



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

## ViaQuatro: agilidade e conforto na mesma linha

*Interligada a seis linhas metroferroviárias, a moderna Linha 4-Amarela  
é bem avaliada pelos usuários de metrô em São Paulo*





## Índice

1. O primeiro contrato de PPP assinado no País
2. A linha integradora
3. O sistema driverless
4. As portas de plataforma
5. Campanhas de orientação
6. Canais de atendimento
  - 6.1. Projeto Era Uma Vez...
7. Sustentabilidade
8. Premiações
9. Fatos e números



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro



## 1. O primeiro contrato de PPP assinado no País

A ViaQuatro é a concessionária responsável pela **operação e manutenção** da Linha 4-Amarela de metrô de São Paulo, o primeiro contrato de Parceria Público-Privada assinado no País. A concessionária já investiu US\$ 450 milhões entre sistemas, equipamentos e trens. São 14 trens (84 carros) para a primeira fase do projeto e 15 (90 carros) para a segunda fase. Ao longo dos 30 anos de operação, a ViaQuatro investirá US\$ 2 bilhões.

A **primeira fase** da linha, com seis estações – Luz, República, Paulista, Faria Lima, Pinheiros e Butantã –, opera plenamente desde 16 de outubro de 2011. Atualmente, o trecho que liga o centro à zona oeste da cidade possui 8,9 quilômetros de extensão.

A Linha transporta cerca de 700 mil passageiros por dia útil. A previsão é que esse número chegue a 1 milhão quando a **segunda fase** da obra estiver finalizada. A estação Fradique Coutinho, primeira desta etapa, foi inaugurada no dia 15 de novembro de 2014 e já recebe cerca de 15 mil passageiros por dia. A previsão é que chegue a 25 mil usuários diariamente. As outras novas estações serão Higienópolis-Mackenzie, Oscar Freire, São Paulo-Morumbi e Vila Sônia. Quando estiver totalmente concluída, a Linha 4-Amarela terá 12,8 quilômetros e 11 estações, ligando a região da Luz ao bairro de Vila Sônia.



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

## 2. A linha integradora



Um dos maiores benefícios da Linha 4-Amarela para o transporte na capital paulista é a sua integração com as demais linhas de metrô e de trem, fazendo com que o sistema funcione em rede. Ela se conecta à Linha 9-Esmeralda da CPTM (Companhia Paulista de Trens Metropolitanos) na Estação Pinheiros, à Linha 2-Verde de Metrô na Estação Paulista, à Linha 3-Vermelha de Metrô na Estação República, à Linha 1-Azul de Metrô e às Linhas 7-Rubi e 11-Coral da CPTM na Estação Luz.



## 3. O sistema driverless

Os trens da Linha 4-Amarela são equipados com o que há de mais moderno em operação metroviária. A tecnologia driverless de seus trens permite a operação automática, sem a necessidade de condutor. Por esse sistema é possível programar a velocidade e o



intervalo dos trens de acordo com a necessidade, o número de viagens, o tempo de abertura das portas e incluir mais trens na linha, quando preciso. A automação integral tornou-se a solução preferencial das novas linhas de metrô em todo o mundo em razão de sua segurança.



