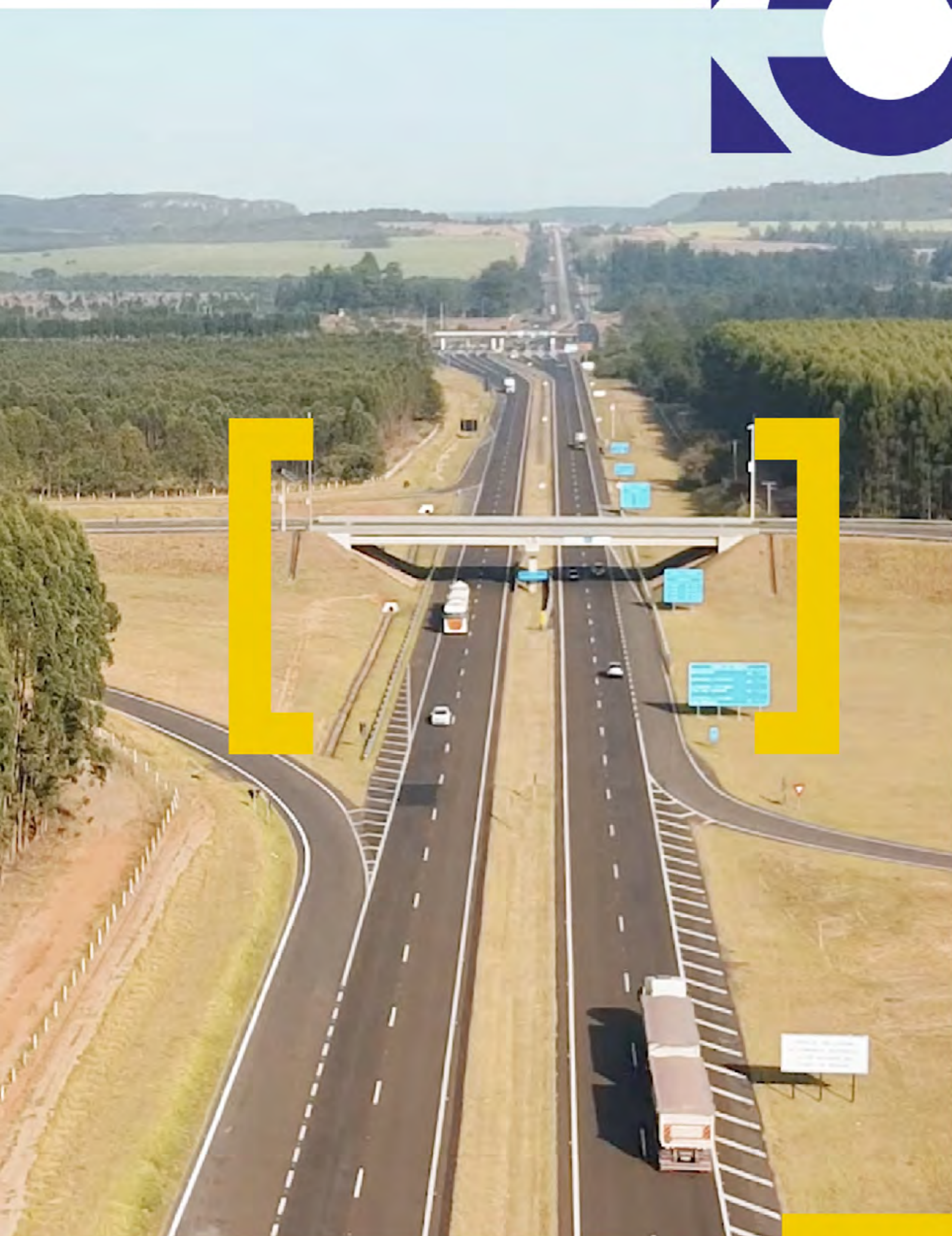


RELATÓRIO ANUAL

2020-21



Ano 1

EIXO[SP]



Palavra do Presidente

Iniciamos a concessão da Eixo SP em meio a uma pandemia global, na qual os impactos repercutiram em praticamente todas as ordens da vida social, econômica e política. Mesmo diante deste cenário, trabalhamos com dedicação e foco e, em junho, completamos um ano à frente da administração da maior concessão rodoviária do País.

Durante o primeiro ano da operação, as ações realizadas por nossas equipes dentro da primeira fase do Plano Inicial de Investimentos (PII) geraram uma transformação ao longo de nossas 12 rodovias: 1.200 km de pavimentos recuperados, implantação e revitalização da sinalização vertical e horizontal, limpeza dos sistemas de drenagem e das vias, roçada e retirada de lixo, reparo de pontes e viadutos, entre tantos outros serviços.

Também destacamos nosso Serviço de Atendimento ao Usuário, que neste período efetuou mais de 150 mil atendimentos, entre serviços de guinchos, resgate, socorro mecânico e 0800.

Com investimentos em tecnologia, a Eixo SP se tornará em breve uma das rotas mais conectadas do Brasil. Vamos disponibilizar ferramentas inovadoras que vão garantir atendimento ao usuário com maior segurança e eficiência. Serão 1.079 câmeras de monitoramento, aplicativo exclusivo para acionamento de nossos serviços e cobertura Wi-Fi em toda malha viária, tudo interligado por uma ampla rede de fibra ótica.

A tecnologia também está presente nas pistas automáticas de pedágio. Além do desconto de 5% já praticado pela concessionária, os usuários têm disponível um sistema de desconto progressivo: o DUF – Desconto de Usuário Frequentemente. Na prática, veículos de passeio com passagem nas pistas automáticas recebem descontos a partir da segunda passagem pela mesma praça e mesmo sentido. Os valores terão redução progressiva até a 30ª passagem, no mesmo mês, com descontos que podem chegar até 90%.

A concessionária investirá ainda em soluções sustentáveis como micro usinas fotovoltaicas que vão gerar energia renovável para veículos elétricos, prédios e bases de serviços contribuindo para o Programa Carbono Zero e propiciando o desenvolvimento integrado e a disseminação do uso de veículos elétricos no país.

A Eixo SP também vai contribuir para o crescimento sustentável das 62 cidades do trecho em que atua, por meio da geração de empregos e repasse de recursos do ISS, que devem chegar a R\$ 2 bilhões durante os 30 anos de concessão.

Nosso desafio é imenso, e seguiremos trabalhando com o compromisso de contribuir para o desenvolvimento socioeconômico do país e para oferecer rodovias mais seguras, sustentáveis e com melhores condições de tráfego.

Sergio Santillan
Diretor-presidente

Sumário

Apresentação

Palavra do Presidente	2
Objetivo	6
Quem somos.....	7
Investimento nos próximos anos	8
Missão, Visão, Valores e Virtudes.....	9
Onde estamos	10
Primeiro ano	11

Capítulo 2 - Operação

Centro de Controle Operacional - CCO.....	13
Recursos operacionais.....	14
Atendimentos realizados	15
Emergências ambientais	17
Controle de incêndios	18
Praças de pedágio.....	19

Capítulo 3 - Mãos a obra

Recuperação de pavimento.....	23
Regularização de acostamentos	24
Reparos em drenagem.....	25
Elementos de Segurança e Iluminação	26
Sinalização	27
Obras de Arte Especiais - OAEs.....	28
Tecnologia	29



Capítulo 4 - Compromisso Social

Governança.....	31
Ética	32
Ouvidoria.....	33
Pesquisa de satisfação dos usuários	34
Relação com partes interessadas	35
Empregos Gerados.....	36
Treinamentos.....	38

Capítulo 5 - Compromisso Ambiental

Inventário de carbono	40
Programa de proteção à fauna	41
Passagens de fauna	42
Recuperação de passivos ambientais	43
Gestão de resíduos	44
Certificação de gestão	45
Padrões de Desempenho da IFC.....	46
Considerações Finais	47





Objetivo

Esta publicação apresenta o desempenho nos âmbitos operacional, social e ambiental da Concessionária Eixo SP, a maior concessionária rodoviária do país.

Todas as atividades aqui descritas foram realizadas entre 4 de junho de 2020 e 3 de junho de 2021.



Mais informações acesse: www.eixosp.com.br

Quem somos



Concessionária
Eixo SP



Extensão:
1.221 km



Data Início:
04/06/2020



Prazo Concessão
30 anos



Investimentos 30 anos:
R\$14,1 bi



Abrangência
62 municípios

A Eixo SP Concessionária de Rodovias administra o lote Pipa (Piracicaba-Panorama), malha com 1.221 quilômetros de estradas que passam por 62 municípios da região de Rio Claro, no centro do Estado, até Panorama, no extremo oeste, na divisa com o Mato Grosso do Sul.

