

RELATÓRIO INTEGRADO DA ADMINISTRAÇÃO 2020



GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

JOÃO DORIA

SECRETÁRIO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

ALEXANDRE BALDY DE SANT'ANNA BRAGA

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS

DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR PRESIDENTE:
PEDRO TEGON MORO

DIRETORA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA:
GILSA EVA DE SOUZA COSTA

DIRETOR DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO:
LUIZ EDUARDO ARGENTON

DIRETOR DE ENGENHARIA, OBRAS E MEIO AMBIENTE:
MARCELO JOSÉ BRANDÃO MACHADO

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E NOVOS NEGÓCIOS:
EDUARDO JORGE DA CUNHA CALDAS PEREIRA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE DO CONSELHO:
SILVANI ALVES PEREIRA

MEMBROS INDEPENDENTES:

- ELIONOR FARAH JREIGE WEFFORT
- BERNARDO JOSÉ FIGUEIREDO GONÇALVES DE OLIVEIRA

CONSELHEIROS:

- PEDRO TEGON MORO
- ALMINO MONTEIRO ALVARES AFFONSO
- ADAILTON FERREIRA TRINDADE
- CARLOS PEDRO JENS
- DANILO FERREIRA GOMES
- ANDRÉ LUIS GROTTI CLEMENTE
- ANDREA MARIA RAMOS LEONEL
(REPRESENTANTE DO ACIONISTA MINORITÁRIO)
- NICOLAU DE TOLENTINO ELIAS
(MEMBRO REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS)

CONSELHO FISCAL

- ROBERTA CAMPEDELLI A. GONÇALVES
- GUSTAVO CARVALHO TAPIA LIRA
- JOSÉ RICARDO MEGA ROCHA
- JOSÉ LUIZ GAVINELLI
- ROBERTA MOREIRA DA COSTA BERNARDI PEREIRA
(REPRESENTANTE DO ACIONISTA MINORITÁRIO)

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

COORDENADOR:

- ELIONOR FARAH JREIGE WEFFORT
(MEMBRO INDEPENDENTE)

MEMBROS:

- AFONSO ANTONIO HENNEL
- SILVERIO CRESTANA

COMITÊ DE ELEGIBILIDADE E ACONSELHAMENTO

- ALEXANDRE BALDY DE SANT'ANNA BRAGA
- PAULO JOSÉ GALLI
- CELSO JORGE CALDEIRA

SUMÁRIO



MAPA METROPOLITANO [04]



A CPTM [05]



PALAVRA DA DIRETORIA [11]



DESTAQUES [14]



GOVERNANÇA CORPORATIVA [19]



CAPITAL PRODUTIVO [23]



CAPITAL FINANCEIRO [35]



CAPITAL SOCIAL E NATURAL [39]



CAPITAL HUMANO [51]



CAPITAL INTELECTUAL [57]

MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO



Legenda Legend

	1 Linha 1 - Azul	METRÔ
	2 Linha 2 - Verde	METRÔ
	3 Linha 3 - Vermelha	METRÔ
	4 Linha 4 - Amarela	VIAQUATRO
	5 Linha 5 - Lilás	VIA MOBILIDADE
	7 Linha 7 - Rubi	CPTM
	8 Linha 8 - Diamante	CPTM
	9 Linha 9 - Esmeralda	CPTM
	10 Linha 10 - Turquesa	CPTM
	11 Linha 11 - Coral	CPTM
	12 Linha 12 - Safira	CPTM
	13 Linha 13 - Jade	CPTM
	15 Linha 15 - Prata	METRÔ
	Expresso Aeroporto (confira os horários no site CPTM)	CPTM
	Expresso Turístico	CPTM
	Ponte Orca ao Zoológico	EMTU
	Corredor Metropolitano de Ônibus	EMTU

	Corredor São Mateus-Jabaquara	EMTU
	Corredor Guarulhos-SP	EMTU
	Corredor Itapevi-SP	EMTU
	Trecho do viário com tráfego compartilhado	EMTU
	Terminal Metropolitano de Ônibus	
	Estação	
	Integração - gratuita	Acesso livre
	Integração - tarifada	
	Integração - gratuita: Horário Especial (veja no site: METRÔ/CPTM)	
	Distância em metros entre estações, a pé	
	Terminal Rodoviário	Aeroporto

Informações úteis Useful Information

CPTM	www.cptm.sp.gov.br	0800 055 0121
EMTU	www.emtu.sp.gov.br	0800 724 0555
METRÔ	www.metro.sp.gov.br	0800 770 7722
VIAQUATRO	www.viaquatro.com.br	0800 770 7100
VIA MOBILIDADE	www.viamobilidade.com.br	0800 770 7106



Utilize o código ao lado para obter a versão digital deste mapa e outros conteúdos. Consulte no site das empresas os horários de funcionamento das estações e transferências entre linhas.
Please use the QR Code to get the digital version of this map and other contents. Address the websites of the metropolitan transport companies for stations service hours and line interchange information.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria dos Transportes Metropolitanos



A CPTM



Atípico. Talvez essa seja a melhor palavra que possa definir 2020, não apenas para a CPTM, mas também para todas as pessoas, incluindo as três milhões que diariamente utilizam seus serviços. No ano que passou, esse número diminuiu consideravelmente durante muitos meses e o motivo, inesperado e negativo: a pandemia da Covid-19, que trouxe preocupações que hoje são comuns na vida de todos.

A CPTM, no entanto, não parou. Nos meses mais críticos, continuou transportando trabalhadores de serviços essenciais, sempre atentos aos horários e locais de maior demanda de passageiros. Junto à Secretaria de Transportes Metropolitanos (STM), ocorreu Operação Monitorada, inserindo trens no sistema sempre que necessário para tentar evitar as temidas aglomerações.

A CPTM se orgulha ao saber que fez sua parte, com esforço, comprometimento e dedicação de todos. Mas 2020 não foi apenas um ano de preocupação e escolhas difíceis.

A CPTM entregou, após dez anos de espera, a nova estação Francisco Morato, na Linha 7-Rubi, no final do mês de agosto. Totalmente acessível, a nova estação também ajudou a atender uma demanda muito antiga da população daquela região: acabou com a parada obrigatória em Francisco Morato. Hoje, todos os passageiros que saem de Jundiaí e das demais estações podem seguir diretamente em direção ao Brás, sem trocar de trem. Para quem segue em direção a Jundiaí, a cada três trens, dois fazem o loop interno retornando de Francisco Morato, enquanto um segue direto para Jundiaí.

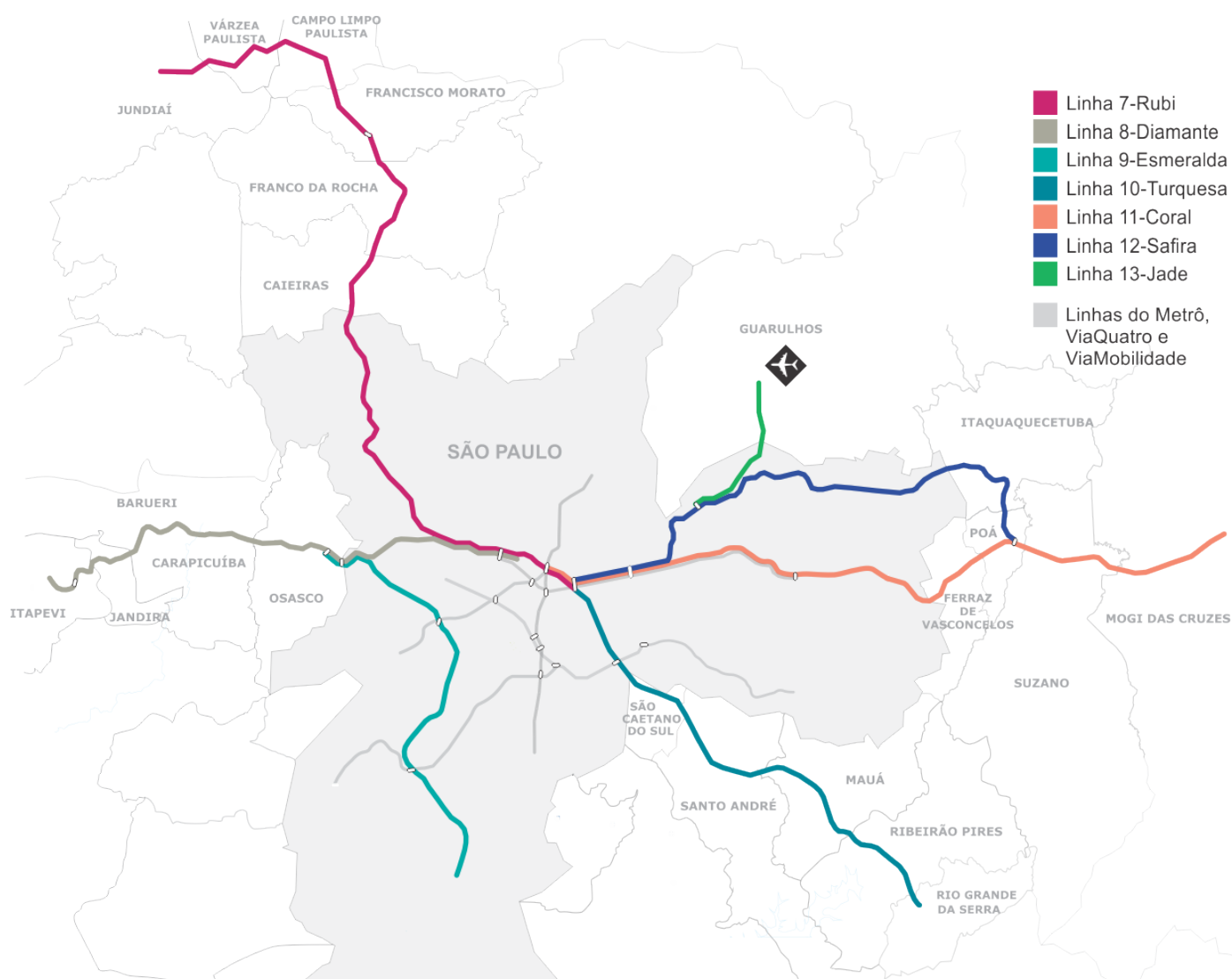
Em 2020 foi iniciada a construção da estação João Dias, na Linha 9-Esmeralda, a primeira a ser construída pela iniciativa privada e doada para a CPTM após a sua conclusão. Na mesma linha, vem avançando a construção das estações Mendes-Vila Natal e Varginha, beneficiando a população do extremo sul de São Paulo.

Também em 2020, a CPTM precisou interromper os serviços do Expresso Aeroporto, a mais eficaz ligação entre o centro de São Paulo e o aeroporto internacional de Guarulhos, por conta da pandemia. Mas em dezembro o serviço foi retomado, e com novidades: A tarifa agora é a mesma aplicada nas demais linhas da CPTM e os trens saem a cada uma hora das estações Luz e Aeroporto-Guarulhos, garantindo segurança para os passageiros que

têm horários a cumprir. Em 2021, o objetivo é que a companhia se mantenha como referência no transporte de passageiros. Nos últimos anos, a CPTM tornou-se uma das mais importantes empresas de mobilidade da região metropolitana de São Paulo.

Muito além de transportar pessoas, a empresa promove a integração dos municípios, fomenta a economia com o deslocamento de trabalhadores e estudantes e atende socialmente aos desempregados, idosos e pessoas com deficiência, de forma gratuita. Com sete linhas de trens integradas, gratuitamente, às do Metrô e com integração física e tarifária aos corredores de ônibus da EMTU e à rede municipal, totalizando 271 km de extensão, 94 estações, a CPTM encurta

Linhas da CPTM



as distâncias entre o centro de São Paulo e mais 22 municípios dos arredores. Além disso, 36 bicicletários e pontos de parada para táxis e carros de aplicativos proporcionam ao cidadão uma mobilidade eficiente.

Criada em 28 de maio de 1992, a CPTM começou a delinear um novo modelo de serviço em transporte ferroviário. Com vultosos investimentos desde a última década, a empresa foi completamente

modernizada. Houve renovação total da frota, com ar-condicionado em todos os trens e mais conforto para o passageiro, modernização da infraestrutura de vias e energia, novas estações e a implantação, em 2018, da Linha 13-Jade, a primeira totalmente construída pela companhia, além de ser a primeira ligação sobre trilhos entre a capital e o Aeroporto Internacional de Guarulhos, ações que fortaleceram a imagem da companhia como a melhor operadora de transporte sobre trilhos da América do Sul.

Princípios e Objetivos que norteiam a atual Gestão

MISSÃO

Prestar serviço de transporte público propiciando mobilidade com excelência e acesso a serviços associados ao transporte, que tornem a experiência de optar pela CPTM única aos passageiros

VISÃO

Ser o elo fundamental na cadeia intermodal de transporte de passageiros no Estado de São Paulo e aprimorar as opções e experiências dos cidadãos por meio de parcerias e inovações

VALORES

- Comprometimento com Transparência e Integridade;
- Atitude de Dono em que cada funcionário tem o poder de fazer a diferença;
- Respeito ao Meio Ambiente e aos Valores das Comunidades;
- Zelo inegociável pela melhor técnica;
- Foco na Inovação e no empreendedorismo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Transformar o ambiente organizacional;
- Promover uma cultura de empreendedorismo corporativo e inovação;
- Aperfeiçoar um modelo gerencial sustentado na busca por excelência na gestão de projetos e processos de negócios;
- Aprimorar o modelo de gestão financeira;
- Implantar uma nova política de comunicações corporativas;
- Regularizar a titularidade patrimonial e posse dos territórios sob domínio da CPTM e em aquisição;
- Promover uma intensa política de segurança, saúde e meio ambiente;
- Modernizar continuamente a rede da companhia;
- Expandir os serviços de transporte.

Planejamento estratégico



A pandemia da Covid-19, dentre outras adaptações que provocou em todo o mundo, demandou realinhamento e revisão de prioridades. Assim, a CPTM ajustou seu Planejamento Estratégico, buscando a melhor forma de agir na contingência, reduzindo riscos e atuando com resiliência. Conferir maior eficiência empresarial e reestabelecer prioridades passou a ser fundamental, otimizando a aplicação dos recursos, ora impactados pela queda de demanda, minimizando os novos riscos impostos à sua atividade precípua.

O enfoque dado à Jornada do Cliente exigiu nova estratégia, tornando-se ainda mais relevante aos objetivos da empresa, na medida em que se promoveu o desenvolvimento de atividades que agregam mais valor para o cliente CPTM, complementando a prestação principal, com potencial para gerar novas oportunidades de negócio e melhoria na imagem da empresa.

Foram identificadas atividades para fortalecer a execução do planejamento proposto, ações com foco no cliente, em novas receitas e na sua imagem. A adoção de medidas internas também demonstrou ser necessária para qualificar a atuação de seu quadro corporativo, tornando-o mais preparado para os novos desafios. Destas ações, destacam-se:

- Programa Gestão de Lideranças
- Pesquisa de clima organizacional
- Banco de talentos
- Implantação de trabalho remoto
- Concessão comercial da estação Brás
- Desenvolvimento de ações de responsabilidade

social

- Inovação e transformação digital
- Política de Gestão de Riscos Corporativos
- Redução de Custos
- Política de Comunicação
- Regularização da titularidade patrimonial
- Acessibilidade das estações
- Regularização de licenciamentos ambientais
- Aumento da capacidade das instalações de apoio à operação e à manutenção
- Operação da nova estação Francisco Morato
- Modernização das linhas
- Atualização da infraestrutura de manutenção
- Melhorias operacionais aos passageiros
- Extensão da linha 9
- Extensão da linha 13
- Programa de sucessão

Partes interessadas (Stakeholders)



A atuação da CPTM possui grande abrangência no território paulista, permanecendo em contato permanente com uma gama de públicos diversos. Para melhor entender suas opiniões, expectativas, percepções e necessidades específicas, foram mapeadas diferentes partes interessadas, onde buscou-se identificar seus públicos de interesse, alvos de diversas pesquisas e monitoramento, além de outros segmentos tidos como relevantes.

O fortalecimento da comunicação com essa população tem sido priorizado, por meio dos canais de relacionamento e práticas de comunicação e engajamento, como redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Tik-Tok, Youtube), além do site e Central 0800, espaço socioambiental, programas de visita, entre outros. A empresa promove o diálogo constante com esses públicos para aperfeiçoar e ampliar suas iniciativas.

A CPTM possui 11 públicos de interesse:



Concessões

A Secretaria dos Transportes Metropolitanos (STM) prosseguiu seus estudos para a concretização de parcerias com a iniciativa privada, contando com a participação da CPTM para a elaboração e consolidação das análises de demanda, modelo operacional, investimentos, empreendimentos associados, engenharia e demais disciplinas técnicas, no projeto de Concessão das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda, e para a estruturação da Parceria Público Privada (PPP) para implantação do Projeto Trem Intercidades (TIC) - Eixo Norte.

A Concessão das Linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda deverá promover acesso aos investimentos privados no setor, tendo em vista sua representatividade no sistema de transporte público da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), pois tais linhas atendem mais de um milhão de passageiros em dia útil, cerca de 35% da demanda da rede CPTM.

A modelagem final do Projeto de Concessão dessas foi aprovada pelo Conselho Diretor do Programa Estadual de Desestatização (CDPED). O Edital foi publicado no dia 01 de dezembro de 2020.

A implantação do Projeto TIC no território ferroviário entre São Paulo e Campinas, identificado como Eixo Norte, vem se apresentando como um marco na retomada do transporte ferroviário de médias/longas distâncias. Seus serviços atenderão as Regiões Metropolitanas de São Paulo e Campinas, além da Aglomeração Urbana de Jundiaí.

Na perspectiva da implantação da PPP do Projeto Trem Intercidades - Eixo Norte, ligando São Paulo, Jundiaí e Campinas e do Trem Intermetropolitano (TIM) entre Francisco Morato e Campinas, além da Linha 7-Rubi, envolvendo a segregação do transporte de carga, de concessão federal, a CPTM participou e permanece ativa na produção do embasamento da análise requerida para a aprovação do CDPED e a concretização desse importante projeto.

