



CPTM

# RELATÓRIO INTEGRADO DA ADMINISTRAÇÃO **2023**

# RELATÓRIO INTEGRADO da ADMINISTRAÇÃO 2023

## GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

TARCÍSIO GOMES DE FREITAS

## SECRETÁRIO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

MARCO ANTONIO ASSALVE

## COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS

### DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR PRESIDENTE:

PEDRO TEGON MORO

DIRETORA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA:

ANA CAROLINE DE FARIA EDUARDO BORGES

DIRETOR DE ENGENHARIA, OBRAS E MEIO AMBIENTE:

MARCELO JOSÉ BRANDÃO MACHADO

DIRETOR DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO:

LUIZ EDUARDO ARGENTON

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E NOVOS NEGÓCIOS:

JOSÉ MARCOS MIZIARA FILHO

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE DO CONSELHO:

- ALEXANDRE AKIO MOTONAGA (A PARTIR DE 02/05/2023)
- SILVANI ALVES PEREIRA (ATÉ 02/05/2023)

MEMBROS INDEPENDENTES:

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

CONSELHEIROS:

- PEDRO TEGON MORO
- ADAILTON FERREIRA TRINDADE (ATÉ 09/11/2023)
- ALMINO MONTEIRO ALVARES AFFONSO
- ANDRÉ LUIS GROTTI CLEMENTE
- ANDREA MARIA RAMOS LONEL (ATÉ 15/08/2023)
- JOSÉ EDUARDO SOARES CANDEIAS (A PARTIR DE 02/05/2023)
- RODOLFO NUNES MAHFUZ (DE 02/05/2023 A 01/12/2023)
- DÉBORA FREIRE CARDOSO (REPRESENTANTE DO ACIONISTA MINORITÁRIO - A PARTIR DE 11/10/2023)
- FABIANO MARCOS SANCHES (MEMBRO REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS)
- JULIANA AMARA SOARES RODRIGUES DA SILVA (A PARTIR DE 09/11/2023)
- DANILO FERREIRA GOMES (ATÉ 02/05/2023)
- CARLOS PEDRO JENS (ATÉ 02/05/2023)

### CONSELHO FISCAL

MEMBROS TITULARES:

- ROBERTO YOSHIKAZU YAMAZAKI (ATÉ 21/12/2023)
- CARLOS AUGUSTO GOMES NETO (A PARTIR DE 21/12/2023)
- DIEGO ALLAN VIEIRA DOMINGUES (A PARTIR DE 02/05/2023)
- MANOEL MARCOS BOTELHO (A PARTIR DE 02/05/2023)
- MANUELA SANTOS NUNES DO CARMO (A PARTIR DE 02/05/2023)
- ALEX FABIANE TEIXEIRA (REPRESENTANTE DO ACIONISTA MINORITÁRIO - A PARTIR DE 02/08/2023)
- JOSÉ VALTER DA SILVA JUNIOR (ATÉ 27/04/2023)
- LAERCIO PAULINO SIMÕES (ATÉ 27/04/2023)
- ROBERTA MOREIRA DA COSTA BERBARDI PEREIRA (ATÉ 27/04/2023)
- VERA HELENA VILLAÇA (ATÉ 27/04/2023)

### COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

COORDENADOR:

- ELIONOR FARAH JREIGE WEFFORT

MEMBROS:

- ERNESTO AVELAR NETO (A PARTIR DE 06/10/2023)
- GRACE MARIA SILVA URBANO (A PARTIR DE 06/05/2023)
- KARINA FONSECA LIMA (A PARTIR DE 06/10/2023)
- ALESSANDRA VALÉRIA TOLENTINO STIEF (ATÉ 06/10/2023)
- CARLA CRISTINA DE OLIVEIRA POLETTI (ATÉ 06/10/2023)
- AFONSO ANTONIO HENNEL (ATÉ 06/05/2023)

### COMITÊ DE ELEGIBILIDADE

- MARCO ANTONIO ASSALVE
- CELSO JORGE CALDEIRA
- MARIA LUCIA MIRANDA DE SOUZA CAMARGO



# ≡ SUMÁRIO

◆ MAPA do TRANSPORTE  
METROPOLITANO 04

◆ SOBRE O RELATÓRIO 05

◆ RESUMO do ANO 06

◆ PALAVRA do  
PRESIDENTE 9

◆ FICHA TÉCNICA 65

◆ SUMÁRIO de  
CONTEÚDO GRI 60

◆ ESTRATÉGIA ESG 21

◆ A CPTM 10







The map displays the CPTM Metropolitan Network in December 2023. It features five main lines:

- Line 7 Rubi (Pink):** Connects Jundiaí to Piqueri, passing through stations like Franco da Rocha, Caieiras, and Vila Claraice.
- Line 10 Turquesa (Teal):** Connects Luz to Rio Grande da Serra, passing through stations like Ipiranga, Tamanduateí, and São Caetano do Sul.
- Line 11 Coral (Orange):** Connects Luz to Engº Goulart, passing through stations like Brás, Tatuapé, and Engº Manoel Feto.
- Line 12 Safira (Blue):** Connects Engº Goulart to Guarulhos - Cecap, passing through stations like USP Leste and Comendador Ermelino.
- Line 13 Jade (Green):** Connects Engº Goulart to Aeroporto - Guarulhos, passing through stations like Comendador Ermelino and São Miguel Paulista.

Key transfer points are marked with icons: a blue circle with a white 'X' for transfers between lines, and a green circle with a white 'X' for transfers to the GRU airport.



# Sobre o Relatório

O Relatório Integrado da Administração (RIA 2023) foi elaborado seguindo as normas da **Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021**, que estabelecem diretrizes reconhecidas mundialmente para **comunicar com transparência** o desempenho econômico, ambiental e social.

Compreende o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, coincidindo com o período do relato financeiro, e cumpre o **ciclo anual de divulgação**, com publicação no mês de abril do exercício seguinte a que se refere.

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

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



# RESUMO do ANO

## Obras entregues

- Acessibilidade da Estação São Caetano, na Linha 10-Turquesa, com um investimento de R\$ 52,1 milhões (contrato contempla as estações São Caetano e Utinga);
- Troca de piso nas estações Brás (L10, L11 e L12) e Guaianases (L11), com investimentos de R\$17,9 milhões;
- Viaduto Paulo Guilguer Reimberg, da expansão da Linha 9-Esmeralda, com investimentos de R\$ 49,5 milhões;
- Pátio da Estação Guaianases - Construção do prédio de apoio e plataforma de serviços – Linha 11-Coral – com investimentos de R\$ 7,74 milhões;
- Subestação Retificadora de Tração de Pari, com investimentos de R\$18,7 milhões
- Melhorias e adequação dos sanitários da Estação Palmeiras-Barra Funda;
- Estação da Luz ganha passagem para pedestres no mezanino ligando a Sala São Paulo e o Museu da Língua Portuguesa.

## Obras iniciadas

- Melhorias e adequação nos sanitários da Estação da Luz;
- Adequação de acessibilidade na Estação Aracaré;
- Instalação de novos Aparelhos de Mudança de Via (AMVs); formando dois travessões (em formato de X) na Linha 12-Safira.



### Espaço Acolher

Em 2023, a CPTM inaugurou quatro salas do Espaço Acolher, que oferece acolhimento e apoio a vítimas de violência e importunação sexual nas estações Jardim Helena-Vila Mara, Calmon Viana, Poá e Caieiras.



### Expresso Aeroporto

Início da operação do Expresso Aeroporto até a Estação Palmeiras-Barra Funda.

## Cabines Seccionadoras

A CPTM entregou em 2023, cinco cabines seccionadoras, que melhoram a alimentação elétrica dos trens e reduziram quedas de tensão nas linhas de contato, causando menor impacto negativo e maior flexibilidade na operação:

- Capuava, na Linha 10-Turquesa, com investimento de R\$7 milhões;
- José Bonifácio, na Linha 11-Coral, com investimento de R\$10,2 milhões;
- Itaquaquecetuba, na Linha 12-Safira, com investimento de R\$12,8 milhões;
- São Caetano, Linha 10-Turquesa, com investimentos de R\$ 13,5 milhões;
- Nothmann - Linha 7-Rubi, com investimentos de R\$ 7 milhões.

## Operação e Manutenção

- Diretoria de Operação e Manutenção investe R\$ 1,7 mi em novos equipamentos para otimizar manutenção;
- Entrega de dois veículos rodoferroviários com guindaste multifuncional (VRGMs), destinados à mecanização de atividades de manutenção da via permanente;
- Operacionalização do Pátio Mauá Norte, da Linha 10-Turquesa, com investimentos de R\$ 52,4 milhões;
- CPTM doa locomotiva a diesel para o Instituto Memória Ferroviária, em Rio Claro (SP).

## Leilões de inservíveis

- 1º leilão de inservíveis com arrecadação de R\$ 5,56 milhões;
- 2º leilão de inservíveis com arrecadação de R\$ 4,63 milhões;
- 3º leilão de inservíveis com arrecadação de R\$ 1,6 milhão.





## Expresso Turístico

- CPTM celebra aniversário de São Paulo com viagem extra do Expresso Turístico para Paranapiacaba
- Expresso Turístico passa a ofertar mais 88 assentos nas viagens para Paranapiacaba, Jundiaí e Mogi das Cruzes.

## Campanhas, apresentações e participações

- Campanha do Agasalho 2023 com pontos de coleta em todas as suas estações arrecada 19.065 peças;
- Campanha “Criança Feliz 2023” arrecadou mais de 4 mil brinquedos novos ou usados em bom estado, que foram doados a 20 instituições de atendimento a meninos e meninas em situação de vulnerabilidade social;
- CPTM participa de painel no 1º dia da NT Expo, um dos principais eventos do setor ferroviário do país, onde Pedro Moro falou sobre os projetos de curto e longo prazos;
- Apresentação do Planejamento Estratégico para os próximos cinco anos, destacando as quase cem entregas em 2023;
- CPTM ganha Selo do Instituto dos Auditores Internos do Brasil ao destacar trabalho do auditor.

## Novas Parcerias

- Estação Tatuapé ganha Sala Sensorial para pessoas autistas e neurodivergentes;
- Parceria entre CPTM e Uber amplia os pontos de embarque e desembarque em 43 estações, atendendo a todas as 57 estações da companhia;
- Assinatura de contrato para implantação da plataforma digital, ICOM, em Libras para atendimento a passageiros surdos no valor de R\$ 435 mil;
- Contratação do primeiro empreendimento associado da companhia na região do Brás, com valor de remuneração estimado para a CPTM de R\$ 190,4 milhões;
- Assinatura contrato para o Projeto Global Varejo, que consiste na concessão de áreas disponíveis nas suas estações para a exploração comercial, nas linha 10-Turquesa, 11-Coral, 12-Safira e 13-Jade e estimativa de arrecadação de R\$ 325,8 milhões.

## Segurança

- Agentes de segurança da CPTM iniciam operação com as 160 *bodycams* adquiridas pela CPTM com investimentos de R\$ 421 mil;
- Inauguração da Central de Monitoramento da Segurança Patrimonial, localizada dentro do Pátio da Lapa da Linha 7-Rubi.



## Premiações

Em 2023, a CPTM teve importantes projetos que chamaram atenção do público em geral e de segmentos de Transporte Ferroviário e Metropolitano do Brasil e do mundo.

### Prêmio Revista Ferroviária

Pelo terceiro ano consecutivo, a CPTM foi a grande vencedora do Prêmio Revista Ferroviária na categoria Melhor Operadora do Sistema Metropolitano. O Prêmio Revista Ferroviária destina-se a homenagear homens, mulheres e organizações que mais fizeram pelo transporte ferroviário no ano anterior. Com 29 categorias, divididas em 24 setoriais e cinco especiais, o evento celebrou empresas e profissionais da área ferroviária que prestam um trabalho de excelência no setor.

### Campanha IIA May Brasil 2023

A equipe de Auditoria da CPTM recebeu o troféu da Campanha IIA May Brasil 2023, reforçando o comprometimento e excelência da área. A Campanha IIA May Brasil 2023, realizada durante todo o mês de maio, teve como objetivo central promover a conscientização sobre a importância da Auditoria Interna e incentivar o sentimento de orgulho em ser um auditor. A CPTM participou ativamente dessa campanha.



### Empresa Amiga da Criança pela Fundação Abrinq

Pela 23ª consecutivo, CPTM foi reconhecida como Empresa Amiga da Criança pela Fundação Abrinq. Com a assinatura do termo, a CPTM reafirma a responsabilidade de não contratar mão-de-obra infantil, além de se comprometer com temas como combate ao trabalho infantil, educação, saúde, direitos civis e investimento na criança e no adolescente.

O selo de Empresa Amiga da Criança é concedido pela Abrinq (Fundação Brasileira dos Fabricantes de Brinquedos) às companhias que mantêm o compromisso de promover ações em benefício das crianças e adolescentes, como a formação profissional e o acesso ao emprego seguro para adolescentes, além de não explorar o trabalho infantil e não perpetuar sua cadeia produtiva.



### 10º Prêmio Tecnologia & Desenvolvimento Metroferroviário

O artigo “Implantação Fablab na CPTM e a cultura maker no setor metro ferroviário – CPTM”, de Sarah de Sá Fernandes, Rodrigo dos Santos Nóbrega e Maicon Satiro de Oliveira, foi o vencedor de uma das três categorias do 10º Prêmio Tecnologia & Desenvolvimento Metroferroviários, na abertura da 29ª Semana de Tecnologia Metroferroviária, promovida pela Associação dos Engenheiros e Arquitetos do Metrô (AEAMESP).

O trabalho abordou o primeiro FabLab (Laboratório de Fabricação) do setor Ferroviário do Brasil, um espaço destinado a profissionais de diversas áreas da companhia para a concretização de projetos direcionado à digitalização e transformação digital. O prêmio é promovido pela ANPTTrilhos e a Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU), em parceria com a AEAMESP, com o objetivo de estimular o desenvolvimento tecnológico na área de transporte de passageiros sobre trilhos e reconhecer os melhores trabalhos por sua qualidade técnica, ineditismo e aplicabilidade no setor metroferroviário.

# Palavra do Presidente

No ano de 2023, as boas práticas de Meio Ambiente, Sociais e de Governança (ESG) estiveram cada vez mais presentes em empresas de transporte em todo o Brasil. Afinada à essa agenda, em janeiro de 2023 a CPTM afirmou seu compromisso com o Desenvolvimento Sustentável.

Para isso, adaptamos nossa abordagem estratégica fazendo uso da incorporação de premissas com um olhar mais ampliado para a sustentabilidade corporativa, com os pilares em:

- Novos Modelos de Negócios;
- Experiência do Cliente;
- Transformação Corporativa;
- Excelência Operacional.

Mediante a promoção de transporte de qualidade e da prestação de serviços e atividades não poluentes para a população, nos tornamos parte da solução de um mundo mais sustentável. Dessa forma, nos posicionamos assumindo compromissos alinhados ao nosso propósito, missão e visão, que refletiram no nosso desempenho através de impactos positivos e garantindo a perenidade do nosso negócio:

- Compromisso com uma economia sustentável;
- Compromisso com a valorização das pessoas;
- Compromisso para construir um futuro renovável.

Incentivamos um futuro mais sustentável para as próximas gerações. A CPTM aperfeiçoou suas práticas de Governança para lidar com as incertezas e os desafios do negócio através da estruturação do sistema de gestão de controles internos da companhia, declaração do apetite a riscos, publicação dos riscos à integridade, realização de ciclos de avaliação da maturidade em Gestão de Riscos, Conformidade e Controles Internos, e o contínuo monitoramento dos riscos de processo, fazendo uso de uma análise mais otimizada, com mais transparência e com foco nas decisões estratégicas, além de investimentos em novas tecnologias. Ações essas que permitiram o amadurecimento e eficiência da Governança Corporativa da CPTM.

Acreditamos no fortalecimento das nossas relações sociais por meio da promoção do bem-estar dos nossos empregados e de ações para uma sociedade mais justa e inclusiva. Promovemos em 2023 várias ações internas de conscientização de Diversidade e Inclusão, além da publicação do nosso Manifesto de D&I, e do relacionamento com as comunidades.

Em 2023, iniciamos a contratação do nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa, o que vai possibilitar a identificação e quantificação das fontes de emissões da CPTM. O inventário vai permitir o estabelecimento de metas e estruturação da estratégia para mitigação e compensação das emissões residuais por meio de ações de médio e longo prazo. Ademais, reforçamos nossas boas práticas ambientais com a incorporação de alternativas sustentáveis em nossa operação, estações, projetos e obras.

A Jornada do Cliente continuou em evidência graças à constante busca pela melhoria no atendimento e acesso a todos, o que resultou em uma avaliação positiva de mais de 86% dos nossos passageiros.

Em 2023 a Linha 13-Jade foi estendida até a Estação Palmeiras-Barra Funda no Centro do município de São Paulo, facilitando o embarque de passageiros vindos de outras linhas, agilizando e otimizando a viagem.

A estação também recebeu melhorias nas suas instalações, no seu piso, iluminação e comunicação visual. Além disso, a Plataforma 5 da Estação da Luz foi totalmente adequada para o serviço Expresso Aeroporto.

Ademais, foram realizadas também obras de acessibilidade e modernização em estações e diversas melhorias ao longo dos trechos que permitiram uma redução nos intervalos entre trens. As linhas receberam novas subestações de energia de tração e cabines seccionadoras, o que resulta em mais confiabilidade e disponibilidade dos sistemas. Na área de manutenção foram entregues obras de melhorias nos Pátios Guaianases da Linha 11-Coral e Mauá Norte da Linha 10-Turquesa. E, na Estação da Luz, está em andamento a implantação de um túnel de ligação entre a CPTM e a Linha 4-Amarela, uma solução que vai reduzir significativamente o tempo de jornada das pessoas e aumentar a segurança do local.

A extensão da Linha 9-Esmeralda recebeu mais um viaduto rodoviário, Paulo Guilguer Reimberg, no final de sua extensão. As obras da nova Estação Varginha estão em fase final para entrega. E, ainda, foram iniciadas as obras para implantação do novo terminal de ônibus Varginha da SPTRANS, interligado à Estação Varginha, com o intuito de ampliar a integração entre modais rodoviário e trilhos e atender passageiros da região do extremo sul de São Paulo.

Os trens do Expresso Turístico tiveram seus carros reformados em oficinas próprias da CPTM, um esforço conjunto para ampliar a receita acessória da companhia com novos canais de comercialização.

A CPTM segue trabalhando na criação de novos valores, validando boas práticas de sustentabilidade e mensurando caminhos mais sólidos, visando aumentar nossa eficiência e agregar valores de longo prazo. Temos a responsabilidade de fazer a diferença como um vetor transformador na Região Metropolitana de São Paulo.



**Pedro Tegen Moro**  
Diretor Presidente





# A CPTM

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

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

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

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

Operando com linhas integradas às do Metrô, aos corredores de ônibus da EMTU e à rede municipal, conta atualmente com 196 km de linhas ferroviárias e 57 estações operacionais, além de bicicletários e pontos de parada para táxis e carros de aplicativos e atende 18 municípios, proporcionando ao cidadão uma mobilidade eficiente, transportando mais de 1,5 milhão de passageiros diariamente (média por dia útil) e se apresenta como elo fundamental do ecossistema da mobilidade, dentro da Região Metropolitana de São Paulo, promovendo constantemente obras de melhoria e modernização do sistema ferroviário por ela administrado.





# Abordagem Estratégica

No final de 2023, a CPTM revisou sua Estratégia de Longo Prazo. A estratégia de posicionamento da Jornada do Cliente continuou como prioridade, porém com um olhar ainda mais ampliado à sustentabilidade corporativa, que incorporou uma nova abordagem estratégica com pilares que incluem, além da experiência do cliente, novos modelos de negócios, transformação corporativa e excelência operacional.