O maior contrato sob supervisão da Artesp – Agência Reguladora de Transportes do Estado de São Paulo terá em 30 anos investimentos na ordem de R\$ 14 bilhões em obras de ampliação e melhorias.

Investimentos nos próximos anos

O projeto de concessão da Eixo SP prevê 450 quilômetros de duplicação (**357 deles nos próximos 7 anos**), 85 quilômetros de duplicação simplificada, 143 quilômetros de novas pistas, 72 quilômetros de contornos e 23 quilômetros de marginais, além de 144 dispositivos de entroncamento, 32 passarelas, 97 quilômetros de ciclovias, 238 pontos de ônibus e 286 quilômetros de novos acostamentos.

Do total de investimentos previstos, R\$ 14 bilhões, cerca de R\$ 1,5 bilhão será aportado nos dois primeiros anos da concessão.



144 dispositivos
de entroncamento



23 km
de pistas marginais



32
passarelas



97 km
de ciclovias



238
pontos de ônibus



286 km de
novos acostamentos

*Imagens meramente ilustrativas

Ampliações e Melhoramentos	Quantidade
Duplicação	450 km
Duplicação Simplificada	85 km
Novas Pistas	143 km
Contornos	72 km
Marginais	23 km

Edificações	Quantidade
Praças de Pedágios	16
Postos SAU's	32
Áreas de Descanso	9
PGF's	4
Outras estruturas de apoio	20

Missão, Visão e Valores

VIRTUDES

O Melhor de Cada um

Todos da Eixo SP oferecemos nosso melhor de mente aberta, com integridade, inteligência social e trabalho em equipe, sem nunca esquecer a humildade e a gratidão.

MISSÃO

Razão por ser

Aproximar pessoas e lugares atendendo com excelência e conforto uma grande malha viária de concessão em viagens seguras e acompanhadas.



VISÃO

Onde vamos chegar

Ser referência em concessão de rodovias como eixo de desenvolvimento sustentável no Estado de São Paulo, contando com o reconhecimento de toda a comunidade nas regiões onde atua.

VALORES

Eficiência

Com inovação e tecnologia entregamos mais qualidade, sempre otimizando recursos de forma inteligente e sustentável.

Senso de dono

Temos um forte sentimento de dono, uma insatisfação permanente com os resultados. Para nós, tudo sempre pode melhorar, com comprometimento, iniciativa e conhecimento.

Geração de valor

Trabalhamos na melhoria contínua do projeto, gerando valor para nossos acionistas e para a comunidade em que estamos inseridos.

Segurança e respeito à vida

Priorizamos sempre a vida e a segurança dos usuários, colaboradores, fornecedores e comunidade em todos os momentos.

Ética e Integridade

Fazemos sempre o que é certo de forma ética e transparente.

Onde estamos



Lote 30 – Eixo SP	Km
SP	1.035,08
SPA	173,24
SPI	13,10
Total de vias administradas	1.221,42

Rodovias

SP-191, SP-197, SP-225, SP-261, SP-284, SP-293, SP-294, SP-304, SP-308, SP-310, SP-331, SP-425, além das rodovias de acesso e interligação associadas.

Ações do Primeiro Ano

Além de contribuir com o impulsionamento da economia regional, por meio de mais de 8 mil postos de trabalho diretos e indiretos criados, a Eixo SP superou os resultados esperados na primeira fase do PII – Plano Inicial de Investimentos, com intensa intervenção no pavimento e faixa de domínio.

São reparos programados como fresagem e recomposição, microrrevestimento e tapa-buracos, que totalizaram 1.200 quilômetros de faixas, equivalente a 44,44% de toda extensão, de 2.700 km, que incluem os dois sentidos do eixo principal das 12 rodovias e vias de acesso secundário.



2.288 km

Rodovia com roçada 4m



145 mil ton

CBUQ aplicado



15 km

Defensa recuperada



43 km

Defensa implantada



16 mil m²

Placas implantadas



483 OAEs

Recuperadas



1,06 milhão de metros

Drenagem limpa
e desassoreada



202 mil metros

Elementos de
drenagem recuperados



1.221 km

Rodovia com cerca
checada ou recuperada



CAPÍTULO 2

Operação



CCO – Centro de Controle Operacional

O CCO - Centro de Controle Operacional opera 24 horas por dia coordenando os recursos para atendimento dos usuários e atua nas emergências e anomalias detectadas nas rodovias, recebendo as solicitações e informações provenientes do telefone de emergência, câmeras de monitoramento, serviços de atendimento ao usuário, entre outros recursos.

O CCO tem a função de realizar o acionamento dos recursos necessários para atendimento da ocorrência, como Serviço de Atendimento Pré-Hospitalar, Serviço de Socorro Mecânico, Guincho Leve ou Pesado, Serviço de Inspeção de Tráfego, Equipe de Conservação e Manutenção, Polícia Militar Rodoviária, Corpo de Bombeiros, entre outros.

EQUIPE CCO

- **21** Operadores
- **96** Inspetores de Tráfego
- **328** Atendentes de Primeiros Socorros
- **3** Assistentes
- **1** Encarregado
- **3** Supervisores de Tráfego
- **1** Gerente



1.079
CÂMERAS

Cobertura
100% do trecho

SAU's – Serviço de Atendimento ao Usuário

Infraestrutura Operacional

A Eixo SP oferece 32 bases do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAUs). Estes postos avançados, referência para o auxílio ao usuário, o que inclui serviços de guincho e resgate, com equipes 24 horas à disposição, receberam em um ano 40.671 usuários, entre viajantes de carro, caminhoneiros motociclistas, ocupantes de vans e ônibus, ciclistas e pedestres.

32 POSTO SAU's 1 a cada ~38 KM



 Bases do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAUs)



Atendimentos

Foram realizados diversos atendimentos operacionais, que incluem serviços de guincho e socorro, atendimentos médicos e atendimentos com caminhões pipa. Em um ano foram realizados mais de 154 mil atendimentos.

Como destaque temos:



23 Inspeções de Tráfego

21.660 atendimentos
Chegada em até 5 min.



21 Guinchos Leves + 7 Pesados

29.780 atendimentos
Chegada em até 12 min.



28 Ambulâncias + 4 UTI's Móveis

7.836 atendimentos
Chegada em até 5 min.



7 Caminhões Pipa

1.431 atendimentos



154.666
atendimentos

Média de 350
atendimentos/dia



Fone **0800 170 8998**
160 ligações/dia

74.320 acionamentos
em um ano.

Nestas ligações foram esclarecidas dúvidas sobre a operação, fornecidas informações sobre rotas e trechos em obras ou registradas sugestões e solicitações.



Nascimentos na Eixo SP

A Eixo SP registrou o primeiro nascimento da concessão Piracicaba – Panorama no dia 06 de julho, na Rodovia Washington Luís, a SP 310, no município de Rio Claro.

A viatura do SAMU Itirapina ao transportar a gestante Elisani Marques de Itirapina, onde mora, para a Maternidade de Rio Claro, já em trabalho de parto, parou a pouco metros do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU da Eixo SP, no km 181 da Rodovia Washington Luis, a SP 310, e recebeu apoio da Unidade de Suporte Avançado – USA. Ali mesmo nasceu Julia.

No dia 7 de maio de 2021 às 6h, aconteceu o segundo nascimento na concessão, desta vez na Rodovia Hermínio Petrim (SP-308). O atendimento médico em uma estrutura adequada é muito importante para os primeiros atendimentos do bebê, que pode nascer com dificuldade em respirar. No caso da pequena Valentina, tivemos muito sucesso nesse procedimento", contou Rogério Rodrigues, superintendente de Operações da Eixo SP. Realizados os primeiros atendimentos à gestante, a ambulância iniciou o transporte da futura mãe para o hospital mais próximo, em Charqueada, e pouco antes de alcançar o destino Valentina nasceu.





Emergências ambientais

A Eixo SP possui um Plano de Ação de Emergência cujo objetivo é fornecer diretrizes e informações que propiciem as condições necessárias para a adoção de procedimentos técnicos e administrativos estruturados para serem desencadeados rapidamente em emergências, para a minimização de impactos à população e ao meio ambiente.

