

**CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA COMPANHIA PAULISTA DE
TRENS METROPOLITANOS – CPTM – 2021
ANO BASE 2020**

**Deliberação do Conselho de Administração da
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM**

O Conselho de Administração da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM), em conformidade com o art. 8º, inciso I e VIII, da Lei federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, delibera: Subscrever a Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa da CPTM – 2021, ano base 2020, em observância aos requisitos de transparência, reafirmando o compromisso da empresa com a consecução dos objetivos de políticas públicas, a contínua melhoria da governança corporativa, bem como o alinhamento às melhores práticas do mercado.

IDENTIFICAÇÃO

A Companhia teve sua criação autorizada pela Lei nº 7.861, de 28 de maio de 1992, para o fim especial de explorar os serviços de transporte de passageiros sobre trilhos ou guiados, no Estado de São Paulo, compreendendo as regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e microrregiões, na forma do artigo 158 da Constituição do Estado de São Paulo.

Identificação Geral

CNPJ: 71.832.679/0001-23

Inscrição Estadual: 113.898.614-110

Inscrição Municipal: 2.379.026-1

Sede: Rua Boa Vista, nº 185 – Centro / São Paulo

Tipo de Estatal: Empresa Pública

Acionista Controlador: Governo do Estado de São Paulo

Tipo de Capital: Fechado

Abrangência de atuação: Estado de São Paulo

Setor de atuação: Transportes Metropolitanos sobre trilhos

Composição Acionária

O capital social da CPTM é de **R\$ 17.529.178.480,80** (Dezessete bilhões, quinhentos e vinte e nove milhões, cento e setenta e oito mil, quatrocentos e oitenta reais e oitenta centavos), dividido em **584.305.949.360** (Quinhentos e oitenta e quatro bilhões, trezentos e cinco milhões, novecentos e quarenta e nove mil, trezentos e sessenta) ações ordinárias de classe única, nominativas e sem valor nominal, autorizado pela Assembleia Geral Extraordinária - AGE realizada em 26/10/2020, sendo a Fazenda do Estado de São Paulo, a acionista majoritária, com 99,99% das ações, representadas conforme demonstrativo a seguir:

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA**POSIÇÃO EM 31/12/2020 (328ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração de 26/10/2020)**

Valor referencial da ação: R\$ 0,03

Capital Autorizado: R\$ 21.000.000.000,00

Acionistas	CNPJ	Qtde de ações	Capital subscrito e integralizado	Participação societária
Fazenda do Estado de São Paulo	46.377.222/0001-29	584.300.314.003	17.529.009.420,09	99,99904000000%
União Federal	00.394.460/0001-41	3.756.905	112.707,15	0,00064000000%
São Paulo Transportes S/A	60.498.417/0001-58	1.878.452	56.353,56	0,00032000000%
		584.305.949.360	17.529.178.480,80	100,00000000000%

PERFIL DA EMPRESA

Em um ano tão desafiador como 2020, a CPTM completou 28 anos. Foi um ano diferente e difícil, mas, mesmo assim, a companhia apresentou importantes avanços, tanto na sua estratégia de crescimento quanto internamente, abrindo novas formas de comunicação entre seus mais de 8 mil colaboradores.

Com a chegada da pandemia de Covid-19 e a consequente quarentena, enquanto os empregados das áreas operacionais e de manutenção, continuaram na ativa, seguindo todos os protocolos de segurança, outros seguiram em home office e teletrabalho, bem como alguns outros foram licenciados por conta de fatores de risco.

Diante desta situação inesperada, a CPTM adotou novas formas de comunicação interna. A utilização de aplicativos para realização de reuniões passou a ser ferramenta obrigatória e os principais eventos da Companhia, como a divulgação do planejamento estratégico e o programa Fale com o P, passaram a acontecer de forma virtual. E mesmo com a volta ao trabalho de muitos colaboradores, as ferramentas online foram mantidas e o seu uso tende a crescer ainda mais.

Os desafios e as dificuldades não param a CPTM. Eles nos incentivam a fazer mais e melhor pelos nossos passageiros e colaboradores.

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

A abordagem estratégica, formulada em 2019, redesenhou as diretrizes de atuação da empresa e reformulou a missão, visão e valores organizacionais. O planejamento estratégico resultante dessa abordagem definiu objetivos estratégicos que foram desdobrados em metas. Destaques para a Missão estabelecida de “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” e a Visão a ser alcançada: “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”.

As diversas mudanças ocorridas no ambiente externo, em especial os efeitos provocados pela pandemia que impactaram na redução dos recursos disponíveis, unidas ao atual processo de maturidade da CPTM e à sua constante busca em melhorar sua eficiência, motivaram a revisão do Planejamento Estratégico da companhia em 2020.

Corroborou para esta revisão a estratégia de posicionamento da Jornada do Cliente que ganhou uma relevância ainda maior nos objetivos da empresa, com foco no desenvolvimento de atividades que agregam mais valor para o cliente CPTM. Decorrente disto, as 40 metas corporativas iniciais, foram ajustadas e transformadas em 30, distribuídas entre 9 objetivos estratégicos.

Missão, visão e valores organizacionais foram mantidos e um novo direcionador estratégico foi estabelecido, o de **Posicionamento**: “A nova abordagem sobre o oferecimento de transporte inclui, para além da eficiência, a responsividade como prioridade: oferecer serviços para elevar as receitas da empresa e a satisfação dos passageiros através da praticidade e conveniência durante o trajeto, poupando tempo em sua jornada”.