## Novos modelos de negócio

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

## Experiência do cliente

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

## Excelência Operacional

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

## Transformação Corporativa

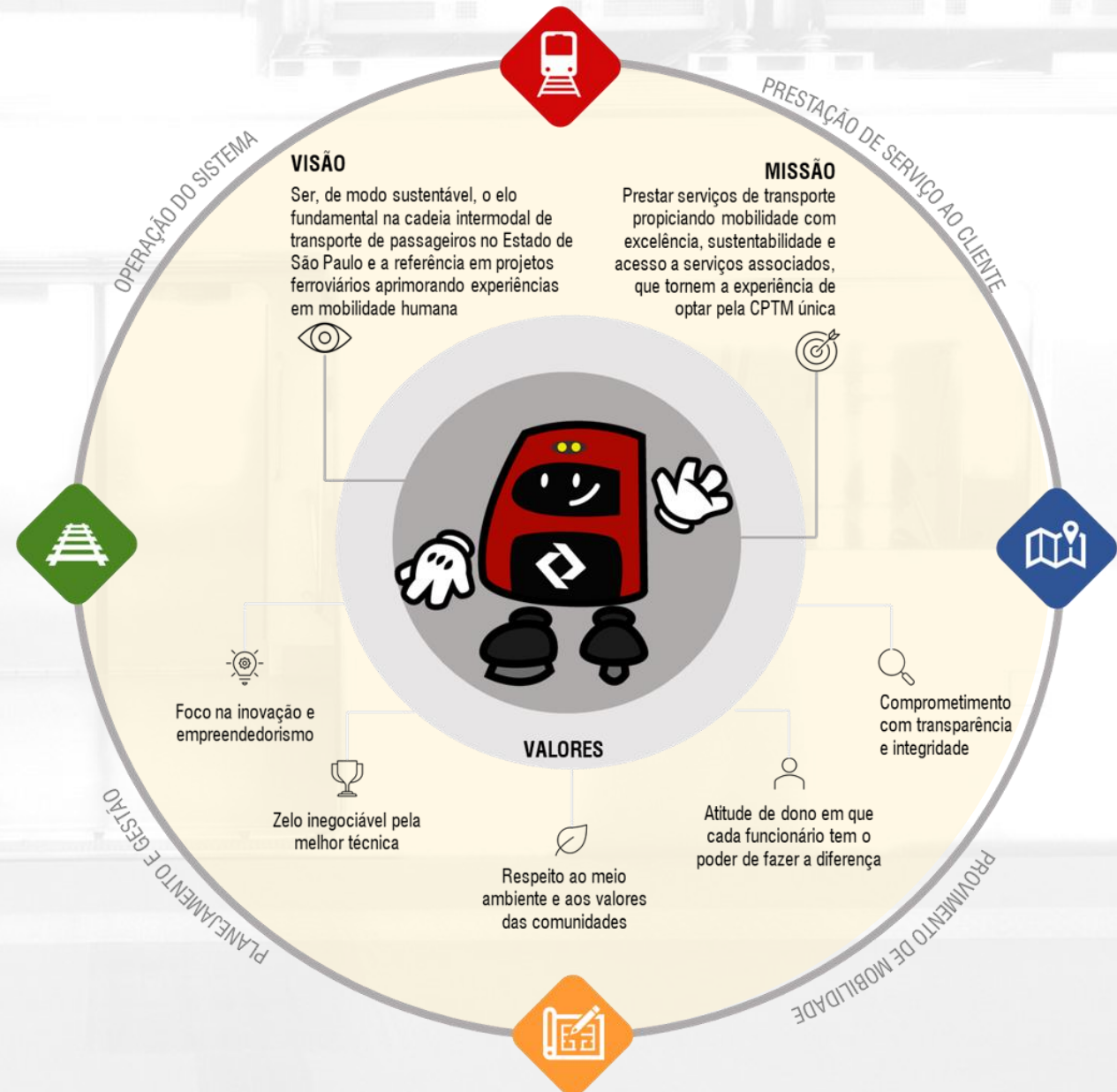
Transformar a cultura organizacional, a liderança, os processos e a tecnologia para adaptabilidade aos novos cenários.

Para saber mais sobre a Abordagem Estratégica da CPTM, [clique aqui!](#)



# Objetivos Estratégicos

- 1 Valorizar o capital humano em um ambiente diverso, inclusivo e seguro;
- 2 Aprimorar a gestão financeira e de custos, o aumento da geração de receitas e a potencialização do objeto social da CPTM;
- 3 Alcançar a excelência na gestão de projetos, processos e serviços administrativos, bem como a promoção de uma comunicação eficaz, de inovação constante e da adoção inteligente da tecnologia;
- 4 Promover a sustentabilidade visando à conformidade ambiental, ecoeficiência e economia de baixo carbono;
- 5 Elevar a eficiência operacional e a gestão dos ativos da CPTM, visando melhorar a experiência e a jornada do cliente;
- 6 Expandir os serviços de transporte aumentando a participação da CPTM no Estado de São Paulo.



# Desempenho Financeiro

A CPTM continuamente busca uma melhoria do seu desempenho financeiro, seja na busca de receitas não tarifárias seja na qualificação de custos e despesas para a busca de um equilíbrio das contas.

Neste cenário, a empresa vem em uma recuperação crescente no volume de passageiros transportados e embarcados após a pandemia de COVID-19. Em 2023, a CPTM teve um acréscimo de 7,5% no número de passageiros transportados e de 2,8% no número de embarcados, em comparação a 2022. A companhia teve um aumento de R\$ 49,4 milhões na receita operacional, bem como uma redução de R\$ 156,8 milhões na subvenção, demonstrando uma diminuição da dependência.

Essa busca pela melhoria na performance financeira continua para que a empresa seja capaz de continuar transportando com mais qualidade e otimização do tempo os passageiros das regiões atendidas.

No ano de 2023, a CPTM pôde demonstrar a efetividade das ações implementadas ao longo desta gestão, ampliando a geração de receitas adicionais para a busca contínua da excelência no transporte público da Região Metropolitana de São Paulo. Houve crescimento de 4,4% na receita de novos negócios, alcançando a marca de R\$ 70,2 milhões.

Esse resultado foi impulsionado pela exploração de mídia e varejo e pelos contratos comerciais vigentes, bem como pela assinatura de três novos: Wi-Fi nas estações, Projeto Global Varejo e Empreendimento Associado Brás.

No serviço Expresso Turístico foram acrescentados dois carros recém-reformados e implementado o serviço de bordo, visando aprimorar a experiência dos passageiros. Além das viagens convencionais aos finais de semana, foram exploradas viagens extras durante os feriados, nas quais foi possível verificar um aumento de 74,5% na receita de vendas de bilhetes de viagem em relação a 2022.

Foram realizados leilões de inservíveis, que são operações sustentáveis que promovem a reutilização de insumos valorizados por alguns setores econômicos e geram recursos financeiros para a CPTM. Neste ano, ocorreram três leilões que totalizaram R\$ 11,79 milhões. As receitas geradas pela utilização do território da CPTM, correspondem a R\$ 11,9 milhões, com destaque para os termos formalizados com a ViaMobilidade.

Legenda:



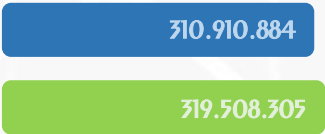
Receita Líquida (R\$ mi)



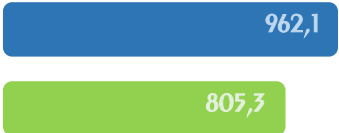
Receita Não-Operacional (R\$ mi)



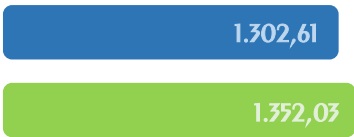
Pagantes (inclui pagantes + gratuidades + meia tarifa)



Subvenção (R\$ mi)



Receita Operacional (R\$ mi)



Receita Operacional (carro/Km)



Custo Operacional (carro/Km)





# Desempenho Operacional

Tendo como foco a missão da CPTM, visando proporcionar um serviço de transporte com excelência e sustentabilidade que torne única a experiência dos nossos clientes, foram realizados investimentos e melhorias ao longo de 2023, que impactaram positivamente no desempenho operacional:

## Melhorias na **Segurança**

Foi inaugurada a nova Central de Monitoramento da Segurança Patrimonial no Pátio da Lapa com o objetivo de monitorar e prevenir furtos e ações de depredação patrimonial, entre outras ocorrências. Também realizadas ações de segurança na proteção de cabos e salas técnicas através de ações antivandalismo como centrais de alarme, cabos subterrâneos, proteções de concreto e rondas de segurança. Além de 390 câmeras instaladas em 20 subestações e três pátios, que são acompanhadas pela nova Central de Monitoramento. A CPTM avançou no monitoramento por aeronaves remotamente pilotadas (drones), com a formação de 19 pilotos habilitados, inclusive para o repasse de conhecimento e formação de mais pilotos. Por fim, foram implantados reforços na vedação de faixa, mediante construção de novos muros e implantação de gradis e telas de proteção, com intuito de impedir o acesso indevido às vias.

## Certificação **ISO 9001**

Obteve-se recomendação para a renovação da certificação ISO 9001, concedido pela Fundação Vanzolini para a CPTM, em 15 de dezembro, consolidando-se os sistemas de gestão da qualidade implantados.

## Investimento em **novas tecnologias**

Dentro do conceito de Gestão de Ativos, foi celebrado contrato para Monitoramento do Sistema de Rede Aérea, mediante instrumentação do pantógrafo dos trens e monitoramento contínuo de todas as linhas, visando reduzir os custos de manutenção e antecipar possíveis falhas. Nas Subestações de Energia, foi celebrado contrato para substituição de relés de proteção, com implantação de sistema de monitoramento. Também está sendo utilizado Monitoramento Contínuo no contrato de manutenção de trens da série 8000, facilitando a identificação e prevenção de falhas.

## Revitalização de **estações**

Na Estação Palmeiras-Barra Funda, que atende ao Serviço 710 (Linhas 7-Rubi e 10-Turquesa) e ao Expresso Aeroporto, foi concluída a substituição da iluminação por lâmpadas com tecnologia LED, além da conclusão da substituição dos pisos de borracha por granito. A Estação Guaianases, da Linha 11-Coral, recebeu substituição da iluminação por lâmpadas LED e troca dos pisos. Na Estação Brás, além da iluminação em LED e da substituição de piso, foi concluída a pintura da estrutura metálica da cobertura da gare, instalados direcionadores de fluxo, realizada a realocação da SSO e implantados novos bloqueios de acesso. Um novo padrão de Comunicação Visual foi implantado na Estação Juventus-Mooça da Linha 10-Turquesa, envolvendo melhoria da apresentação de informações e otimização das técnicas de instalação, com maior agilidade e redução de custos – o piloto foi bem-sucedido e será estendido para outras estações. Foi ainda realizado o serviço de repintura nas estações Lapa, Piqueri, Pirituba, Vila Aurora, Franco da Rocha, Botujuru e Campo Limpo Paulista na Linha 7-Rubi, Juventus-Mooça e Mauá na Linha 10-Turquesa, Brás, USP Leste, Comendador Ermelino, Jardim Helena-Vila Maria e Calmon Viana na Linha 12-Safira, resultando em mais de 65.100 m² de área.





### Melhorias nas linhas

Foi consolidada a redução de intervalo nos horários de pico nas linhas, que estruturou a operação do Serviço 710 com intervalo de 5,5 minutos entre Francisco Morato e Mauá, intervalo de 3,5 minutos entre Luz e Guaianases na Linha 11-Coral, de 5 minutos entre Brás e Engenheiro Manoel Feio na Linha 12-Safira e de 15 minutos entre Engenheiro Goulart e Aeroporto-Guarulhos na Linha 13-Jade – as reduções obtidas foram fruto de trabalho integrado das equipes de operação e manutenção, mediante estudo e implantação de melhorias ao longo dos trechos.

### Expansão dos serviços do Expresso Aeroporto

Com a conclusão de obras, foi possível estender a operação do Expresso Aeroporto para a Estação Palmeiras-Barra Funda, bem como realizar o embarque e o desembarque em todos os carros na Estação da Luz, após a conclusão de obras na Plataforma 5.

### Aquisição de máquinas e equipamentos

Com R\$ 1,7 milhão de investimento em novos equipamentos, muitos deles com bateria e portáteis, agilizando as atividades das equipes e permitindo sua execução de forma mais ergonômica e segura, em conformidade com a NR-17. Para maquinários, foi entregue uma empilhadeira movida à combustão e uma paleteira elétrica ao almoxarifado. Também foram recebidas novas máquinas para a Via Permanente, como os Vagões Prancha Rebaixado (VPR – 2 unidades) e os Veículos Rodoferroviários com Guindaste Multifuncional (VRMG – 2 unidades), que serão comissionados e liberados para uso ao longo do próximo ano.

### Nova contratação de energia elétrica

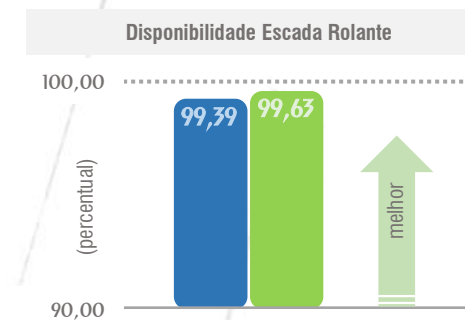
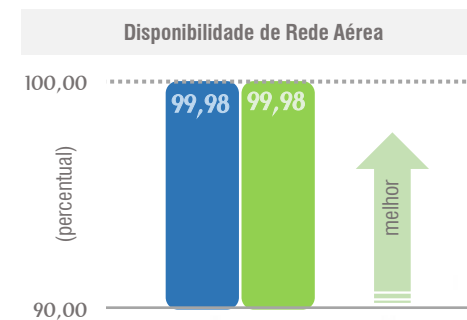
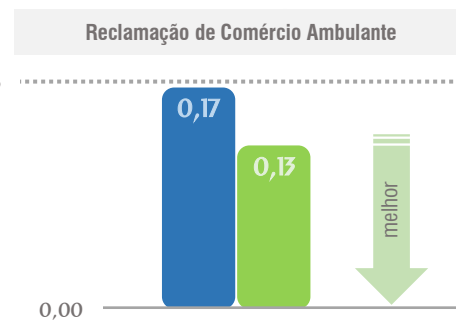
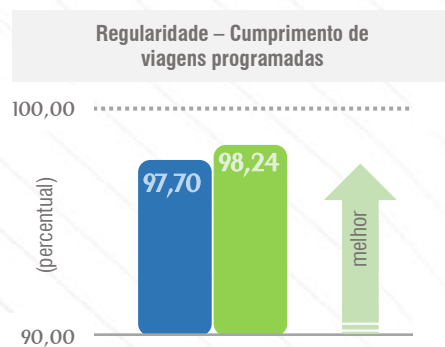
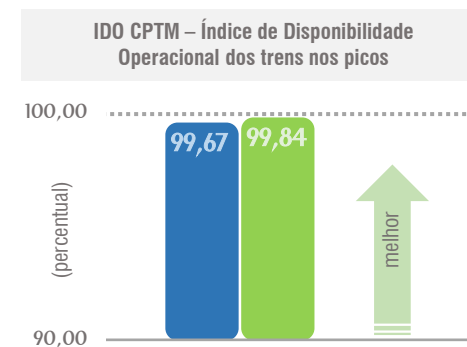
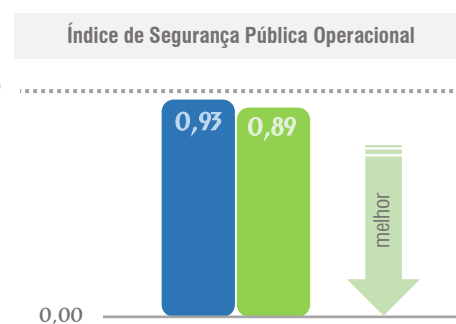
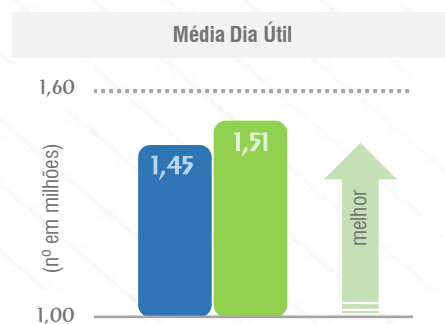
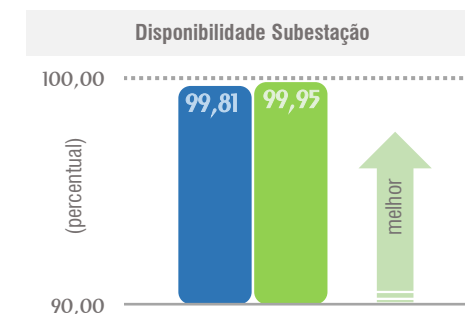
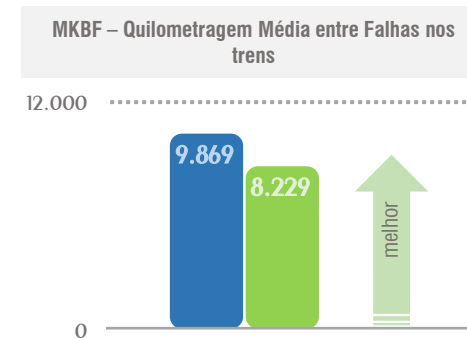
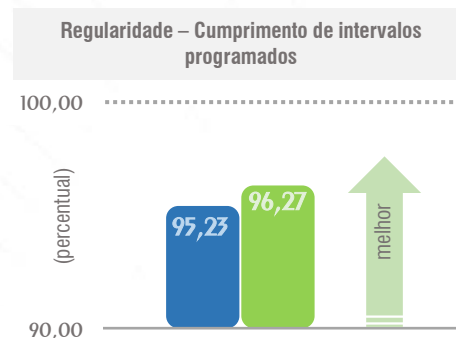
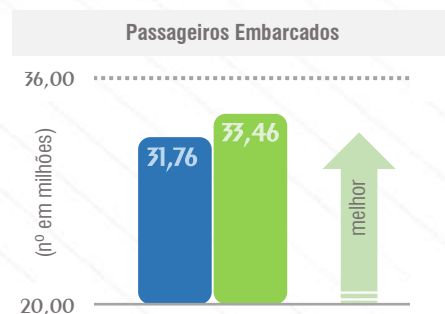
Em 2023, a gestão dos contratos de energia elétrica de tração apresentou como resultado uma economia de R\$ 48 milhões. Foi também concluída a contratação de energia para o período 2025-2029, assegurando a permanência da CPTM no Ambiente de Comercialização Livre (ACL). Para este novo contrato, a economia está estimada em R\$ 140 milhões para 2025, com potencial de alcançar até R\$ 600 milhões ao longo do contrato de cinco anos.

### Melhorias na infraestrutura

Na Estação Mogi das Cruzes (Linha 11-Coral), foram revitalizados 480 metros de vias auxiliares, onde as intervenções incluíram a substituição de dormentes de madeira por concreto, instalação de manta geotêxtil e troca de britas, além da execução da socaria mecanizada e a finalização com a correção geométrica das vias. Com objetivo de prevenir alagamentos ou deslizamentos, foi feita uma reforma no talude entre as estações Francisco Morato e Botujuru (Linha 7-Rubi) e na região da Estação Antônio Gianetti Neto (Linha 11-Coral), onde também foi implantado um dreno profundo no trecho entre as estações Jundiapéba e Braz Cubas, de modo a drenar a água das chuvas para as canaletas adjacentes. O programa de poda de árvores atuou com 1.100 árvores podadas, além de mais de 1.000 árvores suprimidas, todas com a devida compensação ambiental. Essa ação reduziu em 60% as falhas de Rede Aérea devido à queda de árvores e galhos.

# Indicadores Operacionais

Legenda: 2022 2023





# Expansão e Modernização

As obras de modernização e expansão da rede tiveram grande relevância no ano de 2023. Confira os principais destaques.

## Obras de **Acessibilidade**

Para garantir a acessibilidade e segurança de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, foram concluídas as intervenções que garantem total acessibilidade na **Estação São Caetano** (Linha 10-Turquesa), totalizando 13 estações acessíveis entregues desde o início de 2019.

Também em 2023, foi iniciada a obra de adequação da Estação Aracaré, e chegamos a 83% de avanço físico nas obras de adequação da Estação Engenheiro Manoel Feio, ambas na Linha 12-Safira.



## Obras de **Sinalização e Energia**

Continuam os trabalhos para a modernização do sistema de energia de tração. Na Linha 10-Turquesa, foi concluída a reforma da Subestação Retificadora de Tração de São Caetano, assim como a Subestação Retificadora de Tração de Pari, que também recebeu aumento de potência, a reforma da **Cabine Seccionadora** de Energia de Tração de Nothmann, na Linha 7-Rubi, e destaque para a conclusão da implantação de quatro Cabines Seccionadoras de Energia de Tração utilizando tecnologia de construção em Eletrocentro, em Itaquaquecetuba, na Linha 12-Safira, Ferraz de Vasconcelos e José Bonifácio, na Linha 11-Coral e Capuava, na Linha 10-Turquesa.