LINHA 8-DIAMANTE

AMADOR BUENO ↔ JÚLIO PRESTES

Amador Bueno

Osasco

Estações* 22

Frota de trens 26

Intervalo mínimo entre trens (em minutos) 5

Passageiros atendidos por dia (dias úteis)** 470 MIL

* Por atenderem simultaneamente as linhas 8 e 9, as estações Osasco e Presidente Altino estão contabilizadas nas duas linhas

** Com base nos números pré-pandemia da COVID-19

LINHA 9-ESMERALDA

OSASCO ↔ GRAJAÚ

Júlio Prestes

18 Estações*

28 Frota de trens

4 Intervalo mínimo entre trens (em minutos)

580 MIL Passageiros atendidos por dia (dias úteis)**

Grajaú

Varginha

Trecho em obras de implantação

4km. de extensão

2 novas estações

pátio de estacionamento

TREM INTERCIDADES (TIC)



São Paulo

Jundiaí

Campinas

Extensão: 100 Km.
Tempo de Viagem: 65 minutos

TREM INTERMETROPOLITANO (TIM)

Francisco Morato
Botujuru
Campo Limpo Pta.
Várzea Paulista
Jundiaí
Louveira
Vinhedo
Valinhos
Campinas

Extensão: 66 Km.

Linha 7 Rubi - Também incluída na PPP

Demanda atual: 450 mil passageiros/dia útil (pré-pandemia da COVID-19)

São Paulo

PALAVRA DA DIRETORIA



Adaptação foi a principal marca de 2020 na CPTM. Superando desafios que o ano trouxe com a pandemia, com o trabalho sério e dedicado de todas as equipes, importantes realizações foram conquistadas.

Em janeiro, com a liberação de recursos federais para ampliação da linha 9-Esmeralda, a CPTM avançou na construção das estações Mendes-Vila Natal e Varginha, com acréscimo de 4,5 km de vias e beneficiando a população do extremo sul de São Paulo, cerca de 110 mil passageiros por dia útil. O investimento previsto é de R\$ 945 milhões, sendo R\$ 500 milhões do PAC e R\$ 445 milhões de contrapartida do governo estadual.

Foi firmado também um convênio com a Polícia Militar para policiais atuarem nas dependências da

companhia para reforçar a segurança nos trens e estações.

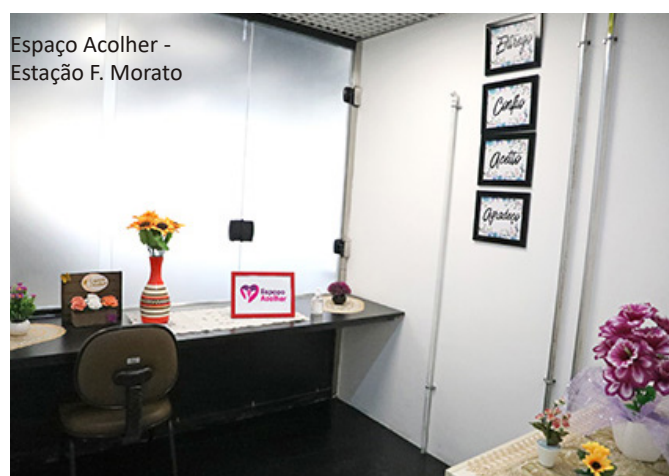
A CPTM investiu no Programa Jornada do Cliente, para aperfeiçoar a experiência do passageiro em sua jornada, oferecendo cada vez mais facilidades em serviços dentro das estações.

Fevereiro foi marcado pelo maior contrato de exploração de mídia exterior realizado no país. A iniciativa da atual gestão teve como um dos principais objetivos aumentar a participação das receitas não tarifárias no faturamento da CPTM. O valor global da concessão foi de R\$ 405 milhões em 10 anos, sendo que R\$ 109,5 milhões correspondem ao valor de outorga inicial. Já R\$ 270,8 milhões são referentes à Remuneração Mínima Garantida ao longo do contrato, além de um investimento

mínimo de R\$ 25 milhões na modernização da infraestrutura existente de mídia na companhia.

A CPTM firmou parceria para gestão da “Ciclovía Novo Rio Pinheiros”, passando à empresa a administração da manutenção, sinalização, limpeza e jardinagem de seus 21,5 quilômetros de extensão. A ação permite uma economia aos cofres públicos de R\$ 5,4 milhões ao longo dos três anos e trará mais conforto e mais qualidade de vida aos 40,6 mil ciclistas que transitam pela ciclovía.

O Programa “Em Movimento por Elas” teve início em março, lançado em parceria com o Instituto Avon, possibilitou a formulação de políticas públicas no âmbito da companhia, criando uma rede de proteção às mulheres com base em implementação de projetos internos e externos que permitam o fortalecimento da autoestima, visibilidade para questões de gênero e combate à violência contra a mulher. Dentre as ações do programa, foram criados 41 Espaços Acolher, para dar atendimento humanizado e com privacidade a mulheres vítimas de violência ou importunação sexual nos trens e estações da companhia.



**Espaço
Acolher**

Além disso, teve o início da construção da estação João Dias, entre as estações Santo Amaro e Granja Julieta, pela iniciativa privada com investimento de

R\$ 60 milhões e previsão de conclusão das obras para 2022.

A criação do comitê da Covid-19 também foi destaque de março, assim como as ações de intensificação da limpeza dos trens e estações e as ações de proteção aos colaboradores, principalmente os que atuam na linha de frente da companhia e as maciças doações de máscaras para passageiros e população em geral durante todo ano.

O restauro da fachada da estação Brás, do século 19, foi realizada em abril. O muro de 110 metros de extensão e 8,5 metros de altura foi construído em 1867 pela São Paulo Railway durante a implantação da primeira ferrovia do Estado de São Paulo.



No início de julho, a Linha 12-Safira, que liga a estação Brás a Calmon Viana teve o tempo de viagem reduzido em 10 minutos – de 63 para 53 – por conta de adequações de placas de velocidade e obras que possibilitaram a retirada de cautelas no trecho que inclui 13 estações e consiste em uma importante ligação entre a região do Alto Tietê, zona leste e o centro da capital paulista. Além de ter ganhado mais um trem circulando nos horários de pico, o que reduziu em 10% o tempo de intervalo médio.

Em agosto, a Linha 7-Rubi ganhou a nova estação Francisco Morato, com infraestrutura para atender a uma demanda antiga da região: acabar com a parada obrigatória em Francisco Morato, possibilitando aos passageiros que saem de Jundiaí e das demais estações, seguirem diretamente em direção ao Brás, sem trocar de trem, o que ocorreu em setembro.



Também em 2020, a CPTM teve que interromper os serviços do Expresso Aeroporto, a mais eficaz ligação entre o centro de São Paulo e o Aeroporto Internacional de Guarulhos, por conta da pandemia. Mas em dezembro o serviço foi retomado, e com novidades: A tarifa agora é a mesma aplicada nas demais linhas da CPTM e os trens saem a cada uma hora das estações da Luz e Aeroporto-Guarulhos, garantindo segurança para os passageiros que têm horários importantes a cumprir.

Dezembro foi marcado pelo lançamento do TOP QR Code. O novo Bilhete Digital QR Code da CPTM conta com a praticidade de poder ser adquirido e utilizado direto pelo celular, por meio do aplicativo TOP, disponível para celulares Android e IOS. O uso do QR Code em versão mobile para pagamento de tarifas torna-se um aliado para uma mobilidade mais segura, uma vez que o pagamento é feito por cartão de débito ou crédito, sem necessidade de manuseio de dinheiro. O passageiro pode adquirir, diariamente, até 10 bilhetes que ficam disponíveis no app sem prazo para expirar.

A CPTM arrecadou em 2020 cerca de R\$ 16,7 milhões nos três leilões realizados para venda de materiais inservíveis como trilhos e dormentes, além da novidade do ano: lotes individuais com um carro ferroviário cada, para atrair um público diferenciado para os leilões. Em 2019, foram R\$ 5,2 milhões com a venda de sucata. O leilão de peças inservíveis permite a companhia recuperar

parte do investimento, gera benefício ambiental e abre espaço para outros materiais do ciclo de substituição.

2020 foi um ano de desafios ímpares, mas que motivou a CPTM a grandes realizações e ações para que a população tenha cada vez mais um serviço de qualidade. Que 2021 seja o ano da superação e de muitas conquistas! Bora trabalhar!

DESTAQUES



Mesmo com a pandemia da Covid-19, a CPTM demonstrou sua capacidade de adaptação às mudanças, temporárias ou permanentes, e avançou também em seu papel social. A seguir listaremos os principais acontecimentos do ano.



JANEIRO



- 1 - Jornada do Cliente
- 2 - Assinatura da liberação de recursos para o início das obras da estação Varginha
- 3 - Convênio com a Polícia Militar
- 4 - Expresso Linha 10 – dobra o número de viagens nos dias úteis
- 5 - Selo da Abrinq “Empresa Amiga da Criança” para a CPTM

FEVEREIRO



- 6 - Assinatura do Contrato de Parceria para gestão da Ciclofaixa Rio Pinheiros
- 7 - Assinatura do Maior Contrato de exploração de espaços de publicidade no Brasil
- 8 - Entrega do primeiro Trem da Série 2500 com bagageiro para circular no trecho entre a Capital e o Aeroporto de Guarulhos

MARÇO



- 9 - Início das obras da estação João Dias
- 10 - 1º Encontro de Ferroviárias
- 11 - Lançamento do “Em Movimento por Elas”, com 8 Espaços Acolher
- 12 - Ato fraterno de apoio dos colaboradores das áreas administrativas às equipes de Operação

ABRIL



13 - Restauro da fachada da estação Brás



14 - Caixas eletrônicos do Banco 24 Horas instalados em sete estações

MAIO



15 - Doação de mais de 220 mil máscaras à população



16 - Dia do Abraço, com entrega de máscaras

JUNHO



17 - Assinatura do contrato de concessão de área conjunta CPTM-Metrô na estação Brás



18 - Retirada da cautela do km 54 na Linha 7-Rubi



19 - Aplicação de “máscaras”, em cinco trens - ação de prevenção à Covid-19

JULHO



20 - Redução no tempo de viagem da Linha 12-Safira em 10 minutos

21 - Distribuição de mais de 130 mil máscaras em 19 estações

AGOSTO



22 - Reabertura da ciclofaixa da Marginal Pinheiros pelo Governo do Estado de São Paulo

23 - Nova configuração nos escritórios, com redução de custos

24 - Promoção do tema do refúgio e da apatridia nos trens de São Paulo, pela união da ACNUR com a CPTM

SETEMBRO



25 - Leilão de inservíveis arrecada R\$ 8,9 milhões

26 - Entrega da nova estação Francisco Morato

27 - Fim da transferência, em Francisco Morato, para passageiros do trecho Jundiaí-Brás

OUTUBRO



28 - Arrecadação de 8.750 brinquedos para o Dia das Crianças

29 - Entrega do segundo trem da Série 2500 com bagageiro para circular no trecho entre a Capital e o Aeroporto de Guarulhos

30 - 15ª edição do Projeto Livro Livre, e pela primeira vez em formato virtual

31 - Aulas online sobre Libras para funcionários

NOVEMBRO



32 - Prêmio Inova Cidade 2020 por melhorias na Linha 12 - Safira

33 - Arrecadação de R\$ 4,6 milhões no terceiro leilão de inservíveis

34 - Entrega do terceiro, quarto, quinto e sexto trens da Série 2500 com bagageiro para circular no trecho entre a Capital e o Aeroporto de Guarulhos

35 - Entregue o 39º Espaço Acolher, superando a previsão inicial de 35 espaços

DEZEMBRO



36 - Entrega do sétimo trem da Série 2500 com bagageiro para circular no trecho entre a Capital e o Aeroporto de Guarulhos

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Governança Corporativa na CPTM tem como alicerce a implantação de práticas de Conformidade, os Controles Internos e a Gestão de Riscos, visando proteger seus ativos, processos e serviços, garantindo a sustentabilidade do negócio.



CONFORMIDADE

Verificação contínua da adequação das regras e procedimentos internos à legislação e demais normas aplicáveis, de sorte a garantir a observação dos requisitos legais, para minimizar riscos de integridade, evitando a sua penalização.



CONTROLES INTERNOS

Conjunto de regras, registros, controles, sistemas utilizados para garantir o acompanhamento das atividades, com a rastreabilidade necessária, a fim de possibilitar a prestação de contas e responsabilização (accountability).



GESTÃO DE RISCOS

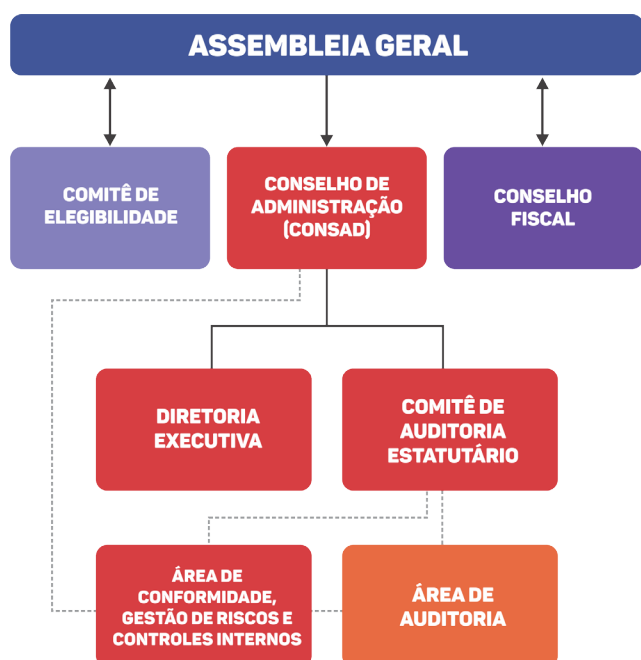
Identificação, priorização e tratamento de fatores que possam colocar em risco o atingimento de metas estabelecidas e a consecução de objetivos estratégicos, inclusive riscos à integridade, à imagem e reputação da CPTM.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Lei 13.303/2016, Lei das Estatais, estabeleceu requisitos claros de governança pública, por meio de um esforço contínuo para implementar práticas que contribuam com a gestão de resultados, íntegra e com transparência.

O Decreto estadual 62.349/2016 regulamentou a lei no âmbito do Estado de São Paulo, dando diretrizes para o estabelecimento do programa de integridade e da área de governança nas empresas controladas pelo Estado.

Estrutura de Governança



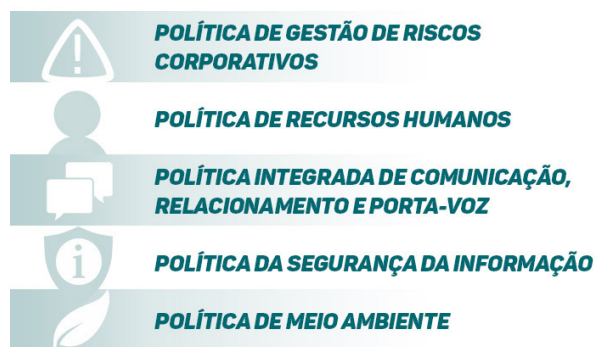
A companhia é administrada pelo Conselho de Administração, composto por membros eleitos pela Assembleia Geral, nos termos do seu Estatuto Social, pelo Diretor-Presidente da CPTM, pela Diretoria Colegiada e inclui, ainda, em sua composição, o membro representante dos empregados, eleito pelo corpo de empregados da companhia.

A Diretoria é composta pelo Diretor-Presidente, Diretor Administrativo e Financeiro, Diretor de Operação e Manutenção, Diretor de Engenharia, Obras e Meio Ambiente e Diretor de Planejamento e Novos Negócios, com atribuições específicas em consonância com o Regimento Interno.

Políticas Corporativas

No âmbito de seu Programa de Integridade, a CPTM vem formalizando suas políticas corporativas de modo a explicitar seus compromissos e dar as diretrizes sobre assuntos relevantes, para o cumprimento da legislação, de sua função social e para a melhoria de suas práticas de governança.

No ano de 2020 foram instituídas as seguintes Políticas:



Gestão da Ética

A CPTM se pauta pela atuação íntegra e transparente em todos os níveis de gestão, suportada pela implantação de seu Programa de Integridade.

A companhia estabeleceu Códigos de Conduta e Integridade específicos para reger as condutas esperadas internamente, a serem observadas pelos seus administradores e força de trabalho, e externamente, a serem observadas pelos demais entes, no âmbito dos contratos, convênios e demais parcerias firmadas com a CPTM.

O Código de Conduta e Integridade e o Código de Conduta e Integridade para Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros estão disponíveis no Portal CPTM: www.cptm.sp.gov.br/Governanca e são revisados periodicamente de forma a mantê-los atualizados e em consonância com a legislação e a cultura organizacional.

O Código de Conduta e Integridade é divulgado internamente no portal CPTM na intranet a todos os colaboradores como documento de leitura e

concordância obrigatória, com o devido registro.



A CPTM também treina periodicamente seus colaboradores na compreensão das condutas desejadas e vedadas constantes do Código de Conduta e Integridade, de forma a garantir a atuação ética e íntegra de todos.

O Código de Conduta e Integridade para Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros é parte integrante de todos os contratos e avenças realizados, como cláusula de observância obrigatória.

Proteção de dados pessoais



Para dar cumprimento à Lei federal 13.709/2018 (LGPD) que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger a privacidade e liberdade das pessoas, a CPTM instituiu grupo de trabalho dedicado a efetuar levantamento dos principais pontos de coleta de dados pessoais, propor uma política corporativa sobre proteção de dados e privacidade e desenvolver os mecanismos necessários para adequação aos requisitos legais.

Gestão de Riscos

Riscos dos Processos

A área de Governança realizou, junto a todos os gestores, o treinamento e orientação para o mapeamento dos principais riscos de cada área de resultado.

Em 2020 foi concluído o mapeamento dos riscos dos processos em todas as áreas de resultado da primeira linha de gestão, considerada como o nível hierárquico imediatamente subordinado à Diretoria Executiva.

Levantamento dos riscos do processo de concessão de serviços

Em função dos estudos para a concessão dos serviços de transporte sobre trilhos das Linhas 8 e 9, a área de Governança realizou o levantamento de riscos a que a CPTM poderá estar exposta em cada uma das etapas do processo licitatório e durante toda a vigência da concessão, para possibilitar a tomada de ações para mitigação e redução da exposição a risco.

Sindicâncias e grupos de trabalho

A área de Governança efetua a gestão e instrução de processos de sindicância, para apurar eventuais irregularidades e responsabilidades, a partir de sua instauração por ato do presidente. Os resultados desses processos são submetidos ao conhecimento do Diretor Presidente que determina a aplicação das medidas cabíveis para sanear os achados da sindicância.

Os grupos de trabalho, também estabelecidos por ato do presidente, são forças-tarefa com objeto específico de estudos que visam a avaliar eventuais solicitações de terceiros ou de gestores da CPTM, notadamente no âmbito da gestão de contratos celebrados com a companhia.

Tais atividades são mecanismos de apuração capazes de atuar administrativamente para a correção de inconformidades, mitigação e saneamento de eventuais riscos.

Cultura da Integridade



A CPTM 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 a lei anticorrupção, cumprindo com o estabelecido no artigo 17, parágrafo 4º da Lei 13.303/2016, a todos os seus administradores: membros dos conselhos, comitês estatutários e diretoria.