MAPA ESTRATÉGICO

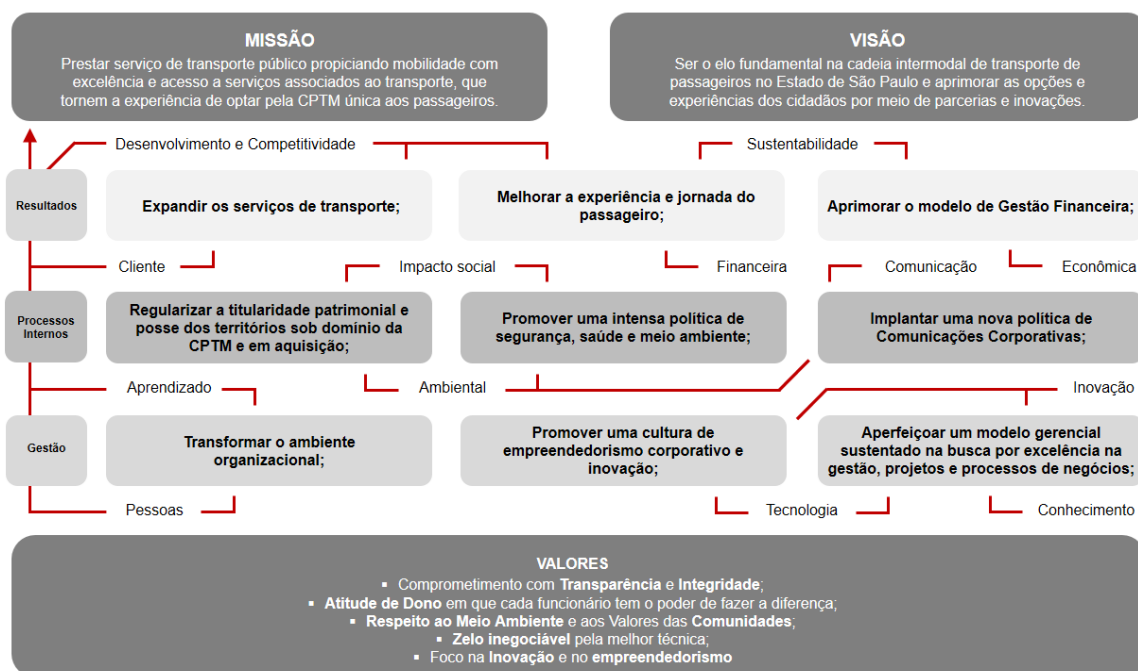
O mapa estratégico da CPTM foi estruturado em três perspectivas do negócio que representam a sua atuação encadeada de modo lógico. Cada uma engloba um conjunto de objetivos estratégicos que retratam os principais desafios a serem enfrentados para o alcance de sua visão de futuro e o cumprimento de sua missão.

O primeiro eixo consiste nos resultados que a CPTM deve gerar para atender às expectativas do cliente (passageiros) e outros stakeholders (sociedade civil, órgãos de controle e fiscalização), proporcionando sustentabilidade, desenvolvimento e competitividade.

O segundo eixo retrata os processos internos prioritários, nos quais a Companhia deverá concentrar esforços a fim de ampliar o impacto positivo social causado, ancorada na comunicação eficaz junto ao público interno, à clientela e aos stakeholders.

Por último, destaca-se o eixo de gestão que identifica ações de aprendizado e inovações nas áreas de gestão de pessoas, tecnologia e conhecimento, necessárias para assegurar o crescimento sustentável da CPTM.

O mapa estratégico da CPTM apresenta os nove objetivos, distribuídos em três perspectivas do negócio (gestão, processos internos e resultados), que retratam os principais desafios a serem enfrentados para o alcance de sua visão de futuro e o cumprimento de sua missão.



COMPROMISSOS DE CONSECUÇÃO DE OBJETIVOS DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

PLANO DE NEGÓCIOS 2021 E ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2022-2026

A oferta de transporte público com qualidade e eficiência é gerada através da adoção de inovação e o aprimoramento contínuo dos serviços para buscar a satisfação dos seus passageiros, bem como a conquista de novos clientes.

Para tanto, é vital a adoção de uma visão holística, fundamentada no alinhamento e na sistematização dos processos e ações do dia a dia. As ações e planos propostos estão alinhados com o orçamento aprovado, para que novas oportunidades de negócios sejam alcançadas.

Com essa visão, propósitos e transparência, grande esforço vem sendo aplicado pela Administração da CPTM, da Diretoria às Gerências, responsáveis pelas diretrizes e implementações de políticas e práticas em todas suas atividades, sejam de expansão, de operação e administrativa.

Em atendimento à Lei federal nº 13.303/2016 foi desenvolvido o Plano de Negócios (2021) e a Estratégia de Longo Prazo (2022-2026) da Companhia alinhados ao Plano de Governo e ao Plano Plurianual.

A elaboração desses trabalhos teve como pano de fundo a conjuntura econômica extremamente adversa que é a forte retração econômica provocada pela pandemia da COVID-19.

A economia do Estado de São Paulo foi fortemente afetada em 2020. Por decorrência, o setor de transporte público também foi atingido, na Região Metropolitana de São Paulo, a atividade do setor de transporte ferroviário de passageiros sofreu com a redução de 55% dos passageiros transportados.

Esse contexto, que afeta diretamente as atividades da Companhia, determinou a atualização da estratégia empresarial para que se mantivesse o compromisso da prestação dos melhores serviços aos seus passageiros. A crise ensejou a implantação de iniciativas de gestão diferenciadas, de projetos modernos e inovadores.

A formulação do Plano de Negócios 2021 e da Estratégia de Longo Prazo 2022-2026, reflete essa atualização da estratégia empresarial e expressa os compromissos a serem atingidos.

Para o atingimento desses compromissos há um orçamento de investimentos para 2021 de R\$ 543 milhões, em conformidade com a Lei Orçamentária Anual 2021. Já para o período 2022-2026, a previsão é de R\$ 4,7 bilhões. Esses recursos são direcionados ao portfólio de empreendimentos contratados e por contratar.

O Plano de Negócios 2021 e a Estratégia de Longo Prazo 2022-2026 estão apresentados em documentos anexos desta Carta Anual.

POLÍTICAS PÚBLICAS 2020

Em que pese a conjuntura econômica brasileira, marcada pela queda da atividade produtiva nos últimos anos, provocando a diminuição dos recursos para investimentos, a CPTM manteve suas atividades de modernização e expansão da rede. As obras de infraestrutura nas linhas, contemplam recapacitação dos sistemas de energia, rede aérea, via permanente e obras de arte, além da modernização de estações e renovação da frota de trens.

A retração econômica, um dos efeitos provocados pela pandemia do Covid-19, implicou na redução dos recursos disponíveis, notadamente os de capital. Apesar desse cenário adverso, a CPTM continuou a investir na modernização e na expansão da sua rede. Isso foi possível graças aos esforços dos colaboradores da Companhia e à melhoria das práticas de gestão empresarial que vêm sendo adotadas em diversas frentes: comunicação institucional, tecnologia, práticas operacionais/de manutenção, gestão de pessoal, etc.

