



PLANO DE NEGÓCIOS 2024 E ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2024-2028



- DIRETOR PRESIDENTE:** Pedro Tegon Moro
- DIRETORA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA:** Ana Caroline de Faria Eduardo Borges
- DIRETOR DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO:** Luiz Eduardo Argenton
- DIRETOR DE ENGENHARIA E OBRAS:** Marcelo Jose Brandão Machado
- DIRETOR DE PLANEJAMENTO E NOVOS NEGÓCIOS:** Jose Marcos Miziara Filho

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

- Alexandre Akio Motonaga
- Pedro Tegon Moro
- Almino Monteiro Álvares Affonso
- André Luis Grotti Clemente
- Bernardo José Figueiredo Gonçalves de Oliveira
- Débora Freire Cardoso
- Elionor Farah Jreige Weffort
- Fabiano Marcos Sanches
- José Eduardo Soares Candeias
- Juliana Amara Rodrigues da Silva
- Rodolfo Nunes Mahfuz

SOBRE O RELATÓRIO:

Este material foi preparado pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM. A informação nele contida baseia-se na melhor informação disponível, recolhida a partir de fontes oficiais ou críveis. Não nos responsabilizamos por eventuais omissões ou erros. A Companhia Paulista de Trens Metropolitanos não se obriga em publicar qualquer revisão ou atualizar essas projeções e estimativas frente a eventos ou circunstâncias que venham a ocorrer após a data deste documento. Este material é para uso exclusivo de seus receptores e seu conteúdo não pode ser reproduzido, redistribuído, publicado ou copiado de qualquer forma, integral ou parcialmente, sem expressa autorização da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos.

ÍNDICE



Palavra do Presidente



Capítulo 2 – Perfil do Negócio

- Visão de Futuro
- Abordagem estratégica
- Compromissos de Desenvolvimento Sustentável
- Impacto social – Valor compartilhado
- Matriz de Materialidade
- Objetivos Estratégicos
- Mapa de Stakeholders
- Perfil do cliente
- Benefícios Socioambientais



Sumário Executivo



Capítulo 3 – Riscos e Oportunidades

- Riscos corporativos
- Oportunidades



Capítulo 1 – Macrotendências

- ESG
- Experiência do Cliente
- Conjuntura Econômica



Capítulo 4 – Plano Estratégico

- Mapa Estratégico
- Metas e compromissos 2024
- Portfólio de investimentos
- Benefícios esperados

PALAVRA DO PRESIDENTE



Conscientes do intenso impacto socioambiental da CPTM na Região Metropolitana de São Paulo, nos últimos anos a agenda ESG esteve presente no nosso Planejamento Estratégico. Estamos empenhados em aumentar a nossa eficiência, ofertando transporte de qualidade através de uma gestão integrada, baseada em dados e sustentável. Para isso, reavaliamos nossa abordagem estratégica e tornamos públicos nossos compromissos para o desenvolvimento sustentável.

Temos tido muito progresso na percepção do nosso valor agregado que, aliado à nossa expertise operacional, nos aproxima do padrão de excelência que almejamos. Nossa estratégia de longo prazo continua centrada no cliente e propõe elevar a CPTM a patamares mais notáveis através de um relacionamento claro e objetivo com nossos principais stakeholders, de boas práticas de governança, gestão corporativa, tecnologia e inovação, reforçando nosso compromisso com as pessoas e o meio ambiente. Continuaremos a fomentar o conceito das estações como hub de mobilidade, novos negócios que agregam valor e amplificam as receitas não operacionais.

Nossas expectativas são de conquistas que vão além de um modelo operacional satisfatório, mas que visam o aprimoramento do ecossistema de mobilidade urbana.

#boratrabalhar

Pedro Tegon Moro
Diretor Presidente
CEO



SUMÁRIO **EXECUTIVO**

O compromisso da CPTM está totalmente focado em tornar-se uma empresa cada vez mais eficiente. Obter o melhor resultado utilizando a menor quantidade de recursos possíveis é o que molda o Plano de Negócios da Companhia.

O padrão de comportamentos ou pensamentos incidentes na sociedade, inconsciente e coletivo, refletem diretamente nas demandas do mercado. Essas tendências associadas formam grandes macrotendências, que impactam simultaneamente as estratégias de diversos setores. Essas tendências estão relacionadas à inovação, conectividade, crescimento, gestão da empresa, interação com o cliente e novos modelos de negócios.

As mudanças de cenários, as necessidades da Companhia e o feedback dos stakeholders nortearam a construção do Planejamento Estratégico da CPTM. Assim sendo, o Plano de Negócios e Estratégia de Longo Prazo da Companhia continua reforçando a estratégia de posicionamento da Jornada do Cliente, 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.

Oferecer serviços para elevar as receitas da empresa e a satisfação dos passageiros através da praticidade e conveniência durante o trajeto, com uma jornada mais otimizada, é o que traduz a nova abordagem da CPTM, e inclui, para além da eficiência, a responsividade como prioridade.

Essa nova abordagem também será determinante na eficaz contribuição da Companhia aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Para o Plano de Metas 2024 pode-se destacar algumas entregas na Agenda ESG como ações de Diversidade e Inclusão, inventário de emissões de gases de efeito estufa – GEE, implantação de uma estação sustentável e obtenção da ISO 37000, além de ações que vão trazer benefícios à Jornada do Cliente.

No que diz respeito à eficiência corporativa, o Plano de Negócios 2024 conta com ações para redução de custos, além de uma gama de metas corporativas que permitirão ampliação das receitas acessórias.

Para o desenvolvimento de Tecnologia e Inovação, a Companhia visa atualizar a infraestrutura tecnológica do seu Cento de Controle Operacional – CCO, além de ampliar o foco em cibersegurança.

E, ainda, atenta às tendências e oportunidades, a CPTM está estudando novas ligações regionais de passageiros no estado de São Paulo.

Foto: Guilherme Soledade





CAPÍTULO 1

MACROTENDÊNCIAS



MACROTENDÊNCIAS **ESG**

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.



Descarbonização e regulação do Mercado de Carbono

Com o tema do aquecimento global no centro das discussões mundiais, as ações voltadas para a descarbonização permanecem sendo foco nas agendas ESG das organizações. Em 2024, há a expectativa da aprovação e criação de um Mercado de Carbono regulado no Brasil, a fim de dar mais foco e acelerar a agenda ESG. Desafios relacionados à resiliência climática envolvem ações para eficiência energética e desenvolvimento de novas tecnologias mais sustentáveis.



Maior transparência e melhorias nas medições e divulgações ESG

Uma pesquisa da Global Reporting Initiative (GRI) revelou que mais de 80% das empresas listadas na Fortune 500 relatam suas práticas ESG e a expectativa é que, com o aumento da maturidade da Agenda ESG mundial, os investidores pressionem ainda mais as organizações para aprimorar suas divulgações, trazendo mais clareza nas métricas aplicadas para quantificar sua performance ESG.



Mudanças no perfil consumidor

O perfil consumidor tem se caracterizado pela crescente digitalização, ênfase na experiência do cliente e valorização da sustentabilidade. De acordo com a Global Consumer Insights Pulse Survey, 49% dos consumidores brasileiros afirmam ser positivamente influenciados por ações ambientais no momento de realizar uma compra. Além disso, percebe-se que os consumidores desejam se sentir representados pelas marcas que consomem. A conscientização do perfil consumidor tem influenciado as práticas de negócios e estimulado empresas a adotarem estratégias mais sustentáveis.



Diversidade e redução da desigualdade de gênero

A Agenda da Diversidade e Inclusão seguirá acelerada nos próximos anos, em especial iniciativas voltadas para a redução das desigualdades de gênero. Globalmente, a representatividade das mulheres nos assentos dos Conselhos vêm aumentando gradualmente nos últimos 10 anos, ainda que este progresso não seja visualizado em todos os países e setores. Um levantamento realizado pelo Instituto Brasileiro de Governança (IBGC) mostra que mulheres representam 15% dos conselhos e diretorias das companhias, mas ainda há um grande desafio rumo à equidade de gênero, criando grande potencial para que o tema ganhe ainda mais força.



Rastreamento de processos e cadeias produtivas

Em uma economia globalizada, um dos maiores desafios das organizações é garantir que as práticas ESG se estendam por todas as etapas da sua cadeia produtiva. Ter essa visibilidade garante uma gestão mais eficiente e reduz a exposição aos riscos. Segundo um estudo da Ernst & Young (EY), as empresas estão inserindo a sustentabilidade e a cadeia de suprimentos no centro de seus modelos de negócio. Projeta-se que o tema ganhe destaque nos próximos anos, vista a crescente pressão de investidores por práticas eficazes de gestão de fornecedores como parte de uma estratégia global de ESG.



Transformações no Trabalho e Qualificação

Mudanças na pirâmide etária, somada a menores taxas de natalidade, ampliarão a diversidade de trabalhadores inseridos no mercado de trabalho, demandando novos padrões de qualificação profissional, maior rotatividade, além de mudar a forma como as pessoas se relacionam com o trabalho. As organizações deverão se adaptar à essa nova realidade, buscando novas formas de amparar o bem-estar dos funcionários e expandindo o papel do setor de recursos humanos.

EXPERIÊNCIA DO **CLIENTE**

Pensar no cuidado com as pessoas e sociedade é aprimorar segurança, confiabilidade, conforto e acessibilidade aos passageiros em suas viagens, buscando atender suas expectativas e adaptando-se às mudanças tecnológicas e sociais. Melhorar a mobilidade urbana é trazer mais qualidade de vida às pessoas.