Possui ainda um Programa de Gerenciamento de Riscos que define as diretrizes de um sistema de gestão, tendo em vista a prevenção de acidentes de atividades consideradas potencialmente perigosas, que têm por objetivo prevenir, reduzir e controlar os riscos, bem como manter uma instalação operando dentro de padrões de segurança.

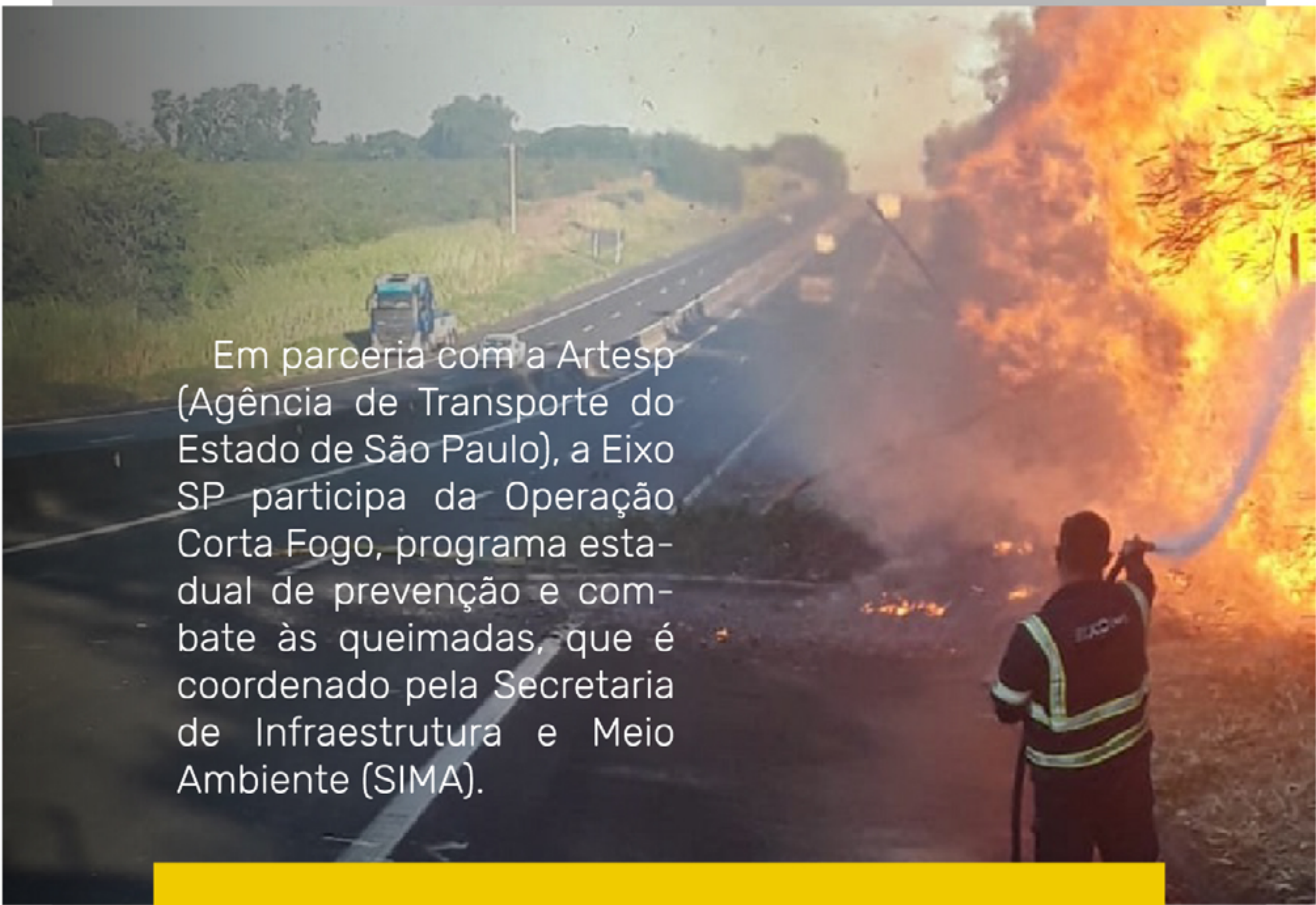


Controle de incêndios

A Eixo SP atendeu 1.431 ocorrências de queimadas em seu trecho, sendo 1.083 atendimentos no segundo semestre de 2020 e 348 no primeiro semestre de 2021. Os dados mostram ainda que entre as rodovias com mais incidência de registros de incêndios constam a SP-294 – Rodovia Comandante João Ribeiro de Barros, SP-310 – Rodovia Washington Luiz e a SP-225 – Rodovia Comandante João Ribeiro de Barros.

“As queimadas, além de serem um grave problema ambiental, também são ponto de atenção e preocupação para quem está dirigindo, pois a fumaça reduz consideravelmente a visibilidade do condutor durante seus deslocamentos”, comenta a responsável pelo Centro de Controle de Operações da Eixo SP, Raquel Fernandes.

Para combater o problema, a Eixo SP realiza ações operacionais para prevenir e combater todo e qualquer foco de incêndio, estando apta a atender pequenos focos de incêndios, inclusive com seus caminhões pipa para combater as chamas encontradas nos trechos.



Em parceria com a Artesp (Agência de Transporte do Estado de São Paulo), a Eixo SP participa da Operação Corta Fogo, programa estadual de prevenção e combate às queimadas, que é coordenado pela Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente (SIMA).

Praças de pedágio

A maior concessão rodoviária do país, a Eixo SP, também irá contribuir com o desenvolvimento dos municípios. O repasse do Imposto Sobre Serviços (ISS), obtido através da operação rodoviária e praças de pedágio, prevê a injeção de R\$ 2 bilhões ao longo da concessão aos cofres das 62 prefeituras por onde passamos. Esse montante irá contribuir para serviços como saúde, educação e infraestrutura. Assim, para assegurar todos os nossos investimentos serão administradas 21 praças de pedágio.

As novas praças de pedágio estão nos municípios de Torrinha, São Pedro, Piracicaba, Piratininga, Garça, Oriente e Cabrália Paulista, Parapuã, Inúbia Paulista e Pacaembu, Indiana, Rancharia, Paraguaçu Paulista, Cabrália Paulista e Martinópolis.



Pela primeira vez no Brasil, os motoristas que viajam pelas 12 rodovias sob gestão da Eixo SP terão descontos por uso contínuo. O DUF – Desconto de Usuário Freqüente é um sistema inédito no país, e na prática, veículos de passeio (categoria 1) com passagem nas pistas automáticas começarão a receber descontos a partir da segunda passagem pela mesma praça e mesmo sentido. Os valores terão redução progressiva até a 30ª passagem, no mesmo mês. Além disso, hoje já é praticado pela concessionária o desconto de 5% nas passagens **pelos pistas automáticas**.