Em 2020, destaque para as seguintes intervenções de investimentos: obras de modernização e reconstrução de estações, estações readequadas para acessibilidade e uma nova estação em construção em parceria com a iniciativa privada; intervenções para melhorias nos equipamentos do sistema de energia, a entrega de novos trens para a linha 13 – Jade, a continuidade das obras de extensão da linha 9 – Esmeralda, o avanço da utilização de bilhetes com a tecnologia QR Code na perspectiva de modernização do atual sistema de bilhetagem.

Essas intervenções na rede, aliadas à melhoria das práticas de gestão empresarial, resultaram na melhoria da qualidade dos serviços prestados conforme atestou a última pesquisa de avaliação, que registrou um percentual de 80,5% dos passageiros que classificaram o serviço como excelente ou bom.

ANÁLISE DO PLANO DE NEGÓCIOS 2020

A análise está apresentada pelo Relatório de Avaliação do Plano de Negócios 2020 - anexo desta Carta Anual.

DESEMPENHO ECONÔMICO - FINANCEIRO 2020

Os investimentos realizados pela CPTM, dentro do seu programa de expansão e modernização, foram custeados pelo Tesouro do Estado e fontes de financiamento interna e externa.

No orçamento de investimentos referente ao exercício de 2020 foi previsto um aporte inicial da ordem de R\$ 679,0 milhões, constante da Lei Orçamentária Anual. Como resultado, foram investidos R\$ 598,1 milhões, através das seguintes fontes: Tesouro do Estado R\$ 418,0 milhões, Agência Francesa de Desenvolvimento – AFD (R\$ 33,3 milhões), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES (R\$ 0,2 milhões), Caixa Econômica Federal – CEF, como agente financeira do Programa de Aceleração do Crescimento - PAC do Governo Federal (R\$ 69,0 milhões). ⁽¹⁾

Nota 1: Em 2020, R\$ 77,6 milhões foram aplicados provenientes de recursos próprios.

Do total de recursos consumidos:

Investimentos (em R\$ milhões)				
Itens	Tesouro	Financiamento	Recurso Próprio	Total
Linha 13 Jade	40,0	33,3	0,2	73,5
Linha 8 – PPP – trens + modernização de estações	233,4	0,2	1,8	235,4
Linha 9 – Extensão Varginha	23,5	69,0	4,0	96,5
Linha 11 - Modernização	21,7	-	2,5	24,2
Demais projetos	99,4	-	69,1	168,5
Total	418,0	102,2	77,6	598,1

No ano de 2020 a CPTM deu seguimento aos programas de manutenção notadamente nos serviços de manutenção de trens, de via permanente e estações.

PLANO ORÇAMENTÁRIO 2020

De acordo com a Lei nº 17.244, de 10 de janeiro de 2020, que orça a receita e fixa a despesa do Estado para o exercício de 2020, o montante de recursos previstos que foram destinados à Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM é de R\$ 3.377.864.759, contemplando R\$ 2.698.837.991 para custeio e R\$ 679.026.768 para investimento.

O Decreto nº 64.748 de 17 de janeiro de 2020, estabeleceu normas para a execução orçamentária e financeira do exercício de 2020, contingenciando o valor para o exercício em R\$ 588.616.880,00.

FATORES DE RISCO

ARRECADAÇÃO TARIFÁRIA

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.

Apesar de que a partir de 01/01/2020 o valor do bilhete unitário foi reajustado de R\$ 4,30 para R\$ 4,40 e em virtude da pandemia a partir de Março/2020 a receita obtida sofreu impacto negativo.

Por outro lado, essa mesma receita tarifária ao ser relacionada com o total de passageiros transportados, nesse caso incluindo gratuidades, transferências internas (entre linhas da CPTM) e externas (de outros modais), resultou numa receita tarifária de R\$ 2,30 por passageiro transportado, variando positivamente em 14,42% no comparativo com o exercício passado que era em 2019 de R\$ 2,01.

COMPARTILHAMENTO DE LINHAS

A obrigatoriedade legal de convivência, nas mesmas linhas, dos trens metropolitanos com os cargueiros da concessionária responsável, trazem complicações operacionais. Embora a circulação dos trens de carga seja restrita aos horários de vale e noturno, os prejuízos registrados aos passageiros e às obras de modernização em andamento são significativos.

PASSIVOS TRABALHISTAS

A CPTM tem um elevado número de processos trabalhistas, em razão de aposentados da FEPASA que ajuízam ações contra o Estado e CPTM, de empregados de empresas terceirizadas que, quando demitidos ou encerrados os contratos, buscam valores da empresa empregadora e colocam a CPTM no polo passivo da ação, como responsável subsidiária e tem, ainda, as ações que envolvem empregados da própria CPTM.

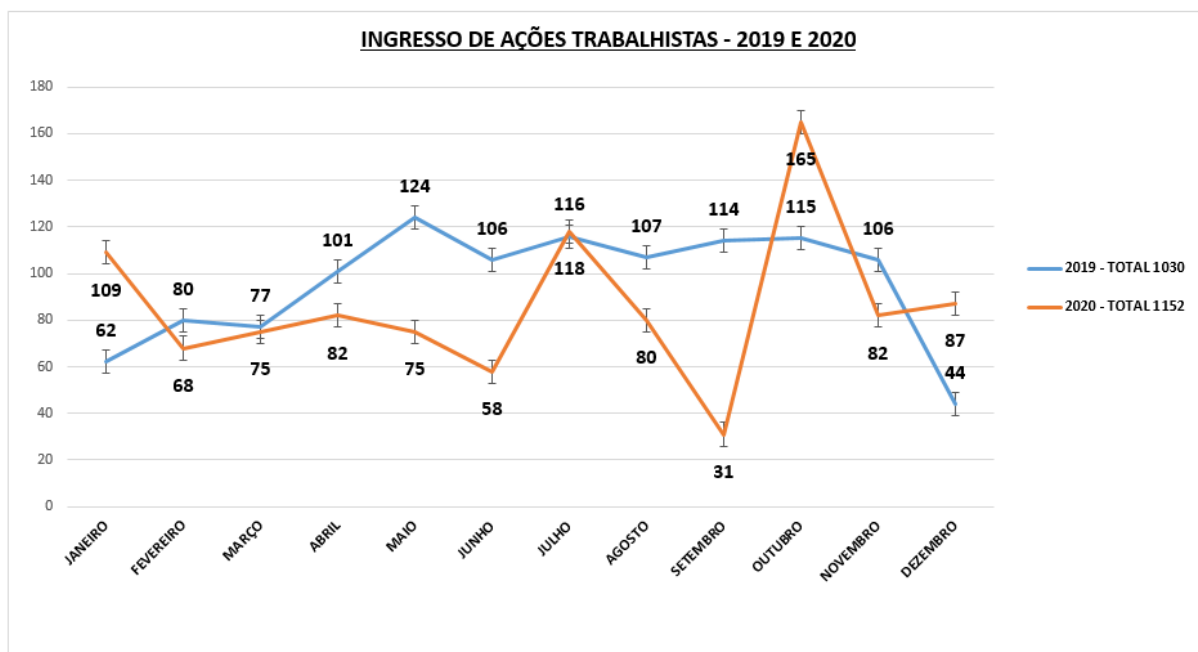
Nos 2 primeiros casos (FEPASA e Terceirizados), a CPTM não tem como fazer qualquer ingerência quanto ao ajuizamento de tais ações, apenas se defendendo e cobrando melhor postura das empresas com contratos ativos, como tem sido feito, desde há muito tempo.