Materiais diversos, sobre os princípios e diretrizes estabelecidos para a Conduta e Integridade, são divulgados pelos diferentes canais de comunicação internos e externos.

O Portal da Governança, na intranet, apresenta a toda a população interna, os conteúdos do programa de integridade, divididos em: Estrutura de Governança, Governança na CPTM, Conduta e Integridade, Documentação Gestora e Legislação.

Os portais da CPTM na intranet e internet dão destaque e ênfase ao Canal de Denúncias, com fácil acesso e esclarecimentos de como funciona e das proteções garantidas ao denunciante.

Também está disponível para consulta na internet, o “Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros”, no menu “Licitações”, considerada cláusula obrigatória em todo instrumento contratual, e similares, celebrado com a companhia.

A CPTM mantém Canal de Denúncias para o recebimento de denúncias internas e externas relativas ao descumprimento de Código de Conduta

e Integridade, demais normativos internos, bem como apuração de ilícitos, inclusive indícios de fraude e corrupção. O Canal de Denúncias está acessível em: www.cptm.sp.gov.br/Governanca/Paginas/Canal-de-Denuncias.aspx

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.

A companhia cumpre com todos os requisitos de transparência e prestação de contas, mantendo disponíveis e atualizadas as informações necessárias em seu portal na rede mundial de computadores: www.cptm.sp.gov.br.



CAPITAL PRODUTIVO

O Capital Produtivo da CPTM é constituído pela atividade finalística da empresa, que é oferecer transporte ferroviário de passageiros na região metropolitana do Estado de São Paulo, com qualidade, segurança, comprometimento, responsabilidade social e ambiental. O desempenho operacional impacta diretamente no Capital Produtivo, refletindo na percepção e na qualidade dos serviços prestados à população paulista.

Os indicadores das atividades operacionais, demonstram as contínuas melhorias nas áreas de manutenção e operação da CPTM, resultando em 80,5% de aprovação dos serviços prestados na

opinião dos passageiros (NC Pinheiro), resultado 1,1% acima do apresentado em 2019 e melhor resultado desde 2008.

A redução de aproximadamente 40% no número de passageiros transportados anualmente e na média de transportados em dias úteis (MDU), quando comparado com 2019, denota os efeitos da pandemia da Covid-19 e seus impactos na atividade econômica da Região Metropolitana de São Paulo. Entretanto a redução do número de viagens entre 2019 e 2020 foi de 9%, mostrando todo o esforço da CPTM, durante esse período, para reduzir as aglomerações dentro do sistema, atendendo ao

protocolo de distanciamento estabelecido*.

A continuidade das políticas de manutenção preventiva, iniciadas em 2019, causou melhoria de 43,5% na quilometragem média entre falhas do material rodante (MKBF). Esse mesmo fator impactou o aumento da regularidade dos serviços prestados pela CPTM, sob o ponto de vista de cumprimento de viagens e intervalos entre trens

(headway), bem como no incremento do índice de disponibilidade operacional. O índice de reclamações por falha na segurança pública, por milhão de passageiros, transportados apresentou pelo segundo ano consecutivo valor abaixo de 1,9 reclamações por milhão de passageiros transportados, consolidando as políticas adotadas em 2019 para melhoria desse indicador.

***Nota explicativa**

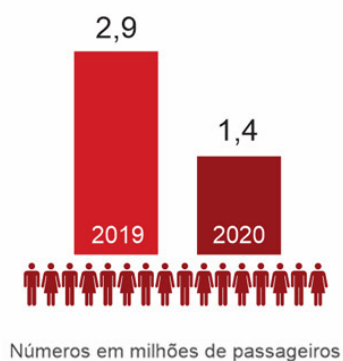
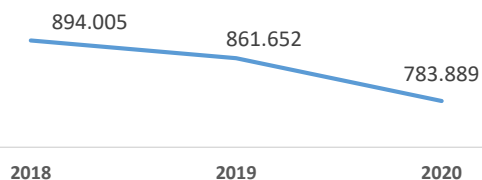
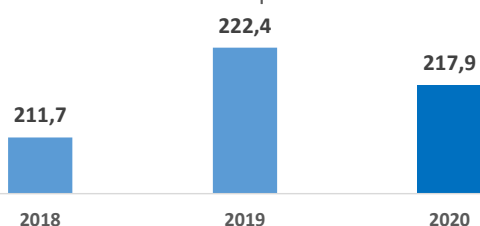
A CPTM realizou em 2020 um total de 783.889 viagens, contra 861.652 em 2019, apresentando uma redução de 77.763 viagens no total (queda de 9,02%).

Desde 2019 a CPTM vem buscando melhorar a qualidade dos seus serviços com a implementação de novas estratégias operacionais, como aconteceu em abril com o fim da baldeação em Guaianases, Linha 11-Coral, e seguiu em 2020 (setembro) com o fim da baldeação em Francisco Morato, Linha 7-Rubi. O fim da baldeação nas linhas, além de permitir economia no tempo de viagem para os passageiros, reduz o número das viagens realizadas.

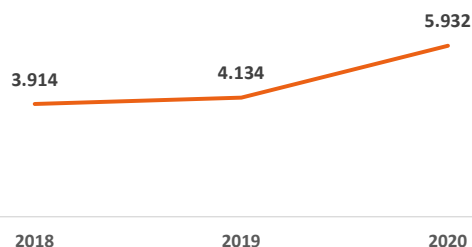
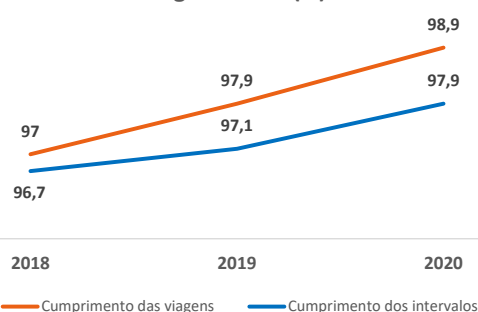
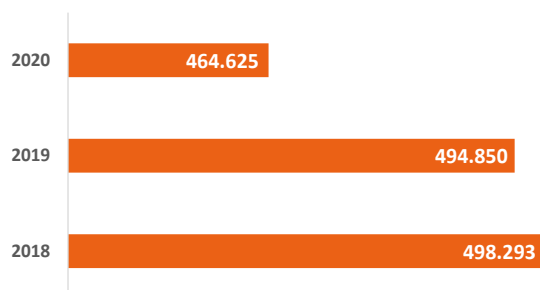
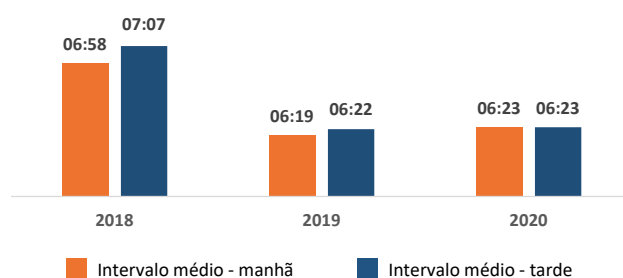
Entre janeiro e março de 2020, foram 22.405 viagens a menos na Linha 11-Coral em comparação ao mesmo período do ano anterior. Já entre setembro e dezembro de 2020, a companhia realizou 17.015 viagens a menos na Linha 7-Rubi, também quando comparado ao mesmo período do ano anterior. Somando as reduções por conta do fim da baldeação nas duas linhas, houve a diminuição de 39.420 viagens, o que representa 50,69% do total de 77.763 viagens realizadas a menos em 2020.

Além disso, no começo da pandemia da Covid-19, a companhia adotou a Operação Monitorada para atender a demanda de passageiros, que chegou a diminuir em 80% no mês de abril de 2020. Neste mês, inclusive, por conta dos afastamentos de colaboradores, a CPTM apresentou redução de 17.479 viagens, comparando com o mesmo mês no ano anterior. Cabe ressaltar que toda nossa frota estava disponível, porém a companhia precisou, pelas condições do momento, afastar maquinistas e controladores, impossibilitando realizar o mesmo número de viagens do ano anterior. Ao longo do próprio mês de abril, com o retorno de alguns colaboradores, a CPTM retomou o número de viagens programadas anteriormente, inicialmente pela Linha 11-Coral, a mais movimentada da companhia.




Viagens realizadas

carro.Km anuais percorridos
milhões de quilômetros

MKBF

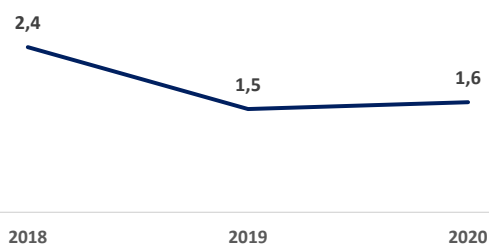
Média de quilômetros entre falhas do Material Rodante


Regularidade (%)

Consumo Energia elétrica de tração - MWh

Intervalos médios - Headway (minutos)


Índice de Disponibilidade Operacional (%)



Reclamações de Segurança Pública por Milhão de Passageiros Transportados



Frota Operacional

SÉRIE	LINHA OPERAÇÃO	TRENS*	CARROS*	IDADE (ANOS)*
 2500	13-JADE	7	56	1
 9500	7-RUBI	30	240	5
 8500	11-CORAL	35	280	5
 9000	11-CORAL 12-SAFIRA 13-JADE	9	72	8
 8000	8-DIAMANTE 9-ESMERALDA	35	280	9
 7500	10-TURQUESA	8	64	10
 7000	9-ESMERALDA 10-TURQUESA 12-SAFIRA	37	296	11
 2070	12-SAFIRA	5	40	12
 3000	10-TURQUESA	4	32	20
 2000	12-SAFIRA	15	120	21
 5400	8-DIAMANTE	6	24	42
 2100	10-TURQUESA	6	36	46
FROTA OPERACIONAL TOTAL		197	1540	10 (MÉDIA)



97,01% DA FROTA POSSUI AR CONDICIONADO



97,01% DA FROTA É ACESSÍVEL

*SITUAÇÃO EM 31/12/2020

Ações de destaque

Janeiro

ALTEAMENTO DA ESTAÇÃO ARACARÉ

A plataforma da estação Aracaré, pelas suas características construtivas, possuía um desnível de aproximadamente 40 centímetros em relação ao estribo do trem. Foi necessária a execução do alteamento da plataforma no sentido Brás, para proporcionar maior agilidade no embarque e desembarque, bem como atender às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O trabalho foi iniciado em novembro de 2019 e finalizado dia 20 de janeiro de 2020.



EXPRESSO LINHA 10 DOBRA NÚMERO DE VIAGENS DIÁRIAS

A ampliação do serviço de 17 para 33 percursos nos dias úteis, beneficia os moradores do ABC. O serviço funciona entre as estações Tamanduateí e Prefeito Celso Daniel-Santo André, com parada em São Caetano, nos horários de pico de segunda a sexta-feira, sem interferir no tráfego da Linha 10- Turquesa, que opera com intervalos regulares entre Brás e Rio Grande da Serra. Cerca de 20 mil passageiros utilizam o serviço diariamente. O trajeto é percorrido em cerca de dez minutos e os trens partem com intervalo de 30 minutos. Pela manhã, serão realizadas 15 viagens entre 6h e 9h30. No período da tarde, são 18, das 16h às 20h15. Com a ampliação do número de viagens, os trens passam a prestar serviço nos dois sentidos, entre Santo André e Tamanduateí, que possui integração gratuita com a Linha 2-Verde do Metrô, e com uma parada na estação São Caetano. O Expresso Linha 10 circula em vias exclusivas.



Fevereiro

INÍCIO DO PROGRAMA DONOS DA CASA

A CPTM lançou o programa “Os Donos da Casa”, em que os funcionários das estações da companhia são responsáveis pela zeladoria e humanização destes locais. As melhores pontuações serão premiadas.

O programa visa avaliar as condições de itens fundamentais para o bom funcionamento das instalações e equipamentos,

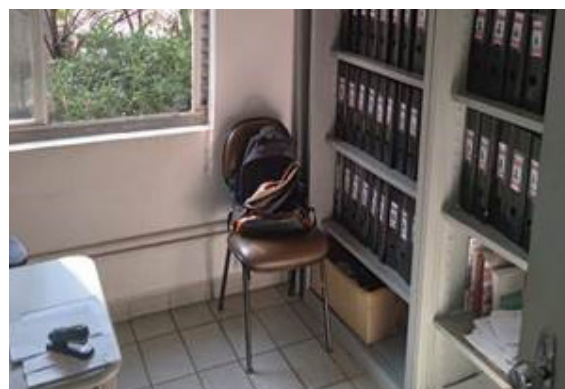


organização, padronização, limpeza, higiene e humanização das salas técnicas e administrativas, área comum, bilheteria e acessos.

No final das inspeções e avaliações serão premiadas: uma estação de grande porte (mais de 30 mil passageiros por dia), uma estação de médio porte (entre 10 mil e 30 mil passageiros), uma estação de pequeno porte (menos de 10 mil), um setor de Tração e um setor de Segurança.

NÃO É NÃO! POR UM CARNAVAL SEM ASSÉDIO

No dia 14 de fevereiro, na estação Brás, foram disponibilizadas diversas atividades gratuitas ligadas à campanha 'Não é Não! Por um Carnaval sem Assédio'. O evento teve como objetivo alertar a população sobre o tema às vésperas do Carnaval. Na ocasião, agentes do programa "Casa Bem Querer Mulher" promoveram uma roda de conversa para promover a conscientização em situações de assédio e proteção às doenças sexualmente transmissíveis (DST), além de acolhimento às mulheres que já sofreram assédio ou agressões físicas, psicológicas e verbais, e de orientações sobre os direitos das vítimas para encorajá-las a denunciar abusos. Também foram distribuídos kits de preservativos e materiais informativos acerca do tema.



OPERAÇÃO DO EXPRESSO EDUCAÇÃO LINHA 10

Com o objetivo de atender a demanda de passageiros que estudam, depois do horário de trabalho, e precisam utilizar o transporte, a CPTM passou a oferecer um novo serviço aos passageiros da região do ABC, com cinco viagens nos dias úteis entre as estações Tamanduateí e Prefeito Celso Daniel-Santo André, com parada em São Caetano, depois das 22h.



Março

AÇÕES COVID-19

Com a finalidade de evitar a aglomeração de funcionários nas bases de manutenção, manter as recomendações de higienização do ministério da saúde e seguindo as orientações Comitê Covid-19, foram implementadas ações estratégicas visando manter os esforços para o sistema não parar, respeitando as orientações do comitê. Para manter o mínimo necessário de colaboradores em serviço, os horários de entrada e saída foram flexibilizados e rodízios alternando



home office e CPTM foram estabelecidos.

Mesmo com a redução de 70% na força de trabalho das áreas administrativas, as compras e entregas de itens e materiais importantes para o novo contexto, como máscaras e álcool em gel, foram entregues para todas as equipes da CPTM em tempo recorde. Houve deslocamentos por automóvel dos colaboradores para testes e visitas técnicas importantes além da análise e suspensão de viagens e testes de comissionamento de trens. Houve a mudança para escala de trabalho 3x3 em algumas bases, além do reforço na distribuição de itens para limpeza e higienização das bases e funcionários operacionais.



PASSARELA DESLIZANTE - PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PcD)

Passarela deslizante entre as plataformas da estação Mooca, projetada para passagem de cadeirantes, possibilita ao passageiro PcD transpor de uma plataforma para outra, agilizando a viagem nos dois sentidos.



CPTM INAUGURA “ESPAÇO ACOLHER” EM ESTAÇÕES PARA ATENDER VÍTIMAS DE ASSÉDIO SEXUAL

Em continuidade ao Programa “Em Movimento por Elas”, uma rede de proteção permanente para passageiras e colaboradoras, no dia 09 foi inaugurado o “Espaço Acolher” na estação Tamanduateí (Linha 10-Turquesa), no dia 11 na estação Pinheiros (Linha 9-Esmeralda), dia 12 nas estações Tatuapé (Linhas 11-Coral, 12-Safira e 13- Jade), Dom Bosco (Linha 11-Coral) e Guaianases (Linha 11-Coral) e no dia 13 as estações Palmeira-Barra Funda (Linhas 7-Rubi e 8-Diamante), Carapicuíba (Linha 8-Diamante) e Franco da Rocha (Linha 7-Rubi). Visando um atendimento humanizado e exclusivo, com privacidade, para passageiras e colaboradoras que tenham sofrido qualquer tipo de importunação sexual e assédio moral nas estações e trens.



Abril

OBRAS VIADUTO PACAEMBU

Durante o período de 03 a 26/04 houve o acompanhamento de técnicos e engenheiros da CPTM durante as obras emergenciais executadas pela contratada da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP) e SPOBRAS no viaduto Pacaembu sobre as vias da CPTM das Linhas 07 e 08 entre as estações Luz e Palmeiras-Barra Funda e Júlio



Prestes e Palmeiras-Barra Funda respectivamente. Houve desligamento da rede aérea, acionado operação PAESE com o metrô em dois finais de semana.

TESTE COM LUZ ULTRAVIOLETA NOS TRENS

Foram realizados testes de aplicação de luz ultravioleta com a finalidade de eliminar vírus e bactérias no interior dos trens. O teste foi realizado no Abrigo Engenheiro São Paulo.



Maio

COMPRA DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO, MÁQUINAS E FERRAMENTAS EM FORÇA TAREFA

Foi realizada a compra de 9 tipos de instrumentos de medição diferentes para atender às equipes de manutenção. Ao todo, foram 412 instrumentos, 25 equipamentos, 217 tipos de ferramentas e 60 máquinas que juntos somam mais de R\$ 6 milhões em investimento na elevação da qualidade de atuação. Em continuidade a essa aquisição, vem sendo estruturado um laboratório de calibração, que garantirá que a manutenção da CPTM permaneça com instrumentos calibrados e dentro das especificações técnicas necessárias para aumentar, ainda mais, a qualidade dos serviços realizados.



REMOÇÃO DE RESTRIÇÃO

Foi liberada a velocidade máxima autorizada (VMA) de 70km/h na via 2 no km 52 entre Campo Limpo Paulista e Várzea Paulista (Linha 07 – Rubi). Neste local, há quase uma década, havia uma restrição de velocidade de 20km/h que resultava em uma perda de 2 minutos em cada sentido da viagem. Foram realizados os seguintes serviços: demolição de via, desguarnecimento de lastro, lastreamento, reconstrução da via e correção geométrica.



MANUTENÇÃO DO VIADUTO BRIGADEIRO TOBIAS

Em vistoria no viaduto Brigadeiro Tobias foi elaborado um plano de ação para manutenção e conservação da estrutura do viaduto. Foram tratadas as peças com corrosão e, nos casos mais graves, foram substituídas. Todas as peças foram limpas, tratadas e pintadas.