Para a modernização das Linhas 10-Turquesa e 11-Coral, estão em andamento as obras de implantação do Sistema de Sinalização CBTC (*Communications Based Train Control* ou Controle de Trens Baseado em Comunicação). Na Linha 12-Safira, foram concluídas as obras de implantação de melhorias na sinalização com a possibilidade de operar com intervalos entre trens de 3 minutos.





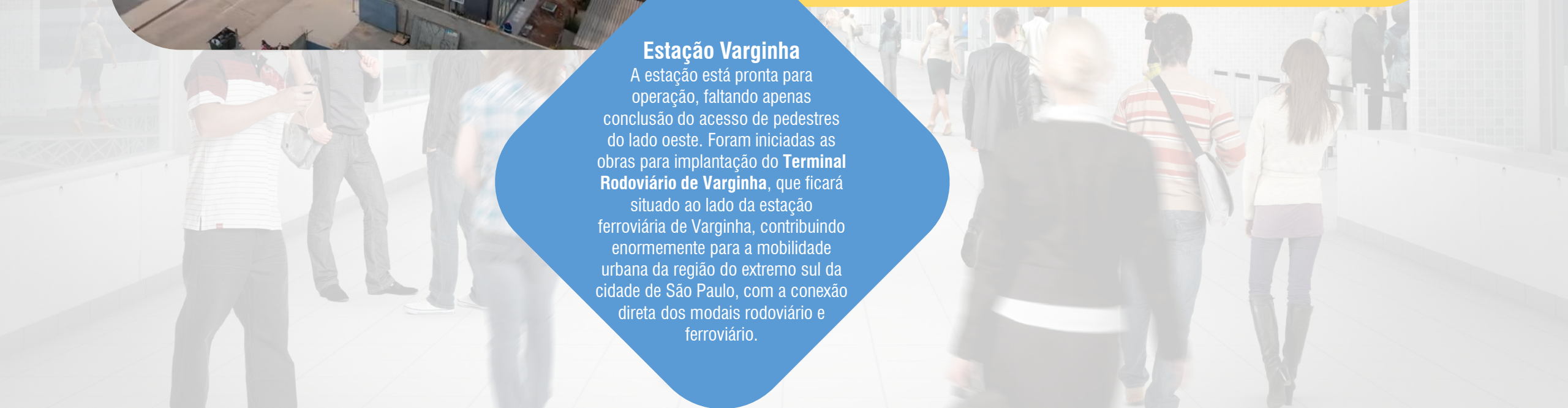
### Empreendimento de expansão da **Linha 9-Esmeralda**

A construção da Estação Varginha, que ocupa uma área de 5.000 m<sup>2</sup> de área edificada com plena acessibilidade, oito escadas rolantes e três elevadores. Disponibilizará, ainda, um bicicletário com 280 vagas.

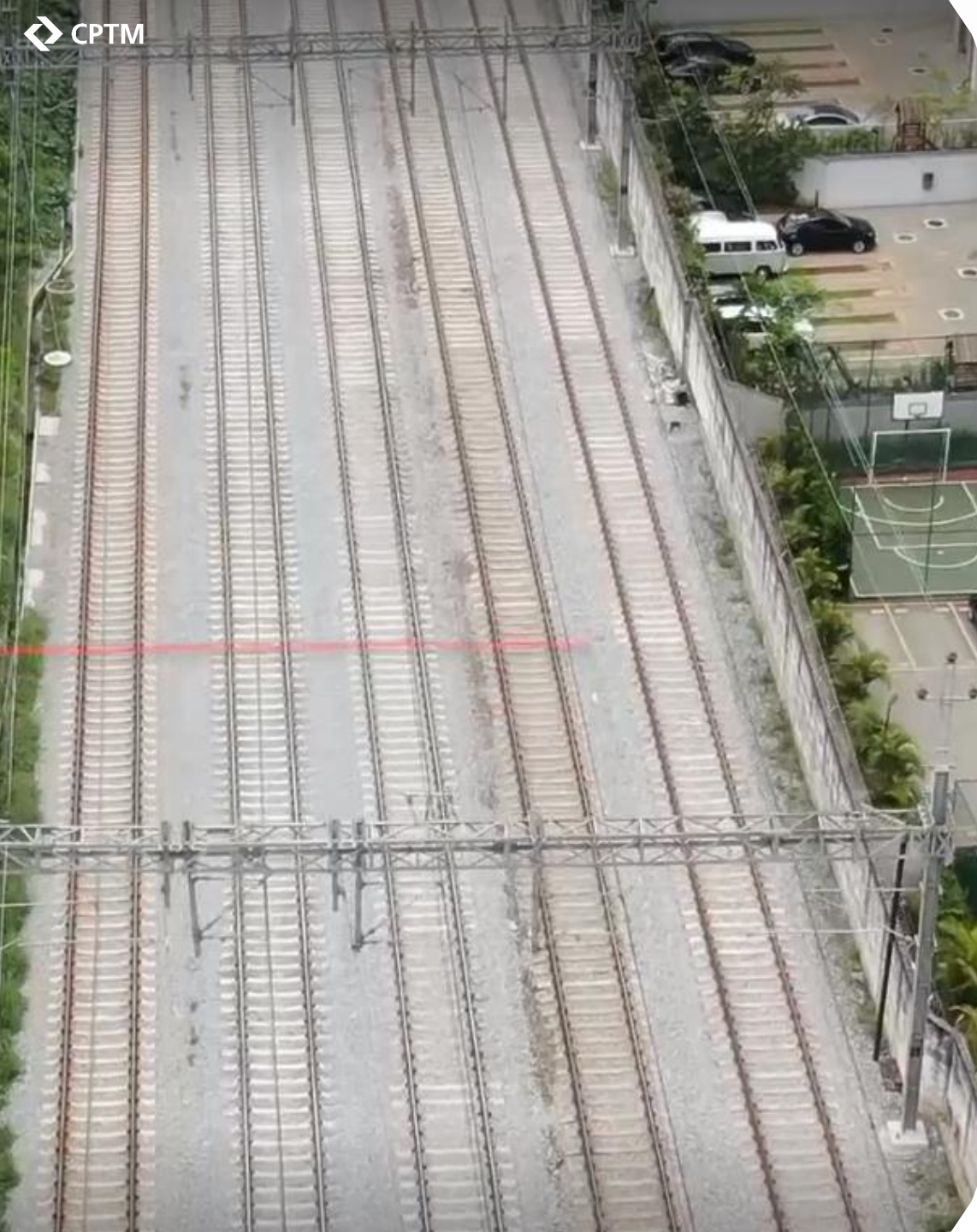
O prolongamento da linha é de 4,5 km de extensão entre Grajaú e Varginha, com projeto de construção das estações Bruno Covas/Mendes-Vila Natal e Varginha, de quatro viadutos ferroviários, adequações no sistema viário e de pátio de estacionamento de trens. Em 2023, foram concluídas as obras civis do viaduto rodoviário Paulo Guilguer Reimberg, o que permitirá a extensão das vias férreas até o pátio de Varginha.

### **Estação Varginha**

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







## Empreendimento **Integração Centro – Linha 13-Jade**

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

Em 2023 foi concluída a Extensão do Serviço Expresso Aeroporto até a Estação Palmeiras-Barra Funda, intensificando a integração entre modais a partir do Terminal Rodoferroviário da Barra Funda até o Aeroporto Internacional em Guarulhos. As fontes de recursos são provenientes do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), com contrapartida do Governo do Estado de São Paulo.

Para essa entrega, foram concluídas as seguintes adequações: infraestrutura do trecho Luz-Barra Funda, Plataforma 5 da Estação Luz e Plataforma 10 da Estação Palmeiras-Barra Funda.

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

- Implantação em andamento da subestação Memorial da América Latina, para suprimento de energia.
- Obras em andamento na Estação da Luz, para implantação do novo **túnel para ligação entre a CPTM e a Linha 4-Amarela** de metrô, e adequações dos sanitários públicos e implantação de duas escadas rolantes e 2 duas escadas fixas.
- Adequação da Estação Brás (em fase de projeto).



Intervenções de Via Permanente, Rede Aérea e Sinalização entre Luz e Palmeiras-Barra Funda



## Projetos Cíveis

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

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

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

## Concessões e Parcerias

Dando continuidade ao Programa de Concessões do Governo do Estado de São Paulo, em 2023 a CPTM participou ativamente na elaboração do edital para concessão patrocinada da prestação do serviço público de transporte de passageiros sobre trilhos do projeto do Trem Intercidades, identificado como TIC Eixo Norte, bem como da modernização e segregação da Linha 7-Rubi e da implantação do Trem Intermetropolitano (TIM), compreendendo operação, manutenção, conservação, implantação de obras cíveis e sistemas, aquisição de material rodante, melhorias, requalificação, adequação, modernização e expansão.

O Trem Intercidades expresso atenderá aos municípios de São Paulo, Jundiaí e Campinas e o Trem Intermetropolitano os municípios de Jundiaí, Louveira, Vinhedo, Valinhos e Campinas. A Linha 7-Rubi segregará o serviço de carga entre Jundiaí e São Paulo e contará com 17 estações.

## Obras em Pátios Ferroviários

Iniciamos a operacionalização de três vias do Pátio Mauá, para garantir uma resposta mais rápida à operação da Linha 10-Turquesa, e facilitar a manobra das composições.

Na Linha 11-Coral, foram concluídas as obras de construção do prédio de apoio e das plataformas de serviço para acesso aos trens no Pátio Guaianases.

Pátio Guaianases

Pátio Mauá





# ESTRATÉGIA ESG

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

1

## Economia Sustentável

Acreditamos que a tecnologia e a inovação são o caminho para soluções mais eficientes e sustentáveis. Nós inovamos para oferecer serviços de qualidade, superando às expectativas dos nossos clientes.

2

## Valorização das Pessoas

As pessoas estão no centro de nossas operações e decisões de negócios. Estamos comprometidos a promover a cultura de respeito e de inclusão, fortalecendo nossas relações.

3

## Construir um Futuro Renovável

Incentivamos o desenvolvimento sustentável, minimizando nossos impactos negativos, operando de forma responsável e em conformidade, assegurando a proteção do meio ambiente e a saúde do planeta.

## Jornada ESG

Por meio da Jornada ESG, a CPTM tornou público o posicionamento da companhia, divulgando as diretrizes para a sua Agenda ESG e assumindo compromissos para o Desenvolvimento Sustentável, mediante o aprimoramento da gestão socioambiental e com uma governança corporativa responsável.

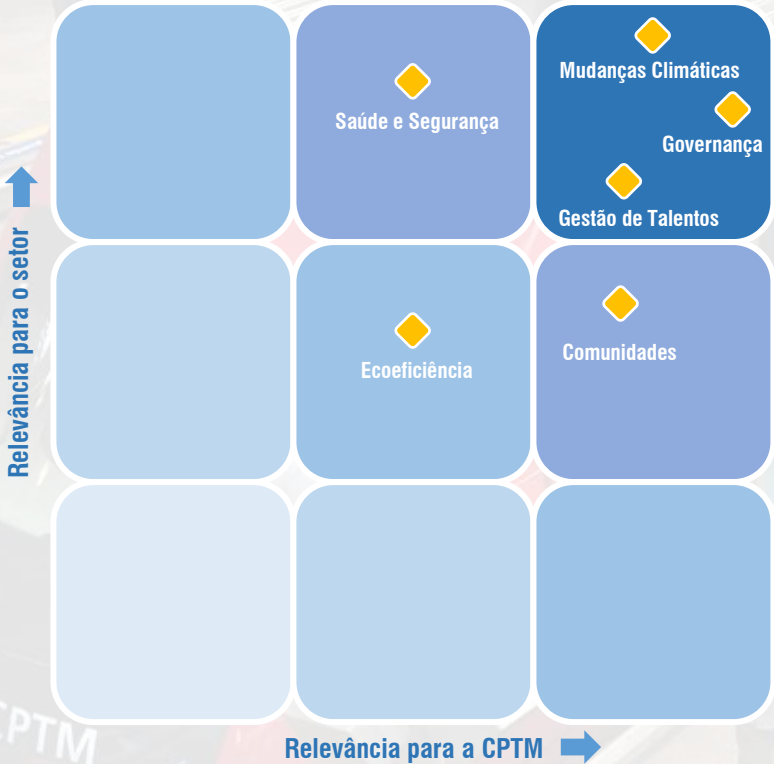
Nesse documento, a CPTM ampliou seu olhar para sustentabilidade, demonstrando de forma transparente aos seus stakeholders, as ações realizadas para a construção da Matriz de Materialidade, avaliando seus impactos sociais e ambientais e desafios previstos para os próximos anos, além de assumir compromissos alinhados ao seu propósito, missão e valores.

Para saber mais sobre a Jornada ESG, [clique aqui!](#)



# Materialidade

Para direcionar suas ações de sustentabilidade, a CPTM definiu seus aspectos mais relevantes (ou materiais) por meio de uma avaliação de materialidade.



## Matriz de Materialidade

Em 2022, a CPTM iniciou o processo para definição dos temas materiais, com a construção da Matriz de Materialidade. Neste ciclo anual de 2023, os temas materiais foram revisados para garantir o alinhamento da materialidade com as Normas Universais GRI, lançadas em 2021.

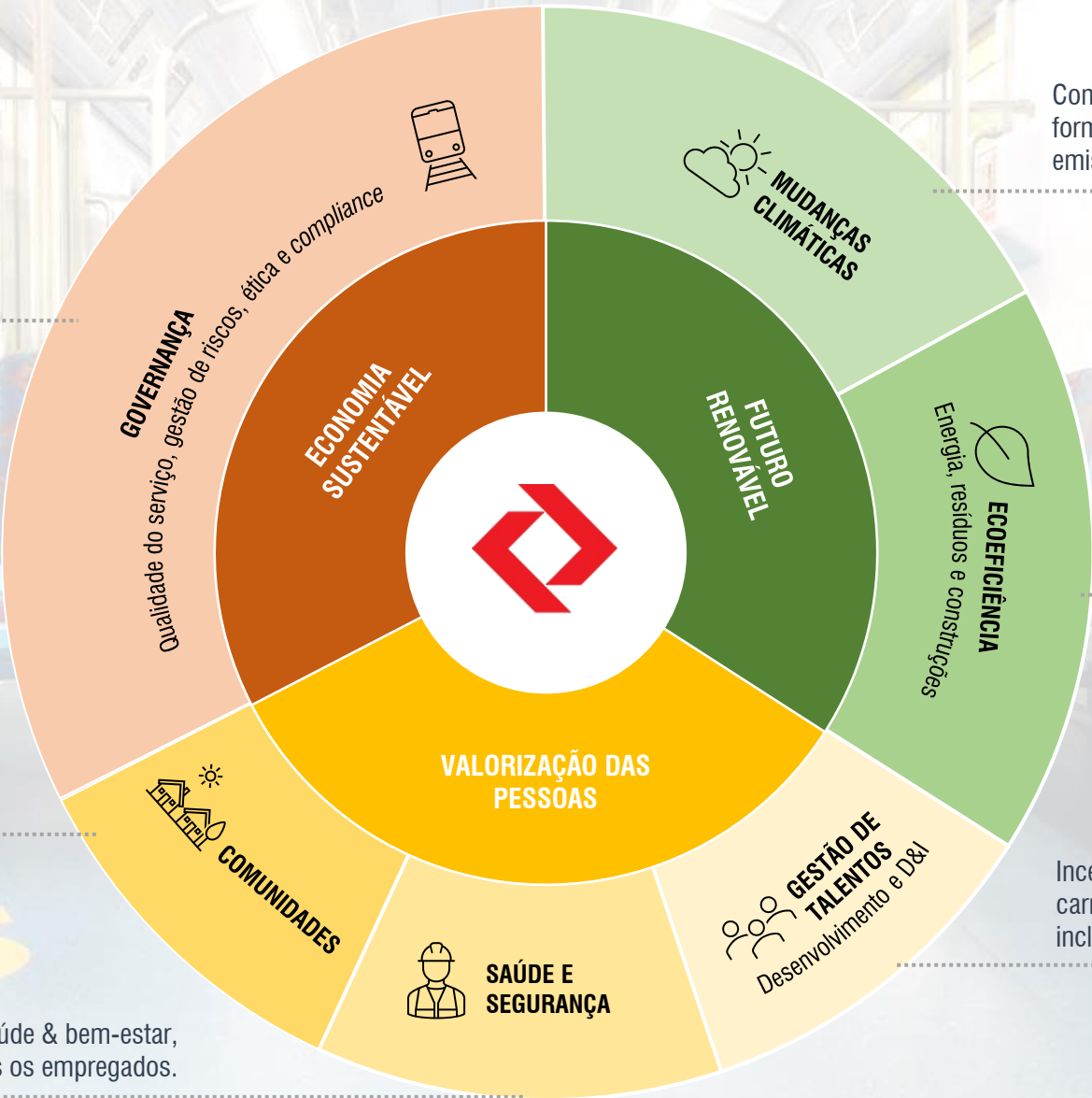
O processo contou com avaliação de conteúdos setoriais e de mercado, tais como o *Morgan Stanley Capital International (MSCI) – Industry Materiality Map*, *Sustainability Accounting Standards Board (SASB) – Materiality Finder*, *World Economic Forum (WEF) – Global Risks Report*, *Sustainalytics* e *Benchmarking* com empresas do setor ferroviário.

Como resultado dessa primeira análise, foram identificados temas potenciais, aos quais a companhia associou o engajamento de *stakeholders* e a avaliação de impactos reais e potenciais.

Os impactos foram priorizados de acordo com as diretrizes de Gestão de Riscos Corporativos e com a relevância para os negócios da CPTM.



Foram definidos seis temas materiais, que se incorporam ao compromisso ESG da CPTM na busca de soluções para contribuir com o desenvolvimento sustentável:



# Economia Sustentável

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

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

## Gestão da Companhia

### Assembleia Geral

É o órgão supremo da administração, com poder deliberativo sobre os rumos da companhia.

É composta pelo conjunto dos acionistas com direito a voto. Suas atribuições estão definidas no Estatuto Social, dentre as quais é responsável por eleger o Conselho de Administração.

## Conselho de Administração

O Conselho de Administração é um órgão de deliberação colegiada responsável pela orientação superior da companhia, dentre as quais, a aprovação de políticas, de Carta Anual de Governança e do Relatório Integrado ou de Sustentabilidade. É composto por um presidente, que não exerce função na Diretoria Executiva da companhia; dois membros independentes (sendo um deles o coordenador do Comitê de Auditoria Estatutário); sete conselheiros membros eleitos pela Assembleia Geral (dentre eles, o Diretor-Presidente da CPTM) e um representante dos funcionários eleito. As agendas de Conselho da CPTM são recorrentes e mensais. Nessas agendas os relatos acerca de assuntos ligados à economia, ao meio ambiente e às pessoas são pautados e tratados.

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

O desempenho do Conselho de Administração é avaliado formalmente em periodicidade anual, nos termos da Deliberação CODEC nº 04/2019, e os resultados, após atestação da conformidade pelo Comitê de Elegibilidade, são submetidos à Secretaria dos Transportes Metropolitanos (STM), à Secretaria de Governo e Relações Institucionais e ao Conselho de Defesa dos Capitais do Estado (CODEC) da Secretaria da Fazenda e Planejamento (Sefaz-SP).

Por se tratar de empresa pública, vinculada ao Governo do Estado de São Paulo, as políticas de remuneração da CPTM, bem como os reajustes remuneratórios estão condicionados às deliberações e decisões governamentais. Especificamente quanto à remuneração, gratificações, benefícios e vantagens de diretores e membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, a companhia deve observar o disposto na Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e na Deliberação do Conselho de Defesa dos Capitais do Estado (CODEC) nº 01, de 01 de fevereiro de 2023), bem como suas revisões e atualizações.

O Conselho de Administração é assessorado por comitês estatutários, e recebe o suporte também de comitês não-estatutários e de áreas como a Gerência de Governança, Auditoria Interna e Ouvidoria.

## Comitês Estatutários

### Comitê de Elegibilidade

É o comitê estatutário responsável por verificar a conformidade do processo de indicação e de avaliação de membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. Seus membros são indicados pelo acionista controlador, o Estado de São Paulo.

### Comitê de Auditoria Estatutário

Órgão técnico auxiliar ao Conselho de Administração, com competências atribuídas em lei e no Estatuto Social CPTM. É integrado atualmente por quatro membros, devendo ao menos um dos membros do comitê possuir reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária, Conformidade, Gestão de Riscos e Controles Internos.