Integração dos canais de comunicação

A omnicanalidade é um fato, os clientes desejam ter condições de interagir com as empresas de várias maneiras (online, telefone, chat, mídias sociais, etc.) e esperam que as informações e históricos das interações sejam compartilhadas entre esses canais. Cada vez mais a automação e chatbots estão sendo usados para agilizar essas interações. Ressalta-se que todas essas interações devem estar atentas às experiências móveis, pois devido ao uso generalizado dos smartphones, as empresas estão priorizando a otimização da experiência móvel, incluindo aplicativos móveis, sites responsivos e funcionalidades de pagamento móvel.

Integração de Realidade Aumentada (AR) e Realidade Virtual (VR)

As tecnologias AR e VR estão sendo usadas para melhorar a experiência do cliente, permitindo visualização de produtos, tours virtuais e experiências interativas.

Personalização avançada

Os consumidores esperam experiências altamente personalizadas. As empresas estão usando análise de dados e inteligência artificial para entender as preferências dos clientes e oferecer recomendações e ofertas personalizadas. As empresas estão buscando criar experiências que evocam emoções positivas nos clientes, pois as emoções desempenham um papel importante na lealdade do cliente.

Autenticidade, transparência e segurança

Os clientes valorizam empresas que são autênticas e transparentes em suas comunicações e práticas. Isso inclui admitir erros quando necessário e fornecer informações claras. Ademais, em um ambiente de crescente preocupação com a privacidade, as empresas também priorizam a segurança de dados e a proteção da privacidade do cliente.

Interoperabilidade dos Meios de Transporte Urbanos

As pessoas esperam que haja uma melhor capacidade dos diferentes sistemas e tecnologias se comunicarem e operarem juntos. No contexto de transporte urbano, a interoperabilidade permite que os sistemas dos diferentes operadores possam coordenar e integrar suas operações.

Passageiros quanto partícipes no aprimoramento da qualidade

Envolvimento dos clientes no processo de cocriação de produtos e serviços, aproveitando seus conhecimentos e ideias, apontando necessidades e pontos de melhoria nos trens e estações. Abordagens e feedbacks contínuos, em tempo real, são bem-vindos pois trazem engajamento e auxiliam na resolução de problemas.





CONJUNTURA **ECONÔMICA**

No que diz respeito à inflação de 2023, projeta-se uma variação de 4,8% do IPCA e de 4,5% do INPC. O mercado de trabalho e o quadro mundial de deflação dos preços de alimentos ao longo deste ano contribuíram para elevar o poder de compra e traduziram-se em aumento do consumo das famílias, direcionado especialmente para os bens de consumo não duráveis.

No primeiro semestre, a desinflação esperada pelos agentes econômicos que negociam títulos provocou uma queda na curva de juros, influenciada pela redução em 1 ponto percentual (pp) da Selic em agosto e setembro, com a perspectiva de novos cortes nas próximas reuniões num ritmo de 0,50 pp (IPEA - Carta de Conjuntura/3º trimestre de 2023).






Para a CPTM o acompanhamento atento dos impactos dos índices de inflação são de suma importância pois servem de referência para reajustes na data-base dos funcionários e sinaliza aumento de custos advindos dos serviços prestados por terceiros, que, de alguma forma, são indexados aos índices, como os serviços de vigilância e limpeza, para citar somente alguns dos desdobramentos mais evidentes.

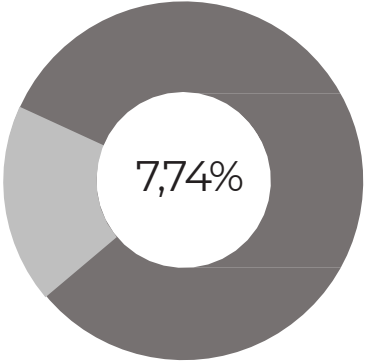
Em relação especificamente ao desempenho do setor de transportes terrestres, os dados levantados continuam a demonstrar a recuperação econômica com o aparente fim da crise sanitária e redução da crise econômica mundial. Em julho de 2023, o volume de serviços de transporte terrestre no Brasil registrou expansão de 0,7% frente ao mês imediatamente anterior. Entretanto, o segmento se encontra, nesse mês de referência, 29,1% acima do nível de Fevereiro de 2020 (pré-pandemia) e 4,3% acima de dezembro de 2020 (pico do volume total). (IBGE-PMS/julho/2023).

Os indicadores de confiança do mercado vêm demonstrando perspectivas de otimismo e expansão, com destaque para a confiança do setor da indústria, em que as respostas indicaram expectativas positivas em relação à produção e às vendas (IPEA - Carta de Conjuntura/3º trimestre de 2023).

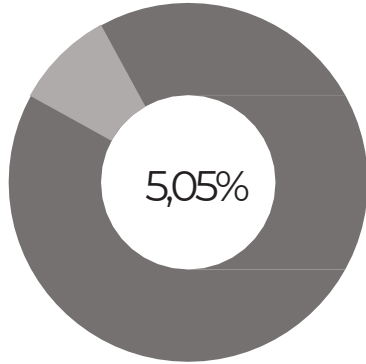
Tais projeções se traduzem em oportunidades para a CPTM, que tem seu desempenho intimamente atrelado ao desenvolvimento econômico das empresas e das famílias, ambos dependentes dos serviços de mobilidade urbana proporcionados pela companhia.

CONJUNTURA **ECONÔMICA**

INDICADORES ECONÔMICOS Média da expectativa (2023 - 2026)	2023	2024	2025	2026
 Câmbio Real/Dólar	5,00	5,05	5,10	5,20
 Taxa de juros SELIC	11,75	9,00	8,50	8,50
 Inflação IPCA	4,75	3,88	3,50	3,50
 PIB (Variação sobre ano interior)	2,92	1,50	1,90	2,00
 Taxa de desocupação	3T-2022	3T-2023	Fontes: IBGE/PNAD BCB/FOCUS	
	8,9%	7,8%		



Taxa acumulada de projeção do crescimento da população RMSP (2019-2040).
Fonte: Fundação Seade



Taxa acumulada de projeção do crescimento da população Brasileira (2018-2025).
Fonte: IBGE

CAPÍTULO 2

PERFIL DO NEGÓCIO





VISÃO DE FUTURO



ANOS

1992 2022



Estações antigas, mal equipadas, veículos sucateados, serviços defasados.

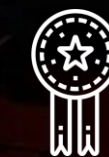


Modernização de estações, aquisição de novos trens, tecnologias e sistemas, expansão dos serviços.



Investimentos em infraestrutura, veículos de manutenção, substituição de trilhos e dormentes, modernização de sistemas operacionais, atualização de processos e capacitação de pessoal.

Mobilidade com excelência: trens metropolitanos e regionais do Estado de São Paulo.



Ser o elo fundamental na cadeia intermodal de transportes de passageiros do Estado de São Paulo.



Oferecer uma experiência única ao cliente CPTM por meio de parcerias e inovações.



Empresa integrada, baseada em dados, eficiente e sustentável.



ABORDAGEM **ESTRATÉGICA**



1. NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS

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.



2. 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.



3. TRANSFORMAÇÃO CORPORATIVA

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



4. 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.



COMPROMISSOS DE **DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

São 3 compromissos ESG assumidos publicamente.
E muitas soluções para contribuir com o desenvolvimento sustentável.



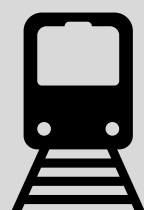
1. CONSTRUIR UM FUTURO RENOVÁVEL

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.



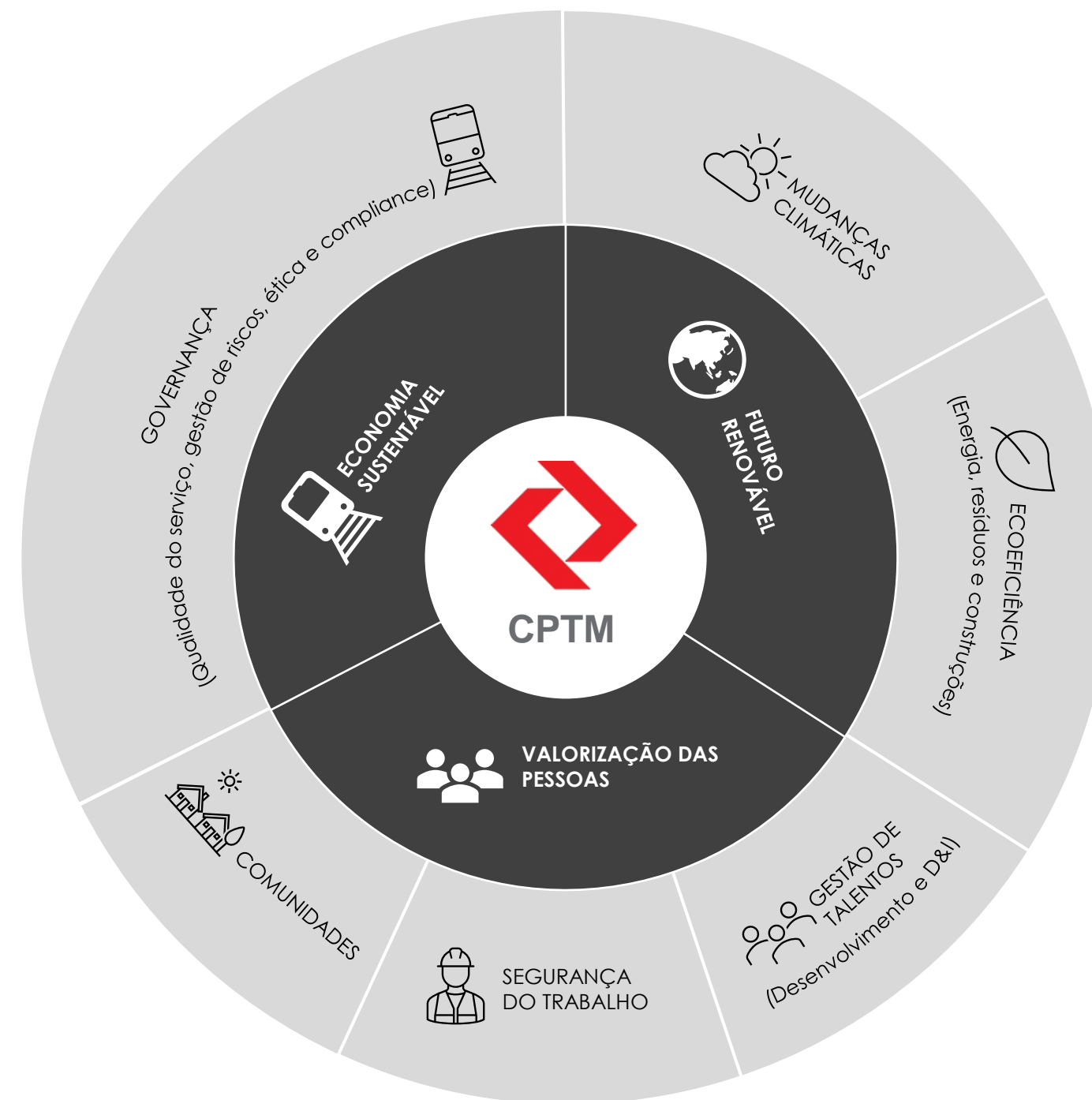
2. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

