

Relatório Integrado TRENSURB

Exercício 2025



EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE

S/A - TRENSURB

Relatório de Gestão do exercício de 2025, apresentado na forma de relatório integrado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual a que esta Unidade Jurisdicionada está obrigada nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal de 1988, elaborado de acordo com as disposições da Instrução Normativa TCU nº 84, de 22 de abril de 2020 e da Decisão Normativa TCU nº 198, de 23 de março de 2022.

Unidade Responsável: Gerência de Governança e Gestão Estratégica

Aprovação: CONSAD, Ata nº 616, de 22 de maio de 2026.

Aprovação: DIREX, Ata nº 1.586, de 22 de abril de 2026.

SUMÁRIO

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE	4
1.1 Identificação da empresa	6
1 VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO.....	6
1.2 Principais normas direcionadoras de atuação.....	7
1.3 Estrutura organizacional e de governança	7
1.4 Ambiente externo.....	9
1.5 Modelo de negócios	9
1.6 Contratos de gestão	13
1.7 Relação com o ambiente externo e clientes.....	13
2 RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS.....	22
3 GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO.....	25
3.1 Governança.....	25
3.2 Planejamento Estratégico.....	27
3.3 Plano de Negócios	29
3.4 Resultados e Desempenho da Gestão.....	30
3.4.1 Principais ações e projetos	30
3.4.2 Gestão de pessoas e competências	35
3.4.3 Gestão de processos operacionais.....	40
3.4.4 Gestão de licitações	45
3.4.5 Gestão da tecnologia da informação	47
4 SUSTENTABILIDADE.....	49
4.1 Custo social do transporte.....	50
4.1.1 Custo das emissões de poluentes.....	50
4.1.2 Custo com acidentes.....	51
4.1.3 Economia no tempo de viagem	51
4.2 Educação ambiental	53
4.3 Energia.....	57
4.3.1 Energia Elétrica	57
4.3.2 Consumo de combustíveis fósseis	61
4.4 Água.....	62
4.5 Efluentes ambiental.....	63
4.6 Ações sociais.....	66
4.7 Balanço socioambiental consolidado	71
5 INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS	74
LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES.....	76

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE

Durante o exercício de 2025, a TRENSURB priorizou ações de recuperação, reconstrução e manutenção dos diversos sistemas operacionais atingidos pela enchente de 2024. Com isso, foi possível assegurar a retomada dos serviços em toda a extensão da linha, estações, dias e horários, contribuindo para a qualidade da mobilidade urbana no Eixo Norte da Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA).

Este trabalho levou em consideração a necessidade de implementação de estruturas e sistemas que sejam resilientes a novas catástrofes climáticas, objetivando mitigar riscos futuros e fortalecer a sustentabilidade operacional. Paralelamente, todos os sistemas restabelecidos ganharam atualização tecnológica e exigiram a reconfiguração de processos internos, ações que qualificaram a experiência de viagem de milhares de cidadãos que necessitam do serviço de transporte sobre trilhos oferecido pela TRENSURB, assegurando mais segurança, conforto e respeito.

Os desafios postos ao setor de transporte público de passageiros, tanto no âmbito nacional, quanto regional, seguem presentes. A elevação dos custos operacionais, de manutenção e de insumos, que se refletem na elevação das tarifas a patamares impróprios, inibe a população trabalhadora a utilizar o serviço, obrigando os gestores públicos a destinarem cada vez mais recursos ao subsídio dos sistemas para evitar o seu colapso. Soma-se a esta situação, a lenta recuperação no número de passageiros transportados após a pandemia (2020) que, acrescida da catástrofe climática de 2024 no Estado, agravou ainda mais este quadro de estagnação. Por outro lado, a desintegração institucional entre os agentes

públicos responsáveis pela organização do transporte de passageiros na RMPA, resulta na incapacidade de estruturar um sistema integrado multimodal, o que também contribui para a elevação das tarifas e redução de passageiros, inviabilizando a sustentabilidade econômica do sistema. Esta situação atinge diretamente a TRENSURB, visto que, ano a ano, o número de passageiros que utilizam a integração trem-ônibus vem caindo. Esses fatores reforçam a necessidade de aprimoramento contínuo da eficiência operacional, da diversificação de fontes de receitas e a busca de arranjos institucionais que busquem o equilíbrio econômico-financeiro da operação da empresa.

Neste contexto, a TRENSURB manteve foco permanente nas necessidades de seus usuários, cujo perfil é majoritariamente composto por mulheres (53,9%), idade de 20 a 49 anos (68,5%), trabalhadores da iniciativa privada (44,2%) e com renda individual predominantemente de até dois salários mínimos, ou R\$ 3.036,00 (68%), evidenciando o importante papel social que a empresa cumpre. Como resultado, a percepção dos usuários em relação à sua satisfação com os serviços oferecidos alcançou o índice de 87,5%, superando o índice de 2024 de 85,1%, sendo que impressionantes 97,4% dos usuários recomendam o serviço.

No cenário global, observa-se o fortalecimento das agendas ambiental, social e de governança (ESG), que influenciam diretamente a atuação das organizações públicas. A incorporação desses princípios à estratégia da TRENSURB reforça o compromisso da empresa com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhados às diretrizes internacionais

de desenvolvimento sustentável. A título de exemplo, somente em 2025, a TRENSURB contabilizou pouco mais de R\$ 98 milhões em externalidades positivas à sociedade, ou seja, na economia com a redução do número de acidentes no trânsito, com a redução na emissão de gases de efeito estufa e no ganho de tempo em viagens.

Em outra frente, a TRENSURB recebeu o Prêmio Nacional de Transparência Ativa, reconhecimento por parte do Tribunal de Contas da União (TCU), quanto ao grau de transparência das informações disponibilizadas pela empresa em seus canais de informação, em especial àqueles presentes em seu portal na internet.

Enfim, a TRENSURB reafirmou seu compromisso com a prestação de um serviço público essencial, pautado pela busca permanente de eficiência, transparência e responsabilidade social, ambiental e institucional.

Este relatório foi elaborado com o objetivo de oferecer uma visão abrangente da estratégia adotada pela TRENSURB, destacando os temas mais relevantes. O conteúdo busca refletir, de forma clara, transparente e acessível, os principais aspectos que impactam a geração de valor no curto, médio e longo prazo.

A construção das informações foi conduzida de forma descentralizada, com a contribuição direta das áreas responsáveis por cada tema, respeitando suas competências institucionais. Esse processo colaborativo assegura a integridade, confiabilidade e completude dos dados apresentados, além de garantir o alinhamento com os princípios da materialidade e da governança.

Quanto à abrangência, os dados e as informações correspondem a gestão da

TRENSURB no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

Saiba mais sobre a TRENSURB

<https://www.gov.br/trensurb/pt-br>

 @trensurboficial

  @Trensurb

1.1 Identificação da empresa

A Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. – TRENSURB é uma empresa pública vinculada ao Ministério das Cidades do Governo Federal. Sua composição acionária é formada majoritariamente pela União (99,9144%), com participação do Estado do Rio Grande do Sul (0,0662%) e do Município de Porto Alegre (0,0194%).

Este capítulo destaca a trajetória da empresa, seu papel fundamental na mobilidade da Região Metropolitana de Porto Alegre e os desafios e inovações que moldaram sua jornada.

Criada em 17 de abril de 1980, pelo Decreto nº 84.640, a TRENSURB foi instituída com o propósito de implantar e operar o sistema metroviário no Eixo Norte da Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA). Em março de 1985, iniciou sua operação comercial, conectando Porto Alegre a Sapucaia do Sul, um marco histórico para a mobilidade urbana da região.

Em dezembro de 1997, celebramos a inauguração da Estação Unisinos, situada na cidade de São Leopoldo, em novembro de 2000, ampliamos nossa presença nesse município ao inaugurar a Estação São Leopoldo.

Iniciando sua operação com a frota de 25 Trens Unidade Elétrica intitulados Série 100, em 2012 adquiriu 15 novos TUEs, Série 200, que marcou uma etapa crucial de modernização, elevando os padrões de eficiência e conforto. Estes trens representam não apenas um avanço tecnológico, mas também um compromisso com a sustentabilidade, evidenciado pelo menor gasto energético e pelos recursos inovadores incorporados.

Como pioneiros da inovação tecnológica na mobilidade urbana, a TRENSURB introduziu, em 2012, o sistema Aeromovel, um transporte automatizado em via elevada. Esse projeto, desenvolvido com tecnologia nacional, não apenas conecta nossa linha metroferroviária ao Aeroporto Internacional Salgado Filho, mas também demonstra nossa busca incessante por soluções inovadoras e sustentáveis.

Também em 2012, a TRENSURB ampliou sua atuação com o início da operação comercial de duas novas estações: Rio dos Sinos, em São Leopoldo, e Santo Afonso, em Novo Hamburgo.

A conclusão do mais recente projeto de expansão ocorreu em maio de 2014, constituindo um marco significativo. Nessa fase, iniciamos a operação comercial de 3 novas estações no município de Novo Hamburgo: Industrial, Fenac e Novo Hamburgo. Esse esforço de expansão não apenas fortaleceu nossa presença na região, mas também demonstrou nosso compromisso contínuo em atender às crescentes necessidades de mobilidade da comunidade.

Em 2019, o Decreto nº 9.998 qualificou a TRENSURB no âmbito do Programa de Parcerias de Investimento da Presidência da República (PPI) e a incluiu no Programa Nacional de Desestatização (PND). Atualmente a TRENSURB possui seus atos de gestão vinculados ao Ministério das Cidades.

A empresa reconhece a importância da comunicação aberta e transparente. Através de seu site institucional, são disponibilizadas informações relevantes, sendo atendidos os requisitos de transparência. Mantém, ainda, diversos canais de comunicação, tais como: Ouvidoria, central telefônica, redes sociais, que juntamente com outros canais disponíveis, estão descritos em detalhes no capítulo 1.7 deste relatório, para interagir com os usuários e partes interessadas, promovendo a proximidade e o entendimento mútuo.

1.2 Principais normas direcionadoras de atuação

A TRENSURB é regida por seu Estatuto Social, por Regimento Interno, submetida às regras da Lei das Estatais nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e legislação aplicável às Sociedades Anônimas, Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976.

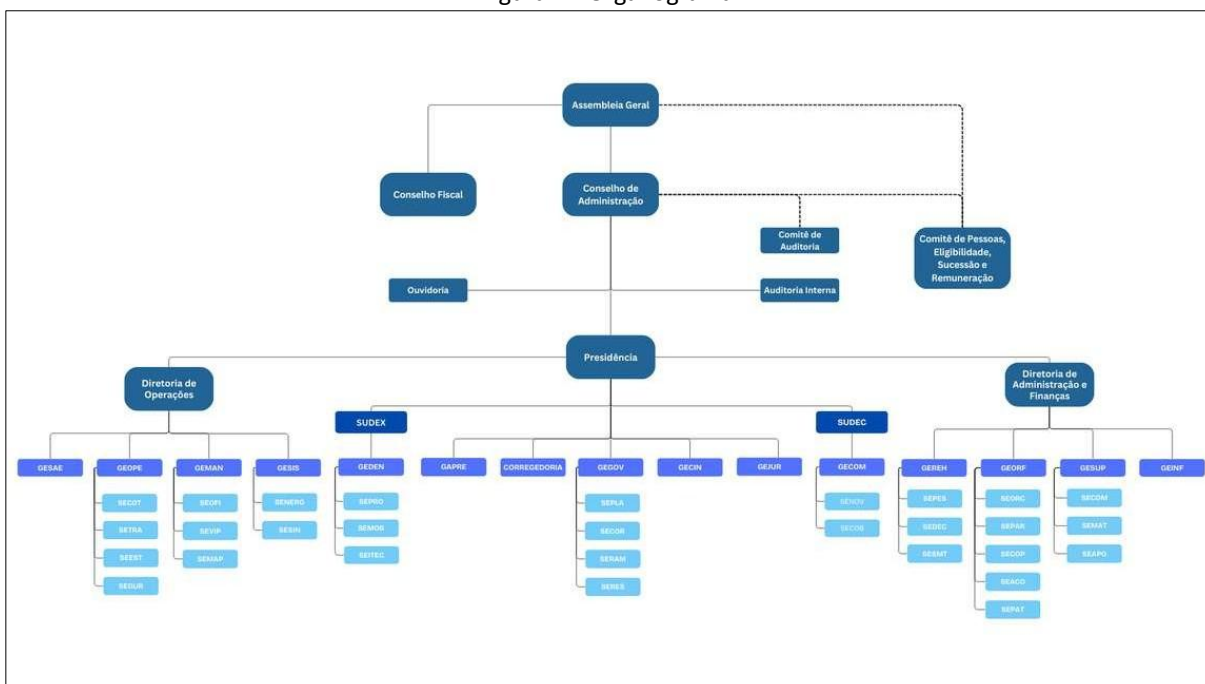
Os documentos estão disponíveis no site eletrônico da TRENSURB, por meio do link: [Governança Corporativa](#).

O Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da empresa, o qual rege as licitações e contratações de obras, serviços, inclusive os de publicidade, compras, locações, permissões de uso, concessões de uso e alienações, entre outros atos de interesse da empresa, encontra-se disponível no seu site eletrônico, por meio do link: [Regulamento Interno de Licitações e Contratos](#).

1.3 Estrutura organizacional e de governança

O organograma, ilustrado na Figura 1, representa a estrutura organizacional da TRENSURB, sua hierarquização e relações.

Figura 1 - Organograma



Fonte: Gerência de Governança e Gestão Estratégica - GEGOV (2025).

O organograma está disponível no sítio eletrônico da TREN SURB, por meio do link: [Organograma](#).

1.4 Ambiente externo

O processo de formação de estratégias requer o conhecimento e a avaliação dos fatores externos e internos que impactam na organização. A identificação destes fatores conduz os gestores a avaliar as ameaças, forças e fraquezas que afetam a empresa no cumprimento da sua missão.

Na análise são consideradas situações atuais e futuras, desenvolvendo as oportunidades e minimizando a ocorrência das ameaças identificadas, bem como, desenvolvidas as potencialidades das suas forças e reduzindo a influência negativa das fraquezas características da empresa.

A combinação destes fatores é parte do processo de formação da estratégia corporativa, utilizando a ferramenta SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*) para a análise do ambiente externo e interno da empresa.

1.5 Modelo de negócios

O mapa do negócio da TREN SURB foi desenvolvido com base no modelo *Business Model Canvas*, que descreve formalmente o negócio em forma de blocos e permite uma fácil identificação de suas atividades. O mapa demonstra os principais itens que compõem o negócio da empresa, conforme Figura 2. Para elucidar, apresentamos a seguir uma breve descrição dos blocos.

Figura 2 - Mapa do Negócio TREN SURB



Fonte: Gerência de Governança e Gestão Estratégica - GEGOV (2025).

As principais parcerias-chave da TRENSURB são: i) o Governo Federal, principal acionista, ii) as associações de transportadores de passageiros de Porto Alegre e da região metropolitana (Associação dos Transportadores de Passageiro - ATP e Associação dos Transportadores Intermunicipais Metropolitanos de Passageiros - ATM) por integrarem física e tecnologicamente os modais, iii) as concessionárias de energia elétrica (Grupo Equatorial Energia - CEEE e Rio Grande Energia - RGE), e iv) demais fornecedores e contratados, que prestam serviços para a empresa.

As atividades-chave são os macroprocessos estratégico, finalístico e de sustentação, e os recursos-chave são a frota de trens, as estações e as pessoas, pois são os elementos fundamentais para a prestação do serviço ao usuário.

A oferta de valor acontece pela prestação de um serviço público de transporte de pessoas, com qualidade, respeito, inclusão e eficiência, sendo esta a missão da TRENSURB.

Nossos principais clientes são os usuários do transporte ou passageiros, que adquirem o serviço através dos canais de bilheterias nas estações ou nas associações de transportadores de passageiros (ATP e ATM). Já o relacionamento com os clientes, pode ser realizado através da Ouvidoria ou nos demais canais de atendimento, descritos no capítulo 1.7 deste relatório.

A estrutura de custos é composta basicamente por gastos de pessoal próprio e terceirizado para realização das atividades de manutenção do sistema de transporte, gastos com energia elétrica para movimentação dos trens e demais insumos necessários a execução do serviço, como matéria-prima, equipamentos e outros, enquanto que as principais fontes de receita são recursos advindos da União e recursos próprios, composto pela receita operacional (crédito de viagem) e não-operacional (exploração comercial, financeira e outras).

O mapa de macroprocessos da TRENSURB, representa o conjunto de processos executados de forma ordenada para a realização dos objetivos e metas da empresa, apresentado na Figura 3.

Os macroprocessos são divididos em: i) processo estratégico, ii) processo finalístico e iii) processos de sustentação. O *input* para o início dos processos é externo à empresa, mediante sistema alimentador, ou seja, os usuários chegam às instalações da empresa vindos de outros modais de transporte, como andando/caminhando ou outro meio de transporte coletivo ou individual.

A partir da entrada do usuário nas instalações da empresa, inicia-se o principal processo da TRENSURB, denominado finalístico de Gestão da Operação, que compreende a entrada, a validação do crédito de viagem, o embarque no trem, o transporte em si, denominado tráfego e o desembarque, finalizando com a saída da empresa e retorno ao sistema alimentador. Paralelo a esse processo, temos o subprocesso de Controle e Segurança Operacional, que visa garantir segurança a todo o sistema de transporte.

O processo estratégico é subdividido em dois processos, conforme abaixo:

- Governança corporativa: conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade (TCU, 2014). De forma prática, é o sistema pelo qual a TRENSURB é dirigida, monitorada e incentivada, envolvendo melhorias na

empresa para melhor atender aos interesses da sociedade e seus *stakeholders*¹ (cidadãos, usuários de serviços, acionistas, iniciativa privada, entre outros);

- Planejamento e gestão: processo contínuo e integrado que visa auxiliar a administração no seu gerenciamento, sendo baseado em três pilares fundamentais: o planejamento estratégico, a execução da estratégia e o acompanhamento dos resultados. Associa-se à estratégia da TREN SURB o fortalecimento da tecnologia da informação e os estudos da mobilidade urbana.

Figura 3 - Macroprocessos TREN SURB



Fonte: Gerência de Governança e Gestão Estratégica - GEGOV (2025).

Os processos de sustentação são:

- Administrativo: são atividades de suporte à operação por meio da gestão de pessoas, suprimentos e contratações, assessoria jurídica e serviços gerais;
- Manutenção: envolve as manutenções corretivas, preventivas e preditivas de instalações, via permanente, via aérea, sinalização, trens e Aeromovel;
- Econômico-financeiro: atividades que envolvem orçamento, pagamentos e recebimentos, contabilidade e patrimônio;
- Desenvolvimento tecnológico: atividades relacionadas ao desenvolvimento de novas tecnologias de produtos e processos, melhorando o desempenho operacional, a infraestrutura, a prestação de serviços ao cliente e os controles;
- Engenharia da operação: atividades voltadas à ampliação, melhoria e otimização do processo finalístico; e

¹ STAKEHOLDERS – partes interessadas.

- Empreendimentos: otimização de ativos e novos negócios que podem ser agregados ao processo finalístico e no desenvolvimento da estratégia da empresa.

A cadeia de valor demonstra como os macroprocessos da TRENSURB interagem entre si, para gerar valor agregado ao cliente final, os usuários do sistema de transporte. Para isso, tomamos por base o modelo de Michael Porter².

Figura 4 - Cadeia de Valor da TRENSURB



Fonte: Gerência de Governança e Gestão Estratégica - GEGOV (2025).

A partir do desenho e da análise da cadeia de valor e da estratificação dos macroprocessos, é possível:

- Identificar a importância relativa entre os processos da empresa;
- Identificar interfaces para a integração entre os processos;
- Fornecer suporte para a definição organizacional;
- Estruturar os indicadores de desempenho; e
- Priorizar projetos de melhoria e desta forma direcionar investimentos (principalmente o que diz respeito à tecnologia).

² O modelo das Cinco Forças de Porter, concebido por Michael Porter, destina-se à análise da competição entre empresas. O modelo apresenta os atores envolvidos (concorrentes, fornecedores, compradores, novos entrantes e substitutos), como eles se relacionam e como influenciam o sucesso dos negócios.

1.6 Contratos de gestão

A TRENSURB tem declarada em sua visão a geração de valor à sociedade, ou seja, almeja medidas que gerem retorno social positivo e que mantenha a empresa essencial para o desenvolvimento regional.

Os principais contratos firmados estão ligados à atividade-fim da empresa, ou seja, todos os processos que envolvam a gestão da operação. Entre eles, estão: serviço de engenharia para manutenção dos trens unidade elétrica da série 100 e 200, sistema de bilhetagem eletrônica, serviço de manutenção da via permanente, serviço de manutenção da rede aérea de tração da e serviço de engenharia para manutenção predial nas edificações.

O principal insumo para a movimentação dos trens é a energia elétrica. Essa energia é fornecida através da aquisição de energia elétrica no Ambiente de Contratação Livre (ACL). Ao utilizar energia limpa, não poluente, difere-se da utilizada pelos concorrentes, que utilizam combustíveis fósseis, sendo fator positivo à empresa frente aos seus concorrentes.

Estes contratos aliados às demais atividades desempenhadas pelos empregados, fazem com que a empresa execute sua atividade principal de forma rápida, segura e com qualidade, proporcionando ao usuário uma viagem sem intercorrências.

Em complemento aos contratos ligados à atividade-fim da empresa, existem contratos relacionados às atividades de apoio, que são aquelas que a empresa necessita para manter as operações cotidianas, como por exemplo, limpeza e segurança.

1.7 Relação com o ambiente externo e clientes

Atuação Institucional e Integração com a Sociedade

A TRENSURB, por meio de suas ações de relacionamento com a sociedade, exerce, desde o início de sua operação, um papel relevante na Região Metropolitana de Porto Alegre, contribuindo para o estímulo a comportamentos cidadãos e para o fortalecimento da convivência urbana. A empresa consolidou-se como agente de inclusão social e de integração territorial, ao conectar municípios e comunidades, estando presente de forma contínua no cotidiano de milhares de usuários do transporte metroviário gaúcho.

As estratégias e informações operacionais são comunicadas de

forma clara e acessível aos usuários e à população em geral, por meio de diversos canais institucionais: Ouvidoria, site institucional, serviço de informação ao cidadão, aplicativo TRENSURB Mobile (disponível na Play Store) e redes sociais, assegurando transparência, previsibilidade e ampla disseminação das informações de interesse público.

Em 2025, a TRENSURB promoveu uma melhoria importante em seus processos de comunicação e atendimento ao usuário, com a implementação da Declaração de Ocorrência Operacional em formato digital, disponibilizada no site institucional. A iniciativa passou a atender situações que impactam a circulação dos trens e podem ocasionar aumento no tempo de viagem, conferindo ao documento validade para fins de justificativa de atraso.

