

RELACIONAMENTO COM AS COMUNIDADES NAS ÁREAS DE INFLUÊNCIA DA EXPANSÃO DO METRÔ DE SÃO PAULO

Maria Cecília Martino

23ª Semana de Tecnologia Metroferroviária



Missão / visão / valores

Missão

- Estabelecer o diálogo e relacionamento constantes com as comunidades impactadas direta ou indiretamente pela Expansão do Metrô, de forma a atender, esclarecer, fornecer informações, dirimir impactos e mediar a relação da empresa com esta população.



Missão / visão / valores

Visão

- Ser um canal de articulação cada vez mais relevante na comunicação empresa X comunidade.



Missão / visão / valores

Valores

- ▶ Ética, transparência e eficiência, sempre em harmonia com as diretrizes da empresa.



Ações e Valores

- ▶ Mediar a relação empresa x comunidades, para que a sociedade civil tenha um canal oficial.
- ▶ Interagir sistematicamente com a comunidade, de forma a atenuar os impactos.



Ações e Valores

- Fornecer informações padronizadas e integradas, para gerar a credibilidade na empresa, construir relações mais sólidas e trazer os públicos para a parceria.



[Home](#)
[Empresa](#)
[Sua viagem](#)
[Notícias](#)
[Cultura](#)
[Tecnologia](#)
[Expansão e Obras](#)
[Fale conosco](#)

Home > Expansão e Obras > Canal de Relacionamento

A+ A- Compartilhar

Canal de Relacionamento

Monotrilho - Linha 15-Prata

Linha 4-Amarela

Linha 5-Lilás

Linha 17-Ouro

Trens Modernizados

Shield Modernizado

Desapropriações

Informações Portal da Transparência

CANAL DE RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE LINDEIRA ÀS OBRAS DE EXPANSÃO

► **VOCÊ SABE COMO É CONSTRUÍDA UMA LINHA DE METRÔ?**

O Programa de Visitas às Obras do Metrô de São Paulo mostra isso e muito mais!

- Conheça os desafios encontrados para implantar uma linha numa metrópole como São Paulo.
- Surpreenda-se com as modernas tecnologias utilizadas na ampliação da maior rede metroviária do país.
- Veja em detalhes a construção de novas estações, e como estamos conectando cada vez mais a cidade.

Inscriva-se / Informe-se:

Pelos telefones: (11)3371-7525, (11) 3371-7521, (11) 3371-7519, (11) 3371-7524

Este é um canal exclusivo com a Área de Relacionamento com a Comunidade, que presta atendimento especial à população impactada pelas obras do Metrô, além de promover ações de integração e interação com esta população. Este canal prioriza as comunidades lindeiras às obras civis do Metrô, atendendo, esclarecendo e fornecendo informações para diminuir os transtornos causados pelas obras, mediando a relação da empresa com esta população, de forma a manter o bem estar do cidadão e a empresa em sintonia com o ambiente social da cidade.

► **TIRE DÚVIDAS E FAÇA SOLICITAÇÕES**

A Área de Relacionamento com a Comunidade está à sua disposição através do Fale conosco.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, pelos telefones:

- Sobre obras: 11 3371-7519, 11 3371-7520, 11 3371-7524 e 11 3371-7525.
- Sobre desapropriações: 11 3371-7503, 11 3371-7521, 11 3371-7523 e 11 3371-7538.
- Fax: 11 3371-7508

Ou pessoalmente à Rua Augusta nº1626, 14º andar.

Ações e Valores

- ▶ Divulgar os benefícios finais da implantação do empreendimento, para conscientizar e engajar os cidadãos.
- ▶ Contribuir com ações sociais para a educação e o desenvolvimento das comunidades, para educar e divulgar conceitos.



A política de relacionamento com as comunidades zela pela

- Possibilidade de Interlocução
- Mediação Justa
- Engajamento
- Ética nas Relações
- Responsabilidade Social da Empresa
- Confiança
- Construção da Cidadania
- Imagem / Reputação
- Prevenção de Conflitos

Em duas vertentes: promover o atendimento da população para todas as questões e assuntos ligados ao empreendimento, e abrir um canal de mão dupla com os diversos públicos interessados, seja para dialogar ou para conhecer esses públicos.



Com quem falamos

- Comunidades (municípios) presentes nas áreas de influência e de abrangência dos empreendimentos do Metrô
- Desapropriados / Famílias e indivíduos vulneráveis
- Sociedade Civil Organizada: organizações comunitárias, instituições, associações, órgãos públicos, equipamentos urbanos e sociais, entidades de classes, ONG's, etc.
- Cidadãos interessados



Desafios atuais

- Atuar com foco no planejamento estratégico da empresa
- Atuar com foco no cronograma das obras
- Atuar de forma a coibir demandas em outros canais: imprensa, justiça, ministério público, redes sociais
- Estabelecer parcerias produtivas e ágeis com as Gerências de Empreendimentos
- Padronizar e integrar as informações à comunidade
- Corroborar com o trabalho de gestão da imagem e reputação da empresa
- Prover outputs à direção



Importância

- Estratégia – Promove comunicação das ações da empresa e faz parte de seu crescimento sustentável;
- Engajamento - stakeholders e população
- Planejamento - Sinergia discurso x ações
- Consistência - Diálogo interno alinhado
- Coerência- Mobilização dos gestores e Parcerias
- Sinergia - Ações sincronizadas entre os atores
- Profissionalização – Equipe capacitada para realizar o relacionamento
- Respeito - À cultura local e à cooperação mútua, gerando admiração.



RELACIONAMENTO COM AS COMUNIDADES NAS ÁREAS DE INFLUÊNCIA DA EXPANSÃO DO METRÔ DE SÃO PAULO

Maria Cecília Martino
mcmartino@metrosp.com.br

23ª Semana de Tecnologia Metroferroviária