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.



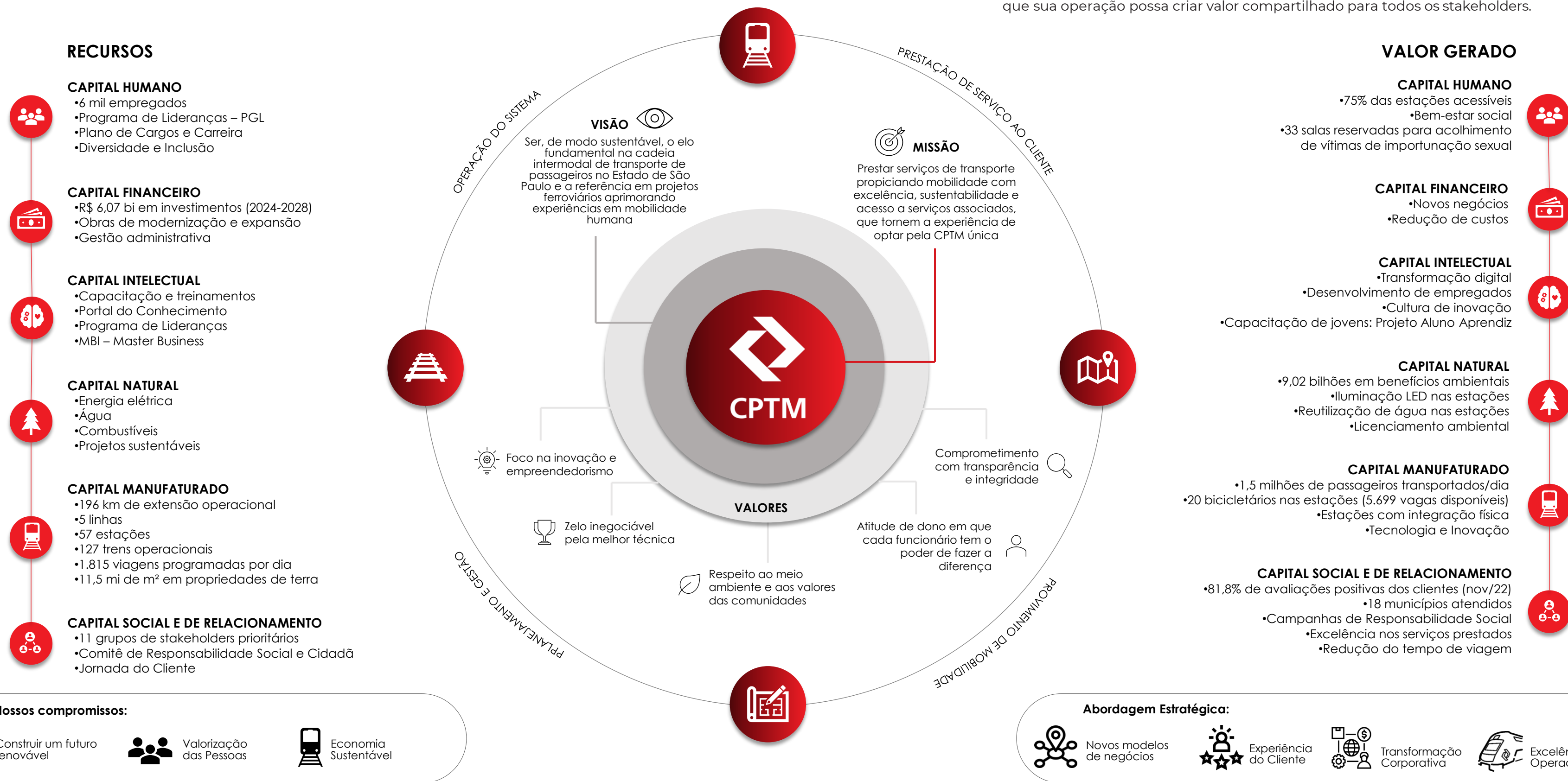
3. ECONOMIA SUSTENTÁVEL

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.

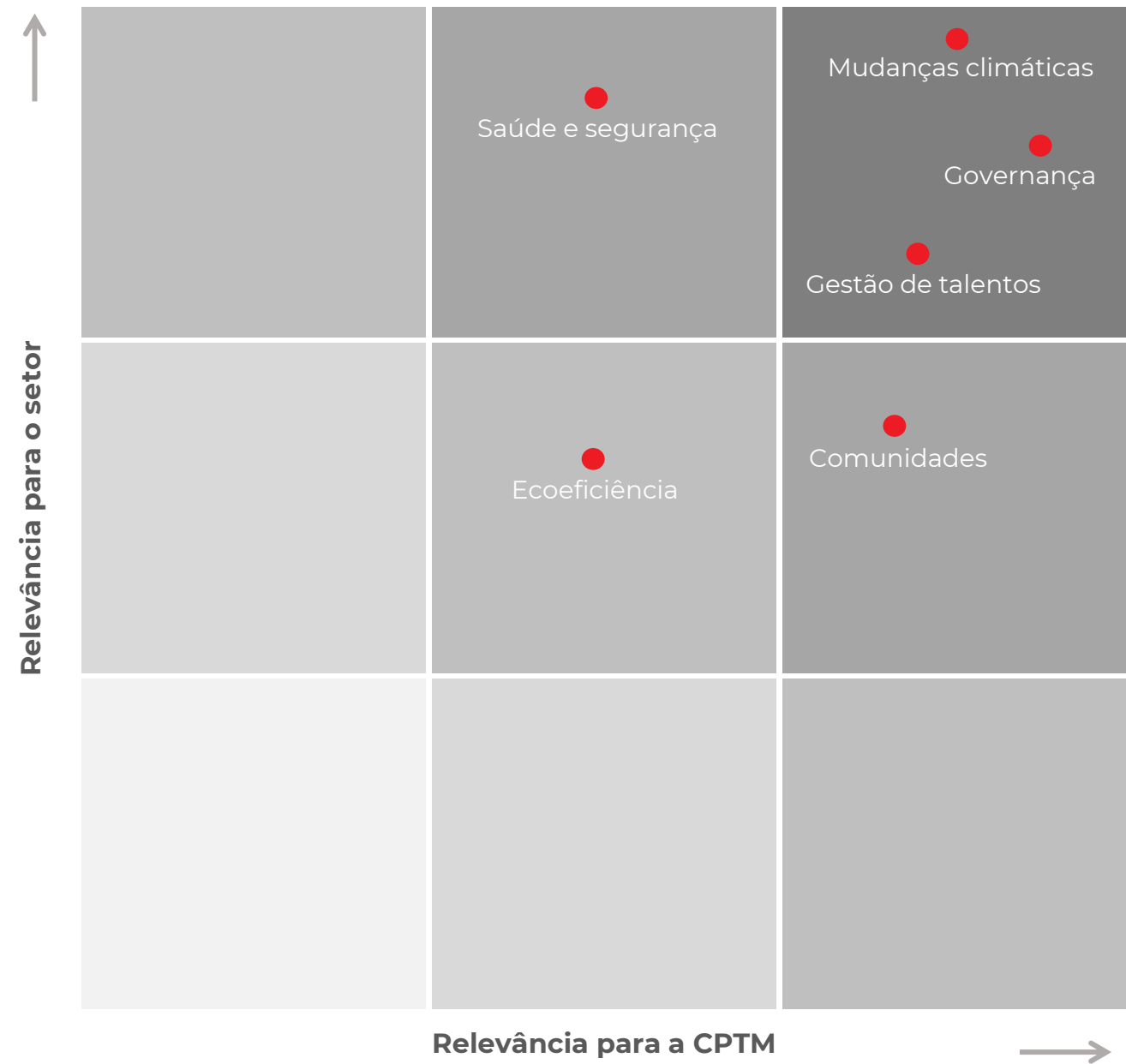


IMPACTO SOCIAL – VALOR COMPARTILHADO

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



MATRIZ DE MATERIALIDADE



COMPROMISSO CPTM	TEMA MATERIAL	DESCRIÇÃO DO TEMA
Construir um futuro renovável	MUDANÇAS CLIMÁTICAS	Combate às mudanças climáticas, operando de forma responsável e buscando reduzir as emissões de carbono a longo prazo.
	ECOEFIÊNCIA	Operar de maneira mais eficiente, através de uma economia circular e do desenvolvimento de soluções mais sustentáveis.
Valorização das pessoas	GESTÃO DE TALENTOS	Incentivo para o desenvolvimento e a construção de carreiras na Companhia, prezando pelo respeito e a inclusão de todos os empregados.
	SAÚDE E SEGURANÇA	Segurança do trabalho, saúde & bem-estar, qualidade de vida de todos os empregados.
	COMUNIDADES	Relacionamento com as comunidades do entorno da ferrovia, principalmente aquelas afetadas pelas obras de melhorias.
Economia sustentável	GOVERNANÇA E CONFORMIDADE	Buscamos a excelência operacional e a satisfação dos nossos clientes, através do direcionamento estratégico e com ética e respeito, em toda nossa cadeia de valor.