### Diretoria Executiva

É composta por cinco membros, sendo um diretor-presidente, um com atribuições específicas para a matéria financeira, um com atribuições para a área operacional, um para a área de engenharia e um para a área de planejamento, com as respectivas atribuições fixadas pelo Conselho de Administração e especificadas no Regimento Interno e na Norma Geral de Estrutura Organizacional da Companhia. O mandato da Diretoria Executiva tem duração de dois anos, sendo permitidas duas reconduções.

### Auditoria Interna

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

### Ouvidoria

A comunicação direta com o cidadão-passageiro é uma preocupação permanente da CPTM.

A Ouvidoria é acionada em segunda instância, quando o cidadão-passageiro não se satisfaz com a solução que lhe foi apresentada pelos Canais de Atendimento. É um serviço oferecido como instrumento para o fortalecimento da cidadania, para receber sugestões, críticas, denúncias, elogios, além de esclarecer dúvidas. Sua principal meta é viabilizar soluções para as demandas entre as relações. Neste sentido deve estabelecer canais de comunicação de maneira a facilitar o acesso dos interessados, procurando agilizar as informações com transparência, integridade e respeito.

O atendimento é feito de segunda a sexta-feira (exceto feriados) das 08h às 17h, pelo telefone (11) 3117-7094 ou pelo Portal CPTM.

### Conselho Fiscal

De funcionamento permanente, é composto por cinco membros efetivos eleitos pela Assembleia Geral Ordinária Anual. Entre as atribuições previstas em lei, tem a responsabilidade de manifestar-se acerca da proposta de escolha e destituição dos Auditores Independentes, preliminarmente à sua submissão ao Conselho de Administração.

### Governança Corporativa

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

Para acessar a página da Ouvidoria no Portal CPTM, [clique aqui!](#)



# Comitês não estatutários

## Comitê de Clientes

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

## Comitê Permanente de Gestão de Projetos

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

## Comitê de Proteção de Dados

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

## Comitê Permanente de Inovação

Visa fomentar as atividades de pesquisa e desenvolvimento, impulsionando a transformação digital, tendo como eixo a eficiência orientada à otimização contínua da operação dos negócios, à gestão da vida útil das instalações e dos equipamentos, à redução dos custos de operação e manutenção, ao fomento em energias renováveis e à diminuição do impacto ambiental, assim como o desenvolvimento de novos produtos e serviços que se deem em resposta às necessidades dos clientes e passageiros.

## Comitê Permanente de Responsabilidade Social e Cidadã

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

## Comitê Permanente de Governança Patrimonial

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

## Comitê Permanente de Monitoramento de Contratos de Concessão

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

## Comitê Permanente de Elaboração do Relatório Integrado

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

## Comitê de Ética

Comitê responsável por apurar, avaliar e julgar as denúncias internas e externas relativas a práticas ilícitas contrárias à legislação vigente, aos instrumentos normativos e/ou aos Códigos de Conduta e Integridade, recebidas por meio do Canal de Denúncias, reportando à Diretoria Colegiada e ao Conselho de Administração o resultado das apurações e medidas tomadas. É composto por 3 membros, empregados da CPTM nomeados por meio de Ato do Presidente, que devem possuir reputação ilibada, conhecimento e formação acadêmica compatível com a função.



Confira o gibi “Marquinhos e Trenzita nos trilhos da CPTM” e outros conteúdos LGPD. [Clique aqui!](#)







# Programa de Integridade

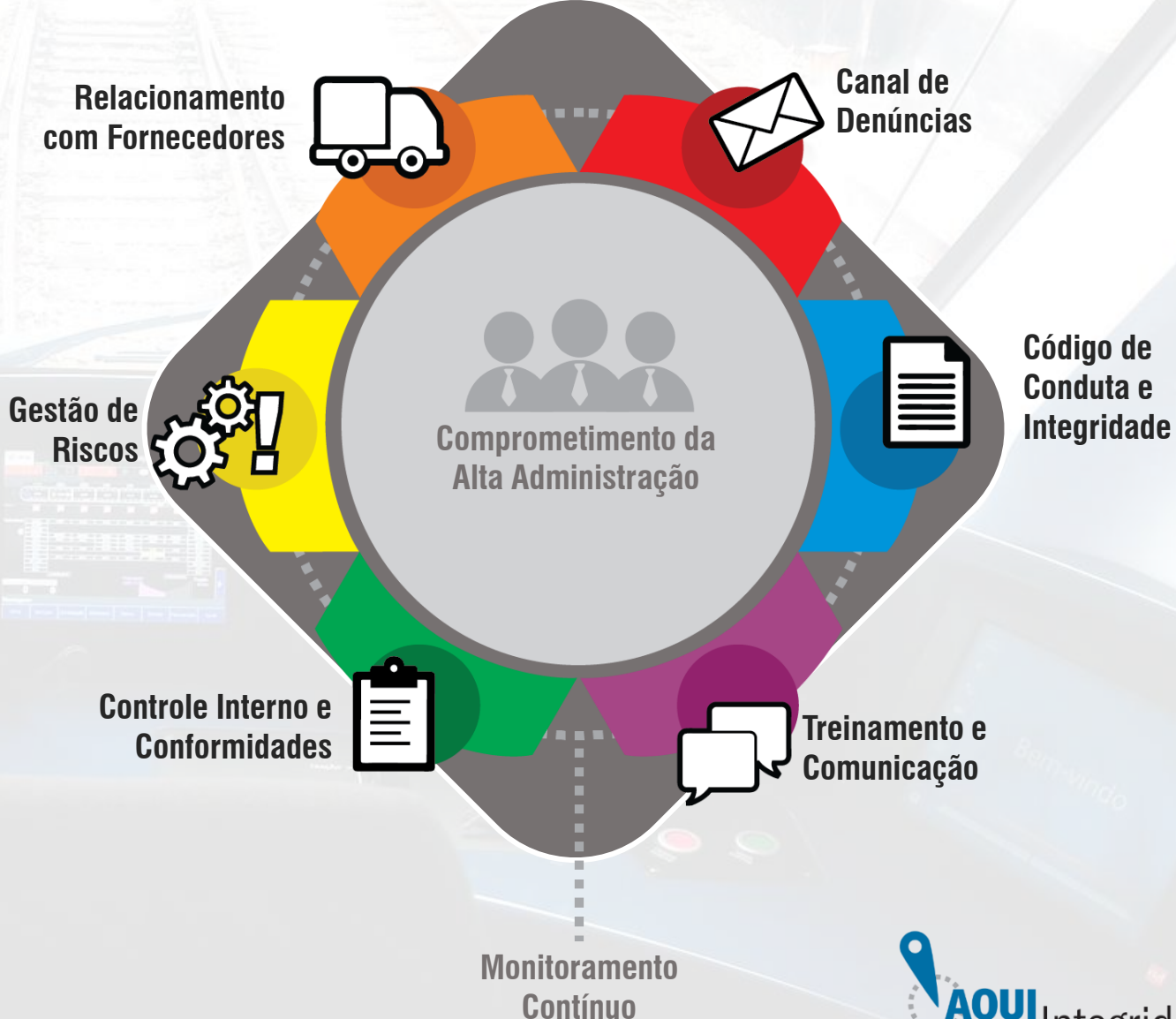
O Programa de Integridade da CPTM está alinhado à abordagem ESG (*Environmental, Social and Governance*) e estabelece um conjunto de princípios e mecanismos de governança, que devem ser seguidos em todos os níveis hierárquicos da empresa, incluindo ações junto aos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros, buscando garantir a atuação correta, eficiente e integrada para proteger e gerar valor à companhia no cumprimento de seus objetivos.

Os compromissos de política da CPTM estão alinhados com a legislação trabalhista e incentivam o desenvolvimento sustentável, minimizando os impactos negativos, operando de forma responsável e em conformidade, assegurando a proteção do meio ambiente e a saúde do planeta. As pessoas estão no centro das operações e decisões de negócios. A empresa está comprometida a promover a cultura de respeito e de inclusão, a valorização das pessoas, o incentivo e o crescimento profissional, o investimento no aperfeiçoamento dos gestores, o desenvolvimento de talentos, o empreendedorismo e a inovação, fortalecendo nossas relações.

A CPTM vem intensificando as medidas de combate à fraude e à corrupção. Trata-se de um processo contínuo e matricial na companhia. Destaque para o trabalho desenvolvido a partir de 2021, no qual a CPTM aderiu ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC) da Rede de Controle da Gestão Pública, apoiado pelo Tribunal de Contas da União (TCU). Em 2023 foram identificados, avaliados e analisados os Riscos à Integridade na Companhia, dentre eles, destaque para os eventos relacionados à corrupção que podem permear vários processos dentre aqueles conduzidos. Os eventos de risco associados ao fator corrupção são:

- Favorecimento em Licitações
- Avaliação de Materiais e Serviços
- Prestação de serviços para fornecedores
- Vazamento de informações privilegiadas

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





## Relacionamento com Fornecedores

A CPTM é uma empresa pública do Governo do Estado de São Paulo, parte integrante da Administração Indireta, portanto, sujeita à Lei de Licitações e Contratos (nº 14.133/2021), à Lei federal 13.303/2016 e outras regulamentações pertinentes à sua estrutura.

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

Os procedimentos e diligência prévia são realizados durante os processos de contratação e registrados conforme o capítulo III do “Regulamento de Licitações, Contratos e Demais Ajustes” da CPTM, versando sobre o tema específico das diligências. Os procedimentos têm vieses técnicos e de integridade. Diligências técnicas são identificadas através do recebimento, análise e aceite de atestados de capacidade técnica previamente solicitados. Os atestados visam identificar capacidade produtiva e experiência técnica na confecção dos produtos em aquisição. Vale ressaltar que os atestados são conferidos junto aos órgãos emissores visando garantir autenticidade. As diligências de integridade são verificadas pelo envio de uma série de documentos obrigatórios solicitados nos editais públicos. Esses documentos têm caráter eliminatório para a concorrência e identificam a conformidade da integridade jurídica das proponentes, sua regularidade fiscal e qualificação econômica e financeira.

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

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



## Código de Conduta e Integridade

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



## Canal de Denúncias

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

O canal recebe denúncias internas e externas relativas ao descumprimento dos códigos de Conduta e Integridade, demais normativos internos, bem como apuração de ilícitos, inclusive indícios de fraude e corrupção. As denúncias são apuradas com independência, pelo Comitê de Ética, considerando as informações apresentadas, garantidos o sigilo e o anonimato durante o processo, nos termos da legislação.

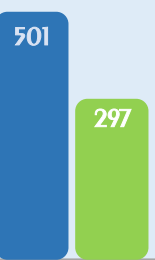
Analisando os registros no Canal de Denúncias, a CPTM observou que a maioria estava relacionada ao comportamento interpessoal entre empregados. Para atender estes casos, que não configuram denúncias de assédio moral, foi contratada uma consultoria especializada em soluções de conflitos por meio de mediação.

No final de 2023, cerca de 150 empregados de diversas áreas da Companhia receberam treinamento para atuarem como mediadores de conflito ou disseminadores do Sistema Integrado de Gerenciamento de Conflitos Internos e Prevenção de Assédio (SIGEC), criado para a CPTM, com o objetivo de solucionar este tipo de contenda entre os pares.

### Legenda:



### Manifestações Registradas



### Denúncias Qualificadas para apuração



As manifestações não consideradas como denúncia são transferidas para tratamento pela Ouvidoria.

### Casos Concluídos



Para acessar o Canal de Denúncias,  
[clique aqui!](#)







## Gestão de Riscos

Como forma de atuar preventivamente para garantir razoável certeza do cumprimento dos seus objetivos e o alcance dos resultados esperados, a CPTM estabeleceu, em sua Política de Gestão de Riscos Corporativos, os conceitos e as diretrizes a serem aplicadas para a identificação, avaliação e tratamento dos principais riscos corporativos em quatro dimensões:

- Riscos estratégicos: riscos que, por meio de eventos indesejáveis, podem afetar a consecução dos objetivos estabelecidos no planejamento estratégico.
- Riscos do negócio ou empresariais: riscos que, por meio de eventos indesejáveis, podem afetar a prestação do serviço, a gestão empresarial, a gestão dos recursos e a gestão de implantação de projetos de expansão e modernização.
- Riscos de processos: riscos que, por meio de eventos indesejáveis, podem afetar o resultado esperado nos processos internos realizados pelas áreas de resultado da companhia.
- Riscos de integridade: riscos que, por meio de eventos indesejáveis, podem afetar o cumprimento das obrigações legais e regulatórias, com destaque ao comportamento ético, à transparência, à prestação de contas e à responsabilização.

Destaque na matéria de riscos à integridade, o combate à corrupção, praticado diariamente em todos os processos da CPTM. Sendo que 100% dos processos que podem oferecer riscos de corrupção são avaliados e tem controles internos estabelecidos e geridos pelas áreas de resultado. Os fatores de riscos identificados são o possível favorecimento em licitações, avaliação enviesada de materiais, prestação de serviços por empregados para fornecedores e vazamentos de informações privilegiadas. Para todos os possíveis fatores, existem controles mitigatórios contribuindo para a probidade administrativa e integridade da empresa.

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

Em complemento, a CPTM vem formalizando suas políticas corporativas de modo a explicitar seus compromissos e dar as diretrizes sobre assuntos relevantes e relacionados às práticas ESG, visando não só o cumprimento da legislação, mas também um forte posicionamento acerca de sua função social, da sua importância no cenário da mobilidade e sustentabilidade e, finalmente, sempre em busca da melhoria de suas práticas de governança.

Foram instituídas as seguintes Políticas:

- Política de Meio Ambiente;
- Política de Gestão de Riscos Corporativos;
- Política de Recursos Humanos;
- Política de Segurança da Informação;
- Política de Proteção de Dados Pessoais;
- Política de Preços para Prestação de Serviços de Consultoria;
- Política de Transações com Partes Relacionadas e
- Política Integrada de Comunicação, Relacionamento e Porta-voz.

Vale ressaltar que a Política de Transação com Partes Relacionadas é uma das ferramentas que dá as diretrizes para o tratamento e mitigação de potenciais conflitos de interesses em conjunto com as premissas do Código de Conduta e Integridade (CCI). Não foram declaradas situações relevantes de conflito de interesses durante o período do relato, nem de penalizações contra a CPTM relacionadas ao descumprimento a leis e regulamentos.

A companhia também cumpre com todos os requisitos de transparência e prestação de contas, mantendo disponíveis e atualizadas as informações ao cidadão o acesso aos principais serviços que envolvem necessárias no Portal CPTM. Visando facilitar a gestão do território ferroviário, suas interferências e interface com a vizinhança foi implantada a primeira fase do site “Território Ferroviário CPTM”, um local específico para consultas, solicitações e serviços relativos ao território da empresa.



Confira a página de Transparência no Portal CPTM. [Clique aqui!](#)






## Treinamento e Comunicação

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 anticorrupção a todos os seus administradores: membros dos conselhos, comitês estatutários e diretoria, cumprindo com o compromisso anticorrupção e com o estabelecido na Lei nº 13.303/2016.

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

Os procedimentos e as Políticas de Combate à Corrupção são expressos através do Código de Conduta e Integridade da CPTM.

Dos 5.887 empregados, 5.773 fizeram a leitura obrigatória do Código e firmaram compromisso em estar em conformidade com os preceitos do documento. O total de empregados cientes e comprometidos em cumprir e fazer cumprir o Código de Conduta e Integridade representa 98,06%.



A CPTM promove, por meio do Instituto Brasileiro de Gestão e Pesquisa, treinamento on-line com o tema: "Governança Corporativa nas Empresas Estatais à luz da Lei 13.303/2016". Sendo que 100% dos membros de Governança receberam o treinamento referido.



## Controles Internos e Conformidades

Entre os mecanismos de Controles Internos da CPTM, fazem parte do monitoramento contínuo a análise da adequação da companhia diante das atualizações da legislação. Ao longo de 2023, foram emitidos 18 Relatórios de Controles Internos com a finalidade de atestar e monitorar se a empresa está em conformidade com a legislação vigente. Esses relatórios figuram como importante dispositivo de controle interno estratégico visto que, uma vez identificada a conformidade legal, há registro que a CPTM não está ferindo nenhuma legislação, mitigando riscos à integridade e do negócio.

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

Em 2023, de janeiro a dezembro, 20 das 32 gerências foram visitadas, analisadas e atestadas dentro dos parâmetros de conformidade, convergindo para o bom desempenho da governança.

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

Os dados apresentados indicam onde a CPTM, por intermédio de sua Gerência de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Riscos, pode ter melhor atuação. Ressalta-se que os controles internos observados e apontados nos relatórios de *compliance* dizem respeito aos controles das áreas de resultado. Esse trabalho inovador na gestão de controles internos pode trazer à tona informações importantes como a indicação dos pontos onde é necessário ocorrer algum tipo de investimento, seja de recursos financeiros ou de recursos humanos, com a promoção de treinamentos e workshops.



# Valorização das Pessoas

Dentro da sigla ESG, o S representa o âmbito social. Trata-se principalmente das condições de trabalho e do respeito aos direitos humanos, ou seja, é a relação da empresa com os seus empregados e stakeholders (partes envolvidas).

Responsabilidade Social Corporativa é o compromisso na promoção de ações de desenvolvimento econômico que vão além da geração de empregos, pagamento de impostos e lucratividade do negócio. É uma atitude ética em benefício da qualidade de vida e do respeito aos direitos humanos que começa com seus próprios empregados e se estende a toda sociedade, buscando construir laços fortes com seus clientes, empregados e fornecedores, ao mesmo tempo em que ajuda a comunidade na qual a empresa está inserida.

Nesse sentido, um dos compromissos firmados pela CPTM em sua Jornada ESG é o de Valorização das Pessoas, por meio da promoção de uma cultura de respeito e de inclusão e do fortalecimento das relações. Por isso, as pessoas estão no centro das operações e das decisões de negócios.

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, foram mapeadas diferentes partes interessadas, identificando seus públicos de interesse.



A CPTM impacta o cotidiano de milhares de pessoas todos os dias: seus 5.887 empregados e suas famílias, todos os 1,5 milhão de passageiros, além de sua função social enquanto empresa estatal que apoia o planejamento da mobilidade urbana e as ações de responsabilidade social. E, por isso, promove o diálogo constante com esses públicos para aperfeiçoar e ampliar suas iniciativas, pautando os seus relacionamentos em princípios e valores éticos.





# Relação com os empregados

## Orgulho de ser CPTM

Em alinhamento ao compromisso estratégico de transformação cultural e com os objetivos de fortalecer o “orgulho de ser CPTM”, proporcionar cada vez mais uma experiência positiva e única para os empregados e fortalecer a cultura organizacional para construção de um ambiente cada vez mais diverso e inclusivo, foi implantada, em 2023, a Jornada do Colaborador.



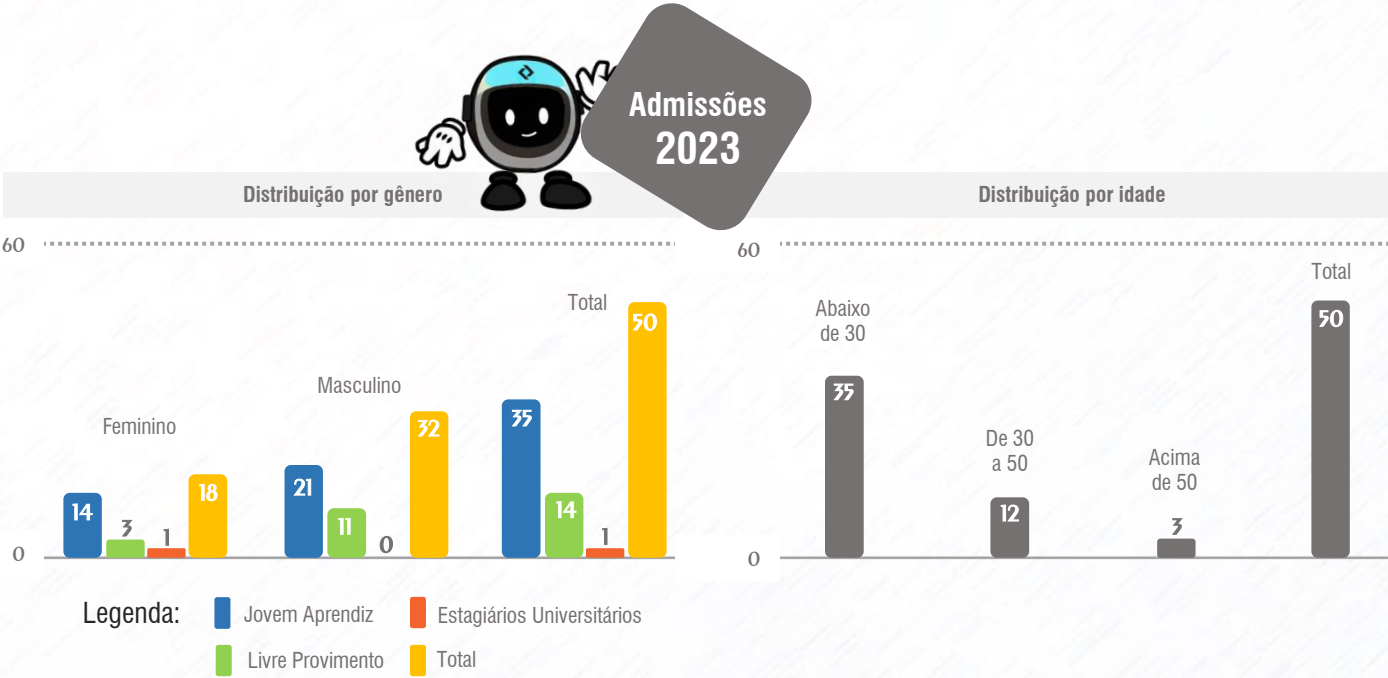
Baseada na *Employee Experience* (EX), a Jornada do Colaborador traduz a soma das suas experiências durante todo seu percurso na empresa, trazendo o empregado para o centro das ações, com foco na melhoria contínua.

