

RELATÓRIO INTEGRADO DA **ADMINISTRAÇÃO** 2024





RELATÓRIO INTEGRADO DA **ADMINISTRAÇÃO** 2024

GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

TARCÍSIO GOMES DE FREITAS

SECRETÁRIO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

MARCO ANTONIO ASSALVE

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS

DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR PRESIDENTE:

- PEDRO TEGON MORO (MANDATO ATÉ JULHO/2024)
- ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES (MANDATO DE JULHO A SETEMBRO/2024)
- MICHAEL SOTELO CERQUEIRA (MANDATO A PARTIR DE SETEMBRO/2024)

DIRETORA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA:

- ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES

DIRETOR DE ENGENHARIA, OBRAS E MEIO AMBIENTE:

- MARCELO JOSÉ BRANDÃO MACHADO

DIRETOR DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO:

- LUIZ EDUARDO ARGENTON

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E NOVOS NEGÓCIOS:

- JOSÉ MARCOS MIZIARA FILHO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE DO CONSELHO:

- ALEXANDRE AKIO MOTONAGA

MEMBROS INDEPENDENTES:

- ELIONOR FARAH JREIGE WEFFORT
- EMÍLIO JOSÉ FEZZI

CONSELHEIROS:

- ALMINO MONTEIRO ALVARES AFFONSO (MANDATO ATÉ ABRIL/2024)
- ANDRÉ LUIS GROTTI CLEMENTE
- ÁTILA SARKOZY (MANDATO A PARTIR DE JUNHO/2024)
- BERNARDO JOSÉ FIQUEIREDO GONÇALVES DE OLIVEIRA (MANDATO ATÉ ABRIL/2024)
- CAROLINA MITSIRU MIASHIRO (MEMBRO REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS – MANDATO A PARTIR DE MAIO/2024)
- DÉBORA FREIRE CARDOSO (REPRESENTANTE DO ACIONISTA MINORITÁRIO – MANDATO A PARTIR DE JUNHO/2024)
- FABIANO MARCOS SANCHES (MEMBRO REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS – MANDATO ATÉ ABRIL/2024)
- JOSÉ EDUARDO SOARES CANDEIAS
- JULIANA AMARA SOARES RODRIGUES DA SILVA
- MICHAEL SOTELO CERQUEIRA (MANDATO A PARTIR DE SETEMBRO/2024)
- PEDRO TEGON MORO (MANDATO ATÉ JULHO/2024)
- VINICIUS MENDONÇA NEIVA

CONSELHO FISCAL

MEMBROS TITULARES:

- ALEX FABIANE TEIXEIRA (REPRESENTANTE DO ACIONISTA MINORITÁRIO)
- CARLOS AUGUSTO GOMES NETO (MANDATO ATÉ ABRIL/2024)
- DIEGO ALLAN VIEIRA DOMINGUES (MANDATO ATÉ OUTUBRO/2024)
- EMILIA TICAMI (MANDATO A PARTIR DE MAIO/2024)
- FABIO GUIMARÃES SERRA (MANDATO A PARTIR DE OUTUBRO/2024)
- MANOEL MARCOS BOTELHO
- MANUELA SANTOS NUNES DO CARMO

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

COORDENADOR:

- ELIONOR FARAH JREIGE WEFFORT

MEMBROS:

- ERNESTO AVELAR NETO
- GRACE MARIA SILVA URBANO
- KARINA FONSECA LIMA

COMITÊ DE ELEGIBILIDADE

- FERNANDA GABAN MONTEIRO
- RAFAEL TONIATO MANGERONA
- SERGIO DE CARVALHO JUNIOR



ÍNDICE

SOBRE O RELATÓRIO 04

PALAVRA DO
PRESIDENTE 05

DESTAQUES EM 2024 06

SOMOS A CPTM 08

MATERIALIDADE 25

ESTRATÉGIA ESG 31

ECONOMIA
SUSTENTÁVEL 32

VALORIZAÇÃO DAS
PESSOAS 54

CONSTRUIR UM
FUTURO RENOVÁVEL 75

SUMÁRIO GRI 91

FICHA TÉCNICA 95

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 2-3 | 2-14

Pelo segundo ano consecutivo, a CPTM apresenta o Relatório Integrado da Administração - RIA 2024 elaborado seguindo as normas da Global Reporting Initiative - GRI Standards 2021, que estabelecem diretrizes reconhecidas mundialmente para comunicar com transparência o desempenho econômico, ambiental e social.

Os dados relatados compreendem o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, coincidindo com o período do relato financeiro, e cumpre o ciclo anual de divulgação, com publicação no mês de abril do exercício seguinte a que se refere.

O relatório é aprovado de forma prévia pela Diretoria Colegiada, que também participa ativamente do processo de construção da Matriz de Materialidade, e suas informações, assim como os temas materiais, são submetidos ao Conselho de Administração da CPTM antes de sua publicação.

A empresa BDO RCS Auditores Independentes S/S executa a auditoria independente das Demonstrações Contábeis, aprimorando os processos internos da companhia.



Entre em contato para enviar dúvidas, críticas e comentários sobre esta publicação pelo telefone 0800 055 0121 ou pelo Canal Fale Conosco.





PALAVRA DO **PRESIDENTE**

[GRI 2-22](#)

A CPTM vem atuando com um compromisso contínuo de práticas que garantem o equilíbrio entre a eficiência empresarial e a responsabilidade socioambiental. Em um momento de transformação no setor de transportes, é nosso propósito não apenas conectar pessoas e regiões com eficiência e segurança, mas também contribuir de forma positiva para o meio ambiente e para as comunidades que atendemos.

Ao longo de 2024, tivemos importantes avanços na implementação de iniciativas que visam melhorar a qualidade de vida dos nossos colaboradores e clientes e fortalecer nossa atuação como elo fundamental do ecossistema da mobilidade na região metropolitana de São Paulo. Com uma rede que atende 18 municípios, incluindo a capital paulista, a malha ferroviária da CPTM encontra-se numa posição de impacto social importante.

Nos últimos 3 anos, os serviços prestados pela CPTM foram valorados em mais de R\$ 27 bilhões em benefícios à sociedade e ao meio ambiente através da redução de acidentes, redução de tempo de viagem, redução da emissão de poluentes e do consumo de combustíveis.

A sustentabilidade não é apenas uma questão de preservação ambiental; ela também está intrinsecamente ligada ao nosso compromisso com a segurança, a inovação e a inclusão social. Trabalhamos para garantir que nossos serviços sejam acessíveis a todos, contribuindo para a mobilidade urbana de forma eficiente e inclusiva, ao mesmo tempo, em que buscamos melhorar a experiência do cliente e promover práticas de segurança cada vez mais rigorosas.

Em um setor tão complexo, que envolve infraestrutura crítica e alto risco operacional, práticas de governança robustas são fundamentais para a gestão adequada dos recursos, a mitigação de riscos e a melhoria contínua da qualidade dos serviços, impactando diretamente a competitividade e a confiança no setor ferroviário.

A operação de trens da CPTM é movida a energia elétrica e sabemos que os impactos ambientais gerados pelo setor da ferrovia são inferiores em comparação aos demais modais de transporte. Ainda assim, reconhecemos que existem muitas formas pelas quais podemos mitigar e reduzir ainda mais nossos impactos causados ao meio ambiente. Para

tanto, em 2024, firmamos um convênio com a Universidade Presbiteriana Mackenzie a fim de realizar estudos visando a redução de impactos de mudanças climáticas (inventário dos dados de energia, resíduos, emissão, etc.).

A fim de gerar melhorias na Jornada dos Clientes, a CPTM criou o Programa Atendimento Campeão, que monitora, reconhece e premia o esforço e o comprometimento coletivo e individual dos colaboradores nas estações. Com foco na excelência do atendimento, o programa destaca aqueles que foram além das expectativas para proporcionar experiências memoráveis aos clientes. A ideia não é apenas sobre reconhecer conquistas passadas, mas também inspirar futuras inovações.

Além disso, das 57 estações operacionais, 44 já possuem condições de acesso às pessoas com deficiência ou restrição de mobilidade. Algumas estações estão em obras, outras em fase de projetos para que todas tenham itens de acessibilidade normativos. Além disso, as novas estações já são projetadas para serem totalmente acessíveis.

Em 2024 a CPTM deu mais um salto no quesito empreendedorismo: na busca de potencializar a arrecadação das receitas não tarifárias, a companhia lançou o Programa “CPTM Serviços”, visando oferecer a prestação de serviços ao mercado, amparado no conhecimento e na expertise adquiridos ao longo da nossa história.

O primeiro contrato foi assinado em novembro de 2024 com a Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística (Central), considerando a elaboração de estimativa orçamentária para operação e manutenção do Sistema Ferroviário de Transporte de Passageiros da Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro.

No contexto da atual reestruturação da matriz ferroviária de São Paulo enxergamos, além dos desafios, oportunidades de ampliação de nossa rede de operações, com foco em aumentar a capacidade de transporte, melhorar a cobertura geográfica e adaptar-nos às novas demandas do mercado, para garantir nossa competitividade e sustentabilidade.

Sabemos que a jornada rumo a uma operação sustentável é contínua. O futuro exige que sigamos aprimorando nossa capacidade de adaptação a novos desafios e a promoção de um transporte cada vez mais integrado e inteligente.

“Trabalhamos para garantir que nossos serviços sejam acessíveis a todos, contribuindo para a **mobilidade urbana de forma eficiente e inclusiva**”.

Michael Sotelo Cerqueira
Diretor Presidente





DESTAQUES DO ANO 1º SEMESTRE

JANEIRO



- **Implantação de painéis com comunicação digital interativa na Estação Palmeiras-Barra Funda**

FEVEREIRO



- **Realização do desfile Linha da Moda Kids**, que exibiu o resultado do reaproveitamento de peças de roupas e tecidos que seriam descartados

MARÇO



- **Inauguração do primeiro Espaço Maternidade** do sistema ferroviário na Estação da Luz
- Comemoração do 1º Dia da Mulher Ferroviária, Lei nº 17.830 de 01/11/2023, na Assembleia Legislativa de São Paulo (Alesp)

ABRIL



- **Expresso Turístico da CPTM completa 15 anos**
- Participação do 36º Congresso Anual e Assembleia Geral de ALAMYS
- Anúncio do projeto para nova Estação ABC da Linha 10-Turquesa em Santo André

MAIO



- **Primeiro leilão de inservíveis da CPTM com arrecadação de R\$ 6,31 milhões**

JUNHO



- **Prêmio Consumidor Moderno como melhor empresa de transporte público**
- Participação no 29º Comitês Técnicos ALAMYS para discutir soluções energéticas e ambientais sustentáveis
- Participação no Tech Trends São Paulo 2024 com simulador de trem



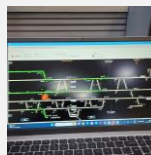
DESTAQUES DO ANO 2º SEMESTRE

JULHO



- **CPTM entrega das obras de acessibilidade da Estação Engenheiro Manoel Feio**, na Linha 12-Safira
- Segundo leilão de inservíveis da CPTM com arrecadação de R\$ 2,65 milhões

AGOSTO



- **Lançamento das centrais de monitoramento de Estações (CME) e de Ativos (CMA)** para auxiliar na jornada do passageiro
- Participação no ‘Seminário LIDE - Transportes e Mobilidade’

SETEMBRO



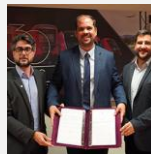
- Participação do Seminário Internacional de Laboratórios de Inovação do Governo, na sede da Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em Brasília, organizado pela Diretoria de Inovação em Governo (GNova).
- **Participação do Start DeepCamp** (evento sobre inovação tecnológica), organizado pelo *SebraeforStartups* e pelo Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT)
- Lançamento do Programa "CPTM Serviços"

OUTUBRO



- **11º Prêmio Tecnologia & Desenvolvimento Metroferroviários – Artigo vencedor da Categoria 1** - Políticas públicas; planejamento urbano; financiamento (*funding*); gestão de empreendimentos de transporte; tarifas e custeio do serviço: “Análise de dados em auditoria para prevenção de fraudes do Sistema de Bilhetagem Eletrônica”.
- Terceiro leilão de inservíveis da CPTM com arrecadação de R\$ 5,16 milhões
- Placa "Botão Play do YouTube" Prata para a CPTM por seus 100 mil inscritos na rede social, pelo Programa Prêmios para Criadores do YouTube.
- Participação na 30ª Semana de Tecnologia Metroferroviária da AEAMESP

NOVEMBRO



- ‘CPTM Serviços’ e Central Logística assinam primeiro contrato de consultoria para transporte ferroviário no Rio de Janeiro.

DEZEMBRO



- **CPTM registra recorde histórico de satisfação dos passageiros** em 2024 com 86,88% de avaliações positivas

SOMOS A CPTM

GRI 2-1 | GRI 2-6

A Companhia Paulista de Trens Metropolitanos, conhecida como CPTM, foi criada em 28 de maio de 1992 para o fim especial de explorar os serviços de transporte de passageiros, sobre trilhos ou guiados, nas entidades regionais do Estado de São Paulo, compreendendo as regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e Microrregiões.

Empresa Pública Estadual, parte integrante da administração indireta do Estado de São Paulo, regendo-se pelo Estatuto Social, pelas leis federais 6.404 de 15/12/1976 e 13.303 de 30/06/2016 com sede na capital do Estado de São Paulo à Rua Boa Vista, 185, Centro, São Paulo, CEP: 01014-001 - CNPJ 71.832.679/0001-23.

Assim que criada, passou a delinear um novo modelo de serviço em transporte ferroviário e, contando com grandes investimentos, foi completamente modernizada ao longo dos anos. Houve renovação total da frota, contando com trens modernos, equipados com ar condicionado, proporcionando mais conforto para o passageiro; modernização da infraestrutura de vias e energia; entrega de novas estações e linhas ferroviárias, além de ser a primeira ligação sobre trilhos entre a capital e o Aeroporto Internacional de Guarulhos, ações que fortaleceram a imagem da CPTM como a melhor operadora de transporte sobre trilhos da América do Sul.

Diante disso, a Companhia lançou o Programa “CPTM Serviços”, visando oferecer a prestação de serviços ao mercado, amparado no conhecimento e na expertise adquiridos pela companhia ao longo de sua história. A iniciativa busca potencializar a arrecadação de suas receitas não tarifárias.

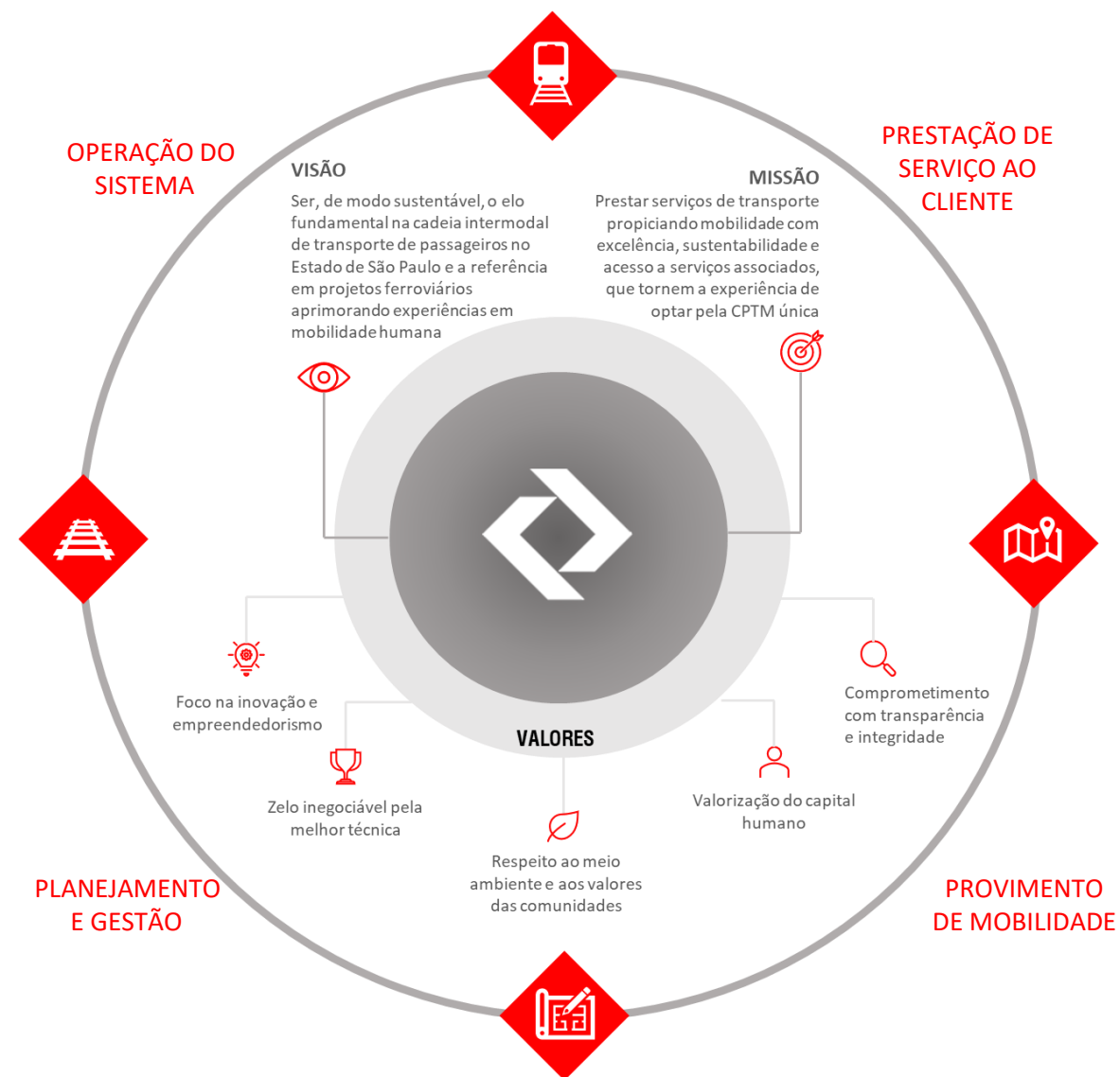
Operando com linhas integradas às do Metrô, aos corredores de ônibus da EMU e à rede municipal, conta atualmente com 196 km de linhas ferroviárias e 57 estações operacionais, além de bicicletários e pontos de parada para táxis e carros de aplicativos. Atende 18 municípios, proporcionando ao cidadão uma mobilidade eficiente, transportando 1,6 milhão de passageiros diariamente (média por dia útil) e se apresenta como elo fundamental do ecossistema da mobilidade, na Região Metropolitana de São Paulo, promovendo constantemente obras de melhoria e modernização do sistema ferroviário por ela administrado.

Muito além de transportar pessoas, a CPTM melhora a vida nas cidades, promove a integração dos municípios, fomenta a economia com o deslocamento de trabalhadores e estudantes com mais praticidade, atende socialmente, de forma gratuita, pessoas desempregadas, idosas e com deficiência.

A CPTM transporta **1,6 milhão de passageiros por dia útil**, sendo um elo fundamental do ecossistema da mobilidade.



VISÃO GERAL





A CPTM EM NÚMEROS

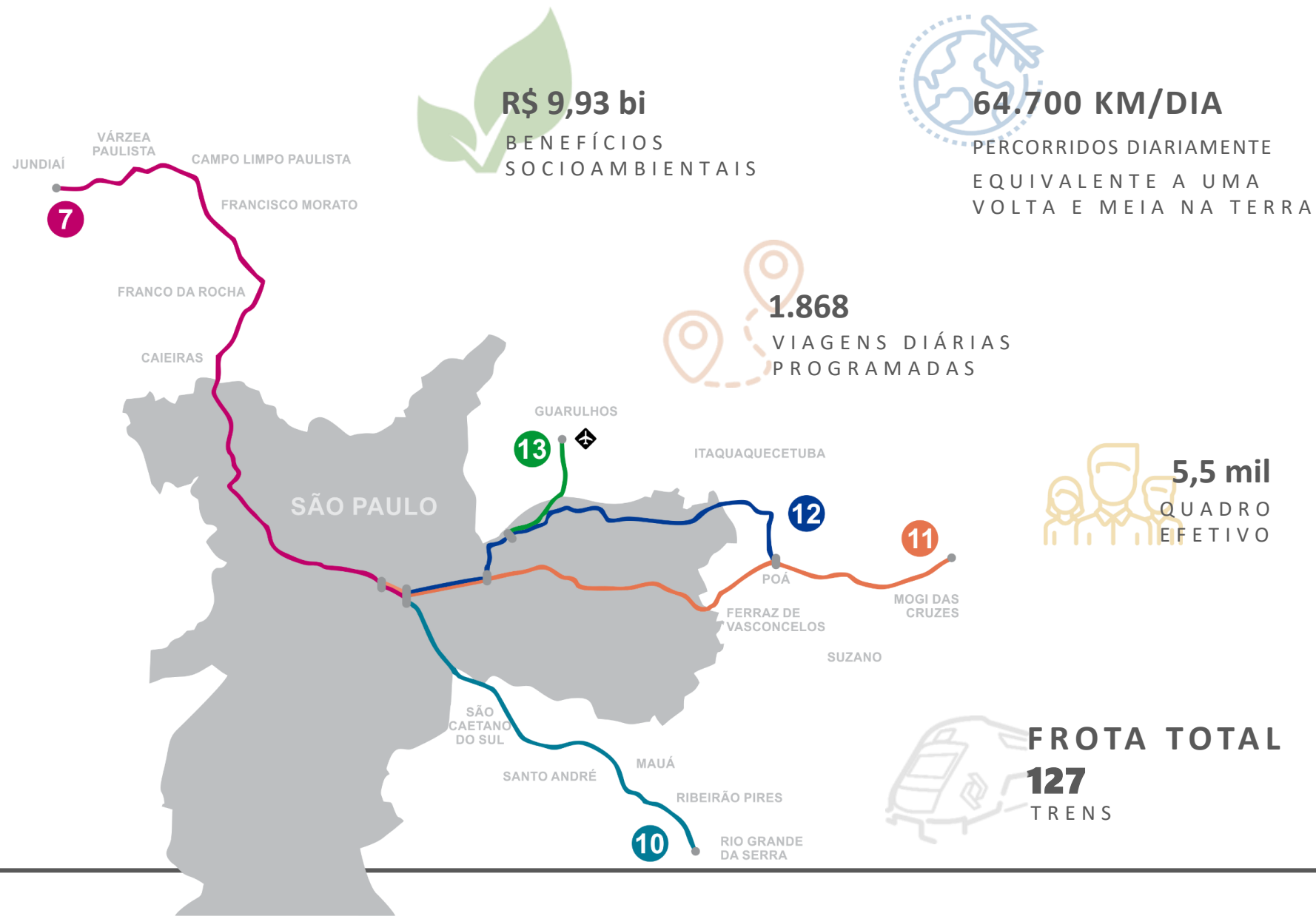
18
MUNICÍPIOS

5
LINHAS

57
ESTAÇÕES

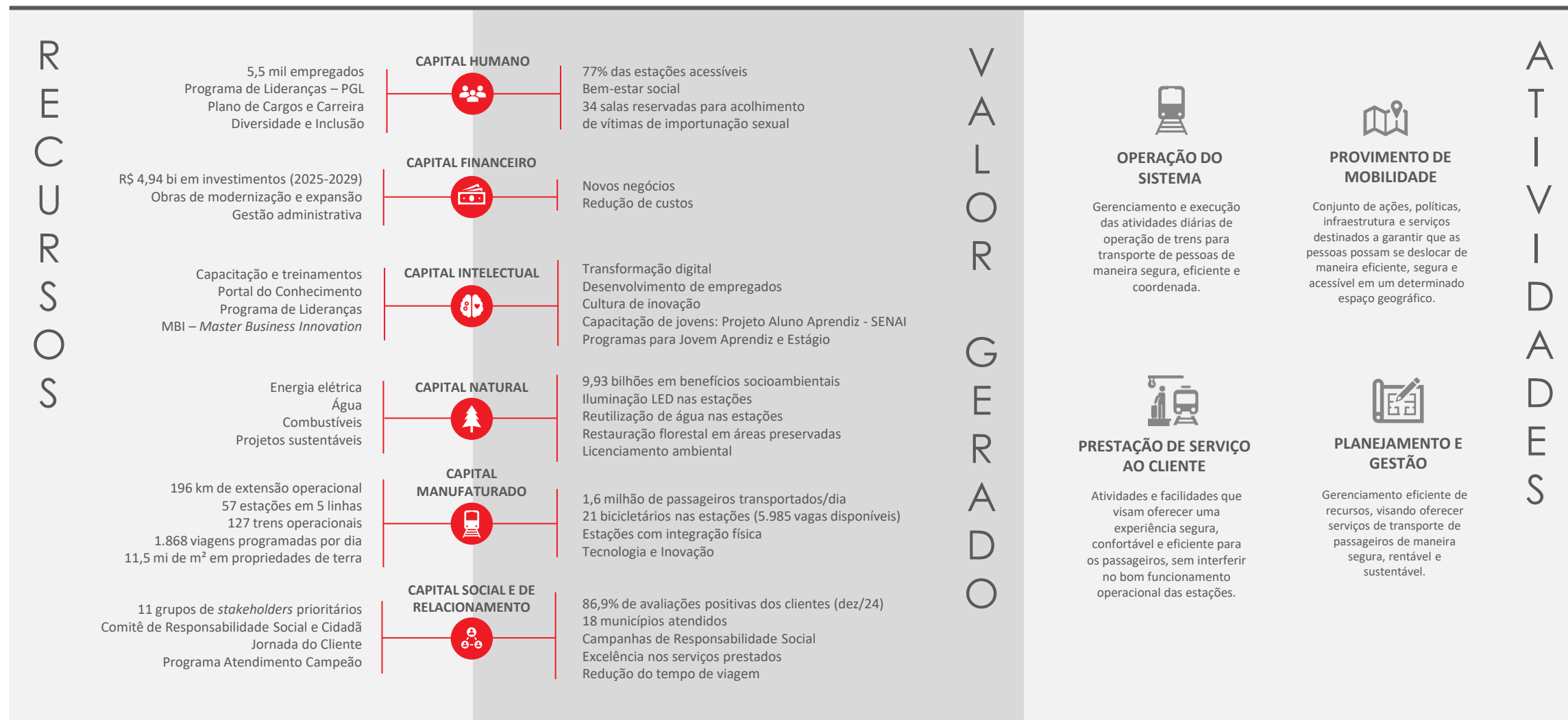
196 KM
EXTENSÃO
OPERACIONAL

1,6 MI
TRANSPORTADOS/
DIA ÚTIL



MODELO DE VALOR COMPARTILHADO

Aproveitando de seus recursos humanos, tangíveis, intangíveis e financeiros, os serviços da CPTM prezam pela segurança, sistemas modernos e atualizados para que sua operação possa criar valor compartilhado para todos os stakeholders.



ABORDAGEM ESTRATÉGICA

A abordagem estratégica da CPTM foi construída por meio de uma análise cuidadosa do mercado, da infraestrutura existente, das tendências do setor e das necessidades dos clientes. A estratégia visa garantir além da eficiência operacional, mas também criar uma experiência diferenciada para os clientes e se adaptar às mudanças no contexto social, econômico e tecnológico:

NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO

Integrar o ecossistema de mobilidade por meio de soluções centradas no cliente que promovam melhorias nos serviços de mobilidade, flexibilidade da oferta de serviços associados, fidelização, engajamento e que agreguem valor ao bem-estar do cliente.

EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Maximizar a utilização de ativos, melhorando a eficácia e a eficiência de todas as funções em toda a cadeia de valor, fomento as energias renováveis e redefinição de planos de manutenção com implementação seletiva de oportunidades e tecnologias digitais.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Aumentar a atratividade por meio de melhor compreensão dos comportamentos, considerando as necessidades diferenciadas de cada persona, desenvolver uma experiência superior em todos os pontos de contato ao longo da jornada de ponta a ponta e desenvolver uma oferta comercial/negócios centrada no cliente.

TRANSFORMAÇÃO CORPORATIVA

Transformar a cultura organizacional, a liderança, os processos e a tecnologia para a adaptabilidade aos novos cenários.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos da CPTM estão centrados na combinação dos temas valorização das pessoas, gestão de negócios, sustentabilidade e eficiência operacional.

Para o atendimento de cada um dos objetivos, existem metas claras e mensuráveis alinhadas às ações da empresa com sua visão e missão. Os objetivos cobrem diferentes áreas da operação, como eficiência, satisfação do cliente, crescimento, sustentabilidade, inovação e lucratividade:

1. PESSOAS



Valorizar o capital humano em um ambiente diverso, inclusivo e seguro.

2. GESTÃO



Aprimorar o modelo de gestão administrativo-financeira.

3. SUSTENTABILIDADE



Promover a sustentabilidade visando a conformidade ambiental, ecoeficiência e economia de baixo carbono.

4. CLIENTES



Expandir os serviços e elevar a eficiência operacional da CPTM.



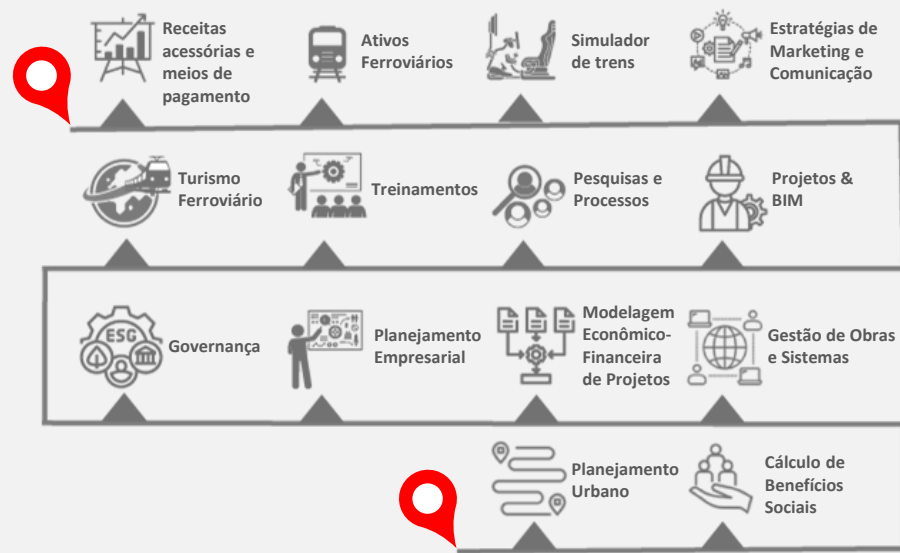
Saiba mais sobre
Abordagem Estratégica

CPTM SERVIÇOS

Um marco nos serviços da CPTM em 2024, para potencializar a arrecadação de receitas não-tarifárias, foi a iniciativa de oferta de prestação de serviços ao mercado, amparado no conhecimento e na expertise adquiridos pela companhia ao longo de sua história.

Entre os serviços que serão oferecidos, destacam-se: a prestação de serviços de consultoria; ativos ferroviários e simuladores de trens; treinamentos; gestão de projetos e contratos; melhorias de processos; projetos de mídia e varejo; e turismo ferroviário, além de pesquisas, modelagem econômico-financeira de projetos e implantação de obras e sistemas. A CPTM, referência na área, também poderá oferecer serviços de projetos e BIM (*Building Information Modeling*).

PILARES DE ATUAÇÃO



“Apenas uma empresa com o porte e o conhecimento da CPTM poderia oferecer um benefício tão grande para o mercado brasileiro. Nossos ativos vão muito além dos nossos equipamentos ou qualquer bem material: **as pessoas que fazem o nosso dia a dia são uma fonte inesgotável de expertise**”.

Michael Sotelo Cerqueira
Diretor Presidente





DESEMPENHO FINANCEIRO

No período em análise, a empresa demonstrou um desempenho financeiro robusto, refletindo a execução eficaz de sua estratégia e o compromisso com a sustentabilidade econômica.

Um dos destaques foi o aumento no número de passageiros pagantes, que cresceu 6% em comparação com o exercício anterior, embarcando aproximadamente 340 milhões de pessoas. Isto é resultado de um trabalho de melhoria constante na operação, que resulta em aumento da confiança do cliente no serviço prestado.

Alinhado ao aumento da demanda foi registrado um crescimento na receita tarifária de 17,7%, totalizando R\$ 1.591,98 mi, resultado direto do maior volume de passageiros embarcados, que vem mantendo um crescimento constante nos últimos 3 anos, e de ajustes tarifários estratégicos.

No que diz respeito à receita não operacional, observou-se uma melhoria significativa, impulsionada pelo início da implantação e operação de pontos comerciais decorrentes do contrato “Global Varejo”, firmado com a concessionária RZK Concessões CPTM 10 11 12 13 SPE S.A. para exploração comercial nas estações das Linhas 10, 11, 12 e 13. A arrecadação com este contrato em 2024 foi de mais de R\$ 2,4 mi. Com o aumento de pontos implantados houve um acréscimo de receita mensal de quase 3.400%, considerando que nos primeiros 18 meses de contrato a concessionária remunerará a companhia com 55,72% da receita bruta mensal auferida. Ressalta-se que a taxa de ocupação efetiva da ABL em 2024 foi de menos de 30% dos pontos comerciais existentes no contrato “Global Varejo”.

Em 2024 destacou-se a realização de leilões de materiais obsoletos ou em desuso, que geraram recursos da ordem de R\$ 12,9 mi, representando um aumento de 18,5% em relação ao ano anterior, e que foram reinvestidos em ações para melhoria dos serviços.

Houve destaque também para redução do prejuízo em 2024 (R\$ 548,4 mil) em relação a 2023 (R\$ 851,7 mil) na ordem de 36%, resultado da melhoria na gestão das despesas da empresa, do aumento da receita operacional, em especial tarifária, alavancada pelo ajuste na tarifa, bem como no constante aumento no volume de passageiros pagantes.

A implementação de novos serviços no Expresso Turístico, aliada ao crescimento de fretamentos, foi também um ponto de evidência, culminando em um aumento de receita de 25% proveniente desse segmento.

Por fim houve a implementação das atividades da CPTM Serviços, cujo objetivo é utilizar da expertise e conhecimento do corpo técnico da empresa, oferecendo serviços de consultoria. Em 2024 o primeiro contrato foi assinado, representando uma receita de R\$ R\$ 2,5 mi.

Paralelamente, manteve-se o foco na busca da redução do orçamento por meio da otimização de processos, renegociação de contratos e adoção de tecnologias mais eficientes, resultando em redução de 3,6% na base 2023 e contribuindo para um caminho de sustentabilidade financeira da empresa.

No ano de 2024, além do **crescimento de 17,7%** na receita tarifária, houve **aumento de 12,3%** na receita não-operacional.

LEGENDA

2023

2024

Subvenção (R\$ mi)

805,3

876,5

Receita Líquida (R\$ mi)

2.251

2.574

Receita Operacional (R\$ mi)

1.352,03

1.591,98

Receita Não-Operacional (R\$ mi)

133,3

149,8

Receita Operacional (carro/Km)

7,65

9,08

Pagantes (inclui pagantes + gratuidades + meia tarifa)

319.508.305

338.359.259

Custo Operacional (R\$ mi)

2.948,67

3.147,81



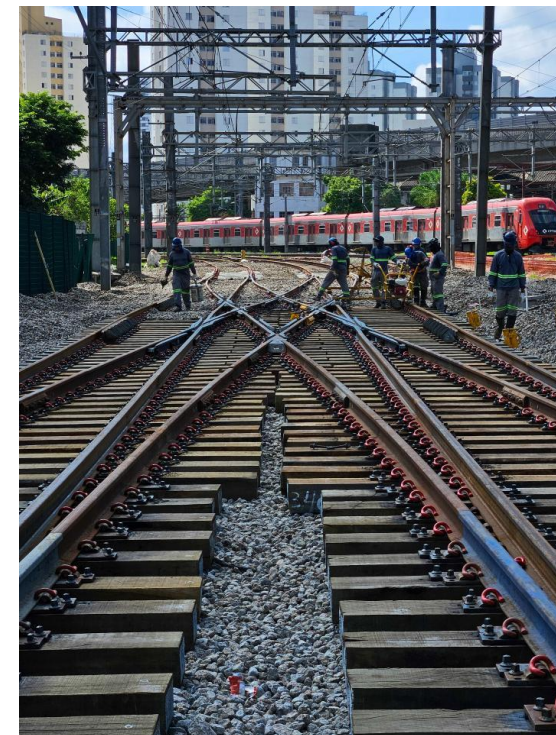
DESEMPENHO OPERACIONAL

Tendo como foco a missão da CPTM de proporcionar um serviço de transporte com excelência e sustentabilidade, que torne única a experiência dos nossos clientes, foram realizados investimentos e melhorias ao longo de 2024 que impactaram positivamente no desempenho operacional.