OBJETIVOS **ESTRATÉGICOS**

FINANCEIRO

Aprimorar a gestão financeira e de custos, o aumento da geração de receitas e a potencialização do objeto social da CPTM

CLIENTES E RESULTADOS

Elevar a eficiência operacional e a gestão dos ativos da CPTM, visando melhorar a experiência e a jornada do cliente

Expandir os serviços de transporte aumentando a participação da CPTM no Estado de São Paulo

PROCESSOS

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

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

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

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



Foto: Marcos Mantovanelli

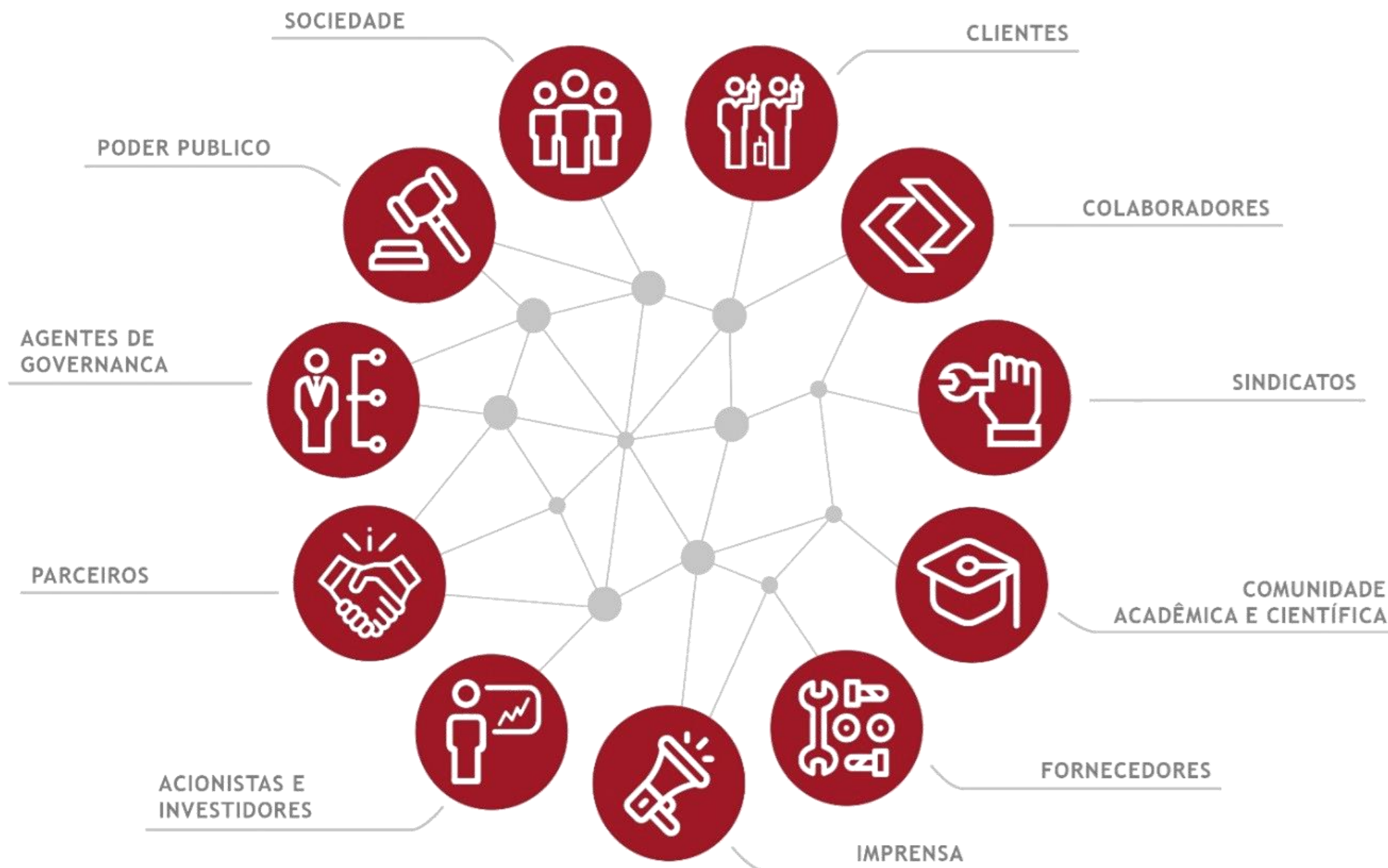
MAPA DE **STAKEHOLDERS**

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

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

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

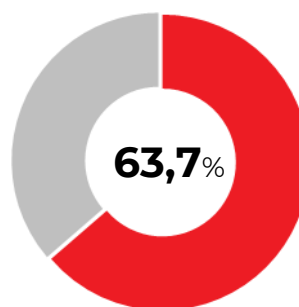
A CPTM MAPEOU 11
STAKEHOLDERS
PRIORITÁRIOS



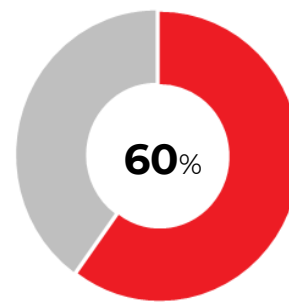


PERFIL DO **CLIENTE**

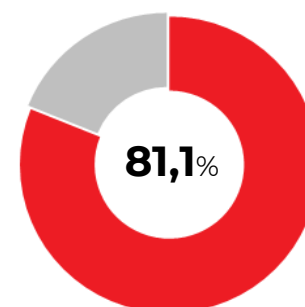
2021:



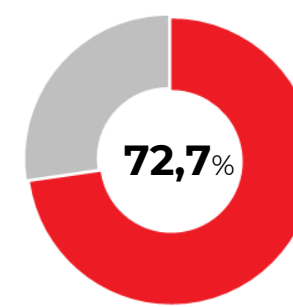
tem entre
25 e 54 anos



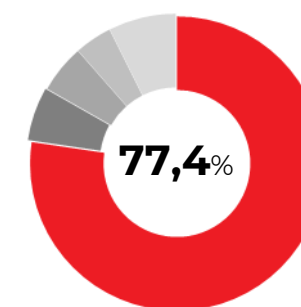
60% mulheres
40% homens



utilizam a CPTM
com frequência



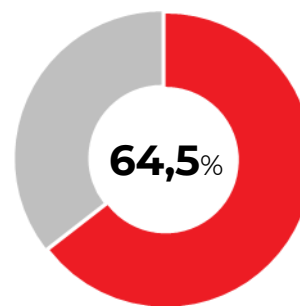
utilizam a CPTM
há mais de 5 anos



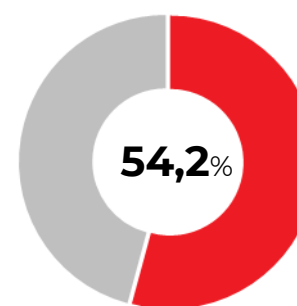
77,4% utilizam a CPTM
para o trabalho
(Outros motivos de
viagem: 5,9% Estudo; 5,3%
Lazer; 4,1% Saúde; 7,4%
outros)

Fonte: Pesquisa de Avaliação da Satisfação e dos Serviços da CPTM - Nov/21.

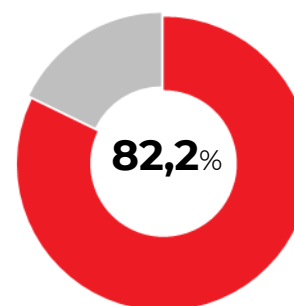
2022:



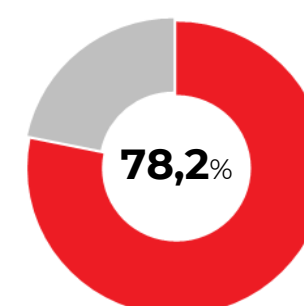
tem entre
25 e 54 anos



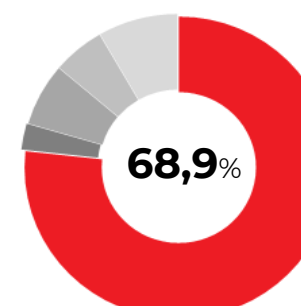
54,2% mulheres
45,7% homens



utilizam a CPTM
com frequência



utilizam a CPTM
há mais de 5 anos



68,9% utilizam a CPTM
para o trabalho
(Outros motivos de
viagem: 12,5% Estudo; 6%
Lazer; 4,9% Saúde; 7,5%
outros)

Fonte: Pesquisa de Avaliação da Satisfação e dos Serviços da CPTM - Nov/22.