Anteriormente, essa Declaração existia exclusivamente em formato físico, sendo preenchida manualmente nas estações. A digitalização do serviço ampliou o acesso dos usuários, reduziu a necessidade de deslocamento, trouxe mais agilidade e padronização ao processo e reforçou o compromisso da empresa com a modernização, a eficiência operacional e a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

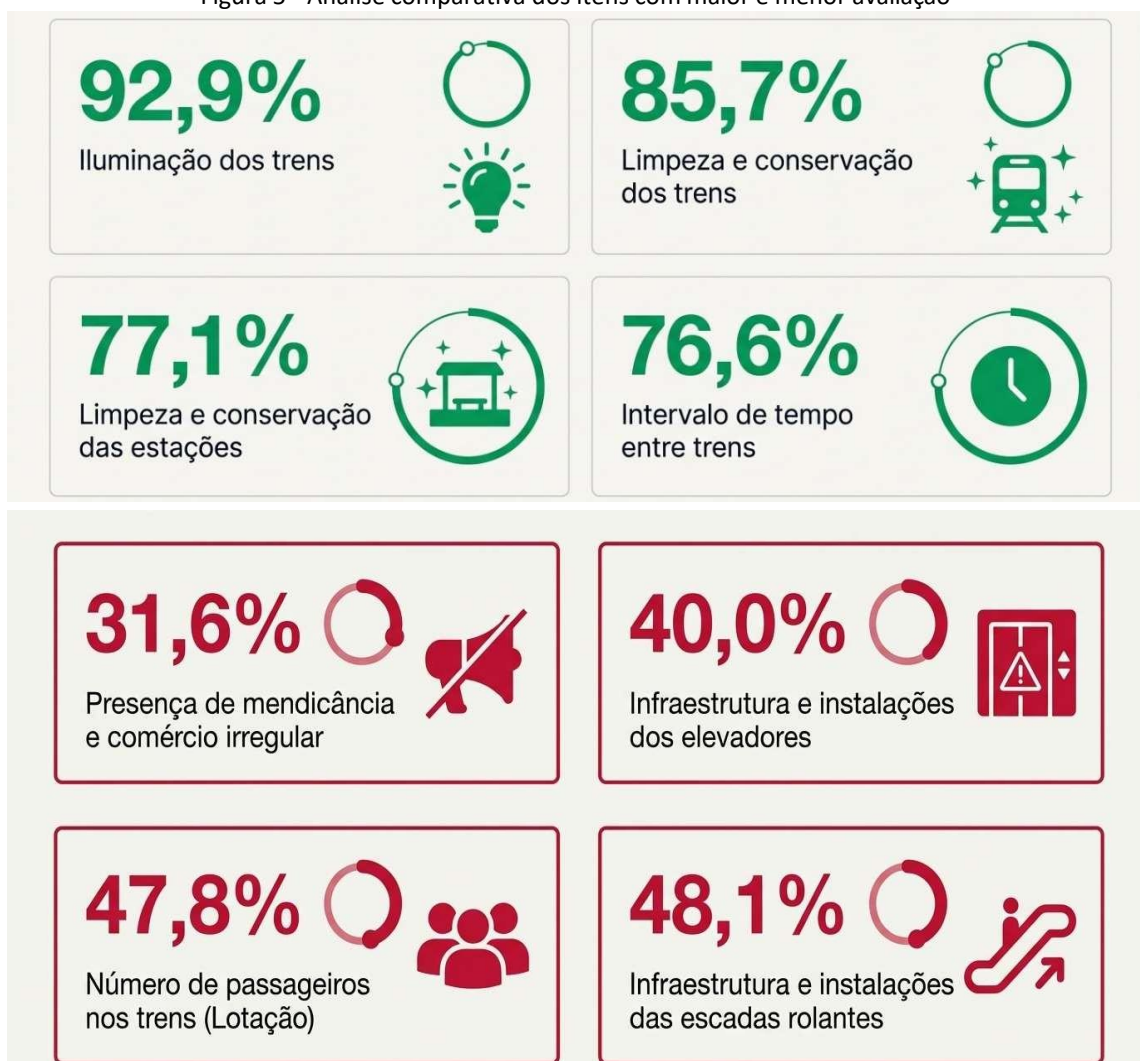
Os serviços oferecidos pela TRENSURB são projetados para atender às demandas de mobilidade urbana de maneira segura, pontual e eficiente. A empresa realiza avaliação continuada dos serviços públicos prestados com o objetivo de aprimorar constantemente a qualidade do serviço e atendimento oferecido aos seus usuários.

Como parte deste esforço, a pesquisa de Perfil de Usuários e Nível de Satisfação é realizada em duas etapas. A primeira fase, qualitativa, envolve um grupo focal, que se reúne presencialmente para discutir suas percepções e sugestões. A segunda fase, quantitativa, proporciona uma visão abrangente do perfil dos usuários e do nível de satisfação com o serviço público prestado. Os relatórios anuais completos podem ser acessados no sítio eletrônico da TRENSURB, por meio link: [Satisfação do usuário](#).

A TRENSURB alcançou 87,5% de satisfação geral dos usuários, conforme a Pesquisa de Perfil e Satisfação realizada em 2025, baseada em 2.399 entrevistas. O resultado representa crescimento de 2,4 pontos percentuais em relação ao levantamento anterior, indicando melhora na percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado.

A figura 5 destaca os itens com menor e maior avaliação.

Figura 5 - Análise comparativa dos itens com maior e menor avaliação



Além de identificar o perfil e os hábitos dos usuários, a pesquisa constitui instrumento relevante de gestão, pois permite mensurar a percepção dos clientes, identificar oportunidades de melhoria e subsidiar a tomada de decisão dos gestores, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Ouvidoria como Instrumento de Diálogo e Participação Social



A TREN SURB mantém uma atuação estratégica e permanente de relacionamento com o ambiente externo e com seus usuários, orientada pelos princípios da transparência, da participação social, da ética e da melhoria contínua dos serviços públicos. Nesse contexto, a

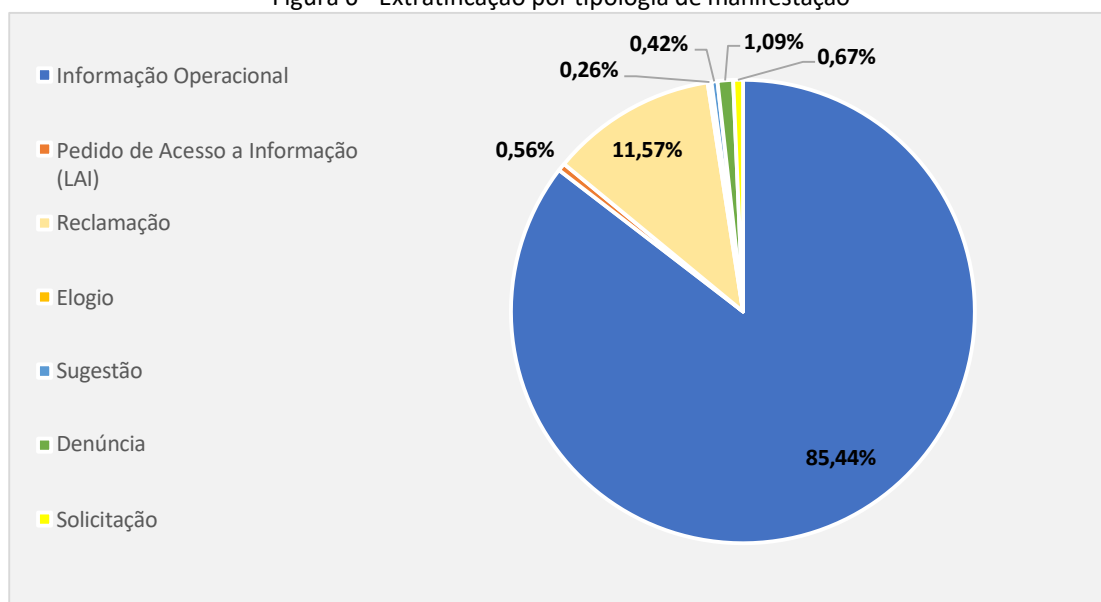
Ouvidoria Institucional desempenha papel central como instância estruturadora do diálogo entre a empresa e a sociedade, assegurando escuta qualificada, acolhimento das demandas e resposta efetiva às manifestações dos usuários e demais públicos externos.

No período analisado, a Ouvidoria da TRENSURB atendeu 11.707 mil manifestações, entre reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões, alcançando um índice médio de resolatividade de 96,44%, evidenciando a efetividade dos fluxos de tratamento, a articulação interna e o compromisso institucional com a solução das demandas apresentadas pela sociedade.

Valorizando o diálogo permanente com suas partes interessadas, a Empresa disponibiliza múltiplos canais de comunicação para o registro e o tratamento das manifestações de seus stakeholders. Todas as manifestações recebidas pelos canais institucionais são analisadas e recebem retorno, assegurando transparência e respeito ao cidadão. Nos casos em que a solução das demandas requer atuação integrada com outras áreas da administração pública, a TRENSURB promove a necessária articulação e o engajamento desses agentes, buscando respostas efetivas e alinhadas ao interesse público.

As manifestações dos usuários abrangem diferentes aspectos da prestação do serviço, com maior incidência em temas relacionados ao conforto e ao atendimento, como a circulação dos trens, a superlotação, o funcionamento de elevadores e escadas rolantes. Também são registradas demandas relativas aos impactos de obras e à presença de ambulantes, evidenciando a diversidade de percepções e expectativas da sociedade em relação ao serviço metroviário.

Figura 6 - Extratificação por tipologia de manifestação



Fonte: Ouvidoria TRENSURB (2025).

Na seção “Fale Conosco” no site institucional, estão divulgados os [canais de atendimento](#) para o público como: Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Plataforma Fala.BR, redes sociais, telefone, whatsapp, canais de emergência 24h, e-mail e presencial. Como instrumento

de orientação e qualificação do atendimento ao cidadão, destaca-se a Carta de Serviços ao Usuário. O documento apresenta, de forma clara e acessível, os serviços prestados pela TRENSURB, os padrões de atendimento, os canais de acesso, bem como os direitos e deveres dos usuários, contribuindo para o fortalecimento da relação de confiança entre a empresa e a sociedade e está disponível no link: [Carta de Serviços ao Usuário](#).

Reconhecimento Nacional e Compromisso com a Transparência

O fortalecimento do relacionamento da TRENSURB com a sociedade está diretamente associado ao seu compromisso com uma gestão transparente, responsável e orientada pelas boas práticas de governança pública. Esse compromisso foi reconhecido nacionalmente por meio da condecoração da empresa no Prêmio Nacional de Transparência Pública, no âmbito do Programa Nacional da Transparência Pública (PNTP), reafirmando os esforços institucionais voltados à ampliação do acesso à informação, à transparência ativa e ao aprimoramento dos mecanismos de controle social.



De forma complementar, a TRENSURB vem avançando de maneira estruturada na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), reconhecendo a proteção de dados como elemento indissociável da transparência, da integridade institucional e da confiança da sociedade. Entre as principais ações implementadas em 2025, destaca-se a publicação da Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade, que estabelece diretrizes, princípios e responsabilidades para o tratamento de dados pessoais no âmbito da empresa.

Como parte desse processo, foi realizada a nomeação formal do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), responsável por atuar como canal de comunicação entre a TRENSURB, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Adicionalmente, foi criada uma seção específica no site institucional ([LGPD na TRENSURB](#)) dedicada à proteção de dados pessoais e à privacidade, reunindo informações, normativos, orientações aos usuários e canais de contato, ampliando a transparência ativa e facilitando o acesso da sociedade aos temas relacionados à LGPD.

Ações Educativas e Informativas ao Público Externo

No campo das ações educativas e informativas voltadas ao público externo, a TRENSURB participou da publicação do Guia das Ouvidorias, iniciativa do Ministério das Cidades e integrante do Programa Próspera Cidades. O Guia consolida, em um único documento, orientações e diretrizes para a atuação das ouvidorias do Ministério das Cidades e de suas entidades vinculadas, reafirmando o compromisso institucional com a integridade e a qualidade na prestação dos serviços públicos. O material encontra-se disponível para consulta no site institucional, na seção [Participação Social](#).

Complementarmente, foram desenvolvidas campanhas de conscientização voltadas aos usuários, com foco na divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, por meio de conteúdos veiculados nas redes sociais, no site institucional e no Canal Você, ampliando o conhecimento da população sobre os mecanismos de participação e escuta disponíveis.



- **[Campanha Vandalismo é crime!](#)**: A partir da necessidade de conscientizar usuários e sociedade sobre danos ao patrimônio público e como o prejuízo decorrente do vandalismo afeta todos que usam serviços públicos, foi desenvolvida a campanha 'Vandalismo é crime!' para promover a conscientização quanto ao cuidado com o patrimônio público e estimular a realização de denúncias em casos de vandalismo.
- **Monitores dos trens e estações**: Ao longo de 2025, os monitores dos trens e estações da TRENSURB foram usados para divulgação de campanhas de comunicação, iniciativas culturais e sociais, tanto da TRENSURB, como de empresas parceiras, sempre que alinhadas aos valores da empresa metroviária. Essas ações buscam levar aos usuários notícias importantes sobre a TRENSURB, informações de serviço, campanhas educativas e divulgação de iniciativas culturais e sociais.

A TRENSURB mantém uma estrutura permanente de ações e canais de comunicação com a sociedade e seus usuários, entre os quais se destacam: assessoria de imprensa, mídias sociais, site institucional, ações de relacionamento interno e comunitário, além de espaços culturais. A Gerência de

Comunicação Integrada - GECIN é responsável pela gestão desses canais, utilizando-os estrategicamente para construir, fortalecer e preservar a imagem institucional da empresa, tanto internamente quanto perante a sociedade.

As enchentes ocorridas em maio de 2024 impactaram significativamente a operação da TRENSURB e estabeleceram um novo contexto para a atuação institucional da empresa. Em 2025, esse cenário deu lugar a um período marcado pelo processo de reconstrução, no qual a comunicação desempenhou papel estratégico na mediação da relação da TRENSURB com o ambiente externo.

A atuação da área de comunicação em 2025 priorizou a clareza das informações, a ampliação do alcance dos canais digitais e o fortalecimento do relacionamento com a imprensa e com a comunidade, contribuindo para a consolidação da confiança do público nos serviços prestados pela TRENSURB.

Apresentamos os principais resultados alcançados no exercício de 2025 através do trabalho de assessoria de imprensa, com produção e envio de releases e notas para veículos de comunicação, reforçando a transparência quanto aos impactos da enchente, aos esforços de recuperação e à prestação de contas no acompanhamento de obras; elaboração do Notícias TRENSURB Digital (NT Digital); produção de conteúdo e gestão editorial do site institucional e da intranet; gestão dos canais de mídias sociais da empresa; atendimento de briefings para publicidade e criação gráfica; organização e acompanhamento de eventos institucionais; além do monitoramento contínuo de notícias (clipping) sobre a TRENSURB, o Ministério das Cidades e temas estratégicos para a empresa.

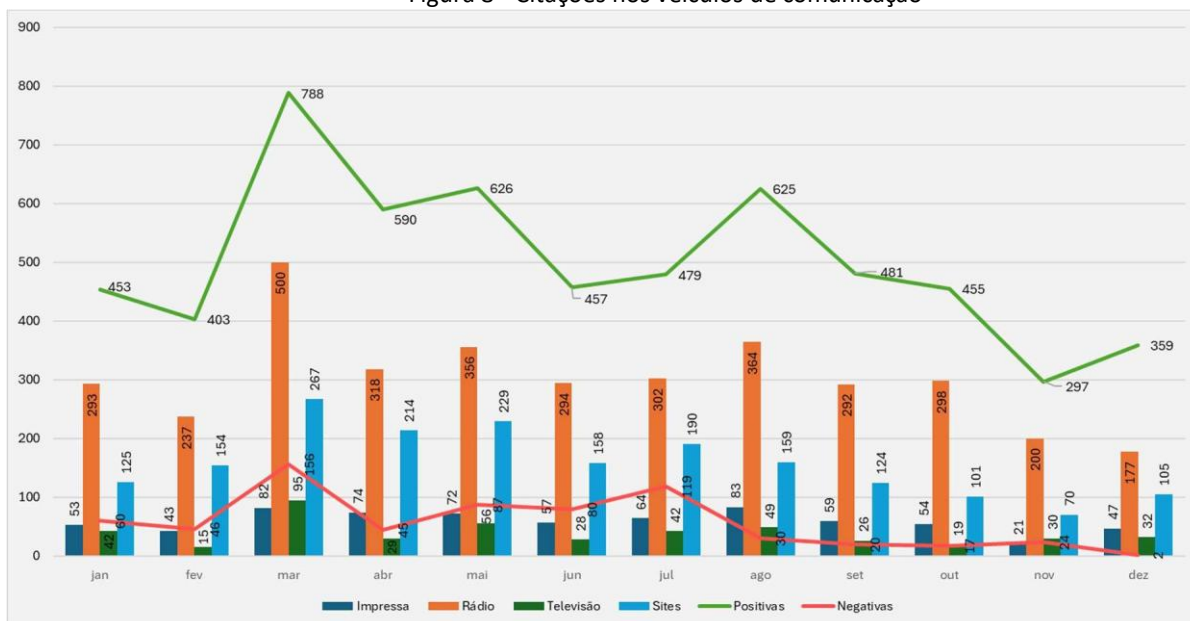
Figura 7 - Resultados Gerência de Comunicação Integrada

BRIEFINGS RECEBIDOS: 95	PAUTAS APROVEITADAS: 122	COLETIVAS DE IMPRENSA: 1
EVENTOS REALIZADOS: 13	PAUTAS PROVOCADAS: 1.176	NOTAS DISTRIBUÍDAS: 71
AUXÍLIO À ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS DE TERCEIROS (INTERNOS E EXTERNOS): 11	PAUTAS ESPONTÂNEAS PRODUZIDAS SOBRE A TRENSURB: 5.523	CITAÇÕES NOS VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO: 6.699 (6.013 POSITIVAS E 686 NEGATIVAS)
NOTÍCIAS TRENSURB DIGITAL: 242	SOLICITAÇÕES DE IMPRENSA: 762	INDICADOR DE IMAGEM POSITIVA: 89,76%
RELEASES ENVIADOS: 142	ENTREVISTAS CONCEDIDAS: 22	APROVEITAMENTO DE MÍDIA POSITIVA: R\$ 55.383.498,00*

*Estimativa de valor que seria gasto com publicações pagas para ocupar o mesmo espaço dedicado de forma orgânica a conteúdos positivos sobre a Trensurb nos veículos de comunicação.

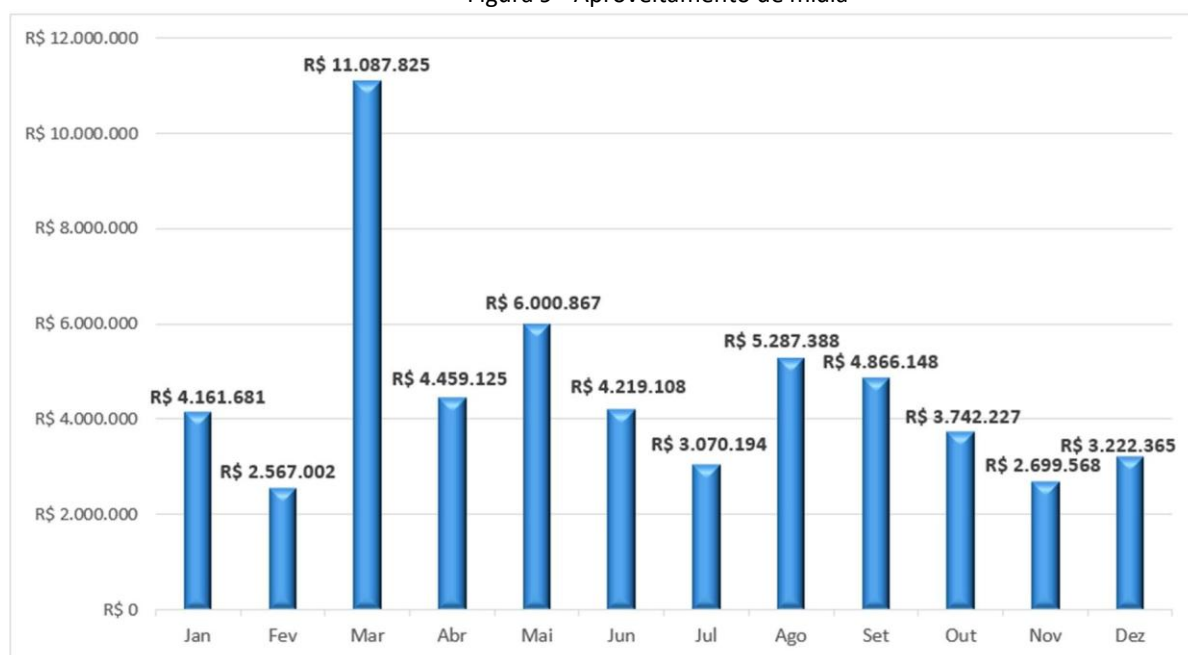
Fonte: Gerência de Comunicação Integrada - GECIN (2025).

Figura 8 - Citações nos veículos de comunicação



Fonte: Gerência de Comunicação Integrada - GECIN (2025).

Figura 9 - Aproveitamento de mídia



Fonte: Gerência de Comunicação Integrada – GECIN (2025).

O aproveitamento de mídia se refere a uma estimativa de valor que seria gasto para a publicação de matérias positivas nos veículos de comunicação e que foi obtido de forma orgânica (Total anual: R\$ 55.383.498,00). O fator crítico de sucesso desse indicador é buscar gerar citações positivas por meio sugestões de pauta e eventos.

Figura 10 - Mídias sociais e site



Fonte: Gerência de Comunicação Integrada – GECIN (2025).

Outras ações realizadas que visam estreitar a relação com nossos usuários estão descritas no capítulo 4.6 deste relatório.

2 RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

A Gestão Integrada de Riscos Corporativos (GIRC) constitui-se como um componente fundamental da gestão estratégica da TREN SURB. É uma ferramenta estratégica essencial para a tomada de decisões, permitindo que a empresa identifique, avalie e monitore os riscos capazes de impactar seus objetivos, bem como as oportunidades que podem fortalecer sua atuação e ampliar o valor entregue à sociedade. A análise sistemática dos riscos — Estratégicos, Operacionais, Financeiros, de Integridade, de Conformidade e ESG — possibilita compreender o ambiente em que a organização está inserida, antecipar cenários adversos, fortalecer controles internos e orientar iniciativas de melhoria contínua.

Para acompanhar todas as frentes de atuação da empresa, a GIRC está estruturada em categorias, conforme demonstrada na Figura 11.



Fonte: Gerência de Governança e Gestão Estratégica - GEGOV (2025)

Nesse contexto, este documento apresenta uma síntese institucional dos principais fatos e resultados identificados ao longo do ano de 2025, evidenciando a evolução dos riscos corporativos e o comportamento das oportunidades de sustentabilidade e governança. A política e metodologia de

gestão de riscos corporativos da TREN SURB estão disponíveis no sítio eletrônico da empresa, por meio do link: [Gestão Integrada de Riscos Corporativos](#).