IMPLANTAÇÃO DO X DO BRÁS

Modificação do terminal Brás da Linha 12-Safira com a implantação de dois novos Aparelhos de Mudança de Via (AMVs) com formação em X. A intervenção foi realizada entre dezembro de 2023 e fevereiro de 2024, visando modernizar e dinamizar o terminal da linha na estação Brás. A implantação possibilitou a manobra dos trens imediatamente na região de entrada/saída das plataformas 6 e 7. Também proporcionou o aumento na velocidade dos trens na chegada à estação, com a eliminação de restrições de velocidade causadas pelas manobras nos antigos AMVs, e, principalmente, a diminuição do intervalo entre trens, que era de seis minutos em 2019 e passou para 4 minutos e 45 segundos. Além da instalação dos AMVs, a implantação do empreendimento compreendeu modificações na rede aérea, ajustes no sistema de sinalização e testes para adequação de intervalos.

Durante o processo, a circulação da Linha 12-Safira entre Brás e Tatuapé foi suspensa, o que exigiu estratégias distintas de atendimento na Linha 11-Coral, como a injeção de trens vazios nas estações Tatuapé (pico da manhã) e Brás (pico da tarde) e a liberação total da transferência com a Linha 3-Vermelha na estação Tatuapé.



TRANSBORDO DE PASSAGEIROS NOS TRENS

A CPTM foi pioneira com seu projeto inovador sobre transbordo de passageiros entre trens. As simulações serviram de bases para outras operadoras. Tudo isso para garantir mais segurança e rapidez no transbordo dos passageiros durante uma intercorrência nas operações.

CONCLUÍDA ÚLTIMA FASE DE CERTIFICAÇÃO ISO 9001 DA DIRETORIA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

Em dezembro de 2024, a Diretoria de Operação e Manutenção (DO) da CPTM concluiu a fase final da certificação ISO 9001, em reunião realizada no auditório da sede da companhia. O processo de auditoria para a recomendação de certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ DO) abrange as 11 áreas que compõem a diretoria, das duas gerências gerais e das nove gerências, além do Departamento de Planejamento, Controle e Gestão (DOPC).

O processo, iniciado em novembro de 2024, contou com três frentes e, ao todo, foram necessárias 360 horas para que 170 postos fossem auditados. O sistema começou a ser implantado na operação e manutenção, após a certificação da Gerência de Segurança (GOS). A partir da recomendação, a Fundação Vanzolini emitirá a atualização do certificado, prevista para janeiro de 2025.

A recomendação celebra a finalização da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade em toda a DO.

PCDS - PANTOGRAPH COLISION DETECT SYSTEM

Consolidação de dados para prover manutenção preditiva na rede aérea das linhas 10, 11, 12 e 13, por meio de pantógrafos instrumentados em cinco trens. Destacam-se, entre os benefícios, monitoramento contínuo embarcado da rede aérea; antecipação de falhas, aplicação do conceito preditivo de manutenção (antecipa falhas antes de elas ocorrerem e evita trocas de peças sem necessidade) e aumento da confiabilidade e disponibilidade do sistema. A ação está alinhada à Meta Estratégica 5.09 de Gestão de Ativos Operacionais.

Outros pontos estão em desenvolvimento para monitoramento de elevadores e escadas rolantes, abastecimento de água, alarmes, climatização e monitoramento de salas técnicas.

COMUNICAÇÃO INTERATIVA

A estação Palmeiras-Barra Funda recebeu painéis digitais com o novo modelo de comunicação interativa, gerando mais informação, conectividade e interatividade para os passageiros.

Outra inovação foi a implantação de avisos sonoros personalizados e automatizados em todas as estações, para aprimorar, atualizar e adaptar as mensagens transmitidas aos passageiros diariamente. Cada estação envia mensagens sob medida, controladas por IA.



AMPLIAÇÃO DA LINHA DE BLOQUEIOS NA ESTAÇÃO BRÁS

Para melhorar a fluidez, o conforto e o atendimento no acesso à Praça Agente Cícero, a DO executou a mudança no leiaute e ampliação da linha de bloqueios do local. A primeira etapa do projeto foi a mudança de local da Sala de Supervisão Operacional (SSO), que estava alocada no meio da linha de bloqueios, dividindo-a em duas. Nessa posição, a SSO tomava espaço útil e exigia mais empregados para supervisionar a entrada e atender os passageiros.

Após a relocação da SSO, foi possível implantar 6 bloqueios adicionais, proporcionando maior fluidez no processo de embarque e desembarque e, consequentemente, melhorando a experiência dos passageiros na estação, além de permitir a operação da linha de bloqueios e SSO com menor número de empregados. A atualização reflete o compromisso contínuo com a eficiência e a comodidade no atendimento ao público.



NOVAS CENTRAIS DE MONITORAMENTO DE ESTAÇÕES E ATIVOS

Desde o dia 20 de agosto de 2024, duas centrais estão funcionando no Centro de Controle Operacional (CCO): a de monitoramento de Estações (CME) e a de Ativos (CMA).

A nova CME deve coordenar o acompanhamento de Pessoas com Deficiência (PCDs), mapeando o itinerário dos passageiros, também vai atuar no alinhamento de estratégias operacionais de fluxo e disponibilizar informações nos avisos públicos e painéis de comunicação visual. A ideia é oferecer mais uma ferramenta de apoio às equipes que atuam em campo nas estações, ampliando a comunicação.

Já a CMA vai subsidiar decisões e soluções com base nos critérios de risco, custo e desempenho para todos os ativos operacionais da companhia. As equipes de manutenção do CMA farão interface com as equipes do Centro de Informação da Manutenção (CIM), campo e CCO, melhorando a estratégia para garantir a disponibilidade operacional dos ativos.

SISTEMA DE MONITORAMENTO CONTÍNUO NOS TRENS

Implantado nos trens das séries 8000 e 8500, permite visualizar, em tempo real, a localização do trem e os dados da cabine de controle, tais como: velocidade do trem, cabine habilidade e quantidade estimada de passageiros. O armazenamento dos dados de diagnóstico de todos os sistemas do trem e a criação de alarmes evitam ocorrências ou agravamento de falhas.

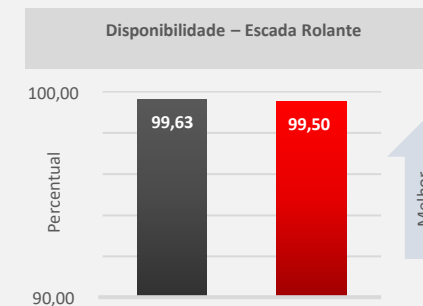
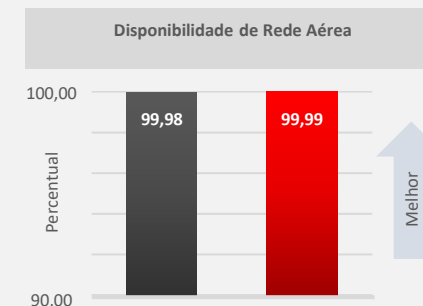
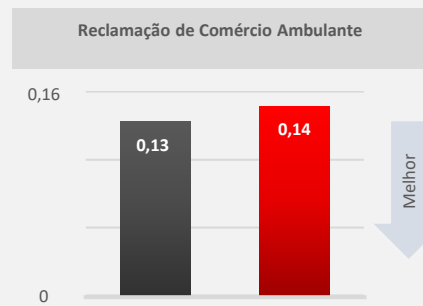
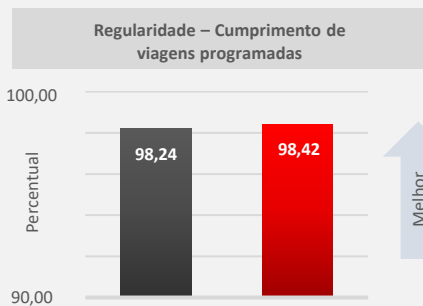
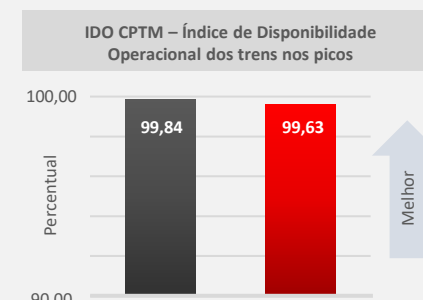
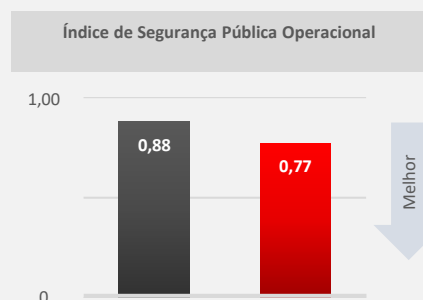
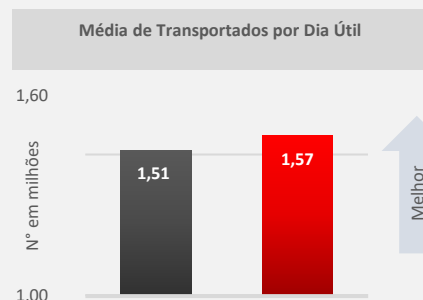
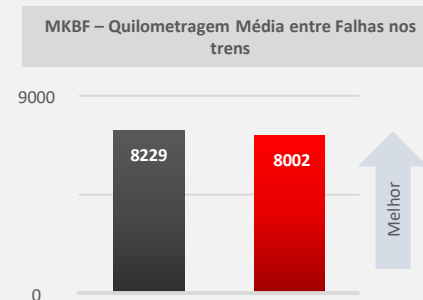
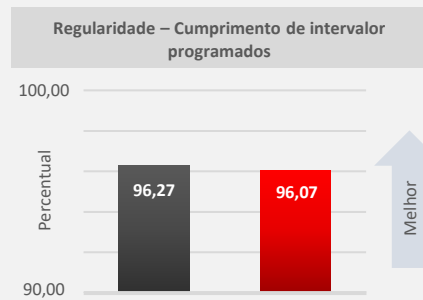
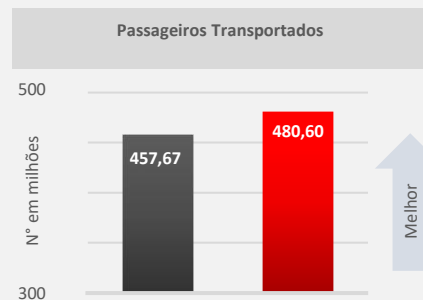


INDICADORES OPERACIONAIS

LEGENDA

2023

2024



EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO

Em 2024, as obras de modernização e expansão da rede desempenharam um papel fundamental no avanço da infraestrutura e na melhoria dos serviços prestados. A seguir, as principais iniciativas realizadas ao longo do ano:

OBRAS DE ACESSIBILIDADE

Para promover a acessibilidade e a segurança para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, a CPTM concluiu as intervenções necessárias para garantir plena acessibilidade na Estação Engenheiro Manoel Feio, localizada na Linha 12-Safira. Com esta entrega, a companhia alcançou o marco de 14 estações totalmente acessíveis desde o início de 2019.

Na Estação da Luz, foram realizadas importantes melhorias estruturais visando à acessibilidade e à qualidade dos serviços prestados. A implantação de um banheiro acessível no corredor de ligação entre a CPTM e o Metrô foi concluída, além da reforma completa dos sanitários públicos da estação, reafirmando o compromisso da companhia com a inclusão e a melhoria contínua da experiência dos passageiros.

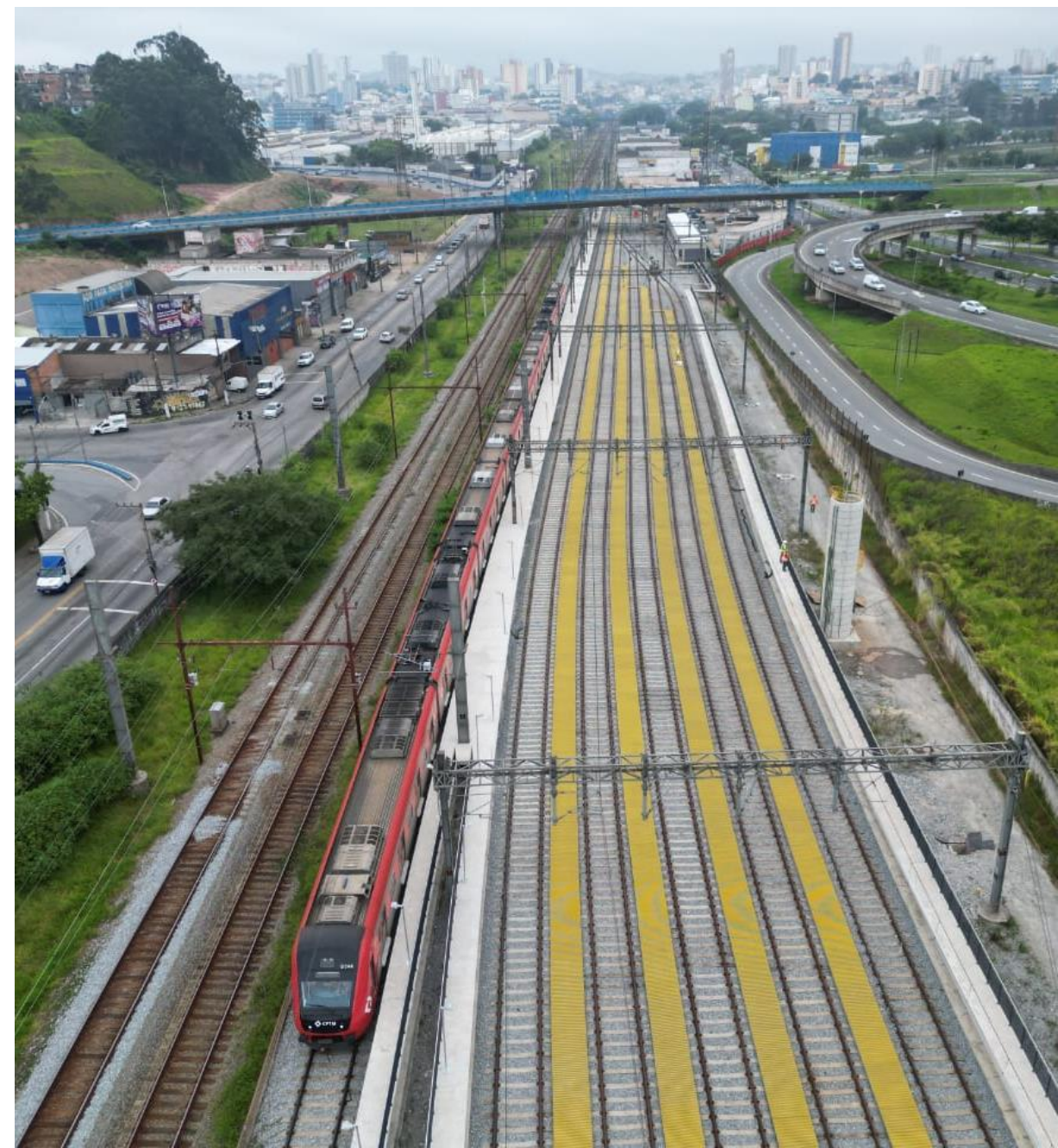
PROJETOS CIVIS

Foram concluídos os projetos para as adequações à acessibilidade (NR24 e AVCB), das estações Santo André, Mauá e Itaquaquecetuba.

Houve avanço na elaboração, pelos técnicos em BIM, dos projetos para reconstrução das estações Ipiranga em atendimento às normas de acessibilidade (NR24 e AVCB). Além disso, foram concluídos o projeto de substituição de escadas fixas por escadas rolantes e a construção de um bicicletário com cerca de 1.000 vagas na Estação Guaianases.

Visando aumentar a oferta de passageiros na Linha 13-Jade, a CPTM está desenvolvendo em BIM o anteprojeto de arquitetura e engenharia para a extensão da Linha 13-Jade até o bairro de Bonsucesso, em Guarulhos.

Obras em pátios ferroviários: foram concluídas as obras do **Pátio Mauá**, para dar suporte às equipes de operação, garantir uma resposta mais rápida às demandas operacionais da Linha 10-Turquesa e facilitar a manobra das composições.





EMPREENDIMENTO DE INTEGRAÇÃO LUZ – CENTRO – LINHA 13-JADE

Inaugurada em 2018, proporciona a ligação sobre trilhos com o Aeroporto Internacional Governador André Franco Montoro, em Guarulhos, integrando três modais de transporte: aeroviário, ferroviário e rodoviário.

Em 2023, foi concluída a extensão do Serviço Expresso Aeroporto até a Estação Palmeiras-Barra Funda.

Em 2024, foi concluída a adequação de via permanente na entrada do Pátio Luz, o que permitirá a chegada dos trens da Linha 11 até a Estação Barra Funda.

Além das intervenções concluídas, compreendem o empreendimento Integração Centro - Linha 13-Jade as seguintes intervenções:

Implantação em andamento da subestação Memorial da América Latina, para suprimento de energia.

Obras em andamento na Estação da Luz, para implantação do novo túnel para ligação entre a CPTM e a Linha 4-Amarela de metrô, e implantação de duas escadas rolantes e duas escadas fixas.

OBRAS DE ENERGIA E SINALIZAÇÃO

Continuam os trabalhos para a modernização do sistema de energia de tração. Na Linha 10-Turquesa, foram inauguradas as cabines seccionadoras de Energia de Tração de Guapituba e Utinga, utilizando tecnologia de construção em Eletrocentro. Também foram entregues os eletrocentros de sinalização em Santo André e em Capuava.

Nos sistemas de sinalização, foi concluída a implantação do Sistema de Controle Centralizado, para intertravamento em campo. Além da implantação do Sistema de Controle Centralizado no CCO do trecho entre Luz e Barra Funda, para atender à necessidade da CPTM de concluir a extensão da Linha 13-Jade até a estação terminal Barra Funda.

Para a modernização das Linhas 10-Turquesa e 11-Coral, continuam em andamento as obras de implantação do Sistema de Sinalização CBTC (*Communications Based Train Control* ou Controle de Trens Baseado em Comunicação).





ESTAÇÃO VARGINHA

A nova Estação Varginha ocupa uma área de 5.000 m² de área edificada com plena acessibilidade, oito escadas rolantes e três elevadores e disponibilizará, ainda, um bicicletário com 280 vagas.

A estação está pronta para operação, faltando apenas a conclusão do acesso de pedestres do lado oeste. Foram iniciadas as obras para implantação do Terminal Rodoviário de Varginha, que ficará situado ao lado da estação ferroviária de Varginha, contribuindo enormemente para a mobilidade urbana da região do extremo sul da cidade de São Paulo, com a conexão direta dos modais rodoviário e ferroviário.

EMPREENDIMENTO DE EXPANSÃO DA LINHA 9-ESMERALDA

O prolongamento da linha 9-Esmeralda é de 4,5 km de extensão entre as estações Grajaú e Varginha, com projeto de construção das estações Bruno Covas/Mendes-Vila Natal e Varginha, de quatro viadutos rodoviários, adequações no sistema viário e de um pátio de estacionamento de trens. Em 2024, foram concluídas as obras civis do sistema viário no entorno da estação Varginha, propiciando maior flexibilidade e fluidez do trânsito local.



AÇÕES VOLTADAS PARA O PLANEJAMENTO DA MOBILIDADE

PLANEJAMENTO DA MOBILIDADE E EXPANSÃO DA REDE DE TRANSPORTES DENTRO DO ESTADO DE SÃO PAULO

O planejamento do transporte e da mobilidade na CPTM detém o protagonismo de ações e esforços empreendidos visando elevar, cada vez mais, os padrões de atendimento e qualidade dos serviços prestados pela companhia.

O aumento dos níveis de acessibilidade e conectividade e consequente alcance da excelência das condições de uso da malha ferroviária, sob gestão da companhia, pautam as ações e os esforços empreendidos.

Assim, são objetos de atenção:

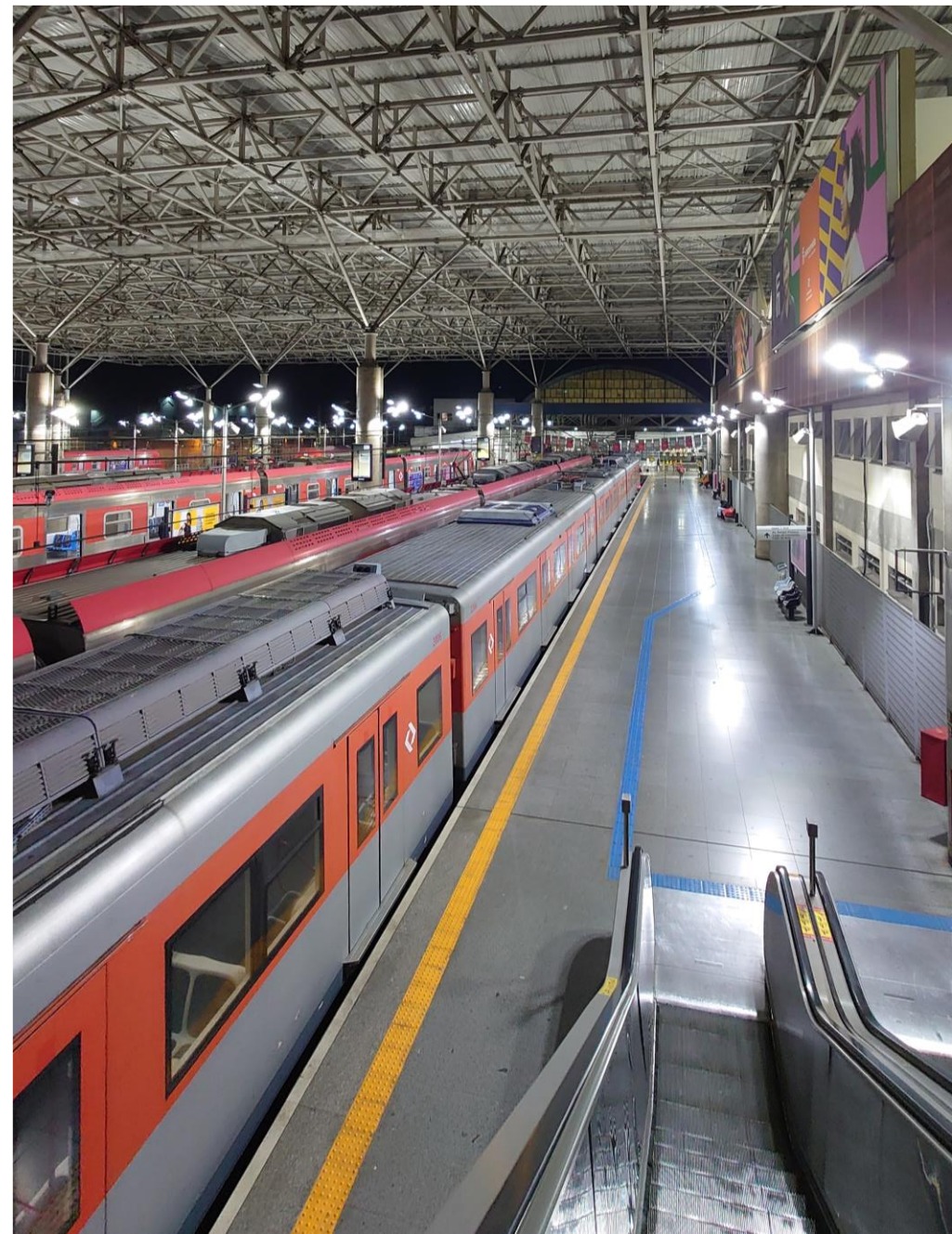
- O incremento dos modelos de integração modal e tarifária, buscando o melhor atendimento dos passageiros;
- O empreendimento de ações para qualificar a experiência dos clientes internos e externo;
- A incorporação de mudanças em processos, análises de demanda e estudos de modelos de parcerias para condições mais favoráveis aos passageiros.

PLANEJAMENTO DA MOBILIDADE

Durante o ano de 2024, novas abordagens relacionadas ao planejamento de transporte pautaram as atividades desenvolvidas pelas equipes. Desta forma, tornaram-se objetos de estudo da companhia: a expansão da escala de serviços de transporte sobre trilhos, a estruturação de ligações regionais de passageiros, ampliação das alternativas de deslocamento e conectividade nas regiões metropolitanas e administrativas no Estado de São Paulo, e proposição da implantação de novos serviços intra e intermetropolitanos.

Assim, em 2024 foram elaborados os seguintes estudos/relatórios técnicos:

- Conclusão do relatório técnico do estudo da Ligação Ferroviária entre Regiões Metropolitanas de São Paulo (RMSP) e a do Vale do Paraíba e Litoral Norte (RMVPLN) – TIC Leste;
- Conclusão do relatório técnico do estudo da Ligação Ferroviária entre Regiões Metropolitanas de São Paulo (RMSP) e a da Baixada Santista (RMBS) – TIC Sul;
- Estruturação de chamamento público para a utilização de bicicletários da companhia;
- Início da revisão do estudo da Linha 24-Quartzo (Alphaville - Campo Limpo);
- Início da revisão do estudo da Linha 25-Topázio (ligação Embu - Santo André);
- Conclusão do relatório técnico geral - São Paulo nos Trilhos;
- Conclusão do relatório técnico do Plano de Ação São Paulo nos Trilhos: trechos Sorocaba - Marília e Ribeirão Preto - Franca;
- Conclusão do relatório técnico do Plano de Ação São Paulo nos Trilhos: trecho interligando os municípios de Santos, Registro, Itapeva e Iperó.



GESTÃO DO TERRITÓRIO

A CPTM é gestora de um território predominantemente linear, com cerca de 330 quilômetros de extensão, que se estende por 27 municípios nas Regiões Metropolitanas de São Paulo, de Jundiaí e da Baixada Santista, abrangendo cerca de 11,5 milhões de m². São 273 quilômetros operacionais, divididos em sete linhas (duas delas concedidas para ViaMobilidade do grupo CCR), que comportam 94 estações, quatro complexos de manutenção e inúmeras instalações e unidades de apoio, que garantem o transporte de cerca de 2,5 milhões de pessoas por dia útil.

Este território é compartilhado com áreas da União (destinadas ao transporte de cargas) e compreende também uma infinidade de usos não ferroviários, tais como áreas comerciais, redes de infraestruturas aéreas e subterrâneas, viadutos, túneis e passarelas.

A CPTM continua a desenvolver em seu território o plano de modernização e expansão, implantando novas instalações ferroviárias ou modernizando as já existentes, para qualificar e ampliar sua capacidade de atendimento à crescente demanda de transporte público nas RMSP e RMJ.



REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA

A regularização fundiária do território é um objetivo estratégico, sendo essencial para garantir as condições jurídicas de uso e ocupação da faixa ferroviária, sobretudo no atual contexto de concessões e parcerias com a iniciativa privada, seja para a operação ferroviária ou para empreendimentos associados ao transporte de passageiros.

O programa de regularização fundiária visa regularizar todo o território da companhia promovendo o registro de titularidade, incluindo áreas em posse, uso ou de interesse da CPTM, perante os Cartórios de Registro de Imóveis (CRI) competentes. O processo de regularização envolve negociações com a SPU e DNIT, que ainda não tiveram o registro de titularidade atualizado, além de negociações com as Prefeituras de todos os municípios abrangidos, para obtenção de declarações de isenção de cobrança do ITBI.

Para subsidiar os processos de regularização fundiária, a companhia formalizou contratos de Levantamento Topográfico de toda a faixa territorial ferroviária, cujo escopo envolve o cadastramento topográfico georreferenciado de toda a infraestrutura ferroviária (via permanente, rede aérea, edificações, vedação da faixa, usos, etc.), a checagem e revisão dos limites patrimoniais da ferrovia, levantamento de matrículas e outros produtos.

Além de ser um trabalho essencial aos processos de regularização, a contratação também é essencial para garantir uma melhor acurácia e completude dos dados cadastrais da ferrovia, disponíveis no banco de dados geográficos corporativos da CPTM (Sistema RAIZ).

Atualmente, quatro lotes de levantamento topográfico planimétrico cadastral estão em execução, sendo que em 2024 foram recontratados três lotes cujas atividades não foram estritamente executadas pela empresa contratada à época, e que devem ser finalizados até 2027.

O programa de regularização fundiária já regularizou mais de 200 matrículas, dobrando o número existente no início do programa, em 2021.

SISTEMA RAIZ

É o sistema corporativo de informações geográficas da companhia. Uma ferramenta avançada de mapeamento e análise de dados espaciais, onde todas as áreas da empresa podem consumir informações sobre a ferrovia e seu entorno. Seu conteúdo inclui a base cadastral fundiária da ferrovia, informações sobre as instalações ferroviárias (via permanente, rede aérea, edificações, unidades de apoio, etc.), redes de utilidade pública e áreas ocupadas por terceiros, informações sobre mobilidade, meio ambiente, dados urbanísticos e socioeconômicos do entorno, entre outros temas.

Desenvolvido sobre a tecnologia ESRI ArcGIS, o sistema RAIZ oferece uma plataforma completa de funcionalidades voltadas à consulta, alimentação e manipulação de dados geoespaciais. Conta com uma aplicação web acessível a todos os colaboradores da companhia, enquanto a produção e alimentação de dados é feita por meio de licenças Desktop dedicadas a usuários avançados, as quais permitem, também, a realização de análises avançadas e desenvolvimento de conteúdo.

O sistema RAIZ está em permanente evolução, incorporando novas informações e recursos para atender às demandas da empresa no que se refere à informação geoespacial.

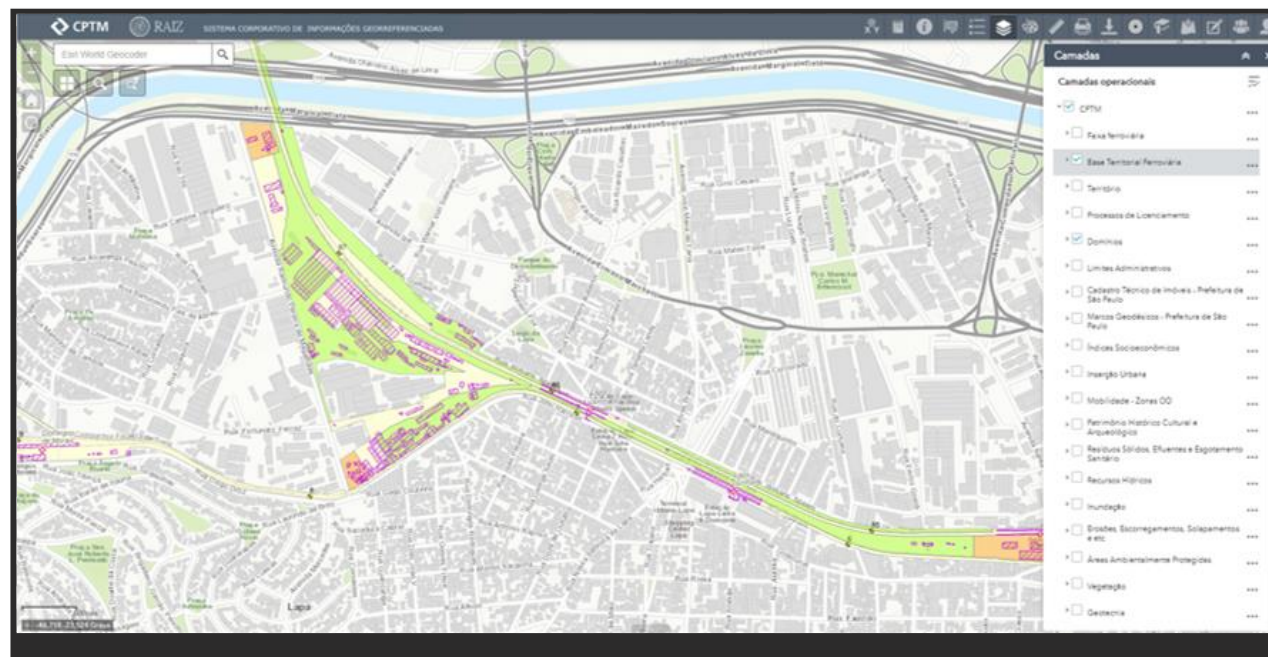
*O **novo hub RAIZ** faz parte de um conjunto de ações criadas e implementadas ao longo dos últimos anos para **disseminar o sistema corporativo de informações geoespaciais na CPTM.***

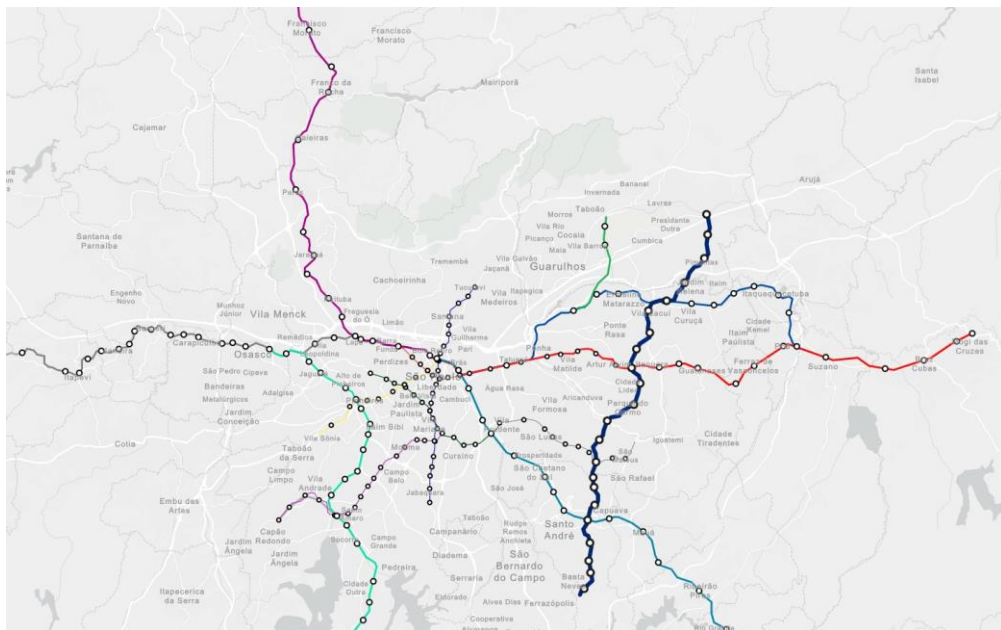
Novo Portal RAIZ

No fim de 2024, a CPTM lançou o novo portal RAIZ na intranet. Agora, a plataforma é organizada em seções temáticas e contém aplicações, informações de estudos e atividades desenvolvidas internamente pelas diferentes áreas da companhia.

Dentre os objetivos do novo RAIZ estão destacados:

- Facilitar o uso e o consumo de dados;
- Descentralizar a informação em portais temáticos;
- Autonomia para cada área gerir sua informação;
- Incentivo para que mais áreas integrem o hub;
- Divulgação de ações e projetos da companhia.





Com atualizações frequentes, o portal oferecerá novos conteúdos e seções adicionadas na forma de portais temáticos, tornando as informações e assuntos relevantes mais acessíveis, uma vez que o foco do novo hub é a disponibilização e o consumo de informação. A ideia é apresentar de forma mais interativa e amigável temas mais técnicos, permitindo a integração entre diferentes áreas da empresa.

O novo portal RAIZ surge com a proposta de facilitar o uso e o consumo de dados por toda a companhia, e o que se espera é que mais áreas se apropriem dessa ferramenta e se sintam estimuladas a divulgar materiais e estudos desenvolvidos internamente.

Entre os conteúdos já disponíveis destacam-se:

- Sistema de Informação Geográfica Ambiental (SIGA), o painel da pesquisa de Caracterização Socioeconômica dos clientes CPTM;
- Site interativo da nova Linha 14-Ônix, o painel com informações de regularização fundiária;
- Painel com o mapeamento de pontos comerciais na Linha 10-Turquesa.