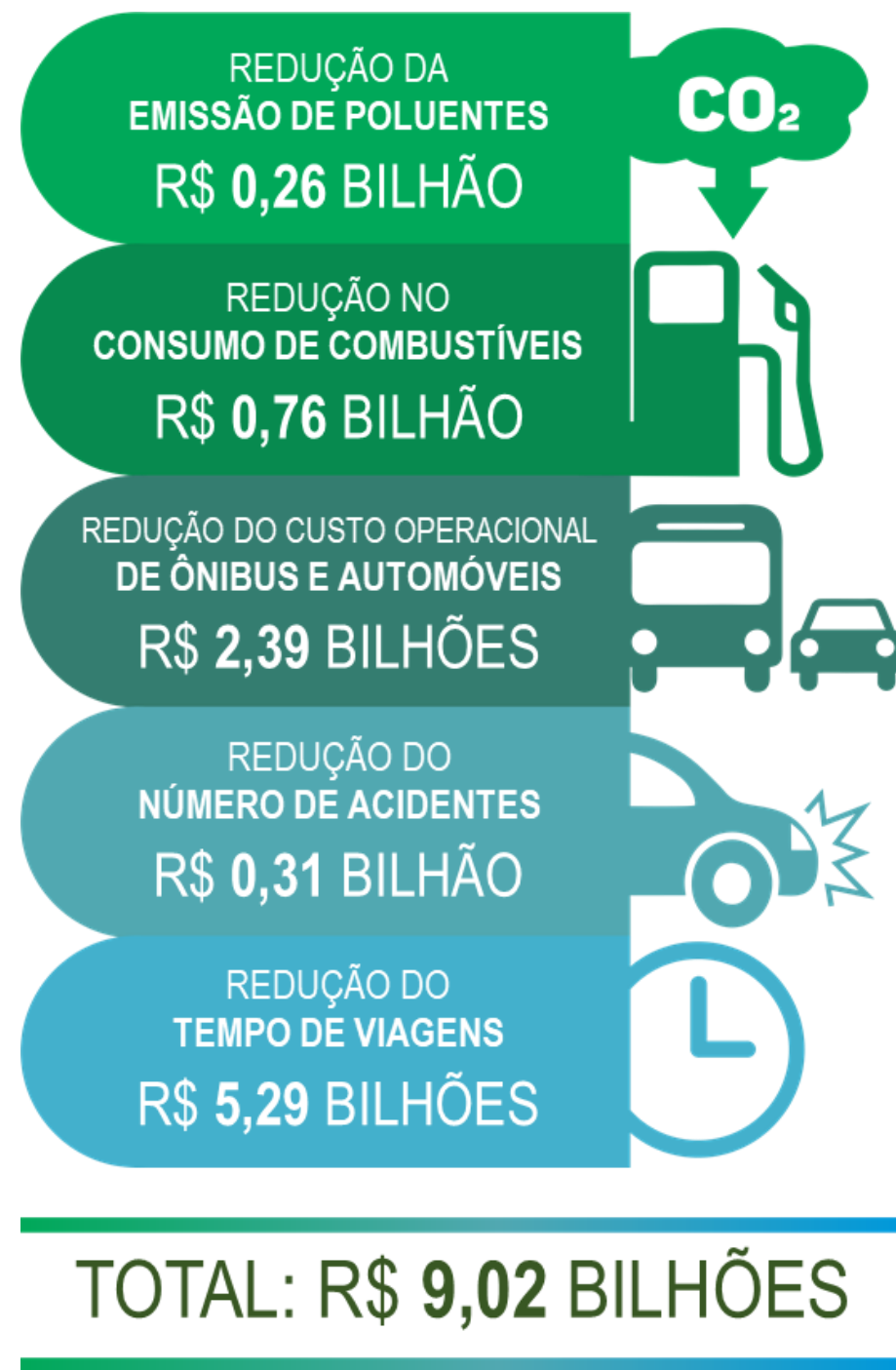
BENEFÍCIOS SOCIOAMBIENTAIS

A CPTM é uma empresa por natureza de prestação de serviços e atividades não poluentes e os seus serviços geram diversos benefícios à sociedade e ao meio ambiente.

Estes benefícios proporcionam importantes ganhos socioambientais, no entanto não são diretamente percebidos pelos stakeholders. Os impactos positivos usufruídos pela sociedade são chamados de “externalidades do transporte urbano”.

A CPTM contribui para a diminuição nos deslocamentos por ônibus e automóveis e, conseqüentemente, atua na redução do número de acidentes e dos custos associados a esses meios. No contexto mais geral, propicia a redução do tempo de viagens e contribui para ampliar a qualidade de vida dos cidadãos.

No aspecto ambiental, o uso de energia limpa propicia redução do consumo de combustíveis fósseis, o que também possibilita a redução na emissão de gases de efeito estufa e poluentes.





CAPÍTULO 3

RISCOS E OPORTUNIDADES



RISCOS **CORPORATIVOS**

No âmbito da execução de meta corporativa, a CPTM identificou 12 grandes riscos empresariais agrupados em 5 dimensões.

O processo de mapeamento e identificação dos riscos envolveu entrevistas estruturadas com os diretores, consolidação das informações coletadas e aprovação da Matriz de Riscos pela diretoria colegiada.

FINANCEIROS



CUSTOS



ORÇAMENTO



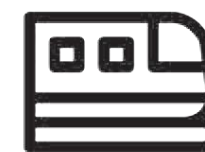
INVESTIMENTO



GERAÇÃO DE
RECEITAS



JORNADA DO CLIENTE



SERVIÇOS



REPUTACIONAIS



IMAGEM E
PERCEPÇÃO



GESTÃO



SEGURANÇA
DE DADOS



GESTÃO DE
PATRIMÔNIO



CAPITAL
HUMANO



ESTRATÉGICOS



GESTÃO DE
PLANOS



COMPETITIVIDADE



EXTERNALIDADES
E REGULATÓRIOS



RISCOS CORPORATIVOS

CUSTOS

Incertezas negativas como aumento de despesas e desembolsos em relação ao previsto, para a realização de obras, aquisição de materiais e bens e contratação de serviços.

ORÇAMENTO

Incertezas impostas por terceira parte que impactam de forma negativa no orçamento necessário para a manutenção de suas operações e consecução dos planos da companhia.

INVESTIMENTO

Incertezas, tais como limitação ou descompasso no fluxo de recursos de investimento, que impactam negativamente no cumprimento dos objetivos da companhia.

GERAÇÃO DE RECEITAS

Incertezas que podem impactar de forma negativa a geração de receitas próprias.

SERVIÇOS

Incertezas que podem impactar negativamente os serviços prestados à população, gerando indisponibilidade e/ou redução da confiabilidade na jornada do passageiro.

IMAGEM E PERCEPÇÃO

Refere-se às incertezas que geram imagem desfavorável para as partes interessadas e geram percepção negativa da prestação de serviço pelo passageiro.

SEGURANÇA DE DADOS

Vulnerabilidades relacionadas à exposição da privacidade e proteção de sistemas e dados da companhia.

GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Incertezas que podem afetar negativamente o uso ou exploração econômica de ativos patrimoniais.

CAPITAL HUMANO

Incertezas relacionadas às limitações de desempenho da força de trabalho para a entrega de resultados.

GESTÃO DE PLANOS

Incertezas que podem impactar negativamente a consecução do Plano de Negócios, da Estratégia de Longo Prazo, cumprimento dos objetivos empresariais e políticas públicas.

COMPETITIVIDADE

Incertezas que influenciam a atratividade de sua oferta de serviços, comparativamente a outras ofertas do mercado.

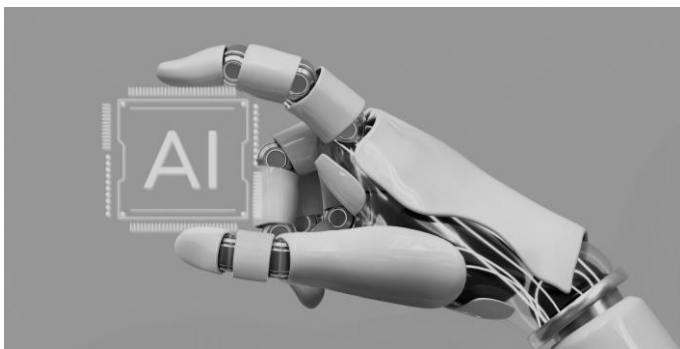
EXTERNALIDADES E REGULATÓRIOS

Fatores que impactam negativamente os objetivos da companhia, relacionados aos regulamentos, contexto político e externalidades sem domínio da CPTM.



Foto: Guilherme Soledade

OPORTUNIDADES



IA GENERATIVA

Estima-se que nos próximos 10 anos, a IA Generativa pode aumentar o PIB global em USD 7 trilhões.

Ela pode ajudar sobremaneira em ações de inovação na Ferrovia ao gerar soluções criativas para problemas de média e alta complexidade, tais como previsão de demandas, projeção de cenários, manutenção preditiva, como parte do apoio na tomada de decisão, seja em investimentos, prospecção de novos negócios e oportunidades, entre outras.

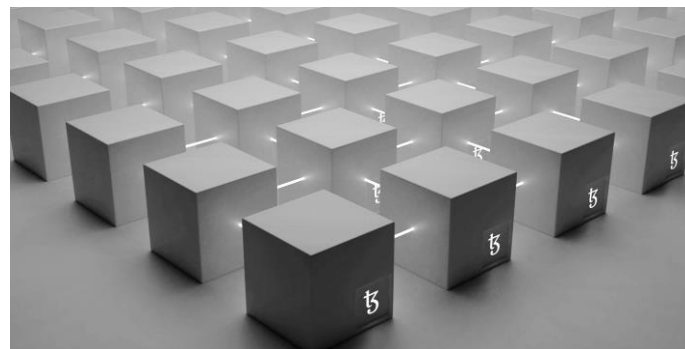
Além disso, a IA Generativa também pode ser usada para criar experiências personalizadas para os passageiros, recomendações de viagem e entretenimento a bordo.