Já nos processos de empregados da CPTM, o volume apresentado se justifica pelo fato de o direito de ação ser garantido pelo art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, o que estimula o ingresso de ações de empregados em atividade, muitas vezes, ajuizando mais de uma ação, que geram alto custo financeiro.

Em sua maioria, os pleitos decorrem de entendimentos a respeito de trabalho em turno ininterrupto de revezamento; de determinada atividade ser ou não de risco; de movimentações no PCCS; diferenças de horas extras, etc.

É certo que a Reforma Trabalhista ocorrida em 2017, num primeiro momento, acarretou uma diminuição expressiva do ingresso de ações, especialmente aquelas que traduziam verdadeiras aventuras jurídicas. Entretanto, passados três anos das novas regras implementadas pela Reforma, em que pese não tenha chegado aos números anteriores, ocorreu um aumento no ajuizamento de ações, considerando que o receio de pagamento de custas e honorários periciais pelos vencidos nos processos, acabou sendo minimizado pela farta concessão dos benefícios da Justiça Gratuita aos Reclamantes.

De todo modo, como se verifica pelo gráfico anexo, onde se faz um paralelo entre as ações ingressadas em 2019 e em 2020, ocorreu uma diminuição no número de ações, apesar de menos expressiva do que no impacto da implementação da Reforma Trabalhista.



Necessário ressaltar que a CPTM vem, periodicamente, levantando quais objetos de ações são recorrentes e adotando medidas administrativas para a redução das ações, o que ocorreu, também inclusive em 2020, quando foram propostas diversas medidas para o mister, cujo impacto será sentido ao longo do tempo.

A diminuição de ingressos de novas ações, agora decorre, sobretudo, das providências que a Companhia tem implementado ao longo do tempo, e, como vem atuando, de forma permanente, o total de processos vem decrescendo, paulatinamente.

ACOMPANHAMENTO DAS CONTINGÊNCIAS

Os sistemas de transporte de passageiros sobre trilhos estão sujeitos a ocorrências operacionais relacionadas às suas atividades, afetando direta ou indiretamente os passageiros, colaboradores e o patrimônio. O implemento de novas metodologias e controle, análise e gerenciamento da operação, asseguram melhores condições para continuidade das atividades e segurança na prestação de serviço.

PLANO DE EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO

RECONSTRUÇÃO DA ESTAÇÃO FRANCISCO MORATO

As obras de reconstrução da Estação Francisco Morato foram concluídas e a operação dentro da nova estrutura teve início no dia 31/08/2020. Com uma área de mais de 6.000,00 m², a estação foi dimensionada para comportar a demanda estimada em 100.000 passageiros por dia. As novas instalações contam com plena acessibilidade aos passageiros e colaboradores, atendendo a todas as normas relacionadas, como a NR 24, certificação da ABNT e AVCB do Corpo de Bombeiros (AVCB), proporcionam melhores condições de trabalho aos colaboradores da estação com o atendimento pleno da NR 24, facilitar a integração dos passageiros com os demais modais de transporte, melhorando o urbanismo e o acesso aos terminais rodoviários do município.

OBRAS DE ACESSIBILIDADE

Em 2020, foram concluídas intervenções nas estações Caieiras e Luz da Linha 7 – Rubi, e estação Guapituba da Linha 10 - Turquesa, para garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida de forma segura. Estão em fase final, as intervenções na estação Várzea Paulista, Linha 7 – Rubi.

EXTENSÃO DA LINHA 9 - ESMERALDA

A Linha 9 - Esmeralda (Osasco Grajaú) transporta cerca de 580 mil passageiros por dia útil e com sua ampliação, a projeção é que sejam acrescentados 110 mil passageiros. O prolongamento da linha é de 4,5 km de extensão entre Grajaú e Varginha, com projeto de construção das estações Mendes-Vila Natal e Varginha, de quatro viadutos ferroviários, viário e de pátio de estacionamento de trens.

As obras da extensão continuam em andamento, com destaque para o trecho entre a Estação Grajaú e Mendes-Vila Natal, que tem previsão de entrega em 2021, com serviços nas áreas de sistemas de sinalização e energia, via permanente, rede aérea, estação Mendes-Vila Natal, e obras dos viadutos rodoviários do Lote 1 (Viadutos Micronésia e Jacopo Torriti).

Iniciadas as obras para complementação de obras civis do Lote 2 (finalização da estação Varginha, equipamentos, parte das vias e o pátio de estacionamento de trens – Pátio Varginha). Foram

contratadas as obras civis dos Viadutos Rodoviários Lote 2 (Viadutos Leste/Oeste e Paulo Guilguer Reimberg) e obras de travessia de drenagem.

RECURSOS DA INICIATIVA PRIVADA

Está em andamento pela iniciativa privada, a obra para a construção da nova estação João Dias na Linha 9-Esmeralda, situada entre as estações Santo Amaro e Granja Julieta. A obra teve início em 2020, e será totalmente custeada pela iniciativa privada.

PROJETOS CIVIS

Em 2020 foram desenvolvidos vários projetos que envolvem a região da estação da Luz, incluindo o projeto das coberturas dos elevadores das plataformas central e plataforma 1, projeto da passarela de saída para a praça da Luz, sentido Bom Retiro, projeto de adequação da plataforma central, projeto de ligação da estação Luz com a Sala São Paulo e conclusão dos projetos de adequação de acessibilidade, NR24 e AVCB das Estações Prefeito Saladino e Capuava.