A empresa estimula a comunicação com os empregados, sempre pautada na escuta ativa e sem julgamentos. Canais como o “Fale com o P”, que reforça a transparência na comunicação entre os empregados e o presidente, o “Fale com o RH” e a mais recente ferramenta, a **Chatbot Liza**, que recepciona e atende a todos os tipos de dúvidas 24 horas por dia e auxilia a CPTM a compreender e ampliar o olhar sobre suas necessidades. Cada ponto de contato da jornada contempla serviços e programas que são direcionados para atender às necessidades dos empregados.

## Atração de talentos, recrutamento e seleção

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

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



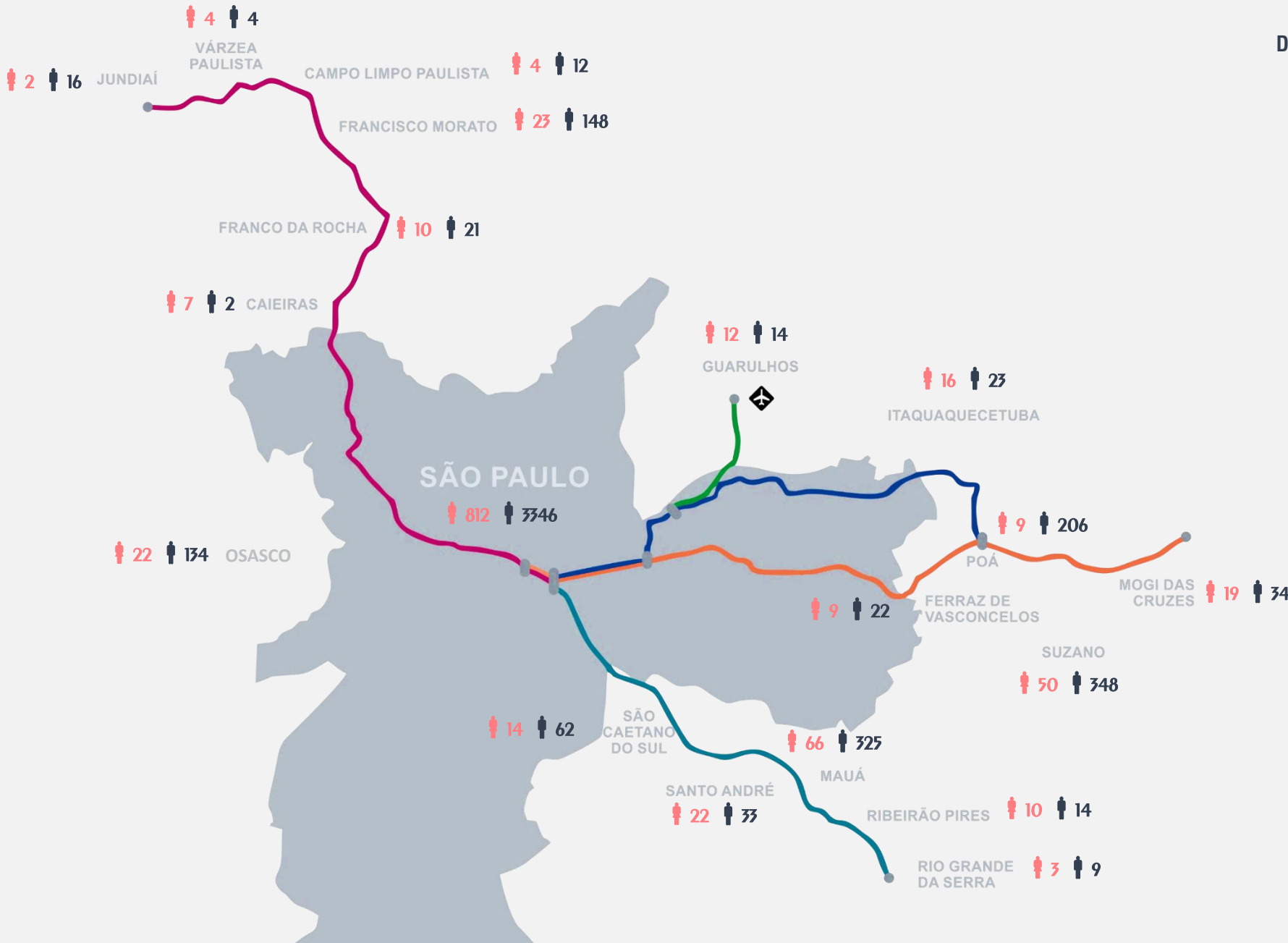
Além do cuidado com os empregados, atua-se com programas que apoiam a preparação dos jovens para o mercado de trabalho, promovendo conhecimentos técnicos, imersão e aprendizado da cultura, bem como fortalecendo a diversidade para os empregados e sociedade

A CPTM mantém dois programas de novos talentos:

- Aluno Aprendiz:** A CPTM, em atendimento à legislação da cota de aluno aprendiz, no ano de 2023, em parceria com o SENAI/SP, manteve o convênio para alunos aprendizes, tendo realizado processo seletivo para o curso de Aprendizagem Industrial (CAI) para Maquinista de Trens Metropolitanos (32 alunos); curso Técnico em Administração (36 alunos) e curso Técnico em Manutenção de Sistemas Metroferroviários (64 alunos).
- Estagiários:** A Companhia mantém o programa de estágios desde 1994, possibilitando aos estudantes um estágio escolar supervisionado e desenvolvido em ambiente de trabalho, com profissionais de formação compatível, objetivando a preparação para o trabalho produtivo para aqueles que estejam frequentando regularmente as aulas nas instituições de ensino superior e ensino médio de educação profissional. O quadro aprovado de vagas de estágio na CPTM em 2023 era de 110 posições, com efetiva ocupação mensal média de 69.

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

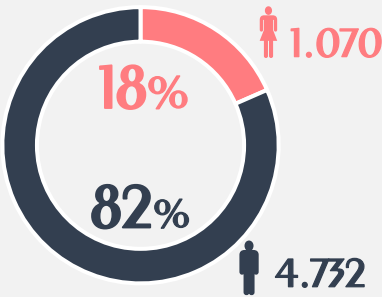




Distribuição de empregados por gênero (por município)

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

Força de Trabalho



5.887 EMPREGADOS

Nota: Por meio do sistema de Gestão de Pessoas (MIX) foi obtida relação atual de empregados e conforme a escala e jornada cadastrada foram identificadas as quantidades de empregados em período integral e parcial, incluindo gênero e região.



A diversidade de origens, experiências, habilidades e perspectivas enriquece a empresa, impulsionando a criatividade, a inovação e a resolução de problemas de forma mais abrangente e eficaz.

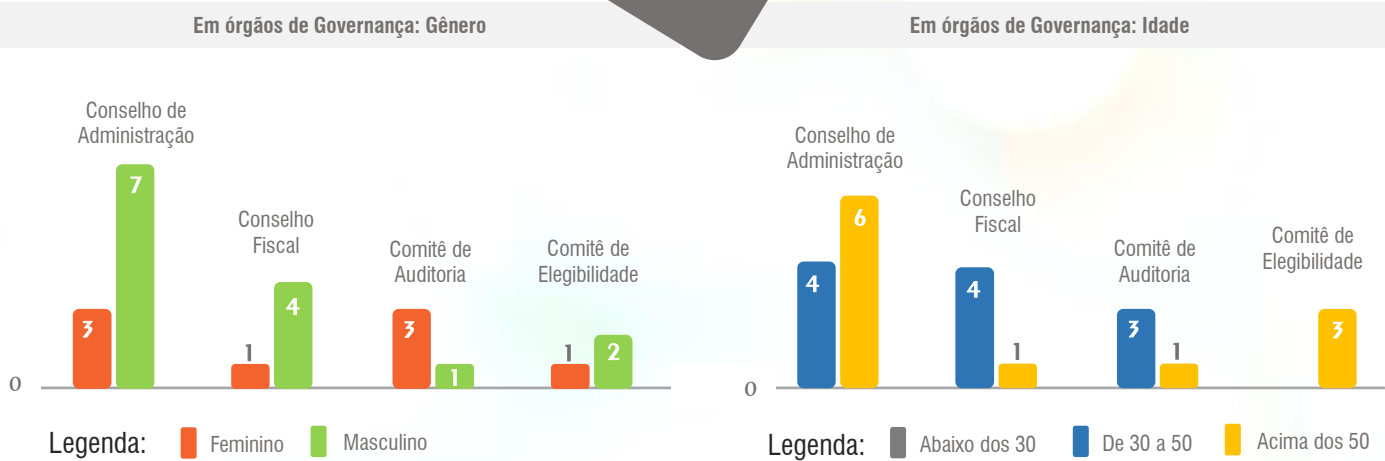
Órgãos de Governança

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

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

Para CPTM, é motivo de orgulho compartilhar que a igualdade salarial é um valor fundamental que se reflete nos conceitos da Política de Recursos Humanos nos cumprimentos das leis inerentes ao modelo de contratação. A companhia acredita que todos os empregados, independentemente de seu sexo, raça, etnia, religião ou qualquer outra característica individual, devem ser recompensados de forma justa e equitativa por seu trabalho. Por isso, a proporção de salário-base se reflete de 1 para 1, impossibilitando qualquer disparidade salarial por gênero e/ou categoria.

Diversidade





## Treinamento e Desenvolvimento

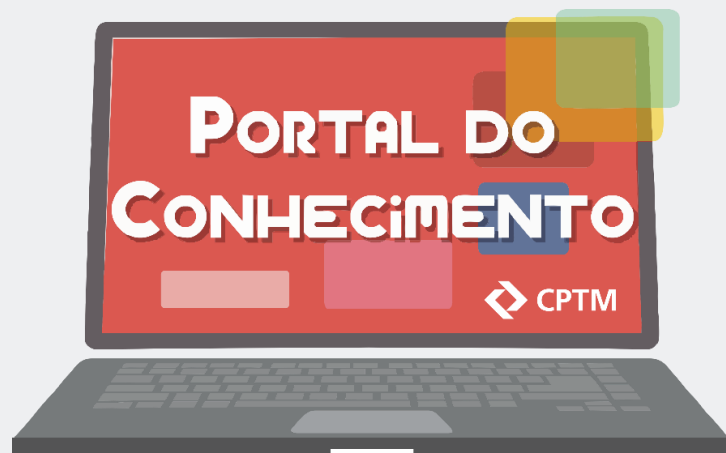
A gestão de talentos é uma prática que faz parte das ações e metas estratégicas da CPTM, com o propósito de apoiar o sucesso da organização por meio do desenvolvimento dos empregados.

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

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

O tema da diversidade e inclusão é abordado nas campanhas de comunicação recorrentes para disseminação das premissas do Código de Conduta e Integridade da CPTM, implantação do Sistema Integrado de Gerenciamento de Conflitos Internos e Prevenção de Assédio (SIGEC) para mediação de conflitos, realização de pesquisas de clima organizacional e monitoramento por meio de indicadores.

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



## Programas de Capacitação e Aperfeiçoamento

### Portal do Conhecimento

Oferece cursos e treinamentos on-line que podem ser acessados pelos empregados a qualquer momento e em qualquer lugar. Os cursos e os treinamentos disponibilizados são conectados à estratégia da empresa, voltados para o desenvolvimento de habilidades técnicas, comportamentais ou de gestão.

No ano de 2023, ele foi atualizado para a versão 4.0.7 da plataforma Moodle, trazendo otimização da performance, segurança e interface. Além disso, seu layout é responsivo para dispositivos móveis. Os conteúdos foram atualizados, com destaque para novos cursos de Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD), Código de Conduta e Integridade 2023, e de Excelência em Atendimento.



### Semana de Inovação

Programa com foco na cultura da inovação e no incentivo à criatividade que beneficia passageiros e a companhia. A semana contemplou uma feira de tecnologia na Estação Palmeiras-Barra Funda.



Eventos e Treinamentos Internos

- 1º Encontro Jurídico da CPTM: compartilhamento do conhecimento legal do setor ferroviário e contou com a presença de 65 participantes.
- Visita técnica ao Trem Republicano em Itu, promovida para premiar os participantes do grupo vencedor da 2ª edição do Prêmio Inova CPTM.
- 1º Workshop da Jornada do Colaborador.
- Treinamentos contratuais para capacitação dos empregados em Sistemas e Equipamentos adquiridos pela empresa e que compõem novas tecnologias, cujo processo deve assegurar a preservação e qualidade do know-how ferroviário.
- Treinamentos para atualização técnica.
- Treinamentos obrigatórios por lei para execução de atividades específicas.



- Roda de Conversa das Auditorias da Secretaria de Transportes Metropolitanos (STM):** disseminação de conteúdo relacionado à governança corporativa, atraiu a participação das auditorias e órgãos de governança das estatais paulistas.



Programas de Assistência para Transição de Carreira

Programa Novos Horizontes

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



Programa de Sucessão

Possibilita identificar, mapear e escolher os empregados que possuem maior prontidão para assumirem novas posições de liderança. O programa foi desenvolvido com foco em valorizar as pessoas, incentivar o crescimento profissional, investir no aperfeiçoamento dos gestores, desenvolver talentos e competências para inovação.

Planos de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS)

Possibilita o reconhecimento aos empregados pelo nível de desempenho e qualificação profissional.



Média de horas de capacitação por ano, por empregado

Categoria Funcional	Horas Treinamentos	Quantidade de Empregados	Média
Corporativo/ Administrativo	597	225	3
Jovem Aprendiz	58	138	0,42
Livre Provimento	6.481	198	33
Operações	134.117	4.082	33
Técnico	22.978	755	30
Universitário	16.685	489	34
Total	180.916	5.887	



Avaliação e Feedback

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

Etapas de avaliação



Todos os colaboradores com no mínimo 180 dias de efetivo exercício no cargo ou função são avaliados anualmente, utilizando uma ferramenta robusta e personalizada. Em 2023, participaram do processo de avaliação 5.567 empregados, o que representa 100% dos elegíveis (95% do quadro efetivo), o que demonstra o comprometimento das equipes com o Programa.

Categorias funcionais e gênero

Categoria Funcional	Gênero		Total
	Feminino	Masculino	
Corporativo/ Administrativo	85	120	205
Livre Provimento	50	124	174
Operações	663	3.298	3961
Técnico	65	683	748
Universitário	147	332	479
Total	1.010	4.557	5.567





## Benefícios, saúde e bem-estar

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

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

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

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

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

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



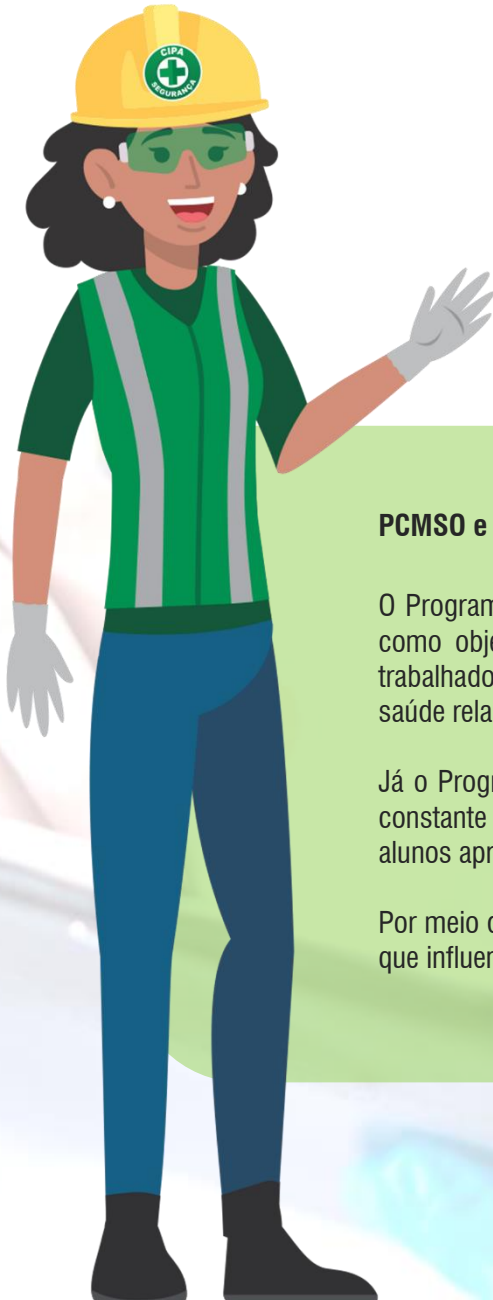
SIPAT e Semana da Saúde Integral

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

Acontece sempre de agosto a novembro e dedica-se a promover a conscientização dos empregados de toda a empresa, para a necessidade de prevenção em relação à segurança do trabalho.

Com o tema: “Juntos por um ambiente de trabalho seguro e sustentável”, a SIPAT 2023 marcou a retomada das feiras presenciais e contou também com palestras/lives, quiz e vídeos, transmitidos de forma virtual e que ficaram disponíveis no Portal do Conhecimento.

Números da SIPAT 2023	
Atividade	Participantes
Feiras presenciais	1.366
Palestras online/Lives	620
Quiz	2.522
Acesso ao conteúdo no Portal do Conhecimento	235



PCMSO e PGR

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) tem como objetivo principal a promoção e a preservação da saúde dos trabalhadores por rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho.

Já o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) constitui atividade constante para preservação da saúde e segurança dos empregados, alunos aprendizes e estagiários.

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



Segurança

A CPTM possui corpo técnico (engenheiros e técnicos de Segurança do Trabalho) que avalia e monitora as atividades e os riscos inerentes a elas, bem como os riscos de doenças profissionais, subsidiando informações para encaminhamento aos treinamentos necessários e autorizações para trabalho em área de risco, com os devidos pagamentos de adicionais. Durante o ano de 2023, foram realizadas 1.141 inspeções pelos técnicos de Segurança do Trabalho onde é feita uma averiguação criteriosa do local de trabalho, com foco na verificação da segurança e na identificação de condição de risco de acidente ou a saúde que contrarie as leis e normas vigentes.

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

A gestão de acidentes é aplicada para todos os empregados da CPTM e as diretrizes básicas para análise, investigação e correção das causas dos acidentes de trabalho estão descritas em Normas Internas. Se constatada qualquer não conformidade em relação às Normas Regulamentadoras (NRs), é emitido o documento técnico denominado Relatório SESMT, onde as não conformidades são classificadas de acordo com uma matriz de criticidade considerando a severidade (potencial para provocar danos à integridade física dos empregados) e a probabilidade de ocorrer um evento decorrente da não conformidade, servindo de base para a gestão preventiva.