Junho

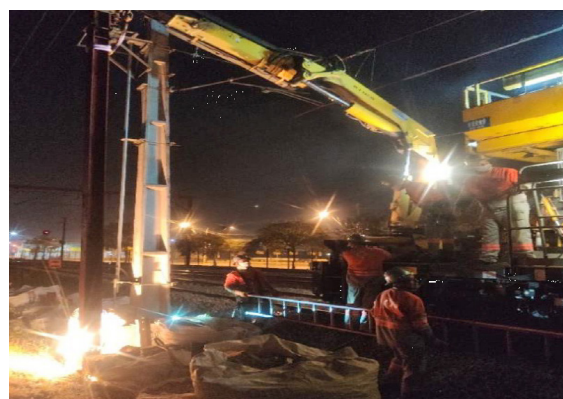
TREINAMENTOS DA TRAÇÃO NO PORTAL DO CONHECIMENTO

Diante da suspensão provisória de treinamentos presenciais devido à pandemia, foram lançados, dia 09, no Portal do Conhecimento, os treinamentos de restabelecimento de falhas e reboque entre trens TUE 9500. O treinamento é composto de vídeos curtos e objetivos, direcionados à atuação do maquinista, mas os empregados de Controle Operacional, Estação e Segurança também foram beneficiados com o conteúdo.



AJUSTE DO GABARITO DA REDE AÉREA VIA 3 DE CALMON VIANA

A equipe de rede aérea das Linhas 11/12/13 executaram o ajuste do gabarito na via 3 de Calmon Viana através da substituição de consoles, retirada de estruturas, instalação de uma chave (CVN/24P), retensionamento da rede aérea e ajuste da entrada do travessão 3 da UR 32. Com isso, a operação ganhou mais um local para estacionamento e desvio de trens.



INSPEÇÃO TERMOGRÁFICA DE REDE AÉREA

Esse tipo de inspeção é uma forma importante de manutenção preventiva na qual, somente com auxílio de ferramentas especializadas, transtornos operacionais maiores por conta de falhas são evitados. Nas inspeções termográficas da rede aérea na Linha 12 - Safira, através de câmeras térmicas, foram constatados alguns pontos de aquecimento que foram corrigidos.



Julho

LINHA 12-SAFIRA TEM REDUÇÃO NO INTERVALO MÉDIO

Os passageiros da Linha 12 passam a contar com uma economia de 10 minutos no trajeto que liga o Brás à estação Calmon Viana. Resultado de melhorias no trecho, graças a obras que possibilitaram a retirada de cautelas e, paralelamente, a modernização dos trens que circulam na linha propiciou aumento de velocidade em alguns trechos. Outro fator de incremento na velocidade foi a conclusão, pela Prefeitura de São Paulo, de uma obra no córrego



Tiquatira, entre as estações Tatuapé e Engenheiro Goulart. Outra obra de grande impacto foi a de remanejamento da via permanente realizada pela CPTM nas proximidades de Engenheiro Goulart, onde começa a Linha 13, com mão de obra própria e a custo baixíssimo.

Agosto

NOVA ESTAÇÃO FRANCISCO MORATO

A CPTM e o Governo do Estado de São Paulo entregaram no dia 31, a nova Estação Francisco Morato. A solenidade foi transmitida pela internet para evitar aglomerações. A Estação possui 6 mil metros quadrados, acessibilidade com rampas, escadas rolantes e elevadores, plataformas largas e um túnel por onde os passageiros circulam para acessar as áreas de embarque aos trens. A projeção é de atender 100 mil passageiros por dia.



Setembro

LEILÃO DE SUCATA ARRECADADA R\$ 8,9 MILHÕES

No dia 8 de setembro, mais um leilão com materiais inservíveis para a Companhia. Foram arrecadados R\$ 8.900.000 nos 64 lotes leiloados.

Os itens com maior valor foram os trilhos que não atendiam mais os padrões técnicos. Apenas com esse material, foram arrecadados R\$ 3.156.000. Foram leiloados também 71 veículos ferroviários, 23 da série 4400 e 48 da série 1700 que operaram nas Linhas 7, 10 e 12, e retirados de circulação. Os lotes de trens alcançaram o valor total de R\$ 2.879.000, além de dormentes por R\$ 607.000 e motores por R\$ 416.000.



AÇÕES DE GENTILEZA

No dia 10, ocorreram atividades simultâneas para colaboradores e passageiros nas estações Brás e Corinthians-Itaquera lembrando da importância do Setembro Amarelo. A data é lembrada mundialmente em apoio às ações de valorização à vida. Uma unidade de bombom embalado em pacote amarelo e cartão temático foi distribuído a todos que passaram pela estação. Havia exposição de um painel com frases positivas à disposição e recitações de poesias. Um mural, para expressão de sentimentos através da escrita, foi instalado exclusivamente para os colaboradores da estação.



Na estação Brás foi realizado um café da manhã entre os colaboradores em ambiente todo decorado em amarelo, além da entrega de kits com uma máscara amarela, um chocolate e um QR CODE com acesso à Cartilha do Centro de Valorização à Vida.

VIAGENS DIRETAS DE JUNDIAÍ PARA O BRÁS

Desde o dia 17, todos os trens que partem de Jundiaí fazem viagens diretas até a estação Brás, sem a necessidade de transferência na estação Francisco Morato. A medida reduz cerca de 10 minutos o tempo de viagem até a capital paulista e beneficia cerca de 20 mil passageiros diariamente. No sentido contrário, algumas composições partem do Brás para Francisco Morato e outras seguem diretamente para Jundiaí. Os passageiros são orientados sobre o trajeto por meio de avisos sonoros, informativos dentro dos trens e placas indicativas nas estações.



Outubro

CERTIFICAÇÃO ISO 9001

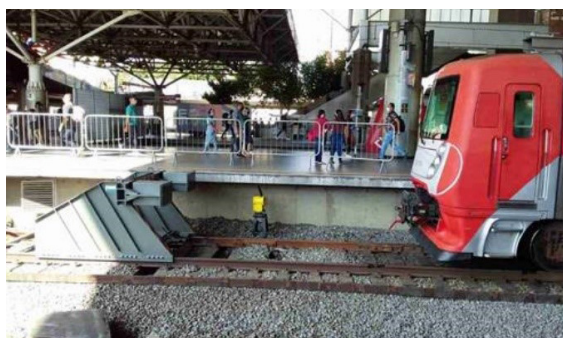
Sistema de Gestão em Segurança, que tem como objetivo garantir a otimização de processos, oferecendo mais rapidez e eficácia no desenvolvimento e implementação dos serviços para satisfazer os clientes da companhia, habilita a área à primeira certificação ISO 9001.



Novembro

INSTALAÇÃO PÁRA-CHOQUES NAS PLATAFORMAS

Foram instalados para-choques auto frenantes nos finais das vias das plataformas 6, 7 e 8 da estação Brás, com o objetivo de aumentar a segurança operacional quando os trens estacionam, além de reduzir custos de reparos em caso de acidentes.



AUMENTO DE VELOCIDADE NA ESTAÇÃO DA LUZ

Foi executada correção geométrica na região dos travessões 25 e 27 da Luz e recolocada a canoa de segurança na via 1, passagem inferior da Alameda Nothman, na estação da Luz, aumentando a velocidade de 30 para 50 km/h, promovendo, assim, mais conforto, segurança e rapidez nas viagens da Linha 7.



Dezembro

FECHAMENTO DE PASSAGEM EM NÍVEL EM FRANCISCO MORATO

No dia 28, foi fechado, definitivamente, a passagem em nível para pedestres, próxima à nova Estação Francisco Morato. A única opção de passagem para o outro lado da via é a passarela da Prefeitura, mais segura, totalmente acessível com elevadores e escadas rolantes, e que funciona 24 horas. A passarela está em operação e liga dois terminais de ônibus em lados opostos da via férrea. Com fim desta passagem em nível, a velocidade média dos trens, no trecho que fica próximo à estação, passa de 20km/h para 50km/h nos dois sentidos, reduzindo o tempo de viagem dos passageiros, além de oferecer mais segurança à população de Francisco Morato.



NOVO EXPRESSO AEROPORTO ENTRA EM OPERAÇÃO

O Expresso Aeroporto que liga a estação Luz à estação Aeroporto-Guarulhos foi reinaugurado no primeiro dia do mês, ampliando de 10 para 40 viagens ao longo do dia. O evento que marca uma nova fase deste importante serviço. Nesta nova versão do serviço, a tarifa foi reduzida de R\$8,80 para R\$4,40, os trens saem de hora em hora, tanto da Luz quanto do Aeroporto-Guarulhos, obedecendo paradas na estação Guarulhos-Cecap, nos dois sentidos, e na estação Brás, no sentido Luz.



ANÚNCIO DOS VENCEDORES DO PROJETO “OS DONOS DA CASA”

Os vencedores do Projeto “Os Donos da Casa 2020” foram anunciados em evento virtual, no dia 21. Doze equipes ganharam a disputa, e houve uma menção honrosa a uma das estações que teve um excelente desempenho nas avaliações. Todas as equipes vencedoras recebem troféus.



CAPITAL FINANCEIRO



O Capital Financeiro da empresa é representado pela consolidação de todos os eventos de receitas, despesas, seus impactos e os efeitos dos acontecimentos sobre a arrecadação e os dispêndios.

Em 2020, as restrições impostas pela pandemia determinaram muitas das medidas de gestão que foram então adotadas para mitigar seus efeitos negativos. A redução nos deslocamentos das pessoas para o trabalho, o fechamento de escolas e de equipamentos urbanos de lazer, o risco de contágio nos transportes e locais públicos,

mudaram completamente o cenário econômico-financeiro do país, em geral, e da CPTM, em particular. Os números, portanto, são reflexos deste contexto, havendo queda de arrecadação, como o principal impacto negativo, mas com esforços de otimização de recursos e outras medidas de gestão que contribuíram muito para a adaptação ao novo momento, houve ganhos significativos nas contas e na administração da CPTM.

Neste tópico são apresentadas as fontes de recursos com que a CPTM contou no decorrer do exercício de 2020 bem como a sua aplicação.

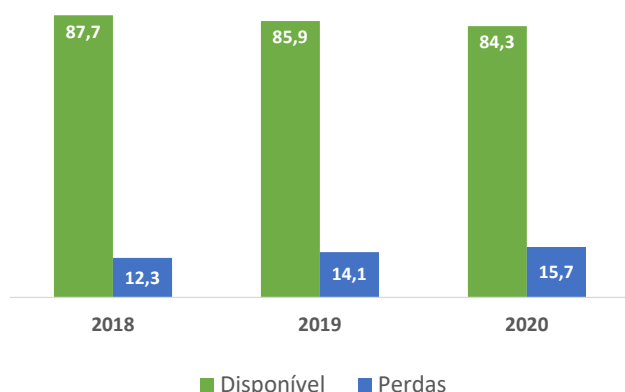
Fontes e aplicações de recursos de custeio

Receita tarifária

Devido à pandemia, no exercício de 2020 o número de passageiros pagantes atingiu a marca de 277,5 milhões com queda de 36,19 % em comparação com 2019, propiciando uma receita tarifária de R\$ 1.162,0 milhões, 33,37% menor que a auferida no exercício anterior.

Do total da Receita Tarifária em 2020, 84,3 % ficaram disponíveis para a CPTM, e 15,7% foram referentes as transferências efetuadas para a Companhia do Metropolitano de São Paulo (Metrô) e os consórcios da ViaQuatro e da ViaMobilidade, mantendo-se, portanto, praticamente os mesmos patamares dos anos anteriores, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Receita Tarifária (%)

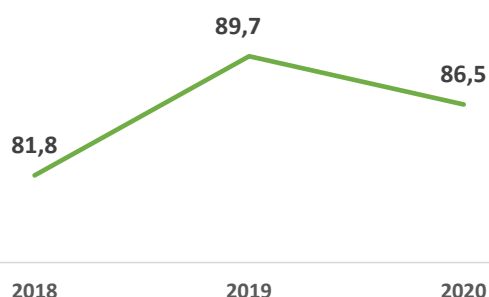


A queda na receita também foi influenciada pelas perdas financeiras provenientes da operacionalização do Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE), em virtude da modelagem dos contratos de concessão firmados pelo Governo do Estado de São Paulo com os consórcios da ViaQuatro e da ViaMobilidade que estabelecem tarifa de remuneração com base no número de passageiros transportados, acarretando perdas quando da distribuição da arrecadação proveniente do SBE.

Receitas não tarifárias

As receitas não tarifárias são tradicionalmente provenientes de autorização de uso das linhas férreas da CPTM para transporte de cargas e das interferências; da cobrança de comissão dos credenciados para comercialização do Bilhete Único; da cessão dos espaços para estabelecimentos comerciais nos próprios da empresa; da concessão de espaços para publicidade e o resultado da realização de leilões de materiais inservíveis. Todas essas ações foram responsáveis pela geração de R\$ 86,5 milhões de recursos, havendo uma queda de 3,70% em relação a 2019. Conforme demonstrado no quadro abaixo:

Receita Não Tarifária (R\$ Milhões)



Porém, com as novas ações já implementadas em 2020, com destaque para os processos de concessão de uso de espaços para publicidade em trens e estações, bem como para a exploração comercial em estações, há expectativa de crescimento de tais receitas de modo a elevar, significativamente, sua representatividade na composição da receita total da companhia.

Concessão Mídia Global



A CPTM assinou com a Eletromídia S/A, em 14/02/2020, contrato de concessão para a exploração de espaços publicitários. Assim, a empresa torna-se responsável pela mídia estática e digital nas estações e trens da companhia por um prazo de 10 anos. A receita proveniente do contrato é de R\$ 405 milhões, sendo que R\$ 25 milhões serão destinados à modernização das infraestruturas de mídia e R\$ 109,5 milhões foram pagos a título de outorga pela concessão, com ágio de 630% em relação ao valor previsto no edital, de R\$ 15 milhões.

A Eletromídia terá exclusividade no uso de espaços de mídia nas sete linhas da CPTM, em estações, nos bloqueios, painéis estáticos, escadas rolantes, passarelas, adesivação dentro e fora dos trens, monitores e painéis digitais, além de novos formatos que poderão ser propostos pela empresa.

Master Concessão Comercial Brás

CPTM e Metrô realizaram a primeira concessão comercial conjunta e assinaram em 19/05/2020 o contrato de concessão de exploração comercial da estação Brás com a empresa SOCICAM. Com vigência de 30 anos, o contrato prevê a administração, manutenção e vigilância de uma área de 637,83 metros², além do pagamento à CPTM, a título de outorga, de R\$ 14,4 milhões e aluguel mensal de R\$ 220 mil.

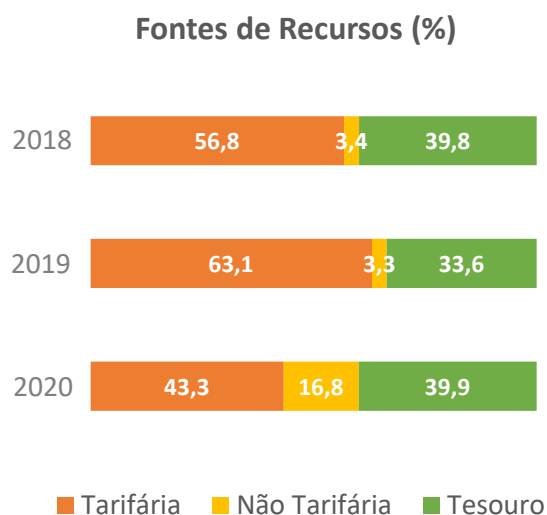
A SOCICAM também investirá em reformas que incluem a construção de banheiros para o público e para colaboradores do terminal, vestiários e refeitório para funcionários das lojas do local e uma praça de alimentação para os clientes da estação. Também serão feitas melhorias no sistema de iluminação da área comercial e padronização do visual das lojas que serão construídas no local.

Recursos do Tesouro do Estado

Em 2020, o Tesouro do Estado transferiu para a CPTM R\$ 919,3 milhões sendo R\$ 782,8 milhões, a título de subvenção econômica para custeio de suas atividades e R\$ 136,5 milhões como ressarcimento do valor das gratuidades concedidas.

Esse montante foi 1,13% inferior que o registrado em 2019. Adicionando o aporte do Estado à receita tarifária, registrou-se, no exercício, um montante de R\$ 2.081,3 milhões, 22,16 % menor que o obtido em 2019.

No gráfico abaixo demonstramos a evolução dos recursos recebidos pelo Tesouro, desde 2018.

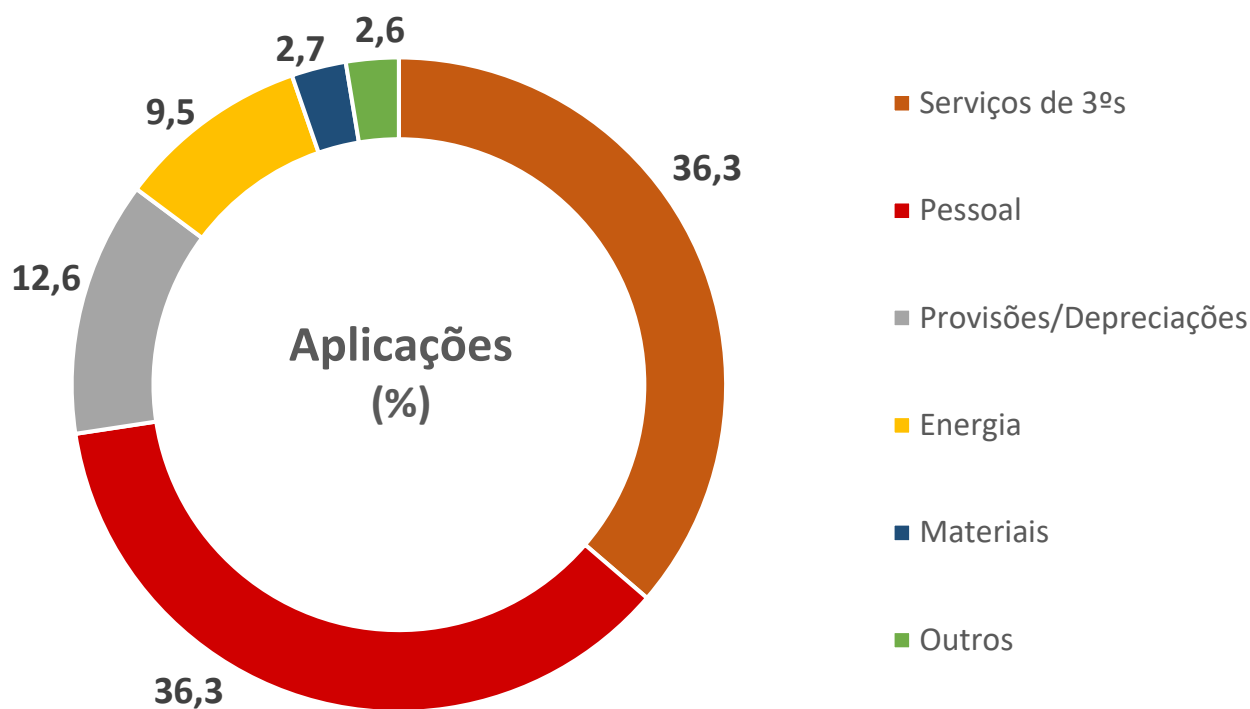


Aplicação na Produção

No exercício de 2020, os custos operacionais da CPTM sofreram um acréscimo de 1,47 % no comparativo com o mesmo período de 2019, atingindo o montante de R\$ 2.347,5 milhões. O dispêndio com os itens de pessoal e serviços de terceiros foram os responsáveis pelo consumo de aproximadamente 81,9 % do total dos recursos disponíveis.