Riscos Estratégicos

Em 2025, observou-se a consolidação de riscos relacionados ao direcionamento futuro da TREN SURB, com destaque para aqueles associados à sustentabilidade, mobilidade, imagem institucional, ativos e inovação. No terceiro trimestre, três eventos apresentaram mudanças significativas: a “Não utilização de energia limpa” especialmente com a contratação de energia limpa, que elevou o nível de confiança

do risco, e o evento “Falta de apoio ao desenvolvimento das comunidades locais” registraram evolução positiva, refletindo o fortalecimento de iniciativas ambientais e sociais; o evento de “Insuficiência de recursos de investimento” teve um aumento expressivo. Este evento de risco também impacta na capacidade da organização de mitigar riscos estratégicos, especialmente os relacionados à modernização tecnológica. A ausência de recursos limita a atualização de sistemas, equipamentos e processos, o que pode resultar em ineficiência operacional, maior vulnerabilidade a falhas e perda de competitividade. Além disso, tecnologias obsoletas dificultam a inovação, o atendimento às expectativas dos usuários e a adaptação a mudanças no ambiente externo.

Riscos Operacionais

Os riscos operacionais permaneceram entre os mais críticos da organização, especialmente nos grupos de Pessoal, Aeromovel, Energia, Via Permanente, Material Rodante, Sinalização, Sistemas, Segurança Operacional e Tecnologia da Informação. Destaca-se a adoção de ações de recuperação e modernização após as enchentes, incluindo retrofit e reconstrução de subestações, fortalecendo os controles associados ao risco de “Avarias” no grupo Energia. Houve também avanço nos processos de contingência e resposta, com melhorias na estruturação de planos e controles operacionais em grupos como Via Permanente, Sinalização e Material Rodante. No grupo Pessoal, os riscos permanecem elevados devido à necessidade de reposição do efetivo operacional, o que impacta diretamente a prestação do serviço, o tempo de resposta às ocorrências e a possibilidade de geração de passivos trabalhistas em função da insuficiência de empregados em determinados postos de trabalho.

Riscos Financeiros

A situação financeira evidenciou riscos altos e recorrentes nos grupos de Orçamento, Receitas e Patrimônio. Embora os recursos extraordinários destinados à recuperação pós-enchente tenham proporcionado avanços no primeiro trimestre, bem como o aumento da tarifa, ocorrido em julho, os investimentos previstos na LOA 2026 continuam insuficientes frente às demandas estratégicas e operacionais da empresa. Além disso, a redução do número de passageiros transportados (ao longo dos últimos anos) reforça o risco associado à Receita Operacional, enquanto a deterioração de ativos se mantém como ponto de atenção.

Riscos de Integridade

Foram identificados riscos relacionados à conduta organizacional, cumprimento de normas internas, integridade nas contratações, ética e saúde e segurança do trabalhador. As limitações em capacitações obrigatórias representam uma ameaça direta ao cumprimento das legislações trabalhistas, reforçando a necessidade de fortalecimento dos controles e da cultura de integridade, no entanto, a TRENSURB apresentou avanços na conformidade com princípios de integridade pública, como transparência, prevenção à corrupção e responsabilização. A empresa segue concentrando esforços para aprimorar mecanismos de governança e reduzir vulnerabilidades.

Riscos de Conformidade

Os riscos de conformidade permanecem diretamente ligados ao atendimento às obrigações legais e normativas, com destaque para eventos relacionados a licitações, acompanhamento de contratos, prazos judiciais e governança da segurança da informação. Houve um avanço na conformidade relacionado à Lei da LGPD, com nomeação do DPO, do gestor de Segurança da Informação e

atualização da Política de Segurança da Informação. Também há evidências que demonstram aderência de requisitos legais de transparência.

Riscos de Oportunidade – ESG (Ambiental, Social e Governança)

Os riscos ESG se destacam como oportunidades de fortalecimento institucional e geração de valor público. Neste ano, todos os eventos mantiveram evolução satisfatória, com um deles apresentando evolução forte.

No eixo Ambiental, foram realizados treinamento, palestras, workshops e campanhas de conscientização sobre gestão de resíduos, coleta seletiva, mudanças climáticas e práticas sustentáveis.

No eixo Social, as ações incluíram os projetos de promoção da economia solidária, em apoio emocional aos passageiros, seminários sobre diversidade e intolerância religiosa e iniciativas voltadas ao bem-estar dos empregados.

No eixo Governança, avançou-se no alinhamento às orientações da OCDE, às exigências da SEST e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), reforçando o posicionamento institucional da TRENURB e ampliando sua credibilidade perante a sociedade e o governo federal.

3 GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

3.1 Governança

A estrutura de governança da TREN SURB é composta por instâncias de liderança, estratégia e controle, organizadas de forma a assegurar a transparência, a integridade e a eficiência da gestão. O modelo de governança está alinhado às diretrizes do planejamento estratégico e às boas práticas aplicáveis às empresas estatais.

A governança é exercida por meio da Assembleia Geral, do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva, além de comitês estatutários e unidades organizacionais responsáveis por auditoria interna, gestão de riscos, conformidade, corregedoria e ouvidoria.

A empresa adota políticas e instrumentos normativos que orientam a conduta ética, a integridade e a transparência, incluindo o Estatuto Social, o Código de Conduta, políticas corporativas e regulamentos internos. A TREN SURB divulga todos os instrumentos no seu sítio eletrônico, por meio do link: [Governança Corporativa](#).

A TREN SURB, por sua natureza de empresa pública, conta com seu próprio Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC), atualizado em 2025. O documento na íntegra pode ser acessado por meio de seu sítio eletrônico, no endereço: [Regulamento interno de licitações e contratos](#).

As práticas de governança que constituem um conjunto de ações organizadas e sistematizadas foram aprimoradas. A rotina de avaliação dos relatórios trimestrais de monitoramento do plano de negócios, de controles internos e conformidade, do gerenciamento de riscos e dos resultados financeiro, orçamentário e patrimonial foram analisados pelo Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria, Diretoria Executiva e Conselho de Administração, observada a competência de cada órgão estatutário.

A Auditoria Interna da TREN SURB tem como missão contribuir para a melhoria dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e controle internos, por meio de atuação independente e objetiva, prestando serviços de avaliação e consultoria, que gerem valor à empresa. Por meio do seu Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade que contempla a execução do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT e o processo de Monitoramento Contínuo, busca-se aumentar e proteger o valor organizacional, através da realização de atividades que visam auxiliar à empresa a alcançar seus objetivos; avaliar e propor melhorias nos

processos de governança, de gerenciamento de riscos, controle internos e integridade; potencializar a eficiência e a eficácia dos processos e promover uma cultura de responsabilidade, ética e transparência.

Com o propósito de melhoria da gestão e manutenção da confiança de todos aos agentes internos e os cidadãos, a Corregedoria e a Ouvidoria exercem papéis fundamentais com o efetivo exercício de suas atribuições. Pautada pelo princípio da transparência, a Ouvidoria mantém o serviço de atendimento às reclamações, informações, denúncias, elogios e sugestões com canais digitais próprios e espaços adequados para acolhimento, propiciando a participação e o controle social sobre a gestão e o serviço prestado.

O acesso à informação é cumprido de acordo com a Lei da Transparência e a Lei de Acesso à Informação. Todas as informações obrigatórias estão disponibilizadas no sítio eletrônico da TRENSURB, link: [Acesso à informação](#).

O Índice ESG (*Environmental, Social and Governance*), uma iniciativa que visa avaliar o nível de adesão das organizações públicas federais e de outros entes jurisdicionados ao Tribunal de Contas da União - TCU em relação às práticas ESG não foi aplicado em 2025. Em 2024, a faixa de classificação do índice ESG da TRENSURB foi de 77,9%, considerado “aprimorado”.

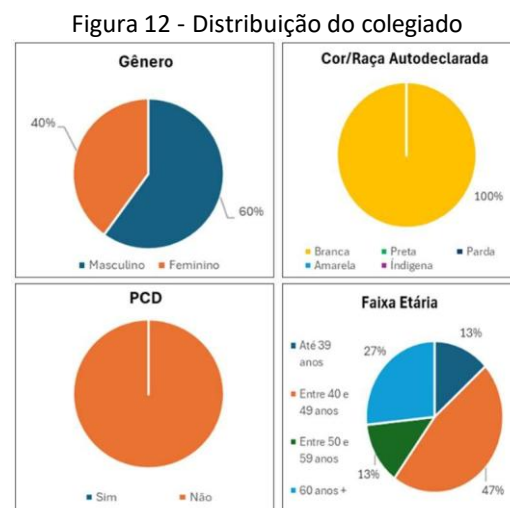
O desempenho da TRENSURB no Indicador de Governança e Políticas Públicas – IG-Sest, 7º Ciclo, foi de 72,37%, considerado um nível avançado.

Diversidade nos Órgãos de Governança

Em dezembro de 2025, a TRENSURB contava com 15 membros integrantes de seus órgãos colegiados e de administração, compreendendo o Conselho de Administração – CONSAD (6 membros), o Conselho Fiscal – CONFIS (3 membros titulares e 2 suplentes), o Comitê de Auditoria – COAUD (2 membros) e a Diretoria Executiva (2 membros).

Em observância às boas práticas de governança corporativa, transparência institucional e promoção da diversidade, passa-se a consolidar e divulgar a composição desses colegiados segundo critérios de gênero, raça/cor autodeclarada e faixa etária, em formato estatístico e não individualizado, resguardando a confidencialidade dos dados pessoais e em conformidade com a legislação aplicável.

A distribuição consolidada dos membros encontra-se apresentada nos gráficos a seguir.



Fonte: Gerência de Recursos Humanos - GEREH (2025).

Principais ações de supervisão, controle e de correção

Para garantir a governança do processo de aplicação dos recursos públicos, desde 2019, a TRENSURB vem aprimorando a sua metodologia de priorização dos projetos estratégicos garantindo a transparência na aplicação de recursos. A metodologia consiste no estabelecimento de notas e pesos para critérios como o nível de risco estratégico, se há existência de determinação legal e se agregam valor ao negócio. Com isto, anualmente os projetos estratégicos são organizados, priorizados e publicados no Plano de Negócios, permitindo a supervisão e o controle durante todo o processo de alocação de recursos e a atuação da correção em circunstâncias especiais.

A área de Corregedoria tem como objetivo exercer as atividades do Sistema de Correção da TRENSURB. O Código de Conduta, Integridade e Ética é o referencial de conduta ética, íntegra e responsável de todos os profissionais que integram a TRENSURB, e está disponível em seu sítio eletrônico da TRENSURB, por meio do link: [Código de conduta, integridade e ética](#).

3.2 Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico 2026–2030 reflete a adaptação da TRENSURB à nova realidade institucional e operacional, incorporando lições aprendidas e preparando a empresa para um futuro mais resiliente e sustentável.

A identidade organizacional é expressa por sua missão, visão e valores, que orientam as decisões e as ações da empresa.

Missão:

“Transportar pessoas, oferecendo um serviço público de qualidade, com respeito, inclusão e eficiência”.

Visão:

“Empresa estatal referência em mobilidade urbana sustentável, segura e inclusiva, que fortalece o transporte público como direito constitucional”.

Valores



Comprometimento: Desempenhamos com excelência o serviço público, proporcionamos bem-estar aos nossos clientes e empregados e fortalecemos relações institucionais.



Inclusão e Diversidade: Reconhecemos a singularidade de cada pessoa, aceitamos e celebramos a diversidade de experiências, perspectivas e culturas.



Pertencimento: Criamos conexões e proporcionamos a ampla participação valorizando as realizações pessoais e colaborativas.



Respeito: Reconhecemos e consideramos as necessidades, opiniões, direitos e dignidade de todas as pessoas.



Solidariedade: Promovemos ações que fortalecem o bem comum, apoiando uns aos outros e atuando com responsabilidade social e ambiental em benefício da comunidade que servimos.

As diretrizes estratégicas são grandes vetores da estratégia da TRENSURB e guiam as decisões e ações da empresa para o alcance da visão de longo prazo, sendo elas:



O mapa estratégico é o diagrama utilizado pela TRENSURB para comunicar a estratégia para empregados e partes interessadas. Apresenta os objetivos estratégicos organizados em perspectivas proporcionando uma visão sistêmica, conforme apresentado na Figura 13.

Figura 13 - Mapa estratégico



Fonte: Gerência de Governança e Gestão Estratégica - GEGOV (2025).

O Planejamento Estratégico, na íntegra, pode ser acessado por meio do sítio eletrônico da TREN SURB: [Planejamento Estratégico](#).

3.3 Plano de Negócios

O Plano de Negócios anual cumpre o seu papel, conforme disposto no inc. I, art. 23 da Lei nº 13.303/2016, ao revisar as diretrizes estratégicas e apresentar os projetos prioritários, indicadores e metas necessários para superar os principais desafios identificados na estratégia de longo prazo.

O Plano de Negócios anual integra a arquitetura estratégica da TREN SURB, orientando a atuação corporativa para maximizar o valor entregue aos usuários e assegurar seu alinhamento com a estratégia institucional. O processo sistemático e contínuo de acompanhamento e avaliação previsto no plano assegura o aprendizado organizacional, o engajamento das lideranças e a

responsabilidade coletiva para o atingimento dos resultados planejados.

Considerando a limitação de recursos próprios e a necessidade de aporte de subsídios do Governo Federal, o Plano de Negócios torna-se um instrumento essencial para nortear a gestão e garantir a busca pela excelência na prestação dos serviços. Com esse objetivo, a TRENSURB desenvolveu uma metodologia de priorização de projetos, que busca organizá-los com base em critérios de relevância, criticidade e impacto, permitindo a formação de um ranking de projetos estratégicos alinhados com as prioridades institucionais.

3.4 Resultados e Desempenho da Gestão

3.4.1 Principais ações e projetos

O orçamento anual da TRENSURB é definido em Lei e a gestão orçamentária é sempre um desafio na Empresa. Em 2025, os limites aprovados na lei orçamentária estavam aquém das necessidades, assim, novamente foi necessário aporte adicional de recursos pelo Governo Federal, uma vez que as receitas próprias foram insuficientes para as despesas de funcionamento da Unidade.

A Lei Orçamentária Anual (LOA) estima valores para as receitas e fixa limites das despesas no exercício fiscal, entre elas, atribui recursos para custeio e investimentos. O montante para custeio deve suportar compromissos de funcionamento, enquanto o valor para investimento objetiva inovações ou na ampliação da vida útil dos equipamentos.

A TRENSURB executou em 2025 os principais investimentos previstos na LOA, com destaque para: (1) Aquisição de equipamentos de rede (switches e access points) para modernizar a infraestrutura da rede de dados; (2) Atualização tecnológica das subestações de energia do Pátio Humaitá – Fase 1, incluindo serviços e materiais para modernização elétrica; (3) Aquisição de nobreaks (UPS) e materiais associados para garantir energia contínua nas estações; (4) Aquisição de peças sobressalentes do sistema de sinalização e controle do tráfego de trens, reforçando a segurança da operação; (5) Compra de equipamentos de teste e diagnóstico eletrônico em placas de alta complexidade, para localizar falhas e apoiar a manutenção; (6) Aquisição de duas máquinas SAM e hardware de suporte, fortalecendo sistemas; e, (7) Aquisição de máquina de chave ferroviária, utilizada na manutenção e operação da via permanente.

Assim, o orçamento executado ao final do exercício alcançou aproximadamente R\$ 113,7 milhões em custeio e R\$ 14,6 milhões em investimentos, valores integralmente empenhados. Considerando as necessidades operacionais e de recuperação da infraestrutura da TRENSURB, verifica-se que os recursos disponíveis mostraram-se inferiores às demandas da empresa no período.

Ao longo de 2025, outras ações foram realizadas, entre elas, destacam-se:

A obtenção do Certificado Internacional de Energia Renovável (I-REC), que atesta o uso de energia elétrica proveniente de fontes 100% renováveis para a energia de tração.

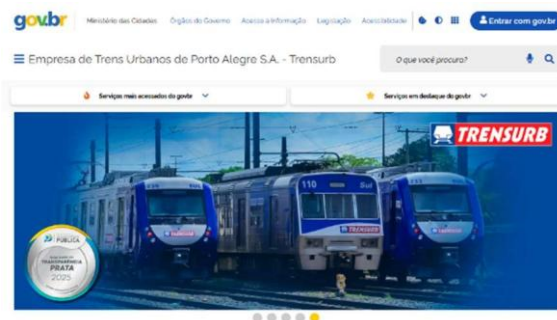


Em junho, a TRENSURB foi anfitriã da 52ª Reunião do GPAA - Grupo Permanente de Autoajuda na Manutenção Metroferroviária. O Grupo é um fórum que promove a troca de experiências e a colaboração mútua entre profissionais de operadoras de todo o país.



Durante a operação especial para a 48ª Expointer, de 30/8 a 7/9, a TRENSURB transportou 775.361 passageiros, um incremento de 15,5% em relação à demanda em período similar do ano. O dia de maior fluxo no metrô em 2025 foi durante a feira, em 2/9, com 104.826 embarques.

Em setembro, a TREN SURB lançou [Novo site TREN SURB](#) integrado ao portal gov.br, do governo federal, contando com melhorias de navegação, acessibilidade e alinhamento às diretrizes dos órgãos de controle, além de dispensar contratação de serviços de hospedagem e suporte.



maior durabilidade e segurança ao sistema.

Em 2025, a TREN SURB avançou em um dos seus projetos mais importantes de reconstrução e modernização da infraestrutura: a renovação de 12 quilômetros de via férrea entre as estações Mercado e Fátima, com investimento de R\$ 38,4 milhões. Essa obra estratégica envolveu a substituição de trilhos e dormentes, reforço do lastro, renovação completa da via permanente e do pátio de estacionamento, além da recuperação da drenagem e nivelamento das vias, garantindo

Em dezembro, a TREN SURB recebeu o novo eletrocentro da Subestação Fátima, em Canoas, também uma das principais entregas do plano de reconstrução e modernização da empresa. A estrutura reúne, em um módulo moderno e totalmente integrado, equipamentos essenciais para o controle e distribuição da energia de tração dos trens. A instalação foi projetada para proporcionar maior eficiência operacional, mais robustez ao sistema elétrico e redução do tempo de resposta em eventuais ocorrências.



A aquisição de caminhão rodoferroviário representa um marco importante para a modernização da rede metroferroviária.

Indicadores de desempenho



TRENSURB: Relatório de Desempenho e Indicadores (2024-2025)

A TRENSURB monitora indicadores estratégicos para avaliar eficiência e o impacto de eventos externos, com o ano de 2025 marcando uma fase de recuperação significativa após as enchentes de 2024.

2024: Desafios e Impacto Climático



2025: Recuperação e Crescimento



Crescimento de 21,44% no Volume de Passageiros

A empresa transportou 24,4 milhões de pessoas em 2025 após a retomada total do serviço.



Alta na Cobertura Operacional (TCO) subiu para 33,32%
Refletindo maior independência financeira frente a subsídios federais.

Regularidade Operacional de 99,14%
Serviço mantido estável mesmo com obras de recuperação da via e furtos de cabos.

Quadro 1 – Principais indicadores

INDICADOR	2024	2025
Passageiros transportados	20.134.159	24.452.373
Média de passageiros dia útil	70.448	83.496
Taxa de Cobertura Operacional	28,94%	33,32%
Taxa de Cobertura Própria	22,22%	28,61%
Taxa de Cobertura Ambiental	38,71%	49,87% ³
Índice de regularidade	99,66%	99,14%
Avaliação de imagem TRENSURB	92,46%	90,00%

Fonte: Gerência de Governança e Gestão Estratégica - GEGOV (2025).

Um dos indicadores mais relevantes para a gestão da empresa é a Taxa de Cobertura Operacional (TCO), que mede a cobertura econômica da TRENSURB com receitas próprias frente às suas despesas de funcionamento. Fortemente influenciada pela receita própria gerada a partir da quantidade de passageiros transportados tem como resultado deste indicador a medida da subvenção do Governo Federal na Empresa.

Para uma análise aprimorada do desempenho global da TRENSURB, a Taxa de Cobertura Própria - TCP engloba as despesas relacionadas ao passivo trabalhista, depreciação, despesas financeiras e provisão do Imposto de Renda. Esses elementos, por sua vez, não são contemplados na Taxa de Cobertura Operacional - TCO. Essa diferenciação na abordagem reflete uma visão abrangente da capacidade da empresa de cobrir suas despesas.

Em relação ao ano de 2025, as receitas próprias arrecadaram o patamar de R\$ 132,7 milhões, sendo que nesse valor não são consideradas as receitas oriundas de subvenção. A composição das receitas próprias calculada pelo montante e sua representatividade percentual no ano foram: da receita operacional de transporte (crédito de viagem) em 78,3%; receita comercial (locações e publicidades) em 2,6%; receita financeira (rendimentos de aplicações), em 18,4%; e outras receitas (leilões, multas e demais), em 0,7%.

³ O resultado deste indicador foi atualizado em março de 2026 em decorrência da atualização dos dados disponibilizados pela EPTC.

As despesas de funcionamento atingiram o patamar de R\$ 398,4 milhões, sendo que nesse valor não são consideradas as despesas com provisões, depreciação e despesas financeiras. A composição das despesas de funcionamento contempla os gastos e representatividade percentual no ano foram: a despesa de pessoal, em 55%; despesa de compromissos existentes (contratos com serviço de terceiros, viagens, tributos e demais despesas), em 33%; despesa de consumo de materiais, em 5,3%; custo com energia elétrica de tração, em 4,6%; e despesa de serviços de utilidade pública (água, luz e telefonia), em 2,1%.

Outro importante dado para a gestão da empresa é a quantidade de passageiros transportados. Observou-se, nos anos passados, uma expressiva redução no número de passageiros transportados, principalmente nos períodos de 2020 e 2021, em decorrência da pandemia da COVID-19, e uma redução maior em 2024, resultado das enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul e que tiveram impactos significativos sobre a operação da TRENSURB.

Em 2025, embora o setor como um todo tenha registrado queda no número de passageiros transportados, a TRENSURB conseguiu gradualmente recuperar parte dessa demanda. Em 2025, a TRENSURB transportou 24,4 milhões de passageiros, o que representa um aumento de 21,44% com relação ao exercício de 2024. Esse resultado foi fortemente impactado pela retomada do serviço completo em 2025, que propiciou um aumento significativo na demanda de passageiros.

A Taxa de Cobertura Ambiental – TCA leva em consideração os valores de receita e despesas totais utilizados na TCP, e somam-se as receitas o valor obtido com as externalidades levantadas pela utilização do sistema de trens para transporte de passageiros, evitando os custos ambientais e sociais de emissão de poluentes, com acidentes e com a economia com o tempo de viagem. Em 2025, obteve-se a cobertura ambiental de 49,87%.

No âmbito operacional, o índice de regularidade mede a efetividade da operação com o cálculo da diferença entre as viagens realizadas e as programadas conforme a grade horária planejada pelo Centro de Controle Operacional, refletindo assim a confiabilidade do serviço prestado.

Em 2025, a empresa manteve os índices de regularidade operacional, mesmo diante das restrições impostas pelas obras de recuperação da via (decorrentes de eventos climáticos) e furtos de cabos, assegurando a continuidade do serviço à população.

A imagem institucional é representada pelo conjunto de ações que a empresa realiza e demonstra e que serão valorizadas pela sociedade. Para que ela seja consolidada, o público deve perceber qual o comportamento da empresa perante todas as situações enfrentadas, sendo elas boas e oportunas ou críticas e desfavoráveis. Nesse sentido, ações voltadas ao público interno e externo são fundamentais na promoção da imagem da empresa. Em 2025, ocorreram 6.699 citações à empresa nos principais veículos de comunicação do estado e do país, sendo 6.013 positivas e 686 negativas, resultando em um índice de 89,76% de notícias positivas. Os temas divulgados pela TRENSURB que mais resultaram em citações à empresa nos veículos de comunicação ao longo do ano referem-se ao reajuste da tarifa unitária, à retomada da circulação dos trens até a Estação Mercado em horário integral e a informações sobre alterações no serviço devido às obras de recuperação do sistema após os impactos da enchente de 2024.