Para todos os empregados CPTM	2023
Número e índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	2
Número e índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	20
Número e índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	145
Acidentes típicos: 97	
Acidentes de trajeto: 48	



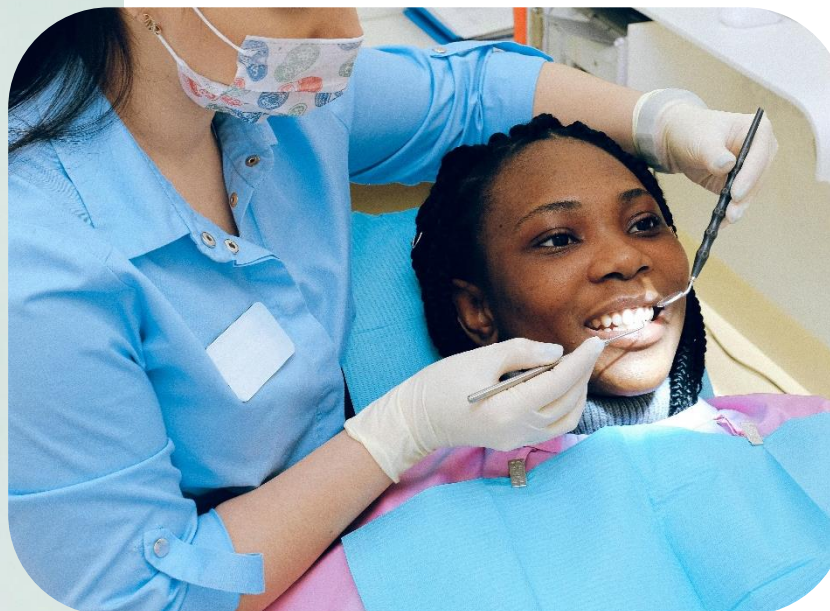


## Saúde

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

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

Os postos médicos contam também com equipe multidisciplinar composta por técnicos de enfermagem, enfermeiro, nutricionista, psicólogo e assistente sociais, garantindo amplo atendimento às demandas de suporte aos empregados. Em 2023, foram realizados 5.550 exames ocupacionais (97,8% dos empregados contemplados) e 13.299 atendimentos multidisciplinares.



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

*Todos os empregados possuem acesso aos serviços e programas oferecidos pela companhia.*

Programas / Ações	Descrição (resumida)	Nº de atendimentos
Atendimento Psicológico	Avaliação psicológica anual dos empregados que trabalham em área de risco e atendimentos psicológicos sob demanda.	1.076 atendimentos
Atendimento Nutricional	Atendimentos individuais com foco no emagrecimento e diminuição de riscos ocupacionais, tratamento e/ou prevenção de doenças crônicas: diabetes, pressão alta e hipercolesterolemias.	876 atendimentos
Atendimento Social	Atendimento presencial nos postos médicos e por telefone (24 horas), com o objetivo de acolher, orientar, encaminhar e acompanhar o empregado quando em situação de crise.	8.292 atendimentos
PAAD - Programa de Prevenção do Uso e Abuso de Álcool e Outras Drogas	Programa criado para sensibilização e conscientização quanto às consequências do uso de substâncias psicoativas, bem como para atender os empregados identificados em uso, abuso ou dependência química de álcool ou outras drogas e seus familiares, através de acompanhamento interno e/ou tratamento externo.	1.152 empregados atendidos e 3888 exames toxicológicos realizados
Programa Premium CPTM	O Programa Premium CPTM é um programa que oferece descontos e / ou vantagens aos empregados, alunos aprendizes e estagiários da empresa, através de parcerias com fornecedores de serviços, estabelecimentos comerciais e profissionais.	08 instituições cadastradas, totalizando 162 parceiros ativos.
Programas <i>In Company</i>	Os Programas <i>In Company</i> , realizados em parceria com a operadora do plano de saúde, têm como objetivo principal a conscientização da importância da promoção à saúde e prevenção de doenças. São elaborados anualmente com base no perfil de saúde dos colaboradores. Programas realizados em 2023: Programa Medida Certa, Dependência Química, Tabagismo, Saúde Mental e Qualidade de Vida, Nos Trilhos da Saúde da Mulher, Nos Trilhos da Saúde do Homem, vídeos e tenda Doenças Crônicas na SIPAT/Semana da Saúde Integral.	1.419 participantes
Campanha de Vacinação Contra a Gripe	Aplicação da vacina tetravalente nos colaboradores da CPTM, contribuindo para uma menor incidência de casos de gripe e suas possíveis complicações, reduzindo assim o absenteísmo corporativo.	3.046 colaboradores vacinados
Programa Família Empresa	O programa visa estimular o convívio social e estreitar as relações entre empregados, familiares e empresa, promovendo o senso de pertencimento e o reconhecimento do profissional.	149 participantes
Ações esportivas	As atividades esportivas visam incentivar a integração entre os empregados, promover a saúde física e mental, cooperar para a melhoria do clima organizacional, despertar o interesse dos empregados nas atividades oferecidas pela empresa e reforçar sua visão positiva da empresa. Atividades realizadas em 2023: participação em corridas e caminhadas, Copa de Futebol <i>Society</i> , Jogo Amistoso de Futsal Feminino.	735 participantes
Doação de Sangue <i>In Company</i>	Campanha realizada em parceria com a Fundação Pró-Sangue para fornecer ao empregado a possibilidade de fazer a doação de sangue nas dependências da CPTM.	161 candidatos e 133 bolsas de sangue
Blitz Ergonômica	Ação de orientação postural com o objetivo de orientar e conscientizar os empregados sobre a postura ideal para o trabalho sentado e o correto ajuste da cadeira no ambiente de trabalho.	337 participantes
Licença maternidade de 6 meses e incentivo ao aleitamento materno	As empregadas da CPTM têm o benefício da extensão da licença maternidade, além do preconizado pela CLT (4 meses) e concede 2 horas diárias para aleitamento materno até que a criança complete 12 meses.	



## Relação com a sociedade

### Relação com os clientes

O ano de 2023 foi marcado por significativas realizações na CPTM, todas guiadas pelo compromisso de oferecer um serviço de excelência aos nossos passageiros e clientes.

Estas ações não apenas melhoraram a infraestrutura e os serviços oferecidos, como também fortaleceram a imagem positiva da companhia junto ao público. Pensando nesse compromisso, em agosto de 2023, a CPTM lançou o Comitê de Clientes para aprimorar o atendimento e estreitar laços com seus passageiros. A criação do Comitê de Clientes representa uma iniciativa pioneira no sistema de transporte de passageiros no Brasil.

O grupo busca promover uma interação mais colaborativa, atuando como um elo de comunicação e consultoria para elevar a satisfação e fidelidade dos clientes, além de influenciar positivamente na oferta de produtos e serviços. As funções do comitê incluem discutir questões relevantes, fornecer *feedback*, compartilhar visões para aprimorar decisões, testar novidades e contribuir na criação de estratégias focadas na Jornada do Cliente. Essa iniciativa reflete o empenho da CPTM em incorporar os clientes em suas decisões, visando melhorias contínuas e um vínculo duradouro. A seguir, um resumo das principais iniciativas e melhorias implementadas ao longo do ano, por intermédio do Comitê de Clientes.

### Obras na Estação da Luz

A reestruturação do corredor de acesso entre a CPTM, o Metrô e a Linha 4-Amarela, administrada pela concessionária ViaQuatro, foi um marco importante, com foco na melhoria visual dos tapumes e destaque das informações sobre o motivo das obras e a previsão de término, garantindo transparência e minimizando inconvenientes para os passageiros.

### ATENDIMENTO CAMPEÃO



#### Programa Atendimento Campeão

Lançado em dezembro/2023 para acontecer no decorrer de 2024, o Atendimento Campeão é uma estratégia da CPTM focada em destacar e premiar a dedicação dos empregados em fornecer um atendimento excepcional aos clientes. Alinhado aos valores e objetivos estratégicos da empresa, o programa promove a superação das expectativas dos passageiros através da inovação e excelência no serviço.

Destina-se aos empregados em contato direto com os clientes, como agentes operacionais, maquinistas, segurança e manutenção, incentivando a melhoria no atendimento. Visa reconhecer esforços individuais e coletivos que elevam a qualidade do atendimento, transformando a Jornada do cliente em algo único e valorizado. O programa busca fomentar a excelência, o trabalho em equipe, a melhoria contínua e a entrega de serviços superiores, garantindo o reconhecimento de contribuições significativas.







### Acessibilidade na Estação Campo Limpo Paulista

Adequação do acesso ao banheiro para Pessoas com Deficiência (PCDs), reafirmando o compromisso com a inclusão e o respeito a todos os passageiros.

### Gestão de Terrenos Remanescentes

Próximo às estações Corinthians-Itaquera e Dom Bosco, tomadas medidas para o fechamento provisório e limpeza de terrenos, visando a segurança e o bem-estar das comunidades locais e dos passageiros.

### Treinamento “A Magia da Excelência”

Com o objetivo de manter as equipes sempre preparadas e engajadas, foram promovidos treinamentos focados na excelência no atendimento aos passageiros, reforçando a importância de um serviço de qualidade. Público-alvo: Líder de Estação e Agente Operacional.

### Ação Dia do Cliente

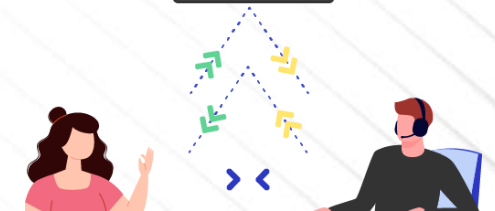
No dia 15 de setembro, a CPTM honrou o Dia do Cliente de forma extraordinária na Estação Brás, proporcionando uma experiência única aos passageiros. Em uma iniciativa inovadora, os passageiros foram calorosamente recebidos com um tapete vermelho, simbolizando a importância e o apreço que a companhia tem por cada um de seus clientes. Esta ação especial reflete o compromisso contínuo da CPTM em oferecer não apenas um serviço de qualidade, mas também em criar momentos memoráveis para aqueles que utilizam seus serviços diariamente.

### Campanha do Mês da Criança

Em outubro, os esforços foram dedicados para tornar o transporte mais seguro e divertido para os pequenos. Com dicas de segurança gravadas por filhos e sobrinhos dos colaboradores, foi promovida a conscientização de forma lúdica e eficaz.

### Central de Libras

Em dezembro, a CPTM deu um passo significativo em direção à inclusão e acessibilidade ao firmar uma parceria estratégica com a AME para a adoção da plataforma digital ICOM. Esta iniciativa visa oferecer um atendimento especializado em Libras, a Língua Brasileira de Sinais, melhorando substancialmente a comunicação com passageiros surdos. Todas as 57 estações distribuídas pelas cinco linhas da CPTM estão equipadas com esta tecnologia avançada, garantindo que as pessoas surdas tenham acesso a um serviço de atendimento inclusivo e eficiente. Este avanço representa um marco importante na missão da CPTM de promover a igualdade e a acessibilidade, assegurando que todos os passageiros possam usufruir de uma experiência de viagem segura e confortável.





Canais de Relacionamento

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

A comunicação com o passageiro é feita principalmente por meio da Central de Relacionamento 0800, a única do Sistema Metroferroviário com atendimento ininterrupto, que realizou em 2023 155.135 atendimentos. Outro canal de relacionamento com o passageiro é o WhatsApp, que registrou 81.374 atendimentos em 2023, um aumento de 26% em relação ao ano anterior.

A companhia também presta um importante serviço aos passageiros/cidadãos com a Central de Achados e Perdidos (CAP), que em 2023 recebeu 68.035 itens perdidos nas estações ou trens. Deste total, 21.452 artigos foram devolvidos aos seus donos, o que equivale a 32% do total. Alguns dos passageiros tiveram seus itens devolvidos após o serviço de busca ativa feita pela equipe da CAP, que garantiu 51% das devoluções e outras 49% de forma espontânea. Dentre os objetos perdidos, o maior número corresponde a documentos (cartão de crédito, RG) que chegou a 47.084, seguido por artefatos em geral com 20.951 itens. Porém o local tem de tudo, como pia de banheiro, bengalas, óculos, material escolar, instrumentos musicais e até um drone.

Por fim, o credenciamento ao trabalhador desempregado é outro canal de relacionamento, que a partir de setembro de 2021 passou a atender também a demanda do Metrô. Ao todo, em 2023 foram 621.097 atendimentos a pessoas que buscam uma nova oportunidade no mercado de trabalho, o que representou 24.446 credenciais emitidas e 591.888 embarques.

Redes sociais CPTM

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

Em 2023, a CPTM manteve o atendimento essencial para se aproximar ao público atual, cada vez mais conectado com as plataformas, desenvolvendo material próprio para Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn e Tik Tok.

Top	Descrição	Alcance	Curtidas	Visualizações
1	Bentley VS Trem	10.116.927	1.004.344	11.706.024
2	Trem da Barbie	2.130.270	165.100	2.303.193
3	Antes e Depois!	1.242.244	194.841	1.860.575
4	Mini Trem	1.127.282	81.994	1.897.861
5	Bom dia!	709.553	75.820	693.797
6	Criança Feliz	647.651	72.745	942.682
7	Trabalho noturno	692.651	58.502	698.645
8	Boa viagem!	232.276	24.514	236.921
9	Trem da Netflix	137.308	10.726	151.976
10	Dia dos Pais	85.040	8.344	90.260
Total TOP 10		17.121.202	1.696.930	20.581.934



Plataforma	2022	2023	%
Facebook	191.558	204.245	6,62%
Instagram	67.564	320.025	373,66%
LinkedIn	25.170	33.326	32,40%
Tik Tok	100.712	176.210	74,96%
Twitter	768.976	782.338	1,74%
Youtube	11.871	32.003	169,59%

O perfil da CPTM no Instagram teve um crescimento de 373,66% no número de seguidores de dezembro de 2022, com 67.564 seguidores, para 320.025 em dezembro de 2023. Isso se deve à estratégia da companhia em desenvolver vídeos com linguagem apropriada para o público jovem e focado na operação de trens e nas atividades das estações.

No ano de 2023, a CPTM ficou em primeiro lugar no Prêmio Secom Trends, um reconhecimento para os melhores trabalhos nos perfis do Governo do Estado de São Paulo. A companhia conseguiu com o Top 10 do Instagram um alcance de mais de 17,1 milhões de perfis, quase 1,7 milhão de curtidas e mais de 20,5 milhões de visualizações.

Todos os perfis da CPTM tiveram aumento em 2023. Além do Instagram, o Youtube foi o aplicativo com mais crescimento no ano (169,69%), seguidos das plataformas do Tik Tok (74,96%), LinkedIn (32,40%), Facebook (6,62%) e Twitter (1,74%).

As redes sociais da CPTM terminaram o ano com 2.971 postagens, 54.463.273 visualizações/alcance, 3.667.235 curtidas, 591.289 compartilhamentos e 1.550.170 seguidores.



Siga as redes sociais oficiais





## Eventos, campanhas e ações

Em 2023, a CPTM intensificou a oferta de serviços aos passageiros com ações de diversas áreas nas estações, totalizando 3.089 eventos, 919 ações e 175.934 atendimentos. Além de realizar ou participar de campanhas sazonais do Estado de São Paulo e beneficiar as comunidades lindeiras à linha férrea com arrecadação no ano de 3,1 toneladas de alimentos entre outros produtos.

Na área da saúde e bem-estar, a companhia realizou 525 ações com 162.204 atendimentos durante o ano. Foram 6.450 orientações em campanhas mensais (Janeiro Roxo/Branco, Outubro Rosa, Novembro Azul), diabetes, colesterol; 16.972 aferições de pressão arterial, 25.793 testes realizados (entre colesterol, glicemia, hepatite, HIV e sífilis); distribuição de 5.600 kits de higiene bucal; e aplicação de 18.568 doses de vacinas (Influenza e COVID); 321 pessoas inscritas para o Mutirão de Catarata; além da distribuição de 88.500 preservativos nos displays espalhados em 10 estações da CPTM.

Ações culturais também marcaram o período nas estações e nos canais de relacionamento da CPTM. Foram 186 eventos culturais como exposições, shows, apresentações musicais e teatrais, saraus, painéis, grafites ou murais. Já as ações de educação também estiveram presentes nas 57 estações da CPTM em 2023. Foram 5.683 atendimentos em 36 ações como BiblioSesc, Livro Livre e Feira de Livros e Profissões. A companhia também realizou 172 ações de utilidade pública, como Verão Seguro, prestações de serviços de Sabesp, CIEE, OAB, Sebrae, Procon, COHAB, resultando em 8.047 atendimentos.

As comunidades lindeiras à CPTM também foram atendidas pela equipe de relações comunitárias. No ano, foram 979 demandas relacionadas aos mais variados assuntos voltados à boa convivência com a faixa de domínio da companhia.

Todas essas ações repercutiram na imagem da CPTM, colaborando com o total de 11.189 inserções na imprensa, sendo que destas 83,9% foram positivas.







## Espaço Acolher

Em 2023, a CPTM inaugurou quatro salas do Espaço Acolher, que oferece acolhimento e apoio a vítimas de violência e importunação sexual nas estações e trens. Com os novos equipamentos, a companhia passou a disponibilizar salas de acolhimento em 34 estações das cinco linhas, que foi criado para dar atendimento humanizado e acolhedor à vítima de importunação sexual longe do agressor e feito por uma pessoa preparada para lidar com a situação. Além disso, a ampliação dessa rede de apoio eleva ainda mais a capacidade de atendimento às mulheres vítimas destes crimes que precisam ser eliminados não apenas da CPTM, mas de toda a sociedade.

Para dar privacidade no atendimento à mulher, o espaço fica em área administrativa, bem reservado, e com acesso restrito, para garantir que a vítima se sinta protegida após a ocorrência. Após o primeiro atendimento com todo apoio, a vítima é conduzida ao distrito policial, com acompanhamento de profissional da CPTM.

A CPTM possui Espaços Acolher nas seguintes estações:

- Linha 7-Rubi: Água Branca, Caieiras, Francisco Morato, Franco da Rocha, Perus, Pirituba, Várzea Paulista e Vila Aurora
- Linha 10-Turquesa: Mauá, Rio Grande da Serra, Santo André e São Caetano do Sul
- Linha 11-Coral: Dom Bosco, Ferraz de Vasconcelos, Guaianases, José Bonifácio, Mogi das Cruzes, Poá e Suzano
- Linha 12-Safira: Comendador Ermelino, Itaim Paulista, Itaquaquecetuba, Jardim Helena-Vila Mara, Jardim Romano e São Miguel Paulista
- Linha 13-Jade: Aeroporto-Guarulhos

E nas estações de integração: Brás – Serviço 710 (Linhas 7-Rubi, 10-Turquesa) e Linhas 11-Coral e 12-Safira da CPTM e 3-Vermelha de metrô; Calmon Viana - Linhas 11-Coral e 12-Safira da CPTM; Corinthians-Itaquera – Linha 3-Vermelha de metrô; Engenheiro Goulart - Linhas 12-Safira e 13-Jade da CPTM, Luz – Serviços 710 (Linhas 7-Rubi e 11-Coral), Expresso Aeroporto e Linhas 4-Amarela e 1-Azul de metrô; Palmeiras-Barra Funda – Serviços 710 (Linhas 7-Rubi e 11-Coral), Expresso Aeroporto e Linhas 3-Vermelha de metrô e 8-Diamante de trem metropolitano; Tamanduateí - Linha 2-Verde de metrô e Tatuapé - Linhas 11-Coral e 12-Safira da CPTM e 3-Vermelha de metrô



## Responsabilidade Social

### Contribuição da CPTM para a pesquisa, inovação e Mobilidade Urbana

A CPTM participa como membro de diversas associações nacionais e internacionais sobre transporte público e normas técnicas.

Essa participação é de grande relevância para os serviços prestados pela companhia, pois permite a troca de informações técnicas e de gestão, bem como a realização de visitas técnicas entre os seus membros, deixando os empregados sempre atualizados com o que há de mais moderno em transporte público, fazendo também que as particularidades da atividade ferroviária sejam sempre observadas na elaboração e revisão das normas técnicas nacionais vigentes.

O **Comitê Permanente de Inovação** também tem a responsabilidade de fomentar as atividades de pesquisa, desenvolvimento e impulsionar a transformação digital em resposta às necessidades dos clientes e passageiros.

Desde 2019 a CPTM tem trabalhado na construção da inovação aberta, se relacionando com o ecossistema de inovação, em busca de soluções e parcerias que reflitam positivamente na vida dos passageiros.