Além destes, também estão em fase de conclusão a elaboração de projetos com a equipe interna para adequações na estação Barra Funda visando a chegada do Expresso Leste e Expresso Aeroporto; projeto de ampliação das instalações do Pátio Guaianazes; projeto de ampliação das instalações do Pátio Mauá, além da elaboração de Anteprojeto para exploração comercial de shopping center na região da estação Brás.

Continuam em desenvolvimento os projetos de engenharia e arquitetura visando a adequação à acessibilidade, NR24 e AVCB das estações São Caetano, Utinga, Aracaré e Engenheiro Manoel Feio.

Em 2021, além da continuidade dos contratos adequações de acessibilidade para mais estações, com a equipe técnica própria, a CPTM iniciará a elaboração de uma série de projetos:

- Ampliação de capacidade em bicicletários da Linha 11
- Requalificação da Plataforma 5 da Estação da Luz
- Implantação de Vala de Assopramento nas dependências do Abrigo de Eng. São Paulo
- Readequação da estação Brás para melhoria das instalações para chegada da Linha 13 e melhoria das vias da Linha 11
- Adequação de acessibilidade, NR24 e AVCB da Estação Itaquaquecetuba
- Adequação de 11 estações para obtenção de AVCB
- Passarelas de transposição das vias na Linha 11
- Reconstrução da Estação Ipiranga (Integração com Linha 15 do Metrô)

MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE ENERGIA DE TRAÇÃO

Continuam os trabalhos para a modernização do sistema de energia de tração para as linhas 10-Turquesa e 11-Coral, com a ampliação e reforma das subestações Pari e São Caetano, e implantação da subestação Ribeirão Pires da Linha 10. Na Linha 11 foram concluídas a ampliação e reforma da

subestação Patriarca, da nova subestação de Dom Bosco e as reformas das cabines seccionadoras do Brás e Vila Matilde.

SINALIZAÇÃO CBTC

Para a modernização das Linhas 10-Turquesa e 11-Coral, foi retomado o contrato para a Implantação do Sistema de Sinalização CBTC (Communications Based Train Control ou Controle de Trens Baseado em Comunicação). O sistema dá a possibilidade de uma comunicação digital bilateral entre as composições e a infraestrutura da linha, com as informações transmitidas em tempo real à central de controle e a cada trem. No sistema atual, a movimentação das composições é feita através de blocos enquanto no CBTC, este movimento será feito virtualmente ou por meio de comunicação via frequência de rádio. O novo sistema permitirá aumentar a capacidade de transporte da linha, com a possibilidade de redução nos intervalos entre trens, elevando as condições de segurança.

EXPANSÃO DA LINHA 13 - JADE

A Linha 13 - Jade da CPTM foi inaugurada em 2018 e proporciona a ligação metroferroviária com o Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos - Governador André Franco Montoro, integrando desta forma 3 modais de transportes: aeroviário, ferroviário e rodoviário.

Visando ampliar essas conexões, está sendo prevista a extensão da Linha 13 - Jade até o Terminal Barra Funda, intensificando a integração entre os modais com a conexão direta do Terminal Rodoferroviário da Barra Funda com o Aeroporto Internacional em Guarulhos, bem como intervenções na Estação da Luz para melhorar a experiência dos passageiros que utilizarão os serviços do expresso Aeroporto.

Para tanto, estão previstas uma série de intervenções com o objetivo de melhor integrar a Linha 13 – Jade ao sistema metroferroviário de São Paulo, assim oferecendo mais conforto aos passageiros em sua jornada.

Tais intervenções utilizarão recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, além da contrapartida do Governo do Estado de São Paulo.

Compreendem o Empreendimento Linha 13 – Jade – Integração com o Centro de São Paulo as seguintes intervenções:

- Adequação ao sistema de sinalização da Linha 12 – Safira;
- Adequação da infraestrutura do trecho Luz até Barra Funda;
- Implantação de túnel para ligação da Estação Luz com a Linha 4 – Amarela do Metrô;
- Adequação da plataforma 5 da estação Luz;
- Adequação da estação Barra Funda;
- Adequação da estação Brás.

PLANEJAMENTO DA MOBILIDADE

Para fornecer alternativas de transporte ferroviário rápido, seguro, confortável e confiável, a CPTM executa constantemente atividades de planejamento de transporte, visando ampliar a oferta de viagens, elevação dos padrões de qualidade e de serviço de acordo com o crescimento da região e o aumento da conectividade dos sistemas de transporte de alta, média e baixa capacidade. Dessa maneira, os estudos e projetos melhoram as condições de mobilidade urbana, ampliam a satisfação dos passageiros e racionalizam o uso dos recursos disponíveis.

Na sequência, o conjunto de atividades que foram destaque em 2020:

PESQUISAS

Realização de pesquisas específicas junto aos passageiros, como forma de aprimorar os serviços, uma vez que as pesquisas propiciam a possibilidade de quantificar e qualificar o grau de satisfação acerca da qualidade do serviço prestado; identificar o perfil dos passageiros quanto aos seus hábitos de consumo e de comportamento; identificar como os mesmos se locomovem dentro dos municípios que a CPTM atende e quais estações são mais utilizadas em seus embarques e desembarques, bem como avaliar questões pontuais e prioritárias nas estações. Para tanto, é utilizada tecnologia no processo de coleta e processamento de dados que garante maior eficácia na captura de dados e melhor base de processamento de forma a disponibilizar as informações em menor tempo.

As principais pesquisas realizadas foram as seguintes:

- Pesquisa Voz Feminina para identificar as principais demandas das passageiras que usam a CPTM diariamente.
- Pesquisa nos bicicletários com o objetivo de obter breve caracterização do perfil de ciclistas e utilização desses equipamentos, bem como as principais necessidades e sugestões para a melhoria na prestação do serviço.
- Pesquisa com todos os colaboradores da CPTM para captar a percepção e satisfação dos serviços.
- Pesquisa de avaliação de imagem e serviços segundo a opinião dos passageiros que usam a CPTM.

BILHETAGEM

Em abril de 2020, foi assinado o contrato de prestação de serviços de bilhetagem celebrado entre ABASP e Autopass. Criado o Comitê Permanente Multidisciplinar de Bilhetagem visando realizar a gestão, implementação e fiscalização do contrato, bem como garantir o cumprimento de obrigações e atos da CPTM enquanto associada.