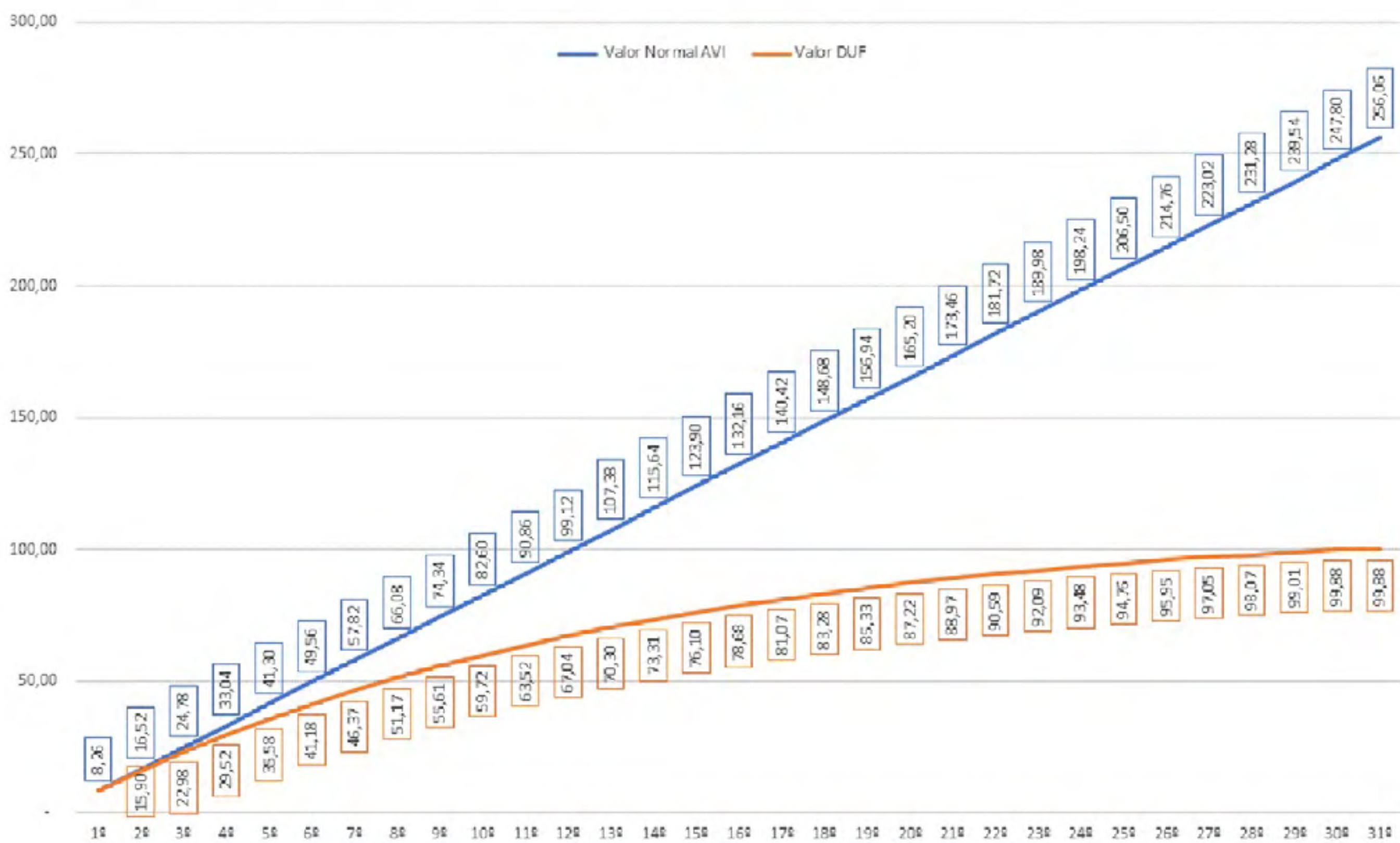
Veja mais: <https://eixosp.com.br/duf/>

Praças de Pedágio utilizarão energia renovável por meio de painéis solares





Comparativo de Tarifas - Exemplo Praça Rio Claro SP-310



Praças de pedágio



	ID	Rodovia	Localização	Cidade
Existentes	1	SP 310	181+300	Rio Claro
	2	SP 310	217+000	Itirapina
	3	SP 225	106+900	Brotas
	4	SP 225	144+000	Dois Córregos
	5	SP 225	199+400	Jahu
Implantadas	6	SP 308	180+400	Charqueada
	7	SP 304	183+400	São Pedro I
	8	SP 304	215+100	São Pedro II
	9	SP 304	256+000	Torrinha
	10	SP 294	367+800	Piratininga
	11	SP 294	426+000	Garça
	12	SP 294	474+800	Oriente
	13	SP 294	551+700	Parapuã
	14	SP 294	581+800	Lucélia
	15	SP 294	623+300	Pacaembu
	16	SP 425	436+000	Martinópolis
	17	SP 284	458+300	Paraguaçu Pta.
	18	SP 284	531+200	Rancharia
	19	SP 425	400+000	Sagres
	20	SP 294	670+500	Tupi Pta.
	21	SP 293	001+760	Cabrália Pta.



CAPÍTULO 3

Mãos à obra

Recuperação de Pavimento

As obras de recuperação de pavimento apresentam resultados efetivos na restauração de buracos, desnivelamento e demais imperfeições causadas pelo tráfego intenso de veículos pesados e ações climáticas.

Esse serviço traz conforto aos usuários das rodovias, melhora condições de limpeza, contribuindo para a saúde pública, proporciona níveis satisfatórios de segurança e velocidade, além de contribuir com a economia no transporte de mercadorias.

Veja o antes e depois dos serviços realizados pela Eixo SP:



Antes

Depois



Regularização de acostamentos

Os acostamentos são destinados a paradas rápidas, estacionamento (em casos de emergências) e para o trânsito de pedestres e bicicletas, nas situações em que não há local próprio para ambos. São locais vitais no caso de incidentes como um pane mecânica, para troca de pneus ou no caso de um mal súbito dos passageiros.

Além da adequação de nível dos acostamentos, as faixas para paradas de emergência nas rodovias da Eixo SP receberam revestimento asfáltico, garantindo o conforto e a segurança dos usuários.

Veja os serviços realizados pela Eixo SP:



Reparos em drenagem

A principal função do sistema de drenagem é direcionar corretamente a água, mantendo as características de resistência da base da estrada, garantindo a vida útil por mais tempo, evitando o excesso de água na superfície da rodovia (aquaplanagem), prevenindo assim acidentes, bem como o rebaixamento do lençol freático.

Um sistema de drenagem bem projetado, construído e conservado, garante tanto a segurança dos usuários da rodovia, quanto o aumento da durabilidade do pavimento, de elementos estruturais e da integridade dos taludes ao longo das vias.



LIMPEZA E DESOBSTRUÇÃO

➔ **1.010.911 M**

RECUPERAÇÃO

➔ **329.570 M**



Elementos de segurança e iluminação

Dispositivos de contenção são equipamentos instalados nas rodovias para proteger os usuários de forma a conter, redirecionar os veículos e/ou absorver a energia dos impactos. São projetados de modo a reduzir a gravidade dos acidentes e impedir que os veículos invadam lugares de risco ou alcancem obstáculos fixos.

O contrato de concessão prevê que a Concessionária deverá manter a iluminação pública e predial existente em pleno funcionamento, em todos os trechos de rodovia, dispositivos de retorno e acesso, passarelas, acessos principais, núcleos urbanos lindeiros, trechos de serra, interseções em nível, viadutos e passagens inferiores. Para tanto, neste primeiro ano a Eixo SP realizou a manutenção de 480 pontos de iluminação na concessão.



Manutenção de **480 pontos** de iluminação



Elementos de segurança: **15 mil metros** recuperados
43,7 mil metros implantados



Sinalização

A sinalização rodoviária compreende um conjunto de elementos implantados nas rodovias com a finalidade de regulamentar, advertir, indicar e educar os usuários quanto a utilização na via, assim como fornecer informações institucionais, contribuindo para o conforto e segurança dos motoristas e dos trabalhadores nas estradas.

A sinalização, tanto vertical quanto horizontal, deve atender as diretrizes do Manual Brasileiro de Sinalização de Trânsito - CONTRAN, do Manual de Sinalização Rodoviária do DER/SP, do Código de Trânsito Brasileiro - CTB, além de normas técnicas e especificações da ARTESP.

Para garantir a segurança dos usuários a Eixo SP possui 2 fábricas próprias de placas de sinalização, além de 8 caminhões de pintura horizontal.



- **8 caminhões** de pintura
- **616 mil m²** de sinalização executada
- **6.465 m²** de placas fabricadas
- **+ de 6.000** placas instaladas

Produção mensal:

800 m²





OAEs

Obras de arte especiais

A conservação de Obras de Arte Especiais inclui a limpeza de dispositivos de drenagem, pintura de guarda-corpo, limpeza de pichações, reparação de juntas de dilatação, além de inspeções de rotina, a fim de aumentar a sua vida útil e preservar a segurança de quem transita nelas, pedestres, ciclistas, motociclistas e motoristas em geral.



MANUTENÇÃO DE
483 OAEs

Tecnologia

Está em implantação na Eixo SP o Sistema de Comunicação por meio de rede de dados sem fio Wi-Fi, que permite aos usuários estabelecer contato com o CCO da Concessionária para solicitação de informações ou auxílio em situações de emergência.

O uso da rede Wi-Fi será exclusivo para comunicação entre motoristas e a Concessionária, como complemento ao serviço de atendimento prestado pelo 0800. A proposta é agilizar os atendimentos e a divulgação de informações sobre as rodovias da concessão.

- **1.221 km** de Fibra Ótica implantada
- Rede elétrica **subterrânea**
- **45** Usinas solares
- **1.958** Access Point (sinal de internet)

Aplicativo SOS
Disponível na loja
do seu celular





CAPÍTULO 4

Compromisso Social

Governança

A Governança da Eixo SP foi pautada na preocupação em criar mecanismos que demonstrem a transparência na gestão estratégica da empresa e o acompanhamento das atividades desenvolvidas pela administração e seus representantes.