Em 2023 foram realizados dois *Hackathons*, um em parceria com alunos da FATEC, promovendo que antes mesmo do ingresso no mercado corporativo, as turmas participantes do desafio pudessem ter interação e percepção dos desafios reais encarados pelas Organizações. Ter a oportunidade de participar com a CPTM tornou o evento especial pois além da experiência corporativa, os alunos entenderam a função social ímpar exercida pela companhia sob a ótica do transporte público de passageiros. No final de 2023, agora em parceria com a Almaco, a ideia foi buscar soluções para as dores das equipes de manutenção, substituindo peças e equipamentos de alto valor agregado devido a matéria-prima empregada por materiais compostos.



Vale ressaltar também a parceria realizada no modelo de *collab*, com o Instituto Presbiteriano Mackenzie, aproximando a academia do meio corporativo, em especial ao mercado público, em busca de soluções e provas de conceito, sempre com o intuito de melhorar a qualidade de vida do passageiro da companhia.

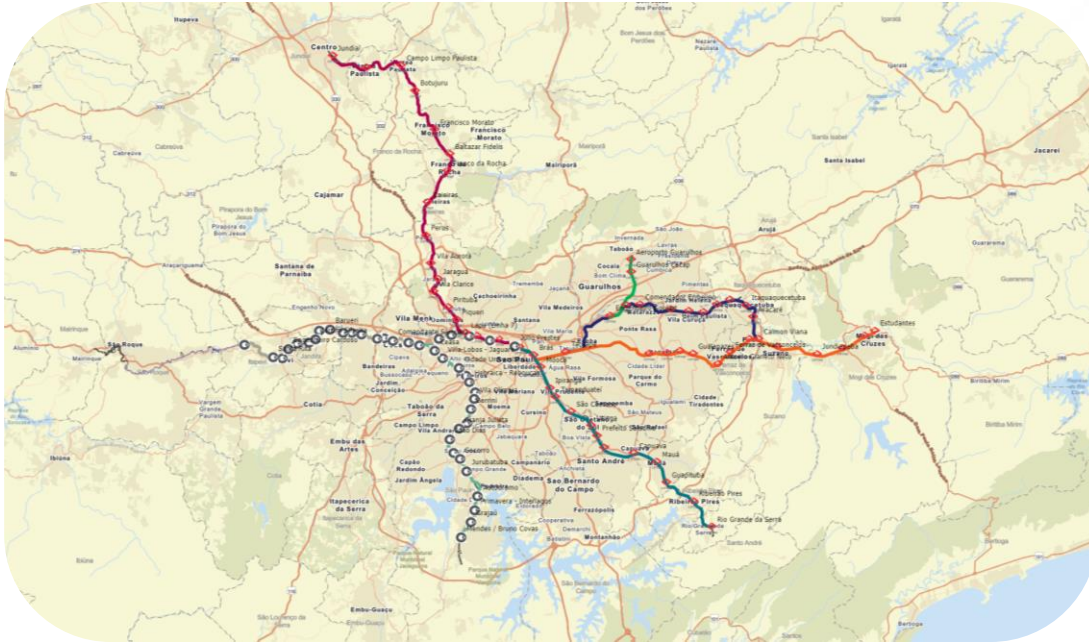
A cultura *maker*, uma evolução do “faça você mesmo”, tem ganhado força e espaço na CPTM. O conceito é de que qualquer pessoa munida de ferramentas e conhecimento aplicado, pode criar suas próprias soluções para a companhia. Grande reconhecimento do movimento *maker* na CPTM, foi a premiação em 1º lugar na 29ª Semana de Tecnologia Metroferroviária da AEAMESP, do FabLab da CPTM.



O envolvimento com o ecossistema de inovação proporciona à CPTM a expansão dos horizontes de soluções e ideias a serem aplicadas no planejamento e execução da mobilidade urbana. A estruturação da rede de contatos dos profissionais de inovação, a gestão do conhecimento e troca de informações se dá em grande medida através de eventos como feiras e visitas técnicas. Destaque no ano de 2023 para a participação da CPTM na FENALAW, *Digitalks*, *Campus Party*, *Future Print* e visitas realizadas ao Instituto de Tecnologia e Aeronáutica (ITA) e ao Parque Tecnológico de São José dos Campos (PIT).

A CPTM, por meio do Comitê de Inovação e das diversas frentes de atuação deste, teve o reconhecimento pela Escola Nacional de Administração Pública como um verdadeiro caso de sucesso e por isso, teve o processo de transformação digital iniciado em 2019, registrado e divulgado no curso de Gerenciamento de Portfólio de Projetos de Transformação Digital, comprovando e dando publicidade para o protagonismo assumido pela CPTM quando o assunto é inovação.





Para fornecer alternativas de transporte ferroviário rápido, seguro, confortável e confiável, a CPTM executa constantemente atividades de planejamento da mobilidade, visando ampliar a oferta de viagens, implantar novos serviços, elevar os padrões de qualidade dos serviços prestados, aumentar a conectividade dos sistemas de transporte, melhorar as condições de mobilidade urbana e racionalizar o uso dos recursos disponíveis.

As tratativas para a implantação do Novo Modelo de Integração evoluíram, visando estabelecer um sistema 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 iniciados a incorporação de mudanças em processos, as análises de demanda e os estudos de modelos de parcerias para condições mais favoráveis aos passageiros.

Ademais, são realizadas pesquisas para coleta de dados nos serviços, estações e entornos da companhia, com a finalidade de municiar os gestores com informações qualificadas e quantificar o grau de satisfação e qualidade dos serviços prestados.

Importante destacar a consolidação da Jornada do Cliente 2.0, que propiciou a sistematização e a priorização das ações para atendimento aos anseios e necessidades dos clientes da CPTM.

## Ações voltadas ao planejamento da mobilidade

### Planejamento da Mobilidade e Expansão da Rede de Transportes, dentro do Estado de São Paulo

Estudos para estruturação de ligações regionais de passageiros; expansão dos serviços, ampliando as alternativas de deslocamento e conectividade nas regiões metropolitanas e em aglomerações urbanas (Mobilidade na Macro Metrópole); recuperação e utilização de trechos das malhas ferroviárias existentes e ociosas (SP nos Trilhos); otimização da integração intermodal na Barra Funda, fornecendo subsídios para a futura concessão de sua gestão “Programa de Intervenção Urbana” (PIU) – Polo Intermodal Barra Funda. A CPTM participou de workshop *Capacity Building and Knowledge Exchange Workshop for Transport Observatory and Public Transport Improvement* (Capacitação e Intercâmbio de Conhecimento para Observatório da Mobilidade e Aperfeiçoamento da Gestão do Transporte Público), em Seul, promovido pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e Governo Sul Coreano, sobre mobilidade na Coreia do Sul. Participaram também a EMTU, CET, SPTrans, Metrô, STM e IDB, com objetivo de conhecer soluções inovadoras para o sistema de transportes urbanos e prospectar experiências para implantação do Observatório Metropolitano da Mobilidade Urbana de São Paulo.

**Pesquisas e Estudos** para caracterização dos passageiros, comportamento da demanda e conhecimento dos perfis e anseios dos clientes

**Integração modal (física e tarifária) e convênios** análises de ferramentas e estudos de modelos de parcerias, para fomentar a cooperação entre os serviços prestados por município (ônibus), outros prestadores de serviços de transporte (táxis, aplicativos e outros), mobilidade ativa e a CPTM.

**Parcerias e participações em trabalhos externos:** visando compartilhar experiências, conhecimento e recursos para atingir objetivos comuns, além de realizar atuações conjuntas com parceiros.

**Bilhetagem:** mais do que garantir o controle de acesso dos passageiros às áreas pagas das estações, busca-se melhorar a experiência dos clientes ao adquirir e utilizar seu direito de viagem, por meio da continuidade da implantação do novo bilhete QR Code e Cartão TOP e da melhoria e expansão dos novos canais de venda e novos meios de pagamento aos passageiros: Máquinas de Autoatendimento (ATM) com compra por cartão de débito; Aplicativo TOP (com compra por cartão de débito, de crédito e Pix); no WhatsApp (com compra por Pix); no aplicativo Carteira Google (wallet com compra por cartão de crédito); em postos de venda credenciados espalhados pela Região Metropolitana e SP (aproximadamente 8.000 pontos que realizam a venda preferencialmente com pagamento a dinheiro e também com cartões de débito/crédito); e Programa Piloto EMV (pagamento de tarifa por sistema NFC de aproximação com cartões bancários físicos de débito e crédito e via celulares, pulseiras ou relógios).





### Pesquisas realizadas com clientes da CPTM

**Pesquisa dos Atributos da CPTM:** atualização da relação de atributos que a empresa utiliza, sob uma nova perspectiva, que transpassa o aspecto operacional e captura fatores atualmente relevantes para a sociedade de acordo com a Jornada do Cliente. O objetivo é a hierarquização desses atributos na ordem de importância que os clientes e não clientes apontaram, para pautar novas métricas e processos de avaliação da atuação empresarial.

**Pesquisa dos Gestores nas Estações:** dividida em duas etapas, sendo a primeira uma análise do ambiente da estação e a segunda, a coleta de dados com a visão do passageiro, por meio de uma pesquisa quantitativa, teve como objetivo sensibilizar os gestores com as necessidades dos clientes CPTM. A ideia é que o resultado ajude a aperfeiçoar ainda mais a qualidade do serviço.

**Pesquisa de Satisfação:** 86,74% de avaliação positiva, em um universo de 3.010 pesquisas válidas, com um nível de confiança de 95%, com margem de erro de 3,6% nas linhas e de 1,8% para toda rede CPTM.

### Pesquisa de Avaliação da Satisfação e dos Serviços da CPTM

2022

81,86%

7,65%

2023

86,74%

7,87%

Positiva Regular Negativa



### Relacionamento com a comunidade local e voluntariado

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

Criado oficialmente em 2020, desenvolve e implementa ações que estimulem o engajamento e a conscientização dos empregados e passageiros, em benefício das comunidades no entorno da ferrovia. As quantidades estimadas para as ações e campanhas promovidas têm sido superadas, graças a esse engajamento: todas as campanhas e ações tiveram 100% dos objetivos atingidos.

Dentre elas, destacam-se o fomento ao voluntariado, campanhas de doações para instituições de caridade, promoção de ações criativas de cunho social e campanhas de conscientização:

- **S.O.S Litoral Norte:** após 20 dias de ação, foi possível levantar mais de R\$ 11 mil reais com a ajuda de empregados da companhia. Com o montante foi possível auxiliar a ONG Projeto Buscapé, ligada à Polícia Militar de Boiçucanga e região, com duas toneladas de alimentos.
- **Mulheres Ferroviárias / Ação com estudantes da Rede Estadual de Ensino:** um grupo de 30 alunas, entre 15 e 18 anos, da Escola Estadual Orestes Guimarães participou de uma roda de conversa com profissionais mulheres da CPTM. As ferroviárias falaram sobre a jornada de trabalho, os prós e contras do segmento que atuam, desafios e superações.
- **Roda de Conversa com pais de autistas:** a ação priorizou questões ligadas à saúde emocional. Na ocasião, os pais e familiares de crianças com TEA trocaram experiências e falaram sobre como superaram os obstáculos ao longo desta jornada



### Campanha ‘De Braços Abertos’

Ações com a finalidade de arrecadar alimentos não perecíveis, produtos de higiene pessoal e limpeza, roupas e água para as vítimas das fortes chuvas que afetaram o litoral norte de São Paulo, no início deste ano, principalmente o município de São Sebastião. A CPTM enviou 1,5 toneladas de alimentos.



### Campanha Criança Feliz

Cinquenta crianças de três ONGs de regiões lindeiras aos trilhos da CPTM participaram da entrega simbólica de brinquedos arrecadados na Campanha “Criança Feliz 2023” no saguão principal da Estação da Luz, que atende as Linhas 7-Rubi, 10-Turquesa e 11-Coral.



**Campanha de doação de tampinhas plásticas:** a campanha arrecadou três toneladas dos mais variados modelos e tamanhos. Com dez pontos de coleta localizados nas estações Mogi das Cruzes, Suzano e Ferraz de Vasconcelos, Palmeiras-Barra Funda, Francisco Morato, Mauá e Santo André, Tatuapé, Brás e Luz, a iniciativa é promovida em apoio ao Instituto Amor Rosa

**Sangue Ferroviário:** campanha interna de doação de sangue em parceria com a Fundação Pró-Sangue Hemocentro de São Paulo. Trata-se da segunda edição da iniciativa, que tem o objetivo de mobilizar os empregados da CPTM para doarem sangue, ajudando a manter estabilizados os estoques do hemocentro

**Linha da Moda e Look Solidário:** projeto social de profissionais (cabelereiros e manicures), que realizam trabalho voluntário, com foco no autocuidado e ajuda na melhora da autoestima da mulher. A equipe do Look Solidário apoiou a ação Linha da Moda, que teve como ponto de partida ressignificar uniformes inservíveis que seriam incinerados, visto que o uso indevido pode prejudicar as respectivas empresas. Para transformar a ideia em realidade, foram reaproveitados uniformes doados pela CPTM, Metrô, SPTrans e CET

**Campanha Papai Noel dos Correios:** os empregados da CPTM, de forma espontânea, abraçaram a Campanha Papai Noel dos Correios. Em apenas dois dias foram arrecadados quase 300 brinquedos novos em resposta as cartinhas enviadas para o “bom velhinho”.

### Campanha do Agasalho

As peças de roupas foram destinadas ao Fundo Social de Solidariedade de São Paulo, que as encaminham para entidades sociais, como hospitais e centros de acolhida, além dos próprios fundos sociais dos municípios paulistas





## Diversidade e Inclusão

### CPTM sedia evento sobre Diversidade e Inclusão em parceria com o Banco Mundial

Organizado pelo Comitê de Responsabilidade Social da CPTM, o painel "Políticas de inclusão começam na sua organização" contou com a presença de todo o corpo executivo da companhia. A palestra foi ministrada pelo especialista sênior de transporte e gerente de projetos do Banco Mundial, Carlos Bellas, e pela diretora de programas do Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento (ITDP), Ana Nassar.

Carlos Bellas apresentou reflexões sobre maneiras de a CPTM entender quais são as necessidades dos passageiros, de seus colaboradores, e formas para superá-las. Para ele, a mobilidade só será inteligente quando pensar em como melhorar as dificuldades encontradas. Ana Nassar exibiu dados sobre violências cometidas contra a mulher no transporte público e a importância de haver um atendimento especializado, seja por telefone ou presencial, para encorajar que a vítima faça a denúncia.

### Política de Gestão de Pessoas

Alteração da Política de Gestão de Pessoas, com a subdivisão das diretrizes em cinco temas, sendo um deles dedicado inteiramente à Diversidade e Inclusão, enfatizando o compromisso da CPTM com a promoção de processos de inclusão e de valorização da diversidade, que modifiquem comportamentos, atitudes e vieses inconscientes, estruturais e sistêmicos, a fim de garantir um ambiente de trabalho plural, inclusivo e respeitoso, por meio de ações de valorização da diversidade e equidade.

### Convênio com a Associação Pacto de Promoção da Equidade Racial

Para fortalecer as ações de cooperação visando o apoio na divulgação, promoção e estímulo à equidade racial, a CPTM prorrogou por 48 meses o convênio firmado com Associação Pacto de Promoção da Equidade Racial, entidade privada sem fins lucrativos que se propõe a trazer a questão racial para o centro do debate econômico brasileiro e atrair a atenção de grandes empresas nacionais e multinacionais e da sociedade civil para o tema.

Foram realizados os seguintes eventos, com a participação da CPTM:

- 2ª Conferência empresarial ESG Racial: Tema " Investimento Social Privado em Educação Eixo para Transformação Social"
- Reunião de Apoiadores Institucionais do Pacto de Promoção da Equidade Racial: diálogos sobre a importância de somarmos esforços na pauta de inclusão, diversidade e equidade.
- 2º Fórum Pacto das Pretas.

### 1º Manifesto de Diversidade e Inclusão da CPTM

A história da CPTM vem sendo construída ao longo dos 31 anos de existência, atravessando gerações e a partir do esforço e dedicação de pessoas de diferentes culturas, raças, gêneros, orientações sexuais, habilidades físicas, crenças e origens, que as tornam únicas e tão diversas.

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



Conheça o 1º Manifesto de Diversidade e Inclusão da CPTM. [Clique aqui!](#)



# Construir um futuro renovável

A CPTM possui uma série de serviços e processos em suas cadeias de trabalho e, portanto, suscetível a causar impactos negativos e positivos à economia, meio ambiente e pessoas, por meio de suas atividades ou como resultado das suas relações de negócios.

Sua condição de empresa de transporte coletivo, com matriz energética elétrica, contribui para a redução das emissões de gases de efeito estufa, substituindo o uso de veículos individuais, contudo a geração de resíduos, emissões atmosféricas e o consumo de energia, provenientes de suas atividades podem gerar impactos e riscos como alterações na qualidade do ar, do solo e das águas, contribuição para esgotamento de aterros receptores de resíduos, escassez hídrica e impactos na geração de energia.

Como parte do compromisso com a construção de um futuro renovável, a gestão da companhia tem o propósito de proteger e poupar os recursos naturais, buscando alternativas e soluções para reduzir os impactos negativos dentro de seus processos e potencializar os impactos positivos, promovendo:

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

Uma das ferramentas para prática das diretrizes ambientais inseridas no planejamento estratégico da empresa é a promoção de uma Política de Meio Ambiente, a qual visa readequar a estruturação dos processos internos executados pela empresa, por meio de adoção de um sistema integrado de gestão ambiental, composto de normas ambientais e de qualidade. A Política de Meio Ambiente define diretrizes, metas, programas, objetivos e responsabilidades a serem seguidas referentes às atividades de gestão ambiental para regularização legal dos processos e serviços executados pela CPTM.

Além disso, a CPTM possui hoje estabelecidas metas corporativas que, por intermédio da gestão estratégica, têm por objetivo transformar as intenções planejadas em resultados concretos, por meio de uma governança estruturada.

A cultura da Sustentabilidade vem sendo semeada na empresa graças ao planejamento estratégico dos negócios e da gestão cotidiana das atividades da companhia ao longo dos últimos anos. Esta é uma jornada de longo prazo, e que visa mitigar impactos negativos e maximizar efeitos positivos para seus stakeholders. Algumas medidas adotadas voltadas a esta cultura são:

- Todos os empreendimentos e obras contam com licenciamento ambiental e fiscalização pelo órgão ambiental estadual responsável;
- Incentivo para reciclagem e reutilização de resíduos e materiais nas obras;
- Monitoramento de emissão de fumaça preta nas obras e nos equipamentos movidos a diesel utilizados na operação da empresa;
- Supervisão ambiental das atividades e processos da companhia, com suporte e orientação para adequações necessárias.
- Planejamento e adoção de estratégias e alternativas para locação de novos empreendimentos em locais com menor impacto ambiental possível.





## Emissões e Consumo de Energia

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

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

O objetivo é estruturar, com o apoio de entidade capacitada, um conjunto de ações complementares ao seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA), no sentido de inventariar todos seus impactos ambientais decorrentes das emissões de gases de efeito estufa (GEE) decorrentes da sua operação aplicados às três dimensões da empresa: administrativo, operacional e manutenção. A partir desta ação, poderão ser adotadas estratégias e práticas voltadas à redução de suas emissões, buscando ainda atingir metas recorrendo aos compromissos de redução a serem definidos pela companhia.

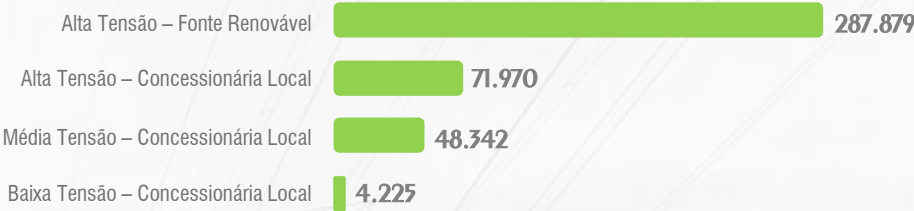
A inovação nos negócios deverá contar não apenas com as adequações dos processos operacionais da empresa, mas também com um programa para compensação das suas emissões de GEE. Para o futuro, a CPTM estudará a viabilidade de geração de crédito de carbono, alinhando-se com uma abordagem mais eficiente em relação ao meio ambiente.

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

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

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

### Consumo Total de Energia (MWh) em 2023



Conforme dados apresentados, a CPTM adquire 80% da energia de alta tensão no Mercado Livre e 20% no Mercado Regulado (concessionárias) e 100% da energia de média tensão é adquirida no Mercado Regulado. Destaca-se que a Empresa está em processo de migração para o Mercado Livre de todas as unidades, tanto para o consumo de alta quanto de média tensão, que estão atualmente no Mercado Regulado. A perspectiva é que isso seja concluído até o final de 2024 para as unidades de alta tensão e que ocorra de forma gradual para as instalações de média tensão em função das datas de vencimento da vigência dos contratos em andamento.