Na composição dos custos operacionais dois itens tiveram influência relevante, de natureza não financeira, mas que afetam o resultado operacional do período, quais sejam, as provisões e as depreciações, cuja apropriação atingiu o montante líquido de R\$ 295,4 milhões, representando uma queda de 8,06% em relação ao apropriado em 2019.

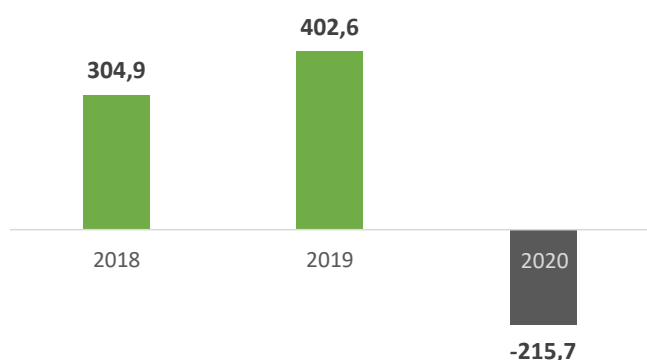
A seguir demonstra-se os percentuais dos custos incorridos por tipo de despesa em 2020.



Resultado Operacional

Ressalta-se a queda do Resultado Operacional em relação a 2019 devido à forte influência das perdas da Receita Tarifária em decorrência da pandemia da Covid-19, com reflexos a partir de março de 2020, representando uma redução da ordem de R\$ 618,2 milhões conforme já mencionado.

Resultado Operacional (R\$ Milhões)



Execução Orçamentária do Exercício

O orçamento de investimento da empresa para o exercício de 2020, constante da Lei Orçamentária Anual (LOA), foi de R\$ 679,0 milhões, sendo, R\$ 506,6 milhões do Tesouro do Estado e R\$ 172,4 milhões oriundos de demais fontes de recursos entre eles, do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), de Operações de Crédito além de recursos próprios.

Os recursos provenientes do Tesouro do Estado foram inicialmente contingenciados, porém, disponibilizados integralmente no decorrer do exercício, para fazer frente aos compromissos de investimento, cuja execução total foi de R\$ 598,1 milhões.

Com relação ao orçamento de custeio, foi disponibilizado à empresa orçamento aprovado para o exercício no valor de R\$ 2.658,5 milhões tendo sido executado o valor de R\$ 2.417,3 milhões.

CAPITAL SOCIAL E NATURAL



Com o objetivo de aumentar a qualidade dos serviços ofertados aos passageiros, apesar do impacto da pandemia da Covid-19, as obras de modernização e expansão da rede tiveram grande relevância no ano de 2020. Destaca-se o progresso no andamento das obras de extensão da Linha 9 até Varginha e da entrega da estação Francisco Morato, as obras de acessibilidade que foram concluídas em três estações, e as obras de modernização dos sistemas de energia, quais sejam, a nova Subestação Dom Bosco, a reforma

da Subestação Patriarca, e reforma das Cabines Seccionadoras do Brás e Vila Matilde.

É importante lembrar que a CPTM priorizou o cumprimento das diretrizes da legislação e do licenciamento ambiental na execução das obras. A companhia promoveu ações de preservação, melhoria ambiental e de desenvolvimento sustentável e socioambiental, visando minimizar os impactos negativos no meio ambiente e na qualidade de vida da população.

Destaques

Estação Mendes-Vila Natal



Houve o avanço de mais de 80% nas obras de construção da nova estação Mendes-Vila Natal, com área construída de 4.500 m². A demanda estimada para essa estação é de 14 mil passageiros por dia útil, que serão atendidos com total acessibilidade, incluindo duas escadas rolantes e 1 elevador, além de um bicicletário com 50 vagas.

Subestação de Energia Mendes e Cidade Dutra



Fundamentais para a fornecimento de energia, responsáveis pela alimentação elétrica dos trens que irão circular na extensão da Linha 9 - Esmeralda, as obras das subestações tiveram grande avanço em 2020.

A CPTM está expandindo o sistema com a construção de duas novas Subestações de Energia: a subestação transformadora de energia de “Cidade Dutra”, localizada entre as estações Jurubatuba e Autódromo, e a subestação de energia de tração de “Mendes”, entre as estações Grajaú e a futura estação Mendes-Vila Natal.

Obras para extensão da Linha 9-Esmeralda



Além das estações e subestações de energia, para a viabilização da extensão de 4,5 km da Linha 9-Esmeralda, avançaram as obras para construção de dois viadutos rodoviários, construção de via permanente, implantação de postes para rede aérea de alimentação elétrica, sinalização e avanço na execução de infraestrutura para melhoria da transmissão de dados entre campo e o Centro de Controle Operacional (CCO).

RAIO X • EXTENSÃO DA LINHA 9-ESMERALDA



Extensão
4,5 Km



População atendida:
800 mil pessoas na
área de influência da
extensão

Demanda estimada:
acréscimo de **111 mil
pessoas** passageiros
por dia útil

Contratos

Reforço da Rede Aérea

(Sistema de alimentação elétrica dos trens)

CCO (Centro de Controle Operacional)

Sinalização

Energia

Viadutos - Lotes 1 e 2

Obras civis complementares
Lotes 1 e 2

Recursos Disponíveis: R\$ 500 milhões (PAC)

Sistemas



Concluir implantação da Operação Automática de Trens (ATO, na sigla em inglês) no trecho entre Osasco e Grajaú para regulação automática dos intervalos e minimizar a atuação dos maquinistas no controle dos trens.

Modernização e implantação de subestações retificadoras de energia e cabines seccionadoras.

BENEFÍCIOS



Redução de horas
gastas (trajeto):
27.030.000 horas/ano

Redução nas
viagens de ônibus:
15.440.000 km/ano
o que corresponde a
**R\$ 5 milhões em
diesel por ano**



Redução nas emissões
de poluentes:
24,420 toneladas/ano

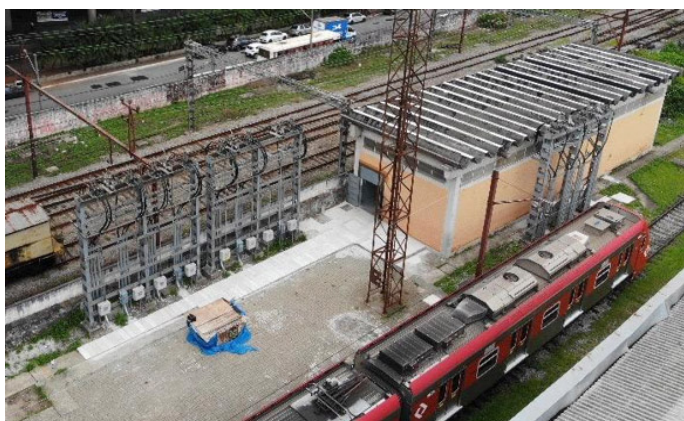


Estação Varginha



Foram iniciadas as obras do lote 2 da expansão da Linha 9 - Esmeralda, incluindo a construção da futura estação Varginha, que terá 5.000 m² de área edificada com plena acessibilidade, com 8 escadas rolantes e 3 elevadores. Disponibilizará, ainda, um bicicletário com 750 vagas.

Obras de energia - Linha 11-Coral



A modernização da subestação de energia Patriarca foi concluída e iniciada a operação da subestação de energia Dom Bosco, com equipamentos modernos, aumentando a eficiência energética do sistema elétrico da CPTM, usado para alimentação dos trens. Foram finalizadas, também, as reformas das cabines seccionadoras do Brás e Vila Matilde.

Futura estação João Dias



Foram iniciadas as obras de implantação da primeira estação da CPTM construída pela iniciativa privada. A nova unidade ficará situada entre as estações Santo Amaro e Granja Julieta, na Linha 9-Esmeralda.

Depois de pronta, a estação será doada ao Governo do Estado de São Paulo, e a CPTM será responsável pela operação e manutenção. O avanço físico da obra alcançou 40% em 2020.

Reconstrução da estação Francisco Morato



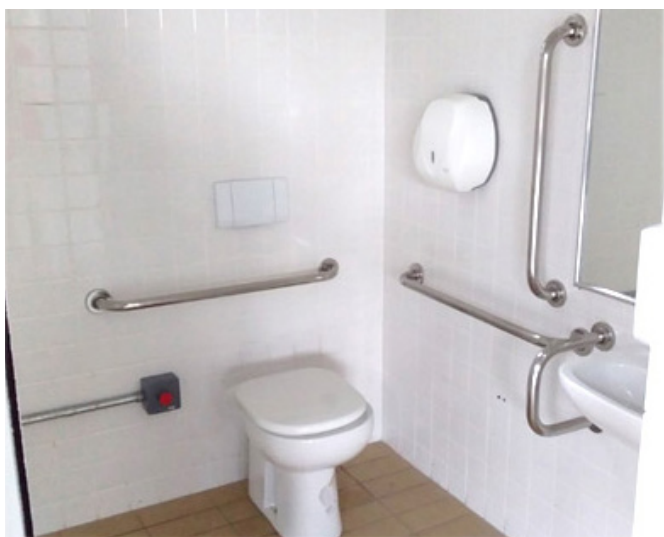
Foi entregue para operação comercial, em agosto de 2020, a estação Francisco Morato, apesar das restrições impostas pela pandemia.

Com mais de 6.000 m² de área construída, a estação contempla 5 escadas rolantes e 3 elevadores. Também é dotada de rota tátil, banheiros acessíveis, comunicação visual e sonora, de forma a garantir a acessibilidade e o conforto dos passageiros e colaboradores da CPTM.

Obras de Acessibilidade

Para garantir a acessibilidade e segurança de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, foram concluídas as intervenções nas estações Caieiras e Luz da Linha 7 – Rubi e estação Guapituba da Linha 10 – Turquesa.

Encontram-se em fase final as intervenções na estação Várzea Paulista, Linha 7 – Rubi.



Território

Com um território de aproximadamente 12 milhões de m² e cerca de 1.100 matrículas, a companhia implantou o Sistema RAIZ, que contempla informações georreferenciadas em um banco de dados geoespacial sobre a faixa ferroviária e seu entorno, que inclui o cadastro patrimonial e de infraestruturas aéreas e subterrâneas, uma base cartográfica atualizada, informações sobre via permanente, rede aérea, edificações, unidades de apoio. O Sistema Raiz também disponibiliza dados sobre projetos urbanos co-localizados e legislação urbanística, dados socioeconômicos do entorno, bem como informações ambientais como a rede hídrica e os pontos de inundação da ferrovia, vegetação e áreas protegidas, áreas contaminadas, patrimônio histórico, entre outros temas.

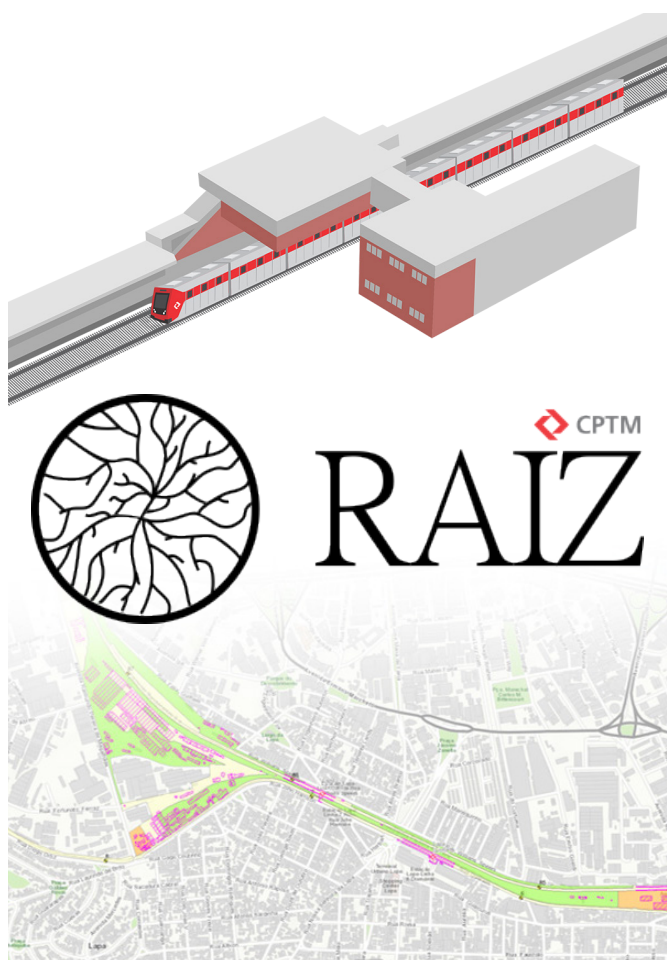
Realizações

Para aperfeiçoar os processos de gestão do território da companhia, foram realizadas as seguintes ações:

- Conclusão dos treinamentos contratuais do Sistema RAIZ, com 360 colaboradores capacitados para uso da plataforma, incluindo aplicação web e ferramentas desktop para usuários avançados;
- Inserção dos dados da base territorial da Linha 13 – Jade;
- Suporte aos estudos, análises e consultas espaciais relacionadas às metas corporativas da CPTM;
- Atualização de informações diversas do banco de dados georreferenciados do Sistema RAIZ, e suporte técnico aos usuários do sistema;
- Implementação dos processos de Regularização Fundiária com a assinatura do Convênio de Cooperação entre a CPTM e a Superintendência de Patrimônio da União (SPU), possibilitando o desenvolvimento do projeto piloto de regularização da área do Complexo Brás e demais áreas de interesse da CPTM;
- Assistência Técnica nas ações judiciais de

reintegração de posse, ações de desapropriação em andamento da Extensão da Linha 9 Grajaú-Varginha, Linha 13-Jade e estação Suzano;

- Desenvolvimento de processos para controle do cadastro imobiliário junto às Prefeituras regularizando metragem tributada dentro de cada município, considerando as áreas abrangidas pela Imunidade Tributária, bem como gerir a documentação dos municípios com ação de Imunidade em andamento;
- Gestão dos imóveis residenciais cedidos a empregados, quanto a sua utilização, manutenção, visando a conservação do bem da CPTM;
- Gestão da utilização de áreas da CPTM para finalidades diversas: institucionais, passagens de instalações de infraestrutura e serviços públicos e privados, viadutos e passarelas para pedestres; Concessão de acessos ao território da CPTM;
- Estudo de áreas da CPTM para implantação de empreendimentos junto à iniciativa privada.



Parceria para gestão administrativa-financeira da “Ciclovía Novo Rio Pinheiros”



No dia 27 de fevereiro de 2020, a CPTM celebrou uma parceria por meio de Termo de Doação junto à Farah Service (Social Service Comunicação MKT de Responsabilidade Ltda.), para a gestão administrativa e financeira da “Ciclovía Novo Rio Pinheiros”, localizada na Marginal Pinheiros lindeira à Linha 9 – Esmeralda da CPTM.

A “Ciclovía Novo Rio Pinheiros” foi construída em 2010 pela CPTM, mediante Convênio celebrado com a Empresa Metropolitana de Águas e Energia (EMAE), cujo objetivo foi realizar a integração com o transporte ferroviário, além de regular o uso da faixa de serviços localizada entre a margem do Rio Pinheiros e a via férrea. No instrumento, há a previsão de celebração de parcerias com entes privados, para a gestão da ciclovía, pela companhia, com vigência até 14 de janeiro de 2023.

As obrigações assumidas pela Farah Service incluem a gestão da ciclovía e atividades como manutenção e pequenos reparos na ciclofaixa e dos 06 pontos de apoio, gradis, áreas verdes e jardinagem, pintura, comunicação visual e sinalização da ciclovía, kits de primeiros socorros, itens de higiene (para os banheiros dos pontos de apoio), limpeza e coleta de resíduos, bem como a assunção do consumo de serviços essenciais de fornecimento de água, saneamento básico e energia elétrica.

Além desses serviços, a Farah Service também assumiu o compromisso de realizar a implantação de 40 postes para melhoria da iluminação pública e instalação de câmeras de segurança ao longo dos mais de 21 Km de extensão da ciclovía, que contribuirão para a vigilância. As atividades

de segurança, vigilância e controle de acessos permanecerão à cargo da CPTM. As obrigações da Farah Service serão pelo prazo de 36 meses e implicará uma economia total de mais de R\$ 6,1 milhões por todo o prazo da parceria, podendo ser renovado até 60 meses.