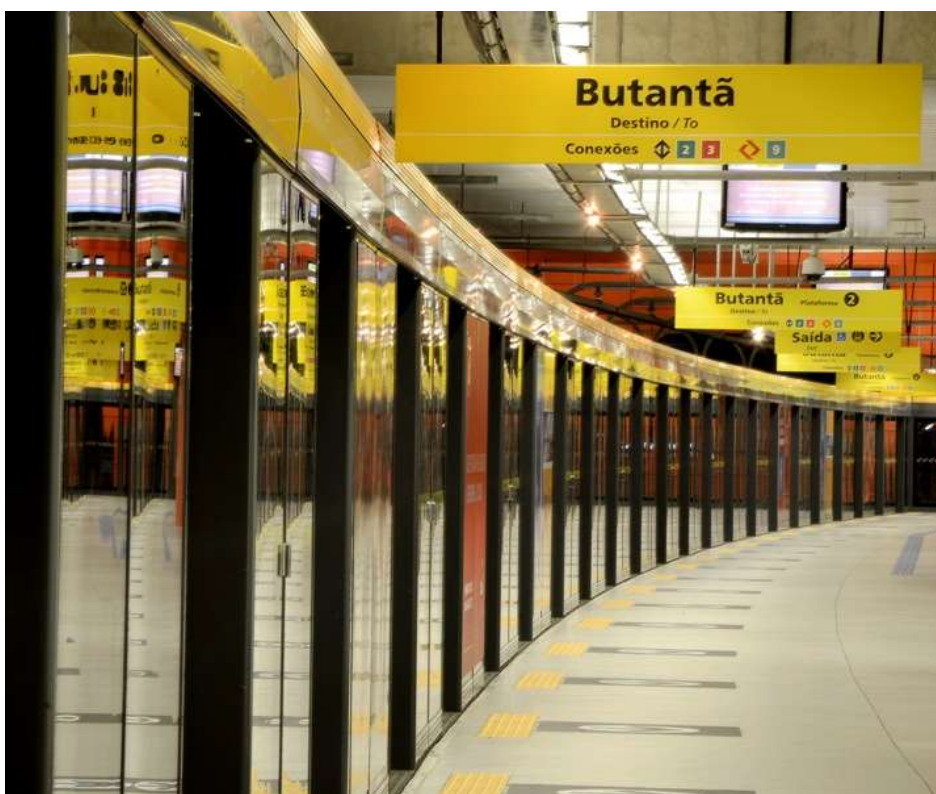
Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

Em relação à Linha 4-Amarela, os trens possuem ar-condicionado, passagem livre entre os carros, sinal para uso de aparelho celular, baixo nível de ruído, sistema de iluminação com eficiência energética e comunicação direta com o Centro de Controle Operacional (CCO). Mais de 700 câmeras de monitoramento acompanham, em tempo real, o movimento em toda a extensão da linha, no interior dos trens, nas estações e no pátio de manutenção e estacionamento.

## 4. As portas de plataforma

Referência em tecnologia e inovação, a Linha 4-Amarela é, também, um modelo de segurança no sistema metroferroviário. Parte desse reconhecimento se deve à implantação das divisórias de vidro que separam a plataforma dos trilhos, as chamadas portas de plataforma, em todas as estações. Na América Latina, a Linha 4-Amarela foi pioneira na instalação dos equipamentos que reduzem o índice de acidentes e a queda de objetos na via e, conseqüentemente, as interrupções nas viagens.



A abertura e o fechamento das portas são operados de maneira automática pelo CCO (Centro de Controle Operacional). O sistema é tão preciso que as divisórias só são abertas no momento em que as portas dos trens também se abrem, exatamente no ponto de embarque e desembarque de passageiros.



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

Ao impedir o acesso dos usuários à via, as portas de plataforma despontam como uma solução definitiva para as questões de segurança. Sua eficácia pode ser medida também na performance do sistema, uma vez que, sem interrupções, as viagens tornam-se mais rápidas. Além disso, a barreira criada pelo equipamento reduz o nível de ruído nas plataformas.

Atualmente, o sistema de portas de plataforma é utilizado nas linhas de metrô mais modernas do mundo, como as de Tóquio (Japão), Barcelona (Espanha), Paris (França), Hong Kong (China), Cingapura (República de Cingapura) e Seul (Coreia do Sul).





Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

## 5. Campanhas de orientação

Na área operacional, a concessionária adotou a estratégia de implantar campanhas educativas e de orientação aos seus passageiros, que ajudam na organização de fluxo nas estações e também melhoram o embarque e desembarque nos trens, principalmente em horários de maior movimento.

A **Campanha Embarque Consciente**, em vigor desde 2013, orienta os passageiros a aguardar o embarque nos trens na região lateral das portas de plataforma, deixando a área central livre para desembarque. A iniciativa tem mostrado resultados positivos tanto para o cliente como para a operação da linha.



Comprovadamente, contribuiu para a mudança no comportamento do passageiro que, bem orientado, aguarda o desembarque dos trens antes de embarcar, e também ajudou a reduzir em 17% as intervenções nas portas de plataformas, possibilitando aumentar o número de viagens e atender mais usuários. Com isso, o passageiro espera menos nas plataformas e viaja com mais conforto, rapidez e segurança.