Essa migração traz ganhos significativos à CPTM, uma vez que a compra de energia no Mercado Livre atualmente se mostra mais favorável do ponto de vista econômico pois traz uma redução no custo de energia frente ao Mercado Regulado e do ponto de vista ambiental, apresenta a possibilidade de realizar a compra de energia de fontes renováveis com origem conhecida, como por exemplo de usinas hidrelétricas.

No ano de 2023, a companhia teve uma emissão bruta de **14.734,597 toneladas de CO<sup>2</sup>**, considerando o consumo de energia de baixa, média e alta tensão consumida para a operação da CPTM. O cálculo foi realizado com base nas orientações disponíveis no documento **Diretrizes para a contabilização de emissões de Escopo 2 em inventários organizacionais de gases de efeito estufa no âmbito do Programa Brasileiro GHG Protocol**. Versão 4.0.

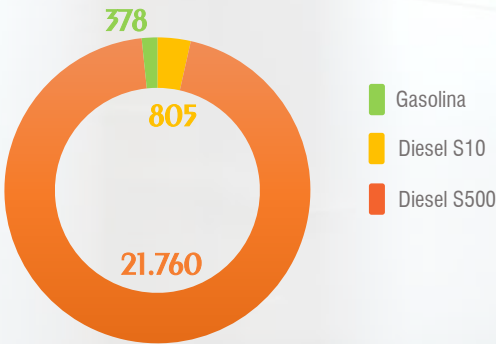
Confira o documento, disponível no site da FGV. [Clique aqui!](#)



## Combustíveis

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

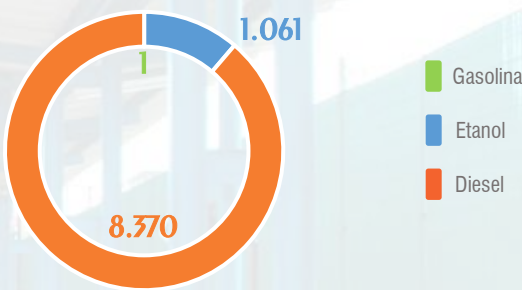
Consumo de Combustível - Locomotivas e geradores (GJ)



Além dos combustíveis utilizados para manter as atividades de operação e manutenção, a CPTM conta com uma frota de veículos e equipamentos terceirizados utilizados para promover o deslocamento de empregados e de materiais, em apoio às atividades técnico-administrativas da companhia, como por exemplo, veículos de passeio, vans, caminhonetes, caminhões carrocerias e VUCs, caminhões basculantes, caminhão-bau, caminhão guindaste, entre outros

A frota de veículos disponível para atender a CPTM durante o ano de 2023 foi de 37 veículos movidos a etanol/gasolina e 153 veículos a diesel, totalizando 190 veículos utilizados para apoio das atividades administrativas, operacionais e de manutenção da companhia.

Consumo de combustível - Frota terceirizada (GJ)



## Gestão de Resíduos

A CPTM dispõe de um sistema integrado de gestão ambiental composto de instrumentos normativos internos estruturados a partir da Política de Meio Ambiente que definem diretrizes, objetivos e responsabilidades a serem seguidas pela empresa referentes às atividades de gestão ambiental para regularização legal dos processos e serviços.

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

Nos processos da cadeia produtiva, há o consumo de diversos insumos originados de fornecedores diretos (ex.: produtores) e indiretos (ex.: construtoras e prestadores de serviços de manutenção) consequentemente, a geração de resíduos é significativamente heterogênea.

Com base nos insumos utilizados e volume de resíduos gerados, a empresa encontra-se suscetível a geração de impactos negativos e positivos ao meio ambiente. A gestão ambiental, entretanto, tem o propósito de proteger e poupar os recursos naturais, buscando alternativas e soluções para reduzir os impactos negativos e potencializar os impactos positivos dentro de seus processos.

Entre as atividades executadas para ofertar os serviços prestados e manter o sistema ferroviário em pleno funcionamento, destacam-se as obras de expansão e modernização, as atividades e serviços de manutenção, e os serviços da operação de estações e áreas administrativas.



Atividade	Tipos de Atividades que geram resíduos	Tipos de Resíduos gerados
Obras de expansão e modernização	<ul style="list-style-type: none"><li>Expansão de trecho ferroviário;</li><li>Implantação de novas estações;</li><li>Modernização das instalações;</li><li>Reforma e adequação de estações e estruturas de apoio do sistema ferroviário (via permanente, rede aérea, subestações, entre outros).</li></ul>	Resíduos classe I - produtos perigosos em geral, tinta, óleos, graxas, materiais inflamáveis, EPIs contaminados, resíduo têxtil contaminado, serragem contaminada, embalagens contaminadas, solo contaminado, entre outros.
		Resíduos classe II - resíduos orgânicos e de varrição, plástico, papel, papelão, vidro, metal, madeira, entulho, cerâmica, pavimentação asfáltica, solo limpo, lastro, resíduos lenhosos, gesso, entre outros.
Atividades e serviços de manutenção	<ul style="list-style-type: none"><li>Manutenção de trens;</li><li>Manutenção de via permanente e rede aérea;</li><li>Manutenção de estruturas civis e edificações;</li><li>Manutenção de instalações fixas - escadas rolantes, elevadores, sistemas de sinalização, subestações, entre outros.</li></ul>	Resíduos classe I - óleo lubrificante, óleo mineral, graxa, vaselina, borra de graxa, tinta baterias, pilhas, lâmpadas fluorescentes e led, equipamentos eletrônicos, embalagens de herbicidas e pesticidas, embalagens plásticas e metálicas contaminadas, placa isolante com amianto, têxtil contaminado, EPIs contaminados, papel e papelão contaminados, entre outros.
		Resíduos classe II - placa isolante, resíduo cerâmico, resíduo têxtil não contaminado; EPIs não contaminados, vidro, madeira, resíduos lenhosos (vegetação), resíduos orgânicos, metais (cobre, alumínio, ferro, bronze, latão, aço, entre outros), resíduos de construção civil e demolição), entre outros.
Serviços da operação de estações e áreas administrativas	<ul style="list-style-type: none"><li>Limpeza das estações e áreas de apoio operacional - pátios, oficinas, subestações, entre outros;</li><li>Limpeza de escritórios e áreas administrativas;</li><li>Atividades das rotinas administrativas.</li></ul>	Resíduos classe II - resíduos orgânicos e de varrição; papel, papelão, plástico, vidro, madeira, metal, isopor, entre outros.

Com relação aos processos e atividades que geram resíduos, atualmente a companhia realiza a inclusão de cláusulas e produtos contratuais nos contratos de atividades de empresas terceirizadas, estabelecendo responsabilidades para suas contratadas sobre o tratamento dos resíduos gerados nas atividades escopo dos contratos. Além disso, o processo de gerenciamento de resíduos segue procedimentos internos alinhados com as normas e leis ambientais vigentes aplicáveis, definindo às diretrizes a serem seguidas nas etapas de geração, segregação, manuseio, acondicionamento, armazenamento, reuso, transporte e destinação final. As informações e os documentos gerados pelas contratadas, pelas empresas responsáveis pelo gerenciamento de resíduos ou pelas equipes CPTM são compilados, analisados e validados periodicamente, garantindo a integridade e a conformidade de todo o processo do gerenciamento de resíduos na companhia. Quanto aos serviços da operação de estações e áreas administrativas, a destinação de resíduo Classe IIA totaliza 36.691,20 m³ encaminhados para disposição final em aterros.

Atividade	Obras de expansão e modernização				
Tipo de resíduo:	Resíduos destinados para disposição final (ton)	Resíduos não destinados para disposição final (ton)			
	Aterro	Coleta pública	Reciclagem	Reutilização	Coprocessamento
Classe I	669,60	-	-	-	0,63
Classe IIA	751,83	-	309,11	-	-
Classe IIB	30.411,17	-	1.369,20	-	-

Atividade	Obras, atividades e serviços de manutenção					
Tipo de resíduo:	Resíduos destinados para disposição final (ton)	Resíduos não destinados para disposição final (ton)				
	Aterro	Coprocessamento	Reciclagem	Reutilização	Combustível derivado de resíduo - CDR	
	Classe I	-	10,93	4,72	-	-
	Classe IIA	11,22	-	-	-	1,58
	Classe IIB	64,28	-	23,61	-	-

Atividade	Serviços da operação de estações e áreas administrativas				
Tipo de resíduo:	Resíduos destinados para disposição final (ton)	Resíduos não destinados para disposição final (ton)			
	Aterro	Coprocessamento	Reciclagem	Reutilização	Coprocessamento
Classe I	-	-	-	-	-
Classe IIA	36.691,20 m³	-	-	-	-
Classe IIB	-	-	-	-	-

## Leilões e Doações

Com foco na redução de geração de resíduos que são encaminhados para aterro ou tratamento específico e na reutilização e reciclagem de materiais, a CPTM realiza todos os anos os leilões de materiais inservíveis, nos quais são vendidos bens materiais sem utilidade para a companhia e, do ponto de vista da sustentabilidade, garante ganhos financeiros, tanto através da receita da venda dos materiais quanto pela economia gerada pelos resíduos que não são destinados para aterros ou tratamentos específicos.

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

Principais materiais leiloados no ano			
Classificação	Item	Quantidade	Unidade
Classe I	Óleo mineral isolante usado	4.800	L
	Óleo lubrificante usado	7.000	L
	Baterias chumbo-ácidas	23	TON
	Dormentes de madeira	30.177	UN
Classe IIA	Alumínio	4	TON
	Cobre	108	TON
	Bronze	3	TON
	Latão	1	TON
	Conjunto de diversos metais	4	TON
Classe IIB	Aço e ferro (limalha, aço inoxidável, eixos e rodas ferroviárias)	132	TON
	Trilho ferroviário	1.500	TON
	Sucata ferrosa de via permanente	703	TON
	Sucata de aço e ferro miúda	247	TON

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

Com relação às doações realizadas, além dos benefícios ambientais adquiridos com a reutilização dos materiais por outras entidades, proporcionando ganhos relacionados à redução de emissão de CO2, à economia de água e energia elétrica e à prevenção da poluição do ar, água e solo, destaca-se a variável social, uma vez que as doações são realizadas a projetos que incentivam a história e memória ferroviária, o turismo e a cultura local dos municípios que foram contemplados com as doações, a manutenção e a recuperação de estruturas ferroviárias, projetos de melhoria de infraestrutura urbana e rural, projetos educacionais, entre outros.

Materiais doados		
Item	Quantidade	Unidade
Dormente de madeira - 2,80m	3.005	Unidades
Trilho usado	13.200	Kg
Sucata ferrosa de VP	8.804	Kg
Veículo ferroviário	1	Unidade





# O QUE VEM POR AÍ?

PERSPECTIVA DE UM FUTURO  
INTEGRADO, EFICIENTE E SUSTENTÁVEL



# SUMÁRIO de CONTEÚDO GRI

A CPTM relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

	NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/LOCAL DA INFORMAÇÃO	OMISSÃO
1. A organização e suas práticas de relato				
	GRI 2-1	Detalhes da organização	<a href="#">10</a>	
	GRI 2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Item não aplicável - CPTM é empresa sem unidades de negócio	
	GRI 2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	<a href="#">5</a>	
	GRI 2-4	Reformulações de informações	Item não aplicável - 1º relato no modelo GRI	
	GRI 2-5	Verificação externa	O relatório não passou por validação externa	
2. Atividades e trabalhadores				
	GRI 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	<a href="#">10</a>	
	GRI 2-7	Empregados	<a href="#">32</a> ; <a href="#">33</a>	
	GRI 2-8	Trabalhadores que não são empregados		Informação indisponível. A CPTM não monitora essa informação.



	NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/LOCAL DA INFORMAÇÃO	OMISSÃO
3. Governança				
	GRI 2-9	Estrutura de governança e sua composição	<a href="#">24</a>	
	GRI 2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	<a href="#">24</a>	
	GRI 2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	<a href="#">24</a>	
	GRI 2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	<a href="#">24</a>	
	GRI 2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	<a href="#">24</a>	
	GRI 2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	<a href="#">5</a>	
	GRI 2-15	Conflitos de interesse	<a href="#">29</a>	
	GRI 2-16	Comunicação de preocupações cruciais	<a href="#">26</a>	
	GRI 2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	<a href="#">26</a>	
	GRI 2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	<a href="#">24</a>	
	GRI 2-19	Políticas de remuneração	<a href="#">24</a>	
	GRI 2-20	Processo para determinação da remuneração	<a href="#">24</a>	
	GRI 2-21	Proporção da remuneração total anual	O salário bruto mensal mais alto de empregado é R\$ 42.260,24, considerando anuênio. Em 12 meses, sem considerar décimo terceiro e PPR, e sem redutor, isto significaria R\$ 507.122,88. Há 10 empregados recebendo este valor. Os demais recebem, em média, R\$ 7.684,85 -- este valor é 5,5 vezes menor que o salário bruto mensal mais elevado.	
4. Estratégia, políticas e práticas				
	GRI 2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	<a href="#">9</a>	
	GRI 2-23	Compromissos de política	<a href="#">27</a>	
	GRI 2-24	Incorporação de compromissos de política	<a href="#">28</a>	
	GRI 2-25	Processos para reparar impactos negativos	<a href="#">28</a>	
	GRI 2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	<a href="#">28</a>	
	GRI 2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não foram identificados casos de penalidades motivadas por falta de conformidade a leis e regulamentos	
	GRI 2-28	Participação em associações	<a href="#">48</a>	

	NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/LOCAL DA INFORMAÇÃO	OMISSÃO
<b>5. Engajamento de <i>stakeholders</i></b>				
	GRI 2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Para este ciclo não foram realizadas consultas aos <i>stakeholders</i> . Está prevista a revisão da materialidade da CPTM para o próximo ciclo, na qual será feito engajamento dos principais <i>stakeholders</i> , incluindo especialistas no tema	
	GRI 2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.	

TÓPICOS MATERIAIS	NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/LOCAL DA INFORMAÇÃO	OMISSÃO
<b>GESTÃO DE TEMAS MATERIAIS</b>				
GRI 3: Conteúdos sobre temas materiais	GRI 3-1	Processo de definição de temas materiais	<a href="#">22</a>	
	GRI 3-2	Lista de temas materiais	<a href="#">22</a>	
<b>MUDANÇAS CLIMÁTICAS</b>				
GRI 3: Conteúdos sobre temas materiais	GRI 3-3	Gestão dos temas materiais - Mudanças climáticas	<a href="#">54</a> ; <a href="#">55</a> ; <a href="#">56</a>	
GRI 305: Emissões 2016	GRI 305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">55</a> ; <a href="#">56</a>	A CPTM não possui inventário de emissões
	GRI 305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		A CPTM não possui inventário de emissões
	GRI 305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		A CPTM não possui inventário de emissões
	GRI 305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		A CPTM não possui inventário de emissões
	GRI 305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		A CPTM não possui inventário de emissões
	GRI 305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		A CPTM não possui inventário de emissões
	GRI 305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas		A CPTM não possui inventário de emissões



	NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/LOCAL DA INFORMAÇÃO	OMISSÃO
<b>ECOEFICIÊNCIA</b>				
GRI 3: Conteúdos sobre temas materiais	GRI 3-3	Gestão dos temas materiais - Ecoeficiência	<a href="#">54</a>	
GRI 306: Resíduos 2020	GRI 306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	<a href="#">56</a> ; <a href="#">57</a>	
	GRI 306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	<a href="#">56</a> ; <a href="#">57</a>	
	GRI 306-3	Resíduos gerados	<a href="#">56</a> ; <a href="#">57</a>	
	GRI 306-4	Resíduos não destinados para disposição final	<a href="#">56</a> ; <a href="#">57</a>	
	GRI 306-5	Resíduos destinados para disposição final	<a href="#">56</a> ; <a href="#">57</a>	
GRI 302: Energia 2016	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização	<a href="#">54</a> ; <a href="#">55</a> ; <a href="#">56</a>	
	GRI 302-2	Consumo de energia fora da organização	<a href="#">55</a> ; <a href="#">56</a>	
	GRI 302-3	Intensidade energética		Informação indisponível. A CPTM não monitora essa informação.
	GRI 302-4	Redução do consumo de energia		Informação indisponível. A CPTM não monitora essa informação.
	GRI 302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		Informação indisponível. A CPTM não monitora essa informação.
<b>SAÚDE E SEGURANÇA</b>				
GRI 3: Conteúdos sobre temas materiais	GRI 3-3	Gestão dos temas materiais - Saúde e segurança	<a href="#">38</a> ; <a href="#">39</a>	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	GRI 403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<a href="#">38</a> ; <a href="#">39</a>	
	GRI 403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<a href="#">40</a>	
	GRI 403-3	Serviços de saúde do trabalho	<a href="#">41</a> ; <a href="#">42</a>	
	GRI 403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	<a href="#">38</a> ; <a href="#">39</a>	
	GRI 403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	<a href="#">38</a> ; <a href="#">39</a>	
	GRI 403-6	Promoção da saúde do trabalhador	<a href="#">41</a> ; <a href="#">42</a>	
	GRI 403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	<a href="#">38</a> ; <a href="#">39</a>	
	GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<a href="#">38</a> ; <a href="#">39</a>	
	GRI 403-9	Acidentes de trabalho	<a href="#">40</a>	
	GRI 403-10	Doenças profissionais	<a href="#">40</a>	

	NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/LOCAL DA INFORMAÇÃO	OMISSÃO
<b>GESTÃO DE TALENTOS</b>				
GRI 3: Conteúdos sobre temas materiais	GRI 3-3	Gestão dos temas materiais - Gestão de talentos	<a href="#">31</a> , <a href="#">35</a>	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	GRI 404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	<a href="#">36</a>	
	GRI 404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	<a href="#">35</a> , <a href="#">36</a>	
	GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<a href="#">37</a>	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	GRI 405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	<a href="#">31</a> , <a href="#">32</a> , <a href="#">34</a> , <a href="#">35</a>	
	GRI 405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<a href="#">31</a>	
<b>RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES</b>				
GRI 3: Conteúdos sobre temas materiais	GRI 3-3	Gestão dos temas materiais - Relacionamento com comunidades	<a href="#">51</a> ; <a href="#">52</a>	
GRI 413: Comunidades Locais 216	GRI 413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	<a href="#">51</a> ; <a href="#">52</a>	
	GRI 413-2	Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais		Informação indisponível. A CPTM não monitora essa informação.
<b>GOVERNANÇA E CONFORMIDADE</b>				
GRI 3: Conteúdos sobre temas materiais	GRI 3-3	Gestão dos temas materiais - Governança e conformidade	<a href="#">27</a>	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	GRI 205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<a href="#">27</a>	
	GRI 205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<a href="#">30</a>	
	GRI 205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram identificados casos de corrupção	



# Ficha Técnica

## COMITÊ PERMANENTE DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO INTEGRADO

GERSON LEVI CAMILO

JULIANA STARK

ELIANE BATISTA NOGUEIRA NOKATA

KATIA NASCIMENTO BENVENUTO FUMAGALI

FABIANA ROMEIRO DE MOURA CAMPOS

CINTIA CASEMIRO DOS SANTOS KUHNEN

RAFAEL BIEMMI ESPÍRITO SANTO

ROBERTO LEITE ARIETA

LEA CRISTINA DOS SANTOS DUMBRA

MARCELLA LUZ MENDES DIONELLO FUSCO

BRUNA LUIZA MARIGHETO

ALEXANDRE TAYAMA

EDGAR FRESSATO

SERGIO BARBOSA

IBERÊ PINHEIRO DOS SANTOS FILHO

EDUARDO GHIRARDELLI GONÇALVES

RODRIGO CRISTIANO DE ASSIS

PATRÍCIA PAZ MARQUES DOS SANTOS

## DIAGRAMAÇÃO

FRANZ EVERARDO PASSOS PRÖGLHÖF JÚNIOR

## REVISÃO ORTOGRÁFICA

PATRÍCIA PAZ MARQUES DOS SANTOS

JULIANA MILENA RAINHA DE CARVALHO

## FOTOGRAFIA DA CAPA

MARCOS VINÍCIUS GAGLIARDI DA ROSA

## APOIO

BARBARA DE MATOS DAMASCENO

SELMA MITIKO FLORA MURAKAMI