Convênio entre CPTM, SPU e DNIT

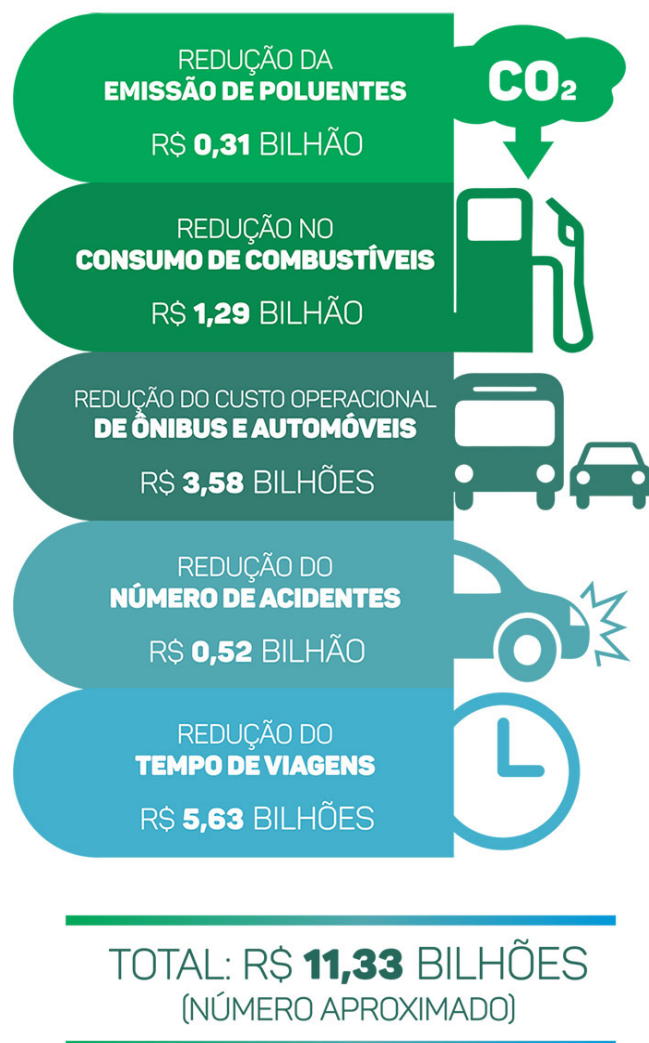
Em 17 de fevereiro de 2020, a CPTM celebrou Convênio com a União, por meio da Superintendência de Patrimônio da União em São Paulo (SPU/SP), e com o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), cujo objeto é o intercâmbio de informações com vistas à formulação e implementação de ações necessárias ao desenvolvimento de programas de regularização fundiária, utilização e autorização pela União de imóveis de domínio da CPTM, objeto da cisão CBTU-CPTM, bem como os imóveis não-operacionais transferidos pela Inventariança da extinta RFFSA de interesse da CPTM.

Há, inclusive, previsão de transferência de imóveis de propriedade da União à CPTM, para implementação de programas de interesse público, notadamente os de interesse social e comunitário, observado o disposto na Lei nº 9.636/98, Lei nº 8.666/93, com prévia análise do processo e da minuta do contrato pela Consultoria Jurídica da União em São Paulo (CJU/SP).

A celebração deste Convênio foi fundamental para o início das providências necessárias à CPTM para promover a regularização de titularidade de seu território. O prazo do Convênio é de 03 anos, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos.



Benefícios Socioambientais



Meio Ambiente

Em 2020, a CPTM trabalhou internamente na disseminação de uma visão sustentável sobre a gestão ambiental, fortalecendo a atuação da equipe de meio ambiente junto às demais áreas e incorporando aspectos ambientais na rotina da empresa.

Em consonância com o Plano Estratégico Empresarial, que prevê, em seu objetivo 7: “Promover uma intensa Política de Segurança, Saúde e Meio Ambiente”, foi aprovada a nova Política de Meio Ambiente, que estabelece diretrizes e princípios que norteiam as ações da Companhia, com o propósito de preservar o meio ambiente e garantir o desenvolvimento

sustentável, por meio de processo de melhoria contínua, balizado pela evolução da legislação, da tecnologia e dos objetivos estratégicos.

Licenciamento Ambiental

A CPTM atua na racionalização do processo de licenciamento ambiental, com foco no planejamento, na antecipação das necessidades e nas tratativas e no acompanhamento junto aos órgãos envolvidos para que as licenças ambientais sejam cada vez mais coerentes com a atividade ferroviária.

Em 2020, a companhia deu um importante passo no processo de regularização das licenças ambientais, com foco na unificação das licenças de operação (LO) existentes, reduzindo o número a apenas uma LO para cada linha. Ao longo do ano foram emitidas as Licenças Ambientais de Operação de Regularização para as Linhas 8 e 9, e foram solicitadas, junto ao órgão ambiental, as licenças ambientais de regularização para as Linhas 7 e 10, processo que permitirá a otimização do atendimento às exigências legais, tornando mais efetivo e eficaz o controle ambiental. A CPTM requisitou e obteve a licença de operação (LO) da Estação Francisco Morato, além de solicitar licença prévia para o projeto Túnel Luz e a licença de operação do trecho Grajaú-Mendes.

Neste ano, através do comprometimento da atual gestão com as questões ambientais, a CPTM firmou contratos e iniciou ações de compensação ambiental em 200 hectares localizados em Unidades de Conservação do Estado de São Paulo, área considerada prioritária para conservação da biodiversidade. Tais compensações ocorrem em decorrência de processos de licenciamento ambiental de projetos de modernização e expansão da malha ferroviária, que além da compensação pendente, contemplará um saldo para compensações de futuros empreendimentos da companhia.

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

- Restauração florestal de área de 400.000m² ou 40 hectares, com plantio de aproximadamente 70.000 mudas na estação Ecológica de Ribeirão Preto, que representa um dos últimos fragmentos florestais da região e sofreu incêndio em 2013;

- Enriquecimento florestal, plantio de aproximadamente 70.000 mudas de árvores, dentre nativas e de sementeira 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 serão executadas em área de 1.600.000m² ou 160 hectares no Parque Estadual da Serra do Mar – Núcleo Santa Virgínia (PESM-NSV).

Gestão Ambiental

A gestão ambiental aplicada aos processos da companhia no desenvolvimento de projetos, contratações e empreendimentos novos, possibilita a sua real regularização quanto aos requisitos legais vigentes e das exigências advindas do licenciamento ambiental e demais órgãos fiscalizadores, caracterizando a CPTM como uma empresa com sustentabilidade ambiental e segura.

No decorrer de 2020 foi realizado o acompanhamento ambiental e de segurança do trabalho de 29 obras de expansão e modernização, que consiste na inspeção in loco, análise e validação de documentos técnicos, de regularidade ambiental gerados nas obras em conformidade com os requisitos legais vigentes e com as respectivas licenças ambientais de instalação das obras.



Auditorias realizadas nas obras:



Análise Técnica de Documentos



Houve documentos obtidos e tratativas realizadas junto a órgãos, para manter os empreendimentos da CPTM dentro da regularidade ambiental, conforme segue:



Autorização de Supressão de Vegetação - ASV:

Linha 9-Esmeralda: 2 ASVs (Lotes 1 e 2 - civil);
Linha 13-Jade: 1 ASV (Passarela estação Aeroporto - Terminal Metropolitano Taboão).

Alvará de Licença Metropolitana para Obras Públicas – Temporário - Linha 9-Esmeralda: 1.

Relatórios Semestrais em atendimento às Licenças Ambientais de Instalação – LI das obras

Linha 7-Rubi: 2 relatórios (LI 65893/2009 – obras

modernização Linha 7 – Fase 1);

Linha 9-Esmeralda: 2 relatórios (LI 2220/2013 – obras extensão Grajaú-Varginha);

Linha 11-Coral: 1 relatório (LI 23.992/2010 – obras Siemens).

Relatório de Requerimento de Licença Ambiental de Operação – LO

Linha 9-Esmeralda: 1 relatório (extensão Grajaú-Mendes);

Linha 7-Rubi: 1 relatório principal + 1 relatório complementar (estação Francisco Morato + Pátio Norte).

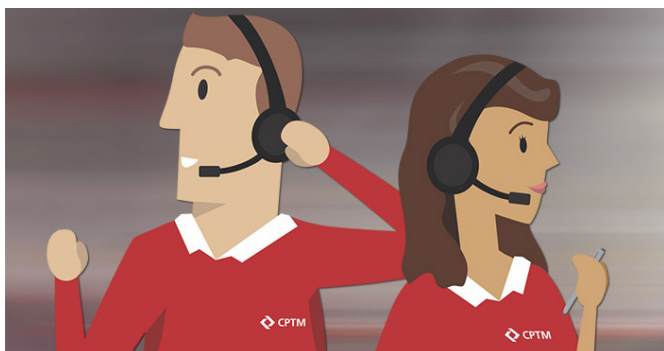
Ações Emergenciais / Acidentes

Linha 11-Coral: Articulação para resolução de vandalismo seguido de vazamento de óleo na subestação Itaquera.

No exercício de 2020 as questões relacionadas à gestão ambiental avançaram nas atividades de operação e manutenção da CPTM, destacando as principais realizações:



Canais de Relacionamento



O fortalecimento da comunicação tem sido priorizado, por meio de canais de relacionamento e práticas para engajamento através do site CPTM, da Central de Relacionamento (0800-0550121) que inclui a utilização do WhatsApp, Central de Achados e Perdidos, Credenciamento do Trabalhador Desempregado, e o Programa de Relações com a Comunidade.

Nesses canais são gerados dados estatísticos que permitem às áreas da Companhia conhecerem as expectativas e necessidades dos passageiros, contribuindo para a proposição de ações e melhorias em seus processos.

Ações em destaques - 2020

- Orientação profissional para jovens CIEE;
- 15º Livro Livre CPTM, ação de incentivo à leitura, sendo o primeiro em ambiente totalmente virtual;
- Ações de saúde com informações sobre Covid-19, hipertensão, DSTs, saúde bucal, saúde mental, diabetes e campanhas de vacinação;
- Ações do Programa Em Movimento por Elas. O programa consiste na formulação de políticas públicas no âmbito da companhia, fortalecendo a rede de proteção às mulheres com base em implementação de projetos internos e externos que permitam o fortalecimento da autoestima, visibilidade para questões de gênero e combate à violência contra a mulher, com orientação financeira, Saúde da Mulher, ações de Autoestima e Criação dos Espaços Acolher;
- Ações de beleza e cuidados pessoais, com incremento no Dia Internacional das Mulheres.

Redes Sociais

As redes sociais na CPTM representam um importante canal de relacionamento com os passageiros. Contam com a 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 2020, além de prosseguir com o atendimento nas plataformas mais comumente usadas, como Twitter, Facebook, Instagram e YouTube, a CPTM também inaugurou páginas oficiais no LinkedIn e TikTok, ampliando a presença digital da Companhia, essencial para se aproximar ao público atual cada vez mais conectado.

Abaixo o número de seguidores em cada plataforma oficial da CPTM em 31/12/2020:

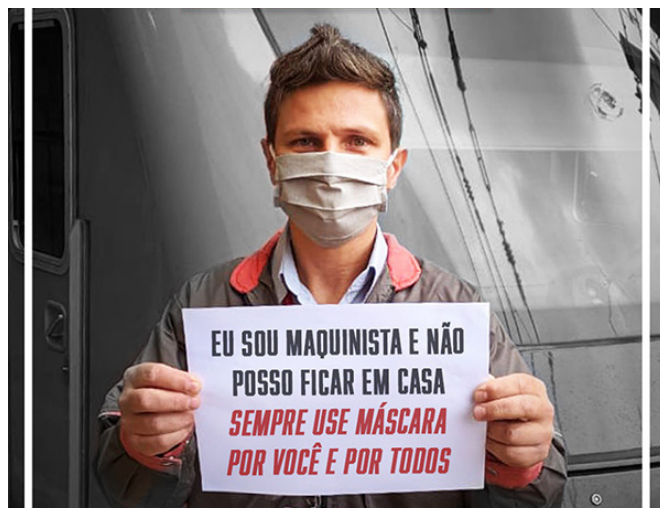
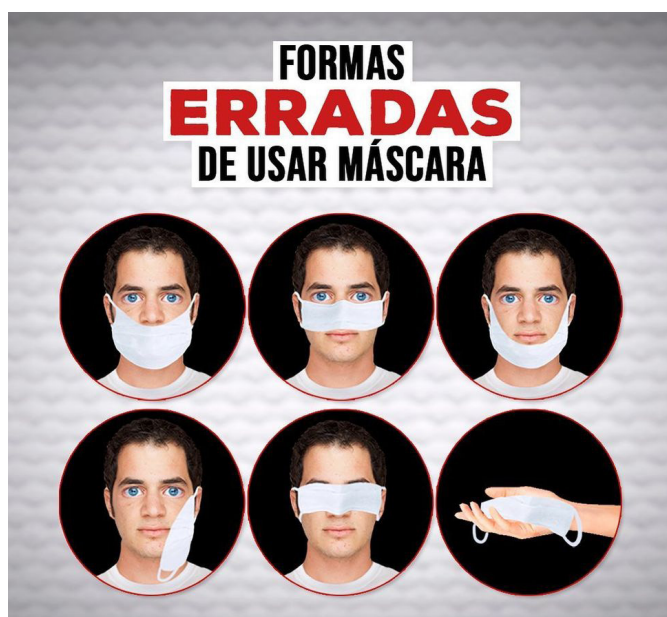


Campanhas contra a Covid-19

Desde março de 2020 a CPTM produziu campanhas próprias, além de veicular material oficial do Governo do Estado de São Paulo, a respeito do novo Coronavírus. Voltadas ao público interno (colaboradores) e externo (passageiros e população em geral) abordaram a identificação de sintomas e, principalmente, aspectos relacionados à prevenção.

Foram divulgados diversos vídeos, animações e comunicações estáticas incentivando as pessoas a ficarem em casa caso pudessem, bem como ações da companhia para combater a disseminação do vírus – especialmente o trabalho de limpeza das dependências da CPTM. Outro aspecto importante foram as comunicações envolvendo a higienização das mãos e o uso de máscaras. Este último incluiu também tutoriais de como utilizar a máscara corretamente, como produzir a sua própria máscara e dicas para sua manutenção. Por fim, quando decretado o uso obrigatório das máscaras nos trens e estações, a informação foi amplamente veiculada pelas mídias sociais e eletrônicas (painéis em trens e estações) da CPTM.

Especificamente para o público interno foram desenvolvidas ainda cartilhas com orientações para uma retomada segura das atividades presenciais, por colaboradores que até então trabalhavam de suas casas durante os primeiros meses da pandemia.





Acima, exemplos de publicações nas redes sociais; abaixo, páginas das cartilhas informativas produzidas pela CPTM

JORNADA DO VISITANTE

Para quem vai se deslocar pelas dependências da CPTM, seja para fazer uma reunião ou alguma outra atividade junto dos nossos colaboradores, montamos uma Jornada do Visitante, com os protocolos a serem seguidos de modo a evitar a propagação da COVID-19.

CPTM 6

gel e papel toalha sempre em

e trabalho que não estão em

a limitação máxima de pessoas
ber um modelo padronizado para

OPERAÇÃO

A Operação nunca parou. Foi preciso estabelecer garantindo a prestação de serviços normalmente. As equipes que é trabalhar durante uma pandemia e têm visto implementados desde o início.

Você deve reforçar os cuidados descritos na cartilha implantadas além de pensar naqueles que estão em isolamento de acordo com a determinação da DO.

O retorno dos colaboradores que estão afastados demanda da Operação, segundo a ordem conforme abaixo:

1. COLABORADORES FORA DO GRUPO DE RISCO
2. MAIORES DE 60 ANOS SEM DOENÇAS CRÔNICAS
3. COLABORADORES COM DOENÇAS CRÔNICAS
4. MAIORES DE 50 ANOS
5. MAIORES DE 40 ANOS

Cada Gestor deverá avaliar a sua demanda e necessidade de retorno dos colaboradores que estiverem em isolamento.

Não deixe de ler e estimular que todos os colaboradores façam a leitura da Cartilha da Jornada do Colaborador com as orientações e condutas dos colaboradores frente à Pandemia.

precisamos álcool em gel e o colaborador deverá ter a reposição

assim que o colaborador da CPTM, não

Como gestor é garantir que as medidas, principalmente os procedimentos de distanciamento.



CAPITAL HUMANO

O Capital Humano reúne toda bagagem de conhecimentos, experiências, habilidades dos empregados de uma empresa. Trata do conjunto que favorece a realização dos trabalhos, de modo que se produza valor econômico e de imagem para a organização.

Está diretamente ligado à forma com que a companhia faz a gestão de pessoas e dos recursos disponibilizados para a execução de suas atividades, de modo a atingir e ampliar o potencial produtivo do seu quadro. Compreender as necessidades de seus empregados, propiciar um ambiente organizacional saudável e promover o desenvolvimento de competências são as maiores

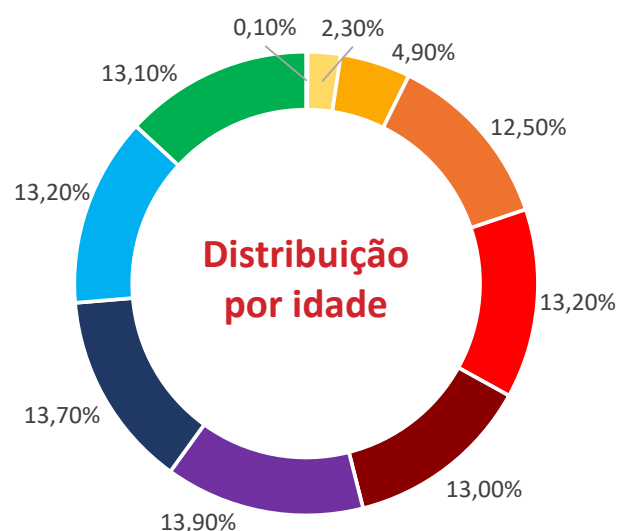
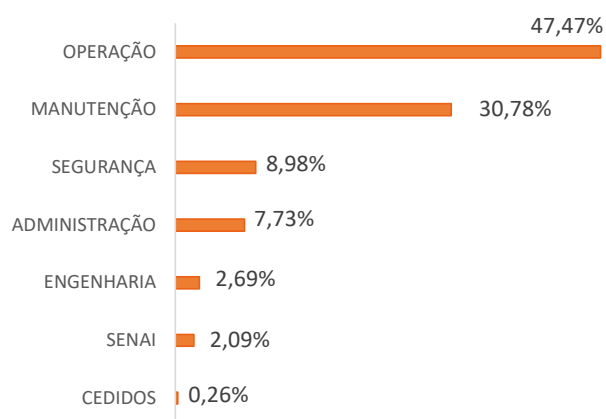
metas e responsabilidades desta gestão.

A valorização do capital humano leva a organização a resultados efetivos, amplia capacidades e cria fidelidade aos que participam do processo, incrementando o resultado da empresa.

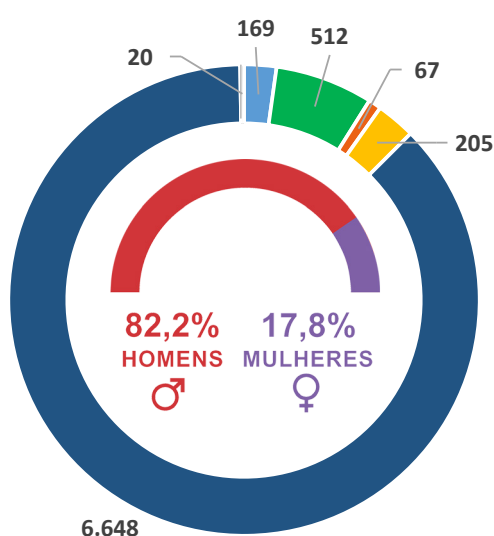
Panorama do Quadro de Pessoal

A CPTM no ano de 2020 até o mês de dezembro contou com 7.621 profissionais no seu quadro efetivo de pessoal, distribuídos conforme os quadros a seguir.