ANALITICS

Com a grande quantidade de dados históricos disponíveis na CPTM, contemplando diferentes origens e formatos, o uso e aplicação de diversas ferramentas de "Analitics" possibilitará a obtenção de diagnósticos mais precisos, descrições mais detalhadas, previsões e até mesmo prescrições de ações voltadas à geração de valor. São diversas as aplicações possíveis, dentre elas destacamos:

- Reconhecimento de imagens para acesso dos colaboradores próprios da Companhia e demais aplicações voltadas às ações de controle, monitoramento e segurança;
- Análise em tempo real da audiência em redes sociais para o aumento do engajamento dos passageiros;
- "Chatbots" para agilizar e otimizar o atendimento remoto aos passageiros.



BLOCKCHAIN

Mecanismo de banco de dados que possibilita o compartilhamento transparente de informações na rede da Companhia.

Dentre as diversas possibilidades de uso e aplicação desta tecnologia, podemos destacar:

- Registro e controle de ativos;
- Certificação de uso de energia limpa e créditos de carbono;
- Rastreabilidade de fornecedores e da origem de materiais.

NORMA ISO 50001

A adoção dos requisitos de uma Norma utilizada mundialmente como referência para gestão de energia contribuirá significativamente para a melhoria do desempenho energético, com destaque para a redução do consumo, aumento da eficiência e segurança energética, além da redução das emissões de gases de efeito estufa.



ENERGIA FOTOVOLTAICA

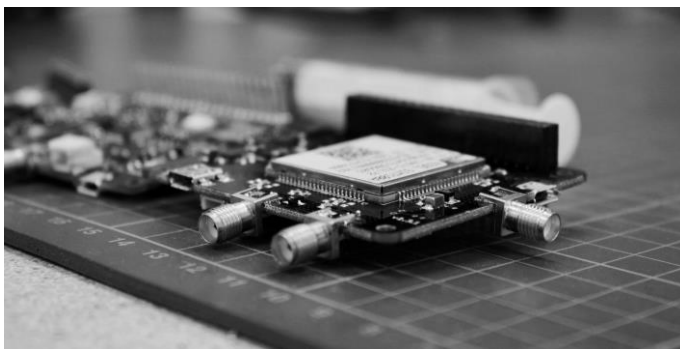
A adoção de energia fotovoltaica como premissa básica para projetos de implantação ou reforma de Estações ou Pátios agrega valor no contexto atual de crise energética, constituindo uma contribuição bastante significativa da Companhia para a diversificação da matriz energética, incrementando o uso de energia limpa, renovável e a diminuição dos custos.

ESG E INTEGRIDADE

Obtenção da certificação de sustentabilidade e do selo do programa nacional de prevenção e combate a corrupção emitido pela Controladoria Geral da União - CGU.

Essas certificações propiciarão uma melhoria substancial da imagem da CPTM, permitindo assim novas oportunidades de obtenção de linhas de crédito e financiamento mais vantajosas à CPTM.

OPORTUNIDADES



IoT + IPV6 +5G

O processo em implantação do 5G no Brasil, a otimização do uso da internet com o aumento substancial da velocidade de conexão e baixa latência abrirá caminho para uma grande quantidade de dispositivos conectados à rede, surgindo novas possibilidades de aplicação, dentre as quais destacamos:

- Comando, controle e supervisão remota de equipamentos instalados ao longo do trecho e de difícil acesso;
- Telemetria dos principais sistemas que compõem a Ferrovia, trens (frota conectadas), subestações, energia, telecomunicações, painéis de informação aos passageiros etc.;
- Utilização de outras tecnologias da indústria 4.0, tais como "digital twins", integração de sistemas, robôs autônomos etc.;
- Cidades Inteligentes ("Smart Cities");
- Estações Inteligentes ("Smart Stations").



EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS

A prospecção de novos negócios vinculados aos empreendimentos associados, sejam em construção ou reforma de Estações, somada ao aumento da demanda de passageiros e melhoria de imagem, promovem acessibilidade e mobilidade local com a conexão dos bairros à Ferrovia, e servem como polo indutor à renovação urbana e de desenvolvimento da atividade comercial em seus entornos.

REALIDADE AUMENTADA

A realidade aumentada pode ser usada para melhorar a experiência do passageiro, fornecendo informações em tempo real sobre a viagem como a velocidade do trem, o tempo estimado de chegada, as condições climáticas, entre outras. Além disso, a realidade aumentada pode ser usada para fornecer informações sobre pontos turísticos e locais de interesse ao longo da rota.



TRENS REGIONAIS E EXPANSÃO DAS LINHAS

A estruturação das ligações regionais de passageiros no estado de São Paulo, através da formulação de diretrizes para os empreendimentos do TIC São José dos Campos e do TIC Baixada Santista, gerará novas oportunidades de negócios, empreendimentos associados e geração de receita.

A expansão da Linha 13 e o projeto funcional da Linha 14 promoverão incremento na oferta de viagens, atendendo às demandas daquelas localidades, bem como acessibilidade e mobilidade local com a conexão dos bairros à Ferrovia, servindo como polos indutores à renovação urbana e de desenvolvimento da atividade comercial em seus entornos, melhorando a percepção das mídias e da sociedade como um todo e ampliando a divulgação dos benefícios sociais.



EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Melhoria contínua da experiência dos nossos Clientes, decorrente da adoção da estratégia de posicionamento da mobilidade como serviço e com a unificação da jornada do Cliente CPTM, oferecendo cada vez mais facilidades em serviços dentro das Estações, tais como novos meios de pagamento, serviços correlatos associados, melhores condições de acessibilidade e melhoria da imagem da CPTM.

CONTRATO DE DESEMPENHO E PERFORMANCE

Ressarcimento da CPTM pelo Governo do Estado de São Paulo devido aos serviços prestados através do estabelecimento de "tarifa técnica" desvinculada da tarifa pública adotada de cunho social, atrelada a cada passageiro transportado. Este ressarcimento propiciará sustentabilidade financeira para a Companhia e maior autonomia por meio de previsibilidade da receita e repasses recebidos de forma mais justa.