O relatório completo do desempenho da estratégia está disponível no sítio eletrônico da empresa, por meio do link: [Avaliação de metas e resultados](#).

3.4.2 Gestão de pessoas e competências

Conformidade legal

A força de trabalho da TRENSURB é regida pela Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT, tendo como principais dispositivos regulamentadores o conjunto de regras e diretrizes estabelecidas no Estatuto Social, Regimento Interno, Política de Recursos Humanos, Código de Conduta, Integridade e Ética.

A área de gestão de pessoas segue as orientações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – Sest/MGI, que se relaciona e define as principais diretrizes de pessoal das estatais federais. Além disso, o controle na gestão da folha de pagamento e na gestão de pessoas é avaliado periodicamente pela Auditoria Interna da empresa, Comitê de Auditoria Interna e órgãos externos como o Tribunal de Contas da União – TCU, entre outros.

A área de Gestão de Pessoas atua em consonância com as diretrizes da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest/MGI), responsável pela orientação e definição das políticas de pessoal aplicáveis às empresas estatais federais. Ademais, os processos de gestão de pessoas e de folha de pagamento são submetidos a avaliações periódicas da Auditoria Interna, do Comitê de Auditoria e de órgãos de controle externo, como o Tribunal de Contas da União (TCU), entre outros.

A Gestão de Pessoas está contemplada no Planejamento Estratégico 2026–2030, inserida na perspectiva “Aprendizado e Conhecimento”, com os objetivos estratégicos de “Desenvolver a gestão estratégica de pessoas” e “Promover o desenvolvimento e a qualificação das pessoas”. Essa abordagem visa à construção de um ambiente de trabalho colaborativo, que estimule o comprometimento, o desenvolvimento profissional e o desempenho dos empregados.

No exercício de 2025, como forma de promover a ascensão funcional e em conformidade com as vagas existentes, foram concluídas as etapas de treinamento e prática supervisionada do processo de Progressão Interna para os empregados das áreas de Tráfego, Operação de Trens e Controle Operacional Geral, culminando no encerramento do concurso interno.

Ainda em 2025, foi realizado o pagamento do nível de antiguidade repesado desde fevereiro de 2019, em conformidade com as regras estabelecidas no Plano de Cargos e Salários e limitado a 1% da folha de pagamento do exercício anterior, nos termos da Portaria CGPAR nº 52/2024. Também foi concluído o processo de Avaliação de Desempenho iniciado em 2023, cuja finalização demandou prazo ampliado em razão do reduzido efetivo do Setor de Desenvolvimento e Carreiras.

Adicionalmente, foi elaborado um projeto de treinamentos contínuos voltado à área de Segurança Metroviária, bem como avançada a implementação da plataforma Moodle como ferramenta corporativa para treinamentos virtuais.

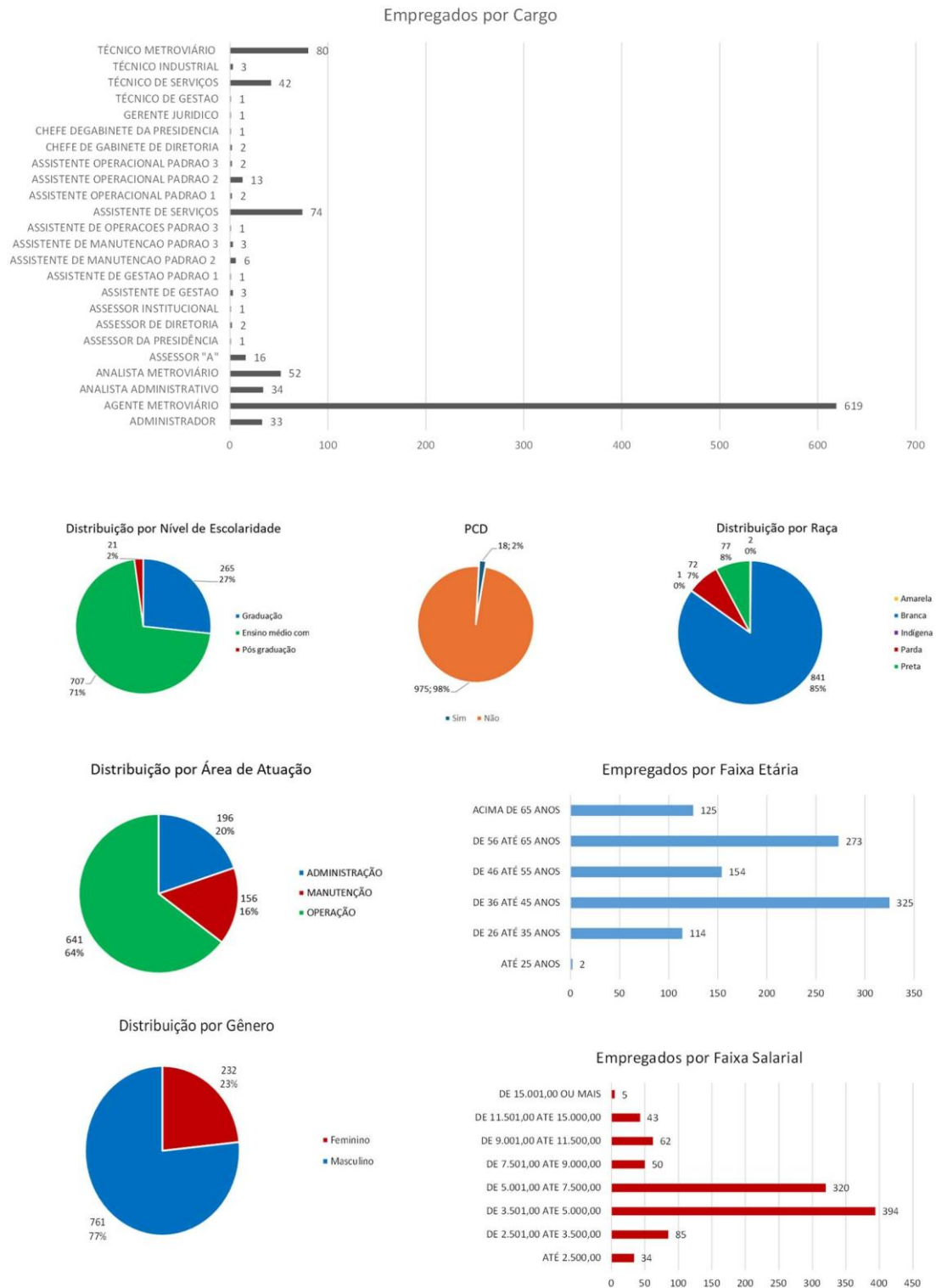
Força de trabalho

O quadro de pessoal da TRENSURB é definido e aprovado pela Sest/MGI, conforme Portaria nº 13, de 7 de junho de 2019, que estabelece o limite de 1.090 empregados no quadro permanente, acrescido de 21 empregados anistiados, totalizando 1.111 empregados.

O quadro efetivo é composto por empregados ativos, que representam a força de trabalho disponível da empresa, bem como por empregados afastados por situações que acarretam a suspensão temporária do contrato de trabalho, como licenças não remuneradas, auxílio-doença, entre outras.

Em dezembro de 2025, a TRENSURB registrava um total de 993 empregados em seu quadro de pessoal, distribuídos por área de atuação, gênero, raça, escolaridade, pessoas com deficiência (PcD), faixa etária e faixa salarial, conforme demonstrado na Figura 14.

Figura 14 - Distribuição força de trabalho



Fonte: Gerência de Recursos Humanos - GEREH (2025).

Estratégia de recrutamento e alocação de pessoas

O ingresso de novos empregados na TRENSURB observa o disposto no art. 37, inciso II, da Constituição Federal, em estrita conformidade com a legislação vigente, assegurando transparência, isonomia e equidade nos processos seletivos.

Em razão da vigência do concurso público realizado em 2021, válido até 2025, a convocação de novos colaboradores ficou restrita às ocupações de Segurança Metroviária e Técnico de Enfermagem do Trabalho, cujos cadastros de reserva ainda possibilitavam o chamamento para atendimento de obrigações legais.

Por sua vez, a recomposição de vacâncias nas demais carreiras depende de autorização dos órgãos competentes, nos termos do art. 59 do Decreto nº 2.594, de 15 de maio de 1998. Essa limitação decorre da inclusão da empresa no Programa de Parcerias de Investimentos (PPI) e no Plano Nacional de Desestatização (PND), conforme previsto no Decreto nº 9.998, de 3 de setembro de 2019.

Detalhamento da despesa de pessoal (ativo, inativo e pensionista)

Conforme demonstrado no Quadro 2, observa-se um incremento na despesa de pessoal no exercício de 2025 quando comparada ao ano anterior. Tal elevação é justificada, primordialmente, pela aplicação do reajuste salarial de 4,26% concedido em maio de 2025, em estrita observância ao Acordo Coletivo de Trabalho (ACT). Somado a esse fator, houve um aumento expressivo no volume de horas extraordinárias, decorrente da mobilização necessária para o processo de reconstrução da empresa após a catástrofe natural ocorrida em 2024. Por fim, o custo total foi impactado pela reoneração da folha de pagamento, que elevou a carga tributária incidente sobre a remuneração dos empregados.

Quadro 2 - Despesa de pessoal

Ano	Encargos Sociais	Remunerações	Total Geral
2025	R\$ 31.970.776,86	R\$ 166.929.564,52	R\$ 198.900.341,38
2024	R\$ 18.135.817,72	R\$ 122.228.821,13	R\$ 140.364.638,85
2023	R\$ 24.314.771,97	R\$ 156.396.308,94	R\$ 180.711.080,91
2022	R\$ 23.757.386,99	R\$ 164.205.253,91	R\$ 187.962.640,90
2021	R\$ 20.996.102,72	R\$ 138.973.133,96	R\$ 159.969.236,68
Total Geral	R\$ 119.174.856,26	R\$ 748.733.082,46	R\$ 867.907.938,72

Fonte: RM Totvs - Relatório da folha de pagamento/ Gerência de Recursos Humanos - GEREH (2025).

Estratégia de valorização por desempenho e treinamentos

A TRENSURB utiliza a Avaliação de Desempenho como um instrumento estratégico fundamental para o fortalecimento da cultura organizacional. Mais do que um processo burocrático, a iniciativa visa alinhar comportamentos, competências técnicas e métodos de trabalho aos objetivos da empresa, impactando positivamente os resultados das Unidades Organizacionais (UO's) e o engajamento das equipes.

Ciclo de Avaliação e Desafios Operacionais: O ciclo retomado em 2023, com período de aferição de agosto de 2023 a fevereiro de 2024, destacou-se pela atuação conjunta e transparente entre

gestores e empregados. Embora o processo tenha sido concluído apenas no exercício de 2025, em decorrência da redução do quadro de pessoal no Setor de Desenvolvimento e Carreiras, a manutenção dos critérios objetivos assegurou a integridade e a credibilidade do instrumento.

Matriz de Capacitação e Educação Corporativa: Complementarmente, a Matriz de Capacitação atua como o eixo norteador para o desenvolvimento de competências. Por meio deste diagnóstico, são estruturados planos anuais que equilibram as necessidades específicas de cada área com a disponibilidade orçamentária e as prioridades institucionais. O monitoramento periódico dessa matriz permite a otimização dos recursos e garante que as ações de treinamento possuam alta aderência às demandas reais da operação metroviária.

Resultados e Resiliência: No exercício de 2025, a empresa registrou um total de 2.691 participações em treinamentos (presenciais e virtuais), alcançando a expressiva marca de 69% do quadro de empregados ativos e conselheiros. Cabe ressaltar que, diante das limitações físicas impostas pelas adversidades climáticas, a TRENSURB priorizou a modalidade virtual. Essa transição estratégica não apenas garantiu a continuidade do aprendizado, como demonstrou a capacidade de adaptação da organização frente a cenários de crise.

Compromisso com a Valorização Profissional: A convergência entre avaliação de desempenho e capacitação contínua reflete a estratégia de valorização do capital humano da TRENSURB. Ao integrar o crescimento do colaborador aos objetivos organizacionais, a empresa busca consolidar uma cultura de excelência, promovendo o bem-estar e a evolução profissional de sua força de trabalho como pilares para a prestação de um serviço público de qualidade.

Desafios e Ações Corretivas

Detalhamos os principais fatores que impactaram a gestão de pessoas no exercício de 2025, bem como as estratégias adotadas pela administração para garantir a conformidade legal e a continuidade operacional.

a) Recomposição do Quadro de Pessoal

Cenário: A capacidade de reposição da força de trabalho da TRENSURB permanece condicionada à ausência de autorização dos órgãos supervisores para a realização de novos concursos públicos. Este hiato entre vacâncias (aposentadorias e desligamentos) e novos ingressos exerce pressão sobre as equipes operacionais e administrativas.

Ação Corretiva: A empresa mantém interlocução constante com o Ministério supervisor e a Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest), fundamentando tecnicamente a necessidade de recomposição em áreas finalísticas. Como medida de mitigação, a gestão tem priorizado a otimização de processos internos, o investimento em tecnologias de automação e a capacitação contínua para maximizar a produtividade do quadro atual.

b) Promoções por Antiguidade e Passivos de Pessoal

Cenário: Identificou-se um represamento no processamento e pagamento das promoções por antiguidade, motivado por severas restrições no teto orçamentário da folha de pagamento. Essa situação decorre da necessidade de equilibrar as obrigações do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) com os limites financeiros impostos à estatal.

Ação Corretiva: A TRENSURB está elaborando um Estudo de Impacto Orçamentário e Financeiro. Este estudo visa quantificar o passivo acumulado e estruturar um cronograma de liquidação sustentável, buscando a convergência entre os direitos dos empregados e a responsabilidade fiscal. A regularização desse passivo é tratada como prioridade para mitigar riscos de litígios trabalhistas e preservar o clima organizacional.

Perspectivas para o Futuro

Para o próximo ciclo de gestão, a TRENSURB projeta um avanço significativo na modernização de seus processos de capital humano, fundamentado na transformação digital e na educação corporativa continuada. O foco estratégico estará concentrado na implementação de novos sistemas de gestão de Recursos Humanos e de escalas operacionais, visando a automação de fluxos, a redução de inconsistências e a geração de indicadores precisos para o suporte à decisão.

No âmbito do desenvolvimento, a criação da Universidade Corporativa figura como projeto estruturante para a preservação do conhecimento técnico-ferroviário e o fomento à inovação. Esta iniciativa será acompanhada pela revisão prioritária da Matriz de Treinamento e pela atualização do Plano Anual de Capacitação (PAC), assegurando que as ações de desenvolvimento guardem estrita aderência às novas demandas da organização e às expectativas de evolução profissional dos empregados.

Adicionalmente, a empresa buscará a integração sistêmica da Avaliação de Desempenho com as demais políticas organizacionais, promovendo um alinhamento mais eficaz entre o esforço individual e os objetivos globais da companhia. O Programa de Desenvolvimento de Gestores e Instrutores terá sua implementação intensificada, com foco no fortalecimento de lideranças resilientes e na melhoria contínua dos processos de ensino-aprendizagem.

Com essas diretrizes, a TRENSURB reafirma seu compromisso com a excelência na gestão pública, visando o desenvolvimento sustentável e a consolidação de um ambiente de trabalho eficiente e plenamente alinhado às necessidades da sociedade e às melhores práticas de governança.

3.4.3 Gestão de processos operacionais

A gestão da operação tem como objetivo principal assegurar a eficiência operacional, priorizando a qualidade na manutenção dos trens e elevados níveis de confiabilidade do sistema. Paralelamente, os processos de apoio desempenham um papel essencial para viabilizar a execução plena das operações, garantindo a integração e o suporte necessário às atividades principais.

A gestão da operação da TRENSURB, no exercício de 2025, deu continuidade às ações de recuperação, estabilização e normalização dos sistemas, iniciadas no ano de 2024 em decorrência dos impactos das inundações no Rio Grande do Sul. Ao longo de 2025, o Centro de Controle Operacional (CCO) atuou de forma contínua na coordenação da circulação de trens, no controle de acessos à via, na gestão das operações degradadas e na interface entre as áreas operacionais e de

manutenção, garantindo a execução segura das diversas fases de recuperação da infraestrutura e dos sistemas associados.

Principais Ações e Eventos

a – Ações de Retomada da Operação Completa, pós-enchente:

- **Continuidade da Operação Emergencial e Ajustes Operacionais:**

O início de 2025 manteve o regime de operação emergencial entre Mercado (MR) e Novo Hamburgo (NH), com circulação em sistema de carrossel e complementação por ônibus nos períodos e trechos com restrições operacionais. O CCO permaneceu como instância centralizadora das decisões operacionais, autorizando partidas, controlando manobras em regiões sem proteção plena de sinalização e coordenando a atuação dos diversos setores envolvidos. Durante esse período, foram mantidas restrições operacionais relevantes, tais como: Proibição de trens acoplados no Terminal de Manobras de Mercado; Limitações de velocidade em trechos ao sul de Canoas, especialmente entre Mercado e Niterói; Operação com marcha à vista em regiões com sinalização degradada ou em recuperação e Controle rigoroso das posições de Máquinas de Chave (MCHs), com sinalização permanente no videowall do CCO.

O Setor de Controle Operacional (SECOT) teve papel fundamental na gestão das grades horárias especiais, na adaptação dos intervalos de circulação e na tomada de decisão em situações de risco, incluindo a interrupção preventiva da operação quando necessário.

- **Coordenação das Atividades de Recuperação da Infraestrutura:**

Ao longo de 2025, diversas Ordens de Serviço Internas (OSI's) estabeleceram procedimentos para recuperação da via permanente, sistemas de energia e sinalização, abrangendo praticamente toda a extensão da linha. Essas atividades ocorreram, majoritariamente, em período noturno, mas também demandaram ajustes operacionais diurnos, com adoção de Via Única Temporária (VUT) e grades especiais.

O CCO, sob responsabilidade do SECOT, atuou como elemento central em todas essas intervenções, com destaque para:

- ✓ Liberação e supervisão do acesso de equipes e veículos de manutenção à via;
- ✓ Estabelecimento e encerramento de VUTs;
- ✓ Coordenação das desenergizações e reenergizações da rede aérea de tração;
- ✓ Consolidação das programações diárias de acesso à via no SISPA; e
- ✓ Comunicação operacional com operadores, supervisores de tráfego e coordenadores de campo.

As ações envolveram, de forma integrada, os setores SEVIP, SESIN, SENERG, SETRA, SEEST e SEGUR, com o CCO exercendo a coordenação sistêmica para a mitigação de riscos operacionais.

- **Retomada da Operação Integral:**

No segundo semestre de 2025, com a conclusão das principais frentes de recuperação da via permanente, sinalização e sistemas de energia, foi possível estabelecer a retomada da operação integral entre Mercado (MR) e Novo Hamburgo (NH). Essa etapa representou o encerramento gradual do regime de operação emergencial. A normalização da operação consolidou o papel estratégico do SECOT e do CCO como núcleo decisório da operação, responsáveis por assegurar:

- ✓ Regularidade da circulação;
- ✓ Cumprimento das grades operacionais;
- ✓ Gestão de ocorrências; e
- ✓ Integração segura entre operação comercial e manutenção noturna.

O ano de 2025 foi marcado por intensa atividade operacional e técnica, exigindo elevado nível de coordenação, tomada de decisão e comunicação integrada. As ações desenvolvidas ao longo do período reforçam a importância do CCO como elemento central da gestão operacional e evidenciam a capacidade institucional da TRENSURB em responder a cenários complexos, mantendo o compromisso com a mobilidade urbana e a segurança operacional.

b – Ações Segurança:

● Operações de Segurança em Grandes Eventos

Ao longo de 2025, o Setor de Segurança (SEGUR) atuou de forma contínua em eventos de grande porte que impactaram diretamente o sistema, com foco na prevenção de ocorrências, gestão do aumento do fluxo de usuários e manutenção da regularidade operacional. Destaca-se o atendimento a 69 eventos de futebol da dupla Gre-Nal, com ações integradas aos órgãos de segurança pública, acompanhamento de torcidas organizadas e reforço operacional, contribuindo para a redução de vandalismo, preservação do patrimônio e aumento da sensação de segurança dos usuários. Durante a Expointer 2025, o SEGUR manteve atuação ao longo de todo o período da feira, com reforço operacional nos finais de semana, em razão do aumento considerável da demanda de usuários. As ações visaram garantir a segurança do sistema, a fluidez da operação e a proteção dos passageiros. Nos feriados de Carnaval e Navegantes, bem como durante a realização do evento Universo Alegria, foram implementadas operações especiais, em razão de serem classificados como eventos de grande impacto operacional. As ações compreenderam o reforço do efetivo e a adoção de medidas preventivas, visando à mitigação de riscos, à manutenção da continuidade do serviço e à garantia da segurança dos usuários durante o período festivo. Ademais, no período da Semana Farroupilha, foram executadas ações preventivas e reforço operacional, considerando o aumento significativo da demanda de usuários e os reflexos do evento na operação do sistema metropolitano.

● Operações de Combate ao Furto de Cabos

Em 2025, foram realizadas operações integradas com a Polícia Federal, com foco na coibição do furto e da tentativa de furto de cabos, fortalecendo as ações de segurança patrimonial e a repressão qualificada a esse tipo de ocorrência. As ações integradas contribuíram para o monitoramento de áreas críticas, apoio às investigações e aumento a efetividade das medidas preventivas adotadas no sistema.

O acompanhamento sistemático de indicadores estratégicos, permite avaliar a efetividade das ações implementadas ao longo do ano.

Em 2025, o indicador de Furto e/ou tentativa de furto de cabos teve 59 ocorrências. O resultado deste está diretamente relacionado às ações de segurança e às operações integradas com órgãos de segurança pública, incluindo a Polícia Federal.

O indicador de Vandalismo (pichações e depredações de estruturas da empresa e trens), teve uma redução aproximada de 22,5% (55 ocorrências), em relação ao ano de 2024 (71 ocorrências), evidenciando o impacto positivo das ações preventivas e operacionais adotadas.

As ações desenvolvidas pelo SEGUR em 2025 demonstram atuação preventiva, integrada e orientada à gestão de riscos, com impacto direto na redução de ocorrências, na preservação do patrimônio e na segurança dos usuários. O fortalecimento das ações conjuntas com órgãos de segurança, incluindo a Polícia Federal, e o acompanhamento sistemático de indicadores reforçam o compromisso com a continuidade operacional e a segurança do sistema.

c – Outras ações:

- **Progressão interna:**

Ação para adequação do número de empregados dos setores subordinados à Gerência de Operações, visando atender à necessidade atual de postos de trabalho na operação comercial, assim mitigando a convocação de empregados em hora extraordinária.

- **Operações Especiais e Eventos:**

O CCO coordenou operações especiais ao longo do ano, incluindo eventos de grande demanda, como a Expointer e Universo Alegria 2025, que exigiram reforço operacional, ajustes de intervalos, posicionamento estratégico de trens reserva e intensificação do controle de fluxo de usuários e foi responsável por: Gerenciar trens reserva e reforços operacionais; Garantir a observância das restrições de velocidade vigentes; Coordenar a comunicação entre estações, supervisores de plataforma e operadores, e Apoiar a segurança operacional em cenários de elevada concentração de usuários.