Distribuição por segmento

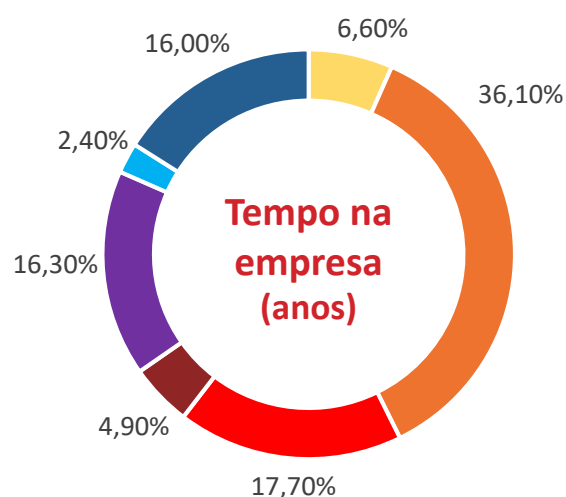


Distribuição por Diretorias e sexo



- Presidência
- Dir. Administrativa e Financeira
- Dir. de Planejamento e Novos Negócios
- Dir. de Engenharia, Obras e Meio Ambiente
- Dir. de Operação e Manutenção
- Cedidos

- Até 18
- 19 a 23
- 24 a 28
- 29 a 33
- 34 a 38
- 39 a 43
- 44 a 48
- 49 a 53
- 54 a 58
- 59 ou +



- 0 a 5
- 6 a 10
- 11 a 15
- 16 a 20
- 21 a 25
- 26 a 30
- +30



Destaques

Metas para transformação do ambiente organizacional:

- Apresentar alternativas e estudo de viabilidade para reestruturação organizacional;
- Implantar política de gestão de pessoas voltadas à valorização humana e desenvolvimento de competências;
- Incentivar ações de responsabilidade cidadã e social;
- Estudar proposta de regime de flexibilização da jornada de trabalho e melhoria na qualidade de vida.

24ª SIPAT



Na esfera da Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho, a 24ª SIPAT conjuntamente com a 16ª Semana da Saúde Integral, com o tema “Trabalhe com saúde e segurança, volte para a casa”, teve a duração de dez dias com atividades 100% online.

O evento teve 58.871 acessos e 5.908 participantes, sendo que 89% o avaliaram como bom ou ótimo.

Distribuição de lanches individuais na noite de 24/12/2020

Foram distribuídos 939 lanches individuais aos empregados em serviço na noite do dia 24 de dezembro. Esta ação teve como propósito demonstrar agradecimento e reconhecimento aos empregados e, de alguma forma, amenizar a distância dos familiares nesta data festiva. Em anos anteriores, foram distribuídos kits para

os empregados compartilharem nos postos de trabalho. Em 2020, a opção pelo lanche individual atendeu aos protocolos de saúde e segurança, necessários no combate à propagação da Covid-19.

Espaço da Família Ferroviária

O espaço foi criado para todos compartilharem as alegrias, sonhos, conquistas e dividirem a saudade de quem não está mais entre nós.

Política de Recursos Humanos

Implantada em 07/12/2020 e publicada no Sistema Normativo da CPTM, a Política de Recursos Humanos alinha a conduta organizacional à gestão e valorização dos recursos humanos.

Pesquisa de Clima

A Pesquisa de Clima realizada em 2020 resultou em desdobramentos de ações e tarefas, avaliadas por grupos de trabalho específicos, sendo algumas delas implantadas, a exemplo do Banco de Talentos.

Estrutura Organizacional

Baseando-se nos objetivos estratégicos desta Administração e sustentado na busca por excelência, foram realizadas atualizações na Estrutura Organizacional para aperfeiçoar o modelo gerencial, englobando todos os objetivos relacionados à: eficiência financeira, gestão de projetos, processos de negócios, gestão de conhecimento e pessoas em todos os níveis.

Saúde Integral e Segurança do Trabalho















Programa de Controle Médico de saúde Ocupacional – PCMSO







Foram realizados 5.245 Exames Ocupacionais que representam 73,84% dos empregados contemplados.

A Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020, desobrigou a realização de exames médicos

ocupacionais devido a pandemia da Covid-19. Desta forma, os atendimentos médicos na CPTM foram suspensos. O prazo de vigência desta Medida Provisória foi encerrado em julho de 2020, e os atendimentos foram retomados em agosto de 2020.

Outras ações de Saúde Integral e Qualidade de Vida:

	Atendimento Psicológico
	Atendimento e campanhas nutricionais
	Atendimento Social
	Reabilitação Profissional
	Atendimento e Acompanhamento de funcionários em Auxílio Doença Previdenciário/Acidentário
	PAAD - Programa de Prevenção do Uso e Abuso de Álcool e Outras Drogas
	Programa Premium CPTM
	Ginástica Laboral
	Dicas de Lazer e Cultura
	Dicas de Saúde
	Programa de Doação Solidária - Sangue, Medula e Plaquetas
	Campanhas sobre Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças
	Informativos sobre Coronavírus
	Semana da Saúde Integral

	Programa Família Empresa
	Festa Junina Virtual
	Ginástica Virtual
	Corrida Virtual
	Criação da Comissão de Esportes e Qualidade de Vida (CEQV)
	Jogos Online

Programas de Conscientização, Sensibilização e Prevenção

Segurança do Trabalho

A CPTM vem intensificando suas ações de Segurança do Trabalho alinhando-as com as diretrizes de governança corporativa e as suas respectivas estratégias, a fim de alcançar as condições mínimas de Segurança no Trabalho aos empregados, bem como a melhoria continuada dos processos pertinentes, objetivando:

- Inspecionar e auditar o cumprimento das leis e normas relacionadas aos processos produtivos e nos ambientes de trabalho;
- Reduzir acidentes do trabalho e riscos identificados;
- Implementar Controle nos Processos;
- Prevenir Riscos;
- Implementar uma Cultura de Segurança.

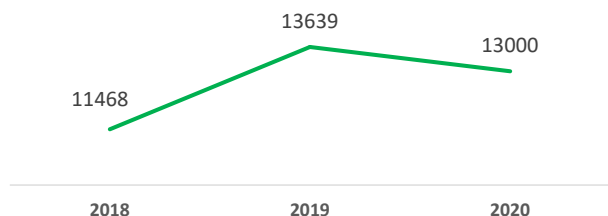
Diálogos Semanais de segurança

A empresa ampliou a quantidade de Diálogo Semanais de Segurança – DSS, aplicados por seus gestores. Foram 13.000 diálogos, sendo que neste ano 2020 iniciou-se o planejamento e a implementação gradativa de um novo modelo de aplicação de DSS, no formato “Sem Papel”,

contribuindo com a racionalização de utilização de papel.

A aplicação dos Diálogos de Segurança pelos gestores vem sendo uma ótima ferramenta de conscientização, em busca da meta “Acidentes Zero”.

Evolução da quantidade de DSS aplicados



Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Semana da Saúde Integral

O evento foi realizado no período de 24/08 a 04/09/2020, com o objetivo de sensibilizar os empregados sobre a importância da prevenção de acidentes do trabalho e doenças para que possam retornar com saúde e segurança para suas casas e suas famílias. O evento aconteceu de forma totalmente virtual, garantindo a segurança dos colaboradores na pandemia. Foram 2 semanas de muitas atividades, com palestras/lives sobre saúde e segurança, apresentações musicais, batalha de EPI's, concurso “Ideia Premiada”, Alô SIPAT, Zecaré poético, quizzes, vídeos e DSS. Foram disponibilizadas gravações do evento na Intranet.

O evento contou com 58.871 acessos e 5.908 participantes, sendo que 89% dos participantes que responderam a pesquisa pós evento o avaliaram como bom ou ótimo.

Simulados de Incêndio

Foi cumprido 100% dos exercícios de simulados de incêndio programados nas estações das linhas 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13, representando um equilíbrio funcional em relação às áreas operacionais.

Gestão das Causas dos Acidentes do Trabalho

O modelo de gestão das causas dos acidentes foi implantado, baseado nos critérios de criticidade dos riscos (probabilidade x severidade). Este formato permite que as “Não Conformidades” relacionadas ao cumprimento de leis e normas, pertinentes aos processos produtivos e ao ambiente de trabalho, sejam sistematicamente tratadas pelos gestores das áreas de resultado da Diretoria de Operação e Manutenção.

Campanhas de Segurança

Por meio da Web CPTM, durante o ano de 2020 foram realizadas diversas ações de conscientização e prevenção, utilizando-se prioritariamente os meios de comunicação da Companhia baseadas em atividades interativas e vídeos temáticos de curta duração.

Processos de Segurança no Trabalho

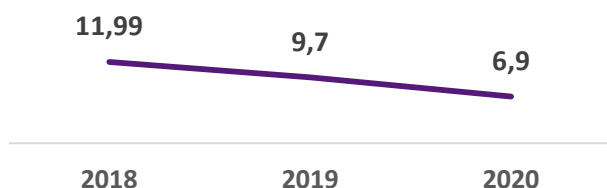
Com destaque para os alinhamentos consolidados em 2020, relativos às demandas geradas pelo sistema de prestação de informações trabalhistas obrigatórias ao Governo Federal estruturadas pelo E-SOCIAL.

A qualificação dos quesitos obrigatórios exigidos por este processo, impulsionou mudanças no sistema de gestão de informações e dados de saúde e segurança do trabalho, melhorando a organização e padronização das práticas preventivas.

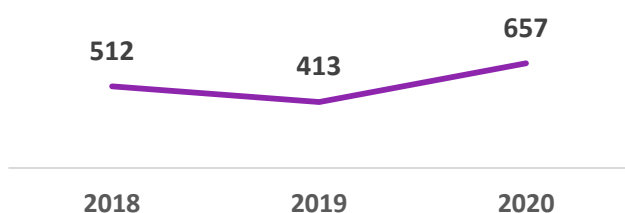
Indicadores de Segurança

O conjunto de intervenções, ações de gestão e conscientização, associadas ao propósito de “Acidente Zero” e à aplicação das políticas de segurança do trabalho, produz gradualmente resultados positivos, conforme se verifica nas séries históricas dos gráficos de taxa de frequência e taxa de gravidade dos acidentes de trabalho registrados:

Taxa de Frequência dos Acidentes de Trabalho



Taxa de Gravidade dos Acidentes de Trabalho



Ações de combate ao Coronavírus



- Instauração de Comitê de Crise;
- Publicações de boletins de “Ações Preventivas Covid-19”;
- Publicações na página da Intranet e Microsoft TEAMS, lembrando os cuidados em relação à pandemia;
- Distribuição digital e física de cartazes sobre “sintomas e prevenção”;
- Campanhas de prevenção em vídeo;
- Implantação de Home Office/Teletrabalho para atividades que possibilitam o trabalho remoto;
- Flexibilização de horário aos colaboradores em comum acordo com a chefia, para todos os colaboradores;

- Suspensão de treinamentos e reuniões presenciais, com preferência para *conference calls*;
- Disponibilização de serviço de Teleatendimento pelo plano de assistência médica;
- Fornecimento de luvas, máscaras e álcool 70% aos colaboradores;
- Fornecimento de Face Shields aos empregados de atendimento direto;
- Realização de Testes Rápidos e RT-PCR;
- Utilização de questionário diário sobre sintomas da Covid-19, obrigatório no ato do login do empregado na estação de trabalho, com aviso imediato à chefia, quando há indicação de 3 ou mais sintomas no questionário;
- Contato telefônico da equipe de saúde da CPTM aos empregados que assinalarem mais de 3 sintomas no questionário;
- Acompanhamento dos casos suspeitos e confirmados de Covid-19 pelo serviço social, até a alta médica;
- Aferição de temperatura nos acessos aos pátios de manutenção, prédios administrativos e estações;
- Plano de retomada com fornecimento de Cartilha do Colaborador, com orientação para o retorno seguro ao trabalho;
- Elaboração e fornecimento de Cartilha de Visitante;
- Acompanhamento por meio de indicadores de número de contaminados, testes realizados e óbitos;
- Intensificação de limpeza nos trens e ambientes administrativos;
- Preparação dos ambientes para retomada segura, conforme recomendações dos protocolos de saúde pública.

CAPITAL INTELECTUAL



O capital intelectual é um ativo intangível dos mais valiosos de uma instituição pois, a partir da capacidade técnica e do desenvolvimento de competências do seu quadro, uma empresa pode aumentar sua produtividade, ampliar sua atuação e potencializar transformações capazes de provê-la de melhorias, refletindo diretamente no seu resultado.

Em 2020, com os imensos desafios impostos a todos, a CPTM rapidamente buscou adequar sua atuação para mitigar as intensas externalidades negativas que o contexto da pandemia impôs. Manter a continuidade do trabalho virtualmente, exigiu preparo de cada empregado e de todos os gestores, em tempo real, sem descontinuidade e com um mínimo de erros.

Nesse sentido, a companhia utilizou a capilaridade do modo virtual de trabalho e ofertou grande número de cursos e treinamentos online para todos, construindo familiaridade com a nova forma de exercer as atividades, ao tempo em que promovia apoio motivacional para enfrentar as dificuldades do momento.

Investir em tecnologia foi imprescindível para fortalecer o capital intelectual. Um grande e abrangente treinamento para a utilização da plataforma unificada de comunicação e colaboração, videoconferências, armazenamento de arquivos e integração de aplicativos no local de trabalho, que se tornou a base de todo o trabalho virtual da CPTM.

Desenvolvimento de Aplicativos

- Módulo de treinamento do Código e Conduta e Ética no Portal de Conhecimento
- Criação de jogos educacionais:
 - Limpar para Proteger;
 - SIPAT – Batalha das EPI's;

Portal Gestão Ambiental

Foi reformulado na intranet, o Portal Gestão Ambiental, com a criação do canal “Fale com o Meio Ambiente”, que possibilita que todos os empregados falem diretamente com a equipe de meio ambiente em busca de orientações ou dúvidas. Também foi atualizado o site da Companhia, ambiente de consulta pública, com a visão estratégica da atual gestão sobre os aspectos ambientais.

Programa Gestão de Liderança - PGL

A CPTM reforça o desenvolvimento de diretores,

gerentes e chefes de departamento para que sejam condutores da construção de uma “Nova Cultura”, conectada com: Visão de Futuro, Atitude de Dono, Princípios Éticos, Inovação e Resultados Sustentáveis.



O Programa Gestão e Liderança – PGL tem por objetivo promover os referenciais desejáveis de competências, as responsabilidades e os deveres do líder no século XXI, atendendo os valores, a missão e a visão da CPTM, à luz do planejamento estratégico 2020/2024. O ponto central desta ação, para as lideranças, é ressignificar o modelo mental para: “Líderes que façam a diferença conduzindo equipes a oferecerem, naturalmente, os seus melhores resultados”. O Programa é totalmente customizado e alinhado aos propósitos de desenvolvimento dos líderes e seus perfis de atuação.

Treinamento de Exigência Legal

Eventos - Exigência Legal - 2020	Eventos	Participantes	HHT*
NR05 - CIPA	5	86	1720
NR10 - Capacitação	2	7	280
NR10 - Reciclagem	82	1781	14248
SEP - Capacitação	1	11	440
SEP - Reciclagem	32	744	5952
NR35 - Trabalho em altura - Capacitação	4	30	240
NR35 - Trabalho em altura - Reciclagem	43	443	3544
TBI - Treinamento Brigada Incêndio	21	401	3208
Utilização de arma - Reciclagem	39	282	14100
Total	229	3785	43732

HHT: homem hora treinado

Instrumentos Normativos

A CPTM conta com um sistema de instrumentos normativos que contém 129 documentos como Normas, Regimentos, Políticas e Código de Conduta e Integridade (CCI), com a finalidade de concentrar os atos emanados das diversas áreas da companhia.

Alinhado ao Planejamento Estratégico 2020/2024, os instrumentos normativos foram atualizados de acordo com as rotinas e legislações vigentes, conforme quadro demonstrativo abaixo:

Ações Normas - 2020	
Ação	Quantidade
Criação	12
Alteração	60
Revogação	4
Total	76

Informatização – Instrumentos Normativos

Ao longo de 2020, foi desenvolvido um sistema para solicitação de criação, revisão e cancelamento dos Instrumentos Normativos, mantendo os documentos atualizados, no mínimo, anualmente. O sistema entrará em vigor em 2021.

Programa São Paulo Sem Papel

A fim de contribuir com o Programa São Paulo Sem Papel, iniciou-se junto às áreas um trabalho para eliminação de formulários gráficos impressos que não são mais utilizados.

Na impossibilidade de eliminação, eles serão convertidos em formulários eletrônicos.

Rede Gestão do Conhecimento

A Gestão do Conhecimento buscou soluções para apoiar a CPTM na construção de mudanças na forma de trabalho, de relacionamento e de aprendizado, impostas pela pandemia, investindo em novas ferramentas e possibilidades. Em 2020 deu-se início à implementação do aplicativo Teams como ferramenta de aprendizagem, reestruturação da plataforma EAD e do Portal do Conhecimento. Foram lançados diversos treinamentos online e outras ações, dentre as quais, podemos destacar:

- **Jornada do Cliente CPTM:** apresenta a Jornada aos colaboradores, visando incorporar o conceito na companhia;



- **Código de Conduta e Integridade:** visa cumprir as disposições da Lei federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016. É um curso obrigatório para todos os empregados, estagiários e alunos aprendizes da CPTM;

- **FerroCAST:** podcast que tem como objetivo promover a gestão do conhecimento ferroviário, por meio da troca de informações em entrevistas com os colaboradores das diversas áreas da companhia, abordando temas técnicos e curiosidades específicas;



- **Ferramenta Microsoft Teams para os gestores:** apoia o enfrentamento dos desafios do contexto atual e o desenvolvimento de novas competências relacionadas ao uso da tecnologia para realização das atividades diárias e gestão das equipes de trabalho;

- **Atendimento a ocorrências de importunação sexual na CPTM:** em atendimento à demanda da Responsabilidade Social Corporativa, foi elaborado o treinamento que tem como objetivo sensibilizar sobre o assunto e preparar os colaboradores no apoio às vítimas;

- **Competências Humanas:** curso elaborado para atender a Ação 25 do Clima Organizacional, com o objetivo de possibilitar a identificação e o impacto das competências pessoais para o alcance de resultados entregues na vida pessoal e organizacional, e possibilidade de desenvolvimento quando necessário;

- **Atendimento gestão e fiscalização de contratos:** capacita profissionais para o acompanhamento das principais etapas envolvidas na gestão e fiscalização de contratos junto às empresas terceirizadas;

- **Metodologias aplicadas no ensino digital:** apresenta e debate com a equipe de treinamento as metodologias, estratégias e tipos de ferramentas para implementar o ensino digital na CPTM.