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

Para reforçar as mensagens das campanhas educativas e de orientação, a Linha 4-Amarela possui 675 monitores dos trens, além de 270 nas sete estações, sendo 70 deles em grande formato.

Outro diferencial é o painel de 28 metros quadrados e formato de 360 graus, único na América Latina, que está instalado na Estação Luz e completa o sistema de TVs como ferramenta de orientação ao usuário.



O ambiente altamente tecnológico da Linha 4-Amarela também abriga o único painel da Digital Underground Media da América Latina, instalado no túnel. Filmetes são exibidos por um processo sofisticado em que as imagens se formam no cérebro dos usuários.





Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

## 6. Canais de atendimento

O usuário da Linha 4-Amarela conta com canais interativos de comunicação, como a **Ouidoria**, que recebe críticas e sugestões pelo e-mail [ouvidoria@viaquatro.com.br](mailto:ouvidoria@viaquatro.com.br), e o **Fale Conosco**, hospedado no site da ViaQuatro pelo link <http://www.viaquatro.com.br/fale-conosco>.

Para apoio personalizado, o usuário pode recorrer à **Central de Atendimento** no telefone 0800 770 7100, de segunda a sexta-feira, das 06h30 às 22h00, e aos sábados e domingos, das 08h00 às 18h00.



**Atendimento**

Quer falar com a ViaQuatro?

Ligue para nossa Central de Atendimento  
**0800-770 7100**  
Segunda a Sexta-feira: 6h30 às 22h00  
Sábado e Domingo: 8h00 às 18h00

**Traça a rota da sua viagem:**

Onde você está? Para onde você quer ir? **traçar rota**

**Operação**

**4 Amarela** normal

**Metrô de São Paulo**

1 Azul velocidade reduzida	2 Verde normal
3 Vermelha normal	5 Lillás normal
7 RUBI normal	8 DIAMANTE normal
9 ESMERALDA normal	10 TURQUESA normal
11 CORAL normal	12 SAFIRA normal

**Campanhas**

**Embarque Consciente**  
Campanha orienta sobre embarque e desembarque de passageiros nos trens.

Butantã | Pinheiros | Faria Lima | Paulista | República | Luz

O site da ViaQuatro ([www.viaquatro.com.br](http://www.viaquatro.com.br)) ampliou a prestação de serviço aos usuários e passou a divulgar as condições operacionais das linhas da CPTM (Companhia Paulista de Trens Metropolitanos)..



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

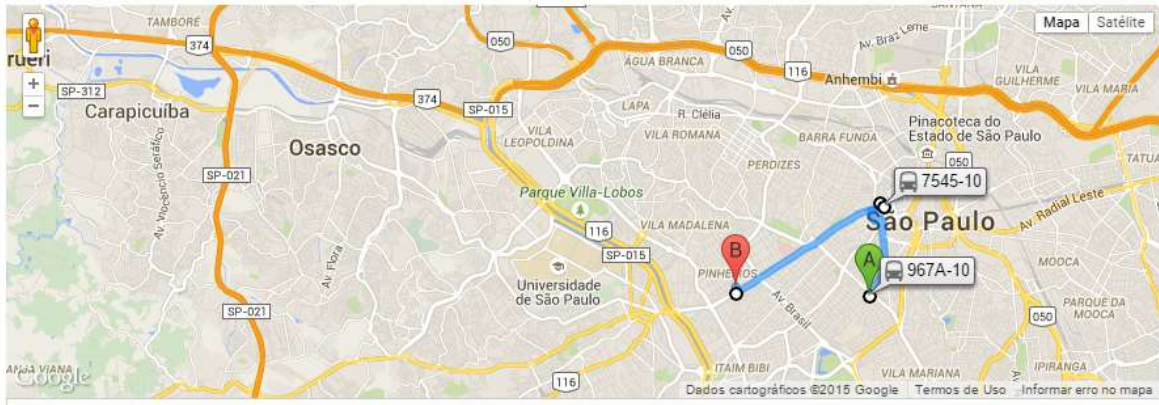
O serviço de divulgação do status das linhas da CPTM está disposto na página principal do site, juntamente com as situações operacionais da Linha 4-Amarela e das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás do Metrô. O usuário pode obter informações sobre o andamento das linhas 7-Rubi, 8-Diamante, 9-Esmeralda, 10-Turquesa, 11-Coral e 12-Safira da CPTM.