Por meio do Programa de Compliance, todos os colaboradores são orientados constantemente quanto a execução de suas atividades baseadas no cumprimento dos atos, regimentos, normas e leis estabelecidos interna e externamente, de acordo com o Código de Conduta Ética.

Contamos com um Conselho Diretor que estabelece estratégias de avaliação e desempenho da empresa. Os Conselheiros atuam de forma recorrente e ativa para garantir o adequado andamento de suas tomadas de decisão de forma sustentável, eficaz e segura.

O modelo de gestão da concessionária possui uma série de responsabilidades com relação à identificação e tratamento de riscos, confiabilidade e transparência das informações divulgadas, e o correto endereçamento de assuntos éticos, entre outras questões de governança.

Também seguimos uma série de metas com relação a produtividade e segurança estabelecidas pela Agência Reguladora de Transportes do Estado de São Paulo (AR-TESP).

Nosso contrato de Concessão, documento que define os direitos e deveres como concessionária de serviço público, está disponível para consulta no site da Agência.

Site ARTESP: www.artesp.sp.gov.br

Ética

A EIXO SP já nasceu comprometida em assegurar os valores e os princípios éticos em sua atuação. Para reforçar o nosso objetivo e orientar a conduta dos colaboradores, de fornecedores, dos usuários e de todos aqueles que venham, de alguma forma, relacionar-se com a EIXO SP e nortear comportamentos éticos apropriados, implementamos o Programa de Integridade que conta com os seguintes instrumentos:

- Política de Privacidade
- Código de Conduta Ética
- Política Anticorrupção
- Política de Reporte e Não Retaliação
- Manual do Programa de Integridade
- Comissão de Ética e de Proteção de Dados Pessoais
- Canal para denúncias anônimas, 24 horas por dia, operado por empresa independente
- Política do Sistema de Gestão Integrado – SGI

“

Todos nós somos responsáveis não apenas por manter conformidade com nosso Programa de Integridade, mas também por informar sobre suas violações, sejam reais ou potenciais, ou mesmo preocupações em relação ao seu cumprimento. Todos os relatos sobre violações serão averiguados adequadamente, e a Eixo SP protegerá contra retaliações todos os colaboradores que de boa-fé relatarem uma questão ética ou conduta inadequada. Nosso Código será aplicado de forma justa e consistente”.

”

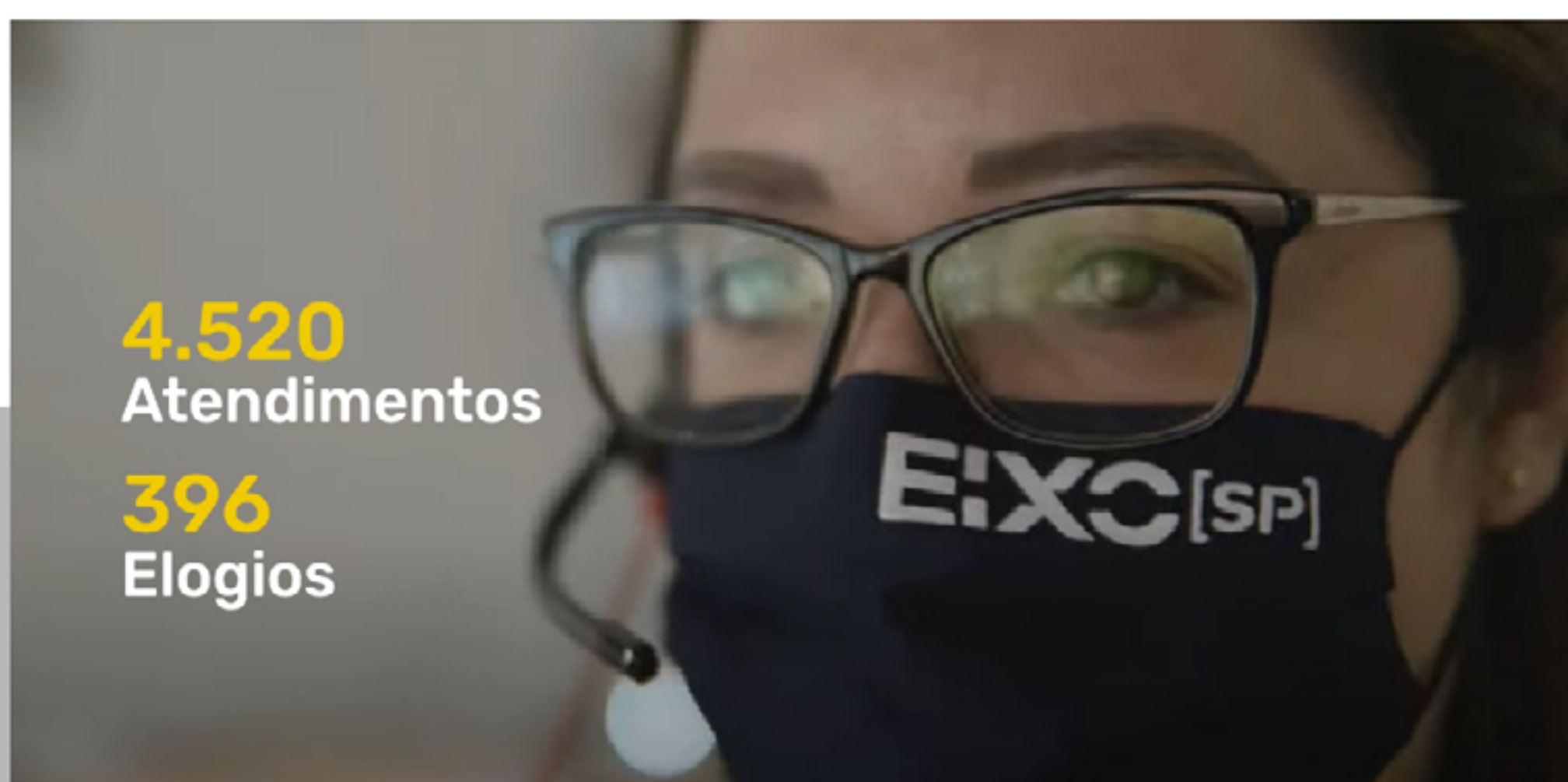


Sergio Santillan
Diretor Presidente

Ouvidoria

A Ouvidoria da Eixo SP é responsável por receber e tratar as manifestações de usuários e partes relacionadas de forma imparcial e independente, mantendo isenção e ética na apuração dos fatos e reivindicando das áreas responsáveis soluções para os problemas e conflitos. Também cabe à Ouvidoria mensurar, identificar e corrigir possíveis falhas, além de recomendar e orientar a empresa na promoção de melhoria dos processos.

De junho de 2020 a junho de 2021, foram prestados 4.520 atendimentos, entre elogios, solicitação de informação, sugestão, reclamações, entre outros.



Formas de Contato:

- ☎ 0800 170 8998
- ✉ ouvidoria@eixosp.com.br
- 🖱 <https://eixosp.com.br/ouvidoria/>
- 📍 SP 310 Rodovia Washington Luís, s/n, km 216+800
CEP 13530-000 / Itirapina-SP*
- 🕒 2ª a 5ª feira, das 8 às 18 horas e
6ª feira, das 8 às 17 horas.