Treinamentos contratuais



Referem-se às novas tecnologias que compõem os sistemas e equipamentos adquiridos pela companhia e assegura a preservação do know-how ferroviário.

Em março/2020 os treinamentos foram paralisados, em função da pandemia, e que, com grande esforço e empenho de todos os envolvidos, foram retomados a partir de junho de 2020.

Com isso, foram reiniciadas as tratativas de planejamento e a realização dos treinamentos, com reuniões realizadas via web e treinamentos realizados no formato semipresencial, em sua maioria, com teoria em maneira virtual e prática no local onde estão instalados os sistemas e equipamentos.

Treinamentos Contratuais - 2020		
Total de Eventos	Total de Participantes	Total de HHT*
16	158	3.858

*Homem hora treinado

Treinamento - formação, capacitação e reciclagem

Treinamento			
Total de Eventos	Total de Participantes	Total de HHT*	Total Investido (R\$)
590	6.507	122.584	403.476,41
Desenvolvimento			
Total de Eventos	Total de Participantes	Total de HHT*	Total Investido (R\$)
154	4.762	66.238	626.983,79
Total Geral - T&D 2020			
Eventos	Participantes	HHT*	Invest. (R\$)
744	11.269	188.823	1.030.460,20

*Homem hora treinado

A CPTM em atendimento à Legislação da Cota de Aluno Aprendiz

No ano de 2020, em parceria com o SENAI-SP, manteve-se o convênio com 160 Alunos Aprendizes, distribuídos entre a Escola SENAI Mariano Ferraz, matriculados nos cursos CAI - Assistente Administrativo (39 Alunos) e Eletricista de Manutenção Eletroeletrônica (58 alunos). No Centro de Formação Profissional da CPTM Engº James C. Stewart ocorre a formação dos Técnicos em Manutenção de Sistemas Metroferroviários (63 alunos). Total de H/H: 254.032

Rede Gestão de Desempenho

Realizado o 7º ciclo avaliativo. Nesta rodada de avaliação, destacaram-se como mudanças:

- Substituição dos Acordos de Melhoria pelo Plano de Ação, com base no modelo 70/20/10. Trata-se de uma metodologia de aprendizagem em que 70% do conhecimento adquirido ocorre na prática, 20% através de orientação de outras pessoas (tutores, líderes), feedbacks e acompanhamento do Gestor e somente 10% através da aprendizagem formal, como a indicação de leitura e cursos;
- Revisão e diminuição do número de competências de 10 para 8;
- Eliminação da obrigatoriedade dos Acordos de Melhoria;
- Novo relatório do avaliado, apresentando as médias da CPTM e estruturas – Maior transparência e agilidade das informações;

Para que tais mudanças ocorressem, houve o preparo e capacitação dos mais de 7.400 avaliados da CPTM, contando com:

- Realização de 6 turmas de workshop de capacitação de 463 avaliadores para o modelo 70/20/10 e reciclagem para os feedbacks;
- Implantação do Feedback à distância via Teams;
- Mais de 800 atendimentos realizados via e-mail, Teams, telefone e presencial para suporte a dúvidas e orientações, pela equipe do PGD.

Como resultados, no Programa Gestão de Desempenho 2020, obtivemos:

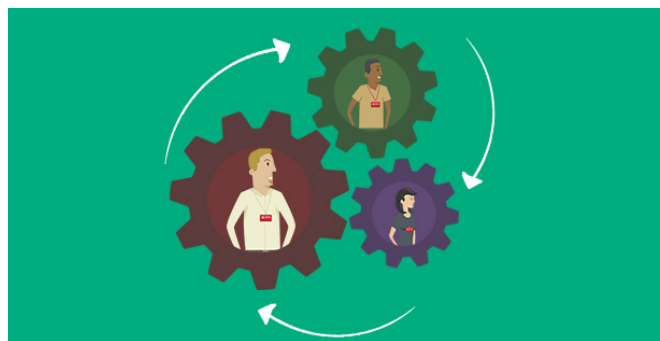
- Média CPTM 78,98 (mantida dentro dos padrões dos últimos anos e aderente à realidade);
- 100% de adesão a avaliação – 0 avaliações não realizadas/pendentes - algo inédito no PGD.

Rede de Assessment, Sucessão e Movimentação

Em alinhamento aos desafios da CPTM que visa valorizar as pessoas, incentivar o crescimento profissional, investir no aperfeiçoamento dos gestores, desenvolver talentos, empreender e inovar, foram criados o PROGRAMA DE SUCESSÃO e o PROGRAMA NOVOS HORIZONTES, a fim de promover alternativas de crescimento

e desenvolvimento de seu capital humano e fortalecer o capital intelectual.

Programa de Sucessão

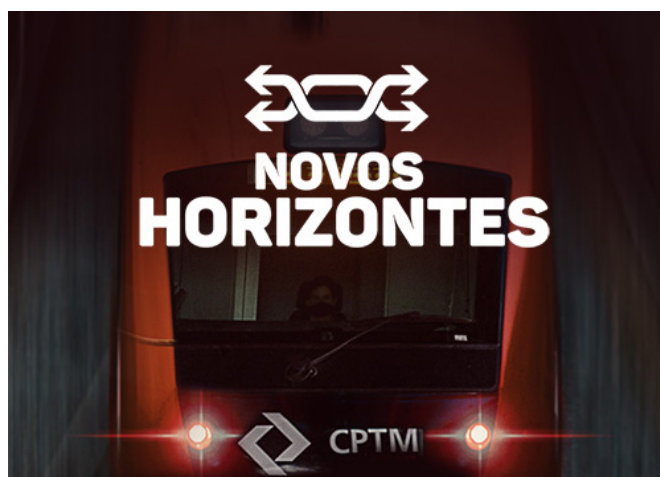


Apresenta estratégia de suporte à gestão de pessoas na CPTM, a fim de identificar e desenvolver os potenciais talentos da companhia preparando-os para posições de maior complexidade e subsidiando ações futuras para sucessão de lideranças. Está contemplada no Programa de Sucessão a avaliação para posições 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.

Início do Programa: junho/2020



Programa Novos Horizontes



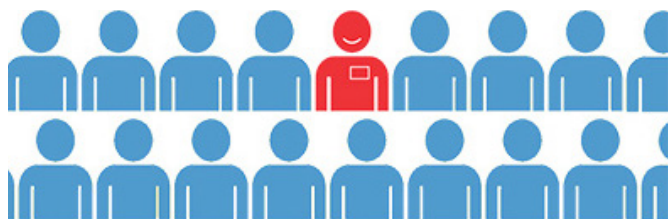
A finalidade do Programa é promover o desenvolvimento de novos conhecimentos, habilidades, atitudes e valores a partir da atuação em um novo contexto profissional. Premissas:

- Valorização das pessoas e seus saberes;
- Engajamento entre os empregados e as áreas;
- Visão sistêmica e conhecimentos ampliados;
- Resultados mais assertivos;
- Gestão do Conhecimento;
- Transição de uma organização que aprende para uma organização de aprendizagem;
- Maximização dos resultados operacionais;
- Incentivo à inovação e ao pensamento criativo;
- A transferência de área é uma mudança de contexto de trabalho e não implica em alteração de cargo, salário e carreira;
- A transferência é de caráter duradouro, de permanência mínima de 2 (dois) anos na nova área, para concorrer a uma nova oportunidade de vaga no Programa;
- As atividades do cargo deverão permanecer as mesmas do Plano de Cargo, Carreira e Salários (PCCS), alterando apenas o contexto de aplicação.

Início do Programa: Setembro/2020

Concluído	
Áreas atendidas	11
Vagas solicitadas	87
Vagas preenchidas	46
Em fase de alinhamento	
Áreas solicitantes	13
Vagas solicitadas	121

Os Programas de Sucessão e Novos Horizontes contribuem significativamente para ampliar as alternativas de desenvolvimento e trazer ganhos para a organização.



Responsabilidade Social e Corporativa



Contratação do Instituto Ethos – Modalidade Essencial

- Reuniões de alinhamento com as áreas envolvidas para definição dos Indicadores bem como a definição dos responsáveis e respondentes de cada temática;
- Preenchimento dos questionários – Indicadores Ethos.

Ações em parceria com Instituto Avon – Em Movimento por Elas

- Treinamento online – Atendimento a Ocorrências de Importunação Sexual – população alvo, aproximadamente 3700 empregados de Estação, Segurança e Tração;
- Realização de 1 workshop para Corpo Representativo – Tema “O que você pode fazer para acabar com a violência contra as Mulheres”;
- Realização de 3 workshops para Supervisores e Líderes – Tema: “Assédio Moral e Sexual no Trabalho – Violência contra as mulheres”;
- Workshops para população interna – “21 dias de Ativismo”.

SIPAT

- Live com o Major Diógenes da Escola Superior de Bombeiros sobre Abordagem Técnica a Tentativas de Suicídio.

Parceria com a Secretaria Especial das Pessoas com Deficiência

- Curso de Libras online, iniciado em outubro/2020.

Comitê de Responsabilidade Social

- Ações em campanhas internas – Ex.: doação de brinquedos;
- Campanha interna de Natal;
- Planejamento de campanhas para 2021;
- Make a Wish – treinamento e realização de um sonho.

Cultura da Inovação

No âmbito do Desenvolvimento de Pessoal o destaque cabe à nova Rede Cultura da Inovação, idealizada com o objetivo de promover a inovação, trazendo aprimoramento e desenvolvimento aos profissionais. As ações são pautadas na transformação digital, nas metodologias ágeis, no pensamento empreendedor e nas novas tecnologias, tudo alinhado com o propósito de cumprir os objetivos estratégicos da companhia e promover a cultura da inovação e do empreendedorismo. Os atuais programas I.ON e o MBI ferroviário foram frutos deste propósito.

O conceito de cultura da inovação está em alta e é visto como um dos ingredientes para se alcançar o sucesso da empresa. Na CPTM, várias ações foram realizadas ao longo de 2020 com o objetivo de estimular mentes inovadoras, encontrar soluções diferenciadas e transformar a cultura da companhia, tudo sempre alinhado aos objetivos estratégicos.

Ações em Destaque:

Trilha Eu Digital



Em continuidade à ação de 2019, a Trilha Eu Digital promoveu 24 turmas dos cursos Desvendando a Indústria 4.0, Desvendando a Blockchain, Lógica

da Programação, Tecnologias da Informação e Comunicação e Propriedade Intelectual, envolvendo mais de 2600 colaboradores.

Design Thinking

Em 2020 foram promovidas mais 3 turmas de *Design Thinking*, desafiando os colaboradores e gestores a buscarem soluções através do pensamento crítico, criativo e coletivo proposto pela metodologia.

Treinamento Técnico em Big Data no Gerenciamento de Ativos



Big Data ajuda as companhias a processar e avaliar grandes volumes de informações para a definição das estratégias e tomadas de decisões mais assertivas.

Em parceria com a Alamy, ANPTrilhos, AEAMESP e Deutsche Bahn, a CPTM promoveu o Treinamento Técnico em Big Data no Gerenciamento de Ativos. Além da participação dos colaboradores da CPTM, também estiveram presentes neste evento os representantes da VLT Carioca, MetrôRio, Trensurb, Metrô de São Paulo, Metrô-DF, ViaQuatro e Grupo CCR.

Prêmio Inova CPTM

O Inova CPTM é um prêmio de intraempreendedorismo corporativo que busca promover e estimular a inovação aberta aplicada dentro da Companhia. O programa contou com 69 projetos inscritos, dos quais apenas 16 foram escolhidos na etapa de Seleção e passaram pelo Treinamento

Smart Up e Pré-Banca. No *Demo Day*, quatro projetos ganharam destaque e estão em fase de aceleração tecnológica no Senai.



24º Encontro de Tecnologia e Inovação

Pela primeira vez de forma totalmente on line, a 24ª edição do Encontro de Tecnologia e Inovação teve como tema Big Data em Sistemas Metroferroviários, com representantes da Deutsche Bahn, da PrismaHUB, além das contribuições internas por meio de colaboradores.

Vitrine de Soluções



A Vitrine de Soluções é um programa de estímulo e reconhecimento das boas práticas e atitude de dono. Seus objetivos são divulgar soluções já implantadas na CPTM, apresentando seus benefícios e resultados e reconhecer e estimular boas práticas e atitude de dono.

Das 72 soluções inscritas, 56 passaram pela análise do Comitê Avaliador, das quais foram selecionadas as 12 soluções melhores avaliadas seguindo para a votação do público interno da CPTM.

Metodologia Ágil – SCRUM



O Scrum é uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos ou produtos. Tendo foco nas pessoas, envolvimento contínuo com o cliente e também a participação de equipes multidisciplinares e cooperativas entre si, garante mais agilidade nas entregas dos projetos, divididos em ciclos de demandas.

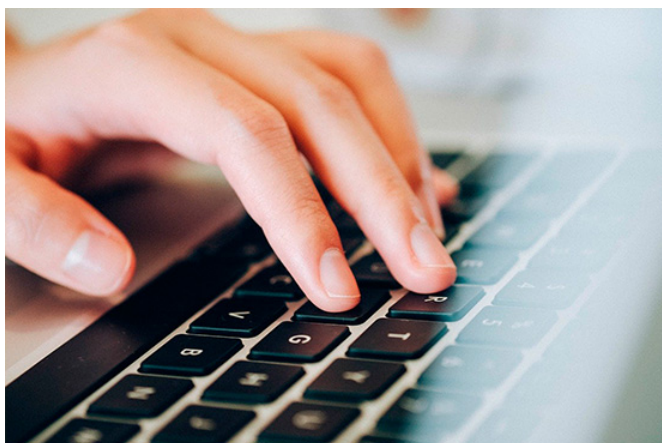
Em dezembro, a CPTM promoveu turma de 25 colaboradores envolvidos com gestão de projetos para aprender sobre esta metodologia e fazer a diferença.

Metodologia Ágil – Lean Office

Traduzido de maneira literal como “escritório enxuto”, o Lean Office é um conjunto de conceitos, princípios e ferramentas usadas para melhoria contínua, eliminação de desperdícios (energia, tempo, recursos etc.) e aproveitando os conhecimentos e as habilidades das pessoas envolvidas nos fluxos e processos administrativos.

Em atendimento às Ações da Pesquisa de Clima Organizacional e visando alcançar os objetivos estratégicos de promover a cultura da inovação e a transformação da CPTM, o Lean Office está sendo aplicado em quatro processos e multiplicado para diversas gerências da Companhia. O objetivo é que os participantes se tornem aptos a aplicarem a metodologia nos demais processos, participando ativamente da mudança.

Tecnologia da Informação



Sistemas implantados:

- MEM - Monitoramento de Equipamentos e Máquinas - status de diversos equipamentos monitorados (escada rolante, ar-condicionado), com alerta sobre estados de exceção;
- Aplicativo de Apoio à Manutenção – Aplicativo Móvel desenvolvido com equipes de manutenção, fornecendo acesso a informações úteis para equipes de campo;
- Sistema de feedback Covid-19 - Preenchimento diário obrigatório pelos colaboradores, coleta informações de relatos de sintomas da doença, alertando gestores sobre medidas a serem tomadas;
- Fale com o P – Canal de comunicação de funcionários com o presidente, desenvolvido na plataforma do Office365;
- Controle de Metas Corporativas – Automatiza o controle de acompanhamento das metas, atribuição de facilitadores e responsáveis pelo feedback de andamento, consolida resultados em painéis e indicadores gerenciais (dashboard);
- Repositório de Documentos dos Conselhos Fiscal, Administrativo e Estatutário – Sistema de gestão de documentos disponibilizados para os Conselheiros, e repositório de consulta acessível pela Internet;
- Canal Família Ferroviária – Publicação no formato Blog, onde empregados podem compartilhar fotos

de realizações tais como casamentos, nascimentos, realizações profissionais;

- Canal da Responsabilidade Social e Cidadã – destaque para ações e programas sociais;
- Canal Gestão Ambiental – informações sobre as atividades ambientais na empresa;
- Agenda de Eventos Corporativos – prover a Gerência de Marketing com o controle de aprovação e agendamento dos eventos;
- Comunicação com recursos de áudio e vídeo para os funcionários através do Teams;
- Sistema de Gestão de Licitação Presencial (SGLP).
- Localização de trens por Imagem do Painel Sinótico (iLOC) – Resgate de informação de circulação dos Trens para utilização gerencial;
- Acompanhamento de Viagens Operacionais (AVO) – Apresentação de Interface de apoio à circulação no Centro de Controle Operacional;
- Sistema de Desempenho da Circulação (SIDE) – Informação Gráfica no painel do CCO das últimas partidas e últimas viagens para auxiliar na gestão da circulação;
- Canal de Denúncia – Solução em ambiente seguro com encriptação de informações;
- Solução para geração do Relatório Diário de Serviço do Maquinista (RSDM) – Plataforma para acesso remoto para informação digital dos serviços prestados pelo maquinista no respectivo horário de trabalho;
- Monitoramento de Equipe em Campo (MEC) – Gestão e controle de equipes em campo;
- Acompanhamento de Solicitação de Acesso Simples (ASA) – Controle de Acessos;
- Controle de Abastecimento – Avaliação de Serviços de Abastecimento dos sanitários.

Ações em destaque



A CPTM concluiu a Meta Corporativa de implantação dos modelos Teletrabalho e Home Office em 2020, idealizada no segundo semestre de 2019. Para cumprir tal meta, as áreas envolvidas na implantação atuavam para iniciar as fases de testes no início do segundo trimestre de 2020.

Com o advento da pandemia, declarada pela Organização Mundial da Saúde - OMS, e com o Decreto Nº 64.864 de 16/03/2020 do Governo do Estado de São Paulo, definindo que, “a partir de terça-feira, 17 de março, todos os funcionários públicos estaduais com mais de 60 anos, excetuando-se os que trabalham nas áreas de segurança pública e saúde, deverão trabalhar de casa”, a fase de testes foi suprimida e o ambiente para Teletrabalho e Home Office foi implantado utilizando a infraestrutura de segurança com pleno sucesso. Com a utilização de firewall de última

geração – Next Generation Firewall e demais aplicativos relacionados à segurança (antivírus e VPN, dentre outros), foi disponibilizado o acesso remoto aos empregados, para Teletrabalho e Home Office, de forma eficiente e segura, através de credenciais necessárias para identificação e acesso, sem a ocorrência de incidente de segurança.

As reuniões virtuais, treinamentos, SIPAT e lives além de outros eventos corporativos, são realizados com pleno domínio pelos colaboradores.

Tecnologia QR Code



A CPTM vem testando a utilização de bilhetes com a tecnologia QR Code (código de barras bidimensional), na perspectiva de modernização do atual sistema de bilhetagem por meio da substituição dos bilhetes “Edmonson”.