- **Continuidade da Operação Trilhos Humanitários:**

Em face a necessidade de recuperação da via permanente no trecho afetado de Mercado a Farrapos até 21/03 e até a estação Canoas a partir de 22/03 até o final da operação, a estratégia adotada foi permitir uma janela de manutenção ampliada para iniciar às 20h quando as estações destes trechos encerravam as atividades de ingresso de passageiros e limitavam-se ao desembarque dos trens ainda em missão. A partir deste horário, era retomado o serviço complementar de ônibus contratados para completar o trajeto passando em todas as estações fechadas para esta manutenção. O trabalho de fiscalização e apuração dos passageiros transportados era efetuado nos terminais de integração junto às estações Mathias Velho e Mercado, cada viagem era registrada em planilhas físicas e eletrônicas para acompanhamento e controle. Vale destacar que a demanda por transporte habitualmente atendida por trens extras em dia de jogos na Arena, próxima a estação Anchieta, foi atendida na sua plenitude durante este período, resultado do planejamento e controle hábil realizado pela gestão do contrato e fiscalização dos recursos disponíveis, inclusive com auxílio de equipamentos tais como megafones, adquiridos para este tipo e situação e que foram incorporados no atendimento de eventos após retomada da operação em sua totalidade, como jogos e Expointer.



- **Operação futebol:**

Ocorreram ações integradas com os órgãos de segurança pública. Estabelecido o acompanhamento das torcidas dos times Grêmio e Inter para evitar vandalismo e brigas dentro do sistema. A ação reduziu sensivelmente os prejuízos e aumentou a sensação de segurança para o usuário durante o deslocamento para as partidas da dupla Grenal.

- **Cursos de aperfeiçoamento e capacitação obrigatórios:**

Foram realizados diversos treinamentos visando o desenvolvimento contínuo e a qualificação profissional dos profissionais da área operacional.

- **Melhoria e recuperação de acessibilidade da estação Mercado:**

Início da instalação dos elevadores para recuperação da acessibilidade da estação Mercado, que sofreu grandes danos na enchente de 2024.

- **TVs para acompanhamento dos horários dos Trens e novo sistema de avisos sonoros:**

Televisores foram instalados para acompanhamento dos horários dos trens nas estações de Mercado a Farrapos (devendo ser instalado na sequência nas demais), e o novo sistema de avisos sonoros em todas as estações, mais modernos, simples de operar e com equipamentos compactos, podendo ser emitido avisos a partir do centro de controle. Tais melhorias trazem uma maior qualidade na comunicação da situação operacional e outras informações aos usuários.

- **Melhoria na satisfação de usuário (pesquisa):**

A realização constante de treinamentos de atendimento ao cliente, realizado pelos empregados da área operacional da empresa, bem como a manutenção permanente realizada nos sistemas fixos existentes nas Estações e TUEs, têm aumentado gradativamente os níveis de satisfação obtidos, conforme dados do Quadro 3.

Quadro 3 – Satisfação com os serviços

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 2	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Iluminação dos Trens*	-	-	-	-	94,1	92,3	91,9	92,9
Limpeza e conservação dos Trens*	-	-	-	-	84,3	84,8	85,7	85,7
Limpeza e conservação das estações	86,9	79,3	79,9	71,2	80,4	79,4	79,4	77,1
Satisfação com avisos sonoros nas estações e trens	-	68,2	69,9	73,8	66,1	65,7	71,3	69,5
Infraestrutura/instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	-	50,1	52,1	66,2	66,2	66,4	70,7	62,6
Iluminação das estações*	-	-	-	-	75,7	75,3	70,2	72,7
Variedade e qualidade de lojas e serviços existentes nas estações	-	53,5	51,3	46,6	48,3	51,5	55,5	56,6
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens e estações	-	20,8	24,2	25,2	28,1	28,5	31,9	31,6
Nível de satisfação geral com a TREN SURB	91,9	70,4	74,9	81,7	83,2	85,0	85,1	87,5

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.
- Os resultados da tabela são os percentuais da soma dos itens "Muito Satisfeito e Satisfeito".
- Itens incluídos em 2022.

Fonte: Pesquisa de Satisfação dos Usuários (2025).

Destaca-se que o sistema Aeromovel permanece inoperante em razão dos impactos das enchentes de 2024, aguardando a liberação de recursos orçamentários para viabilizar as ações de recuperação.

3.4.4 Gestão de licitações

A legislação e os regulamentos desempenham papéis fundamentais no processo licitatório de uma estatal federal, assegurando que a transparência, a isonomia e a legalidade sejam respeitadas em todas as etapas.

Enquanto a Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), estabelece os princípios gerais que orientam as licitações, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) assume uma função complementar, detalhando orientações específicas as quais devem ser seguidas dentro do ambiente organizacional da TRENURB. Assim, além de garantir a conformidade com a legislação vigente, o regulamento interno confere maior segurança jurídica e legitimidade aos processos licitatórios, minimizando riscos e promovendo maior transparência e eficiência na execução dos contratos.

Em relação ao ano de 2025, observou-se uma redução de 18% nas contratações, considerando que a empresa ainda se encontra em processo de recuperação, somada às demandas reprimidas em decorrência do incidente da enchente.

Quadro 4 – Comparativo 2024 x 2025

ANO	PROCESSOS	VALORES
2024	295	R\$ 276.117.848,67
2025	241	R\$ 100.793.761,76

Fonte: Setor de Compras - SECOM (2025).

O Quadro 5 apresenta o total das contratações realizadas em 2025, tanto as ordinárias quanto às extraordinárias, distribuídas por modalidade, totalizando a tramitação de 241 procedimentos licitatórios, com execução financeira no montante de R\$ 100,7 milhões.

Quadro 5 – Total de contratações realizadas no ano de 2025

MODALIDADE	QUANTIDADE	VALORES
Dispensa de Licitação	166	R\$ 1.336.940,80
Dispensa Inciso XI ⁴	-	-
Dispensa Inciso X ⁵	1	R\$ 12.000,00
Dispensa de Licitação Inciso IV ⁶	2	R\$ 1.191.823,28
Emergencial	-	-
Inexigibilidade	21	R\$ 9.596.907,50
Pregão Eletrônico	39	R\$ 37.110.685,05
Pregão Presencial	-	-
Registro de Preços	3	R\$ 1.062.129,12
LRE	9	R\$ 50.379.401,71
Suprimento de fundos	-	R\$ 103.874,30
Total	241	R\$ 100.793.761,16

Fonte: Setor de Compras - SECOM (2025).

⁴ Conforme previsto da Lei das Estatais o art.29, inciso XI dispensa a realização de licitação entre empresas públicas ou sociedade de economia mista e suas subsidiárias.

⁵ Conforme previsto da Lei das Estatais o art.29, inciso X dispensa a realização de licitação na contratação de concessionário, permissionário ou autorizado para fornecimento ou suprimento de energia elétrica ou gás natural e de outras prestadoras de serviço público, segundo as normas da legislação específica, desde que o objeto do contrato tenha pertinência com o serviço público.

⁶ Conforme previsto da Lei das Estatais o art.29, inciso IV dispensa a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista, quando as propostas apresentadas consignarem preços manifestamente superiores aos praticados no mercado nacional ou incompatíveis com os fixados pelos órgãos oficiais competentes.

Conforme demonstra o quadro acima, embora tenha havido redução no número de processos licitatórios entre 2024 e 2025, esta foi relativamente moderada, da ordem de aproximadamente 18%, passando de 295 para 241 processos. Em contrapartida, a redução do volume financeiro foi significativamente expressiva, superior a 50%, com queda de cerca de R\$ 276 milhões em 2024 para aproximadamente R\$ 100,7 milhões em 2025.

Esse comportamento evidencia que, em 2024, as contratações estiveram concentradas em processos de maior vulto financeiro, decorrentes do caráter excepcional do exercício, marcado pelas contratações emergenciais relacionadas à enchente. Já em 2025, observa-se a manutenção de um volume relevante de procedimentos licitatórios, porém com valores unitários mais reduzidos, refletindo a normalização gradual das contratações, a diminuição das demandas dentro do contexto de recuperação da empresa.

Informações de aquisições e contratações também estão disponíveis no link: [Aquisições e contratações realizadas](#).

Em 2025, as contratações decorrentes do orçamento extraordinário passaram a atender, predominantemente, demandas residuais e de recomposição gradual, essa diminuição decorre da concentração, em 2024, das contratações de maior vulto destinadas ao enfrentamento imediato dos impactos da enchente.

Analisando apenas estas contratações, temos as seguintes informações.

Quadro 6 – Comparativo 2025 x 2024 do orçamento extraordinário

ANO	PROCESSOS	VALORES
2024	79	R\$ 213.973.786,83
2025	28	R\$ 30.878.113,23

Fonte: Setor de Compras - SECOM (2025).

Em 2024, foram registrados 79 processos licitatórios, com execução de R\$ 213.973.786,83, refletindo o caráter emergencial e extraordinário das ações adotadas naquele exercício.

Em 2025, observa-se uma redução significativa para 28 processos, com dispêndio de R\$ 30.878.113,23, o que representa uma queda substancial superior a 86% no volume financeiro, tendo em vista a maior concentração, em 2024. O Quadro 7 apresenta estas contratações realizadas em 2025, distribuídas por modalidade.

Quadro 7 – Contratações extraordinárias em 2025

MODALIDADE	QUANTIDADE	CONTRATADO
Dispensa	10	R\$ 358.254,32
Dispensa Inciso XI ⁷	-	-
Dispensa de Licitação Inciso IV ⁸	2	R\$ 1.170.379,80
Emergencial	-	-
Inexigibilidade	-	-
SRP	-	-
Pregão	11	R\$ 13.869.936,45
LRE	5	R\$ 15.479.542,66
Total	28	R\$ 30.878.113,23

Fonte: Setor de Compras - SECOM (2025).

Dessa forma, os dados demonstram a transição de um cenário emergencial para uma fase de estabilização e recuperação, com redução significativa dos recursos necessários, sem prejuízo à continuidade das ações relacionadas à mitigação dos efeitos do evento climático.

3.4.5 Gestão da tecnologia da informação

A Gestão da Tecnologia da Informação (TI) é realizada pela Gerência de Informática (GEINF) e pelos Comitês Gestores de Tecnologia da Informação (CGTI) Tático e Estratégico. Essa governança, define o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) que no presente ano passa por revisão, entre as diversas informações do PETI está o mapa estratégico de TI.

Como desdobramento do PETI e do Processo de Gestão de Riscos Corporativos, são estabelecidas as ações prioritárias a serem empreendidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), sendo as principais ações do ano controladas através do Plano de Negócios (PN).

No exercício de 2025, a GEINF avançou de forma significativa na consolidação de um ambiente tecnológico mais resiliente e alinhado às diretrizes estratégicas da organização. Destacam-se como principais resultados:

- a) implantação de uma nova rede lógica corporativa com arquitetura em malha e alta disponibilidade, elevando substancialmente o nível de redundância e reduzindo pontos únicos de falha;
- b) conclusão do processo de substituição do parque computacional, incluindo desktops, notebooks e servidores, promovendo padronização tecnológica, aumento de desempenho e redução de custos de manutenção, e

⁷ Conforme previsto da Lei das Estatais o art.29, inciso XI dispensa a realização de licitação entre empresas públicas ou sociedade de economia mista e suas subsidiárias.

⁸ Conforme previsto da Lei das Estatais o art.29, inciso IV dispensa a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista, quando as propostas apresentadas consignarem preços manifestamente superiores aos praticados no mercado nacional ou incompatíveis com os fixados pelos órgãos oficiais competentes.

- c) início do processo de reconstrução do datacenter institucional, anteriormente transferido para o SERPRO em Brasília/DF em razão da enchente de 2024, com foco na retomada da autonomia operacional e melhoria da capacidade de processamento e armazenamento.

Os avanços observados em 2025 demonstram uma mudança consistente de postura, saindo de um cenário predominantemente reativo — imposto pelo desastre de 2024 — para uma abordagem estruturante e orientada à resiliência operacional. A implantação da rede em malha representa um ganho relevante do ponto de vista de continuidade de serviços, alinhando-se às melhores práticas de alta disponibilidade e mitigação de riscos.

A substituição do parque tecnológico evidencia um esforço de modernização necessário, porém também indica uma possível defasagem anterior na política de renovação de ativos, o que reforça a importância de institucionalizar ciclos contínuos de atualização tecnológica no âmbito do PDTI.

Já o início da reconstrução do datacenter é, do ponto de vista estratégico, a ação mais relevante, pois sinaliza a retomada da autonomia da infraestrutura de TI. Entretanto, esse movimento exige atenção quanto à definição de um modelo híbrido ou resiliente, que incorpore lições aprendidas com a migração emergencial para o ambiente externo, especialmente no que se refere à contingência geográfica e continuidade de negócios.

Por fim, observa-se que, embora os avanços sejam significativos, permanece como desafio a consolidação de uma arquitetura de TI plenamente redundante, com estratégias formais de Disaster recovery e business continuity, garantindo que eventos críticos futuros não imponham novamente soluções emergenciais, mas sim sejam absorvidos por um ambiente previamente preparado.

4 SUSTENTABILIDADE

A TRENSURB tem a sustentabilidade integrada à sua identidade organizacional, refletida em sua Missão e Visão, evidenciando o compromisso com a incorporação das três dimensões do desenvolvimento sustentável: ambiental, social e econômico-financeira.

No âmbito ambiental, a TRENSURB mantém a regularidade e a conformidade de suas operações por meio de um processo de licenciamento ambiental abrangente. A unificação do licenciamento ambiental, concluída em 2017, resultou na consolidação das antigas licenças em uma Licença de Operação Única, emitida pela FEPAM, o que contribuiu para maior eficiência administrativa e redução de custos associados às taxas de licenciamento. Atualmente, a operação da empresa está amparada pela Licença de Operação nº 00370/2024, válida até 2027, garantindo segurança jurídica e ambiental às atividades desenvolvidas.

A empresa adota diretrizes de responsabilidade ambiental em suas aquisições e contratações, priorizando:

- Produtos de baixo impacto ambiental;
- Práticas de não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento adequado dos resíduos sólidos, incluindo a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos;
- Preferência por produtos reciclados e recicláveis, assim como por bens, serviços e obras alinhados com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis;
- Aquisição de produtos e equipamentos duráveis, passíveis de reparo, com menor consumo e maior eficiência energética;
- Fontes provenientes de manejo sustentável, com observância aos critérios de rastreabilidade; e
- Tomada de decisões de consumo baseadas na racionalidade, considerando a necessidade, oportunidade e eficiência econômica dos produtos a serem adquiridos.

Além disso, a empresa adota, sempre que aplicável, diretrizes estabelecidas em legislações, normas técnicas e portarias do Ministério do Meio Ambiente, mesmo quando não obrigatórias, como boas práticas de gestão ambiental.

4.1 Custo social do transporte

O transporte público urbano, em suas diversas formas, tem nos combustíveis fósseis sua principal fonte de energia, acarretando significativos impactos ambientais e sociais negativos nos grandes centros urbanos.

A escolha do meio de transporte implica em custos diretos relacionados à sua operação, mas também em custos indiretos, denominados de "externos", que são suportados pelos usuários, como a poluição, atrasos e acidentes.

Por outro lado, o sistema metroferroviário, por sua natureza, gera externalidades positivas para os usuários e para a sociedade em geral. Os benefícios socioeconômicos desse sistema contribuem para o bem-estar e vantagens financeiras da população.

Ao adotar a energia elétrica como principal fonte de energia para seu sistema de transporte público de passageiros, a TRENSURB colabora para a redução dos impactos ambientais. Isso, somado a fatores como a diminuição de acidentes de trânsito, redução de custos com saúde pública, alívio de congestionamentos e menores despesas com manutenção do sistema viário, resulta em benefícios reais para a comunidade.

Identificar e mensurar esses custos sociais é desafiador, pois existem muitas externalidades, como poluição e qualidade de vida, que não têm valor monetário explícito. Adaptando estudos da Associação Nacional dos Transportes Públicos (ANTP) e do Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (IPEA), se consegue estimar as externalidades relacionadas à TRENSURB.

Para isso, considerou-se a frota adicional de ônibus que seria necessária para atender à demanda atualmente absorvida pelo sistema metroferroviário e opção por uma abordagem conservadora, tendo em vista a ausência de metodologia específica, focando em três fatores principais: i) custo social das emissões de poluentes, ii) custos decorrentes de trânsito e iii) economia de tempo de viagem.

4.1.1 Custo das emissões de poluentes

A poluição do ar proveniente da frota de ônibus é uma das principais externalidades do setor de transporte urbano. Assim, buscou-se quantificar o custo social das emissões de gases poluentes gerados por essa atividade, especialmente em relação à frota adicional de ônibus.

Este estudo concentrou-se na análise das emissões dos seis principais poluentes prejudiciais à saúde: monóxido de carbono (CO), dióxido de carbono (CO₂), hidrocarbonetos (HC), óxidos de nitrogênio (NO_x), óxidos de enxofre (SO_x) e material particulado (MP).

Dentre essas emissões, destaca-se o dióxido de carbono, cujo impacto é mensurado por meio do custo social do carbono, indicador que

representa os danos globais associados à emissão incremental de gases de efeito estufa ao longo de sua permanência na atmosfera. Dado que há poucos estudos no Brasil sobre a valoração desses gases, foram utilizados dados adaptados de literaturas internacionais, levando em consideração a taxa de câmbio para a conversão. O resultado final apresenta o custo social das emissões desses poluentes pela frota adicional de ônibus ao longo de um ano, para o deslocamento total de passageiros transportados pela TREN SURB em 2025.

4.1.2 Custo com acidentes

Os acidentes de trânsito acarretam custos monetários significativos para a sociedade, tornando-se um indicador de extrema importância. Para calcularmos o custo social gerado pelos acidentes envolvendo ônibus na cidade de Porto Alegre em 2025, foi levado em consideração três categorias de custos unitários: a) Danos materiais; b) Vítimas não fatais; e c) Vítimas fatais. Utilizamos dados da Empresa Pública de Transporte e Circulação de Porto Alegre (EPTC) e consultamos o portal "Dados Abertos POA", mantido pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre, para determinar o custo dos acidentes por quilômetro rodado. Com isso, projetamos o custo total dos acidentes resultantes da frota adicional de ônibus ao longo de um ano para o transporte do total de passageiros pela TREN SURB em 2025.

4.1.3 Economia no tempo de viagem

A redução do tempo de deslocamento urbano figura como um dos principais desafios da mobilidade nas grandes cidades, sendo em grande parte atribuída aos congestionamentos e à alta densidade de veículos. Desde seu planejamento inicial no final da década de 1970, o sistema metroferroviário da TREN SURB foi concebido para mitigar os impactos desse desafio em uma época já marcada por preocupações crescentes com a mobilidade urbana.

No que diz respeito aos congestionamentos, a métrica mais apropriada é a diferença de tempo de percurso para o mesmo trajeto entre a frota adicional de ônibus e o sistema metroferroviário.

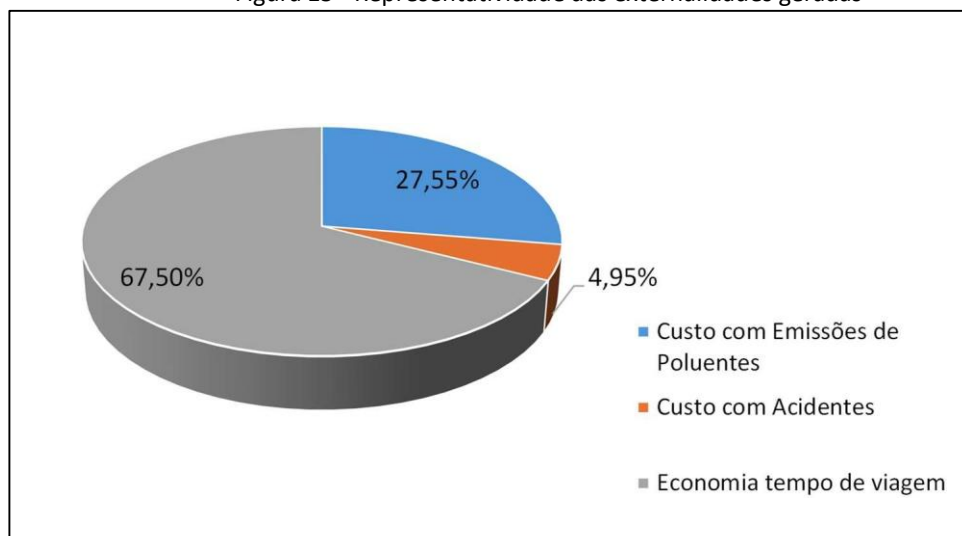
A economia no tempo de viagem refere-se ao valor que os passageiros estariam dispostos a pagar pela redução de um determinado intervalo de tempo (como um minuto) em seu deslocamento. A diminuição do tempo de viagem é um dos principais incentivos para melhorar os sistemas de transporte. Portanto, essa externalidade é representada por uma relação proporcional entre:

- O tempo de percurso adicional dos ônibus em comparação com o transporte sobre trilhos;
- O valor que os passageiros estariam dispostos a pagar pela redução do tempo de viagem; e
- A demanda anual de passageiros no sistema metroferroviário.

Considerado um sistema seguro, rápido e econômico em comparação com outras opções de transporte entre as cidades metropolitanas ao longo do eixo sul-norte de Porto Alegre, a TRENSURB emerge como uma alternativa competitiva e viável aos congestionamentos causados pelo transporte rodoviário. De acordo com estimativas realizadas pela própria TRENSURB, com base no número de passageiros transportados no ano, estima-se que sua operação evita mensalmente a realização de mais de 30.000 viagens de ônibus. Dessa forma, a TRENSURB contribui significativamente para a redução de acidentes e para a melhoria da qualidade do ar na região metropolitana.

A Figura 15 expõe a composição da economia dos custos sociais gerados pela TRENSURB em 2025.