CAPÍTULO 4

PLANO ESTRATÉGICO

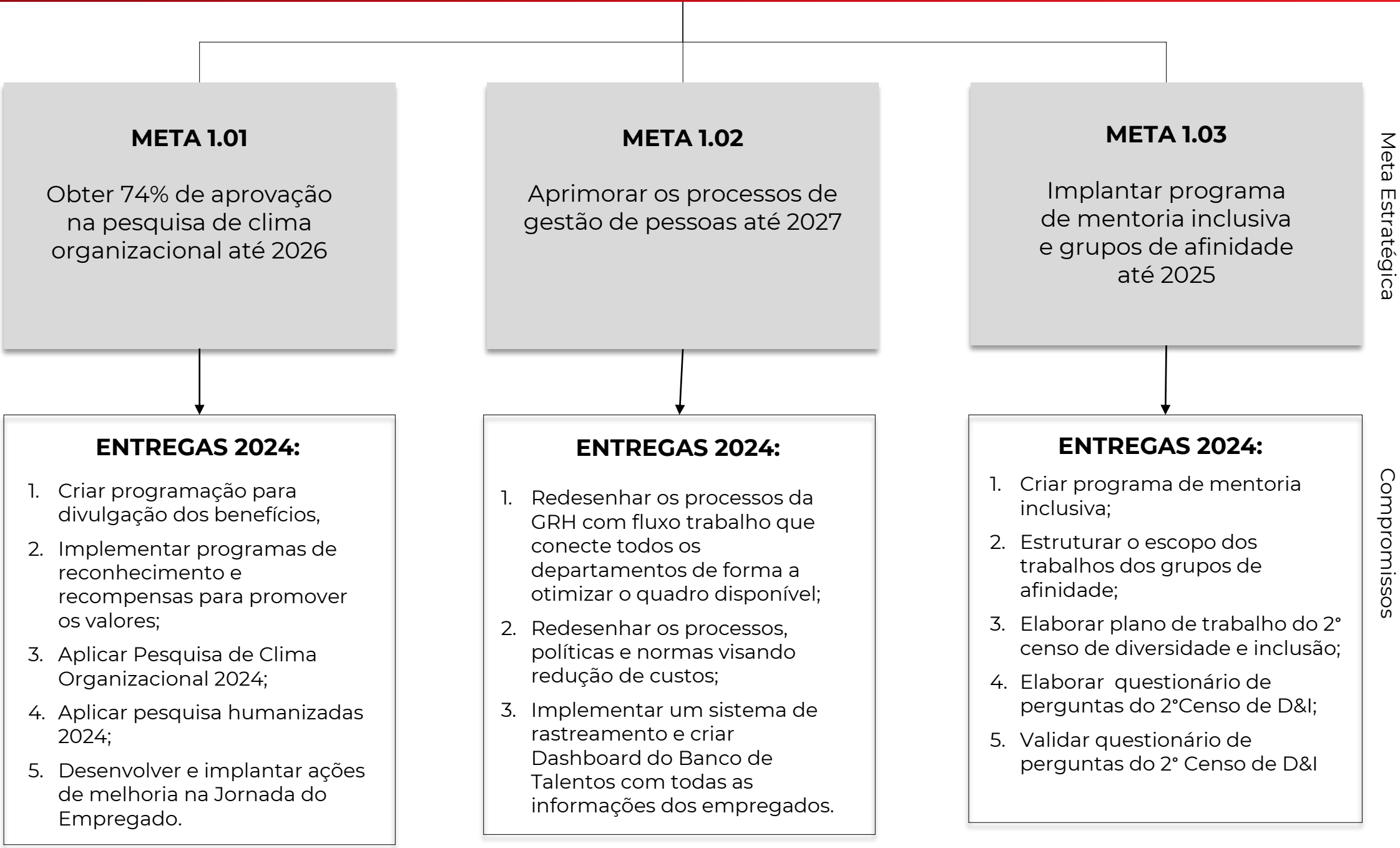


METAS E COMPROMISSOS

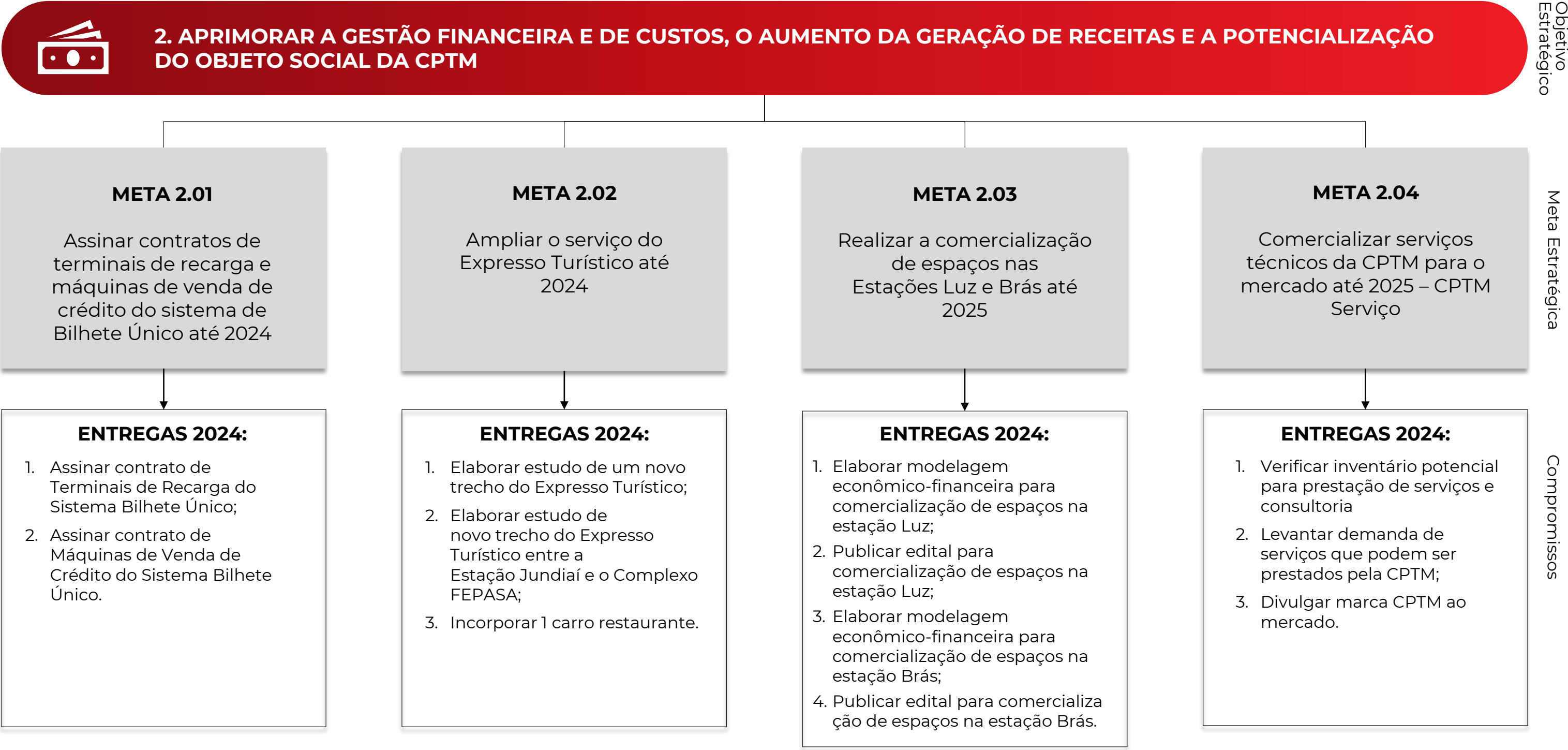


1. VALORIZAR O CAPITAL HUMANO EM UM AMBIENTE DIVERSO, INCLUSIVO E SEGURO

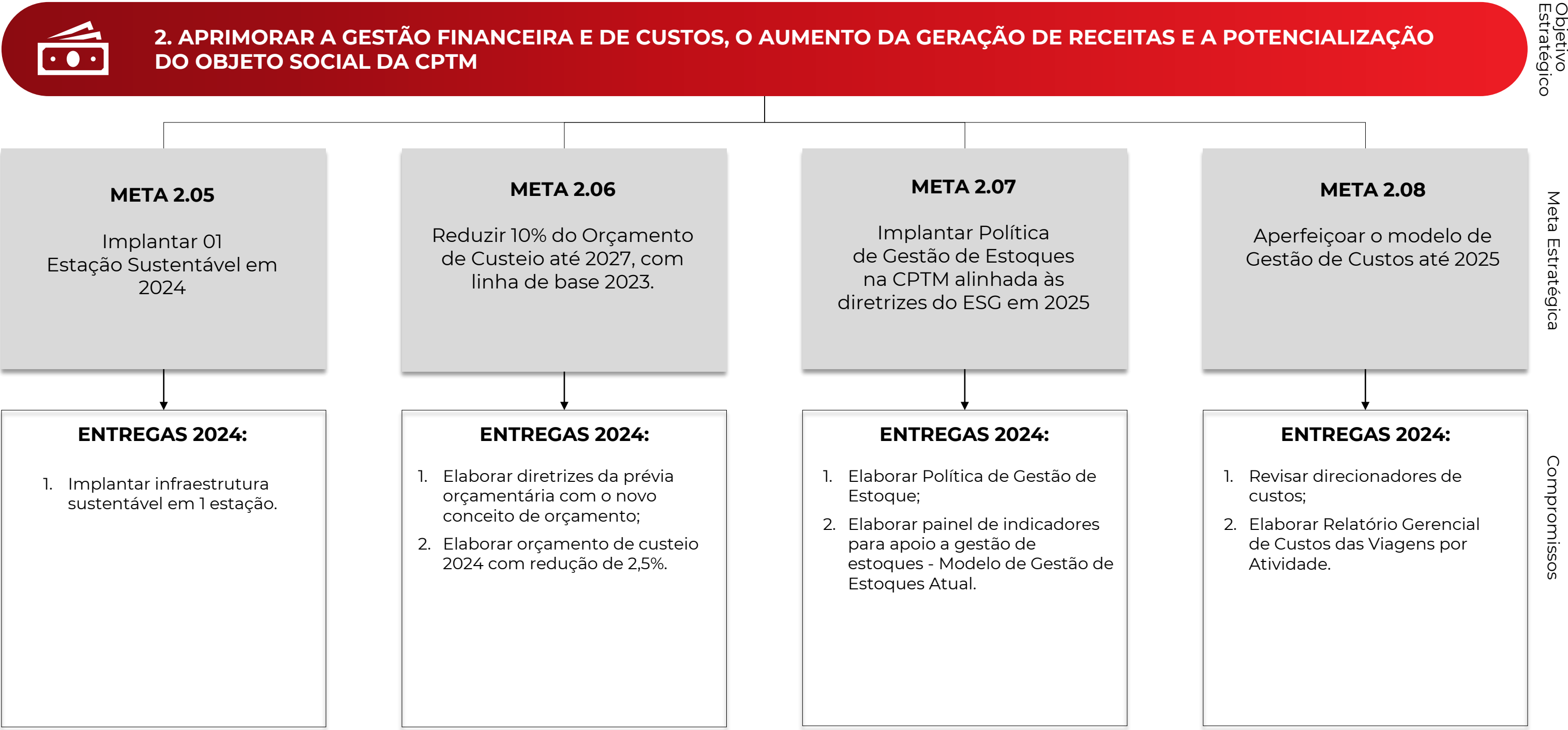
Objetivo
Estratégico



METAS E COMPROMISSOS



METAS E COMPROMISSOS



META 2.07

Implantar Política de Gestão de Estoques na CPTM alinhada às diretrizes do ESG em 2025

ENTREGAS 2024:

1. Elaborar Política de Gestão de Estoque;
2. Elaborar painel de indicadores para apoio a gestão de estoques - Modelo de Gestão de Estoques Atual.