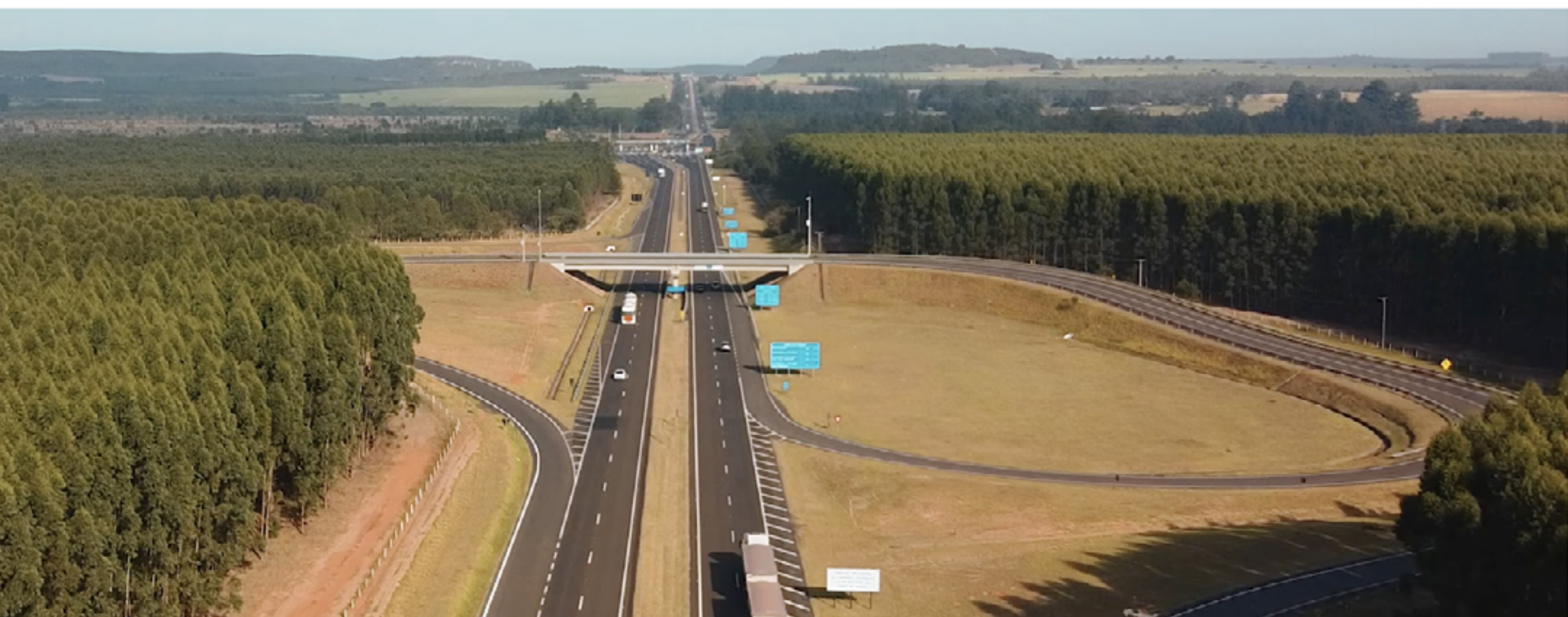
*Contato presencial suspenso por tempo indeterminado em virtude da pandemia Covid-19

Pesquisa de satisfação dos usuários

Como somos vistos?

As 12 rodovias sob administração da Eixo SP Concessionária de Rodovias estão **melhores e mais seguras para viajar**.

Segundo pesquisa realizada pela consultoria SOMAR, com 600 motoristas de automóveis, caminhões e motos, **74,2%** dos motoristas avaliam como **muito bom e bom o trabalho realizado pela Concessionária**.



Entre alguns dos indicadores pesquisados que contribuíram para o índice positivo estão os aspectos da rodovia como a qualidade do pavimento, a sinalização, a limpeza das vias, fluidez, além de obras de melhoria. Neste quesito, cerca de **80%** dos entrevistados consideram que os trajetos estão melhores depois das obras de recuperação de pavimento, que tiveram o cronograma iniciado há um ano. A limpeza às margens das rodovias foi assinalada também como melhoria perceptível a **87%** dos entrevistados. Para **83%**, a sinalização foi aperfeiçoada.

A pesquisa aponta que **12,5%** dos entrevistados já usaram algum serviço em um ano de concessão e consideram a estrutura dos SAUs, suporte ao motorista com socorro mecânico e atendimento pré-hospitalar fundamentais. Do público que utilizou o atendimento da Eixo SP, a experiência foi avaliada como boa ou muito boa por **93,6%**.

Relação com partes interessadas



A análise de partes interessadas busca as informações qualitativas e quantitativas para determinação dos interesses a serem considerados para cada componente. Ela identifica expectativas e influência das partes interessadas e determina seu relacionamento com a organização.

Todas as partes interessadas da Eixo SP fazem parte da base de gestão de planejamento e comunicação e são importantes para a execução do projeto.

Para a Eixo SP, foram consideradas as principais partes interessadas: comunidade, o governo do Estado de São Paulo e órgãos reguladores com a ARTESP, acionistas, os usuários das rodovias, os funcionários próprios, os provedores terceirizados e parceiros institucionais.



Empregos gerados

Nascemos em meio a Pandemia COVID-19 e pudemos gerar cerca de 8.000 postos de trabalho, diretos e indiretos.

Esse feito é de grande relevância e contribui significativamente para o desenvolvimento de municípios por onde passamos. Gerando renda e dando oportunidades a muitas famílias e comunidades.

Para candidatar-se a uma das vagas do processo seletivo, basta cadastrar o currículo gratuitamente no site da Eixo SP, <https://eixosp.com.br/trabalhe-na-eixo/>