A principal vantagem do serviço é a possibilidade de obter informações sobre a situação das linhas do sistema metroferroviário em um único endereço eletrônico.







A ferramenta soma-se a outras funcionalidades do site da ViaQuatro, como o **roteirizador**, que permite traçar rotas e obter orientação sobre deslocamentos no sistema de transporte metropolitano, e a versão mobile, que possibilita o acesso aos serviços e principais informações por meio de telefones celulares.

**TRACE A ROTA DA SUA VIAGEM**

Avenida Paulista - São Paulo      Fradique Coutinho - São Paulo      [traçar rota](#)



Rotas sugeridas:

 967A-10	 7545-10		6 minutos
18:10–18:16			
	 175P-10	 <b>METRÔ L4</b>	9 minutos
18:11–18:21			



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

## 6.1. Projeto Era Uma Vez...

Histórias que mostram a importância do usuário na construção da trajetória de sucesso da ViaQuatro estão reunidas no projeto **Era Uma Vez... na Linha 4-Amarela**. No site da concessionária, é possível conhecer depoimentos de passageiros que ilustram a política de atendimento da ViaQuatro, que tem como foco principal a satisfação de seus clientes. Confira alguns deles:



### OBSTÁCULO INSPIRADOR

O engenheiro **Ivan Baccaro**, tetraplégico, procurou a Ouvidoria da ViaQuatro com um desejo: transpor o vão entre o trem e a plataforma com sua cadeira elétrica de rodas pequenas, algo até então impossível no Brasil. A concessionária desenvolveu uma tecnologia inédita que garante a acessibilidade de centenas de usuários como ele.

### THANK YOU, BRAZIL!

Tudo corria bem durante a Copa do Mundo no Brasil para o irlandês Nigel Booth até ele perder seu passaporte. O documento, esquecido no trem rumo ao estádio, foi parar nas mãos de uma equipe da ViaQuatro, que se desdobrou para localizar o turista em poucas horas. A ação investigativa dos colaboradores daria orgulho a Sherlock Holmes.





Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

## 7. Sustentabilidade

O compromisso da ViaQuatro é trabalhar para o desenvolvimento sustentável de seu negócio, o que envolve não apenas atitudes voltadas à perenidade de seus projetos, mas também a garantia de que suas ações estejam em harmonia com a qualidade de vida da população de São Paulo.

### Máquina de lavar trens

Uma das etapas do processo de lavagem dos trens prevê a reutilização de água. As composições são lavadas por uma máquina semelhante à de um lava-jato – mas em dimensões bem maiores.



Semiautomática, a máquina funciona com ciclos pré-definidos: lavagem do trem, aplicação de xampu e desengraxante e enxague

O tempo médio para a lavagem do trem é de seis minutos. Já a lavagem da máscara (parte frontal), que é manual, dura cerca de 40 minutos. Cada um dos ciclos consome 3 mil litros de água. Parte dela é tratada com produtos químicos e é reciclada. Assim, a lavagem utiliza água de reuso. Apenas o enxague é feito com água limpa.

### Ações de responsabilidade social

Dentro da política de sustentabilidade, a ViaQuatro realiza iniciativas internas, como a coleta seletiva de lixo e incentivo à economia de água, bem como o emprego de água de reuso na lavagem dos trens. Resíduos gerados em processos operacionais e administrativos são separados em coletores especiais e posteriormente reciclados. Visando à inclusão, a ViaQuatro também incentiva o esporte e a cultura, apoiando vários projetos anualmente. Parcerias são firmadas com diversas instituições e integram a política de responsabilidade social da concessionária. O foco é a melhoria contínua em sua relação com as comunidades, parceiros e colaboradores.



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro



## 8. Premiações

1. Em 2014, a ViaQuatro recebeu o Prêmio Ferroviário Padrão, categoria Transporte de Passageiros, da Revista Ferroviária, com a campanha Embarque Consciente.
2. Em 2013, a Linha 4-Amarela foi a única do setor de transporte a ser escolhida entre os melhores projetos de PPP – Parceria Público-Privada da América Latina e Caribe pelo IFC – Internacional Finance Corporation, entidade financeira ligada ao Banco Mundial.
3. A Linha 4-Amarela obteve avaliação favorável de 85% dos usuários de transporte público na cidade de São Paulo e Região Metropolitana, de acordo com a Pesquisa de Imagem 2012 da Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP).