Sistema de Monitoramento de Alertas por Satélite

Neste ano, a companhia aderiu ao Sistema de Monitoramento de Alertas por Satélite (SMAS), ferramenta inovadora que detecta mudanças de uso do solo em 52 municípios das Regiões Metropolitanas de São Paulo (RMSP) e da Baixada Santista (RMBS) e Litoral Norte, por meio de imagens de alta resolução coletadas diariamente por mais de 180 satélite. Dentre outros benefícios, o monitoramento remoto da faixa de domínio ferroviária permite uma atuação mais efetiva diante das ameaças que incidem sobre o território ferroviário, tais como invasões, desmatamento, deslizamentos e outras ocorrências.

O SMAS é uma iniciativa da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SDUH) e encabeçado pelo IGC (Instituto Geográfico e Cartográfico), órgão vinculado à pasta que monitora diariamente 12.500 quilômetros quadrados do território paulista.

A parceria permitirá que a CPTM utilize a plataforma e o serviço de acesso a imagens, informações geoespaciais e dados provenientes do sistema, além de reproduções fotográficas feitas por 180 satélites da constelação PlanetScope, gratuitamente.

A parceria permitirá que a CPTM utilize gratuitamente a plataforma e o serviço de acesso a imagens, informações geoespaciais e dados provenientes do sistema, além de reproduções fotográficas feitas por 180 satélites da constelação PlanetScope.



MATERIALIDADE

GRI 3-1

PROCESSO DE DEFINIÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

Para a definição de temas materiais da CPTM do ciclo de 2024, foi aplicado o conceito de Dupla Materialidade, considerando os impactos de sustentabilidade (economia, pessoas e meio ambiente) e também a performance financeira do negócio. Esse processo ocorreu em 5 etapas:



ETAPA 1

Mapeamento de
stakeholders



ETAPA 2

Refinamento da lista
de temas



ETAPA 3

Priorização de temas face
ao impacto (relevância para
stakeholders)



ETAPA 4

Priorização de temas
frente ao negócio

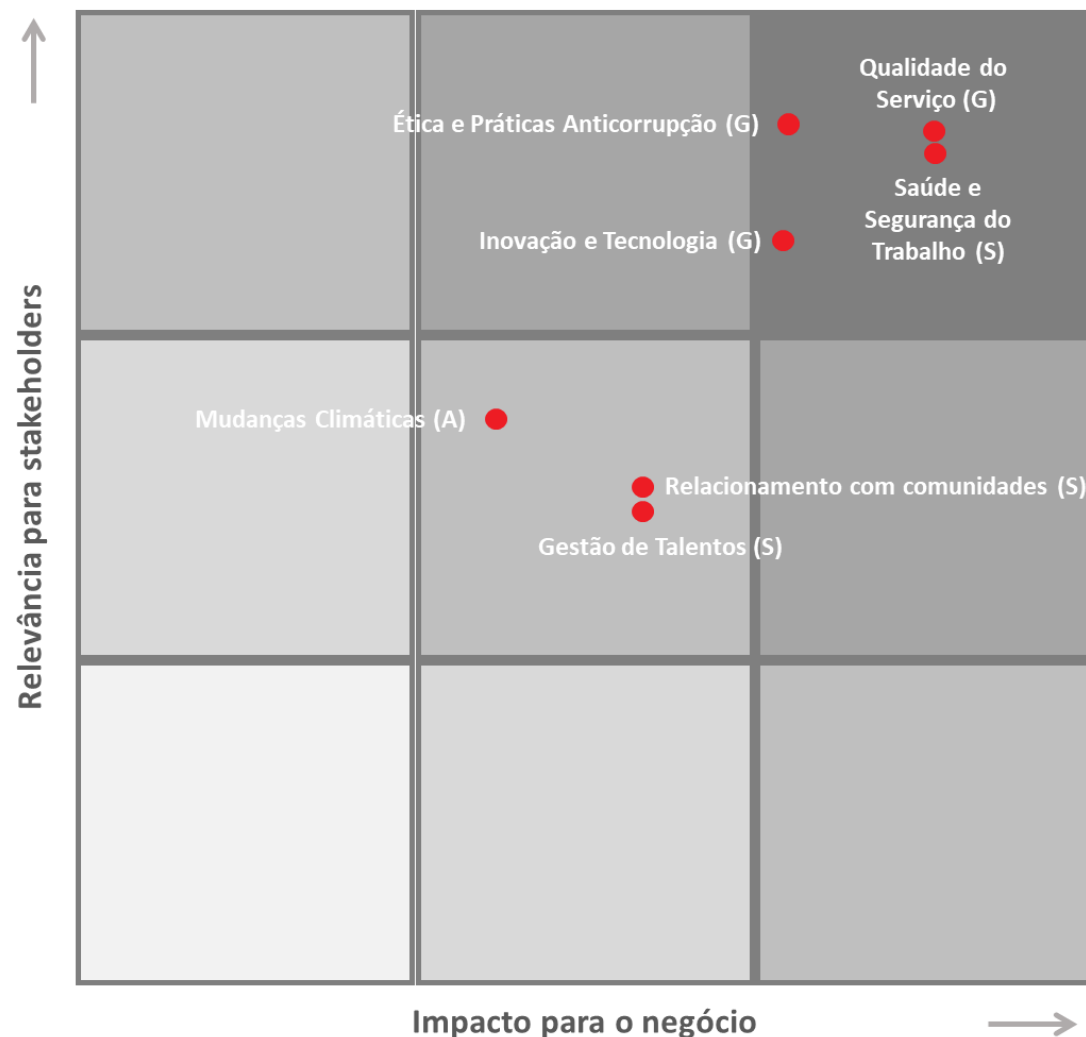


ETAPA 5

Construção da Matriz de
Materialidade e aprovação
com a Alta Administração

MATRIZ DE MATERIALIDADE

GRI 3-2



SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Ações com foco na prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais, assegurando um ambiente de trabalho seguro e saudável



QUALIDADE DO SERVIÇO

Investimentos na infraestrutura, visando a excelência e a segurança operacional, considerando toda experiência e jornada do cliente, melhorando a confiabilidade nos serviços utilizados pela CPTM



ÉTICA E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

Implementação de políticas e ações que promovam a integridade, transparência e conformidade com as leis anticorrupção e antissuborno



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

A CPTM busca a melhoria contínua de seus processos, por meio de fomento à cultura de inovação e à aplicação de novas tecnologias e metodologias



RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES

Engajamento com as comunidades do entorno da ferrovia, gerando impacto positivo por meio de projetos sociais, promoção do desenvolvimento sustentável e respeito à cultura e aos valores locais



GESTÃO DE TALENTOS

Ações de desenvolvimento e educação de empregados, com foco na promoção da cultura de valorização das pessoas e iniciativas de diversidade e inclusão que garantam um ambiente de trabalho de respeito e próspero para todos



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Envolve ações de mitigação de impactos ambientais e adaptação climática, operando de forma responsável, por meio da redução das emissões de carbono, iniciativas de economia circular e eficiência energética

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

[GRI 2-12](#) | [2-25](#) | [2-29](#)

A CPTM mantém atividades com grande capilaridade, que a coloca diariamente em contato com uma gama de públicos diversos. Para entender melhor as opiniões, expectativas, percepções e necessidades específicas, foram mapeadas as diferentes partes interessadas, ou seja, públicos de interesse.

Diversos tipos de pesquisa e monitoramento com esses públicos e com alguns segmentos são realizados periodicamente.

Há também canais de relacionamento e práticas para a comunicação e engajamento como site, 0800 e WhatsApp, redes sociais como Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, LinkedIn, programas de visita, espaço socioambiental, entre outros. A companhia está em diálogo constante com esses públicos para aperfeiçoar e ampliar suas iniciativas.

STAKEHOLDERS PRIORITÁRIOS

CLIENTES

Pesquisa de Satisfação
Pesquisa voz feminina
Pesquisa Atendimento Campeão
Mídias sociais
Canal de Ouvidoria e Atendimento ao Cliente
Conselho de Usuários
Canal de denúncias
Serviço de informação ao cidadão

PARCEIROS

Eventos e feiras setoriais
Benchmarking

AGENTES DE GOVERNANÇA

Comitês de governança
Conselho de Administração
Conselho Fiscal
Reuniões

PODER PÚBLICO

Relatórios periódicos
Reuniões

SINDICATOS

Participação em negociações e discussões

FORNECEDORES

Código de Conduta
Licitações
Cadastro de fornecedores
Avaliação de desempenho
Treinamentos

ACIONISTAS E INVESTIDORES

Plano de negócios e avaliação de desempenho
Audiências públicas
Relatórios financeiros e operacionais

COMUNIDADE ACADÊMICA E CIENTÍFICA

Convênios e acordos de cooperação

COLABORADORES

Pesquisa de Clima Organizacional
Rede Social Corporativa
Sistema de Gestão de Desempenho

SOCIEDADE

Programas educacionais
Ações em comunidades

IMPRENSA

Assessoria de imprensa

COMO ENGAJAMOS

REDES SOCIAIS

As redes sociais da CPTM representam um importante canal de relacionamento com os passageiros, apresentando agilidade na comunicação, com repasse de informações operacionais em tempo real e grande visibilidade na divulgação de campanhas institucionais e de cidadania, eventos e outros assuntos de utilidade pública.

Em 2024, a CPTM manteve o atendimento essencial para se aproximar do público atual, cada vez mais conectado com as plataformas, desenvolvendo material próprio para Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn e Tik Tok.



O perfil da CPTM no Youtube teve um crescimento de 361,28% no número de seguidores de 2023 para 2024, de 32.003 seguidores, para 147.623 em dezembro de 2024. Isso se deve à estratégia da companhia em desenvolver vídeos com linguagem apropriada para o público e focado na operação de trens e nas atividades das estações. Em outubro, a CPTM recebeu a placa de Prata “Botão Play do YouTube”, pelos 100.000 inscritos no canal, do Programa Prêmios para Criadores do YouTube.

Todos os perfis da CPTM tiveram aumento em 2024. Além do Instagram, o Youtube foi o aplicativo com mais crescimento no ano (169,69%), seguido das plataformas do Tik Tok (74,96%), LinkedIn (32,40%), Facebook (6,62%) e Twitter (1,74%).

As redes sociais da CPTM terminaram o ano com **2.408 postagens, 69.607.711 visualizações/alcance, 4.363.123 curtidas, 563.183 compartilhamentos e 1.888.729 seguidores.**

O QUE SÃO AS BOLINHAS NA FAIXA AMARELA?



679.661

LIMPEZA DO CHÃO DO TREM



351.431

ASSIM NASCEM OS TRENS



252.734

Rede Social	Crescimento	2023	2024
FACEBOOK	8,66%	204.245	221.938
INSTAGRAM	49,03%	320.025	476.949
LINKEDIN	38,22%	33.326	46.062
TIK TOK	18,23%	176.210	208.334
X	0,70%	782.388	787.823
YOUTUBE	361,28%	32.003	147.623

CALENDÁRIO 2025 – BK – HEINZ - CPTM



No ano de 2024, a CPTM, em parceria com a rede de fast food Burger King e a marca Heinz de maionese, lançou o Calendário 2025, tendo como modelos os colaboradores que atuaram nas publicações de redes sociais da companhia.

A ideia surgiu após os diversos pedidos de seguidores nas postagens virtuais ao longo do ano. Inspirada nos tradicionais calendários americanos, a campanha fez parte de uma ação solidária, onde as marcas realizam uma doação financeira e incentivam o público a fazer o mesmo para o Movimento Arredondar. Foram produzidos 500 calendários para a campanha.

Ao longo do ano, foram **21.040 credenciais emitidas**, com **575.704 embarques** de pessoas que buscaram uma nova oportunidade no mercado de trabalho.

CANAIS DE RELACIONAMENTO

A CPTM possui um canal direto com o cliente, cadastrando, tratando e respondendo às manifestações dos cidadãos sobre os mais variados assuntos, como informações turísticas, itinerários e intervalos, buscas por pessoas desaparecidas, sistema de bilhetagem eletrônica, etc.

A comunicação com o passageiro é feita principalmente por meio da Central de Relacionamento 0800, a única do Sistema Metroferroviário com atendimento ininterrupto, que realizou 159.105 atendimentos em 2024. Outro canal de relacionamento com o passageiro é o WhatsApp, que registrou 73.431 atendimentos no ano passado.

A companhia também presta um importante serviço aos passageiros/cidadãos com a Central de Achados e Perdidos (CAP), que em 2024 recebeu 68.181 itens perdidos nas estações ou trens. Deste total, 22.409 artigos foram devolvidos aos seus donos, o que equivale a 33% do total. Alguns dos passageiros tiveram seus itens devolvidos após o serviço de busca ativa feita pela equipe da CAP, que garantiu 82% das devoluções e outros 18% de forma espontânea. Dentre os objetos perdidos, o maior número corresponde a documentos (cartão de crédito, RG) que chegou a 44.791, seguido por artefatos em geral com 23.390 itens. Porém, o local tem de tudo, como pia de banheiro, bengalas, óculos, material escolar, instrumentos musicais e até um drone.

Por fim, o credenciamento ao trabalhador desempregado é outro canal de relacionamento, que a partir de setembro de 2021 passou a atender também a demanda do Metrô.



Manifestações recebidas nos Canais de Relacionamento com o Passageiro

Informações	216.517
Reclamações	45.732
Solicitações	20.929
Denúncias	5.919
Elogios	3.247
Sugestões	1.201
Total	293.545

Atendimentos em 2024

Central de Atendimento 0800	159.105
WhatsApp	73.431
Posto de Credenciamento - Trabalhador Desempregado	57.128
Central de Achados e Perdidos	32.922
E-mails	7.170
Relações Comunitárias	869
Suporte Pós-Ocorrência	689
Bilhete Escolar	189
Total	331.503





Para atendimento dos temas materiais da CPTM existem metas de nível estratégico e nível tático.

STAKEHOLDERS IMPACTADOS

METAS ESTRATÉGICAS/TÁTICAS



SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

ODS 08, ODS
09, ODS 11

Clientes, empregados, sindicatos, fornecedores, acionistas e investidores e Sociedade.

Promover cultura de prevenção em SST nos empregados, líderes, supervisores e chefias.



QUALIDADE NO SERVIÇO

ODS 08, ODS
09, ODS 10

Clientes, empregados, sindicatos, fornecedores, imprensa, acionistas e investidores, parceiros, agentes de governança, Poder Público e Sociedade.

Ações de melhorias operacionais; modernização dos Sistemas de Sinalização e Telecomunicação; Sistema de Informação Digital ao Cliente; informações ao passageiro sobre o carregamento do próximo trem na estação; melhorias técnicas das frota.



ÉTICA E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

ODS 08, ODS
16

Clientes, empregados, sindicatos, fornecedores, imprensa, acionistas e investidores, parceiros, agentes de governança, Poder Público e Sociedade.

Obter certificações ISO 37.001 e 37.301; redução do Orçamento de Custeio; obter “NÍVEL I” na classificação da maturidade da Governança Corporativa na avaliação CODEC.



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

ODS 08, ODS
09, ODS 10

Clientes, empregados, sindicatos, fornecedores, acionistas e investidores, parceiros, agentes de governança, comunidade acadêmica e científica, Poder Público e Sociedade.

Comercializar *know-how* da CPTM por meio da prestação de serviços e/ou consultoria técnica; garantir a segurança de dados da TI administrativa; novo App da CPTM.



RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES

ODS 08, ODS
11

Clientes, empregados, sindicatos, fornecedores, parceiros, agentes de governança, Poder Público e Sociedade.

Adequar acessibilidade e NR24 em 100% das estações; obras civis de expansão e modernização de todo o sistema.



GESTÃO DE TALENTOS

ODS 05, ODS
08, ODS 10

Clientes, empregados, sindicatos e Sociedade.

Implantar o Banco de Talentos; implementar e aprimorar os programas voltados à melhoria do Clima Organizacional; implantar programa de mentoria inclusiva e grupos de afinidade.



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

ODS 07, ODS
09, ODS 11,
ODS 12, ODS
13

Clientes, empregados, sindicatos, fornecedores, imprensa, acionistas e investidores, parceiros, agentes de governança, comunidade acadêmica e científica, Poder Público e Sociedade.

Implantar Sistema de Gestão Energética; realizar estudos visando a redução de impactos de mudanças climáticas; elaborar projeto básico da nova estação sustentável ABC; implantar Política de Gestão de Estoques na CPTM alinhada às diretrizes ESG.

ESTRATÉGIA ESG

A CPTM entende que adotar uma Agenda ESG (Ambiental, Social e Governança) é essencial para moldar um futuro mais sustentável, justo e responsável para as empresas, sociedade e o planeta. O compromisso com as práticas de ESG contribui no enfrentamento de desafios globais, possibilita o crescimento econômico sustentável e a perenidade do negócio, além de criar um legado positivo para as gerações futuras.



ECONOMIA SUSTENTÁVEL

A CPTM acredita que a tecnologia e a inovação são o caminho para soluções mais eficientes e sustentáveis e inova para oferecer serviços de qualidade, superando as expectativas de seus clientes.



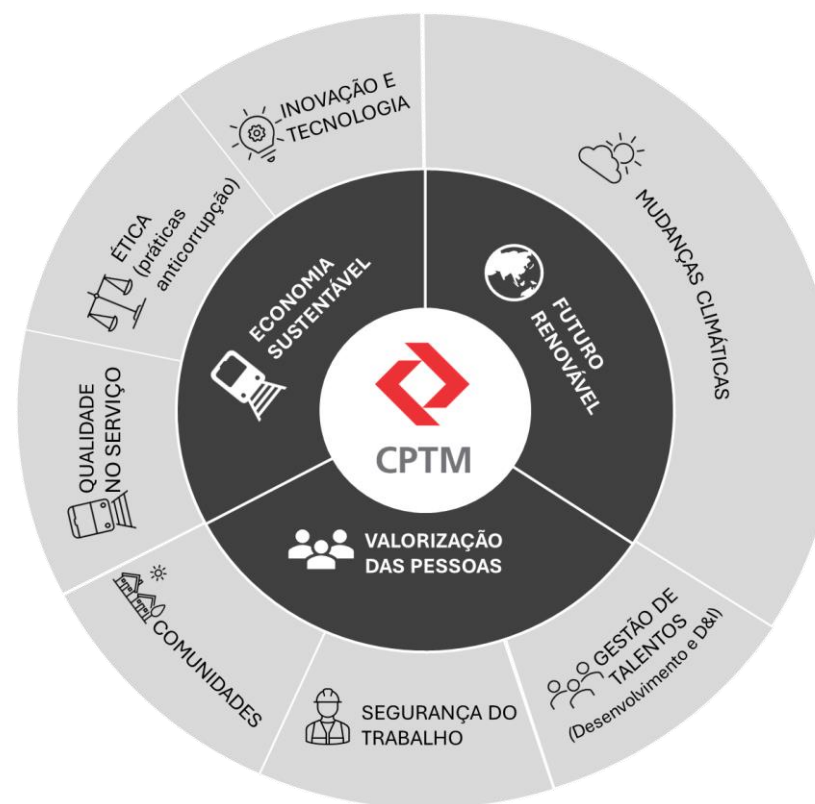
VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

As pessoas estão no centro das operações e decisões de negócios da CPTM, que está comprometida a promover a cultura de respeito e de inclusão, fortalecendo as relações.



CONSTRUIR UM FUTURO RENOVÁVEL

A CPTM incentiva o desenvolvimento sustentável, minimizando os impactos negativos e operando de forma responsável e em conformidade, assegurando a proteção do meio ambiente e a saúde do planeta.



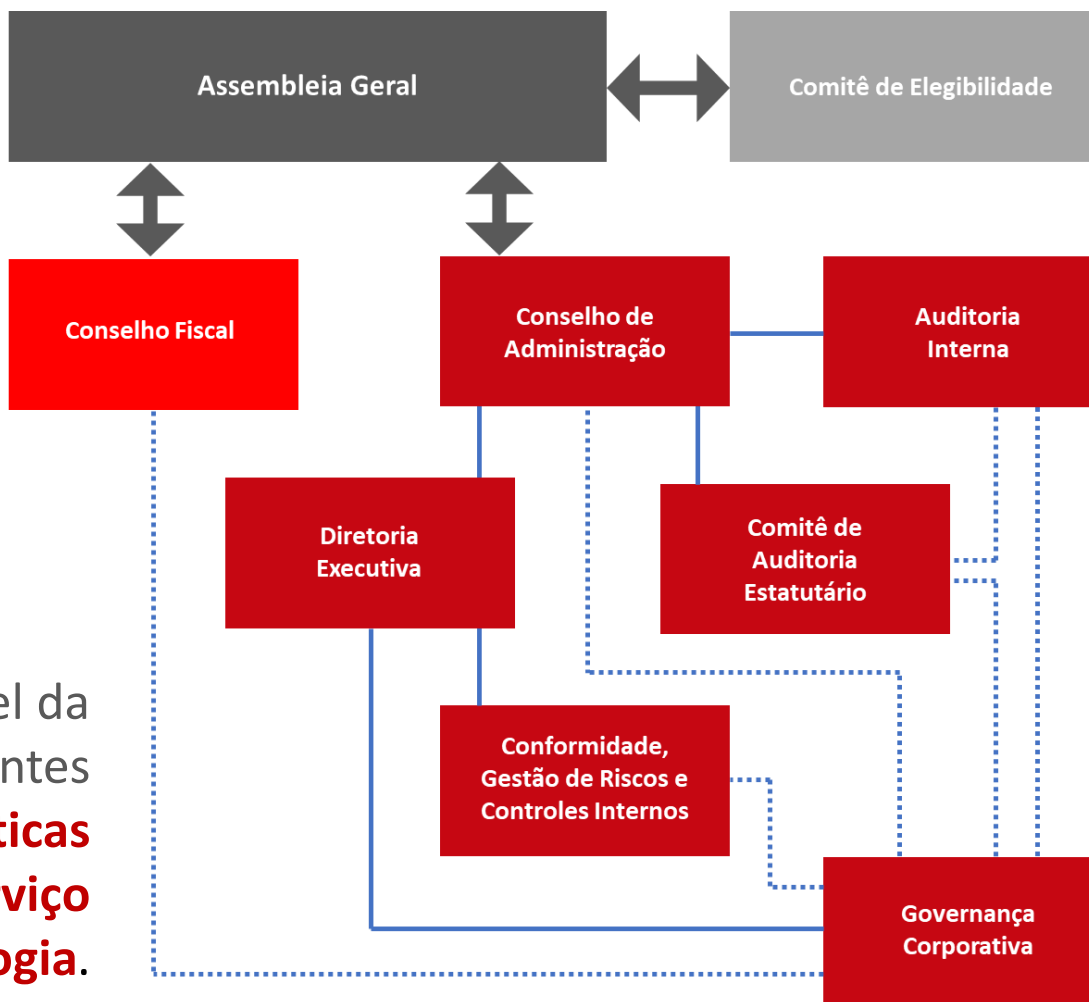
Saiba mais sobre
Estratégia ESG

ECONOMIA **SUSTENTÁVEL**



GRI 2-9

No contexto empresarial, a sustentabilidade está relacionada com as suas práticas que visam ao desenvolvimento sustentável de uma sociedade, adotando atitudes éticas e ações que estimulem o seu crescimento econômico, de modo a reduzir os danos de suas externalidades negativas.

Nesse sentido, a Governança tem relação com como a companhia é administrada, em busca da excelência operacional e da satisfação dos clientes, por meio do direcionamento estratégico e com ética e respeito, em toda nossa cadeia de valor. Está relacionada aos processos, decisões corporativas, formulação de políticas, distribuição de direitos e responsabilidades entre o Conselho, gerência, acionistas e partes interessadas.



LEGENDA

-  Subordinação Direta (conforme definição Legal e Estatutária)
-  Sistema de Governança – Sistema de Controle da Companhia: Acionistas (Assembleia Geral), Gestão (Conselhos, Diretoria, Comitê) e Órgão de Apoio

Os pilares da Economia Sustentável da CPTM estão baseados nos seguintes temas materiais: **Ética e Práticas Anticorrupção, Qualidade do Serviço e Inovação e Tecnologia.**



GESTÃO DA COMPANHIA

[GRI 2-9](#) | [2-10](#) | [2-11](#) | [2-12](#) | [2-14](#) | [2-15](#) | [2-16](#) | [2-17](#) | [2-18](#) | [2-19](#) | [2-20](#)

ASSEMBLEIA GERAL

É o órgão supremo da administração, com poder deliberativo sobre os rumos da companhia. É composta pelo conjunto dos acionistas com direito a voto. Suas atribuições estão definidas no Estatuto Social, dentre as quais é responsável por eleger o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal.

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é um órgão responsável pela fiscalização dos atos dos administradores e pela verificação do cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. São funções deste Conselho:

- Opinar sobre o Relatório Anual da Administração;
- Fiscalizar os atos dos administradores, verificando o cumprimento de seus deveres legais e estatutários;
- Acompanhar a execução patrimonial, financeira e orçamentária.

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

O Comitê de Auditoria Estatutário é um órgão técnico de auxílio permanente ao Conselho de Administração. São funções do comitê:

- Analisar as demonstrações financeiras;
- Assegurar que a Diretoria desenvolva controles internos efetivos;
- Zelar pelo cumprimento do CCI da companhia.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração é um órgão de deliberação colegiada responsável pela orientação superior da companhia, dentre as quais a aprovação de políticas, de Carta Anual de Governança e do Relatório Integrado ou de Sustentabilidade.

É composto por um presidente, que não exerce função na Diretoria Executiva da companhia; dois membros independentes (sendo um deles o coordenador do Comitê de Auditoria Estatutário); sete conselheiros membros eleitos pela Assembleia Geral (dentre eles, o diretor-presidente da CPTM) e um representante dos funcionários eleito.

As agendas de Conselho da CPTM são recorrentes e mensais. Nessas agendas, os relatos acerca de assuntos ligados à economia, ao meio ambiente e às pessoas são pautados e tratados.

Além de atender aos requisitos legais e estatutários, os conselheiros devem ter reputação ilibada, formação e experiência profissional compatíveis e estarem isentos de conflitos de interesse. A conformidade do processo de indicação de seus membros é verificada pelo Comitê de Elegibilidade. Os mandatos são fixados em dois anos, permitidas duas reconduções, exceto para o representante dos funcionários.

O desempenho do Conselho de Administração é avaliado em periodicidade anual, nos termos da Deliberação CODEC n.º 02/2024. Os resultados, após atestação da conformidade pelo Comitê de Elegibilidade, são submetidos à Secretaria dos Transportes Metropolitanos, à Secretaria de Governo e Relações Institucionais e ao Conselho de Defesa dos Capitais do Estado (CODEC) da Secretaria da Fazenda e Planejamento.

Por se tratar de empresa pública, vinculada ao Governo do Estado de São Paulo, as políticas de remuneração da CPTM, bem como os reajustes remuneratórios, estão condicionadas às deliberações e decisões governamentais. Quanto à remuneração, gratificações, benefícios e vantagens de diretores e membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, a companhia deve observar o disposto na Lei Federal n.º 13.303, de 30 de junho de 2016, e na Deliberação do CODEC n.º 01, de 21 de março de 2024, bem como suas revisões e atualizações.

CONHEÇA AS FUNÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- Aprovar Planejamento Estratégico;
- Aprovar orçamentos e dispêndios de investimentos;
- Manifestar-se sobre o Relatório da Administração e as contas da Diretoria;
- Promover a divulgação do Relatório Anual ou de Sustentabilidade;
- Avaliar os diretores da companhia;
- Aprovar o Código de Conduta e Integridade;
- Eleger e destituir os membros da Diretoria e do Comitê de Auditoria.

[GRI 2-9](#) | [2-10](#) | [2-11](#) | [2-12](#) | [2-14](#) | [2-15](#) | [2-16](#) | [2-17](#) | [2-18](#) | [2-19](#) | [2-20](#)

DIRETORIA EXECUTIVA

É composta por cinco membros, sendo um diretor-presidente, um com atribuições da área financeira, um com atribuições da área operacional, um da área de engenharia e um da área de planejamento. As atribuições dos membros são fixadas pelo Conselho de Administração, no Estatuto Social e especificadas no Regimento Interno e na Norma Geral de Estrutura Organizacional da companhia. O mandato da Diretoria Executiva tem duração de dois anos, sendo permitidas duas reconduções.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Responsável por assegurar que as estruturas de governança observem os princípios da eficiência, transparência e prestação de contas, para alcançar os resultados institucionais que satisfaçam as expectativas de todos os agentes envolvidos. Além de promover a integração e as relações entre acionistas, conselhos, comitês, diretoria, executivos e demais interessados no sentido de permitir a condução da companhia ao encontro de seus objetivos.

AUDITORIA INTERNA

Subsídia o Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) e os Conselhos de Administração e Fiscal com as informações necessárias, respondendo pelas atividades de auditoria interna. Visa à avaliação, de forma independente e objetiva, da integridade, conformidade, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações, de gestão de riscos e de controles internos da CPTM.

COMITÊ DE ELEGIBILIDADE

Emite manifestação conclusiva, de modo a auxiliar os acionistas na indicação de Administradores e Conselheiros Fiscais, sobre o preenchimento dos requisitos e a ausência de vedações para as respectivas eleições;

Verifica a conformidade do processo de avaliação dos Administradores e dos Conselheiros Fiscais;

Delibera por maioria de votos, com registro em ata, devendo ser lavrada na forma de sumário dos fatos ocorridos, inclusive das dissidências e dos protestos, e conter a transcrição somente das deliberações tomadas;

Manifesta-se, no prazo de sete dias, contado da data de recebimento das fichas cadastrais e documentação comprobatória dos indicados, sob pena de ser noticiada a omissão ao Conselho de Administração e às instâncias governamentais competentes.

OUVIDORIA

A comunicação direta com o cidadão-passageiro é uma preocupação permanente da CPTM. A Ouvidoria é acionada em segunda instância, quando o cidadão-passageiro não se satisfaz com a solução que lhe foi apresentada pelos canais de Atendimento. É um serviço oferecido como instrumento para o fortalecimento da cidadania, para receber sugestões, críticas, denúncias, elogios, além de esclarecer dúvidas.

Sua principal meta é viabilizar soluções para as demandas entre as relações. Neste sentido, deve estabelecer canais de comunicação de maneira a facilitar o acesso dos interessados, procurando agilizar as informações com transparência, integridade e respeito.

O **atendimento da Ouvidoria** é feito de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), das 8h às 17h, pelo telefone (11) 3117-7094 ou pelo Portal CPTM.



COMITÊS NÃO ESTATUTÁRIOS

COMITÊ DE PROTEÇÃO DE DADOS

Foi criado para auxiliar a disseminação da cultura da privacidade de dados e segurança da informação, e auxiliar nas atividades relacionadas à manutenção e à implementação de novas rotinas relacionadas ao tema. No contexto da inovação versus Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), foram promovidas ações para o atendimento à meta corporativa ancorada no desenvolvimento tecnológico e na atualização contínua da infraestrutura de TI, com foco na aquisição de soluções de governança de dados, ampliando a segurança. A CPTM fomentou discussões sobre o assunto junto à sociedade, com a participação em podcasts, publicação de um artigo, vídeos e até uma história em quadrinhos. Internamente, para manter aculturação dos empregados acerca da importância da Lei, reforçando o compromisso com ações educativas e de boas práticas em privacidade, foram realizadas ações de endomarketing, como o concurso “O que mudou na minha rotina de trabalho na CPTM, com a chegada da LGPD?”, a celebração do Dia Nacional da Proteção de Dados e a produção do “Calendário 2024: Um ano mais de LGPD na CPTM”. Também foi disponibilizado a todos os empregados um curso sobre o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD). Para realização de pesquisa qualitativa de satisfação e imagem da CPTM, foi elaborado o primeiro LIA (*Legitimate Interest Assessment*), um teste de ponderação para avaliar o interesse do controlador em relação à expectativa do titular.

COMITÊ PERMANENTE DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADÃ

Responsável por discutir, agregar e viabilizar ações da Meta Estratégica de incentivo às ações de responsabilidade cidadã, tais como a estruturação do Programa de Responsabilidade Social e Corporativa, do calendário de ações sociais externas e de Campanhas de Sensibilização.

COMITÊ PERMANENTE DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO INTEGRADO

Comitê multidisciplinar criado para garantir a elaboração do Relatório Integrado da CPTM conforme as normas da *Global Reporting Initiative* (GRI).

COMITÊ PERMANENTE DE GOVERNANÇA PATRIMONIAL

Tem a função de definir diretrizes e apresentar soluções para a boa prática de governança patrimonial, para assegurar o desempenho sustentável e transparente da CPTM, promovendo melhorias no processo de gestão patrimonial no âmbito da companhia.

COMITÊ PERMANENTE DE INOVAÇÃO

Fomenta a pesquisa e desenvolvimento para a transformação digital, com foco na eficiência, otimização contínua dos negócios, gestão da vida útil das instalações e equipamentos, redução dos custos de operação e manutenção, fomento em energias renováveis e diminuição do impacto ambiental. Assim como o desenvolvimento de novos produtos e serviços em resposta às necessidades dos clientes e passageiros.

COMITÊ DE ÉTICA

Apura, analisa e julga as denúncias internas e externas de práticas ilícitas contrárias à legislação vigente, aos instrumentos normativos e/ou aos Códigos de Conduta e Integridade, recebidas por meio do Canal de Denúncias. Informando à Diretoria Colegiada e ao Conselho de Administração os resultados das apurações e as medidas tomadas. É composto por três membros, empregados da CPTM nomeados por meio de Ato do Presidente, que devem possuir reputação ilibada, conhecimento e formação acadêmica compatível com a função.

COMITÊ PERMANENTE DE MONITORAMENTO DE CONTRATOS DE CONCESSÃO

Responsável por acompanhar os contratos de concessão nos quais a CPTM figure como interveniente anuente. Também promove toda e qualquer tratativa com o Poder Concedente, com a Comissão de Monitoramento de Concessões e Parcerias (CMCP) e concessionárias, inclusive participando de grupos de trabalho com função de coordenação dos trabalhos no âmbito da companhia.

COMITÊ DE CLIENTES

Criado com a função de entender as demandas e os anseios dos passageiros da CPTM, acolhe e analisa as sugestões de empregados e passageiros, verificando a possibilidade de execução; as propostas aprovadas são encaminhadas aos gestores responsáveis, garantindo o progresso na implementação e o acompanhamento contínuo até a conclusão do processo.

COMITÊ PERMANENTE DE GESTÃO DE PROJETOS

Responsável, entre outros temas, por gerir as ações técnicas de novas contratações e as ações orçamentárias dos projetos e por facilitar as ações de ESG no âmbito da gestão de projetos, promovendo a organização, sistemas e métodos dos processos de desenvolvimento.

COMITÊ DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DO ATENDIMENTO CAMPEÃO

Comitê criado para monitorar e avaliar de forma contínua as atividades e resultados do programa Atendimento Campeão, garantindo que os objetivos estabelecidos sejam alcançados com transparência e integridade.

COMITÊ PERMANENTE DE DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA SP NOS TRILHOS

Tem a função de identificar projetos ferroviários, áreas, linhas e infraestruturas ferroviárias, de potencial relevância.

LEGENDA

Comitês vigentes

Comitês revogados

POLÍTICAS CORPORATIVAS

A CPTM tem apresentado suas políticas corporativas para demonstrar seus compromissos e dar as diretrizes sobre assuntos relevantes às práticas ESG. Além de cumprir a legislação, também fortalece a posição sobre sua função social, sua relevância no cenário da mobilidade e sustentabilidade e, finalmente, aprimora suas práticas de governança.

Em 2024, foi elaborada e publicada a Política de Divulgação de Informações. Atualmente, a CPTM conta com as seguintes políticas:



A companhia participou do **11º Congresso Internacional de Compliance**, promovido pela LEC, e da **185ª Comissão de Compliance Nacional**

ÉTICA E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

[GRI 3-3](#) | [205-1](#) | [205-2](#)

A questão da ética no serviço público não se trata de simples comportamento diante das regras estabelecidas, mas de conduta orientada ao cumprimento de seus deveres com a consciência e a qualidade que lhe são necessárias. Para verificar se utiliza os caminhos adequados na direção das boas práticas, a CPTM possui um Comitê de Ética, atualmente composto por três membros, sob coordenação de representante da Gerência de Governança, Controles Internos e Gestão de Riscos, que apura também possíveis irregularidades quanto ao cumprimento das Normas Anticorrupção.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

[GRI 2-13](#) | [2-15](#) | [2-16](#) | [2-17](#) | [2-23](#) | [2-24](#) | [2-25](#) | [2-26](#)

O Programa de Integridade da CPTM compreende um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades. Também funciona para a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, criadas e implementadas integradamente, visando identificar e corrigir desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos cometidos contra a administração pública.

