

**COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM****ATA DA 26ª (VIGÉSIMA SEXTA) REUNIÃO ORDINÁRIA DO  
COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO – CAE****1 – Data, hora e local da realização:**

Reunião realizada no dia 23 (vinte e três) do mês de agosto de 2019 na Rua Boa Vista, 162 – 6º andar.

**2 – Participantes:**

Julio Sergio de Souza Cardozo – Coordenador do CAE

Silvério Crestana – membro do CAE

Afonso Antonio Hennel – membro do CAE

**3 – Pauta da Reunião – 14:00hs às 17:30hs****Ouvidoria – 14:00hs às 15:00hs**

A Senhora Claudia Alves de Freitas fez uma apresentação sobre “Os Canais de Atendimento” – 1º Semestre de 2019 abordando os seguintes aspectos:

- Organograma – Gestores dos Canais: áreas envolvidas, destacando as áreas que continuam ligadas a Presidência.

- Os Canais: GRR: Imprensa; GOS: SMS – denúncias; DROV: Site – fale conosco, SIC e Canal de Denúncias; DOOP: Central de Relacionamento, 0800, Fale Conosco, Chat, Postos de Atendimento, Credencial – PCD e desempregado, Achados e Perdidos; DRMK: WhatsApp, Instagram, Twitter, Estudantes/escolas/projeto cultural, Facebook e Youtube.

Tipos de Manifestação, Formas de Contato e Gênero: Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; Histórico das Solicitações; Solicitações x Recursos; Principais Assuntos; Perfil dos Solicitantes; Canal de Denúncias; Denúncias Apuradas Comitê de Ética; Principais Manifestações Registradas.

Novo sistema de gestão – novidade.

Após a apresentação o Comitê de Auditoria Estatutário destaca a necessidade de padronização dos gráficos para melhor visualização dos dados/informações.

O Senhor Silvério Crestana sugeriu a publicação do Relatório de Ouvidoria no site da CPTM, bem como a padronização dos gráficos, conforme já observado em reuniões anteriores.

O CAE tomou conhecimento da nova configuração de atendimento dos Canais de Relacionamento da Companhia e identificou que a dispersão entre várias gerências exigirá esforço na supervisão e coordenação das atividades.

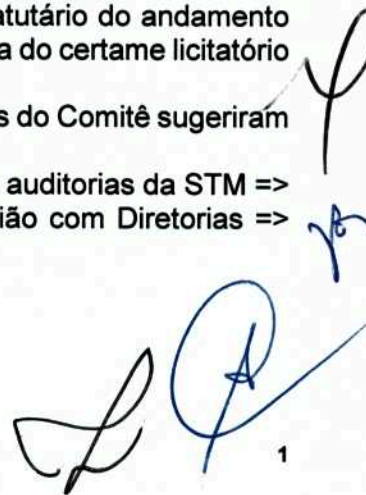
**Auditoria – 15:00hs – 15:30hs**

A Senhora Juliana Stark atualizou o Comitê de Auditoria Estatutário do andamento do Plano Anual de Auditoria, bem como das informações acerca do certame licitatório para contratação de auditores independentes.

Com relação aos Relatórios de Auditoria os Senhores Membros do Comitê sugeriram algumas correções.

Destacou também, outras atividades a saber: Reunião com as auditorias da STM => Metrô e EMTU; Auditoria Preventiva => novo trabalho; Reunião com Diretorias => canal de comunicação.

O Sr. Silvério reconheceu ações de melhorias na Auditoria.



Continuação da 26ª Reunião Ordinária do CAE


O Comitê de Auditoria Estatutário - CAE manifestou apoio a iniciativa de descontinuidade da análise prévia do edital a novo trabalho (análises contábeis/ outros indicadores).

Demonstrações Contábeis – 15:30hs às 17:30hs

Estiveram presentes a Senhora Ivone Ferraz Anacleto e a Senhora Marli Cândido Dutra para apresentação do balancete contábil do mês de julho/19. Não havendo comentários adicionais.

O Comitê recomendou que a Contabilidade se reúna com a Gerência Financeira para entendimento das movimentações referentes ao Bilhete Único e do BOM.

4 - NADA MAIS havendo a tratar, foi encerrada a reunião e lavrada a presente ata.

  
\_\_\_\_\_  
JULIO SERGIO DE SOUZA CARDOZO  
Coordenador  
\_\_\_\_\_  
AFONSO ANTONIO HENNEL  
Membro  
\_\_\_\_\_  
SILVÉRIO CRESTANA  
Membro  
\_\_\_\_\_  
MÁRCIA APARECIDA DOS SANTOS  
Secretária