Toda a instalação física do novo sistema foi concluída ao final de outubro. Em dezembro de 2020 foi realizado o anúncio oficial do governador, dando publicidade a implantação do novo sistema de bilhetagem e lançando o novo aplicativo (Top) para a aquisição do bilhete QR Code digital.

Foram realizados diversos estudos referentes aos sistemas de bilhetagem e os dados gerados por tais sistemas, com foco de obtenção de insumo e de diagnósticos que auxiliassem e/ou fomentassem outras ações relacionadas ao Planejamento da Mobilidade.

Essas ações auxiliam a CPTM na elaboração de estratégias e desenvolvimento de soluções que visam melhorar a arrecadação tarifária, bem como também apoia a implantação do novo sistema de bilhetagem, cuja concepção teve origem nesses estudos realizados pela área de planejamento.

INTEGRAÇÃO MODAL

Iniciou-se tratativas para a implantação do Novo Modelo de Integração, visando estabelecer um modelo propositivo capaz de captar nova demanda. Buscando-se também reduzir os custos de implantação da integração, facilitar as rotinas de embarque e desembarque da demanda integrada e melhorar a atratividade do serviço prestado pela CPTM. Para tanto, foram iniciadas a incorporação de mudanças em processos, análises de demanda e estudos de modelos de parcerias que possam contribuir para fomentar a cooperação entre os serviços prestados por município (ônibus), outros prestadores de serviços de mobilidade (taxis, aplicativos e outros) e a CPTM, de forma a se obter condições mais favoráveis aos passageiros.

Dentre as iniciativas:

- Estudo para concessão dos bicicletários, com a possibilidade de readequação, ampliação e construção de novas estruturas. As premissas envolvem a otimização dos espaços desde o uso de parte dos locais para a exploração comercial, disposição de vagas e uma melhor distribuição de novos bicicletários, permitindo uma cobertura maior da rede.
- Chamamento público para apresentação de projeto e elaboração de estudos para avaliar o potencial de estímulo à integração modal por modos ativos a partir da implantação de infraestrutura de bicicletas compartilhadas nas estações Hebraica-Rebouças e Santo Amaro, com o objetivo de ampliar a mobilidade urbana ao longo da Linha 9-Esmeralda. Parceria firmada com a empresa Tembici.
- Contato com prefeituras das 23 cidades atendidas pela CPTM solicitando dados referentes à rede cicloviária local, como projetos, traçados e estudos, de forma entender a dinâmica de circulação dos ciclistas e pensando na melhoria do atendimento nas estações, construção de futuros bicicletários e aperfeiçoar a integração modal com bicicletas.

JORNADA DO CLIENTE

Ciente da transformação das dinâmicas sociais e urbanas, e da importância de promover uma maior aproximação entre a empresa e seus clientes, foi elaborado o Mapa da Jornada do Cliente CPTM, com o objetivo de estabelecer uma nova abordagem sobre a sua relação com a sociedade, utilizando-se de



estratégias de planejamento empresarial, fundamentais para obtenção de maior eficácia e melhores resultados nos serviços prestados pela Companhia, a curto e longo prazo. A visão sistêmica da mobilidade humana e urbana diferencia a qualidade da prestação do serviço de transporte. O foco da CPTM é compreender os anseios para além das necessidades, minimizar riscos e construir experiências únicas para o cliente, em toda a sua jornada de deslocamento.

Durante o ano de 2020 foram realizadas ações de divulgação e internalização do conhecimento com a criação de uma página na intranet, lives, a produção de vídeos de apresentação, workshops e inclusão no Portal do Conhecimento da CPTM.

Externamente, a Jornada do Cliente CPTM foi divulgada na 26ª Semana de Tecnologia Metroferroviária, da Aemesp, sendo classificada entre os 5 trabalhos finalistas do 7º Prêmio de Tecnologia Metroferroviária e Semana de Tecnologia da AEAMESP. O estudo também foi selecionado como tema do painel: CSCM DX | Mobilidade para as Pessoas - Inovação para Mobilidade Urbana, do evento Connected Smart Cities and Mobility 2020. Juntos, os dois eventos possibilitaram a divulgação do estudo a mais de 13.000 participantes dos encontros.

CONCESSÕES

Em 2020, prosseguindo com sua participação nos estudos da Secretaria dos Transportes Metropolitanos visando à concretização de parcerias com a iniciativa privada, a CPTM vem contribuindo na elaboração e consolidação dos estudos de demanda, modelo operacional, investimentos, empreendimentos associados, engenharia e demais disciplinas técnicas, de dois projetos: da Concessão das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda e de Parceria Público-Privada para implantação do Projeto Trem Intercidades (Eixo Norte).

A Concessão das Linhas 8 e 9 constitui a porta de entrada para investimentos privados no setor, tendo em vista a representatividade desses serviços no sistema de transporte público da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP). De fato, ambas 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 das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda foi aprovada pelo Conselho Gestor do Programa Estadual de Desestatização – CDPED. O Edital foi publicado no dia 01 de dezembro de 2020.

A implantação do Projeto Trem Intercidades no território ferroviário entre São Paulo e Campinas, identificado como Eixo Norte, constituirá marco na retomada do transporte ferroviário de média/longa distância. Seus serviços atenderão as Regiões Metropolitanas de São Paulo e Campinas, além do Aglomeração Urbana de Jundiaí.

Na perspectiva da implantação da Parceria Público-Privada do Projeto Trem Intercidades -Eixo Norte, ligando São Paulo, Jundiaí e Campinas (TIC) e do Trem Inter metropolitano entre Francisco Morato e Campinas (TIM), além da linha 7 Rubi, envolvendo também a segregação do transporte de carga, de

concessão federal, a CPTM também participou e permanece ativa na produção da documentação que embasará a análise requerida para aprovação do CDPED e a concretização desse ambicioso projeto.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Governança Corporativa é o conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle colocados na prática de avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade.

A CPTM vem se estruturando e avançando na implantação dos mecanismos de Governança para a melhoria de sua gestão e atendimento aos requisitos legais.