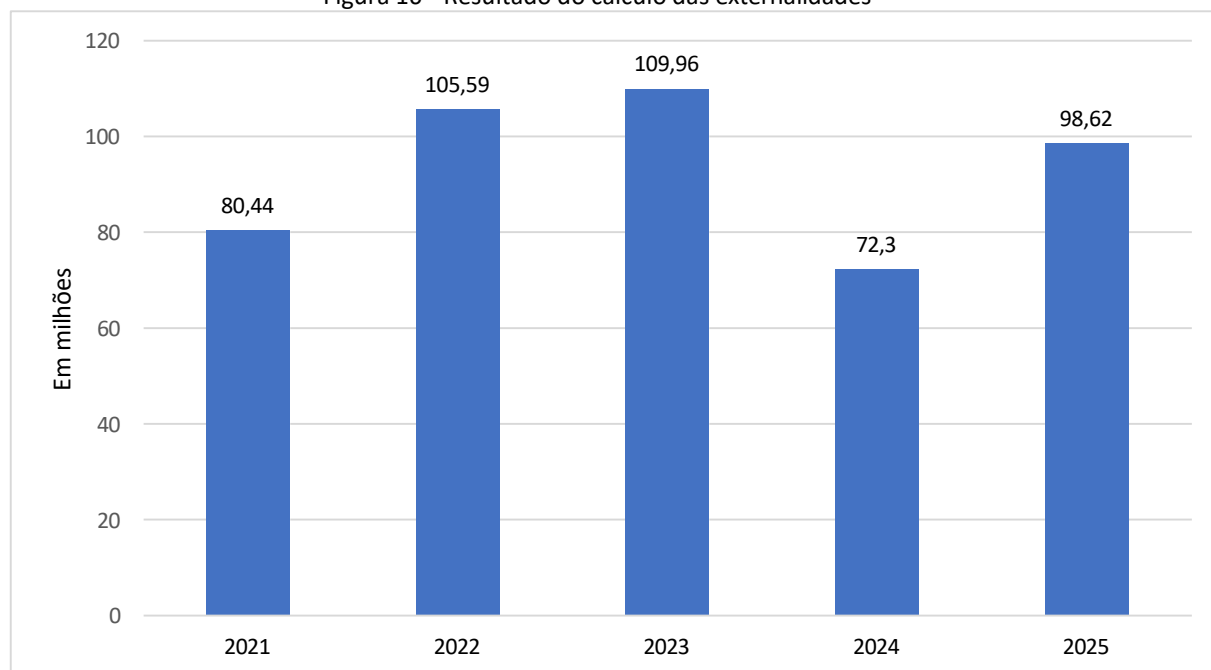
Figura 15 - Representatividade das externalidades geradas



Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

Atuando em seis cidades da Região Metropolitana de Porto Alegre, o sistema metroferroviário se consolidou como uma alternativa de mobilidade sustentável, com elevada capacidade de transporte, tarifa acessível, segurança e conforto. O exercício de 2025, refletiu um contexto adverso, associado ao processo de recuperação da empresa após os danos provocados pela enchente ocorrida em 2024. Esse cenário é evidenciado pelo volume de passageiros transportados, que, embora tenha apresentado crescimento em relação ao ano anterior, passando de 20.134.159 passageiros em 2024 para 24.452.373 em 2025, permaneceu abaixo dos patamares históricos observados antes do evento extremo. Apesar desse cenário adverso, o sistema manteve sua relevância social e econômica, gerando um impacto econômico positivo estimado de R\$ 98.615.228,29, conforme evidenciado na Figura 17. Esse resultado reflete as externalidades positivas associadas ao transporte coletivo, como a mitigação de custos sociais, a redução de emissões e a promoção do bem-estar da população.

Figura 16 - Resultado do cálculo das externalidades



Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

O sistema também conseguiu evitar a emissão de mais de 14 toneladas de dióxido de carbono (CO₂), aproximadamente 36 toneladas de hidrocarbonetos e mais de 26 toneladas de monóxido de carbono, em um contexto de recuperação gradual do volume de passageiros transportados. Esses números reforçam a relevância ambiental do transporte sobre trilhos na Região Metropolitana de Porto Alegre, bem como os benefícios sociais e econômicos associados à sua operação.

Além disso, foi observado que a economia de tempo de viagem continua sendo a principal externalidade positiva, representando aproximadamente 67,5% do impacto total. Essa economia amplia a disponibilidade de tempo para atividades produtivas, sociais e de lazer contribuindo para a melhoria da qualidade de vida urbana.

4.2 Educação ambiental

A TRENSURB promove treinamentos para conscientização de seus empregados, estagiários e funcionários de empresas terceirizadas, incorporando em seu programa um módulo dedicado à Gestão Ambiental. Ao longo do exercício, 52 trabalhadores de empresas contratadas participaram de capacitações específicas sobre a correta segregação de resíduos orgânicos e recicláveis, os fluxos internos de coleta e os procedimentos adotados pela TRENSURB para a destinação ambientalmente adequada dos resíduos e treinamento para 22 trabalhadores responsáveis pelas atividades de coleta e manejo de resíduos nas dependências da empresa. Os treinamentos tiveram como objetivo reforçar os critérios da coleta seletiva, esclarecer dúvidas operacionais recorrentes e promover o engajamento das equipes de limpeza, reconhecendo o papel estratégico desses profissionais na efetividade das ações de educação ambiental.

Podemos destacar em 2025, as diversas ações ambientais promovidas pela TRENSURB:

Figura 17 - Treinamento de Integração



Treinamento de integração para empregados terceirizados, com orientações sobre a coleta adequada de resíduos recicláveis, esclarecimento de dúvidas operacionais das equipes de limpeza e alinhamento às diretrizes do Programa de Gestão Ambiental.

Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

Figura 18 - Workshop Gestão Ambiental



Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

Workshop Gestão Ambiental, realizado para a equipe do Setor de Oficinas, visando melhorar a qualidade ambiental.

Figura 19 - Palestra Mudanças Climáticas e Extremos Hidrológicos



Fonte: Gerência de Comunicação Integrada - GECIN (2025).

Palestra: “Mudanças Climáticas e Extremos Hidrológicos: Impactos e Estratégias de Adaptação”, ministrada pelo professor Fernando Mainardi Fan, do Instituto de Pesquisas Hidráulicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (IPH/UFRGS). A atividade abordou os efeitos das mudanças climáticas e os eventos hidrológicos extremos, com destaque para as enchentes registradas em maio de 2024 no Estado do Rio Grande do Sul.

Workshop para reduzir os impactos da má separação dos resíduos na sede administrativa da empresa, melhorando o processo de reciclagem e minimizando o desperdício, envolvendo os empregados da TRENSURB e empregados terceirizados responsáveis pela coleta de resíduos.

Figura 20 - Workshop gestão de resíduos



Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental – SERAM (2025).

Figura 21 - Roda de conversa



Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

Roda de conversa: “Agricultura familiar orgânica como chave para a preservação ambiental”. As convidadas do evento foram a bióloga Luana Rosa e a diretora da agroindústria Família Bellé, Franciele Bellé. A atividade marcou duas datas importantes: o Dia Nacional da Conservação do Solo, comemorado no próprio dia 15, e o Dia da Terra, celebrado em 22 de abril.

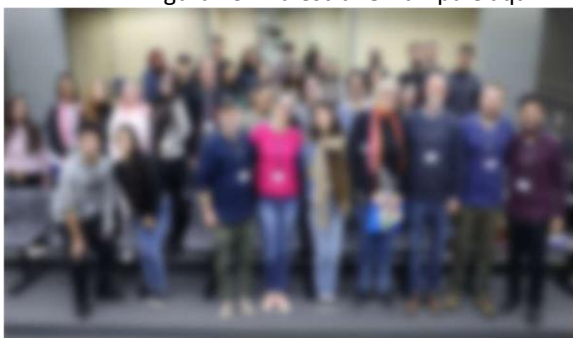
Palestra: O Protagonismo da Mulher Catadora: Reciclagem e Inclusão Social, atividade alusiva ao Dia Mundial da Reciclagem, celebrado em 17 de maio. Palestrante: Simone Poças, da Cooperativa Anitas.

Figura 22 - Palestra: O Protagonismo da Mulher Catadora



Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

Figura 23 - Palestra: O Pampa é aqui.



Fonte: Gerência de Comunicação Integrada - GECIN (2025).

Palestra: “O Pampa é aqui: Características, Potencialidades e Riscos”. Palestrante: Luiza Chomenko, bióloga e doutora em biogeografia.

Palestra: “Gestão de Resíduos: Problemas, Soluções e Inovações”, o evento promoveu questionamentos e debates sobre Problemas, Soluções e Inovações. Palestrante: Feliciane Brehm – bióloga e doutora em biogeografia.

Figura 24 - Palestra: Gestão de Resíduos



Fonte: Gerência de Comunicação Integrada - GECIN (2025).

Figura 25 - Doação de mangueiras



Fonte: Zoo Sapucaia do Sul (2025).

Doação de mangueiras de incêndio em desuso para o Zoológico de Sapucaia do Sul/RS.

Ponto de entrega voluntária de Resíduos Eletrônicos (fevereiro a dezembro/2025). A parceria com a Cooperativa Socioambiental Paulo Freire, permite, mensalmente, que empregados, estagiários, terceirizados e demais depositem seus resíduos eletrônicos para descarte. No período de fevereiro a dezembro de 2025 a Cooperativa arrecadou 1.180 kg.

Figura 26 - Coletor da Cooperativa Paulo Freire



Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

4.3 Energia

4.3.1 Energia Elétrica

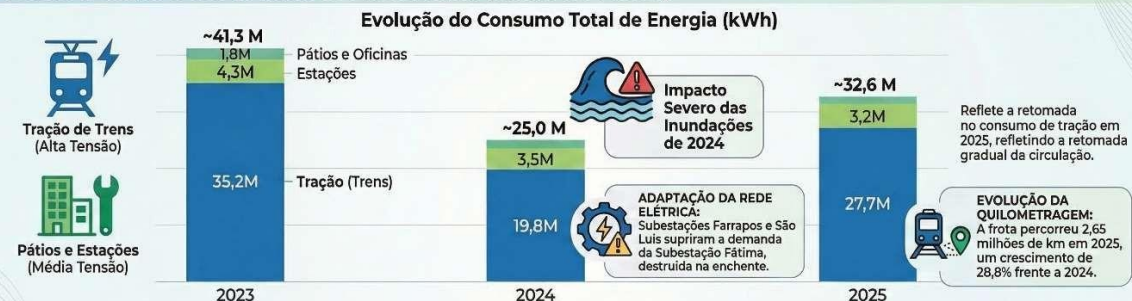
A gestão do consumo de energia é realizada de 3 formas:

- Subestações de energia de 69kV e 138kV - destinados a movimentação dos Trens Unidades Elétricas - TUEs, aos sistemas de sinalização e controle na via corrida, sistemas de bilhetagem das estações, sistemas de radiocomunicação, sistemas de telefonia e backbone da rede corporativa;
- Subestação em média tensão 13,8kV e 23,1kV - Fornecer energia elétrica à sede administrativa, às oficinas de manutenção, ao posto avançado de manutenção em Sapucaia do Sul, aos sistemas de drenagem de águas pluviais e à estação repetidora do sistema de radiocomunicação; e
- Instalações prediais das estações de embarque e desembarque de passageiros.

A gestão é feita através de análise atenta dos dados contidos nas faturas de energia elétrica. Através dessa análise, é possível descobrir divergências ou desvios em relação ao histórico conhecido no consumo de energia elétrica, ocorrência de problemas nas instalações (por exemplo: inoperância em banco de capacitores para correção do fator de potência, resultando em maior consumo de energia elétrica reativa), cotejamento dos valores medidos frente aos valores contratados.

Sustentabilidade Energética: Recuperação e Eficiência (2023-2025)

DESEMPENHO E RETOMADA OPERACIONAL (ESCALA MACRO)



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E GESTÃO DE ESTAÇÕES (ESCALA MICRO)



Nas subestações de tração, com fornecimento em 69 kv e 138 kv, são solicitados o registro da memória de massa das informações mais relevantes, em período específico, para verificação de anormalidades e situações extraordinárias no período. O quadro 8 apresenta o consumo de energia elétrica das subestações 69kV e 138kV.

Quadro 8 - Consumo energia elétrica em 2025 - Subestação de tração 69/138kV

Tipo de Instalação		Subestação de tração 69/138kV			
Nome da Instalação	Farrapos	Fátima	São Luís	Sapucaia	Liberdade
Município	Porto Alegre	Canoas	Canoas	Sapucaia do Sul	Novo Hamburgo
Consumo total [kWh]	8.956.180	-	8.523.022	4.495.526	5.701.488
Consumo total [kWh]	27.676.216				

Fonte: Setor de Energia - SENERG (2025).

Em comparação ao ano de 2024, observou-se aumento no consumo total das subestações de tração, decorrente da retomada gradual da circulação dos Trens Unidades Elétricas após os eventos catastróficos das inundações de maio de 2024. Ressalva-se a exceção da Subestação Fátima, que foi severamente atingida e encontra-se em fase de reconstrução.

Verifica-se consumo superior nas subestações Farrapos e São Luís em relação às subestações Sapucaia e Liberdade, uma vez que as duas primeiras passaram a suprir parcialmente a demanda decorrente da indisponibilidade da Subestação Fátima.

- Subestação Farrapos: aumento de 332,09%
- Subestação Fátima: redução de 100%
- Subestação São Luís: aumento de 20,67%
- Subestação Sapucaia: aumento de 12,87%
- Subestação Liberdade: aumento de 60,87%

Quadro 9 - Consumo energia elétrica em 2025 - Subestação 0,220/ 0,380,13,8 e 23,1kV

Tipo de Instalação		Subestação 0,220 / 0,380 / 13,8 / 23,1 kv		
Nome da Instalação	Pátio Humaitá	Pátio Sapucaia	Bacia Rodoferroviária	Repetidora Morro do Cedro
Função da Instalação	Sede Administrativa e Oficinas de Manutenção	Posto avançado de manutenção	Sistema responsável pela drenagem das águas pluviais da via ferroviária	Estação repetidora do sinal de radiocomunicação
Município	Porto Alegre	Sapucaia do Sul	Porto Alegre	Sapucaia do Sul
Consumo total [kWh]	1.724.573	2.992	26.982	15.740
Consumo total [kWh]	1.770.287			

Fonte: Setor de Energia - SENERG (2025).

No que se refere às instalações em média tensão, registrou-se redução de 45,13% no consumo total de energia elétrica (kWh) no Pátio Sapucaia, na comparação com 2024. Essa redução decorre do fato de que, no exercício anterior, o local foi utilizado como base de apoio para as equipes de manutenção durante as inundações de maio de 2024.

Da mesma forma, observou-se redução de 16,88% no consumo total de energia elétrica (kWh) na instalação da Bacia Rodoferroviária, em função das obras de reconstrução do local após os impactos

das inundações ocorridas em 2024. O quadro 10 apresenta informações relativas à energia elétrica de tração, com controle dos indicadores do Setor de Energia, referentes aos últimos 5 anos:

Quadro 10 - Redução de consumo energia elétrica de tração – 2021 a 2025

Ano	Consumo [kWh]	Quilometragem total percorrida pela Frota de Trens [km]	Quilometragem Trens Série 200 [km]	Indicador total da frota [kWh/km]	Variação em relação ao ano anterior [%]
2021	39.362.103	6.625.423	1.747.016	10,857	-10,27%
2022	37.090.870	3.376.015	1.558.736	10,986	1,01%
2023	35.209.695	3.217.017	1.704.532	10,945	-0,37%
2024	19.833.518	2.059.777	1.467.258	9.629	-12,02%
2025	27.676.216	2.653.199	1.549.509	10,431	8,33%

Fonte: Setor de Energia - SENERG (2025).

Em relação à energia elétrica de tração, a qual representa a parcela mais significativa do consumo energético da empresa, a análise comparativa dos dados de 2025 em relação a 2024 demonstra aumento de 28,81% na quilometragem percorrida pela frota, em função da retomada progressiva da operação após a calamidade pública de maio de 2024. Apesar desse aumento, a participação dos TUEs da Série 200 manteve-se praticamente estável, com variação de 5,61% em relação ao exercício anterior.

A retomada da operação comercial, associada à operação provisória das subestações de tração afetadas pelas inundações, contribuiu para um aumento de 39,54% no consumo de energia elétrica do sistema de tração em comparação a 2024.

Nas instalações prediais das estações de embarque e desembarque de passageiros, o controle do consumo de energia elétrica é realizado diariamente, por meio de leituras efetuadas pelos Agentes Metroviários, e mensalmente, a partir da análise das faturas emitidas pelas concessionárias, com o objetivo de monitorar variações diárias e mensais de consumo, conforme demonstrado no Quadro 11.

Quadro 11 - Consumo energia elétrica estações (2020 a 2024)

Ano	Consumo em kWh
2021	4.459.070
2022	4.327.111
2023	4.299.496
2024	3.454.545
2025	3.161.355

Fonte: Setor de Estações - SEEST (2025).

Comparando o consumo de 2024 e 2025, observa-se redução de 293.190 kWh no consumo total das estações. Essa diminuição foi influenciada por fatores operacionais, tais como a retomada parcial do funcionamento de algumas estações, a permanência de locais ainda fechados em decorrência da enchente e a operação parcial do sistema com apoio de transporte por ônibus contratados.

A partir de junho de 2024, iniciou-se o funcionamento parcial do sistema metroferroviário no âmbito da operação denominada “Trilhos Humanitários”, com circulação de trens no trecho compreendido entre as estações Mathias Velho e Novo Hamburgo, em horário reduzido. Em 20 de setembro de 2024, iniciou-se nova fase da operação, com funcionamento do sistema entre as estações Farrapos e Novo

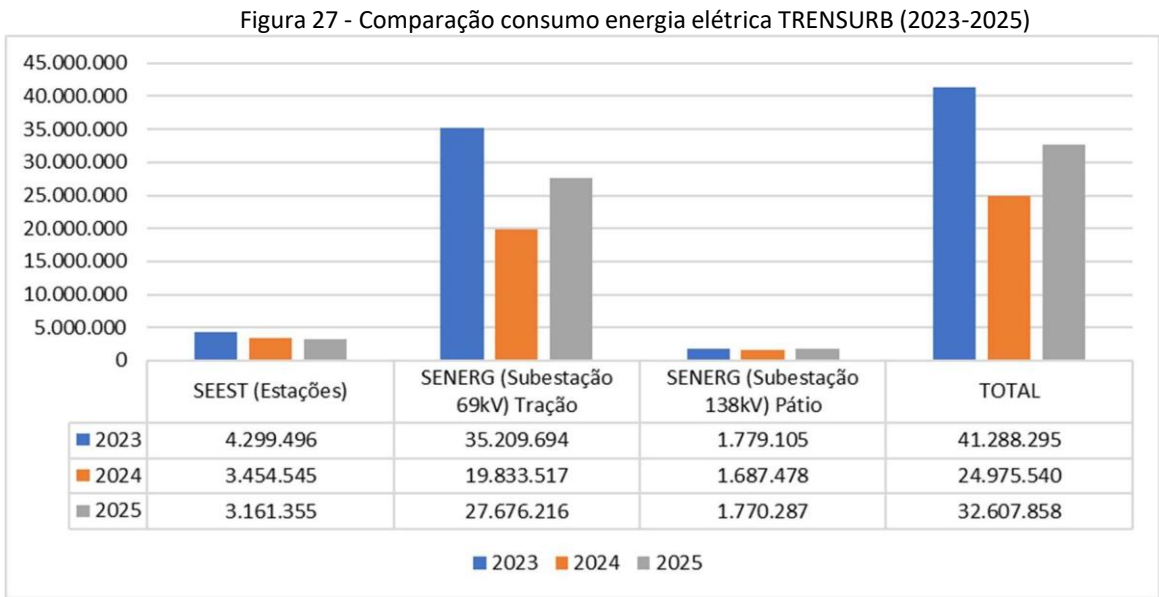
Hamburgo. A retomada integral da operação, com funcionamento de todas as estações, ocorreu em 24 de dezembro de 2024.

Uma nova fase da operação “Trilhos Humanitários” teve início no final de janeiro de 2025, voltada à reforma estrutural da via. Nessa etapa, as estações no trecho entre Mercado e Mathias Velho operaram de segunda a sexta-feira, das 5h às 20h, sem funcionamento aos domingos e feriados, períodos nos quais o transporte foi realizado por meio de ônibus. Essa configuração operacional contribuiu para a redução do consumo energético decorrente do fechamento das estações nesses intervalos. Em 29 de setembro de 2025, ocorreu o encerramento dessa operação especial, com o retorno ao funcionamento integral das estações.

Adicionalmente, algumas unidades não retomaram seu funcionamento pleno após a enchente. Na Estação Rodoviária, em razão de problemas técnicos, não foi possível o restabelecimento do fornecimento de energia, optando-se pela realização de contrato específico para a retomada das atividades em espaço permissionário no Terminal Rodoviário Júlio Veppo. O PCL-Farrapos e a Estação Salgado Filho também não tiveram suas atividades retomadas no período pós-enchente, devido a limitações técnicas. Destaca-se que a fatura de energia da Estação Salgado Filho abrange, igualmente, o consumo do sistema Aeromovel, o que contribuiu de forma significativa para a redução do consumo energético registrado no período. O Memorial São Leopoldo, por sua vez, já se encontrava fora de operação em 2024, permanecendo inativo ao longo de 2025.

Por fim, ressalta-se que a substituição gradual de luminárias convencionais por lâmpadas de tecnologia LED nas estações, aliada ao controle diário realizado pelos Agentes Metroviários e à análise mensal das faturas das concessionárias, tem contribuído para a racionalização do consumo de energia elétrica. O SEEST, por meio de suas equipes operacionais, adota práticas de economia energética, mantendo desligados equipamentos e sistemas fora de uso e registrando Pedidos de Intervenção (PI) sempre que identificadas falhas em sistemas que possam gerar desperdício, como os dispositivos de iluminação controlados por fotocélulas. Em períodos de temperaturas mais amenas, o consumo também é reduzido por meio do desligamento dos sistemas de climatização.

A figura 26 demonstra o comparativo do consumo de energia elétrica na TRENSURB, dos três últimos anos.

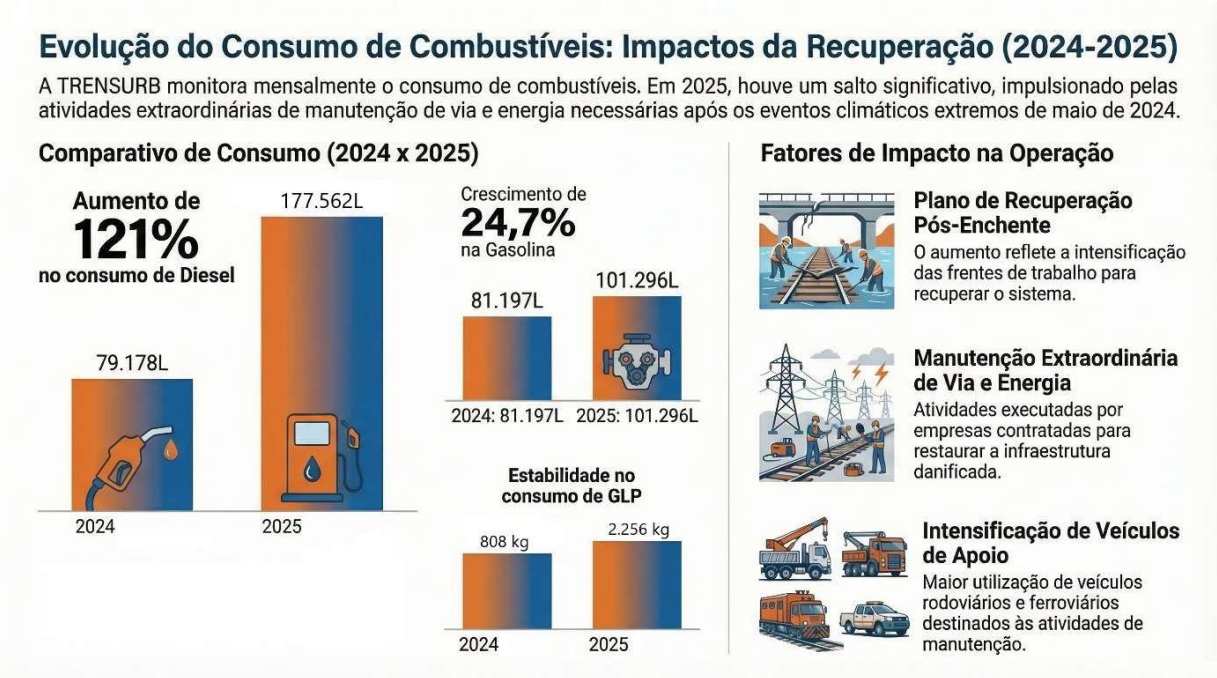


Fonte: Setor de Estações – SEEST (2025), Setor de Energia - SENERG (2025).