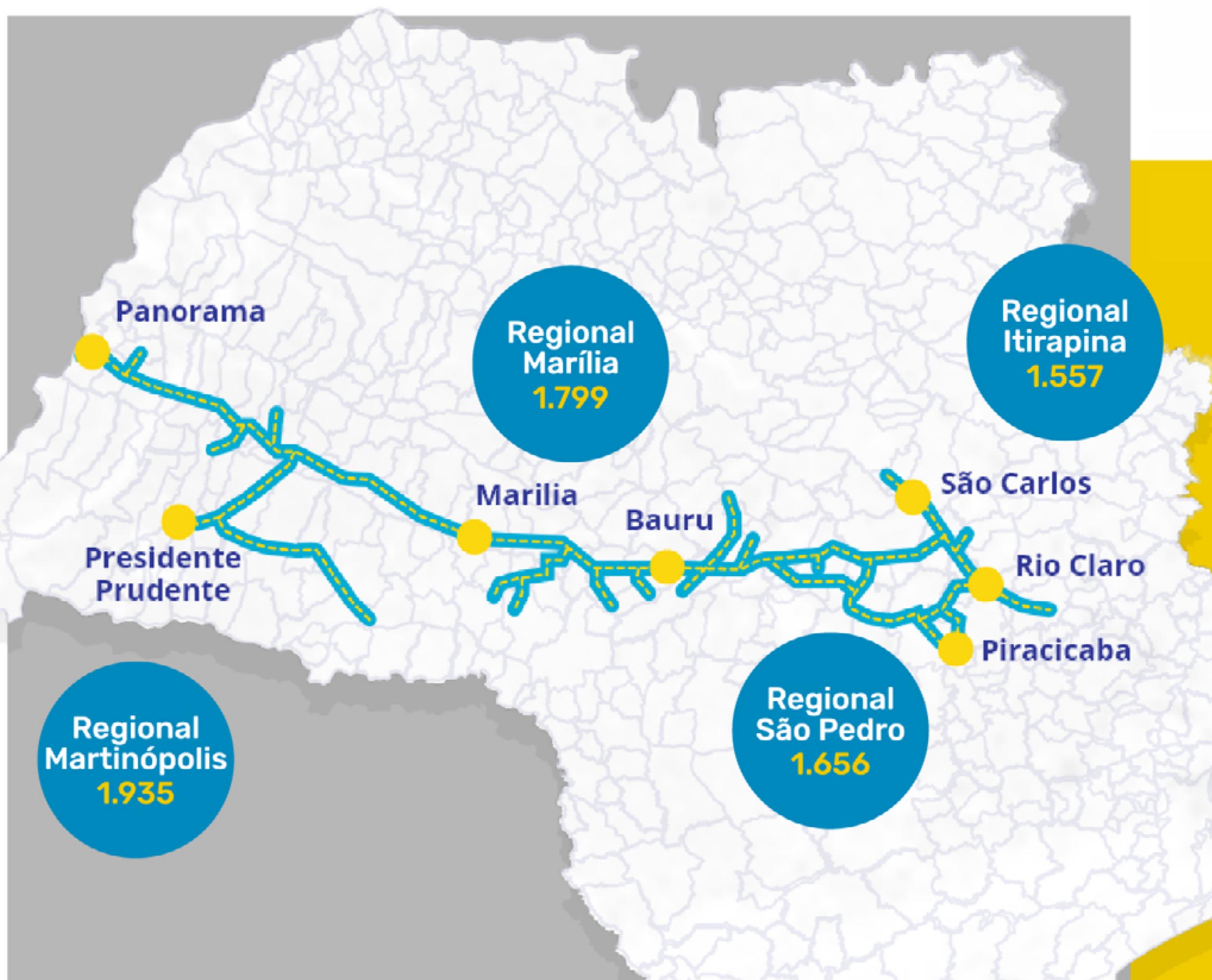
8.100

**PESSOAS
CONTRATADAS**

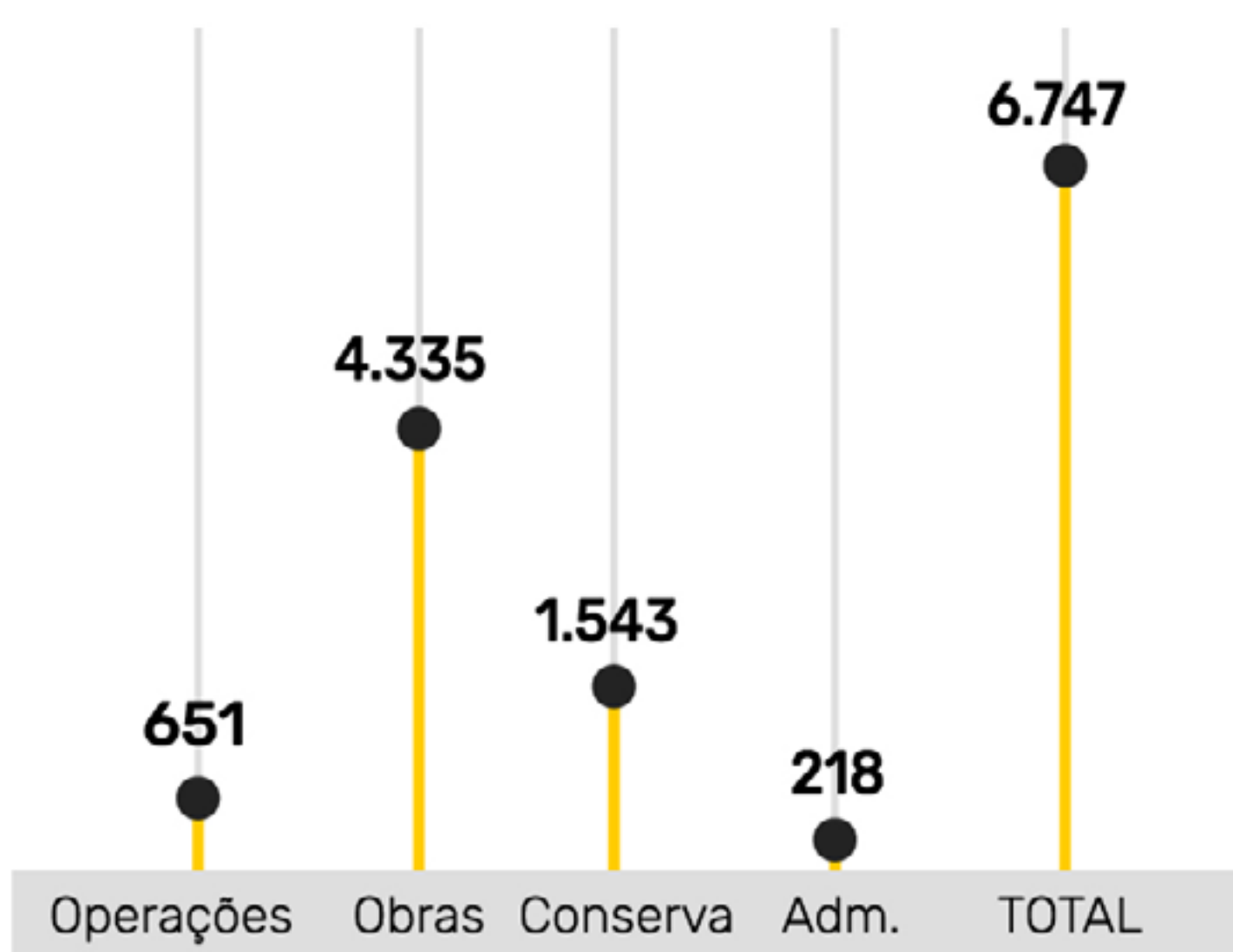
EIXO SP - 1.353 pessoas

Terceirizados - 6.747 pessoas

Mapa de empregos gerados



Quantidade de Terceiros por Área



Treinamentos



A Eixo SP celebra a qualidade da equipe de mais de 1.300 colaboradores diretos da empresa. Na Concessionária um quarto da equipe tem graduação universitária e a maioria se especializou ao longo de décadas de trabalho em várias concessões. Em 1 ano de concessão a Eixo SP já promoveu diversos colaboradores e mantém um sistema de valorização da equipe, estimulando a capacitação e a educação constantes. Já passaram por treinamento presencial ou online cerca de 8.000 colaboradores internos e externos.





CAPÍTULO 5

Compromisso Ambiental

Programa Carbono Zero

CARBONO NEUTRO



Neutralizar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) provenientes das Atividades de Operação

O time de Meio Ambiente da Eixo SP é responsável pelo controle e monitoramento dos indicadores de emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE). Em 2020, iniciamos o levantamento de emissões de acordo com a metodologia do GHG Protocol Brasil, ano em que nossas emissões de escopo 1, aquelas que ocorrem em nossas unidades, foram de 2.734,749 tCO₂e. A maior participação desse grupo se refere às emissões por combustão móvel, que representa 50%. Já as emissões de CO₂ biogênico, consideradas neutras em termos de impacto climático, somaram 594,936 tCO₂e. No escopo 2, referente ao consumo de energia elétrica, o consumo foi de 85,091 tCO₂e.

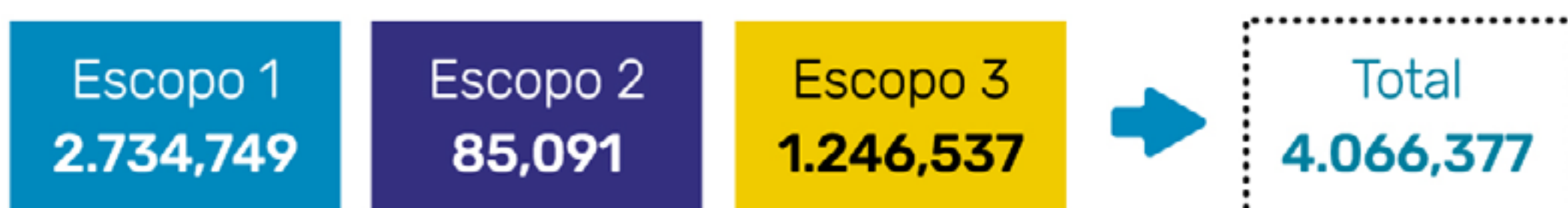
Grande porcentagem de nossas operações é realizada por meio de contrato com terceiros, nesse sentido, acreditamos que as emissões de escopo 3 são relevantes e monitoramos as emissões indiretas em nossa cadeia de valor. A Concessionária irá monitorar anualmente suas emissões e a cada 5 anos fará a neutralização do carbono emitido, conforme prevê o contrato de concessão.

Já no primeiro ano de concessão, a Eixo SP garantiu o Selo Ouro do Programa GHG, que certifica o inventário corporativo pelo alcance do mais alto nível de qualificação e transparência, contribuindo para o fornecimento de dados de emissões de qualidade para a sociedade.



O meio ambiente é um dos grandes pilares de sustentação de nossa empresa e continuaremos priorizando atividades para reduzir o impacto ambiental, como as emissões das operações. Para tanto, em todas as praças de pedágio foram instalados painéis fotovoltaicos a fim de garantir o uso limpo de energia solar. Também utilizamos na concessão balanças móveis operadas por veículos elétricos, eliminando o consumo de combustíveis fósseis.

Emissões de CO₂ (tCO₂e)



Praças de Pedágio já dispõem de painéis de energia solar.



Carros 100% elétricos

Temos em nossa essência uma grande preocupação com o impacto direto de nossas atividades na vida das pessoas e no meio ambiente. A estratégia e política da Eixo SP, intimamente ligada com o contrato de concessão, trouxe inovações relevantes como as Balanças Móveis 100% elétricas, que não dependem de combustíveis fósseis.

Os dois caminhões elétricos têm autonomia de 250 quilômetros e maior eficiência dos motores. Outra

inovação aplicada nos veículos foi a instalação de placas fotovoltaicas para a operacionalização de equipamentos como computadores e impressora necessários ao bom desempenho do trabalho dentro do veículo. A energia fotovoltaica não emite nenhum tipo de gás poluente na atmosfera, tampouco gases que contribuem para o efeito estufa. Seu impacto ambiental é praticamente inexistente, o que reforça o compromisso de sustentabilidade da Eixo SP.