A Governança Corporativa da CPTM, disponível em:

<https://www.cptm.sp.gov.br/Governanca/Paginas/Estrutura-Governanca-CPTM.aspx>, está estruturada da seguinte forma:

- Assembleia Geral
- Conselho de Administração
- Conselho Fiscal
- Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento (órgão de assessoramento)
- Comitê de Auditoria Estatutário (órgão de assessoramento)
- Diretoria Executiva
- Auditoria Interna
- Área de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Risco



A CPTM estabeleceu e revisa periodicamente seus códigos de conduta: Código de Conduta e Integridade (CCI) disponível no endereço:

<https://www.cptm.sp.gov.br/Governanca/Paginas/Principios-de-Conduta-e-Integridade.aspx> para os empregados e demais componentes da força de trabalho e o Código de Conduta e Integridade para Fornecedores, Prestadores de Serviço e Parceiros (CCIFP) disponível no endereço <https://www.cptm.sp.gov.br/Governanca/Paginas/Codigo-de-Conduta-Integridade-dos-Fornecedores.aspx>.

A Companhia controla o registro de leitura do CCI por todos da força de trabalho, como forma de evidenciar o conhecimento de seus termos, para que tais regras possam ser seguidas por todos.

Em complemento, a Companhia aplicou a todos da força de trabalho: empregados, estagiários, alunos aprendizes, empregados cedidos à CPTM e administradores; treinamento obrigatório on line, sobre todos os pontos, condutas esperadas e vedadas, de forma a desenvolver a compreensão do seu conteúdo.

A CPTM contratou empresa especializada para o desenvolvimento de uma ferramenta interativa para explorar a aplicação prática dos pontos abordados no Código de Conduta e Integridade, com previsão para disponibilização em sua intranet no primeiro trimestre de 2021.

Também é importante destacar que a Companhia aplicou treinamento, a partir de plataforma de ensino à distância, sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta e a lei anti-corrupção, 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.

Todas as licitações e contratos incluem como obrigação contratual a exigência dos fornecedores e parceiros de cumprirem obrigatoriamente todas as condições estabelecidas no Código de Conduta e Integridade para Fornecedores, Prestadores de Serviço e Parceiros (CCIFP), disponível em: <https://www.cptm.sp.gov.br/licitacoes/Pages/Codigo-de-Conduta-e-Integridade-de-Fornecedores-e-Parceiros-Comerciais.aspx>.

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: <https://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.

A fim de ter como resultado a Sustentabilidade do Negócio, a Governança CPTM tem os seguintes objetivos:

- Demonstrar que a CPTM é conduzida segundo preceitos de Ética e Honestidade, cumprindo a legislação e regulamentos em todos os seus níveis;
- Buscar garantir o conhecimento de seus objetivos estratégicos, monitorar e tratar os fatores que podem ameaçar sua consecução;
- Garantir a responsabilização e a prestação de contas da gestão com transparência;
- Proteger a CPTM e sua Administração de exposição a riscos, incluindo os legais e de reputação.

A área de Governança vem atuando na CPTM de maneira firme e objetiva no sentido de aperfeiçoar a gestão com melhorias em seus processos em cumprimento à Lei Nº 13.303/2016 e seu Decreto Regulamentador, com ética, transparência e foco em resultados, para tanto estabeleceu o Programa de Integridade apoiado em Controles Internos, Conformidade e Gestão de Riscos.



ESTRUTURAS DE CONTROLES INTERNOS E GERENCIAMENTO DE RISCOS

Na gestão de controles internos e gestão de risco, a estrutura organizacional da CPTM se apoia no conceito das três linhas de gestão, que determina as responsabilidades dos como a seguir:

- A primeira linha é exercida pelos gestores do nível hierárquico imediatamente subordinado aos Diretores;
- A segunda linha pela Gerência de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Riscos; e

- A terceira linha pelo Departamento de Auditoria Interna, vinculado ao Conselho de Administração.

A Companhia definiu sua estrutura de gestão de riscos em Política de Gestão de Riscos Corporativos, considerando riscos de processo, empresariais, estratégicos e de integridade.

A CPTM realizou o mapeamento dos riscos dos principais processos de suas áreas de resultado e estabeleceu ações para seu tratamento, considerando a probabilidade de sua ocorrência, o grau de impacto e os recursos disponíveis para a sua mitigação.

Em 2021, terá início o mapeamento dos riscos empresariais, considerando como os principais riscos de negócio que podem comprometer a sua sustentabilidade e o cumprimento de sua missão.

Todas essas ações fazem parte de meta estabelecida no Plano de Metas, alinhado com o Planejamento Estratégico da Companhia.

Os avanços na implementação das práticas de gestão de riscos e controles internos, bem como a situação atual e eventuais dificuldades são relatadas periodicamente ao Comitê de Auditoria Estatutário – CAE, através de reuniões ordinárias e envio de relatório trimestral.

Quanto à verificação de conformidade e da efetividade dos controles internos, a CPTM elaborou 46 relatórios conclusivos de análise de conformidade e controles internos, para subsidiar as áreas no processo de revisão de seus instrumentos normativos, procedimentos e práticas.

A CPTM vem gradualmente formalizando suas políticas corporativas, com a devida aprovação do CONSAD, tais como:

- Política de Meio Ambiente, em vigência a partir de 21/09/2020;
- Política Integrada de Comunicação, Relacionamento e Porta-Voz, em vigência a partir de 26/10/2020;
- Política de Recursos Humanos, em vigência a partir de 07/12/2020;
- Política de Gestão Riscos Corporativos, em vigência a partir de 14/12/2020.
- Política de Segurança da Informação.

CANAL DE DENÚNCIAS E COMITÊ DE ÉTICA

A CPTM dispõe de Canal de Denúncias para comunicação e apuração de manifestações acerca de indícios de ocorrência de violações aos seus Códigos de Conduta e Integridade, ocorrência de fraude e corrupção e demais condutas ilícitas.

As manifestações recebidas que se configuram como denúncias, são apuradas pelo Comitê de Ética, garantidos os requisitos de anonimato e sigilo durante todo o processo de apuração.

Periodicamente são publicados os dados gerais das manifestações recebidas no Portal web da CPTM em : <https://www.cptm.sp.gov.br/Governanca/Paginas/Canal-de-Denuncias.aspx>

COMUNICAÇÃO

No ano de 2020 foram realizadas veiculações para divulgação do “Programa de Integridade CPTM” com os “Pilares de Integridade”, “Código de Conduta e Integridade”, Eleição do CONSAD, “Pílulas de Conhecimento” e Comportamento nas eleições.

IMPLANTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Para dar atendimento à Lei Federal 13.709 de 2018, que estabelece requisitos relativos à proteção de dados pessoais, a CPTM tomou as seguintes providências:

- instituição de Grupo de Trabalho por Ato do Presidente AP 7306 para realizar o diagnóstico e avaliação das bases de dados tratáveis, vulnerabilidades e elencar o conjunto de ações necessárias para a adequação da CPTM, aos requisitos estabelecidos;
- levantamento preliminar, pelo Grupo de Trabalho, junto às gerências dos pontos identificáveis de coleta de dados de pessoa física;
- início da elaboração de proposta de política de privacidade e proteção de dados pessoais.

OUTRAS AÇÕES DE GOVERNANÇA

Comitê COVID-19

Em 13 de março de 2020, através de Ato do Presidente 7124, foi constituído o Comitê de Controle e Prevenção COVID-19, para coordenar e monitorar as ações de controle e prevenção relacionadas à pandemia COVID-19.

O Comitê se reuniu periodicamente e determinou as medidas necessárias para o cumprimento das orientações recebidas do Ministério da Saúde e da Secretaria de Estado da Saúde, bem como dar cumprimento aos instrumentos legais exarados em função da pandemia.

Regularmente, por meio da Gerência de Desenvolvimento Organizacional e Recursos Humanos – GFH, as orientações foram atualizadas através de Boletins Ações Preventivas COVID – 19 e comunicadas a todos os colaboradores. O canal @rhfaleconosco permanece disponível para eventuais dúvidas quanto às orientações.

Implantação de Trabalho Remoto

Em virtude das orientações de isolamento social, em razão da pandemia COVID-19, houve a implantação das modalidades de trabalho remoto, com a disponibilização de uma série de plataformas digitais para comunicação e colaboração remota para viabilizar o desenvolvimento das tarefas.

A implantação da modalidade de trabalho remoto já fazia parte das metas estratégicas da Companhia, porém com a pandemia COVID-19, se fez necessário implantá-la rapidamente.

Cartilha do Colaborador e Cartilha do Visitante

Quando da orientação do Governo do Estado de São Paulo para o retorno seguro às atividades, a CPTM adotou todas as medidas para o cumprimento dos protocolos sanitários em suas instalações e elaborou as Cartilhas do Colaborador e do Visitante, contendo todas as orientações necessárias para o cumprimento das medidas de prevenção estabelecidas.

Implantação do Programa São Paulo sem papel

Tem o objetivo de preparar a CPTM para cumprimento integral da orientação para uso do ambiente digital de gestão documental do Programa SP Sem Papel. Em 2020, foram realizadas a capacitação das equipes e o início de projeto piloto.

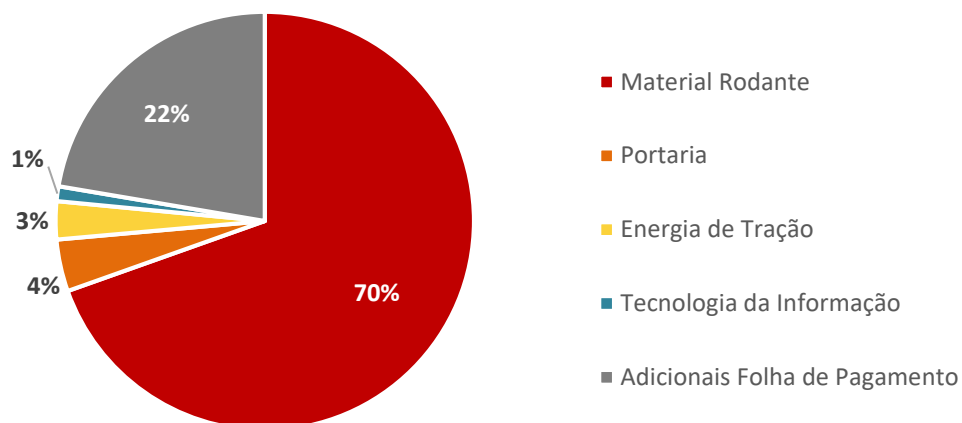
Programa Emergencial de Redução de Custos

Programa destinado a promover a redução de custos na CPTM, motivado pela diminuição das receitas operacionais decorrente das medidas de distanciamento social decretada pelo Governo do Estado de São Paulo para controlar a pandemia do COVID-19.

Para além das questões emergenciais, após controlado o contágio do vírus e reduzido o risco de colapso no sistema de saúde, a retomada da economia se dará em etapas e novas formas de organização empresarial e social deverão ser adotadas para adequação a este novo cenário.

Neste sentido, as ações que compõem este programa buscam não somente garantir o equilíbrio financeiro da CPTM, como também valer-se das atuais adversidades para fomentar a reorganização dos processos e da cultura organizacional, com a implantação de novas formas de trabalho que resultem em maior eficiência na utilização dos recursos.

O Programa Emergencial de Redução de Custos foi lançado formalmente pela Presidência da CPTM em 04 de maio de 2020, com a apresentação das ações e seleção dos responsáveis. Durante o programa, foi possível alcançar uma redução de R\$37,9 milhões entre maio e dezembro de 2020.



Programa Sobre os Trilhos

Em julho de 2020, a CPTM lançou uma série de conteúdos em vídeo e podcast em seu portal da Intranet, apresentando, através de entrevistas entre o Diretor Presidente e Gestores de forma a proporcionar a todos os empregados as informações das atividades desenvolvidas.

REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES

Os dados relativos à remuneração da Administração da CPTM podem ser consultados, nos termos da legislação vigente, em todos os seus detalhes, cifras e quadros, no Portal da Transparência do Governo do Estado de São Paulo (www.transparencia.sp.gov.br).

MANIFESTAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) declara que aprovou nesta data a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa - 2021, Ano Base 2020, em conformidade com os incisos I, III e VIII do art. 8 da Lei federal nº 13.303, de 30/6/2016.

São Paulo, 22 de março de 2021.

PRESIDENTE DO CONSELHO:

SILVANI ALVES PEREIRA

CONSELHEIROS:

PEDRO TEGON MORO

ALMINO MONTEIRO ALVES 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
Representante dos Empregados

ELIONOR FARAH JREIGE WEFFORT
Membro Independente e Representante do Acionista Minoritário

BERNARDO JOSÉ FIGUEIREDO GONÇALVES DE OLIVEIRA
Membro Independente