## 9. Fatos e números

**2006** — ano em que a concessionária ViaQuatro foi criada, após o grupo encabeçado pela CCR ter sido declarado vencedor da concessão da Linha 4-Amarela. Foi o primeiro contrato de Parceria Público-Privada assinado no Brasil, que prevê o direito de a ViaQuatro explorar a linha por um período de 30 anos.

**2010** — ano em que a Linha 4-Amarela foi inaugurada, com duas estações: Faria Lima e Paulista. Na etapa seguinte, entraram em funcionamento Pinheiros e Butantã. A operação plena começou em outubro de 2011, então com seis estações: Butantã, Pinheiros, Faria Lima, Paulista, República e Luz.

**5** grandes empresas nacionais e internacionais, com histórico de atuação no setor de infraestrutura, dividem o capital social da ViaQuatro, a concessionária que administra a Linha 4-Amarela: Grupo CCR (58%), Montgomery Participações S/A (30%), Mitsui & CO. Ltda (10%), Benito Roggio Transporte S/A (1%) e RATP Développement S/A (1%).

**3** linhas do Metrô fazem conexão com a Linha 4-Amarela: a Linha 2-Verde na Estação Paulista, a Linha 3-Vermelha na Estação República e a Linha 1-Azul na Estação Luz. Um dos diferenciais da Linha 4-Amarela é justamente sua característica integradora, já que ela também se liga à CPTM por meio da Linha 9-Esmeralda na Estação Pinheiros e das Linhas 7-Rubi e 11-Coral na Estação Luz.

**700 mil** pessoas, em média, utilizam a Linha 4-Amarela nos dias úteis. Diariamente, são cerca de 700 viagens no percurso entre Butantã e Luz. De um extremo a outro, os usuários levam apenas 13 minutos.

**8,9 quilômetros** tem o percurso entre Luz e Butantã. Quando as demais estações - Higienópolis-Mackenzie, Oscar Freire, Fradique Coutinho (já em operação), São Paulo-Morumbi e Vila Sônia - forem inauguradas, a Linha 4-Amarela terá 12,8 quilômetros de extensão.



Concessionária da Linha 4 do Metrô de São Paulo S.A.  
Rua Heitor dos Prazeres, 320  
Vila Sônia – 05522-000 – São Paulo – SP  
tel: 55 (11) 3747 5100  
www.viaquatro.com.br

Via  Quatro

**11** estações terá a Linha 4-Amarela quando estiver totalmente concluída, ligando a região da Luz, no centro da cidade, ao bairro de Vila Sônia, na zona oeste. Nessa fase, a estimativa é que a linha transporte cerca de 1 milhão de pessoas por dia.

**14** trens possui, atualmente, a Linha 4-Amarela. Fabricados na Coreia, são equipados com o que há de mais moderno e oferecem alto nível de conforto aos passageiros, como ar-condicionado, passagem livre entre carros, baixo nível de ruído e sinal para uso de aparelho celular. Para a segunda fase de obras da Linha 4-Amarela, a oferta de trens vai mais do que dobrar: serão 15 composições.

**US\$ 450 milhões** já foram investidos, entre sistemas, equipamentos e trens, pela ViaQuatro, a primeira empresa privada a operar uma linha de metrô no Estado de São Paulo. Ao longo dos 30 anos de operação, serão mais de US\$ 2 bilhões de investimentos.

### Informações à imprensa

#### Entrelinhas Comunicação - (11) 3066-7700

Melina Dias – [melina.dias@entrelinhas.net](mailto:melina.dias@entrelinhas.net) - (11) 94153-6193

Agnaldo Brito – [agnaldo.brito@entrelinhas.net](mailto:agnaldo.brito@entrelinhas.net) – (11) 97340-1405

#### ViaQuatro – Linha 4-Amarela

Rosely Santiago – [rosely.santiago@viaquatro.com.br](mailto:rosely.santiago@viaquatro.com.br) – (11) 3747-5121