Este conjunto de princípios e mecanismos de governança deve ser seguido pelos seus diretores, demais membros estatutários, empregados, estagiários, alunos aprendizes, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros.

Com monitoramento contínuo e totalmente alinhado à cultura ESG, o Programa de Integridade da CPTM é sustentado por seis pilares importantes e inegociáveis:

- Relacionamento com Fornecedores;
- Gestão de Riscos;
- Controle Interno e Conformidades;
- Treinamento e Comunicação;
- Código de Conduta e Integridade;
- Canal de Denúncias.

Os compromissos de política da CPTM estão alinhados com a legislação trabalhista e incentivam o desenvolvimento sustentável, minimizando os impactos negativos, operando de forma responsável e em conformidade, assegurando a proteção do meio ambiente e a saúde do planeta.



COMBATE À CORRUPÇÃO

A CPTM vem intensificando as medidas de combate à fraude e à corrupção. Trata-se de um processo contínuo e matricial na companhia.

Cabe ressaltar os esforços realizados por toda a companhia para tais eventos serem mitigados, evitando assim a concretização das incertezas inerentes à corrupção. Os riscos à integridade encontram-se publicados na intranet da CPTM para que todos tenham acesso à informação, bem como há o alinhamento do apetite ao risco associado à metodologia de monitoramento.

Aderente ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC) da Rede de Controle da Gestão Pública, em 2024 a Companhia realizou o evento “Uma Conversa Franca sobre Ética”, com a presença de todo o quadro executivo e com transmissão ao vivo pelo canal corporativo de videoconferência. O evento contou com a participação da Diretoria, do Presidente do Conselho de Administração e de dois painelistas convidados, explorando os aspectos técnicos e legais sobre comportamento ético e o combate a riscos de integridade.

CANAL DE DENÚNCIAS

Com a missão de zelar pelo comportamento ético e apurar eventuais desvios de conduta, a CPTM instituiu o Comitê de Ética e implantou o Canal de Denúncias.

O canal recebe denúncias internas e externas relativas ao descumprimento dos códigos de Conduta e Integridade, demais normativos internos, bem como apuração de ilícitos, inclusive indícios de fraude e corrupção.

As denúncias são apuradas com independência, pelo Comitê de Ética, considerando as informações apresentadas, garantidos o sigilo e o anonimato durante o processo, nos termos da legislação.

Analisando os registros no Canal de Denúncias, a CPTM observou que a maioria estava relacionada ao comportamento interpessoal entre empregados. Para atender estes casos, que não configuram denúncias de assédio moral, foi contratada uma consultoria especializada em soluções de conflitos por meio de mediação.

DENÚNCIAS APURADAS DESDE 2011

196
DENÚNCIAS
RECEBIDAS

6

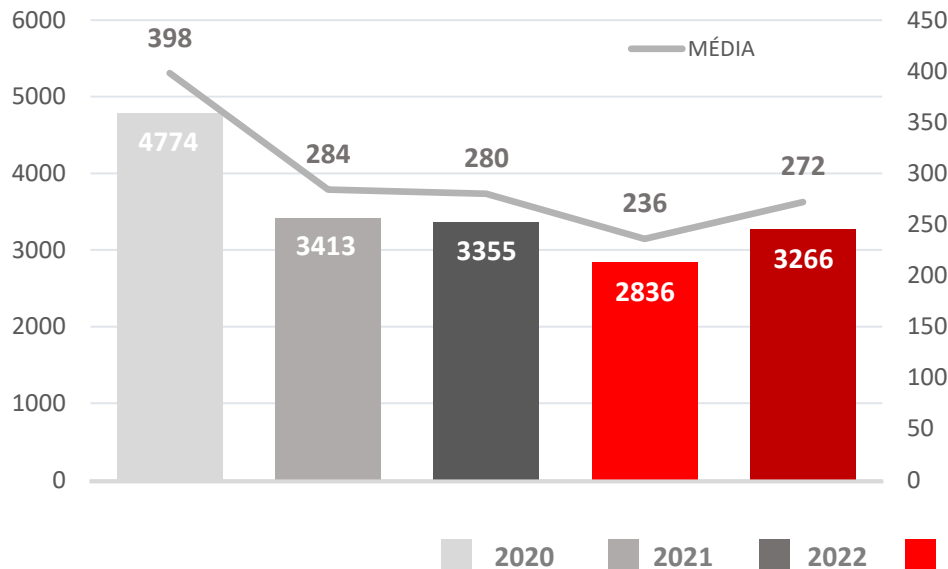
DENÚNCIAS
PROCEDENTES



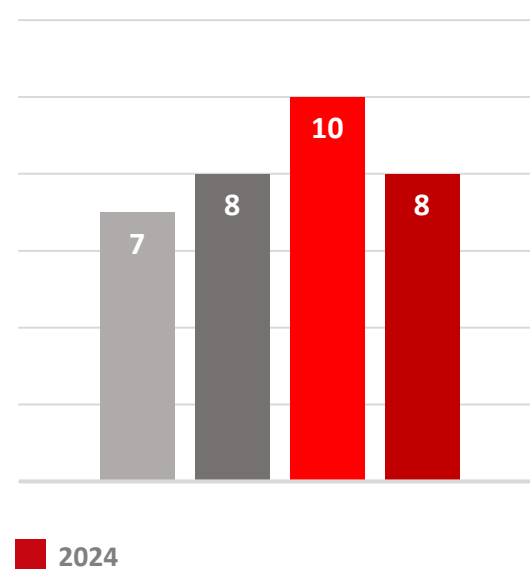
3%

FRAUDE / CORRUPÇÃO CONFIRMADAS DESDE 2021: ZERO

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA



EVOLUÇÃO DAS APURAÇÕES



Internamente, foi instaurado o Sistema Integrado de Gerenciamento de Conflito e de Prevenção de Assédio (SIGEC), uma ferramenta de mediação coordenada pela Ouvidoria que visa resolver conflitos interpessoais, baseado num processo de escuta e acolhimento.

A ideia é que os empregados consigam resolver questões simples de relacionamento interpessoal sem precisar de intermediação da chefia ou do Canal de Denúncias.

Ao todo, **140 funcionários foram capacitados** entre os meses de novembro e dezembro para atuar como disseminadores ou mediadores do SIGEC.



CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE

Visando à promoção do comportamento ético de seus administradores e sua força de trabalho, a CPTM estabeleceu e revisa periodicamente o Código de Conduta e Integridade (CCI), mantendo o controle e o registro de leitura, realizando treinamentos para fomentar o conhecimento de seus termos. Destaca-se o conteúdo do CCI que diz respeito aos assuntos relacionados à Governança Corporativa, incluindo conformidade, riscos, ética e transparência, além do âmbito social, de respeito à diversidade, da importância da inclusão e preocupação com os aspectos de melhor uso dos recursos da companhia.



TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO

Ao propor treinamentos sobre o CCI, diferentes tipos de assédio, ESG, gestão de riscos, entre outros temas, são abordados, utilizando uma comunicação assertiva para abordar todo o universo que compõem o conceito de Meio Ambiente, Social e Governança.

Por isso, nosso Programa de Integridade prevê peças de endomarketing, buscando alcançar todo o público interno da CPTM, para a conscientização da importância desses assuntos hoje em dia.

A companhia aplicou treinamento, a partir de plataforma de ensino à distância, sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta e lei anticorrupção, a todos os seus administradores: membros dos conselhos, comitês estatutários e diretoria, cumprindo com o compromisso anticorrupção e com o estabelecido na Lei n.º 13.303/2016.

Anualmente, é estabelecido um plano de comunicação para disseminação dos conceitos no ambiente de Intranet e envio de correspondência eletrônica a todos os empregados. Essa prática visa, além de divulgar o conteúdo presente dos pilares do Programa de Integridade para todo o público interno, ser uma das estratégias adotadas para a promoção da cultura de integridade na CPTM.

Além das comunicações periódicas, o Portal da Intranet, de acesso exclusivo aos empregados, possui área específica designada Programa de Integridade.

Em 11/2024, a CPTM foi finalista no 11º Prêmio de Tecnologia e Desenvolvimento Ferroviários da Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos (ANPTrilhos) com o artigo sobre Gestão de Riscos, apresentando nossa experiência de implantação. O trabalho foi apresentado na 30ª Semana de Tecnologia Metroferroviária.

O Código de Conduta e Integridade define padrões para todos na CPTM. A **aplicação do código** é fundamental para cumprir a missão de **oferecer serviços de transporte público com excelência**.



90%

dos colaboradores ativos,
incluindo diretores, concluíram
treinamentos do Código de
Conduta e Integridade.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

CPTM é uma empresa pública do Governo do Estado de São Paulo, parte integrante da Administração Indireta, portanto, sujeita à Lei de Licitações e Contratos (n.º 14.133/2021), à Lei federal 13.303/2016 e outras regulamentações pertinentes à sua estrutura.

Diante deste cenário, é importante destacar o pilar de relacionamento com fornecedores como um ponto importante do Programa de Integridade da companhia, contribuindo para o Compliance.

Os procedimentos e diligência prévia são realizados durante os processos de contratação e registrados conforme o capítulo III do “Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes” da CPTM, versando sobre o tema específico das diligências. Os procedimentos têm vieses técnicos e de integridade. Diligências técnicas são identificadas através do recebimento, análise e aceite de atestados de capacidade técnica previamente solicitados. Os atestados visam identificar capacidade produtiva e experiência técnica na confecção dos produtos em aquisição. Vale ressaltar que os atestados são conferidos junto aos órgãos emissores visando garantir autenticidade.

As diligências de integridade são verificadas pelo envio de uma série de documentos obrigatórios solicitados nos editais públicos. Esses documentos têm caráter eliminatório para a concorrência e identificam a conformidade da integridade jurídica das proponentes, sua regularidade fiscal e qualificação econômica e financeira.

Outro mecanismo de garantia da Integridade no relacionamento com fornecedores é a segregação de funções, mitigando riscos de conflito de interesse, fraude ou até mesmo corrupção. Desde a elaboração de valores de referência, até o recebimento de material após aquisição formalizada, todo o processo de compra de materiais e serviços é segregado com Políticas Corporativas e normativos de competência, estabelecendo limites e níveis de acesso para tomada de decisão.

A CPTM revisa periodicamente o Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviço e Parceiros (CCIFPSP), que estabelece as diretrizes que devem pautar as relações entre a companhia e todos os que celebrem contratos e outras avenças.



GESTÃO DE RISCOS

A CPTM estabeleceu, em sua Política de Gestão de Riscos Corporativos, os conceitos e as diretrizes que devem ser seguidos para a identificação, avaliação e tratamento dos principais riscos corporativos em quatro dimensões, conforme descrito a seguir.

1. Riscos do Negócio ou Riscos Empresariais

São aqueles eventos que podem afetar a consecução dos objetivos estabelecidos no planejamento estratégico, cabendo seu monitoramento aos facilitadores (donos) das metas estratégicas.

2. Riscos da Estratégia

São aqueles eventos que podem afetar a consecução dos objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico, cabendo seu monitoramento aos facilitadores (donos) das metas estratégicas.

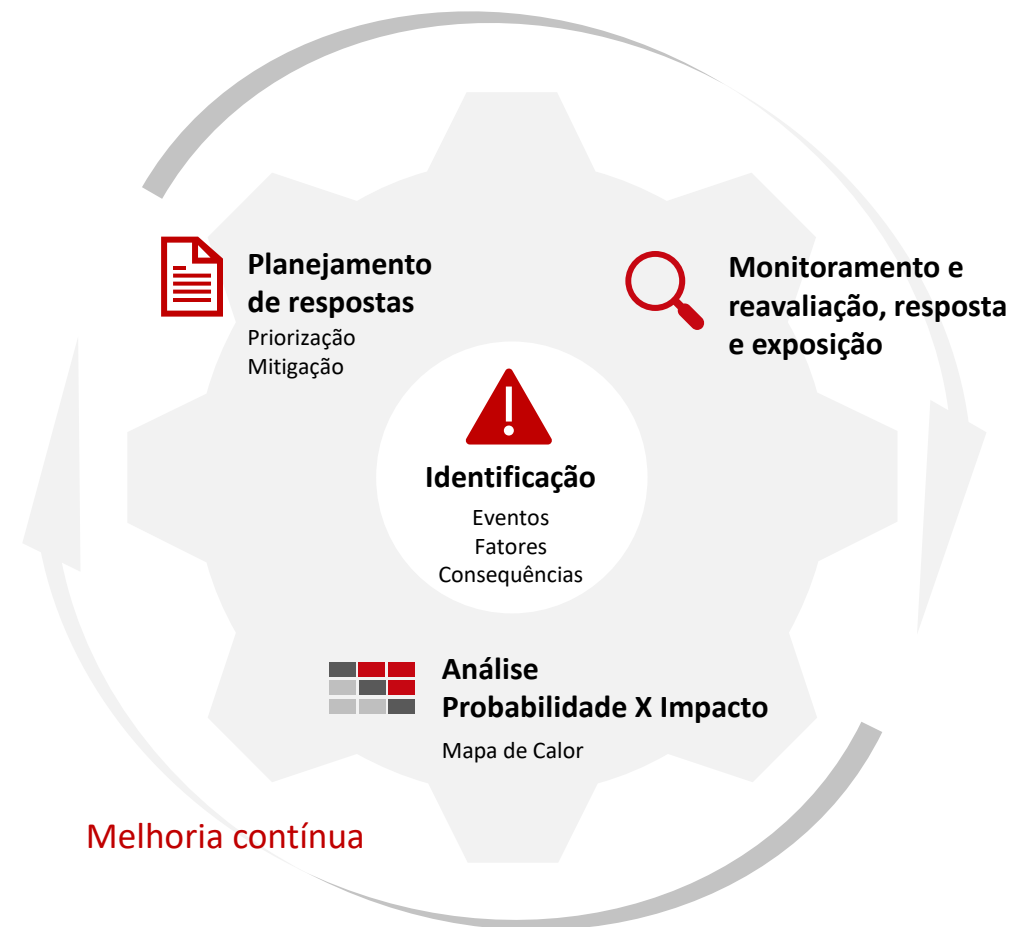
3. Riscos de Integridade

São aqueles eventos que podem afetar o cumprimento das questões legais e éticas, cabendo sua gestão e tratamento a um grupo de trabalho definido.

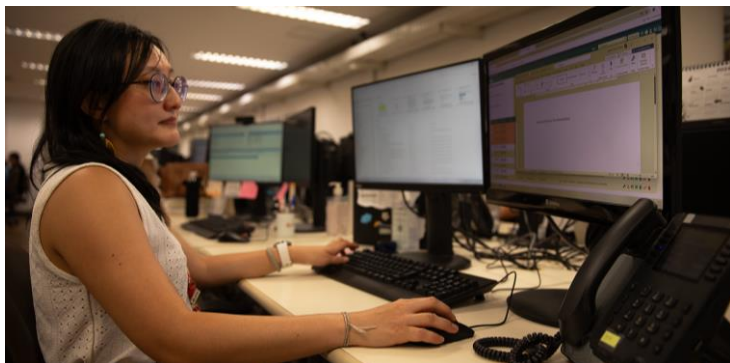
4. Riscos dos Processos

São aqueles eventos que podem afetar o resultado esperado nos processos internos realizados pelas áreas da companhia, cabendo sua gestão e tratamento aos gestores das áreas.

Destaque na matéria de riscos à Integridade, o combate à corrupção, praticado diariamente em todos os processos da CPTM. Sendo que 100% dos processos que podem oferecer riscos de corrupção são avaliados, com controles internos estabelecidos e geridos pelas áreas de resultado.



Como mecanismo para **assegurar conhecimento com observância das regras legais e infralegais aplicáveis**, a CPTM efetua a verificação de conformidade de seus normativos internos quanto à sua adequação.



Linhas de defesa da companhia

O modelo utilizado para fundamentar a Gestão de Riscos é o das quatro linhas de defesa, descrito a seguir.

1. Proprietário dos Riscos

Como proprietários do processo, são os responsáveis pelos resultados, devendo atuar no gerenciamento dos seus riscos para assegurar o cumprimento de suas metas e objetivos.

2. Área responsável pela Gestão de Riscos

Supervisiona, orienta e oferece propostas de controles internos, gestão de riscos e conformidade, como suporte à primeira linha e aos administradores na tomada de decisões, visando garantir eficácia, eficiência e efetividade aos processos desenvolvidos pelas gerências.

3. Auditoria Interna

Tem a responsabilidade de monitorar, avaliar e realizar recomendações a partir de registros feitos, visando aperfeiçoar os contratos, normas e procedimentos estabelecidos.

4. Auditoria Externa Independente

Analisa os controles internos e comenta as demonstrações financeiras para garantir que não possuam distorções relevantes e sejam elaboradas de acordo com uma estrutura adequada.

ANÁLISE DE MATURIDADE

Para verificar o do nível de implantação das práticas de gestão de riscos e controles internos, quanto ao atendimento dos critérios e requisitos para cada dimensão do modelo de maturidade adotado, foi realizada uma Oficina de Análise de Maturidade com a participação dos gestores das 34 (trinta e quatro) áreas de resultado.

Segundo avaliação dos gestores, os níveis atuais de maturidade de cada dimensão são os seguintes:

Estratégia	INICIAL	▶	EM PROGRESSO	▶	CONSOLIDADO	▶	INTEGRADO	▶	VANGUARDA
Governança e Cultura	INICIAL	▶	EM PROGRESSO	▶	CONSOLIDADO	▶	INTEGRADO	▶	VANGUARDA
Desempenho da Gestão de Riscos	INICIAL	▶	EM PROGRESSO	▶	CONSOLIDADO	▶	INTEGRADO	▶	VANGUARDA
Revisão e Reavaliação	INICIAL	▶	EM PROGRESSO	▶	CONSOLIDADO	▶	INTEGRADO	▶	VANGUARDA
Informação, Comunicação e Reporte	INICIAL	▶	EM PROGRESSO	▶	CONSOLIDADO	▶	INTEGRADO	▶	VANGUARDA
Conformidade e Controle Interno	INICIAL	▶	EM PROGRESSO	▶	CONSOLIDADO	▶	INTEGRADO	▶	VANGUARDA

A CPTM participou da **Avaliação da Maturidade da Governança Corporativa das Empresas e Fundações**, realizada pela Coordenadoria de Entidades Descentralizadas da Secretaria da Fazenda e Planejamento. A CPTM ficou classificada entre as cinco com maior nível de atendimento, **com mais de 70% dos pontos alcançados**.

CONTROLES INTERNOS E CONFORMIDADES

A implementação de controles internos visa minimizar os riscos identificados, tornando a companhia mais adequada às leis, regulamentos internos, políticas e outras normas regulatórias, empregando medidas e procedimentos que reduzam a probabilidade de ocorrência de violações ou infrações.

A CPTM realiza, ativamente, o acompanhamento das alterações das legislações e decretos federais e estaduais, deliberações do CODEC e Controladoria Geral do Estado (CGE), aplicáveis à companhia, e verifica o cumprimento e a necessidade de ajustes para o pleno atendimento e conformidade.

Efetua a análise dos controles internos de processos nas diversas áreas de resultado, verificando o conhecimento e o atendimento de 8 (oito) requisitos diferentes (Códigos de Conduta e Integridade de Empregados/Fornecedores, Contratos Ativos, Canal de Denúncias, Treinamentos, Normativos, Documentações e Indicadores).

Ao longo de 2024, foram emitidos 34 Relatórios de Controles Internos para atestar e monitorar se a empresa está conforme a legislação vigente. Esses relatórios figuram como importante dispositivo de controle interno estratégico visto que, uma vez identificada a conformidade legal, há registro de que a CPTM não está ferindo nenhuma legislação, mitigando riscos à integridade e do negócio.

Os dados analisados para a confecção dos relatórios de compliance indicam a conformidade aos padrões estabelecidos nas áreas, despontando como uma importante base de dados e gestão.

Os dados apresentados indicam onde a CPTM, por intermédio de sua Gerência de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Riscos, pode ter melhor atuação. Ressalta-se que os controles internos observados e apontados nos relatórios de compliance dizem respeito aos controles das áreas de resultado.

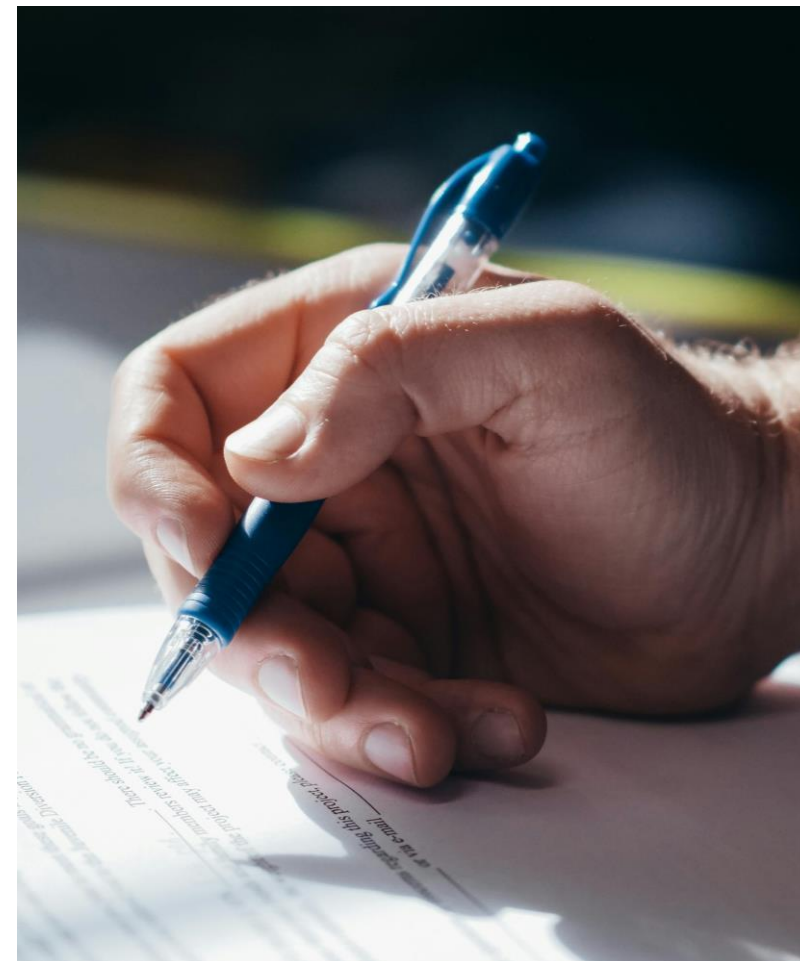
Esse trabalho inovador na gestão de controles internos pode apresentar informações importantes como a indicação dos pontos onde é necessário ocorrer algum tipo de investimento, seja de recursos financeiros ou de recursos humanos, com a promoção de treinamentos e workshops.

Em complemento, a avaliação das áreas de resultado visa verificar o nível de conhecimento, aplicação e monitoramento das respectivas lideranças acerca dos dispositivos de controles internos, tais como: normativos, procedimentos, indicadores de desempenho e treinamentos. Isso faz parte do ciclo anual de melhoria contínua da companhia.

Em 2024, foram visitadas 12 gerências, finalizando o trabalho com todas as 32 gerências, analisadas e atestadas nos parâmetros de conformidade, convergindo para o bom desempenho da governança.

A companhia também cumpre com todos os requisitos de transparência e prestação de contas, mantendo disponíveis e atualizadas as informações ao cidadão no Portal CPTM.

Visando facilitar a gestão do território ferroviário, suas interferências e interface com a vizinhança, foi implantada a primeira fase do site “Território Ferroviário CPTM”, um local específico para consultas, solicitações e serviços relativos ao território da empresa.



Ao longo de 2024, foram emitidos **34 Relatórios de Controles Internos** para atestar e monitorar se a empresa está em conformidade com a legislação vigente.





SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em 2024, a CPTM estabeleceu como um de seus objetivos o fortalecimento contínuo das práticas de segurança da informação, promovendo a aplicação de procedimentos alinhados à conscientização e aculturação organizacional.

Uma das iniciativas mais significativas foi a elaboração e entrega do relatório de diagnóstico sobre a segurança da informação da companhia. Este relatório oferece uma análise detalhada do nível de maturidade, assim como dos controles de segurança cibernética estabelecidos pelo NIST CSF 2.0 (*Cybersecurity Framework* 2.0). Essa estrutura, reconhecida globalmente, fornece diretrizes abrangentes para gerenciar e reduzir riscos de segurança cibernética, promovendo boas práticas que podem ser adaptadas a diferentes setores e organizações.

Além disso, a CPTM reforçou seu compromisso com a prevenção de ameaças como o *phishing* e outros tipos de ataques baseados em engenharia social. A empresa promoveu ações educativas que incluíram treinamentos específicos e uma live interativa sobre o tema. Nessas iniciativas, os colaboradores aprenderam a identificar sinais de e-mails fraudulentos com remetentes suspeitos, links falsificados e mensagens com linguagem urgente ou ameaçadora. Foram compartilhadas orientações relevantes, entre elas, sobre os cuidados de se observar as URLs antes de clicar e nunca fornecer informações confidenciais sem verificação prévia. E não menos importante, foi transmitido o alerta para se relatar qualquer comunicação suspeita ao departamento responsável.

A CPTM tem **compromisso com a construção de uma cultura organizacional resiliente**, baseada na prevenção de riscos e na promoção de boas práticas de segurança da informação, garantindo a proteção de seus dados e operações.

LGPD

A CPTM, comprometida em atuar de forma responsável no campo da privacidade e proteção de dados pessoais, dedicou-se em 2024 a aprimorar suas práticas e ações relacionadas à implementação da LGPD. O Departamento de Privacidade e Proteção de Dados da empresa desempenhou um papel essencial no suporte às diferentes áreas organizacionais, orientando decisões relacionadas ao tratamento de dados e esclarecendo dúvidas sobre conformidade com a Lei 13.709 de 2018.

Além do suporte operacional, a CPTM implementou ações voltadas para fortalecer a cultura interna de privacidade.

Essas iniciativas refletiram o esforço contínuo da CPTM em fomentar uma cultura de privacidade, marcando 2024 com avanços importantes na promoção da transparência e no fortalecimento do compromisso com a proteção de dados pessoais.

AÇÕES LGPD



O Calendário 2024 “Um Ano Mais de LGPD na CPTM”, disponibilizado nas versões impressa e digital, era integrado com o papel de parede dos computadores de todos os empregados. Essa iniciativa apresentou mês a mês, de maneira acessível e dinâmica, conceitos fundamentais da LGPD, promovendo um aprendizado contínuo e contribuindo para a conscientização coletiva.



No contexto do Dia Nacional da Proteção de Dados, comemorado no dia 17 de julho, a empresa promoveu a Gincana Cultural SHAZAM LGPD, uma atividade que combinou aprendizado, integração e solidariedade. O evento contou com a participação de equipes formadas por empregados, aprendizes e estagiários, desafiadas em seis provas, incluindo testes de conhecimento sobre privacidade, produção de vídeos educativos e uma ação solidária que arrecadou cobertores e agasalhos destinados ao Fundo Social São Paulo.

QUALIDADE DO SERVIÇO

GRI 3-3

A CPTM entende que a qualidade dos serviços oferecidos aos seus passageiros é essencial para promover uma experiência de transporte confiável, segura e eficiente. Esse compromisso é evidenciado por uma gestão robusta, pautada na melhoria contínua, na escuta ativa e na adoção de padrões internacionais de qualidade.

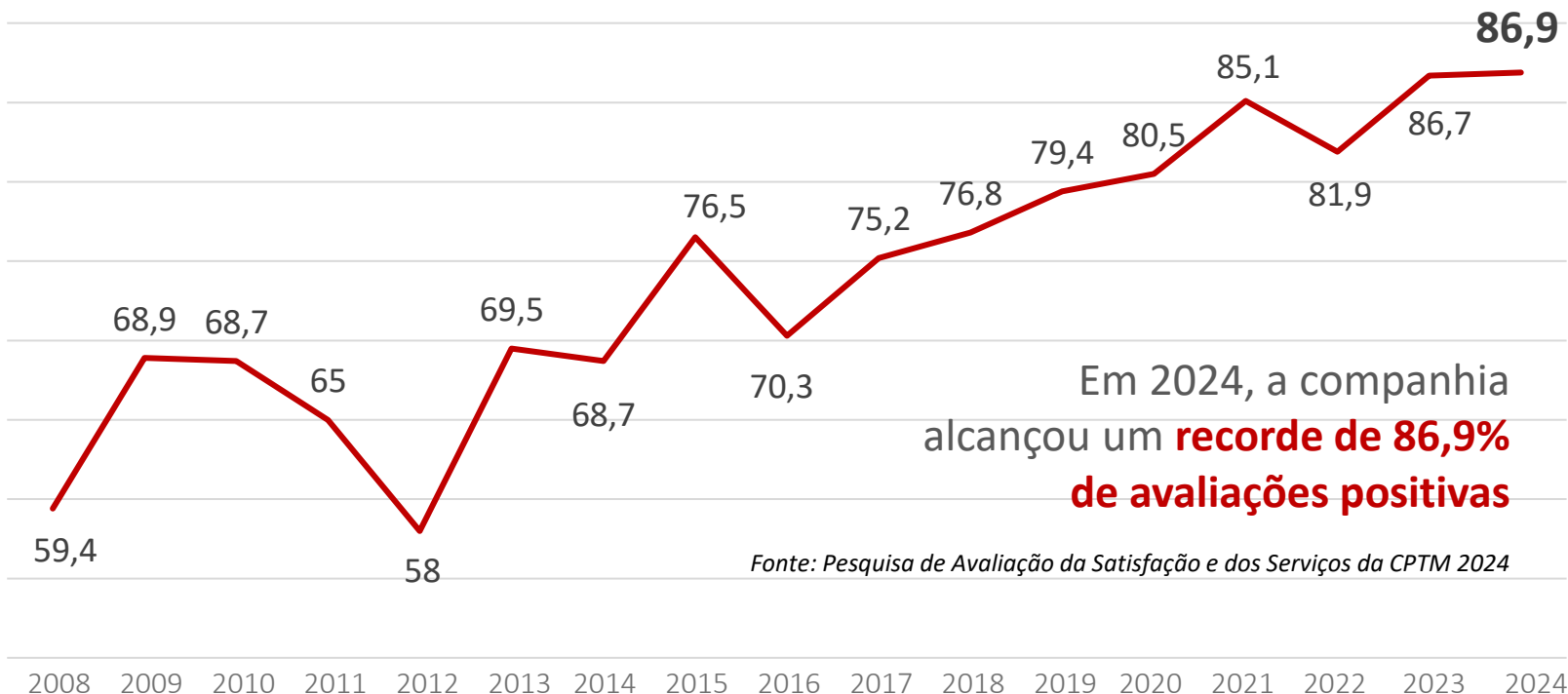
Em 2024, a companhia alcançou um recorde de 86,9% de avaliações positivas, demonstrando que seus esforços em aprimorar o atendimento e modernizar os processos estão gerando resultados tangíveis na satisfação dos passageiros. Esse marco foi possível graças a uma abordagem integrada, que envolve gestão de qualidade estruturada, engajamento dos colaboradores e relacionamento próximo com os clientes.

Os formatos para a aquisição e uso do direito de viagem vêm apresentando crescente evolução e qualificação nos últimos anos. Além de garantir o controle de acesso dos passageiros às áreas pagas das estações, busca-se melhorar a experiência dos clientes ao adquirir e utilizar seu direito de viagem.

Em 2024, foram realizadas as seguintes ações:

- Substituição das máquinas de autoatendimento (ATM) pelo novo modelo MK NEO. Acompanhamento da implantação e desempenho;
- Melhorias no aplicativo para consulta de QR Code;

- Implantação do cartão de teste: construção de fluxo, acompanhamento de testes e relatórios;
- Acompanhamento para a habilitação do aceite de dinheiro em ATMs;
- Substituição das ATMs TRB pelo modelo *Miniwall*. Acompanhamento da implantação e análise de desempenho;
- Elaboração de subsídios para o dimensionamento de equipamentos no novo túnel da Estação Luz;
- Implantação do piloto do novo VBS híbrido (tecnologia EMV/NFC + QR Code).



O foco da CPTM na qualidade de serviço é sustentado por quatro pilares fundamentais:

- Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) ISO 9001, responsável pela padronização e melhoria contínua dos processos operacionais;
- Comitê Permanente de Clientes, que promove a escuta ativa e a identificação de oportunidades de melhoria com base nas demandas dos passageiros;
- Programa Atendimento Campeão, que valoriza o engajamento dos colaboradores e incentiva a excelência no atendimento;
- Monitoramento da satisfação dos clientes, por meio de indicadores e pesquisas contínuas que orientam as decisões estratégicas.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) ISO 9001

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Diretoria de Operação e Manutenção é o alicerce para a entrega de serviços consistentes e de alta qualidade. Baseado na norma ABNT ISO 9001 e certificado pela Fundação Vanzolini, o SGQ promove a padronização dos processos e a melhoria contínua, assegurando que as operações estejam alinhadas aos objetivos estratégicos da CPTM.

Os principais componentes do SGQ incluem:

- Planejamento estratégico utilizando o ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir), para garantir a melhoria contínua;
- Abordagem de riscos e oportunidades, mapeando potenciais pontos críticos e suas respectivas soluções;
- Gestão de indicadores de desempenho, utilizando a tomada de decisões baseada em evidências;
- Auditorias internas da qualidade, que verificam a conformidade com os requisitos normativos e regulatórios;
- Avaliações contínuas da satisfação dos stakeholders, garantindo que os processos estejam otimizados para atender às expectativas dos passageiros.



O **Sistema de Gestão da Qualidade** permite à CPTM manter a **confiabilidade dos serviços** e responder proativamente às mudanças no ambiente operacional e regulatório.

COMITÊ PERMANENTE DE CLIENTES

Instituído em 2023, o Comitê Permanente de Clientes é um elemento central para o fortalecimento do relacionamento com os passageiros. Sua função principal é compreender as necessidades e expectativas dos usuários por meio de uma abordagem estruturada de escuta ativa.

O comitê analisa demandas recorrentes, avalia sugestões e reclamações e propõe melhorias específicas, garantindo que a voz dos passageiros seja considerada na tomada de decisões. Entre suas principais atividades, destacam-se:

- Acolhimento de demandas frequentes, identificando padrões e oportunidades de melhoria;
- Propostas de soluções práticas para questões operacionais que impactam diretamente a experiência de viagem;
- Promoção de reuniões periódicas com representantes dos passageiros, para estreitar o vínculo entre a companhia e os clientes.

O comitê é fundamental para alinhar os serviços às expectativas dos passageiros, contribuindo para a elevação dos níveis de satisfação e fidelização.





MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O monitoramento contínuo da satisfação dos passageiros é essencial para medir o sucesso das iniciativas da CPTM e orientar melhorias. Em 2024, a companhia alcançou um recorde de 86,9% de avaliações positivas, destacando o impacto das ações focadas na experiência dos clientes.

As principais ferramentas de monitoramento incluem:

- Pesquisas periódicas de satisfação, realizadas nas estações e ao longo das linhas ferroviárias, para coletar feedbacks diretos dos usuários;
- Indicadores de qualidade de serviço, como pontualidade, limpeza, conforto e segurança, são constantemente avaliados para garantir melhorias direcionadas;
- Jornada do Cliente 2.0, uma ferramenta que sistematiza e prioriza as ações de melhoria com base nos *feedbacks* coletados;
- Análises críticas periódicas, utilizadas para identificar tendências e propor soluções preventivas ou corretivas.
- Esse monitoramento permite que a CPTM tome decisões baseadas em dados, garantindo que os serviços evoluam continuamente para atender às expectativas dos passageiros.

PROGRAMA ATENDIMENTO CAMPEÃO

O programa Atendimento Campeão foi concebido para engajar os colaboradores na busca pela excelência no atendimento ao cliente. Baseado nos valores da CPTM — transparência, integridade e respeito —, o programa estabelece diretrizes claras para o atendimento de qualidade e oferece reconhecimento às equipes e estações destacadas no desempenho.