Programa de proteção à fauna

A Eixo SP adota diversas ações voltadas à proteção de animais domésticos e silvestres em circulação nas rodovias da concessão.

Tendo em vista as ocorrências e possíveis acidentes relacionados a invasões de animais nas rodovias, foram desenvolvidas ações de conscientização cujo objetivo é informar e sensibilizar os donos de animais sobre os riscos causados por animais soltos às margens da pista. O informativo orienta ainda os tutores sobre suas responsabilidades legais, incluindo os cuidados necessários com cães, gatos, cavalos, bovinos, entre outros animais domesticados.

A campanha foi divulgada em todas as bases de serviços da Eixo SP, nos Serviços de Atendimento ao Usuário – SAUs e para todos os funcionários, e será ampliada nos próximos anos.

Em caso de ocorrência com animais domésticos ou silvestres, o usuário deve fazer o contato com o telefone de emergência da Eixo SP: **0800 170 8998**.

Equipes operacionais passam frequentemente pelas rodovias e o CCO realiza o monitoramento por câmeras. Após o resgate, os exemplares da fauna são encaminhados para parceiros da Concessionária para tratamento e reabilitação. Essas parcerias estão estrategicamente localizadas nas regiões de São Carlos, Brotas, Bauru, Assis, Martinópolis e Dracena.

Todos os funcionários da operação são treinados em identificação e manejo de animais, preservando o bem-estar da fauna e garantindo a sua segurança.










Passagens de fauna

Tão importante quanto favorecer o deslocamento dos usuários com segurança, é garantir a travessia segura de animais. A Eixo administra atualmente 19 passagens de fauna em suas rodovias. Os dispositivos estão estrategicamente distribuídos e tem por objetivo o deslocamento seguro dos animais por baixo da rodovia. As passagens garantem a conectividade dos habitats, levando em consideração a dispersão de diferentes espécies. Além disso, associadas ao cercamento, as passagens reduzem significativamente a mortalidade da fauna regional.

Em um ano de concessão foram registradas mais de 1.700 travessias de animais nas passagens de fauna da Concessionária. Além destas passagens, mais 11 estruturas estão em construção.


109.896
horas de
monitoramento

-  **1.708** registros da fauna
-  **37** espécies silvestres
-  **24** mamíferos de médio/grande porte
-  **8** espécies de aves
-  **2** espécies de répteis

As espécies mais registradas são: Morcegos, Quatis, Tatus, Cutias, Veados, Capivaras, Teiús e Pacas.

Espécies ameaçadas de extinção registradas: Lobo-guará, Gato-mourisco, Onça-parda, Jaguatirica, Lontra e Tapiti.

Recuperação de passivos ambientais

A EIXO SP assumiu as prerrogativas do Edital de Concessão para a recuperação de passivos ambientais dos trechos concedidos. Entende-se como passivos ambientais processos erosivos, solo exposto, assoreamentos, disposição inadequada de resíduos e ocupações irregulares na faixa de domínio.

Mediante histórico de levantamento e cadastro de novos eventos, a Concessionária tornou-se responsável pela execução de **1.892** Passivos Ambientais ao longo dos 5 primeiros anos de concessão. Como resultado do 1º ano de concessão, foram registrados **400 PASSIVOS RECUPERADOS** (pouco mais de **21%** do total).





Gestão de resíduos

O desperdício de papel é um problema grave dentro das empresas, sendo responsável pela maior parte de lixo que os escritórios produzem.

Por isso contamos com ferramentas eletrônicas para o controle e gestão de documentos, evitando impressões desnecessárias.

Somente com esse controle, poupamos o equivalente a **23 árvores e a liberação de gases de efeito estufa de um carro de passeio por 70 quilômetros rodados.**

QUANTIDADE DE RESÍDUOS GERADOS POR TIPO DE DESTINAÇÃO

Não Perigosos	Tonelada
Aterro ¹	367
Reciclagem ²	1.834
Estação de Tratamento ³	2.310

Perigoso	Kg
Incineração ⁴	306
Aterro ⁵	41.276

¹ Resíduo comum

² Resíduo Construção Civil e Borracha

³ Efluentes Sanitários

⁴ Resíduos de Serviço de Saúde

⁵ Resíduos Contaminados em Geral



Certificação de Gestão

A Eixo SP está implantando um Sistema de Gestão Integrado, incluindo um Sistema de Gestão da Qualidade, conforme requisitos e orientações da NBR ISO 9.001, um Sistema de Gestão Ambiental, conforme requisitos da NBR ISO 14.001 e 14.004 e um Sistema de Saúde e Segurança Ocupacional, conforme a NBR ISO 45.001. Está em implantação ainda o Sistema de Gestão de Segurança do Tráfego Rodoviário, certificado pela NBR ISO 39.001.



As certificações de sistema de gestão são ferramentas indispensáveis para as organizações que buscam melhorar seus processos, produtos, serviços e consequentemente demonstrar ao mercado nacional e internacional seu compromisso com a melhoria contínua e satisfação de seus clientes.



Padrões de desempenho do IFC

A Estrutura de Sustentabilidade da IFC articula o compromisso estratégico da empresa com o desenvolvimento sustentável. A Política descreve os compromissos, as funções e as responsabilidades da IFC relacionados à sustentabilidade socioambiental, refletindo seu compromisso com a transparência e a boa governança de suas operações. Os Padrões de Desempenho são direcionados aos clientes, fornecendo orientação sobre o modo de identificar riscos e impactos e destinam-se a ajudar a evitar, minimizar e gerenciar riscos e impactos, como forma de fazer negócios de maneira sustentável, incluindo o engajamento das partes interessadas e as obrigações de divulgação por parte do cliente no que se refere a atividades no âmbito do projeto.



Por meio de seu contrato de concessão, a Eixo SP deverá garantir o atendimento aos requisitos previstos nos Padrões de Desempenho da IFC.

- **Padrão de Desempenho 1:** Avaliação e Gestão de Riscos e Impactos Socioambientais
- **Padrão de Desempenho 2:** Condições de Trabalho e Emprego
- **Padrão de Desempenho 3:** Eficiência de Recursos e Prevenção da Poluição
- **Padrão de Desempenho 4:** Saúde e Segurança da Comunidade
- **Padrão de Desempenho 5:** Aquisição de Terra e Reassentamento Involuntário
- **Padrão de Desempenho 6:** Conservação da Biodiversidade e Gestão Sustentável dos Recursos Naturais Vivos
- **Padrão de Desempenho 7:** Povos Indígenas
- **Padrão de Desempenho 8:** Patrimônio Cultural



Considerações finais

A Eixo SP tem como princípio ser reconhecida pela excelência da sua gestão operacional, financeira, técnica, institucional, ambiental e social. Todos os processos de gestão da empresa são norteados pela ética, transparência, e integridade, resultando assim em serviços de qualidade e proporcionando aos seus usuários viagens mais seguras e confortáveis. São compromissos da concessionária:

- Proibir a corrupção e o Suborno em todas as operações, encorajar o levantamento de preocupações com base na boa-fé ou em razoável convicção sem medo de represália, garantindo a independência da função de Compliance antissuborno e dar ciência aos públicos de interesse sobre as consequências do não cumprimento da política;

- Agir em conformidade com as legislações, regulamentos, normas e compromissos contratuais assumidos nas atividades desenvolvidas pela empresa, colaboradores, parceiros, e/ou prestadores de serviços;

- Tratar a todos com equidade e respeito à diversidade, bem como assegurar adequado e constante aperfeiçoamento dos colaboradores, incentivando-os a agir de forma igualitária e antidiscriminatória, com ética, responsabilidade,

bom senso, iniciativa, criatividade e senso de dono;

- Satisfazer as partes interessadas através do respeito e a geração de valor aos usuários, colaboradores, acionistas, poder concedente, comunidades do entorno e ao meio ambiente;

- Estimular o desenvolvimento dos colaboradores e seus representantes no estabelecimento de condições de trabalho retas, seguras e saudáveis, e de proteção ao meio ambiente, visando eliminar ou minimizar perigos/aspectos, eliminar riscos de suborno, reduzir riscos viários e do trabalho, e consequentemente prevenir fraudes, doenças, lesões e poluição decorrentes de suas atividades;

- Fazer o uso inteligente e sustentável de inovações e tecnologia na busca de melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado.

EIXO[SP]

www.eixosp.com.br