4.3.2 Consumo de combustíveis fósseis

A TRENSURB possui veículos rodoviários e ferroviários movidos via combustíveis fósseis, para exercer as atividades de apoio à operação principal. Os veículos rodoviários utilizados pela empresa, em sua maioria, são alugados. Contudo, os dados relacionados ao consumo de combustível, quilômetros rodados, consumo por veículo e por UO são monitorados mensalmente pela TRENSURB.

O comparativo do consumo total de combustíveis está demonstrado abaixo.



O objetivo da análise é acompanhar o consumo de combustível, inibir o consumo excessivo ou má utilização dos veículos e subsidiar a adoção de medidas corretivas quando necessário.

O Quadro 12 demonstra o consumo de combustível nos veículos rodoviários.

Quadro 12 - Consumo combustível veículos rodoviários 2025

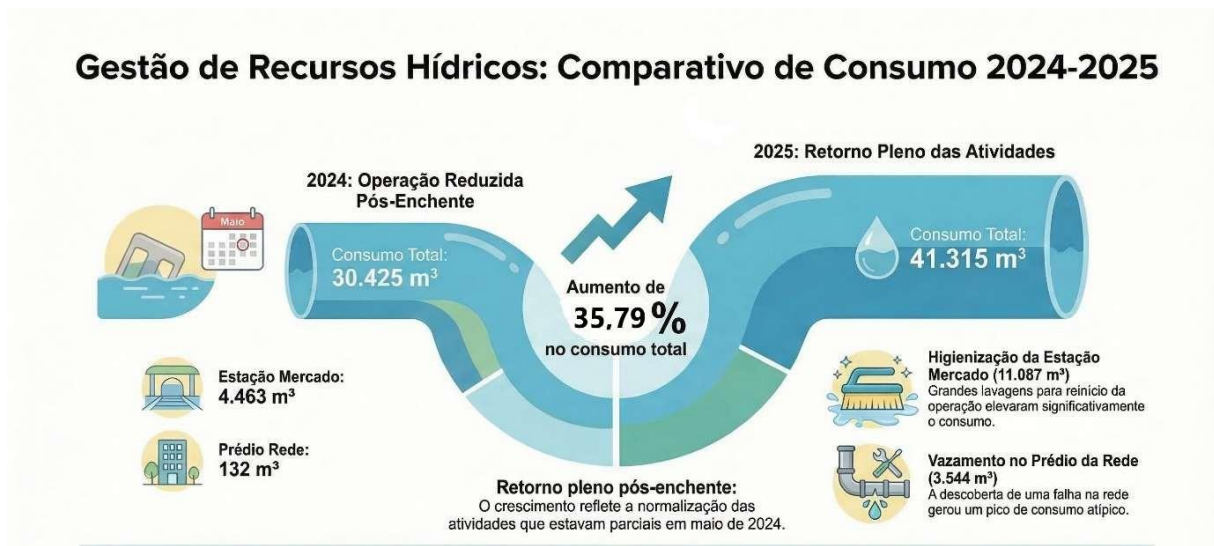
Combustível	Quantidade (L)
Gasolina	62.155,53
Diesel	4.650,10
Etanol	84,41

Fonte: Setor de Apoio - SEAPO (2025).

Observou-se um incremento no consumo de gasolina, além de aumento muito expressivo no consumo de óleo diesel, refletindo a intensificação do uso de veículos destinados às atividades de manutenção. Esse aumento está diretamente associado à ampliação das frentes de trabalho voltadas à recuperação do sistema após os eventos extremos ocorridos em maio de 2024.

4.4 Água

A TRENSURB não utiliza água proveniente de córregos ou poços. Todo o abastecimento de água consumida é fornecido pelas concessionárias responsáveis pelo fornecimento de água e esgoto.



Comparando o consumo de 2024 com 2025, percebe-se que houve um aumento no consumo de 10.890 m³ no total, representando 35,79%.

Este aumento ocorreu diretamente pelo retorno das atividades a pleno depois da enchente do ano anterior. No período da enchente de maio de 2024 algumas estações permaneceram fechadas realizando apenas limpeza geral em locais onde foi restabelecido o fornecimento de água. Neste período houve queda no consumo de água que gradualmente cresceu conforme o retorno das atividades nas estações.

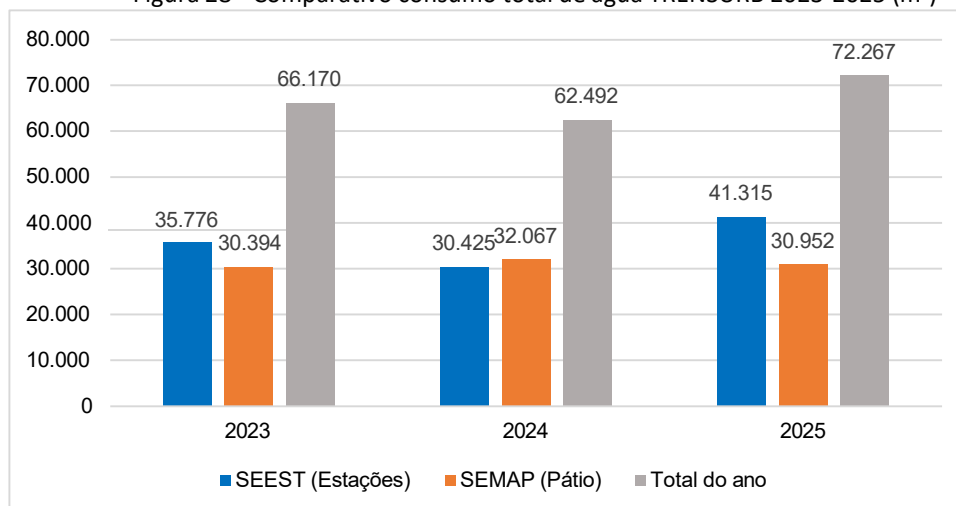
Com o retorno total das atividades em 2025 houve aumento de consumo em comparação ao ano anterior. Na estação Mercado, houve um aumento de consumo a partir de novembro de 2024 com grandes lavagens para o início da operação, mantendo-se em 2025 com o retorno das atividades.

Neste ano de 2025 teve impacto significativo a descoberta de vazamento de água no Prédio da Rede, que gerou um consumo alto para o local. Na estação Salgado Filho, mesmo fechado ocorreu pequeno consumo devido as lavagens necessárias para a manutenção do local.

Destaca-se que o controle é feito diariamente através de leitura realizada pelos Agentes Metroviários, e também mensalmente, através das faturas das empresas fornecedoras, objetivando controlar o consumo e variações diárias.

A figura 27, apresenta a evolução do consumo de água na TRENSURB, dos anos de 2023 até 2025.

Figura 28 - Comparativo consumo total de água TRENSURB 2023-2025 (m³)



Fonte: Adaptado por Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

4.5 Efluentes ambiental

Efluentes e resíduos

A gestão de resíduos sólidos é um dos principais desafios ambientais da atualidade, especialmente diante do crescimento populacional e do aumento do consumo per capita. O descarte inadequado desses resíduos pode resultar em impactos socioeconômicos e ambientais expressivos, como a contaminação da água, do solo e do ar, além de contribuir para problemas de saúde pública devido à disseminação de doenças.

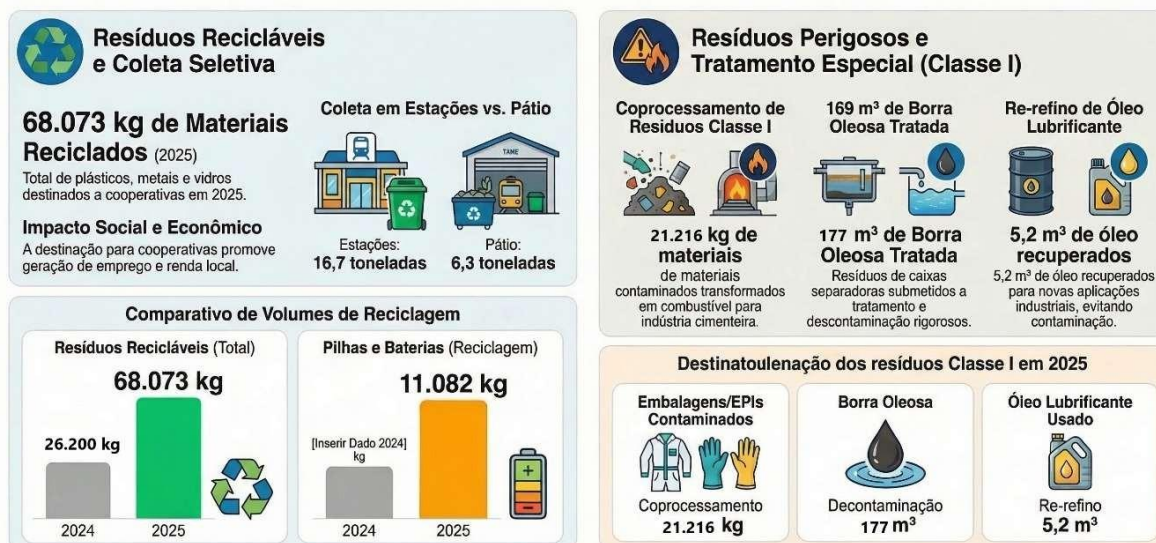
Atenta a essa realidade e em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 e Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022) a TRENSURB adota um sistema estruturado para a gestão dos resíduos gerados em suas operações. Esse sistema é formalizado por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), um instrumento essencial dentro do seu Programa de Gestão Ambiental.

O PGRS realiza a identificação detalhada dos tipos e das quantidades de resíduos gerados, estabelecendo diretrizes para um gerenciamento ambientalmente adequado em todas as etapas do processo, desde a geração até a disposição final. O plano segue os princípios da não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, assegurando que os rejeitos sejam descartados de forma ambientalmente responsável.

Além de estar plenamente alinhado com a legislação vigente, o PGRS é continuamente aprimorado para atender às especificidades das operações da empresa, incorporando boas práticas e experiências adquiridas na manutenção e operação dos seus serviços prestados pela empresa. Dessa forma, a TRENSURB reafirma seu compromisso com a sustentabilidade e a minimização dos impactos ambientais decorrentes de suas atividades.

Compromisso com a Sustentabilidade: Gestão de Resíduos TRENSURB (Ciclo 2024-2025)

Apresentação dos resultados quantitativos e qualitativos da gestão de resíduos sólidos e efluentes, destacando o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos.



Coleta Seletiva

A TRENSURB possui um sistema estruturado de coleta seletiva em suas instalações, garantindo a separação adequada dos materiais recicláveis conforme as diretrizes estabelecidas no PGRS. Esses materiais são encaminhados para cooperativas de reciclagem nas áreas de atuação da empresa, promovendo benefícios ambientais e sociais, ao contribuir para a geração de emprego e renda para comunidades envolvidas com a reciclagem.

Em 2025, foram destinadas às cooperativas de recicladores aproximadamente 16,7 toneladas de resíduos provenientes das estações e mais de 6,3 toneladas do pátio da empresa. A gestão dos resíduos é rigorosamente monitorada e fiscalizada, sendo realizados treinamentos periódicos e orientações sobre segregação e controle adequado dos resíduos, reforçando o compromisso da TRENSURB com a sustentabilidade e a eficiência na gestão de resíduos.

Figura 29 - Realização de coleta no local de acondicionamento de resíduos reciclados - Central de Resíduos TRENSURB Pátio Administrativo



Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

Quadro 13 – Total de resíduos recicláveis

Tipo de Resíduo	Locais de geração	Destinação final (local e processo)	Quantitativo 2025
Resíduos recicláveis; Embalagens metálicas não contaminadas; Plástico polimerizado; Vidros; Sucata mista; Outros resíduos não perigosos.	Pátio industrial, estações, trens, áreas de manutenção e administrativa	Reciclagem	68.073 kg

Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

Destinação dos Resíduos - Classe I

O Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) também contempla a administração dos resíduos classificados como Classe I, que possuem características perigosas e demandam cuidados específicos em seu manuseio, armazenamento e destinação final, em razão dos riscos potenciais ao meio ambiente e à saúde pública.

Quadro 14 - Resíduos Classe I (2025)

Tipo de Resíduo	Locais de geração	Destinação final (local e processo)	Quantitativos 2025
Embalagens plásticas contaminadas com óleos lubrificantes e/ou combustíveis; Filtros de óleo, estopas, panos de limpeza contaminados; EPI's contaminados.	Áreas de manutenção e industrial	Coprocessamento	21.216 kg
Borra oleosa	Caixa separadora água e óleo	Tratamento e descontaminação	177m ³
Pilhas e Baterias	Trens, estações e subestações de energia	Destinadas para reciclagem, através de leilão	11.082 kg
Óleo Lubrificante usado	Utilizados nos trens e veículos de manutenção	Destinado em leilão para re-refino	5,2m ³

Fonte: Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

Entre os resíduos enquadrados nessa categoria estão materiais contaminados com óleos e graxas, borras oleosas, resíduos de tintas, filtros saturados e materiais absorventes, conforme detalhado no Quadro 14. A destinação desses resíduos ocorre, predominantemente, por meio do processo de coprocessamento, que consiste no seu aproveitamento como combustível alternativo na indústria cimenteira. Esse tratamento é realizado em fornos de alta temperatura, assegurando a completa destruição dos resíduos e evitando sua disposição em aterros industriais, contribuindo para a redução de impactos ambientais e para o fortalecimento dos princípios da economia circular.

Destinação de Baterias: As baterias utilizadas nos sistemas da TRENSURB, como trens, subestações de energia e equipamentos eletrônicos, possuem substâncias que podem impactar negativamente o meio

ambiente se descartadas de forma inadequada. Para evitar contaminação do solo e da água por metais pesados, a empresa realiza o armazenamento seguro desses materiais em sua central de resíduos. Posteriormente, as baterias são direcionadas para leilão, garantindo uma destinação ambientalmente correta. A pilhas usadas são direcionadas para os pontos de coleta do programa "Recebe Pilhas" da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE).

Óleo Lubrificante Usado: Os óleos lubrificantes descartados nas operações da TRENSURB passam pelo processo de rerrefino, conforme estabelecido pela Resolução CONAMA nº 362, de 23 de junho de 2005. Este procedimento possibilita a reciclagem do material, reduzindo os impactos ambientais causados por descartes inadequados, como contaminação de cursos d'água e solo. Além dos benefícios ambientais, o rerrefino também promove ganhos econômicos, ao reaproveitar o óleo em novas aplicações industriais.

4.6 Ações sociais

Diversas ações são promovidas pela TRENSURB, em parceria com órgãos públicos, entidades da sociedade civil e instituições de ensino, com foco na promoção dos direitos humanos, da diversidade, da equidade, da inclusão social e do bem-estar de empregados, terceirizados, usuários e comunidades atendidas pelo sistema metroviário.

As iniciativas contemplaram ações de caráter educativo, cultural, preventivo e de acolhimento, alinhadas às diretrizes institucionais de responsabilidade social e cidadania.

A seguir, destacamos as principais ações realizadas ao longo do ano de 2025.

Espaço Multicultural Livros sobre Trilhos

- 8.378 sócios em 2025
- 360 empréstimos de livros
- Acervo total de 9.667 exemplares disponíveis para empréstimo gratuito

Projeto Livros Livres

- 200 livros distribuídos gratuitamente no interior dos trens na estação Novo Hamburgo.
- A atividade conta com a parceria do Banco Social de Livros do Rio Grande do Sul e a edição realizada marcou o Dia Nacional da Língua Portuguesa.

Exposições Fotográficas na Galeria Mario Quintana

- Trilhos Humanitários: uma história de reconstrução, iniciada ainda em 2024 e que mostrou, em imagens, o impacto das enchentes de maio nas estruturas da TRENSURB e o processo de reconstrução da empresa.
- TRENSURB 40 anos: Uma empresa pública, social e sustentável, que retratou desde o início da operação comercial, a chegada dos trens da série 200 até a reconstrução da empresa após a enchente do ano passado.

Promoção da Diversidade, Equidade e Direitos Humanos

Figura 30 - Dia da Visibilidade Trans



Fonte: Setor de Responsabilidade Social - SERES (2025).

No âmbito da promoção da diversidade e do enfrentamento às desigualdades, destacam-se as ações alusivas ao Dia da Visibilidade Trans, realizadas em 29 de janeiro de 2025, na Estação Mercado, com apresentações culturais, exposição fotográfica e distribuição de material informativo à população usuária.

Divulgação de cartilha “Visibilidade Trans: respeito, direitos e dignidade”, como ação educativa e social alusiva ao Dia Nacional da Visibilidade Trans.

Figura 31 - Mês da Mulher



Foto: Ayslan/Sylon/Trensurb

Durante o Mês da Mulher, foram promovidas ações de orientação jurídica, saúde feminina e debates institucionais sobre diversidade de gênero, incluindo a realização de seminário no auditório da empresa. Como marco permanente no enfrentamento à violência contra a mulher, a TREN SURB inaugurou o Banco Vermelho nas estações São Leopoldo, Canoas e Mathias Velho, em parceria com o Instituto Banco Vermelho e entes municipais.

A empresa também participou da assinatura da Carta Compromisso da Campanha Femicídio Zero, na Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, integrando mobilização nacional de enfrentamento à violência de gênero.

Figura 32 - Carta Compromisso da Campanha Femicídio Zero



Foto: Lauro Alves/ALRS

Figura 33 - Dia Mundial LGBTQIA+

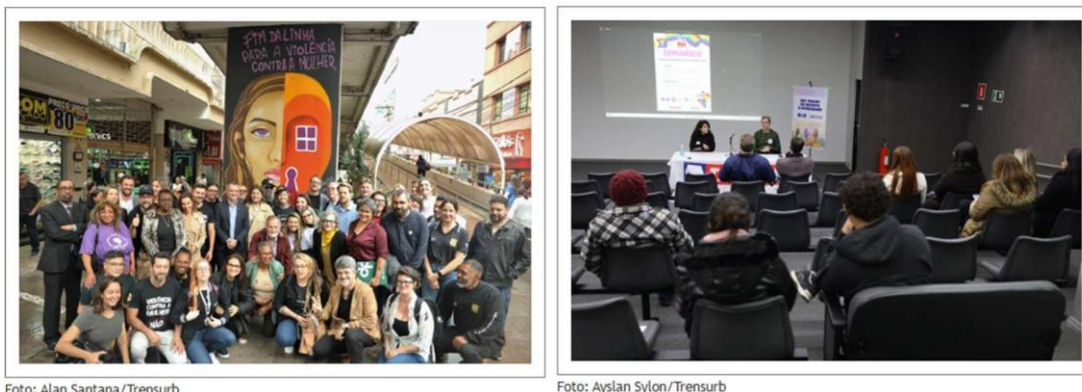


Foto: Alan Santana/Trensurb

Foto: Ayslan Syllon/Trensurb

No mês de junho, foi realizado seminário alusivo ao Dia Mundial LGBTQIA+, abordando a trajetória histórica do movimento e a luta por direitos. Ainda nesse eixo, a TRENSURB integrou campanhas do Comitê Gaúcho em Apoio ao [HeForShe](#), com ações educativas, intervenções artísticas e instalação de materiais informativos em todas as estações do metrô.

Saúde, Bem-Estar e Acolhimento

A TRENSURB promoveu diversas ações voltadas à saúde física e mental. No Mês da Conscientização sobre o Autismo, foi realizada atividade de sensibilização com roda de conversa e espaço de acolhimento. Durante o Setembro Amarelo, ocorreu roda de diálogo sobre saúde mental no contexto da crise climática, com participação de empregados diretamente impactados pelas enchentes de 2024.

Figura 34 - Projeto Identidade de Rua



Foto: Ayslan Syllon/Trensurb

Foto: Alan Santana/Trensurb

Também foram realizadas palestras e campanhas alusivas ao Outubro Rosa e ao Novembro Azul, abordando a prevenção e a detecção precoce dos cânceres de mama e de próstata. Em parceria com secretarias municipais de saúde, a empresa sediou ações de vacinação em estações do sistema.

Figura 35 - Outubro Rosa e ao Novembro Azul



Foto: Alan Santana/Trensurb



Foto: Alan Santana/Trensurb

O Projeto Help, em continuidade desde 2022, realizou, somente em 2025, 50 ações nas estações, alcançando mais de 17 mil usuários e promovendo atendimentos especializados no espaço denominado Cantinho do Desabafo.

Figura 36 - Projeto Help



Fonte: Setor de Responsabilidade Social - SERES (2025).

Educação, Cultura e Inclusão Social

Figura 37 - Programa Futuro Usuário



Foto: Alan Santana/Trensurb

No campo educacional, o Programa Futuro Usuário atendeu 367 crianças de oito escolas públicas, proporcionando visitas técnicas, ações educativas e orientação sobre segurança no sistema metroviário.

A empresa apoiou iniciativas culturais, como a Semana da Dança de Canoas e o evento [Samba no Trem](#), promovendo o acesso à cultura popular nos espaços públicos do transporte.

Figura 38 - Dia Nacional do Samba

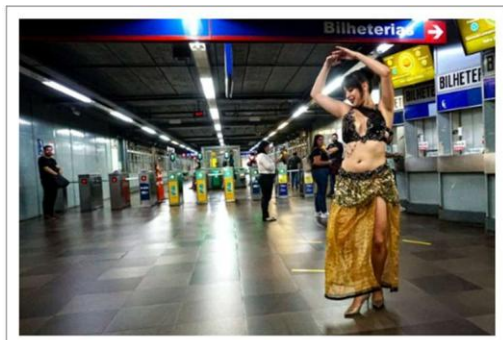


Foto: Tony Capellão/Divulgação



Foto: Lucas Bordignon/Trensurb

Durante o Mês da Consciência Negra, foram realizados seminário temático sobre discriminação racial e a Feira Solidária e Popular das Mulheres Negras, fortalecendo a economia solidária e a valorização cultural.

Figura 39 - Mês da Consciência Negra



Fotos: Alan Santana/Trensurb

Feira Solidária e Popular das Mulheres Negras integra programação



Fonte: Setor de Responsabilidade Social - SERES (2025).

Solidariedade e Ações Comunitárias

Figura 40 - Campanha do Agasalho



Entre junho e agosto de 2025, a [Campanha do Agasalho](#) arrecadou mais de duas toneladas de donativos, destinados à Defesa Civil do Estado do Rio Grande do Sul.

Figura 41 - Natal Solidário



Foto: Vinicius Petry/Trensurb

No encerramento do ano, a TRENURB realizou o Natal Solidário, beneficiando crianças da rede municipal de ensino.

A Economia Solidária esteve presente de forma contínua nas estações do sistema, com 74 edições ao longo do ano, promovendo geração de renda e inclusão produtiva em seis municípios.