Os principais elementos do programa incluem:

- Sistema de avaliação multifacetado, com indicadores como as Notas de Reclamação do Cliente (NRC) e a Nota de Avaliação da Estação (NA), que medem o desempenho individual e coletivo;
- Metodologia de premiação, que reconhece os esforços excepcionais e incentiva a competição saudável entre as equipes;
- Capacitação contínua, com treinamentos para garantir que os colaboradores estejam preparados para oferecer um atendimento superior;
- Cultura de engajamento e responsabilidade individual, promovendo uma “atitude de dono” nas interações com os passageiros.

O **programa Atendimento Campeão** visa transformar cada interação com os clientes em uma experiência positiva, alinhada aos padrões de excelência da CPTM.





CARACTERIZAÇÃO DOS PASSAGEIROS

A caracterização dos passageiros, o comportamento da demanda e o conhecimento dos perfis e necessidades dos clientes são constantemente avaliados pela equipe de planejamento da mobilidade da companhia. Com este objetivo, foram realizadas pesquisas, estudos e análises para apoiar a melhoria contínua dos serviços prestados pela CPTM.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação 2024, considerada um dos principais balizadores dos serviços prestados pela companhia, apresentou o índice de avaliação positiva de 86,88%, em um universo de 3.010 pesquisas válidas, com um nível de confiança de 95%, margem de erro de 3,6% nas linhas e de 1,8% para toda rede CPTM.

PESQUISA VOZ FEMININA

No mês do Dia Internacional da Mulher, a CPTM realizou a Pesquisa “Voz Feminina” para desenhar o perfil das suas passageiras e descobrir quais são os desejos e preocupações das mulheres em relação aos serviços da companhia. Este esforço abrangente ocorreu no mês que celebra o Dia Internacional da Mulher e marca o primeiro Dia da Mulher Ferroviária, instituído pela Lei n.º 17.830, de 01 de novembro de 2023, para celebrar o pioneirismo da mulher ferroviária.

PROGRAMA GESTORES NA ESTAÇÃO

Os executivos da companhia participaram da 2ª fase do programa Gestores na Estação, para entender as diversas áreas operacionais e suas necessidades, reafirmando o compromisso com a qualidade dos serviços oferecidos e expandindo e complementando os canais de relacionamento com os passageiros.

O programa visa aperfeiçoar o conhecimento dos gestores sobre as rotinas operacionais e, principalmente, ouvir colaboradores da companhia que atuam com atendimento ou serviços para o público, além de apurar com senso crítico, compreender as necessidades e falhas, trazer análises, proposições e agir em prol de melhorias.



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

GRI 3-3

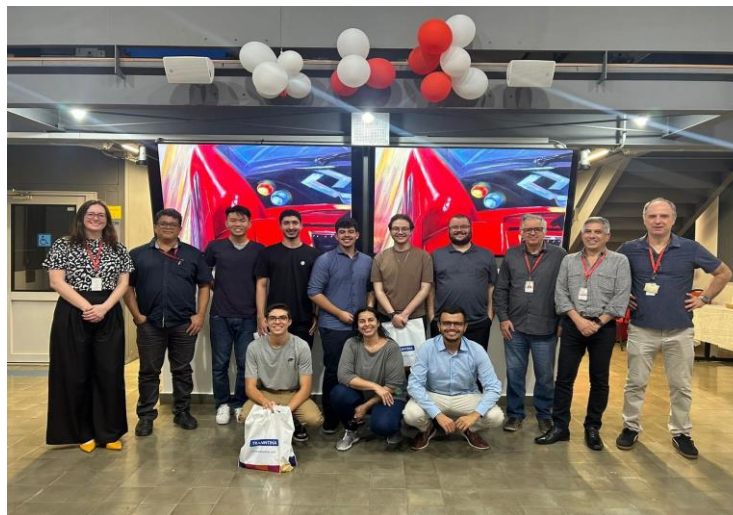
Em 2021, a CPTM deu um passo estratégico ao criar o Comitê de Inovação, para fomentar atividades de pesquisa e desenvolvimento, impulsionar a transformação digital e promover a eficiência orientada à otimização contínua de seus negócios. As iniciativas têm como foco central a gestão eficiente da vida útil de suas instalações e equipamentos, redução de custos operacionais e de manutenção, fomento ao uso de energias renováveis e minimização do impacto ambiental. Além disso, a inovação orienta-se para o desenvolvimento de novos produtos e serviços, visando atender às necessidades dos clientes e passageiros.

O comitê reúne profissionais de diversas formações, experiências e atuações nas áreas da companhia, promovendo uma abordagem matricial. O patrocínio do diretor-presidente reflete a importância estratégica da inovação na agenda corporativa, posicionando a CPTM como uma organização conectada às demandas de mobilidade sustentável e à criação de valor para a sociedade.

ALINHAMENTO AO MERCADO E PROJEÇÃO FUTURA

O setor ferroviário global está em uma fase de transição para modelos mais sustentáveis e tecnologicamente avançados, impulsionado por demandas crescentes de descarbonização e eficiência operacional. Empresas de mobilidade ao redor do mundo têm se voltado para inovações em monitoramento preditivo, manutenção inteligente e soluções digitais integradas. Nesse contexto, a CPTM se posiciona como um player de destaque ao combinar inovação tecnológica com impacto sustentável.

As conquistas de 2024 refletem a visão estratégica da companhia, promovendo avanços significativos em sustentabilidade, eficiência operacional e experiência do usuário. Com a inauguração prevista do Centro de Inovação da CPTM no campus do IPT em 2025, espera-se que novos projetos pioneiros consolidem a posição da CPTM no cenário nacional e internacional como uma empresa voltada para o futuro.



CULTURA E INFRAESTRUTURA DE INOVAÇÃO

GRI 2-28

SEMANA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Em 2024, a CPTM promoveu a 4ª Semana de Inovação e Tecnologia com o tema “I-MIND: Desenvolvendo uma Mentalidade Inovadora”. O evento contou com lives, palestras, oficinas e workshops. Os temas abordados incluíram:

- Cultura de inovação;
- Comunicação assertiva;
- Liderança inovadora;
- Introdução ao mundo 3D;
- Gestão estratégica de portfólios de inovação.

Os benefícios da Semana de Inovação estão diretamente ligados à **cultura de inovação**, uma vez que a ação envolve e engaja os funcionários a compreenderem e usarem a cultura inovadora e os espaços e oportunidades para **promover a melhoria contínua** na companhia.

COLLABS

Hackathon Mackenzie Em abril, a CPTM participou do *Hackathon*, organizado pela Escola de Engenharia Mackenzie, com o tema “Trilhos da Sustentabilidade”. O foco foi mapear processos de manutenção e propor soluções para reduzir emissões de gases do efeito estufa. As equipes vencedoras visitaram o FerroLab, o Inovagão, o simulador de trens e o Centro de Controle Operacional (CCO).

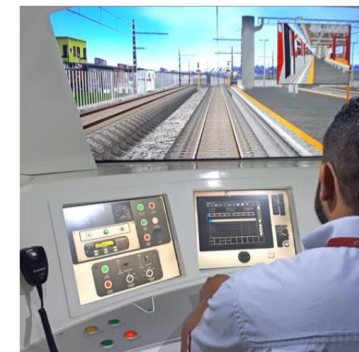
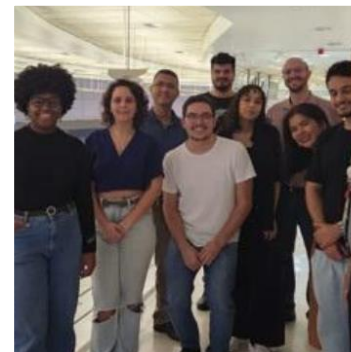
A partir deste evento de sucesso, as relações entre essas renomadas instituições se intensificaram e um processo ganha-ganha sem contrapartidas financeiras pode ser firmado. O Mackenzie integrou em 2025 o Collab da CPTM, junto de outros grandes nomes como:

- **IBMEC** - A CPTM está firmando uma parceria com o Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (IBMEC) para promover o desenvolvimento de soluções inovadoras que tragam melhorias aos nossos serviços ferroviários;
- **IPT** - Benefício da adesão ao programa de inovação aberta do Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT), Programa IPT Open;
- **INTELI** - Firmada colaboração com o Instituto de Tecnologia e Liderança (INTELI) para que os alunos se dediquem, durante um ciclo da graduação, a um projeto de interesse da CPTM, na área da tecnologia da informação.



EVENTOS EXTERNOS E PREMIAÇÕES

- **Seminário Internacional de Inovação em Brasília:** A CPTM foi reconhecida por suas iniciativas voltadas à inovação em problemas públicos.
- **Start DeepCamp:** Palestras e *pitch* invertido para apresentar desafios tecnológicos da CPTM e conectar-se com *startups*.
- **Parque da Mobilidade Urbana:** Apresentação do simulador de viagens para treinamento de maquinistas. Grande destaque da feira, uma verdadeira inovação desde a concepção do projeto, com a ideia movimentar um simulador de trens para um local de exposição e também de oferecer espaço para que os empregados da Companhia participassem da feira.



FERROLAB E INOVAGÃO

Desenvolvimento de soluções inovadoras, como gabaritos para trilhos e tampas de proteção para câmeras. Ambos os espaços foram utilizados em atividades conjuntas com instituições parceiras para exploração de novas tecnologias.

O uso do Ferrolab em especial, permite a prototipação e a produção independente de peças e acessórios que demandam grande esforço burocrático para serem adquiridos. Em outros casos, atende demandas de peças que já não são comercializadas com facilidade e engajam o empregado da Diretoria de Operação e Manutenção a pensar verdadeiramente fora da caixa, buscando soluções alternativas com uso de materiais diversos daqueles originalmente utilizados nos produtos.

ESTRUTURA DE INOVAÇÃO

Em outubro foi criado o Departamento de Inovação e Negócios, subordinado à Diretoria de Planejamento e Novos Negócios da CPTM, visando efetuar a aceleração de projetos de inovação, eventuais patentes de projetos e soluções inovadoras, a expansão de parcerias e colaboração com o ecossistema de inovação.

A criação desse departamento na estrutura, mantendo a formação do comitê, reforça o compromisso assumido pela companhia com a inovação corporativa e a busca pela melhoria contínua.



CONTRIBUIÇÃO DA CPTM PARA A PESQUISA, INOVAÇÃO E MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

Em 2024, a CPTM avançou significativamente no fortalecimento de suas iniciativas de inovação, consolidando parcerias estratégicas, promovendo uma cultura interna voltada ao desenvolvimento contínuo e conectando-se de forma mais robusta ao ecossistema de inovação. Com foco na melhoria da experiência dos passageiros, na eficiência operacional e na sustentabilidade, a Companhia demonstrou seu comprometimento com as demandas de mobilidade do futuro.

A criação do novo departamento marca uma nova fase na trajetória de inovação da CPTM. Embora os resultados dessa nova estrutura ainda estejam por vir, a expectativa é de que ela atue como um acelerador de projetos estratégicos e uma ponte para a expansão de parcerias e desenvolvimento de soluções inovadoras. Com uma abordagem focada na colaboração matricial, o novo departamento será fundamental para transformar ideias em ações práticas, fomentando a inovação aberta e impulsionando a modernização dos processos internos.

Ao longo do ano, as parcerias estabelecidas com instituições como a Universidade Presbiteriana Mackenzie, IPT, INTELI e IBMEC ampliaram a capacidade da CPTM de desenvolver soluções tecnológicas e sustentáveis. Projetos voltados ao monitoramento ambiental, inovação tecnológica em materiais e otimização de operações demonstraram o impacto positivo dessas colaborações. A previsão de inauguração do Centro de Inovação da CPTM no campus do IPT em 2025 reforça o compromisso da Companhia em manter-se na vanguarda do setor ferroviário.

Internamente, o fortalecimento da cultura de inovação foi central nas ações de 2024. A 4ª Semana de Inovação e Tecnologia, sob o tema “I-MIND: Desenvolvendo uma Mentalidade Inovadora”, promoveu a capacitação dos colaboradores em temas como liderança, comunicação assertiva e gestão de portfólios de inovação. O programa “Trilha da Inovação” foi expandido, oferecendo aos colaboradores oportunidades de aprendizado contínuo e aplicação prática de ideias inovadoras.

Iniciativas como o Hackathon Mackenzie, que visa a **redução das emissões de gases de efeito estufa**, e o uso de **infraestruturas inovadoras**, como o FerroLab e o Inovagão, demonstram a aplicação da inovação na operação ferroviária e no desenvolvimento de soluções práticas para a manutenção e sustentabilidade.

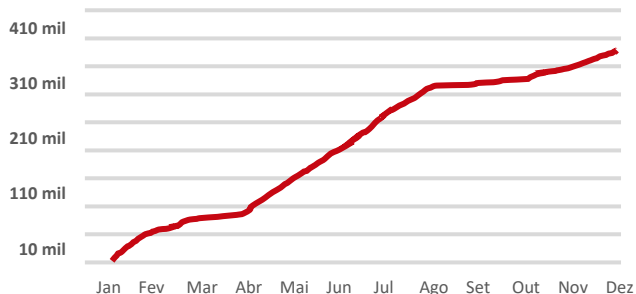
NOVOS NEGÓCIOS

Em 2024, iniciou-se a implantação e operação de pontos comerciais decorrentes do contrato “Global Varejo”, firmado com a concessionária RZK Concessões CPTM 10, 11, 12, 13 SPE S.A. para exploração comercial nas estações das Linhas 10, 11, 12 e 13. A arrecadação com este contrato foi de mais de R\$ 2,4 milhões. Com o aumento de pontos implantados, houve um acréscimo de receita mensal de quase 3.400%, considerando que nos primeiros 18 meses de contrato a concessionária remunerará a companhia com 55,72% da receita bruta mensal auferida.

Atualmente, cerca de 90 pontos comerciais estão em operação, distribuídos em diversas estações e oferecendo aos passageiros uma variedade de serviços, como alimentação, vestuário, eletrônicos, perfumaria, estacionamento, terminais bancários, entre outros.

Além desses serviços, quinze estações possuem conexão “Wi-Fi”, proveniente do contrato firmado com a concessionária BR Networks Participações Ltda. que, gradativamente, está sendo disponibilizada nas demais estações.

Remuneração Mensal (R\$) – Contrato “Global Varejo”



CPTM SERVIÇOS

A CPTM Serviços oferecerá ao mercado, além dos serviços já descritos, estratégias de marketing e comunicação; governança; planejamento empresarial e urbano e meios de pagamento.

Máquinas e equipamentos utilizados pela CPTM, que auxiliam a companhia a prestar um relevante atendimento ao passageiro, também poderão ser oferecidos em um modelo de compartilhamento. A alinhadora e niveladora utilizadas na manutenção de via permanente, por exemplo, assim como veículos aplicados na realização de inspeção dos trilhos e de rede aérea, poderão ser ofertados, sem contar a mão de obra especializada envolvida.

Já dentre os treinamentos que poderão ser oferecidos pela CPTM Serviços estão os operacionais, de manutenção, comerciais, de planejamento e pesquisa, além de turismo ferroviário, por exemplo. A demanda de mercado poderá ser identificada pela companhia ativamente, por meio de prospecção comercial ou após o contato espontâneo de empresas, ou entes interessados em contratar seus serviços.

O primeiro contrato foi firmado em 07 de novembro de 2024, com a Central Logística, órgão vinculado à Secretaria de Transporte e Mobilidade Urbana do Estado do Rio de Janeiro (SETRAM). O preço total proposto para a realização da consultoria foi de mais de R\$ 2,4 milhões.

EVENTOS

Ainda em 2024, houve a internacionalização da marca CPTM Serviços na 14ª edição da INNOTRANS, em Berlim, Alemanha, tendo como tema “The Future Of Mobility”, proporcionando grande oportunidade para potencializar a busca e o estabelecimento de parcerias estratégicas, permitindo o networking internacional da CPTM Serviços com os principais players do setor.

Adicionalmente, o projeto foi selecionado e aprovado para apresentação na 30ª Semana de Tecnologia Metroferroviária da Associação dos Engenheiros e Arquitetos de Metrô (AEAMESP), um dos mais importantes eventos do setor no Brasil. Essa oportunidade não apenas ressalta a relevância e a qualidade técnica do projeto, como também proporciona uma plataforma estratégica para ampliar a visibilidade junto a potenciais clientes, parceiros e stakeholders do mercado metroferroviário.





EXPRESSO TURÍSTICO

O Expresso Turístico CPTM completou 15 anos em 18 de abril de 2024. Em comemoração, foi realizada uma viagem extra com destino a Jundiaí, com parada no Espaço Expressa (antigo Complexo FEPASA). Nesta data, houve uma formação inédita com o carro bar e o carro restaurante da Associação Brasileira de Preservação Ferroviária (ABPF) que foram acoplados à composição.

Durante o ano de 2024, foram realizados fretamentos para eventos temáticos. Além disso, aconteceram ações institucionais destacando as datas comemorativas e campanhas de saúde e bem-estar. Em dezembro, a companhia inovou com o primeiro Expresso Turístico de Natal, com a iluminação externa e caracterização interna do trem, presença do Papai e Mamãe Noel e distribuição de bolas de Natal customizadas.



Eventos e feiras

O Expresso Turístico realizou viagem especial para Paranapiacaba, “Expresso da Vida” para celebrar os 30 anos do Instituto de Radiologia (InRad) e os 80 anos do Hospital das Clínicas (HC-FMUSP). Esse passeio, em parceria com o Trem Turístico da ABPF, levou cerca de 70 crianças em processo de remissão do câncer, acompanhadas pelos pais, médicos e radiologistas.

O Expresso Turístico marcou presença, como expositor, no estande da Expo Fórum, da Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV) e da Associação dos Engenheiros e Arquitetos de Metrô (AEAMESP).



O Expresso Turístico tem por missão oportunizar momentos de **lazer e resgate cultural**, respeitando o **patrimônio histórico** e fomentando a **felicidade e o encantamento** de turistas do Brasil e do mundo.

VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

[GRI 2-7](#)

No contexto da sustentabilidade, a valorização das pessoas emerge como um dos pilares essenciais para a construção de uma sociedade e economia mais justas e sustentáveis. O componente Social do ESG reflete a importância de garantir que as organizações não apenas busquem resultados financeiros, mas também se preocupem com o bem-estar, o desenvolvimento e o respeito aos direitos de seus colaboradores, clientes, fornecedores e comunidades.

Na CPTM, as pessoas estão no centro das operações e decisões de negócios. A companhia desempenha um papel fundamental na promoção da mobilidade de pessoas, oferecendo uma opção de transporte eficiente, acessível e com menor impacto ambiental, especialmente em áreas urbanas e regiões remotas. Portanto, um dos compromissos firmados na Jornada ESG da CPTM é o de Valorização das Pessoas, por meio da promoção de uma cultura de respeito e de inclusão e do fortalecimento das relações com stakeholders.

O sucesso da companhia passa por uma força de trabalho composta por 5,8 mil pessoas tecnicamente qualificadas, que atendem diariamente cerca de 1,6 milhão de pessoas, uma clientela diversificada, ampla e geograficamente espalhada pela Região Metropolitana de São Paulo.

Internamente, a valorização das pessoas vai além do simples cumprimento das normas trabalhistas; trata-se de adotar práticas que promovam um ambiente de trabalho inclusivo, diverso e seguro, onde as pessoas se sintam reconhecidas, respeitadas e tenham oportunidades reais de crescimento. Isso inclui oferecer capacitação contínua, implementar políticas de bem-estar e saúde, promover a equidade salarial e combater qualquer forma de discriminação.

TEMAS MATERIAIS QUE EMBASAM OS PILARES DE VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS NA CPTM



Gestão de talentos



Diversidade e inclusão

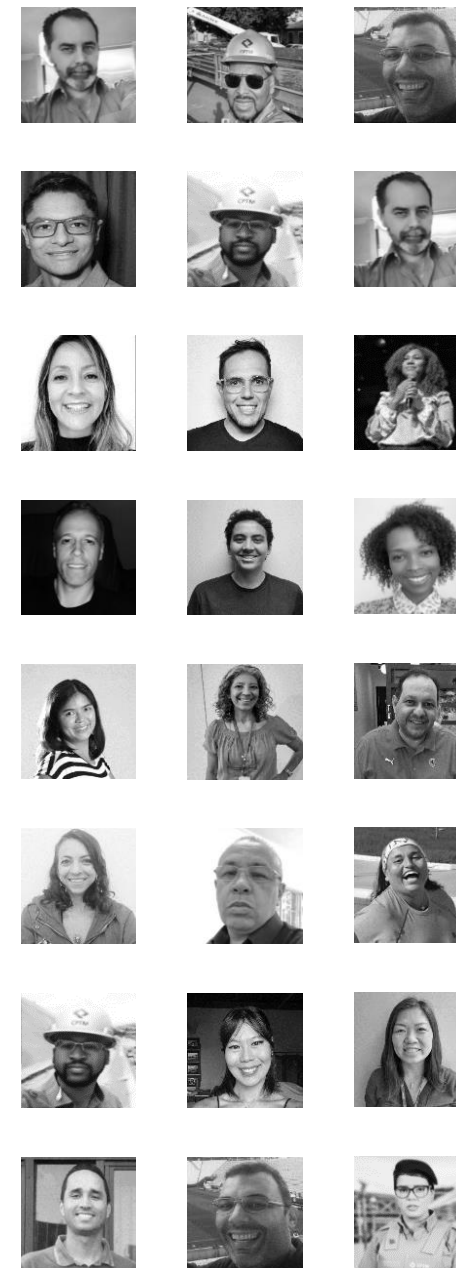


Saúde e segurança



Relacionamento com comunidades

A função social da CPTM envolve o papel de **promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental**, ao criar empregos, melhorar a infraestrutura, reduzir impactos ambientais e apoiar o desenvolvimento regional.



RELAÇÃO COM EMPREGADOS

[GRI 2-7](#) | [405-1](#) | [2-28](#)

ORGULHO DE SER CPTM

A CPTM está em constante evolução, e seus colaboradores são os protagonistas dessa transformação. Alinhada à estratégia de transformação cultural da companhia, a Gerência de Desenvolvimento Organizacional e Recursos Humanos atua como um parceiro estratégico para o negócio. Desenvolve e implementa ações, políticas, programas e benefícios para acelerar a consistência da cultura, ampliar o *people experience*, conectando cada vez mais a jornada do colaborador às necessidades de cada público interno. Promove o equilíbrio mental e emocional, desenvolve e forma líderes cada vez mais engajados e incentiva as melhores práticas de eficiência, alinhadas à política de economicidade. Este direcionamento apoia a construção de um ambiente de trabalho cada vez mais humano, digital e inovador, onde todos se sintam valorizados e motivados a contribuir para um futuro mais sustentável e próspero para a companhia e para a sociedade.

SOMOS PRÓXIMOS

A CPTM sabe que os desafios são crescentes quando se fala em transformação cultural. Por isso, estimula a comunicação com seus colaboradores, sempre sustentada na escuta ativa e sem julgamentos. Canais como o “Fale com o Presidente” reforçam a transparência na comunicação entre as equipes e o presidente. O “Fale com o RH” e a mais recente ferramenta, a *chatbot* Liza, que recepciona e atende a todos os tipos de dúvidas 24 horas por dia, auxiliam a CPTM a compreender e ampliar o olhar sobre as necessidades dos seus colaboradores. Cada ponto de contato da jornada contempla serviços e programas direcionados para atender às necessidades das pessoas, demonstra o quanto a CPTM coloca seus colaboradores no centro de suas decisões.

CLIMA ORGANIZACIONAL

A CPTM compreende que a satisfação dos colaboradores reflete nos resultados de excelência conquistados em sua trajetória de mais de 32 anos. Dedicada cada vez mais em proporcionar um ambiente saudável, justo e diverso, desde 2016 conduz a Pesquisa de Clima com seus colaboradores em relação a 9 indicadores: Compromisso Institucional, Comunicação, Liderança, Orientação para Resultados, Qualidade no Meio Ambiente, Reconhecimento Profissional, Relacionamento, Transparência e Ética e Visão Estratégica que ajudam a construir um ambiente de trabalho cada vez mais saudável e diverso.

O clima organizacional evolui a cada ano, com resultados cada vez mais positivos, refletindo o compromisso da CPTM em valorizar seus colaboradores.

No último ano, a adesão à Pesquisa de Clima Organizacional foi de 50%, com **nível de concordância de 75,5%**.





ATRAÇÃO DE TALENTOS, RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Em regra, as contratações na CPTM seguem as normas de concurso público, sendo uma modalidade que garante a ampla e irrestrita participação de todos os cidadãos, por meio de um processo transparente, imparcial e meritocrático, de modo a assegurar a seleção dos candidatos mais qualificados para cada cargo. As etapas do processo, desde a inscrição até a avaliação final, são previamente definidas e amplamente divulgadas, proporcionando igualdade de condições a todos os participantes.

As contratações de Livre Provimento, autorizadas sem a necessidade de concurso público pelo Artigo 37, inciso II da Constituição Federal, ocorrem por meio de nomeação (designação) por Ato do Presidente (AP), podendo também essas vagas serem ocupadas por empregados de cargos permanentes. Ambas as formas de contratações preveem modalidades de período integral e parcial. As duas modalidades são necessárias devido às atividades que exigem atuação em todos os dias da semana, com isso, aplica-se o modelo de escala para os empregados que atuam em jornada parcial, cumprindo com as horas de trabalho permitidas conforme definição do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Além do cuidado com os empregados, atua-se com programas que apoiam a preparação dos jovens para o mercado de trabalho, promovendo conhecimentos técnicos, imersão e aprendizado da cultura, bem como fortalecendo a diversidade para os empregados e a sociedade.



90 vagas de estagiários
em várias áreas



135 alunos aprendizes
foram contratados

PROGRAMAS DE NOVOS TALENTOS

Aluno Aprendiz: A CPTM, em atendimento à legislação da cota de aluno aprendiz, no ano de 2024, em parceria com o SENAI/SP, manteve o convênio para alunos aprendizes, tendo realizado processo seletivo para o curso de Aprendizagem Industrial (CAI) para Maquinista de Trens Metropolitanos (32 alunos); curso Técnico em Administração (36 alunos), curso Técnico em Manutenção de Sistemas Metroferroviários (64 alunos), sendo o destaque o curso inédito: Técnico em Desenvolvimento de Sistemas (32 alunos), que contribuirão com as demandas e projetos da área de TI da CPTM.

Estágios: A companhia mantém o programa de estágios desde 1994, oferecendo aos estudantes um estágio supervisionado e desenvolvido em ambiente de trabalho, com profissionais de formação compatível, visando a preparação para o trabalho produtivo para aqueles que frequentam regularmente as aulas nas instituições de ensino superior e médio de educação profissional.

No Governo do Estado de São Paulo, as regras para contratação de estagiários são regidas pelo Decreto n.º 52.756 de 27/02/2008, regulamentado pela Lei n.º 11.788 de 25/09/2008. A contratação de novos estagiários se dá por meio de um processo unificado de seleção pública organizado pelo Centro de Integração Empresa Escola (CIEE), por força de acordo de cooperação com a Secretaria da Fazenda/Escola de Governo.

Destaca-se que no mês de setembro a Bolsa Salário do Estagiário foi reajustada de R\$ 7,81 para R\$ 11,93/hora, aumento de 52,75% visando a manutenção do quadro e a captação de outros estudantes, sem onerar o orçamento. Isso foi possível após análise, com a redução do quadro de 110 para 90 vagas.



GESTÃO DE TALENTOS

GRI 3-3

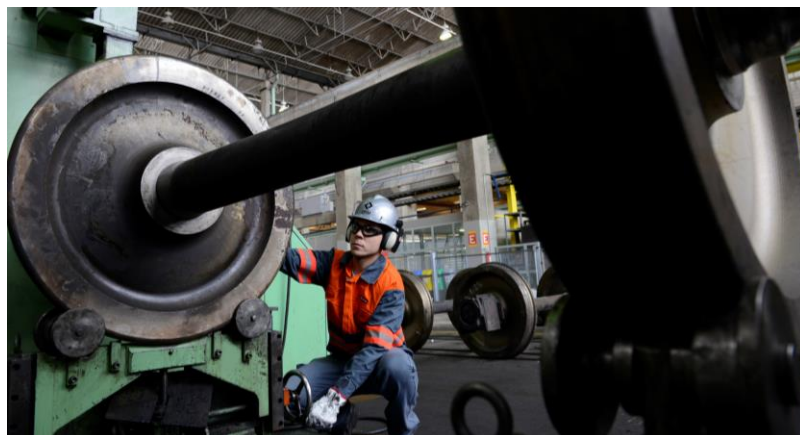
A gestão de talentos é uma prática que faz parte das ações e metas estratégicas da CPTM, com o propósito de apoiar o sucesso da organização por meio do desenvolvimento dos empregados.

Além disso, é fator essencial para atrair, desenvolver e reter os melhores profissionais, garantindo que a empresa tenha as habilidades e competências necessárias para alcançar seus objetivos.

Neste mesmo sentido, a Política de Recursos Humanos estabelece ações voltadas à valorização humana e desenvolvimento de competências, definindo estratégias alinhadas ao Planejamento Estratégico, com ênfase em ações de atualização técnica e de aculturação voltados à integridade, diversidade e inclusão.

As campanhas de comunicação recorrentes visam a disseminação das premissas do Código de Conduta e Integridade da CPTM, a implantação do Sistema Integrado de Gerenciamento de Conflitos Internos e Prevenção de Assédio (SIGEC) para mediação de conflitos, a realização de pesquisas de clima organizacional e o monitoramento através de indicadores.

Do ponto de vista técnico, a CPTM possui programa de aprendizagem contínua e personalizada para atender as necessidades de diferentes áreas, funções, exigências técnicas e perfil do empregado, utilizando diferentes metodologias como *e-learning*, treinamentos presenciais, *workshops*, palestras e cursos de formação.



PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO

[GRI 404-1](#) | [404-2](#) | [403-5](#)

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Treinamento de exigência legal

Foram treinados nos cursos obrigatórios 2.742 funcionários, dentre eles: Segurança em Instalações e Serviços de Eletricidade (NR-10) e Sistema Elétrico de Potência (SEP); Trabalho em Altura (NR-35); Segurança e Saúde no Trabalho com Inflamáveis e Combustíveis (NR-20); Treinamento de Brigada de Incêndio Básico e Avançado (TBI); e Porte e Uso de Armas Armadas.

Treinamentos contratuais

Visa capacitar os empregados da CPTM nos Sistemas e Equipamentos que compõem novas tecnologias, adquiridos pela empresa, cujos processos devem assegurar a preservação e qualidade do *Know-how* ferroviário; mediando as relações técnicas e profissionais entre a CPTM e a contratada. Foram realizados 35 treinamentos envolvendo gerências da companhia.

Treinamentos internos

As demandas envolvem oito tipos:

- 1 - Admissão - novo empregado - Concurso Público - Empregado da CPTM - Movimentação de Pessoal (MP)
- 2 - Transferência - Principalmente para área de risco com energia - Movimentação de Pessoal (MP)
- 3 - Retorno de Afastamento (INSS, Reintegração Judicial)
- 4 - Capacitação para determinada atividade (operação, manutenção e condução)
- 5 - Repasse de treinamentos contratuais - entrega de equipamentos e/ou sistemas
- 6 - Exigência do Ministério Público - Fiscalização/Denúncias
- 7 - Comissão de Sindicância - Ocorrências/Acidentes
- 8 - Processo Seletivo Interno

SEGMENTOS DE CARGOS	HHT - HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR	QUANTIDADE DE COLABORADOR TREINADO	MÉDIAS/HORAS COLABORADOR /ANO
ADMINISTRATIVOS	1557:08:00	628	2:28:46
ALUNO APRENDIZ	943:34:00	427	4:41:21
ESTAGIÁRIO	686:50:00	287	7:04:57
FUNÇÃO GRATIFICADA	393:40:00	43	16:14:15
LIVRE PROVIMENTO	3188:56:00	691	20:44:22
OPERAÇÃO	130855:13:00	26865	25:36:37
TÉCNICOS	20551:54:00	3604	31:18:46
UNIVERSITÁRIOS	11680:30:00	1957	5:58:07



+ de 900 treinamentos/ ano

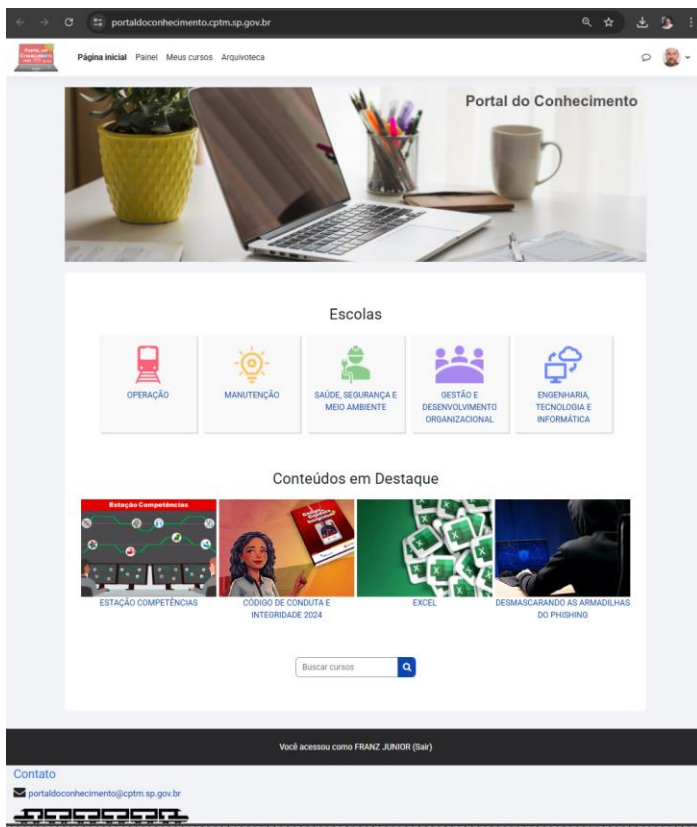


+ 18.880 participações

PORTAL DO CONHECIMENTO

Ano após ano, o Portal do Conhecimento mantém seu papel crucial nas estratégias para potencializar o desenvolvimento dos colaboradores da CPTM. Com mais de 1,6 milhão de visualizações e páginas visitadas ao longo de 2024, o Portal auxiliou na disseminação do conhecimento e no apoio às áreas. Os novos conteúdos publicados em 2024 foram:

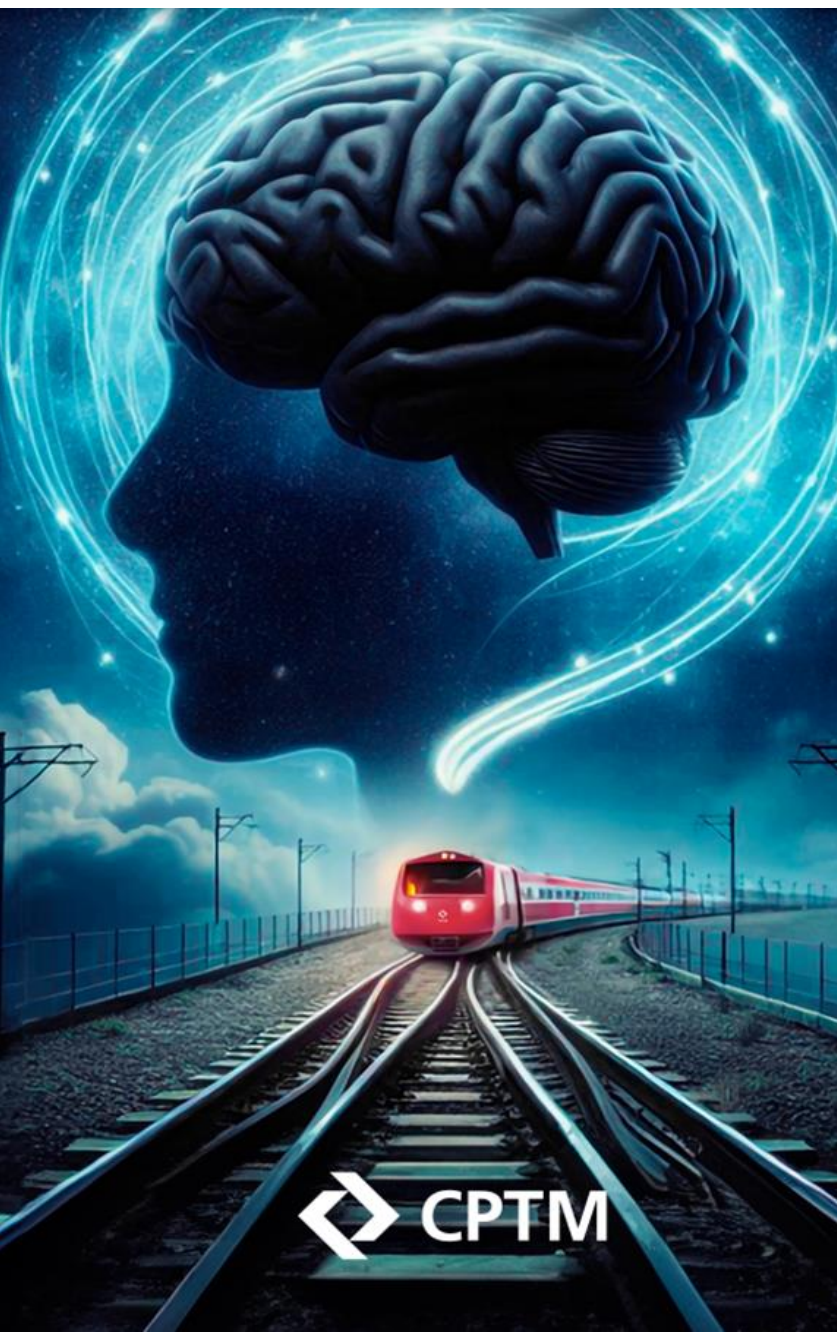
- **Atualização CSO - Análise de Ocorrências** - O curso tem por objetivo a atualização dos empregados sobre a análise de ocorrências, reforçar o conhecimento sobre os sistemas utilizados no Grupamento de Segurança (GS) e os cuidados no acesso à via.
- **Word** - Tutoriais disponibilizados pela Microsoft para apresentar um pouco mais das funções do Word.



- **Atualização CSO - Defesa Pessoal** - O curso tem por objetivo a atualização dos empregados sobre técnicas de defesa pessoal e o manuseio dos equipamentos, tais como: algemas, câmera corporal, lançadores FN303, spark e a prancha para transbordo de passageiros entre trens.
- **Atualização CSO - Inteligência Emocional** - O curso tem por objetivo a atualização dos empregados sobre Inteligência Emocional. O curso auxiliará o empregado a melhorar sua atuação no atendimento às ocorrências relevantes, contribuindo para o melhor desempenho dentro da CPTM.
- **Atualização CSO - Legislação** - O curso tem por objetivo a atualização dos empregados sobre a Legislação pertinente, buscando capacitá-los para melhorar a atuação no seu desempenho dentro da CPTM.
- **Atualização CSO - Sistema de Gestão da Qualidade** - O curso tem por objetivo a atualização dos empregados sobre a implantação, manutenção, melhoria contínua dos processos e auditorias do Sistema de Gestão de Qualidade da Diretoria de Operações (SGQ-DO), seguindo a norma NBR ISO 9001:2015.
- **Atualização CSO - Técnicas de Patrulhamento** - O curso tem por objetivo a atualização dos empregados sobre o atendimento de ocorrências ferroviárias, escolta de torcida e uso escalonado da força. O curso auxiliará o empregado a melhorar sua atuação no atendimento aos passageiros e ocorrências de segurança pública e, principalmente, garantir a segurança de todos.
- **Código de Conduta e Integridade 2024** - Para atender à Lei 13.303/2016, foi elaborado o treinamento do CCI. O Código de Conduta e Integridade representa nosso compromisso em defender aquilo em que acreditamos, seguindo uma postura responsável, ética, transparente e de respeito mútuo.
- **Desafios LGPD** - Apresenta os conceitos e princípios da LGPD de maneira criativa e prazerosa por meio de atividades lúdicas.
- **Desmaskando as Armadilhas do Phishing** - O treinamento “Desmaskando as Armadilhas do Phishing” aborda as formas de se proteger contra o phishing e os golpes de engenharia social. Explica o que é *Phishing*, os principais temas abordados em e-mails, como identificar e se proteger, além de formas de *phishings* e medidas a serem evitadas.
- **Inspecões no Sistema de Prevenção e Combate a Incêndios (SPCI)** - Este treinamento foi desenvolvido visando proporcionar conhecimento essencial para identificação, familiarização e providências para regularização de componentes e equipamentos que integram o Sistema de Prevenção e Combate a Incêndios (SPCI).
- **Jornada do Supervisor** - A Jornada do Supervisor teve como objetivo alinhar e padronizar os conhecimentos dos supervisores, promovendo uma visão eficaz e humanizada do papel do líder, considerando os propósitos dos objetivos estratégicos e da cultura da CPTM.
- **Curso Liderança e Segurança no Trabalho** - Apresenta os tópicos abordados nos workshops presenciais oferecidos em 2022, buscando chamar a atenção para as responsabilidades de todas as atividades executadas no dia a dia, bem como o controle de gestão de cada área.
- **Curso Operação do AMVE MD-2000** - O curso apresenta o AMVE MD-2000 para reciclar o conhecimento dos colaboradores na operação deste AMVE.
- **Operação do AMVE WABCO M23** - Este curso apresenta o AMVE WABCO M23, visando reciclar o conhecimento dos colaboradores na operação deste AMVE.
- **Plataforma ICOM - Atendimento em Libras** - O objetivo deste conteúdo é apresentar a estrutura e a operação da plataforma de atendimento ICOM, além de promover a sensibilização a respeito da cultura e identidade da pessoa surda.
- **Procedimento de Manutenção para Solicitação de Acesso Composta** - O objetivo deste curso é regulamentar a atuação de equipes de manutenção de campo para abertura e fechamento de Solicitação de Acesso Composta e Solicitações de Acesso Anexas, bem como a comunicação com o Centro de Informação da Manutenção (CIM) e o Centro de Controle Operacional (CCO).

+ de 1,6 milhão de visualizações

+ 70 cursos disponíveis



SEMANA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

O Comitê de Inovação promoveu uma série de atividades (lives, workshops, palestras, oficinas), envolvendo profissionais de diversas áreas da inovação. O tema deste ano, “I-Mind: desenvolvendo uma mentalidade inovadora” teve como objetivo incentivar os colaboradores a transformar a forma de pensar e atuar no transporte sobre os trilhos. Foi destacada a visão de modernizar o transporte público e torná-lo mais eficiente, sustentável e acessível, por meio de investimentos em avanços tecnológicos, como a automação de processos, o uso de inteligência artificial e a modernização da infraestrutura.

A edição deste ano teve como principais diferenciais: o deslocamento do Inovagão do Pátio da Luz para o Pátio da Lapa, Pátio de Engenheiro Gualberto e para Estação de São Caetano; realização o 1º *Hackathon* Acadêmica - “Futuro Inteligente nos Trilhos”, que contou com a participação de 14 grupos inscritos, compostos por estudantes de universidades e colégios técnicos.



 **+ 35 atividades realizadas**

 **+ 800 participações presenciais**

 **+ 31 mil** alcance / impressões nas redes sociais CPTM



PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA PARA TRANSIÇÃO DE CARREIRA

[GRI 404-2](#) | [404-3](#)

PROGRAMA NOVOS HORIZONTES

Iniciativa que visa abrir um leque de novas possibilidades de crescimento e de desafio profissional para os empregados, por meio de uma movimentação voluntária, oferecendo oportunidades de atuação em outras áreas da empresa.

PROGRAMA DE SUCESSÃO

Apresenta estratégia de suporte à gestão de pessoas na CPTM, a fim de identificar e desenvolver os potenciais talentos, preparando-os para posições de maior complexidade e subsidiando ações futuras para sucessão de lideranças.

O Programa de Sucessão contempla a avaliação para posições de liderança como gerentes, chefes de departamento, assessores e postos de função gratificada de Supervisão Geral, sendo facultativa a aplicação do programa para os postos de função gratificada de líderes.



47 participantes no ano



11 empregados selecionados



5 gerências envolvidas

PLANOS DE CARGOS, CARREIRAS E SALÁRIOS (PCCS)

Possibilita o reconhecimento aos empregados pelo nível de desempenho e qualificação profissional. Tem como diretrizes básicas:

- Criar bases de uma política de recursos humanos, capaz de conduzir de forma eficaz o desempenho, a qualidade, a produtividade e o comprometimento do empregado com os resultados do seu trabalho.
- Estabelecer padrões e critérios de progressão funcional para todos os ocupantes de cargos permanentes que compõem a estrutura organizacional dentro de suas carreiras.
- Manter a administração dos cargos e salários em regras estabelecidas, considerando os critérios de progressão funcional nas carreiras.



184 promoções verticais



617 promoções horizontais por mérito

Movimentações de Pessoal	Quantitativo
Transferências via web	1336
Transferências com Análise de Risco	194
Transferências sem Análise de Risco	132
Reabilitações	11
Designações Para cargos de Livre Provimento	45
Alterações Salarias (decisão judicial)	67



1.785 movimentações



**27 estruturas extintas
e/ou remodeladas**

AVALIAÇÃO E FEEDBACK

O Programa de Gestão de Desempenho impulsiona o desenvolvimento de competências individuais e organizacionais, promovendo a excelência profissional em toda a companhia. Por meio da avaliação anual de desempenho, busca identificar pontos fortes e áreas de aprimoramento, orientando ações de desenvolvimento individualizadas e criando um ambiente propício ao crescimento profissional e organizacional.



Categoria Funcional	F	M	Total
Corporativo / Administrativo	91	141	232
Livre Provimento	82	211	293
Operações	665	3.314	3.979
Técnico	55	609	664
Universitário	118	264	382
Total	1.011	4.539	5.550

Em 2024, foi realizado o 11º ciclo avaliativo. Nesta rodada, destacaram-se como mudanças:

- Atingimento da meta de mudança do Sistema Gestão de Desempenho, de 90º desde a sua implementação no ano de 2014 para o modelo 360º de avaliação em caráter oficial, composto pelas etapas, Autoavaliação, Avaliação do Gestor, Subordinado Avalia Gestor, Avaliação de Pares Avaliação Final (*Feedback*) e Avaliação dos Clientes;
- Realização de 5 turmas de *workshop* de capacitação e preparação para o novo ciclo de avaliação para todos os gestores avaliadores (obrigatórios), com um total de 405 participações;
- Atualização do sistema informatizado junto ao fornecedor para o novo modelo de avaliação;
- 510 atendimentos realizados via e-mail, Teams, telefone e presencial para suporte a dúvidas e orientações, pela equipe do PGD.
- O Programa Gestão de Desempenho 2024 resultou:
 - ✓ Média CPTM 88,23;
 - ✓ Índice de 100% de adesão ao Programa (avaliações realizadas), indicando maturação do processo de avaliação e comprometimento dos avaliadores com o processo e seus resultados;
 - ✓ Resultados sólidos e confiáveis que serviram como base essencial e fornecedor principal de dados que subsidiaram a realização das movimentações verticais e horizontais do PCCS em 2024.

✓ **100% adesão ao programa**

💬 **510 atendimentos realizados**

ETAPAS DE AVALIAÇÃO



AUTO AVALIAÇÃO DO
EMPREGADO



SUBORDINADO AVALIA
GESTOR



AVALIAÇÃO ENTRE
PARES



AVALIAÇÃO DO
GESTOR



ENTREVISTA DE
FEEDBACK ENTRE
GESTOR E AVALIADO



CONTRATAÇÃO DO(S)
PLANO(S) DE AÇÃO



AVALIAÇÃO DE
SATISFAÇÃO DOS
PASSAGEIROS E
APURAÇÃO DOS
RESULTADOS



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A jornada pela diversidade, equidade e inclusão (DEI) da CPTM é contínua. A companhia está comprometida em construir um ambiente de trabalho cada vez mais justo e igualitário para todos. Desde 2022, quando foi dado início à condução do censo, a empresa assumiu o compromisso de a cada ano revisitar a política de Gestão de Pessoas e de implantar programas conectados à agenda 2030.

CONTRIBUIÇÕES INTERNAS

[GRI 405-1](#) | [405-2](#) | [2-7](#) | [2-9](#) | [2-28](#)

POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

A CPTM realiza revisões anuais para assegurar que a divisão das diretrizes em cinco tópicos, sendo um deles dedicado exclusivamente à Diversidade e Inclusão, esteja em constante evolução. Isso reforça o compromisso da CPTM em promover processos de inclusão e valorização da diversidade, que modifiquem comportamentos, atitudes e vieses inconscientes, estruturais e sistêmicos para promover um ambiente de trabalho plural, inclusivo e respeitoso, por meio de ações de valorização da diversidade e equidade que ocorrem de forma transversal.

SEMINÁRIO ESG – PARCERIA COM FESPSP

Em agosto de 2024, a CPTM e a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP) realizaram o Seminário Diversidade e Inclusão, visando ampliar a conscientização para o uso de práticas inclusivas no ambiente corporativo e na sociedade, especialmente para a promoção da equidade de gênero.

O evento contou com a presença de especialistas acadêmicos e de empresas, como a Vivo e a Itaipu Binacional, que compartilharam suas experiências, desafios e *insights* sobre a implementação da Agenda de Diversidade e Inclusão, especialmente nas ações de promoção da igualdade de gênero nas suas organizações.



CONVÊNIO COM A ASSOCIAÇÃO PACTO DE PROMOÇÃO DA EQUIDADE RACIAL

A CPTM mantém ativa sua parceria com a Associação Pacto de Promoção da Equidade Racial, para promover ações concretas para a promoção da equidade racial.

Essa parceria estratégica permite ampliar as ações da companhia e contribuir para um debate mais profundo sobre a questão racial no âmbito corporativo.

1º MANIFESTO DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO DA CPTM

A história da CPTM vem sendo construída ao longo dos 32 anos de existência, por gerações e a partir do esforço e dedicação de pessoas de diferentes culturas, raças, gêneros, orientações sexuais, habilidades físicas, crenças e origens, que as tornam únicas e tão diversas.

A companhia acredita que esta pluralidade fortalece a empresa, contribui para um ambiente de trabalho mais saudável, criativo e inovador, tornando público o compromisso com a diversidade em todas as suas formas e a construção de uma cultura inclusiva que respeite a singularidade de cada indivíduo.



PROGRAMA DE MENTORIA – ELAS NA FERROVIA

A CPTM lançou em 2024 o Programa de Mentoria “Elas na Ferrovia”, visando promover o crescimento pessoal e profissional das colaboradoras da companhia, contribuindo para o avanço da equidade de gênero.

A implantação do “Elas na Ferrovia” é mais um marco positivo na trajetória da CPTM.

Historicamente, a ferrovia era vista como um ambiente masculino, mas a CPTM quebra esse paradigma!

Por 32 anos, a empresa vem provando que a ferrovia é para todos. Aqui, a diversidade é valorizada e há oportunidades para todos os profissionais qualificados. Nesta linha, o programa foi desenvolvido e implantado, por meio de uma co-construção com as colaboradoras, que representam mais de 19% do quadro de funcionários da CPTM.

O programa conecta mentoras e mentoradas para troca de conhecimentos e aprendizados que fortalecem suas habilidades e impulsionam o crescimento individual e coletivo. A partir de planos de ação, metas claras e definidas e acolhimento humano, são realizadas sete sessões de encontros, aplicando metodologias para atingir a meta final, enfatizando a necessidade de mudanças, os caminhos para o crescimento e, finalmente, os objetivos individuais traçados no início do programa.

Treinamento para as mentoras

As mentoras do “Elas na Ferrovia” são líderes da CPTM, especialmente preparadas para guiar suas mentoradas. Com mais de 20 horas de treinamento em metodologias como SMART, Roda da Vida e *SWOT*, elas estão seguras para auxiliar no desenvolvimento de planos de ação personalizados e no fortalecimento do protagonismo das participantes.

A primeira turma do Programa Elas na Ferrovia contou com a **participação de 38 colaboradoras** e, para o início de 2025, foram realizadas mais 30 inscrições.

O treinamento compõe ainda entrega de material de apoio que garante às mentoras subsídios para saberem identificar e realizar acolhimento e fortalecimento do comportamento e atitude de protagonista das mentoradas.

UM ESPAÇO DE DIÁLOGO E AÇÃO

Em agosto, o Painel Mulheres e Carreira trouxe para a CPTM histórias inspiradoras de mulheres que trilharam diferentes caminhos profissionais e abordaram os seguintes temas:

- Enfrentando o machismo no mercado de trabalho;
- Quebrando barreiras e conquistando seu espaço;
- Construindo uma rede de apoio;
- Protagonismo;
- Planejando sua carreira;
- Carreira em áreas tradicionalmente masculinas;
- Comunicação assertiva e negociação;
- Inovação e intraempreendedorismo;
- Financiamento para mulheres empreendedoras;
- Saúde mental e bem-estar no trabalho;
- Gestão de tempo e produtividade.

Essa iniciativa, que reuniu mais de 200 participantes, demonstra o compromisso da empresa em fortalecer ainda mais um espaço seguro, acolhedor e que valorize as mulheres.



GRUPOS DE AFINIDADE

Os grupos de afinidade, integrados e alinhados com os princípios ESG, desempenharam um papel fundamental em 2024.

Além de executarem diversas ações relacionadas à agenda de 2023, desenvolveram um plano de trabalho consistente para 2025, com ações mensais específicas para cada recorte (Acessibilidade, Equidade Racial, Equidade de Gênero e LGBTQIA+), visando promover um ambiente de trabalho mais diverso e inclusivo, onde todos se sintam valorizados e incluídos.

PERFIL DOS COLABORADORES

[GRI 2-7](#) | [2-21](#)

A CPTM está em constante evolução quando se fala do tema diversidade, pois todas as áreas e pessoas que fazem parte da companhia têm papel essencial neste tema, incentivando a valorização das diferenças para criar um ambiente de trabalho mais justo, equitativo e próspero para todos.

Os processos seletivos ocorrem por meio de concursos, cujos editais seguem a legislação vigente e permitem a participação ampla e igualitária dos candidatos interessados. Quando o assunto é a composição dos órgãos de Governança, vemos a crescente participação de mulheres e de pessoas com menos de 50 anos, contribuindo para um ambiente decisório mais diverso.

Para CPTM, é motivo de orgulho compartilhar que a igualdade salarial é um valor fundamental que se reflete nos conceitos da Política de Recursos Humanos e nos cumprimentos das leis inerentes ao modelo de contratação. A companhia acredita que todos os empregados, independentemente de seu sexo, raça, etnia, religião ou qualquer outra característica individual, devem ser recompensados de forma justa e equitativa por seu trabalho.

Por isso, a proporção de salário-base se reflete de 1 para 1, impossibilitando qualquer disparidade salarial por gênero e/ou categoria.

O salário bruto mensal mais alto de empregado na companhia, considerando anuênio e sem considerar décimo terceiro e PPR, é 5,5 vezes maior que a média do salário bruto mensal dos demais empregados.

EMPREGADOS POR MUNICÍPIO

Município	Empregados
Caieiras	17
Campo Limpo Paulista	24
Ferraz de Vasconcelos	35
Francisco Morato	153
Franco da Rocha	38
Guarulhos	28
Itaquaquecetuba	41
Jundiaí	17
Mauá	327
Mogi das Cruzes	58
Osasco	56
Poá	274
Ribeirão Pires	22
Rio Grande da Serra	15
Santo André	62
São Caetano do Sul	73
São Paulo	4114
Suzano	378
Várzea Paulista	9
Total Geral	5741

EMPREGADOS POR RAÇA

Raça	Empregados
Amarela	183
Branca	3381
Indígena	7
Parda	1752
Preta	418
Total Geral	5741

EMPREGADOS POR GÊNERO E RAÇA

Raça	Feminino	Masculino	Empregados
Amarela	54	129	183
Branca	680	2701	3381
Indígena	1	6	7
Parda	316	1436	1752
Preta	65	353	418
Total Geral	1116	4625	5741

EMPREGADOS POR GÊNERO E MUNICÍPIO

Município	Feminino	Masculino	Empregados
Caieiras	10	7	17
Campo Limpo Paulista	10	14	24
Ferraz de Vasconcelos	13	22	35
Francisco Morato	24	129	153
Franco da Rocha	15	23	38
Guarulhos	15	13	28
Itaquaquecetuba	18	23	41
Jundiaí	2	15	17
Mauá	48	279	327
Mogi das Cruzes	21	37	58
Osasco	2	55	57
Poá	27	247	274
Ribeirão Pires	10	12	22
Rio Grande da Serra	8	7	15
Santo André	19	43	62
São Caetano do Sul	13	60	73
São Paulo	814	3300	4114
Suzano	43	335	378
Várzea Paulista	4	5	9
Total Geral	1116	4625	5741

EMPREGADOS POR IDADE

Idade	Empregados
Abaixo dos 30 anos	249
De 30 a 50 anos	3382
De 51 a 80 anos	2101
Acima de 80 anos	1

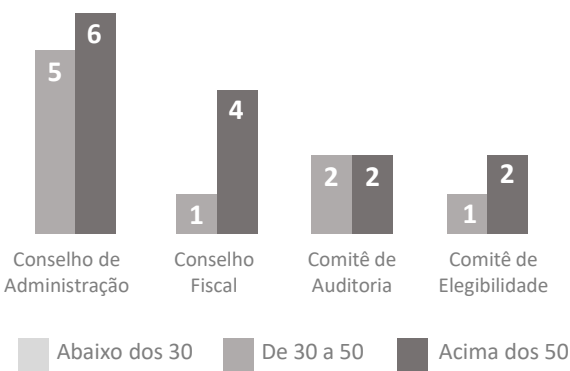


A diversidade de origens, experiências, habilidades e perspectivas enriquece a empresa,
impulsionando a criatividade, a inovação e a resolução de problemas de forma mais abrangente e eficaz.
Os empregados **pretos, pardos ou indígenas são 37,9%** na CPTM.

EMPREGADOS POR MUNICÍPIO E RAÇA

Município	Amarela	Branca	Indígena	Parda	Preta	Empregados
Caieiras	0	12	0	4	1	17
Campo Limpo Paulista	0	12	0	12	0	24
Ferraz de Vasconcelos	0	20	0	14	1	35
Francisco Morato	2	76	0	62	13	153
Franco da Rocha	0	23	0	14	1	38
Guarulhos	2	17	0	8	1	28
Itaquaquecetuba	2	28	0	9	2	41
Jundiaí	0	12	0	4	1	17
Mauá	9	202	1	99	16	327
Mogi das Cruzes	1	34	0	20	3	58
Osasco	1	37	1	12	6	57
Poá	4	148	0	98	24	274
Ribeirão Pires	1	16	0	5	0	22
Rio Grande da Serra	0	10	0	3	2	15
Santo André	4	34	0	21	3	62
São Caetano do Sul	1	41	0	28	3	73
São Paulo	150	2437	4	1212	311	4114
Suzano	6	216	1	125	30	378
Várzea Paulista	0	7	0	2	0	9
Total Geral	189	3381	7	1752	418	5741

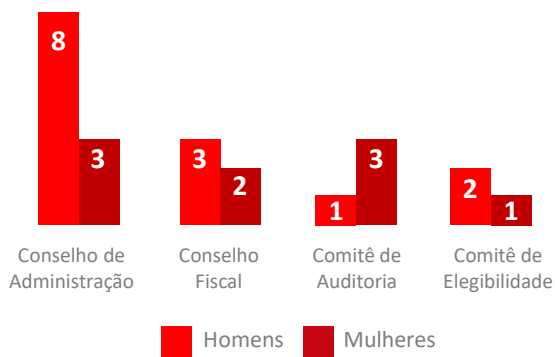
IDADE - ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA



EMPREGADOS POR GÊNERO DISTRIBUÍDOS POR DIRETORIAS

Diretoria	Feminino	Masculino	Empregados
Engenharia, Obras e Meio Ambiente	45	119	164
Administrativa e Financeira	185	266	451
Operação e Manutenção	759	4099	4858
Planejamento e Novos Negócios	28	45	73
Presidência	99	96	195
Total Geral	1116	4625	5741

GÊNERO – ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA



Ana Caroline de Faria Eduardo Borges é
Diretora Administrativo-Financeira da CPTM.



CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE

GRI 2-28



CENTRAL DE LIBRAS

Em 2024, a CPTM realizou 256 atendimentos especializados em Libras, a Língua Brasileira de Sinais, pela plataforma digital ICOM, melhorando substancialmente a comunicação com passageiros surdos. Todas as 57 estações distribuídas pelas cinco linhas da CPTM estão equipadas com esta tecnologia, garantindo que as pessoas surdas tenham acesso a um serviço de atendimento inclusivo e eficiente. Este avanço representa um marco importante na missão da CPTM de promover a igualdade e a acessibilidade, assegurando que todos os passageiros possam usufruir de uma experiência de viagem segura e confortável.



ESPAÇO MATERNIDADE

Em março, a CPTM inaugurou primeiro Espaço Maternidade do sistema ferroviário, na Estação da Luz, em parceria com as Secretarias de Políticas para a Mulher e dos Transportes Metropolitanos, com o objetivo de transformar o ambiente de trânsito ferroviário em um local acolhedor para as mães e seus bebês. O espaço abriga um ambiente destinado à amamentação com poltronas e mesas de canto para as mães lactantes, além de trocadores, brinquedoteca para os pequenos, uma copa contendo micro-ondas, dois cadeirões de refeição e filtro de água, além de dois sanitários comuns acessíveis. A sala funciona todos os dias, das 9h às 18h e acolhe os bebês e crianças acompanhados dos pais ou familiares que estiverem em trânsito. Em nove meses de atividade, o espaço realizou 2.075 atendimentos.

ESPAÇO ACOLHER

Para combater crimes sexuais, a CPTM realiza ações e campanhas de conscientização aos passageiros e treinamentos para os colaboradores. Além de possuir câmeras em trens e estações para auxiliar na identificação do autor. A companhia também possui o Espaço Acolher, que oferece acolhimento e apoio a vítimas de violência e importunação sexual dentro do sistema. As salas de acolhimento estão disponíveis em 34 estações das cinco linhas, que foi criado para dar atendimento humanizado e acolhedor à vítima, longe do agressor, e feito por uma pessoa preparada para lidar com a situação. Para dar privacidade no atendimento à mulher, o espaço fica em área administrativa, bem reservado, e com acesso restrito, para garantir que a vítima se sinta protegida após a ocorrência. Após o primeiro atendimento com todo apoio, a vítima é conduzida ao distrito policial, com acompanhamento de profissional da CPTM.

A CPTM possui Espaços Acolher nas seguintes estações:

- Linha 7-Rubi - Caieiras, Água Branca, Francisco Morato, Franco da Rocha, Perus, Pirituba, Várzea Paulista e Vila Aurora;
- Linha 10-Turquesa - Mauá, Rio Grande da Serra, Santo André e São Caetano do Sul;
- Linha 11-Coral - Dom Bosco, Ferraz de Vasconcelos, Guaianases, José Bonifácio, Mogi das Cruzes, Poá e Suzano;
- Linha 12-Safira - Comendador Ermelino, Itaim Paulista, Itaquaquecetuba, Jardim Helena-Vila Mara, Jardim Romano e São Miguel Paulista;
- Linha 13-Jade - Aeroporto-Guarulhos;
- Estações de integração - Brás, Calmon Viana, Engenheiro Goulart, Luz, Tatuapé, Corinthians-Itaquera, Tamanduateí e Palmeiras-Barra Funda.



Em 2024, foram 89 ocorrências de crimes sexuais registradas nas cinco linhas da CPTM, queda de 17% em comparação ao ano de 2023. Deste total, **72 (81%) foram atendidas no Espaço Acolher** e em **78 casos (88%) o agressor foi identificado e encaminhado à autoridade policial.**

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

[GRI 3-3](#) | [403-1](#) | [403-2](#) | [403-3](#) | [403-4](#) | [403-6](#) | [403-7](#) | [403-8](#)

A CPTM possui um Sistema de Gestão Integrada de Pessoas, que permite gerenciar informações de saúde e segurança do trabalho de todos os empregados, atividades e locais de trabalho. Não estão incluídos nesse sistema os empregados de empresas terceirizadas: os contratos preveem cláusulas de saúde e segurança do trabalho nas contratações de serviços e obras, sendo exigidos documentos que comprovem que essas empresas terceirizadas cumprem integralmente as Normas Regulamentadoras (NR) de saúde e segurança do trabalho.

Aos empregados recém-contratados, a CPTM aplica um treinamento de Integração, em que aborda assuntos gerais relacionados à Saúde e Segurança do Trabalho. Orientações e treinamentos específicos são aplicados conforme as atividades e riscos inerentes a cada função, incluindo os Diálogos Semanais de Saúde e Segurança (DSS) e os treinamentos de exigência legal e de brigada de incêndio.

Os Instrumentos Normativos da CPTM, disponíveis na Intranet e com amplo acesso aos empregados, são importantes ferramentas de prevenção ou mitigação de impactos na saúde e na segurança do trabalho dos empregados, por estabelecerem diretrizes, responsabilidades. Também detalham as etapas e regras dos processos, contribuindo para a prevenção, detecção e tratamento de condutas, além do fortalecimento dos controles internos.

Além disso, a companhia garante canais que permitem a consulta e a comunicação com ampla participação dos empregados em assuntos referentes à saúde e à segurança do trabalho, sendo garantido aos empregados o Direito de Recusa, caso observem algum risco iminente à sua saúde e segurança:

- Portal da Segurança do Trabalho e Portal da Saúde Ocupacional;
- Paineis de dias sem Acidente de Trabalho;
- Sistema MixWeb - Consulta do histórico de ASOs e Treinamentos;
- Chefia imediata ou diretamente ao Departamento de Saúde e Segurança do Trabalho;
- Canal RH - Fale Conosco;
- Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA). A CPTM possui seis CIPAs, constituídas conforme a distribuição dos empregados e natureza das atividades (Operação, Manutenção, Obras e Administrativo), que se reúnem mensalmente para tratar assuntos inerentes à Saúde e à Segurança dos Empregados. Cada uma delas é composta por representantes da Companhia e dos empregados, e o contato pode ser feito pessoalmente ou pelo “Portal da CIPA” na Intranet.

O **bem-estar físico, mental e social** do empregado, sua saúde integral e sua segurança durante toda a jornada na CPTM são preocupações constantes da companhia e estão alinhadas com o **Compromisso Institucional de Valorização das Pessoas**.





SIPAT E SEMANA DA SAÚDE INTEGRAL

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), organizada pelas CIPAs, tem lugar marcado no calendário de eventos anuais da CPTM.

Acontece entre os meses de maio e junho para promover a conscientização dos empregados de toda a empresa para a necessidade de prevenção em relação à segurança do trabalho.

Com o tema: “Nos trilhos da segurança e da saúde, prevenir é o melhor destino!”, a SIPAT 2024 ocorreu de forma híbrida, com feiras presenciais, peça teatral, mesa redonda, palestra, *stand up* e quizzes.

NÚMEROS DA SIPAT/SEMANA DA SAÚDE INTEGRAL 2024

Atividade	Participantes
Quiz	9.923
Feiras	943
Peça teatral/ Mesa redonda/ Palestra/ Stand up	168

PCMSO E PGR

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) tem como objetivo principal a promoção e a preservação da saúde dos trabalhadores por rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho. Já o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) constitui atividade constante para preservação da saúde e segurança dos empregados, alunos aprendizes e estagiários.

Por meio desses programas, são identificados e monitorados os fatores que influenciam na saúde e bem-estar dos empregados.

SEGURANÇA

[GRI 3-3](#) | [403-2](#) | [403-5](#) | [403-9](#) | [403-10](#)

A CPTM possui corpo técnico (engenheiros e técnicos de Segurança do Trabalho) que avalia e monitora as atividades e os riscos inerentes a elas, bem como os riscos de doenças profissionais, subsidiando informações para encaminhamento aos treinamentos necessários e autorizações para trabalho em área de risco, com os devidos pagamentos de adicionais. Durante o ano de 2024, foram realizadas 1.487 inspeções pelos técnicos de Segurança do Trabalho, onde é feita uma averiguação criteriosa do local de trabalho, com foco na verificação da segurança e na identificação de condição de risco de acidente ou à saúde que contrarie as leis e normas vigentes.

As informações obtidas são incorporadas ao Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) de cada área, em que constam os inventários de risco, sendo monitoradas conforme o plano de ação estabelecido. Recentemente, foram emitidos novos laudos de periculosidade com base no Plano de Cargos, Carreiras e Salário (PCCS) e em atendimento à legislação vigente, que também subsidiam as ações de segurança do trabalho.

A gestão de acidentes é aplicada para todos os empregados da CPTM e as diretrizes básicas para análise, investigação e correção das causas dos acidentes de trabalho estão descritas em Normas Internas. Em caso de não conformidade às Normas Regulamentadoras (NRs), é emitido o documento técnico chamado Relatório SESMT, onde as irregularidades são classificadas de acordo com uma matriz de criticidade, que considera a severidade (potencial para causar danos à integridade física dos funcionários) e a probabilidade de ocorrer um evento decorrente da não conformidade, servindo como base para a gestão preventiva.

ACIDENTES DE TRABALHO	2023	2024
Número de acidentes	145	137
Acidentes típicos	97	88
Acidentes de trajeto	48	49
Óbitos	2	0

SIMULADOS DE EMERGÊNCIA NAS ESTAÇÕES

Em 2024, foram realizados 33 simulados de emergência para o combate a incêndios, o abandono de estações e o atendimento às vítimas.

SAÚDE

[GRI 403-3](#) | [403-6](#) | [403-8](#)

A CPTM possui três postos médicos em locais estratégicos, onde são realizados exames clínicos do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que abrangem todas as etapas da Jornada do Colaborador na companhia:

- Exame admissional;
- Exame Médico Periódico, com periodicidade fixada com base no risco de cargo/função;
- Exames para mudança de cargo/função e para retorno ao trabalho, após afastamentos;
- Exames demissionais.

Os postos médicos contam também com equipe multidisciplinar composta por técnicos de enfermagem, enfermeiro, nutricionista, psicólogo e assistentes sociais, garantindo amplo atendimento às demandas de suporte aos empregados. Em 2024, foram realizados 4.885 exames ocupacionais (93,4% dos empregados contemplados) e 16.959 atendimentos multidisciplinares.

A CPTM disponibiliza Plano de Assistência Médica e Odontológica a todos os empregados, alunos aprendizes e seus dependentes diretos, com o intuito de garantir a saúde de seus colaboradores e familiares. O plano básico não tem nenhum custo aos empregados, que podem optar por um plano superior, arcando com as despesas decorrentes desta opção.



93,4% dos colaboradores realizaram o exame periódico



4.885 exames ocupacionais



16.959 atendimentos multidisciplinares*

* Psicológico, nutricional, social e PAAD

PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA



Programa Família Empresa

242 participantes



Campeonato de Tênis de Mesa

40 participantes



Copa de Futebol Society

14 times e 290 atletas



Corrida e Caminhada Inclusão Social

231 participantes



Festival de Vôlei de Areia

30 participantes

CAMPANHA DE SEGURANÇA – CICLISTAS

A campanha informativa e de conscientização dos ciclistas foi realizada em duas datas comemorativas, no Dia Internacional do Ciclista (15/04) e no Dia Nacional do Ciclista (19/08), abordando o comportamento no trânsito, manutenção das bicicletas e dicas úteis. No total, foram mais de 2.700 visualizações das publicações na intranet da companhia.



PROGRAMAS E BENEFÍCIOS

[GRI 2-28](#) | [2-30](#)

Na CPTM, 100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

Avaliação psicológica anual dos empregados que trabalham em área de risco e atendimentos psicológicos sob demanda.

450 atendimentos

ATENDIMENTO NUTRICIONAL

Atendimentos individuais com foco no emagrecimento e diminuição de riscos ocupacionais, tratamento e/ou prevenção de doenças crônicas: diabetes, pressão alta e hipercolesterolemias.

955 atendimentos

PAAD - PROGRAMA DE PREVENÇÃO DO USO E ABUSO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS

Programa criado para sensibilização e conscientização quanto às consequências do uso de substâncias psicoativas, bem como para atender os empregados identificados em uso, abuso ou dependência química de álcool ou outras drogas e seus familiares, por meio do acompanhamento interno e/ou tratamento externo.

854 empregados atendidos e **3.426** exames toxicológicos realizados



PROGRAMAS IN COMPANY

Os programas In Company, realizados em parceria com a operadora do plano de saúde, visam à conscientização da importância da promoção à saúde e prevenção de doenças. São elaborados anualmente com base no perfil de saúde dos colaboradores. Programas realizados em 2024: Medida Certa, Dependência Química, Tabagismo, Saúde Mental e Qualidade de Vida, Saúde da Mulher, Saúde do Homem, Combate ao Sedentarismo.