Figura 42 - Economia Solidária



Foto: Alan Santana/Trensurb

As ações sociais desenvolvidas em 2025 reforçam o compromisso da TRENSURB com a responsabilidade social, a promoção da cidadania, o respeito à diversidade e a contribuição para o desenvolvimento social das comunidades atendidas. As iniciativas refletem a atuação integrada da empresa com parceiros institucionais e a incorporação dos valores de direitos humanos e inclusão na gestão pública do transporte metroviário.

Informações sobre as ações, campanhas e eventos da TRENSURB estão disponíveis no [site](#) institucional e nas mídias sociais oficiais da empresa ([Facebook](#), [Instagram](#) e [Twitter](#)).

4.7 Balanço socioambiental consolidado

O Balanço Socioambiental consolidado constitui uma ferramenta estratégica de gestão, permitindo um acompanhamento detalhado dos investimentos realizados e seus respectivos impactos. Nele, são apresentadas informações sobre a captação e a destinação dos recursos, além de indicadores sociais internos e externos.

Esse balanço contempla dados sobre a movimentação de pessoal, incluindo admissões, desligamentos, perfil etário dos funcionários, inclusão de pessoas com deficiência, estagiários, aposentados e registros de acidentes de trabalho. Além disso, o documento aborda iniciativas ambientais, contemplando investimentos, sanções e compensações aplicadas. O levantamento engloba os anos de 2023 a 2025, proporcionando uma visão comparativa e permitindo a análise da evolução das práticas sustentáveis da TRENSURB.

Quadro 15 – Balanço socioambiental consolidado

		PERÍODO		
1.	ORIGEM DOS RECURSOS	2023	2024	2025
1.1	Receitas Totais	350.944.026	387.677.711	456.690.268
1.1.1	Recursos Governamentais (Subvenções)	199.887.278	290.184.426	323.952.260
1.1.2	Doações de Pessoas Jurídicas	-	-	-
1.1.3	Doações de Pessoas Físicas	-	-	-
1.1.4	Contribuições	-	-	-
1.1.5	Patrocínios	-	-	-
1.1.6	Cooperação Internacional	-	-	-
1.1.7	Prestação de Serviços e/ou Venda de Produtos	131.496.988	79.642.412	107.315.254
1.1.8	Outras Receitas	19.559.760	17.850.873	25.422.754
2.	APLICAÇÃO DOS RECURSOS	2023	2024	2025
2.1	Despesas Totais	397.448.328	394.271.700	527.529.399
2.1.1	Projetos, Programas e Ações Sociais	785.555	204.114	622.000
2.1.2	Pessoal (salário + benefícios + encargos)	203.836.458	201.342.602	221.184.132
2.1.3	Despesas operacionais (exceto pessoal)	221.445.477	237.329.127	217.366.592
2.1.4	Despesas com impostos e taxas	1.611.086	1.485.805	2.157.922
2.1.5	Despesas Financeiras	68.973	406.851	463.446
2.1.6	Outras Despesas	-30.899.131	-54.525.783	-10.989.985
2.1.7	Investimento em bens de capital	59.909	8.028.984	96.725.292
3.	INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	2023	2024	2025
3.1	Ações e Benefícios para os empregados	28.287.653	35.694.487	33.068.731
3.1.1	Alimentação	14.657.069	18.570.672	17.354.130 ¹
3.1.2	Capacitação e Desenvolvimento Profissional	143.476	239.303	158.390 ²
3.1.3	Creche ou Auxílio Creche	749.846	721.748	707.968
3.1.4	Saúde (Convênios: Unimed, Sesi) e Academia	8.728.708	8.946.658	10.393.250 ³
3.1.5	Segurança e Higiene do Trabalho (Consumo de EPIs)	140.302	162.724	115.432
3.1.6	Transporte (Vale Transporte)	440.219	412.280	442.876 ⁴
3.1.7	Bolsas/Estágios	809.028	1.178.785	1.116.842
3.1.8	Outros Benefícios - BBPREV	2.214.308	4.969.816	2.381.291
3.1.9	Outros Benefícios - Vale Cultura	404.697	492.500	398.552
4.	INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	2023	2024	2025
4.1	Educação Popular (Estação Educar)	785.555	204.114	622.000 ⁵
4.2	Ações culturais, sociais e educativas (Arte nos Trilhos - apresentações diversas; Galeria Mario Quintana - exposições; Espaço Multicultural Livros sobre Trilhos - empréstimos de livros, exposições e mediação de leitura; Ações sociais e educativas - parcerias com instituições e comunidade) (nº pessoas atendidas)	49.490.551	3.829.494	30.964.920
4.3	Geração de Emprego e Renda (Quiosques Sociais + Serviços de terceiros).	64.499.777	95.822.804	123.828.554
5.	EMPREGADOS	2023	2024	2025
5.1.	Admissões no período	112	75	19
5.2	Demissões no período	92	45	35

¹ Participação empresa: R\$ 15.912.149,52 + Participação empregado R\$ 1.441.980,70.

² Recurso Próprio R\$ 75.954,80 + SENAI R\$ 32.386,20 + Sesi R\$ 50.048,74.

³ UNIMED R\$ 8.863.133,47 + Psicologia R\$ 661.596,87 + GPA (Espaço de Condicionamento Físico) R\$ 868.519,73.

⁴ Vale Transporte empregados R\$ 280.690,72 + Vale Transporte estagiários R\$ 162.185,00.

⁵ Estação Educar: Considerado apenas gasto com a bolsa. Vale alimentação e transporte está inserido nos itens 3.1.1 e 3.1.7.

5.3	Total de empregados no final do exercício	1.032	1.006	993 ⁶
5.3.1	Total de empregados até 30 anos	51	33	23
5.3.2	Total de empregados de 31 até 40 anos	305	275	252
5.3.3	Total de empregados de 41 até 50 anos	226	249	264
5.3.4	Total de empregados de 51 até 60 anos	197	167	142
5.3.5	Total de empregados acima de 60 anos	253	282	312
5.4	Portadores de necessidades especiais	21	37	21
5.5	Aposentados	296	294	298
5.6	Estagiários	78	74	74
5.7	Acidentes do Trabalho	24	20	14
5.8	Qualificação do Corpo Funcional⁷	2023	2024	2025
5.8.1	Doutorado, Especialização e Mestrado	99	57	21
5.8.2	Graduação + Tecnólogo	275	225	265
5.8.3	Ensino médio + Técnico Profissionalizante	658	724	707
6.	AÇÕES AMBIENTAIS	2023	2024	2025
6.1	Investimentos em Meio Ambiente / Desenvolvimento Sustentável- Deseconomias em milhões de Reais	107	71,9	98,6

Fonte: Gerência de Comunicação Integrada - GECIN, Gerência de Orçamento e Finanças - GEORF, Gerência de Recursos Humanos - GEREH e Setor de Responsabilidade Ambiental - SERAM (2025).

⁶ Limite quantitativo máximo empregados: 1.111 (Portaria nº 13, de 07 de junho de 2019).

⁷ Informações computadas de acordo com a nova base de extração a partir de 2025.

5 INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

A Lei Orçamentária Anual (Lei nº 15.121 de abril de 2025) estimou os valores para as receitas e fixou os limites das despesas no exercício fiscal, contemplando recursos destinados ao custeio e aos investimentos da TREN SURB.

Para 2025, foram aprovados R\$ 139,6 milhões para despesas de custeio, valor inferior ao autorizado em 2024, quando o montante foi de aproximadamente R\$ 150 milhões, representando uma redução de cerca de 7%. Do total aprovado para 2025, R\$ 112,3 milhões foram destinados às despesas de custeio e R\$ 27,3 milhões a investimentos, sendo este último inicialmente reservado pela Administração para projetos de recuperação pós enchente.

Durante a execução orçamentária, o cenário foi agravado por bloqueio adicional de aproximadamente R\$ 11,3 milhões ocorrido em junho de 2025. Diante dessa restrição, a empresa apresentou pedidos de suplementação nas janelas orçamentárias disponíveis, os quais não foram atendidos. Em razão dessas limitações, a Direção da TREN SURB adotou medidas de ajuste voltadas à redução de execuções contratuais e à readequação das despesas à disponibilidade orçamentária. Nesse contexto, foi necessário remanejar cerca de R\$ 11 milhões inicialmente destinados a investimentos para reforço das despesas de custeio.

Assim, ao final do exercício de 2025, o orçamento das despesas discricionárias totalizou aproximadamente R\$ 113,7 milhões em custeio e R\$ 14,6 milhões em investimentos.

O aspecto negativo foram as restrições orçamentárias implementadas, pelo órgão supervisor no segundo semestre do exercício, forçando a TREN SURB a postergar quitações de compromissos contratuais de competência dezembro, para 2026, no montante de R\$ 17 milhões.

Um aspecto positivo foi a reabertura do crédito extraordinário advindos de Medida Provisória em

2024, no montante de 19 milhões, para a continuidade da recuperação da TRENSURB no pós-enchente.

Analisando as despesas por modalidade de contratação, observam-se variações significativas entre os exercícios, especialmente nas contratações por dispensa e inexigibilidade, justificadas pelo retorno parcial da normalidade das operações pós enchente. No que diz respeito às contratações por grupo e elemento de despesa, notou-se uma equivalência relativa nas despesas de pessoal em comparação ao exercício anterior, mas uma redução significativa em outras despesas; já nos valores para Sentenças Judiciais, houve um acréscimo expressivo em relação a 2024.

A TRENSURB tem demonstrado gestão criteriosa dos recursos disponíveis, alinhando-se às metas estabelecidas pela Diretoria. Os recursos disponibilizados conforme a Lei Orçamentária Anual (LOA 2025) publicada e em suas atualizações, foram usados no cumprimento dos compromissos com fornecedores e em projetos prioritários nas seguintes destinações: bilhetagem eletrônica, energia, ferramentas, veículos, equipamentos, instalações, tecnologia da informação, serviços de transporte, sinalização e via permanente.

A ilustração abaixo apresenta as principais despesas e modalidades dos dois últimos anos.



Fonte: Tesouro Gerencial/SIAFI e Setor de Orçamento - SEORC (2025).

Por fim, as Demonstrações Financeiras completas e Notas Explicativas, juntamente com o relatório da Auditoria Independente sobre as Demonstrações Financeiras do exercício de 2025, podem ser acessadas em íntegra no sítio eletrônico da TRENSURB, por meio do link: [Relatório da Administração e Demonstrações Financeiras](#).

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica
ANTP – Associação Nacional dos Transportes Públicos
ATM – Associação dos Transportadores Intermunicipais Metropolitanos de Passageiros
ATP – Associação dos Transportadores de Passageiros de Porto Alegre
CEEE – CIA Estadual de Distribuição de Energia Elétrica - CEEE-D
CCO – Centro de Controle Operacional
CGPAR – Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União
CGTI – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas
COAUD – Comitê de Auditoria
CONAMA – Conselho Nacional do Meio Ambiente
CONFIS – Conselho Fiscal
CONSAD – Conselho de Administração
DIREX – Diretoria Executiva
EPTC – Empresa Pública de Transporte e Circulação de Porto Alegre
ESG – (Environmental, Social and Governance traduzido como Ambiental, Social e Governança)
FEPAM – Fundação Estadual de Proteção Ambiental
GECIN – Gerência de Comunicação Integrada
GEGOV – Gerência de Governança e Gestão Estratégica
GEINF – Gerência de Informática
GIRC - Gestão Integrada de Riscos Corporativos
GEORF – Gerência de Orçamento e Finanças
GEREH – Gerência de Recursos Humanos
GLP – Gás liquefeito de petróleo
IPEA – Instituto de Pesquisas Econômica Aplicada
LOA – Lei Orçamentária Anual
MCH – Máquina de Chave
MDU – Média Dia Útil
MGI – Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OSI – Ordens de Serviço Internas
PAINT – Plano Anual de Auditoria Interna
PCEFS - Plano de Classificação de Empregos, Funções e Salários

PCL – Posto de Controle Local
PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PE – Planejamento Estratégico
PETI – Planejamento Estratégico de TI
PGRS – Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos
PN – Plano de Negócios
PND – Programa Nacional de Desestatização
PPI - Programa de Parcerias de Investimento
RGE – Rio Grande Energia
RILC – Regulamento Interno de Licitações e Contratos
RMPA – Região Metropolitana de Porto Alegre
SEAPO – Setor de Apoio
SECOM – Setor de Compras
SECOT – Setor de Controle Operacional
SEEST – Setor de Estações
SEGUR – Setor de Segurança
SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SENERG – Setor de Energia
SERAM – Setor de Responsabilidade Socioambiental
SESI/RS – Serviço Social da Indústria
SESIN – Setor de Sinalização
SEST – Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais
SEVIP – Setor de Via Permanente
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
SISPA – Sistema de Programação de Acesso
SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats
TCA – Taxa de Cobertura Ambiental
TCO – Taxa de Cobertura Operacional
TCP – Taxa de Cobertura Própria
TCU – Tribunal de Contas da União
TI – Tecnologia da Informação
TRENSURB – Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.
TUE – Trem Unidade Elétrico
UO – Unidade Organizacional
VUT – Via Única Temporária



EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE
Avenida Ernesto Neugebauer, 1985 - Bairro Humaitá - CEP 90250-140 - Porto Alegre - RS - www.trensurb.gov.br
6º andar

RELATÓRIO DE AUDITORIA

Processo: 0000958.00000001/2025-10

PARECER DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA Nº 03/2026

A Unidade de Auditoria Interna da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A - TREN SURB, cumprindo o estabelecido nos Artigos 15 e 16 da Instrução Normativa CGU nº 5, de 27 de agosto de 2021, e na alínea “e” do art. 29 do Regimento Interno da TREN SURB, emite parecer sobre a Prestação de Contas Anual da TREN SURB do exercício de 2025, realizada por meio do Relatório Integrado.

O objetivo deste parecer é expressar opinião geral sobre a adequação dos processos de governança, gestão de riscos e controles internos instituídos pela entidade, fornecendo segurança razoável quanto à aderência da prestação de contas aos normativos que regem a matéria, à conformidade legal dos atos administrativos, ao processo de elaboração das informações contábeis e financeiras e ao atingimento dos objetivos operacionais, com base nos trabalhos de auditoria individuais previstos e executados no âmbito do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT/2025.

Os trabalhos de auditoria realizados pela Unidade de Auditoria Interna da TREN SURB no exercício de 2025, encontram-se identificados no Relatório de Atividades de Auditoria Interna – RAIN/2025, disponibilizado no sítio da TREN SURB, no link [RAIN_2025.pdf](#).

Destaca-se que a opinião emitida no presente parecer, fundamenta-se nos trabalhos de auditoria realizados no exercício de 2025 e, ainda, nos trabalhos executados em 2026, cujo objetivo foi dar suporte à avaliação da prestação de contas do exercício de 2025.

Da aderência da prestação de contas aos normativos que regem a matéria

O processo de prestação de contas da TREN SURB para o ano de 2025, vincula-se à elaboração do Relatório Integrado, conduzido pela Gerência de Governança e Gestão Estratégica e do Setor de Planejamento, por meio do processo nº 0000958.00000001/2025-10. No processo, foram recebidas as informações das áreas, as quais foram compiladas para elaboração do Relatório, conforme documento SEI 0793695. A unidade de Auditoria Interna avaliou as informações e a aderência do Relatório aos normativos que regem a matéria, estando o processo devidamente constituído dos elementos trazidos pela Instrução Normativa TCU nº. 84 de 22/04/2020, a Decisão Normativa TCU nº198 de 23/03/2022 e a Portaria TCU nº 58 de 26/03/2025.

Da conformidade legal dos atos administrativos

A conformidade legal dos atos administrativos foi observada durante a execução dos trabalhos de auditoria interna realizados no exercício, considerando o objetivo e escopo de cada trabalho. Os resultados individuais dos trabalhos executados foram reportados à administração e as recomendações compõem o processo de monitoramento contínuo de auditoria interna, com emissão de relatórios trimestrais,

reportados à Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria, Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

Do processo de elaboração das informações contábeis e financeiras

Efetuamos trabalho específico quanto à elaboração das Demonstrações Contábeis, para o qual emitimos o Relatório nº 482/2026 contendo as recomendações de auditoria. Considerando a extensão e escopo do trabalho da Unidade de Auditoria Interna e em consonância aos exames efetuados e as recomendações emitidas no Relatório, não foram identificadas divergências na elaboração das demonstrações que afetem de forma relevante as informações apresentadas para encerramento do exercício de 2025, conclusão esta, corroborada por meio do Relatório dos Auditores Independentes acerca das Demonstrações Contábeis de 31/12/2025. No entanto, é dada ênfase à necessidade de melhorias nos processos de controle e gestão da área contábil, para mitigação dos riscos vinculados ao processo de elaboração das informações contábeis e financeiras.

Do atingimento dos objetivos operacionais

O Planejamento Estratégico, Ciclo 2024-2028, definiu objetivos estratégicos e seus respectivos indicadores de desempenho, considerando quatro perspectivas:

- 1) Sustentabilidade;
- 2) Clientes e Cidadão;
- 3) Processos Internos; e
- 4) Aprendizado e Crescimento.

O Plano de Negócios 2025 definiu as metas para o exercício de 2025 e os indicadores estratégicos foram monitorados pela Alta Administração, sendo este processo consolidado por meio de reuniões de acompanhamento de resultados, tendo como ferramenta de apoio o Sistema Actio.

Na perspectiva **Sustentabilidade**, os objetivos apresentaram uma média de cumprimento da meta de 77%. Os indicadores vinculados ao objetivo estratégico de "Consolidar-se como uma empresa verde" atingiram na média 94% da meta estabelecida. Os indicadores Taxas de Cobertura Própria (TCP), Ambiental (TCA) e Operacional (TCO), com cumprimento da meta em 87%, 86%, 79%, respectivamente, impactaram no não atingimento do objetivo. As Taxas de Cobertura da empresa são fortemente influenciadas pela receita própria e pelas despesas de funcionamento. A receita própria gerada a partir da quantidade de passageiros transportados, em 2025 atingiu 90,8% da meta e teve crescimento de 15,13% em relação a esta, refletindo a recuperação gradual da demanda. Em 2025 o maior impacto nas taxas foram o aumento das despesas de funcionamento, refletindo o aumento no consumo de materiais impactado pela reconstrução da via permanente pós enchentes.

Quanto ao objetivo de "Intensificar as parcerias e aumentar o apoio governamental", foi atendida 60% da meta. O indicador "Subsídio público" foi o principal responsável pelo não atendimento, com meta vinculada ao período anterior as enchentes. Os montantes recebidos são utilizados para pagamento de despesas de pessoal, sentença e custeio devidamente empenhadas. O montante recebido em 2025 foi de R\$ 323,9 milhões, sendo que R\$ 50 milhões foram recebidos a título de recursos extraordinários.

Na perspectiva **Clientes e Cidadão**, os objetivos apresentaram uma média de cumprimento da meta de 91%. O objetivo "Promover a ampliação de mercado", teve os indicadores de "Faturamento com Locação de Espaços Comerciais", "Passageiros Transportados" e "Percentual de passageiros integrados", com medições de 81%, 91% e 93%, respectivamente, em relação à meta, impactando negativamente no atingimento pleno do objetivo. Já os indicadores "crescimento de passageiros transportados" e "faturamento com publicidade", atenderam a meta e contribuíram positivamente para o objetivo.

Quanto ao objetivo "Promover projetos sociais e de direitos humanos ampliação de mercado", o indicador "Acessibilidade ao transporte público", foi o indicador do objetivo que não atingiu a meta, com

atendimento de 68% da meta, apresentando um valor realizado abaixo do ano anterior (86%), devido a adequação do critério de medição, passando a abranger a acessibilidade universal.

Na perspectiva **Processos Internos**, os objetivos apresentaram na média o cumprimento de 77% das metas. Os índices de “Reclamações por Passageiros Transportados”, “Regularidade”, “Pontualidade” e “Satisfação dos Usuários”, mostraram-se satisfatórios diante às metas. O indicador de “Disponibilidade Operacional de Trens” com 74% de atendimento em relação a meta e o indicador de “Evolução dos Projetos Estratégicos de TI” com 60% de realização, foram os indicadores responsáveis pelo não atingimento pleno do resultado da perspectiva. O não atendimento do indicador de disponibilidade de trens em 2025 ainda reflete os impactos da enchente de 2024 nas atividades de manutenção. Já os projetos de TI foram impactados pelos ajustes nos cronogramas dos projetos estratégicos de tecnologia da informação, em razão das restrições orçamentárias ao longo de 2025.

Na perspectiva **Aprendizado e Crescimento**, houve o cumprimento de 13 dos 22 indicadores medidos, com média de 88% de atendimento das metas. Para o objetivo “Fortalecer a Cultura Organizacional e de Integridade e Ética” houve o atendimento pleno dos indicadores “Índice de Governança das Estatais - IG-SEST”, “Taxa de Mitigação de Riscos”, “Implementação das Recomendações de Controles Internos”, “Apontamentos Ambientais Reincidentes”, “Execução do PAINT” e “Tempo Médio de Resposta da Corregedoria - Prioritários”. Já entre os indicadores não cumpridos deste objetivo, destacam-se com maior impacto no resultado os indicadores “Recomendações de Auditoria Interna Implementadas” com 37,5% da meta e “Realização de Ações Educacionais de Ética e Integridade” com 54% da meta.

Para o objetivo “Realizar a Gestão Estratégica de Pessoas”, houve atendimento de 7 dos 12 indicadores, com destaque para o atendimento pleno das metas dos indicadores das Taxas de Acidente de Trabalho. Os indicadores vinculados ao passivo de ações de trabalhistas, são os indicadores que não atenderam a meta e que impactaram de forma mais significativa no resultado do objetivo.

Em síntese, dos 47 indicadores estratégicos medidos, 25 (53%) alcançaram a meta e 22 (47%) não atingiram a meta estabelecida. De modo geral, 76% dos indicadores estratégicos definidos ultrapassaram 80% das metas estabelecidas. Para a administração, o exercício de 2025 foi caracterizado por uma fase de transição entre a recuperação operacional e a retomada do desempenho estratégico pleno, refletindo nos resultados dos indicadores de desempenho dos objetivos estratégicos, especialmente frente aos impactos prolongados da enchente de 2024.

Conclusão

Em nossa opinião, com base dos trabalhos de auditoria individuais realizadas, no âmbito do PAINT, e demais informações constantes neste parecer, os processos de governança, gestão de riscos e controles internos instituídos pela Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A - TRENSURB, estão adequados para fornecer segurança razoável quanto à aderência da prestação de contas aos normativos que regem a matéria, à conformidade legal dos atos administrativos, ao processo de elaboração das informações contábeis e financeiras e ao atingimento dos objetivos operacionais.



Documento assinado eletronicamente por **Maria Cecília da Silva Brum, Chefe de Auditoria** em 19/05/2026, às 10:39, conforme Normas de Procedimentos Gerais TRENSURB - NPG-ORG-104, NG-TDI-201 e REGULAMENTO DE PESSOAL.



Documento assinado eletronicamente por **Eleandro Karwinski, Contador** em 25/05/2026, às 09:58, conforme Normas de Procedimentos Gerais TRENSURB - NPG-ORG-104, NG-TDI-201 e REGULAMENTO DE PESSOAL.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

http://sei.trensurb.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#) informando o código verificador **0799248** e o código CRC **37777817**.

0000958.00000001/2025-10

0799248v14