1.081 participantes

PROGRAMA PREMIUM CPTM

O Programa Premium CPTM oferece descontos e/ou vantagens aos empregados, alunos aprendizes e estagiários da empresa, por meio de parcerias com fornecedores de serviços, estabelecimentos comerciais e profissionais.

06 instituições cadastradas, totalizando

162 parceiros ativos

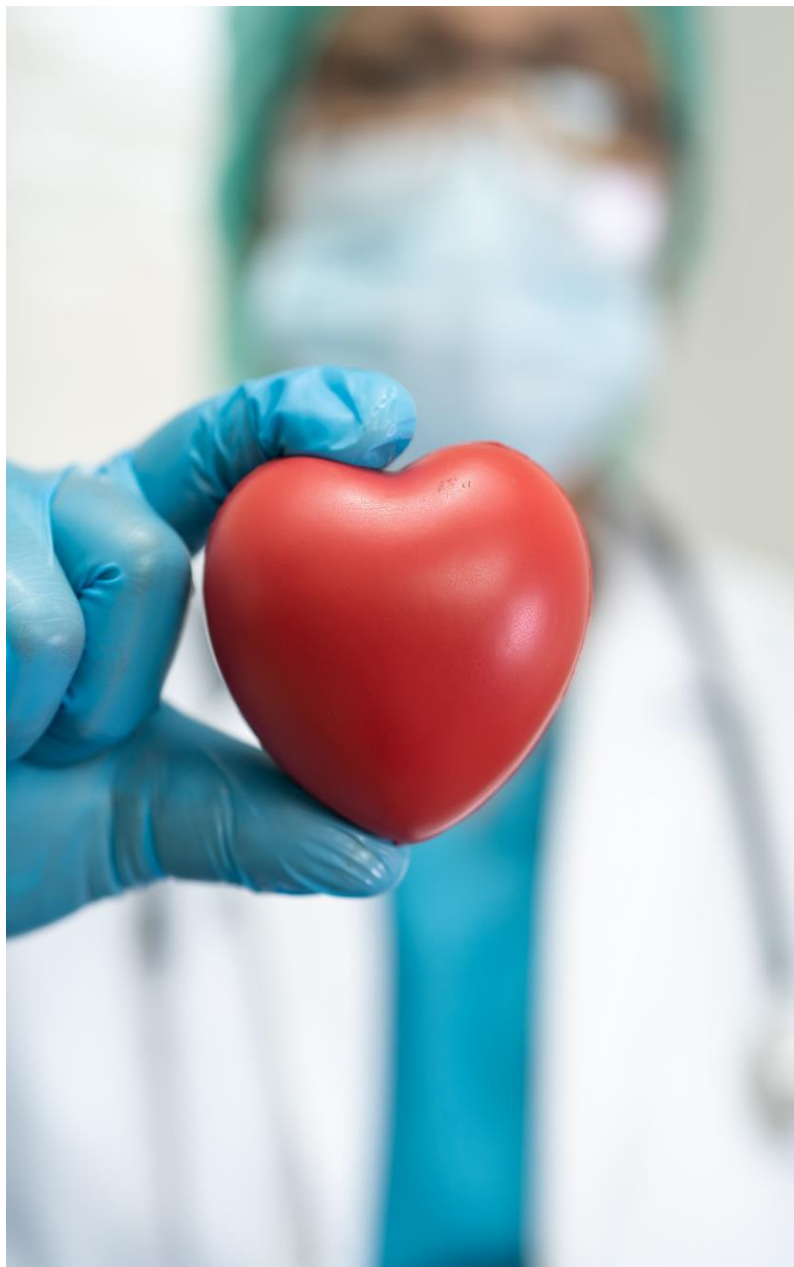
ATENDIMENTO SOCIAL

Atendimento presencial nos postos médicos e por telefone (24 horas), com o objetivo de acolher, orientar, encaminhar e acompanhar o empregado quando em situação de crise.

14.700 atendimentos

LICENÇA MATERNIDADE DE 6 MESES E INCENTIVO AO ALEITAMENTO MATERNO

As empregadas da CPTM têm o benefício da extensão da licença maternidade, além do preconizado pela CLT (4 meses), que concede 2 horas diárias para aleitamento materno até que a criança complete 12 meses.



CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

Aplicação da vacina tetravalente nos colaboradores da CPTM, contribuindo para uma menor incidência de casos de gripe e suas possíveis complicações, reduzindo assim o absenteísmo corporativo.

2.884 colaboradores vacinados

DOAÇÃO DE SANGUE IN COMPANY

Campanha realizada em parceria com a Fundação Pró-Sangue para fornecer ao empregado a possibilidade de fazer a doação de sangue nas dependências da CPTM.

331 candidatos e

267 bolsas de sangue

Na CPTM, os empregados dispõem de **plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida e assistência funeral, ticket refeição / ticket alimentação, auxílio materno infantil e complementação salarial** em caso de afastamento médico

RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES

GRI 3-3 | 413-1

Além de sua função social enquanto empresa estatal que apoia o planejamento da mobilidade urbana e as ações de responsabilidade social, diariamente, a CPTM impacta o cotidiano de milhares de pessoas: seja de seus mais de 5 mil empregados e suas famílias ou dos quase 1,6 milhão passageiros transportados.

Em sua atuação, a CPTM abrange uma grande parte do território paulista, permanecendo em contato com uma população diversa. E, na busca por compreender melhor suas opiniões, expectativas, percepções e necessidades, foram mapeados diferentes segmentos, identificando seus públicos de interesse.

Diante desse enorme desafio, a CPTM promove com êxito o diálogo constante com esses públicos, visando aperfeiçoar e ampliar suas iniciativas, pautando os seus relacionamentos em princípios e valores éticos



RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE LOCAL E VOLUNTARIADO

Diante do compromisso estratégico de “incentivar ações de responsabilidade cidadã”, a CPTM atua como ente incentivador, facilitador e catalisador das ações propostas por seus empregados, por meio do Comitê de Responsabilidade Cidadã e Social Corporativa.

Criado oficialmente em 2020, o comitê desenvolve e implementa ações que estimulem o engajamento e a conscientização dos empregados e passageiros, em benefício das comunidades no entorno da ferrovia.

As quantidades estimadas para as ações e campanhas promovidas têm sido superadas, graças a esse engajamento: todas as campanhas e ações tiveram 100% dos objetivos atingidos.

DOAÇÃO DE UNIFORMES E REQUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL – LINHA DA MODA

Em maio, 3 mil uniformes foram doados para o Centro Beneficente de Assistência Social (CBAS), localizado ao lado da Estação Jardim Helena, local de alta vulnerabilidade social, na zona leste da capital. Os uniformes foram transformados em novas peças de vestuário.

No local funciona curso de corte, costura e moda, com máquinas de costura doadas pelo Fundo Social. As costureiras, que são colaboradores da CPTM, realizaram capacitação para 46 alunos deste curso. O principal objetivo é requalificação profissional, autonomia financeira e promoção da economia circular.

No total, 7.532 peças foram reutilizadas, evitando o descarte de 13.000 kg de peças.

O **Linha da Moda** ressignificou uniformes inservíveis que seriam incinerados, visto que o uso indevido pode prejudicar a empresa. Tem como foco o conceito de moda sustentável e o consumo consciente. A iniciativa está alinhada com o movimento “*slow fashion*”, inspirado em mudança comportamental apoiada na **reutilização de matéria-prima para a construção de novos produtos**, propósito defendido pela **estratégia ESG** da CPTM.

LINHA DA MODA KIDS

Em fevereiro de 2024, a CPTM promoveu um desfile no mezanino da Estação Brás, com 12 crianças, filhos de colaboradores, que exibiram modelos de uniformes, mochilas e estojos confeccionados por voluntárias da CPTM, utilizando antigos uniformes. As crianças estavam acompanhadas de seus pais e desfilaram com uniformes representativos da área de atuação dos pais, seguindo a temática “tal pai, tal filho” ou “tal mãe, tal filha”.

Na plateia, além de representantes das diretorias da CPTM, estiveram presentes a Subprefeita de Perus e alunos da EMEF Professora Philo Gonçalves dos Santos, com professores e representantes da direção escolar. No total, foram 600 peças produzidas (300 mochilas e 300 estojos).

A região de Perus foi escolhida por ser um local de alta vulnerabilidade social, onde também está localizada uma estação da CPTM. Para esta edição, o total de uniformes doados foi de 4.740 itens (jaquetas, camisas e calças), totalizando mais de 6 toneladas que representam a não emissão de 72 toneladas de CO₂ na atmosfera e a economia de 41.500 m³ de água.



A HISTÓRIA DE AYRTON SENNA VIRA GALERIA DE ARTE EM TREM

Para celebrar os 30 anos do legado de Ayrton Senna, a CPTM firmou parceria com a Senna Brands, empresa que integra o grupo criado pela família Ayrton Senna, para gerenciar os ativos associados ao piloto e às icônicas marcas Senna e Senninha.

Ao longo de 2024, a CPTM protagonizou exposições em suas estações, exibiu uma série sobre a vida de Ayrton Senna, desenvolveu uma campanha exclusiva com colaboradores, vídeos e exposições cronológicas, além de intervenções artísticas em totens digitais e em muros de estações.

O ponto alto da parceria foi um trem com 8 vagões e 170 metros de pintura, que se transformou na maior arte urbana em circulação na Linha 13-Jade e no Expresso Aeroporto.

A ação destacou a trajetória de um dos maiores ícones do automobilismo mundial por meio da arte do grafite e de outras técnicas visuais, aplicadas em oito carros do trem da CPTM. Cada carro representa uma fase diferente da vida e carreira de Senna, desde seus primeiros passos no kart até chegar à Fórmula 1, onde conquistou 41 vitórias, 65 poles positions e 3 títulos mundiais.

Os artistas envolvidos receberam total liberdade criativa para explorar e interpretar a história de Senna sob suas próprias perspectivas, com especial atenção ao público contemporâneo, especialmente para as novas gerações. Além de retratar o piloto e elementos de sua carreira, a obra busca comunicar sua importância e o impacto que teve no esporte mundial e na vida dos brasileiros.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

GRI 2-28

CORRIDA E CAMINHADA DA INCLUSÃO SOCIAL

Em comemoração ao Dia do Orgulho LGBTQIAP+, a CPTM apoiou a Corrida e Caminhada da Inclusão Social. O evento foi realizado no Parque Ecológico do Tietê, com largada na Estação Engenheiro Goulart. Neste dia, cerca de 300 colaboradores da companhia participaram.

CAMPANHA DE ALIMENTOS PARA O RIO GRANDE DO SUL

Foi realizada uma campanha de arrecadação de alimentos enlatados, produtos de limpeza e higiene pessoal, roupas e água para vítimas das chuvas no Rio Grande do Sul em parceria com o Fundo Social do Estado de São Paulo. As contribuições foram entregues nas áreas de bloqueio das estações Lapa, Francisco Morato, Tamanduaté, Mauá, Guaianases, Suzano, Itaim Paulista, Jardim Romano, Aeroporto-Guarulhos e na sede administrativa da CPTM, na região central.

Em junho, foram entregues ao Fundo Social 1980 kg entre agasalhos, produtos de limpeza, higiene pessoal, 2.440 kg de alimentos enlatados, produtos da cesta básica e água.



CAMPANHA DO AGASALHO

Campanha realizada no Estado de São Paulo, que arrecadou roupas e calçados, para crianças e adultos em situação de vulnerabilidade. Na CPTM, foram arrecadados 8.400 kg de doações, beneficiando 4.700 pessoas de 13 instituições cadastradas na companhia. As arrecadações foram centralizadas na Lapa e as equipes do comitê e de logística realizaram a triagem e a entrega das doações.

Além da campanha do agasalho, a gincana Shazam, para conscientização sobre a Proteção de Dados (LGPD), também arrecadou agasalhos e cobertores. Foram 74 participantes distribuídos em 13 equipes que arrecadaram 1.740 kg de doações entregues para o Fundo Social do Estado.

DOAÇÃO DE SANGUE – FUNDAÇÃO PRÓ SANGUE

A campanha de doação de sangue visa fazer a diferença na vida de pessoas. Doação de sangue por colaboradores. Nos dias 16 e 17 de abril, 168 colaboradores compareceram para doar sangue voluntariamente, sendo coletadas 139 bolsas. Cada bolsa de sangue pode salvar até 4 vidas.

Já em setembro, nos dias 16 e 17, 163 colaboradores participaram da campanha e 128 bolsas foram coletadas.

Pelas ações, a CPTM recebeu o certificado Selo Prata da Fundação Pró Sangue, pela realização de mais 100 doações de sangue em 2024.

AÇÕES NAS ESTAÇÕES

Em 2024, a CPTM realizou diversas ações em suas 57 estações com a oferta de serviços aos passageiros. Na área da saúde e bem-estar, a companhia realizou 652 ações, com 123.631 atendimentos durante o ano, em campanhas mensais (Janeiro Roxo/Branco, Outubro Rosa, Novembro Azul), testes realizados de diabete, colesterol, aferições de pressão arterial e vacinas aplicadas..

Ações culturais também marcaram o período, com 162 eventos como exposições, shows, apresentações musicais e teatrais, saraus, painéis, grafites ou murais. Já as ações de educação foram 519 ações, com 8.601 livros doados em 2024 em ações como BiblioSesc, Livro Livre e Feira de Livros e Profissões. A companhia também realizou 4.454 atendimentos em 85 ações de empregabilidade.

Também são práticas de relacionamento às ações idealizadas pelos comitês de Clientes e de Responsabilidade Cidadã e Social da CPTM. Todas essas ações repercutiram na imagem da CPTM, colaborando com o total de 9.480 inserções na imprensa, sendo 92,6% positivas.



Foram doados 2.020kg de agasalhos para o Grupo Coester - auxílio aos colaboradores da empresa de mobilidade em São Leopoldo/RS, que perderam suas casas durante o período de enchentes no Rio Grande do Sul.



SEMANA DA DEFESA PESSOAL FEMININA

A CPTM promoveu a Semana de Defesa Pessoal para Mulheres, visando preparar mulheres para lidarem com situações imprevistas e adversas. Foram 78 inscrições de colaboradoras para participarem de quatro aulas ministradas em agosto, para conscientizar o combate à violência contra a mulher, no Agosto Lilás.

DIA DA MENINA

Em parceria com a ONG Plan International, a CPTM recebeu três meninas para celebrar o dia internacional da menina, comemorado no dia 11 de outubro (data instituída pela ONU).

O tema de 2024 é “Acelerar o relógio da desigualdade”, promovendo rodas de conversa, troca de experiências e conscientizando sobre a importância das meninas ocuparem espaços com pessoas em cargo de liderança e ter a oportunidade de mostrar várias histórias de mulheres da CPTM. O “dia da menina” contou com a participação do presidente, de representantes das quatro diretorias e de um grupo de convidadas para trocar experiências com as meninas.



PROJETO AMOR ROSA

Durante todo o ano, são coletadas em Estações tampinhas para entrega mensal ao Projeto Amor Rosa, que realiza importante trabalho de acolhimento a mulheres com câncer, além de ações e políticas inclusivas. Ao todo, 2524 quilos de tampinhas foram coletadas.



CRIANÇA FELIZ 2024

Na sua 5ª edição, a Campanha Criança Feliz de 2024 tinha como meta receber 2.200 brinquedos, novos ou em bom estado. Foi realizada divulgação com vídeos dos filhos dos colaboradores praticando esporte, nas redes sociais, entrevistas para canais de televisão, além de campanhas de arrecadação internamente entre os colaboradores. Nas 57 estações, havia caixas para guardar as doações dos passageiros, envolvendo diversas áreas na organização dos brinquedos. Muitos colaboradores e voluntários abraçaram a campanha e auxiliaram na triagem, logística e entrega dos brinquedos para meninos e meninas de 21 instituições. Foram mais de 7.400 brinquedos entregues para as crianças terem um dia mais alegre e feliz.

De forma simbólica, no dia 9 de outubro, 30 crianças da ONG Associação dos Cidadãos Unidos da Zona Leste foram convidadas para passar a parte da manhã no Brás. Lá, eles visitaram o simulador de trens, assistiram a curta-metragem do Senninha, viram o Palhaço Tio Goiabinha, comeram pipoca e receberam brinquedos para celebrar o dia das crianças, com os voluntários do comitê, o presidente e representantes das diretorias que também marcaram presença no evento.

CONSTRUIR UM **FUTURO RENOVÁVEL**

A CPTM se apresenta como elo fundamental do ecossistema da mobilidade na Região Metropolitana de São Paulo, promovendo diversas atividades e processos em seu dia a dia, seja nas áreas de operação, manutenção, modernização, expansão e também nas demais relações estabelecidas de forma direta e indireta.

Para transportar milhares de passageiros diariamente, a companhia utiliza a matriz energética elétrica como principal fonte de alimentação do sistema, o que aliado a sua condição de empresa de transporte coletivo proporciona uma diminuição nas emissões dos gases de efeito estufa, comparada com as emissões geradas pelo transporte individual, reforçando a importância e a eficiência do modal para a sociedade e para o meio ambiente.

As gerações de resíduos, emissões atmosféricas, consumo de energia e demais recursos naturais provenientes das atividades da companhia podem gerar impactos e riscos como alterações na qualidade do ar, do solo e das águas, contribuição para esgotamento de aterros receptores de resíduos, escassez hídrica e impactos na geração de energia e, por este motivo, são controlados e gerenciados para reduzir impactos, contribuindo para um ambiente mais sustentável.

Alinhada ao compromisso de construção de um futuro renovável, a gestão da CPTM busca proteger e poupar os recursos naturais, adotando alternativas e soluções para minimizar os impactos negativos em seus processos e maximizar os impactos positivos, promovendo práticas responsáveis e sustentáveis, como:

- Estudos de viabilidade para adoção de tecnologias mais sustentáveis;
- Incentivo de formas alternativas à destinação, como reciclagem, reuso, coprocessamento;
- Aplicação de economia circular, análise do ciclo de vida dos materiais;
- Monitoramento das quantidades de resíduos gerados na operação, manutenção e obras;
- Gestão sobre os resíduos gerados e descartados irregularmente por terceiros em território da companhia;
- Uso eficiente de recursos naturais;
- Consumo racional de energia.

Tais diretrizes estão presentes na Política de Meio Ambiente e nos programas e procedimentos ambientais existentes. Além das ações realizadas na agenda ESG, que visa unificar a direção dos esforços e ações estabelecidas pela companhia, para que os resultados sejam potencializados ao nível institucional, uma vez que construir um futuro renovável depende da colaboração e ação de todos.

Jardim de chuva da Estação Jaraguá





SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é uma estratégia estruturada para gerenciar e mitigar os impactos ambientais das operações, alinhando-se às exigências regulamentares e promovendo a sustentabilidade.

O SGA da CPTM é composto de instrumentos normativos internos estruturados a partir da Política de Meio Ambiente que definem diretrizes, objetivos e responsabilidades a serem seguidas pela empresa referentes às atividades de gestão ambiental para regularização dos processos e serviços.

POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE

A política está pautada na responsabilidade e no compromisso de todas as áreas da companhia com a Gestão e a Sustentabilidade Ambiental, abrangendo os princípios de regularidade e conformidade ambiental e de desenvolvimento contínuo e sustentável. Também está fundamentada no estabelecimento de um senso geral de orientação e normatização de seus processos internos, como suporte para que sejam alcançados os objetivos e os critérios da Sustentabilidade.

PROGRAMAS AMBIENTAIS

Os 10 Programas Ambientais Corporativos reúnem as diretrizes e ações necessárias para o atendimento legal e normativo e para o gerenciamento de cada uma das disciplinas que envolvem os aspectos ambientais que permeiam as atividades da CPTM.



LICENCIAMENTO AMBIENTAL

No ano de 2024, foram obtidas a licença prévia (LP) para o Trem intercidades-TIC Eixo Norte e a licença de operação de regularização (LOR) da Linha 10-Turquesa, finalizando a regularização ambiental de todas as linhas da CPTM.

- LP 2.963/2024 Licença Ambiental Prévia - TIC Eixo Norte.
- LOR 2.787/2024 Licença Ambiental de Operação de Regularização - Linha 10-Turquesa



5 Licenças Ambientais de Operação (LO/LOR) vigentes
196 Km – Operação e Manutenção



6 Licenças Ambientais de Instalação (LI) vigentes
18 frentes de obras

SUPERVISÃO AMBIENTAL

A supervisão ambiental da CPTM atua em obras e nas áreas de manutenção e operação da companhia, com o propósito de monitorar e garantir a regularidade ambiental em todas as frentes de atividades, utilizando os programas e procedimentos ambientais como ferramentas para atuação em campo, além das condicionantes contidas nos processos de licenciamento, coletando dados e informações para uma adequada gestão ambiental.

Os dados gerados são compilados e subsidiam a elaboração de relatórios periódicos de reporte aos órgãos ambientais, no âmbito do licenciamento ambiental.



PROCEDIMENTOS
AMBIENTAIS



PROGRAMAS
AMBIENTAIS



LICENCIAMENTOS E
AUTORIZAÇÕES



CCA

centro de
controle ambiental



Em 2024, a CPTM lançou o Centro de Controle Ambiental (CCA), uma ferramenta baseada em georreferenciamento. O sistema de informações geográficas permite a realização de análises espaciais, a integração dos trabalhos dos profissionais que atuam na Gerência Ambiental e a correlação sistêmica das análises e dos resultados obtidos, dando subsídio instrumental à gestão ambiental da CPTM.

O CCA permite a atualização em tempo real dos dados ambientais produzidos em campo e no escritório, nas mais diversas frentes temáticas de atuação, possibilitando avaliar simultaneamente os resultados de todos os trabalhos em andamento, além da convergência e consistência das análises desenvolvidas. Viabiliza a rápida consulta ao histórico de resultados anteriores para apoiar análises presentes e futuras.



Banco de
dados único



Redução de
interferências
operacionais



Consistência
das análises



Previsão
dos impactos

O Sistema CCA é **parte integrante do**
Sistema RAIZ.

PROJETOS DE RESTAURAÇÃO FLORESTAL

Em 2024, a CPTM deu continuidade às ações de compensação ambiental em 200 hectares localizados em Unidades de Conservação do Estado de São Paulo, áreas consideradas prioritárias para a conservação da biodiversidade. Tais compensações ocorrem em decorrência de processos de licenciamento ambiental de projetos de modernização e expansão da malha ferroviária, além de ações de manutenção da faixa ferroviária.

Os projetos em execução foram desenvolvidos com a participação e validação da Fundação Florestal, órgão gestor destas Unidades e integrante da Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística (SEMIL).



ESTAÇÃO ECOLÓGICA DE RIBEIRÃO PRETO – EERP

Restauração florestal de área de 40 hectares, com plantio de aproximadamente 70.000 mudas na Estação Ecológica de Ribeirão Preto, que representa um dos últimos fragmentos florestais da região que sofreu um incêndio de grandes proporções em 2013.



PARQUE ESTADUAL DA SERRA DO MAR – NÚCLEO SANTA VIRGÍNIA (PESM-NSV)

Projeto de enriquecimento florestal, com plantio de aproximadamente 70.000 mudas de árvores nativas, semeadura de palmito Jussara, erradicação de espécies exóticas e uma ação inovadora em projetos de compensação que é a identificação, marcação e mapeamento de árvores consideradas importantes na restauração florestal para coleta de sementes e produção de mudas. Estas medidas são executadas em área de 160 hectares no Parque Estadual da Serra do Mar - Núcleo Santa Virgínia (PESM-NSV).



LIVRO: MÃES DA MATA

O mapeamento e a marcação das árvores matrizes do Projeto de Restauração do Parque Estadual da Serra do Mar - Núcleo Santa Virgínia (PESM-NSV) estão registrados no livro Mães da Mata, que contém a metodologia aplicada e as árvores identificadas no local.

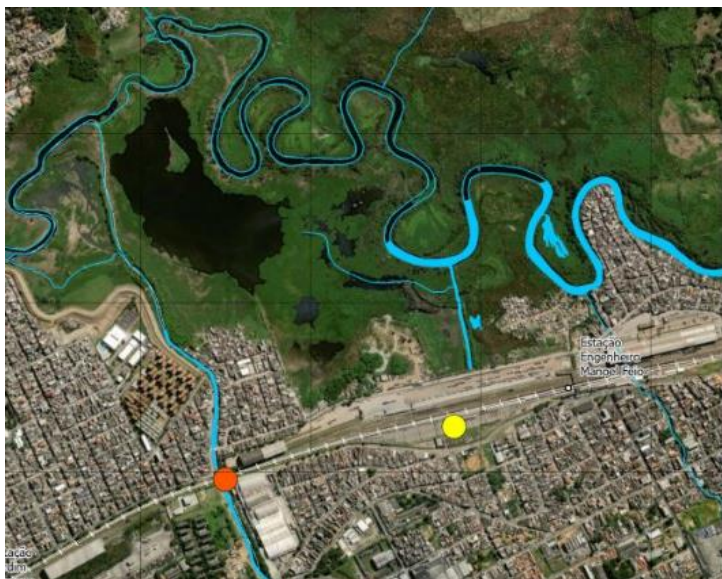


AÇÕES SUSTENTÁVEIS

MANUAL DE INFRAESTRUTURA VERDE

Em 2024, a CPTM lançou o Manual de Infraestrutura Verde para orientar a escolha e o plantio de espécies vegetais adequadas na faixa de domínio da CPTM, visando mitigar interferências com a operação ferroviária, reduzindo a ocorrência de falhas, e contribuir para potencializar impactos positivos no meio ambiente.

Com um planejamento cuidadoso da vegetação ao longo da ferrovia, considerando a adoção de técnicas de infraestrutura verde e seleção adequada das espécies vegetais, o paisagismo tem o potencial de trazer melhorias para o ecossistema em que se encontra a ferrovia e meio urbano. Essas ações contribuem para a prevenção de inundações, para a biodiversidade, para a melhoria da qualidade do ar e da água e para a regulação do clima.



BICICLETÁRIOS

No total, são 21 bicicletários ao lado das estações, sendo 19 administrados pela CPTM, com 3.683 vagas disponibilizadas. Esses espaços contam com iluminação, piso de concreto e segurança para controlar os acessos. Para utilizá-los, basta fazer o cadastro mediante apresentação de RG e levar o próprio cadeado e corrente para prender a bicicleta. Em 2024, os bicicletários administrados pela CPTM registram 849.485 acessos (entrada de bicicletas). Uma média de 70.790 acessos por mês.

As estações com bicicletários, operados pela companhia, são:

- Linha 7-Rubi (3 bicicletários, totalizando 389 vagas): Vila Aurora (144 vagas), Franco da Rocha (180 vagas) e Caieiras (65 vagas).
- Linha 10-Turquesa (1 bicicletário): Tamanduateí (164).
- Linha 11-Coral (3 bicicletários, totalizando 772 vagas): Ferraz de Vasconcelos (136 vagas), Suzano (576 vagas) e Poá (60 vagas).
- Linha 12-Safira (8 bicicletários, totalizando 1792 vagas): Calmon Viana (84 vagas), Comendador Ermelino (196 vagas), Itaim Paulista (256 vagas), Jardim Helena-Vila Mara (256 vagas), Jardim Romano (240 vagas), USP-Leste (270 vagas), São Miguel Paulista (208 vagas) e Engenheiro Manoel Feio (282 vagas).
- Linha 13-Jade (4 bicicletários, totalizando 566 vagas): Engenheiro Goulart (bicicletário norte 200 vagas e bicicletário sul 74 vagas), Guarulhos-CECAP (192 vagas) e Aeroporto-Guarulhos (100 vagas).



CONSERVAÇÃO DE BENS TOMBADOS

A CPTM possui 22 estruturas tombadas em seu território, oriundas da herança de importantes testemunhos materiais, cujos valores históricos e culturais foram amplamente reconhecidos e tiveram sua proteção por tombamento regulamentada pelos órgãos de preservação. Para conservá-los, foram protocolados nos órgãos de preservação nove manuais de conservação de bens tombados em domínio da CPTM na linha 10. Estes documentos apresentam procedimentos de manutenção preventiva, que, após aprovados pelos órgãos de preservação, têm a finalidade de evitar intervenções radicais de restauro, diminuindo os custos de manutenção dos mesmos.



LINHA DA MODA

O projeto tem por objetivo realizar impacto social, com reaproveitamento de antigos uniformes de diferentes áreas da CPTM, transformando-os em diferentes peças de roupas e acessórios.

É focado no conceito de moda sustentável (ressignificando peças de roupas que seriam descartadas), consumo consciente (com a produção e divulgação do projeto, as pessoas terão mais informações sobre a importância de se conscientizarem sobre essa temática) e economia circular (focando no reaproveitamento, reduzindo extrações de matéria-prima e aumentando a vida útil dos produtos, utilizando os recursos sem desperdício), através da educação ambiental atrelada ao impacto social.

O projeto traz a oportunidade de emprego e renda, além de inclusão, autonomia social e capacitação de 46 pessoas no curso de costura.



RESULTADOS CONQUISTADOS COM O PROJETO LINHA DA MODA



13 MIL Kg
PEÇAS NÃO
DESCARTADAS



NÃO EMISSÃO DE
191 t
DE CO² EQUIVALENTE



657.296 KWh
ENERGIA
ECONOMIZADA



140.417 m²
DE ÁGUA
ECONOMIZADA



3 MIL PEÇAS
DOADAS



CAPACITAÇÃO DE
46 PESSOAS
NO CURSO DE COSTURA

RESULTADOS CONQUISTADOS COM O PROJETO LINHA DA MODA KIDS



6 MIL Kg
PEÇAS NÃO
DESCARTADAS



600 PEÇAS
PRODUZIDAS



NÃO EMISSÃO DE
72 t
DE CO² EQUIVALENTE



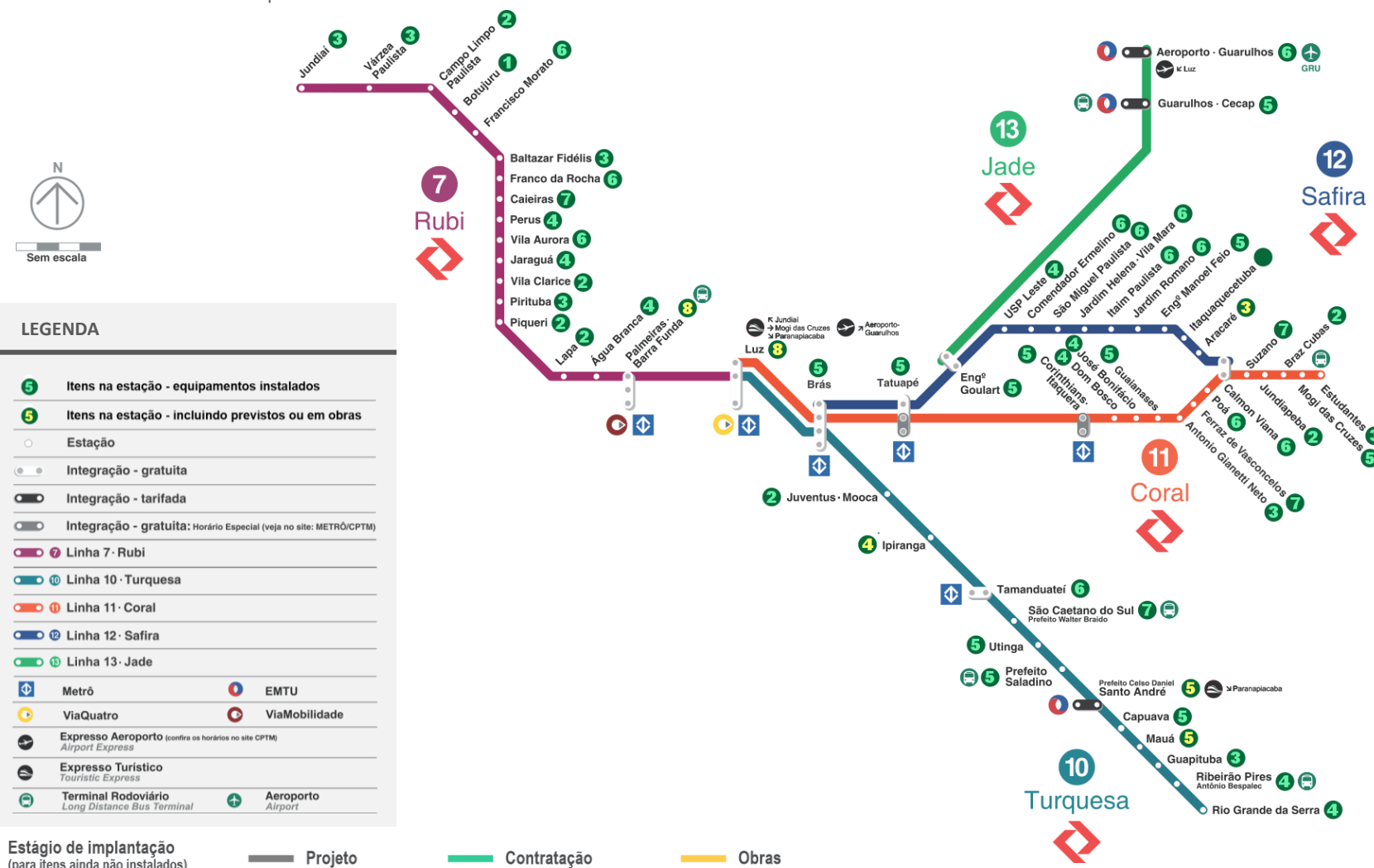
41.500 m³
DE ÁGUA
ECONOMIZADA



4,7 MIL PEÇAS
PEÇAS DOADAS

MAPA DA SUSTENTABILIDADE CPTM

Através do mapa, que apresenta a relação completa dos itens de sustentabilidade disponíveis em cada estação da CPTM, é possível conhecer algumas das boas práticas de meio ambiente e sociais na companhia.



Estação	Linha(s)	Equipamentos
Aeroporto - Guarulhos	13	
Água Branca	7	
Antonio Gianetti Neto	11	
Aracaré	12	
Baltazar Fidélis	7	
Botujuru	7	
Brás	7 10 11 12	
Braz Cubas	11	
Caleiras	7	
Calmon Viana	11 12	
Campo Limpo Paulista	7	
Capuava	10	
Comendador Ermelino	12	
Corinthians - Itaquera	11	
Dom Bosco	11	
Engenheiro Goulart	12 13	
Engenheiro Manoel Feio	12	
Estudantes	11	
Ferraz de Vasconcelos	11	
Francisco Morato	7	
Franco da Rocha	7	
Guaiunases	11	
Guapituba	10	
Guarulhos - Cecap	13	
Ipiranga	10	
Itaim Paulista	12	
Itaquaquecetuba	12	
Jaraguá	7	
Jardim Helena - Vila Mara	12	
Jardim Romano	12	
José Bonifácio	11	
Jundiai	7	
Jundiapéba	11	
Juventus - Mooca	10	
Lapa	7	
Luz	7 10 11	
Mauá	10	
Mogi das Cruzes	11	
Palmeiras - Barra Funda	7	
Perus	7	
Piqueri	7	
Pirituba	7	
Poá	11	
Pref. Celso Daniel - Santo André	10	
Prefeito Saladino	10	
Ribeirão Pires - Antônio Bespalec	10	
Rio Grande da Serra	10	
São Caetano do Sul - Pref. Walter Braidó	10	
São Miguel Paulista	12	
Suzano	11	
Tamanduateí	10	
Tatuapé	11 12	
USP Leste	12	
Utinga	10	
Várzea Paulista	7	
Vila Aurora	7	
Vila Clarice	7	

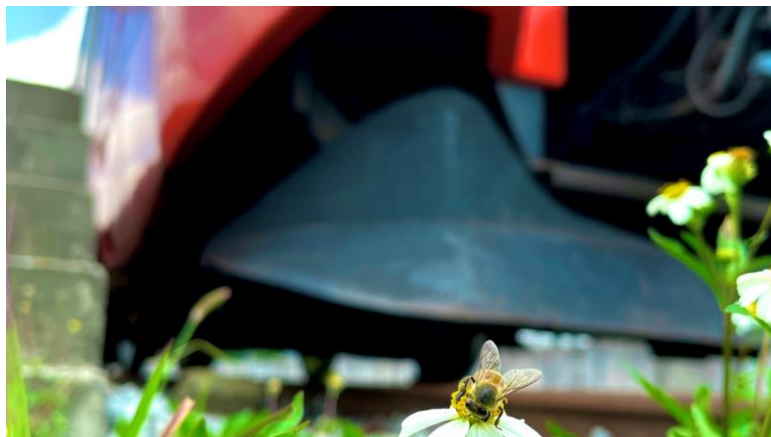
Estágio de implantação
(para itens ainda não instalados)

Projeto Contratação Obras

CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL

GRI 2-28

Com o objetivo de conscientizar e difundir conhecimentos sobre temas ambientais para os funcionários e passageiros da CPTM, foram realizadas ações e campanhas voltadas aos diferentes públicos.



DIÁLOGO SEMANAL DE SAÚDE E SEGURANÇA (DSS)

Em 2024, iniciou-se a implementação de DSSs com temáticas ambientais para os colaboradores da companhia. O material elaborado fez parte do calendário da empresa, sendo apresentado em datas comemorativas ou relacionadas a temas sobre o Meio Ambiente.

No DSS da Semana Nacional do Meio Ambiente, um dos assuntos abordados foi a ação que a CPTM vem adotando de substituir as lâmpadas por LED, que podem durar até 50 vezes mais e serem 80% mais econômicas.

No diálogo de agosto, foram apresentadas informações sobre patrimônio histórico, bastante presente na companhia, como herança da Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU) e pela Ferrovia Paulista S/A (Fepasa), além de orientações de como preservá-los e valorizá-los.

Já o de outubro apresentou elementos e informações para conscientizar a população sobre a importância das abelhas para o Meio Ambiente e a Agricultura, além de promover a proteção dessas espécies, muitas das quais estão ameaçadas.

CAMPANHA CONTRA ABANDONO DE ANIMAIS E MUTIRÕES DE CASTRAÇÃO

A CPTM fez campanha para diminuir a quantidade de animais abandonados no território da companhia e conscientizar as pessoas desse crime e do risco de atropelamento dos pets próximos à circulação dos trens. A campanha foi veiculada nos trens, estações e nas redes sociais da CPTM.

Além das campanhas contra abandono de animais, a CPTM demonstra preocupação com o tema de castrações. A parceria da CPTM com a Mars Petcare e a ONG Ampara Animal tem contribuído com esse propósito, sobretudo nas comunidades mais carentes, orientando os tutores sobre a importância da castração para a saúde dos pets.

A parceria, que teve início em 2023, já conta com seis mutirões, de dois dias cada, atendendo às estações com mais demandas. Até o final de 2024, foram castrados 1.104 cachorros e gatos. Em 2025, a CPTM segue com a parceria e já confirmou mais três mutirões, em estações ainda não definidas.



SEMINÁRIO ESG – PARCERIA COM FESPSP

Em novembro de 2024, ocorreu um seminário sobre sustentabilidade, desafios e oportunidades para a agenda ESG, fruto da parceria entre a CPTM e a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP). O evento contou com a presença de 80 funcionários e palestras das três frentes do ESG (meio ambiente, recursos humanos e governança), além de duas empresas convidadas para compartilhar ações e trocar conhecimento.

A palestra do gerente de Meio Ambiente Danilo Amorim foi composta por uma breve apresentação da área, explicando a estruturação e os eixos de atuação da gerência com cases de sucesso ambiental, como o manual de infraestrutura verde e a reutilização de solo em obras da CPTM.





AÇÕES DE COMBATE ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI 3-3

A ferrovia é fundamental na transição para um futuro de baixo carbono, proporcionando uma alternativa de transporte eficiente e com menor impacto ambiental em relação a outros modos de transporte de carga e de passageiros. Ao diminuir a dependência das rodovias e reduzir a emissão de gases de efeito estufa, as ferrovias contribuem diretamente para a mitigação das mudanças climáticas e promovem a construção de cidades mais integradas e sustentáveis.

No entanto, ainda há desafios para o transporte ferroviário alcançar a sustentabilidade, como a modernização da infraestrutura, a integração com outros modos de transporte e o investimento contínuo em tecnologias limpas.

EMISSÕES

GRI 305-1 | 305-2

Reduzir emissões e tornar a CPTM uma empresa consciente sobre os efeitos das mudanças climáticas são prioridades estratégicas. Desta forma, a companhia se comprometeu no último ano a buscar soluções para estabelecer metodologias de obtenção de dados e análise das emissões atmosféricas provenientes de seus processos.

A Meta Estratégica “Realizar estudos visando reduzir impactos de mudanças climáticas (inventário dos dados de energia, resíduos, emissão, etc.) até 2025” foi definida visando buscar soluções inovadoras para o negócio, elevando o grau de compromisso da empresa com os temas de sustentabilidade nos seus processos.

A inovação nos negócios deverá contar não somente com as adequações dos processos operacionais da empresa, mas também com um programa para compensação das suas emissões de GEE. E no futuro, a CPTM estudará a viabilidade de geração de crédito de carbono, alinhando-se com uma abordagem mais eficiente em relação ao meio ambiente.

COMPARATIVO DE EMISSÃO ENTRE MODAIS

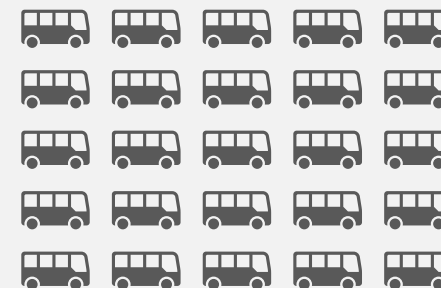
O modal ferroviário¹ emite 5,4 kg de CO₂ na atmosfera, considerando uma composição de oito carros transportando sua capacidade total de passageiros. Já o modal rodoviário² a combustão emitiria 186 kg de CO₂ para transportar a mesma quantidade de passageiros.

¹ Emissão trem: 0,0027 kg CO₂ /pass.*km

² Emissão ônibus: 0,093 kg CO₂ /pass.*km



=



CAPACIDADE DE PASSAGEIROS



80
passageiros em
média por viagem

**7,44 kg CO₂
por ônibus**



2.000 passageiros
em média por
viagem

**5,4 kg CO₂
por trem**

Um Trem
Metropolitano
pode emitir até

97%
**menos dióxido
de carbono (CO₂)**
frente a um
ônibus urbano

Fonte: Ferramenta GHG Protocol – versão 2024.0.2, ref. 2023, onde considera “Ônibus Urbano” um veículo automotor destinado ao transporte público coletivo de passageiros em centros urbanos, com assentos e provisão para passageiros em pé conforme o tipo de serviço - CONTRAN/2013.

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO CPTM-MACKENZIE

O Convênio firmado entre a CPTM e a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no dia 12/03/2024 tem como objeto a “colaboração mútua no campo das pesquisas aplicadas, estudos de viabilidade, provas de conceito, projetos funcionais e básicos, desenvolvimento de soluções tecnológicas, programas de formação, aperfeiçoamento profissional e especialização”.

O Plano de Trabalho consiste na realização do inventário de gases de efeito estufa (GEE), realizado em conjunto com alunos e professores do curso de Engenharia de Produção. Durante o ano de 2024, foram realizadas as seguintes etapas:

- 1. Discussão do contexto climático no setor de transporte;
- 2. Estudos de metodologias de inventário de emissões de GEE, como o Programa GHG Protocol e ABNT ISO 14.064-1;
- 3. Desenvolvimento do material de sensibilização sobre a importância do fornecimento de dados para a elaboração do inventário;
- 4. Definição dos limites organizacionais e operacionais;
- 5. Padronização do preenchimento da planilha em consonância com a metodologia adotada.
- 6. Reuniões de sensibilização com as áreas envolvidas da CPTM para o fornecimento de dados de 2024, sendo adotado como ano-base.

Os benefícios esperados na elaboração detalhada do inventário são:

- **Disponibilidade de dados:** elaboração de projetos/estudos de mitigação de impactos de GEE/plano de transição energética e resiliência climática.
- **Oportunidades de redução de custos:** melhoria na eficiência em processos, redução ou otimização do uso de energia e de matérias-primas.
- **Transparência e credibilidade:** compromisso e responsabilidade em relação às mudanças climáticas (agenda 2030 e Pauta ESG).



Escopos	Categorias	Fontes de emissões
ESCOPO 1 Emissões diretas de GEE liberadas para a atmosfera como resultado das operações e atividades da organização	01 - Combustão estacionária 02 - Combustão móvel 03 - Emissões de processos industriais 04 - Emissões fugitivas 05 - Emissões e remoções diretas no uso do solo, mudanças de uso da terra e florestas	Geradores de energia movidos a combustível; utilização de gases em oficinas e laboratórios; locomotivas movidas a combustível; veículos ferroviários de manutenção movidos a combustível; fumo de solda; solda aluminotérmica; ar-condicionado; recarga de extintores de incêndio; uso de madeira nativa; manejo e supressão de vegetação; movimentação de solo; etc.
ESCOPO 2 Emissões indiretas de GEE, ligadas à compra e ao consumo de eletricidade	06 - Emissões indiretas da eletricidade importada consumida - Energia adquirida	Energia de baixa, média e alta tensão.
ESCOPO 3 Emissões indiretas de GEE, não incluídas no Escopo 2, que ocorrem na cadeia de valor da empresa e sob as quais ela não tem controle direto	09 - Produtos, Bens e Serviços adquiridos 10 - Bens de Capital 11 - Resíduos gerados das atividades organizacionais 12 - Transporte e distribuição upstream 13 - Viagem de negócios 19 - Tratamento de fim de vida dos produtos vendidos 22 - Deslocamento de funcionários (casa-trabalho-casa)	Aquisição de bens de consumo; contratos de prestação de serviços; aquisição de equipamentos, máquinas, edifícios, instalações e veículos; aquisição de trens; resíduos - retirados; contrato de veículos, incluindo motorista e combustíveis terceirizados; transporte público de passageiros e no expresso turístico; deslocamento por viagens de negócios; hospedagem de viagens de negócios; locação de edifícios, máquinas ou equipamentos; leilão de inservíveis; etc.

Escopos conforme GHG Protocol. Categorias conforme ABNT ISO/TR 14069:15-5.2.3. Categorias não citadas, não se aplicam. Fontes de emissão de todas as atividades organizacionais da CPTM.

ENERGIA

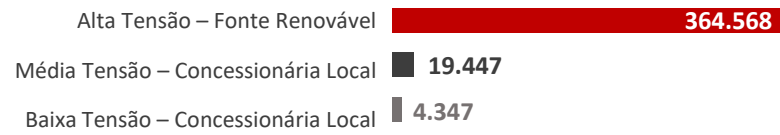
GRI 302-1

As emissões relacionadas à aquisição de energia elétrica provêm da energia utilizada pela companhia para a operação de toda a infraestrutura necessária (administrativo, estações, áreas de manutenção e operação da frota), visando ao funcionamento de todo sistema de transporte de passageiros.

A CPTM consome energia de combustíveis e elétrica. Nas atividades da companhia, o consumo de energia elétrica é subdividido em baixa, média e alta tensão, conforme detalhado a seguir:

- Baixa tensão: compreende o consumo de energia das estações, bases de operação, manutenção e áreas administrativas;
- Média tensão: engloba o consumo de energia das cabines primárias da CPTM que alimentam as estações, CCO, prédios administrativos e oficinas.
- Alta tensão: envolve o consumo de energia para as subestações, responsáveis pela tração dos trens.

CONSUMO DE ENERGIA (MWh)



Destaca-se que, no ano de 2024, a CPTM realizou a migração de todas as unidades de Alta Tensão para o Mercado Livre, ou seja, atualmente, todo o consumo de energia de Alta Tensão é proveniente de fonte de energia renovável, mais especificamente, de usinas hidrelétricas.

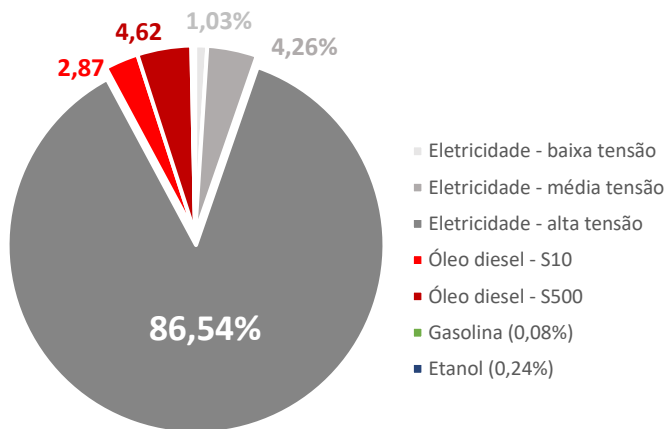
A energia de Média Tensão é obtida no Mercado Regulado e a companhia realiza ajustes contratuais para migração dessas unidades para o Mercado Livre. A perspectiva é que ocorra gradualmente em função das datas de vencimento da vigência dos contratos em andamento. A migração trará benefícios significativos para a CPTM, uma vez que a compra de energia no Mercado Livre atualmente é mais favorável do ponto de vista econômico, por proporcionar uma redução no custo de energia em relação ao Mercado Regulado. Além disso, oferece a possibilidade de adquirir energia de fontes renováveis de origem conhecida, como, por exemplo, de usinas hidrelétricas.



TIPO DE CONSUMO	UNIDADE	2023	2024
Combustível total de energia – baixa, média e alta tensão	MWh	382.416	388.362
Combustível total de energia – baixa, média e alta tensão	GJ	1.376.696	1.398.102
Percentual proveniente do mercado livre (renovável)	%	75%	94%
FONTES RENOVÁVEIS	UNIDADE	2023	2024
Etanol	GJ	1.061	1.027
FONTES NÃO RENOVÁVEIS	UNIDADE	2023	2024
Diesel – S10 e S500 (próprio e terceiros)	GJ	30.935	31.547
Gasolina	GJ	379	338

MATRIZ DE CONSUMO POR FONTE

O consumo total de energia em 2024 foi de 400,45 mil GJ, sendo o consumo de eletricidade de alta tensão, utilizada para promover a circulação de trens, o mais representativo, correspondendo a 86,54% do total consumido pela CPTM.



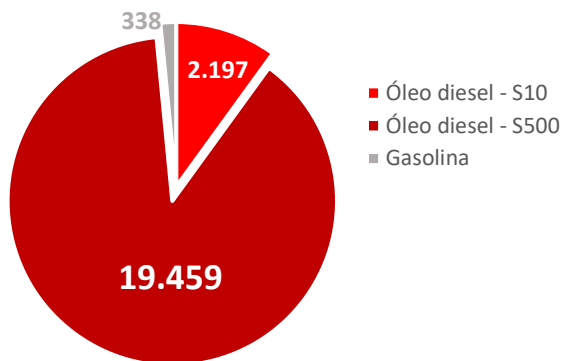
COMBUSTÍVEIS

Na CPTM, o consumo de combustíveis possibilita realizar o abastecimento de locomotivas utilizadas na manutenção, como, por exemplo, movimentação de trens, atividades das equipes de via permanente e da rede aérea, o abastecimento de geradores utilizados nas estações e o abastecimento de empilhadeiras utilizadas nas atividades de manutenção da companhia.

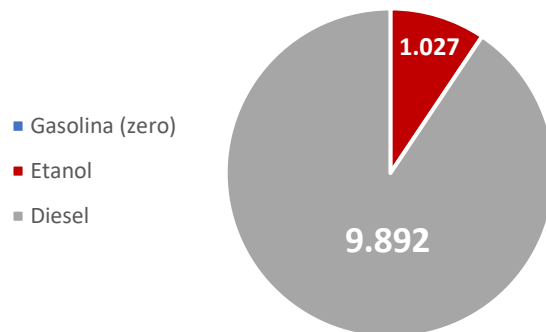
A CPTM conta com uma frota de veículos e equipamentos terceirizados utilizados para promover o deslocamento de empregados e de materiais, em apoio às atividades técnico-administrativas da companhia, como, por exemplo, veículos de passeio, vans, caminhonetes, caminhões carrocerias e VUCs, caminhões basculantes, caminhão-baú, caminhão guindaste, entre outros.

A frota de veículos disponível para atender a CPTM durante o ano de 2024 foi de 16 veículos movidos a etanol e 83 veículos a diesel, totalizando 99 veículos utilizados para apoio das atividades administrativas, operacionais e de manutenção da companhia.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL – LOCOMOTIVAS E GERADORES (GJ)



CONSUMO DE COMBUSTÍVEL – FROTA TERCEIRIZADA (GJ)



SUBSTITUIÇÃO DE DIESEL S-500 POR S-10

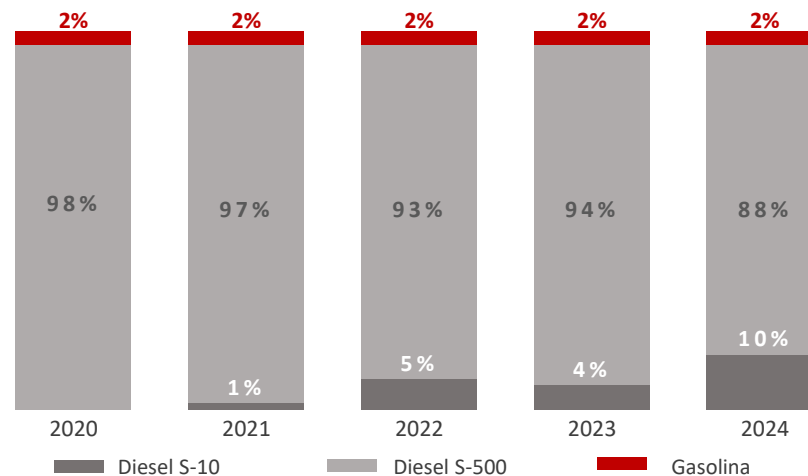
A CPTM como uma grande consumidora de óleo diesel, mas também preocupada com os impactos ambientais que suas atividades causam ao meio ambiente, vem adotando gradativamente a substituição do Diesel S-500 pelo Diesel S-10, onde é possível, pois o S-10 foi desenvolvido para os veículos produzidos a partir de 2012 e os veículos produzidos antes disso continuam utilizando o S-500, por questões técnicas.

A principal diferença entre os diesels S-500 e S-10 está na quantidade de enxofre presente em cada tipo de combustível. Enquanto o S-500 possui o teor de enxofre de 500 mg/kg, o S-10 possui o teor de enxofre de 10 mg/kg,

ou seja, um teor de enxofre significativamente menor. Emissões de enxofre estão associadas a problemas respiratórios, chuvas ácidas e poluição atmosférica.

Desse modo, a adoção do Diesel S-10 pela CPTM, se torna uma opção mais limpa, pois a redução das emissões de enxofre contribuem para a preservação do meio ambiente e melhora a qualidade do ar.

ADOÇÃO DO DIESEL S-10 AO LONGO DOS ANOS



GESTÃO DE RESÍDUOS

[GRI 306-1](#) | [306-2](#) | [306-3](#) | [306-4](#) | [306-5](#)



Considerando os diferentes insumos consumidos nos processos de cadeia produtiva, originados de fornecedores diretos (ex.: produtores) e indiretos (ex.: construtoras e prestadores de serviços de manutenção), o volume e heterogeneidade dos resíduos gerados na empresa apresentam potencial de geração de impactos negativos e positivos ao meio ambiente. Neste sentido, a gestão ambiental tem o propósito de proteger e poupar os recursos naturais, buscando alternativas e soluções para reduzir os impactos negativos e potencializar os impactos positivos dentro de seus processos.

O Programa para Gestão de Resíduos Sólidos e Produtos Perigosos apresenta diretrizes para o gerenciamento ambientalmente adequado de todos os resíduos gerados nas atividades da companhia buscando estabelecer processos, procedimentos e boas práticas na gestão dos resíduos sólidos e produtos perigosos.

O processo de gerenciamento de resíduos segue procedimentos internos alinhados com as normas e leis ambientais vigentes aplicáveis, definindo as diretrizes a serem seguidas nas etapas de geração, segregação, manuseio, acondicionamento, armazenamento, reuso, transporte e destinação final.

As informações e os documentos gerados pelas contratadas, pelas empresas responsáveis pelo gerenciamento de resíduos ou pelas equipes CPTM são compilados, analisados e validados periodicamente, garantindo **a integridade e a conformidade de todo o processo do gerenciamento de resíduos na companhia.**

FLUXO DOS LOCAIS DE ORIGEM DE RESÍDUOS E SUAS ETAPAS DE GESTÃO



DADOS SOBRE RESÍDUOS

As tabelas a seguir descrevem os tipos de resíduos relacionados às atividades na CPTM, bem como os volumes de resíduos gerados ao longo do ano.

ATIVIDADE	TIPOS E DETALHAMENTO DE ATIVIDADES QUE GERAM RESÍDUOS	TIPOS DE RESÍDUOS GERADOS
Obras de expansão e modernização	Expansão de trecho ferroviário	Resíduos classe I - produtos perigosos em geral, tinta, óleos, graxas, materiais inflamáveis, EPIs contaminados, resíduos têxtil contaminado, serragem contaminada, embalagens contaminadas, solo contaminado, entre outros.
	Modernização das instalações	
	Adequação das estações (atendimento de normativas e legislações pertinentes) Reforma de estações e de estruturas de apoio do sistema ferroviário (via permanente, rede aérea, subestações, entre outros)	Resíduos classe II - resíduos orgânicos e de varrição, plástico, papel, papelão, vidro, metal, madeira, entulho, cerâmica, pavimentação asfáltica, solo limpo, lastro, resíduos lenhosos, gesso, entre outros
Atividades e serviços de manutenção	Atividades de manutenção de trens	Resíduos classe I - óleo lubrificante, óleo mineral, graxa, vaselina, borra de graxa, tinta baterias, pilhas, lâmpadas fluorescentes e led, equipamentos eletrônicos, embalagens de herbicidas e pesticidas, embalagens plásticas e metálicas contaminadas, placa isolante com amianto, têxtil contaminado, EPIs contaminados, papel e papelão contaminados, entre outros
	Atividades de manutenção de via permanente	
	Atividades de manutenção de estruturas civis e edificações Atividades de manutenção de instalações fixas - escadas rolantes, elevadores, sistemas de sinalização, subestações, entre outros	Resíduos classe II - placa isolante, resíduo cerâmico, resíduo têxtil não contaminado; EPIs não contaminados, vidro, madeira, resíduos lenhosos (vegetação), resíduos orgânicos, metais (cobre, alumínio, ferro, bronze, latão, aço, entre outros), resíduos de construção civil e demolição), entre outros.
Serviços da operação de estações e áreas administrativas	Atividades de limpeza das estações e áreas de apoio operacional - pátios, oficinas, subestações, entre outros	Resíduos classe II - resíduos orgânicos e de varrição; papel, papelão, plástico, vidro, madeira, metal, isopor, entre outros
	Atividades de limpeza de escritórios e áreas administrativas	
	Atividades das rotinas administrativas	



ATIVIDADE	OBRAS DE EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO				
Tipo de resíduo	Resíduos destinados para disposição final (ton)	Resíduos não destinados para disposição final (ton)			
	Aterro	Coleta pública	Reciclagem	Reutilização	Coprocessamento
Classe I	-	-	7,04	-	59,89
Classe IIA	1.151,01	-	74,42	-	-
Classe IIB	25.827,29	-	39,99	4.987,64	-

ATIVIDADE	OBRAS, ATIVIDADES E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO				
Tipo de resíduo	Resíduos destinados para disposição final (ton)	Resíduos não destinados para disposição final (ton)			
	Aterro	Coprocessamento	Reciclagem	Reutilização	Combustível derivado de resíduo - CDR
Classe I	9,56	9,64	-	-	-
Classe IIA	9,85		26,63	-	5,36
Classe IIB	32,48		2,76	-	

ATIVIDADE	ATIVIDADES E SERVIÇOS DA OPERAÇÃO DE ESTAÇÕES E DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS				
Tipo de resíduo	Resíduos destinados para disposição final (m3)	Resíduos não destinados para disposição final (ton)			
	Aterro	Coprocessamento	Reciclagem	Reutilização	Coprocessamento
Classe I	-	-	-	-	-
Classe IIA	38.253,60	-	-	-	-
Classe IIB	-	-	-	-	-



REAPROVEITAMENTO DE SOLO ENTRE AS OBRAS

Nas obras de expansão e modernização das estruturas ferroviárias, são realizadas atividades de movimentação de solo, tais como escavações, cortes e aterros, que podem resultar em necessidade de aquisição de solo ou em volumes de solo excedente a serem destinados. O reaproveitamento de solo é uma importante estratégia de otimização de recursos, diminuindo a necessidade de aquisição e/ou destinação e promovendo ganhos ambientais e financeiros.

Benefícios ambientais:

- Menor consumo de matéria-prima de jazidas;
- Menores volumes de destinação de material, prolongando a vida útil dos aterros;
- Redução de emissões atmosféricas pela redução de viagens relacionadas ao transporte do solo.

Para viabilizar o reaproveitamento, são consideradas a análise do material, a estimativa de volume e a viabilidade de logística (transporte) entre as obras, para tornar o processo transparente e viável.

Em 2024, foram **reaproveitados 3.562 m³ de solo** excedente nas obras da CPTM.

LEILÕES

Com foco na redução de geração de resíduos encaminhados para aterro ou tratamento específico e na reutilização e reciclagem de materiais, a CPTM realiza todos os anos os leilões de materiais inservíveis.

Nos leilões de inservíveis são vendidos bens materiais sem utilidade para a companhia e, do ponto de vista da sustentabilidade, garante ganhos financeiros, tanto pela receita da venda dos materiais quanto pela economia gerada pelos resíduos que não são destinados para aterros ou tratamentos específicos.

Além da questão econômica, destacam-se os benefícios ambientais agregados ao processo, como a reutilização e a reciclagem de materiais pelos arrematantes, a redução de emissão de CO₂ para a atmosfera, a economia de recursos naturais, prevenindo a poluição do ar, da água e do solo.

Para os materiais classificados como classe I (óleo mineral isolante, óleo lubrificante e baterias chumbo-ácidas), são exigidos dos arrematantes toda documentação ambiental conforme a legislação vigente, de forma que estes materiais são vendidos apenas para empresas regulares do ponto de vista ambiental.

LEILÃO 2024

Classificação	Item	Quantidade	Unidade
Classe I	Óleo Mineral isolante usado	35.200	L
	Óleo lubrificante usado	21.600	L
	Cartucho de Tinta	68	un
Classe IIA	Dormentes de madeira	3.747	un
	Sucata de Cobre	67	T
	Sucata de Aluminio	960	kg
	Sucata de Bronze	1,23	T
	Sucata de Latão	311	kg
Classe IIB	Limalha de ferro e aço	13	T
	Trilho ferroviário	3.049	T
	Sucata ferrosa de via permanente	600	T
	Sucata de aço/ferro miuda em geral	256	T

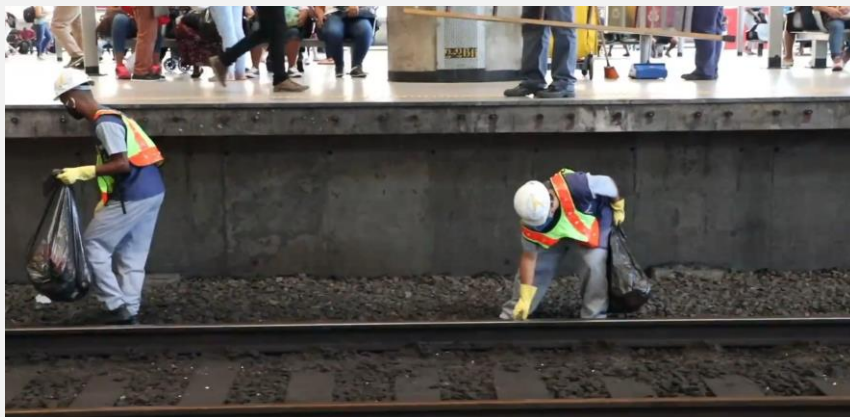
DOAÇÕES

As doações realizadas, juntamente com os ganhos ambientais obtidos ao reutilizar materiais por outras organizações, proporcionam ganhos relacionados à diminuição da emissão de CO₂, economia de água e energia elétrica e prevenção da poluição do ar, água e solo. A variável social é relevante, uma vez que as doações são direcionadas para projetos que promovem a história e memória ferroviárias, o turismo e a cultura locais dos municípios beneficiados, bem como a manutenção e recuperação das estruturas ferroviárias, a melhoria da infraestrutura urbana e rural e a educação.

DOAÇÕES 2024

Item doado	Quantidade	Unidade
Veículo ferroviário desativado - Série 4800	3	unidades
Veículo ferroviário desativado - Locomotiva LEW	2	unidades
Vestuário usado inservível (uniforme)	3.000	unidades
Máscara respiratória PF2	84.018	unidades
Papel sulfite branco	9.971	kg





121,45 toneladas de
resíduos reciclados



3.562 m³ de
solo reutilizado



3.049 toneladas de
trilho ferroviário



Leilão de 56.800
litros de óleo



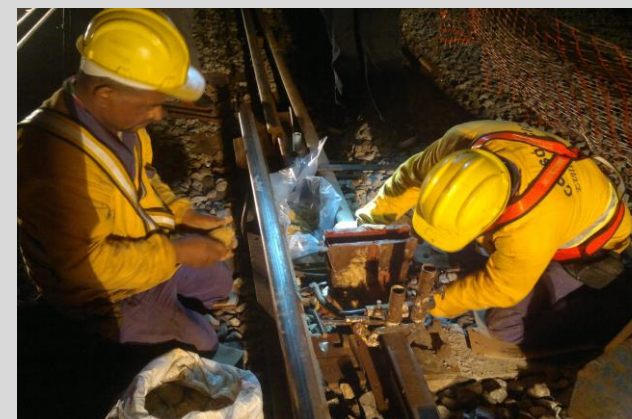
3.747 unidades de
dormentes de madeira



87,33 toneladas
de resíduos enviados
para coprocessamento



5.207,73 toneladas de sucatas de cobre, alumínio,
bronze e latão



Redução de 4.854,30 ton
de resíduos enviados para aterro nas
obras de expansão e modernização

2023: 31.832,60ton
2024: 26.978,30ton



Diminuição de 17%
de resíduos gerados na manutenção

2023: 116,34ton
2024: 82,10ton

SUMÁRIO **GRI**

A CPTM relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

Norma GRI	Conteúdo	Página/ Resposta direta	Omissão
1. A organização e suas práticas de relato			
GRI 2-1	Detalhes da organização	8	
GRI 2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Item não aplicável - CPTM é empresa sem unidades de negócio	
GRI 2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	4	
GRI 2-4	Reformulações de informações	Item não aplicável	
GRI 2-5	Verificação externa	O relatório não passou por validação externa	
2. Atividades e trabalhadores			
GRI 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8	
GRI 2-7	Empregados	54 - 55 - 62 - 64	
GRI 2-8	Trabalhadores que não são empregados		Informação indisponível. A CPTM não monitora essa informação.
3. Governança			
GRI 2-9	Estrutura de governança e sua composição	32 - 33 - 34 - 62	
GRI 2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	33 - 34	
GRI 2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	33 - 34	
GRI 2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	27 - 33 - 34	
GRI 2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	37	
GRI 2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4 - 33 - 34	
GRI 2-15	Conflitos de interesse	33 - 34 - 37	
GRI 2-16	Comunicação de preocupações cruciais	33 - 34 - 37	
GRI 2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	33 - 34 - 37	

Norma GRI	Conteúdo	Página/ Resposta direta	Omissão
GRI 2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	33 - 34	
GRI 2-19	Políticas de remuneração	33 - 34	
GRI 2-20	Processo para determinação da remuneração	33 - 34	
GRI 2-21	Proporção da remuneração total anual	64	
4. Estratégia, políticas e práticas			
GRI 2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5	
GRI 2-23	Compromissos de política	37	
GRI 2-24	Incorporação de compromissos de política	37	
GRI 2-25	Processos para reparar impactos negativos	27 - 37	
GRI 2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	37	
GRI 2-27	Conformidade com leis e regulamentos		Não foram identificados casos de penalidades motivadas por falta de conformidade a leis e regulamentos
GRI 2-28	Participação em associações	49 – 55 – 62 – 66 – 69 – 73 - 82	
5. Engajamento de stakeholders			
GRI 2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	27	
GRI 2-30	Acordos de negociação coletiva	69	
GRI 3: Conteúdos sobre temas materiais			
GRI 3-1	Processo de definição de temas materiais	25	
GRI 3-2	Lista de temas materiais	26	
Ética e práticas anticorrupção			
GRI 3-3	Gestão dos temas materiais – Ética e práticas anticorrupção	37	
GRI 205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	37	
GRI 205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	37	
GRI 205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		Não foram identificados casos de corrupção

Norma GRI	Conteúdo	Página/ Resposta direta	Omissão
Mudanças Climáticas			
GRI 3-3	Gestão dos temas materiais - Mudanças climáticas	83	
GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização	85	
GRI 302-2	Consumo de energia fora da organização		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 302-3	Intensidade energética		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 302-4	Redução do consumo de energia		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas		As informações não estavam disponíveis ou não podiam ser obtidas com qualidade suficiente para permitir o reporte.
GRI 306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	87	
GRI 306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	87	
GRI 306-3	Resíduos gerados	87	
GRI 306-4	Resíduos não destinados para disposição final	87	
GRI 306-5	Resíduos destinados para disposição final	87	

Norma GRI	Conteúdo	Página/ Resposta direta	Omissão
Saúde e segurança			
GRI 3-3	Gestão dos temas materiais – Saúde e segurança	67 - 68	
GRI 403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	67	
GRI 403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	67 - 68	
GRI 403-3	Serviços de saúde do trabalho	67 - 68	
GRI 403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	67	
GRI 403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	57 – 68	
GRI 403-6	Promoção da saúde do trabalhador	67 - 68	
GRI 403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	67	
GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	67 - 68	
GRI 403-9	Acidentes de trabalho	68	
GRI 403-10	Doenças profissionais	68	
Gestão de talentos			
GRI 3-3	Gestão dos temas materiais – Gestão de talentos	57	
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	57	
GRI 404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	57 - 60	
GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	60	
GRI 405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	55 - 62	
GRI 405-2	Proporção entre o salário base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	62	
Relacionamento com comunidades			
GRI 3-3	Gestão dos temas materiais – Relacionamento com comunidades	71	
GRI 413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	71	
GRI 413-2	Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Informação indisponível. A CPTM não monitora essa informação.	



FICHA **TÉCNICA**

Comitê Permanente de Elaboração do Relatório Integrado

- ALEXANDRE TAYAMA
- BRUNA LUIZA MARIGHETO
- CINTIA CASEMIRO DOS SANTOS KUHNEN
- CRISTIANE DE OLIVEIRA SOUZA
- EDGAR FRESSATO CARNEIRO
- EDUARDO GHIRARDELLI GONÇALVES
- ELIANE BATISTA NOGUEIRA NOKATA
- FABIANA ROMEIRO DE MOURA CAMPOS
- FRANCIS RÉGIS DA SILVA
- IBERÊ PINHEIRO DOS SANTOS FILHO
- LEA CRISTINA DOS SANTOS DUMBRA
- MARCELLA LUZ MENDES DIONELLO FUSCO
- PATRÍCIA PAZ MARQUES DOS SANTOS
- RAFAEL BIEMMI ESPÍRITO SANTO
- ROBERTO LEITE ARIETA
- SELMA MITIKO FLORA MURAKAMI

Diagramação

- FRANZ EVERARDO PASSOS PRÖGLHÖF JÚNIOR

Revisão ortográfica

- PATRÍCIA PAZ MARQUES DOS SANTOS

Fotografias

- ACERVO CPTM
- ALEXSANDRA SANCHEZ
- CLEIDE MAYUMI HORIE KANACILO
- EDGAR FRESSATO CARNEIRO
- GUILHERME LOPES SOLEDADE
- MARCOS MANTOVANELLI
- MARCOS VINÍCIUS GAGLIARDI DA ROSA
- MATHEUS EVANDRO SOUZA DA SILVA
- RODRIGO ZÁCARO
- TARSILA MIYAZATO
- TIAGO DIAS DA COSTA
- VINÍCIUS BENEVIDES PIMENTA

Agradecemos a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a elaboração do Relatório Integrado da Administração 2024.



ACOMPANHE A CPTM NAS REDES SOCIAIS!



/CPTM.FANPAGE



/CPTM_OFICIAL



/COMPANY/CPTM



/CPTMOFICIAL



/@CPTM