META 2.08

Aperfeiçoar o modelo de Gestão de Custos até 2025

ENTREGAS 2024:

1. Revisar direcionadores de custos;
2. Elaborar Relatório Gerencial de Custos das Viagens por Atividade.

Meta Estratégica

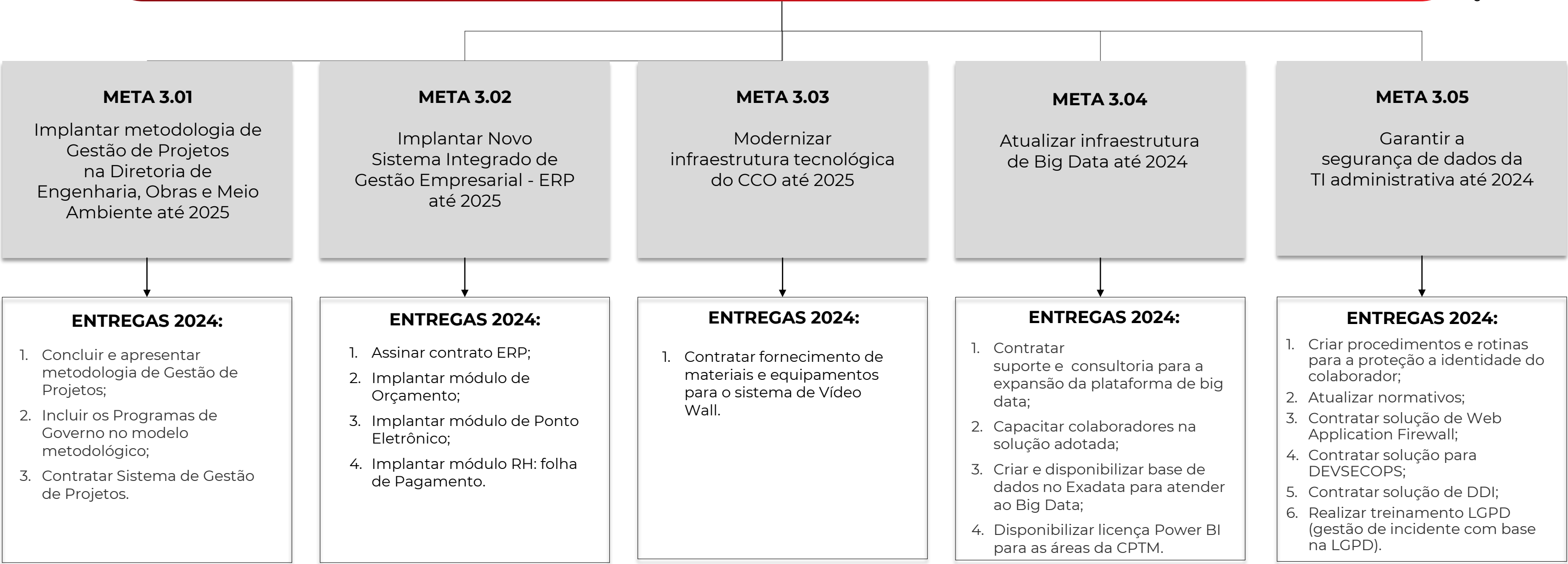
Compromissos

METAS E COMPROMISSOS



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

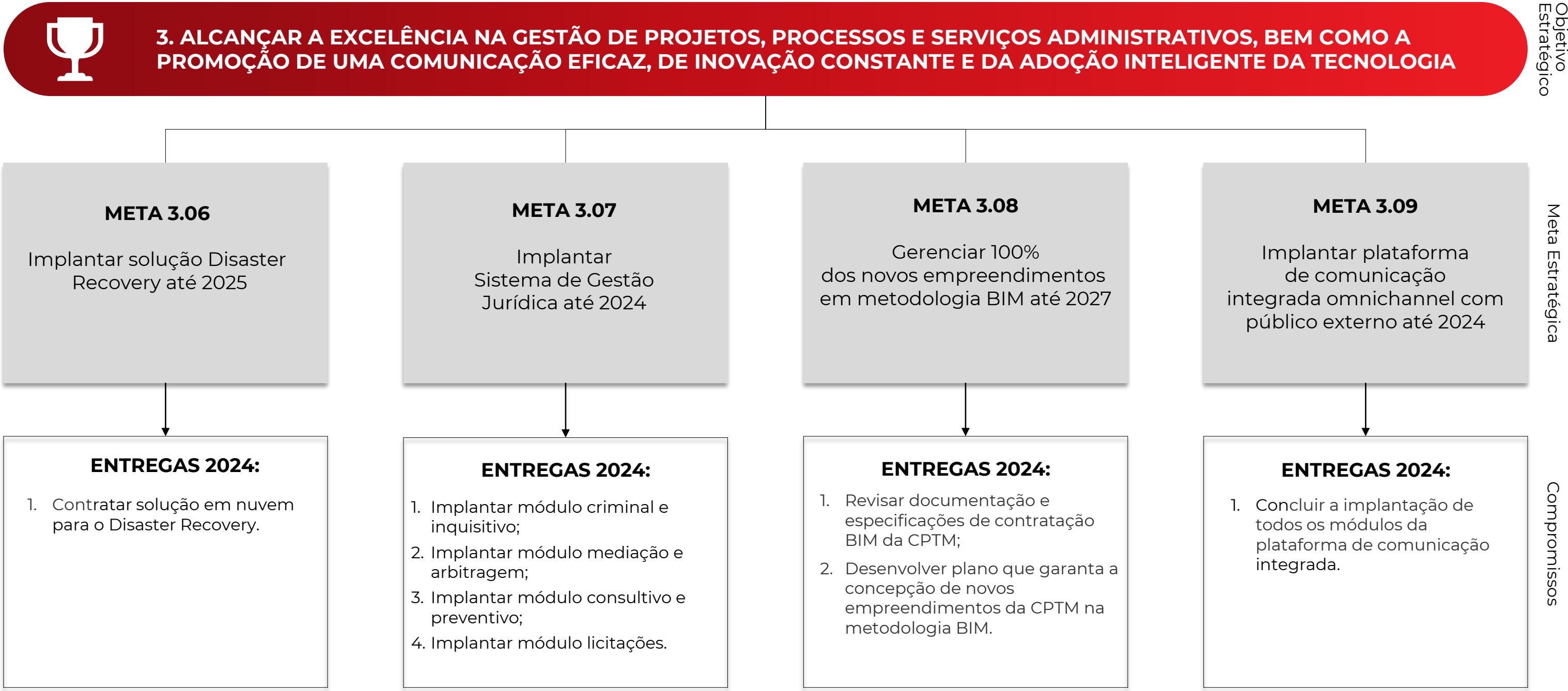
Objetivo
Estratégico



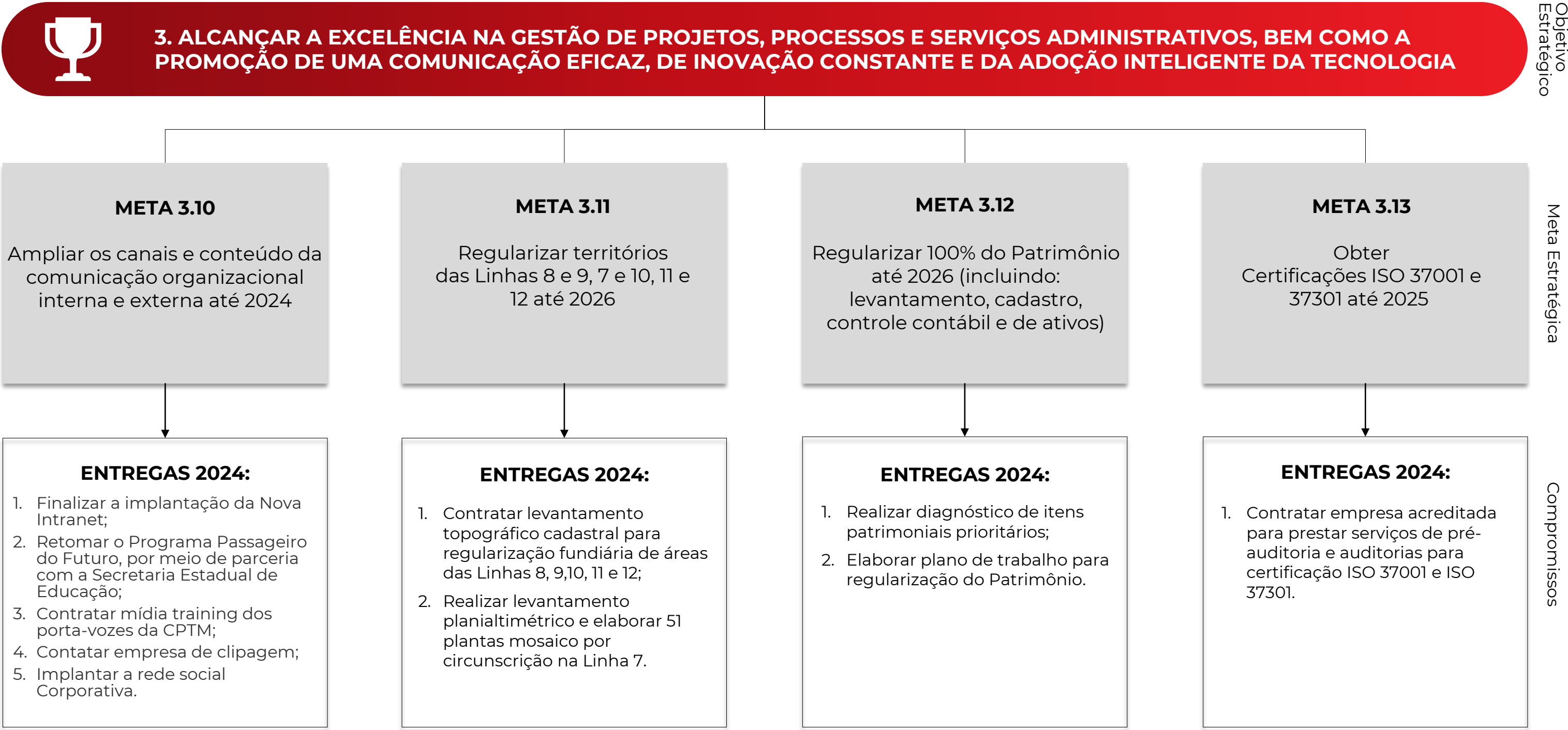
Meta Estratégica

Compromissos

METAS E COMPROMISSOS



METAS E COMPROMISSOS



METAS E **COMPROMISSOS**

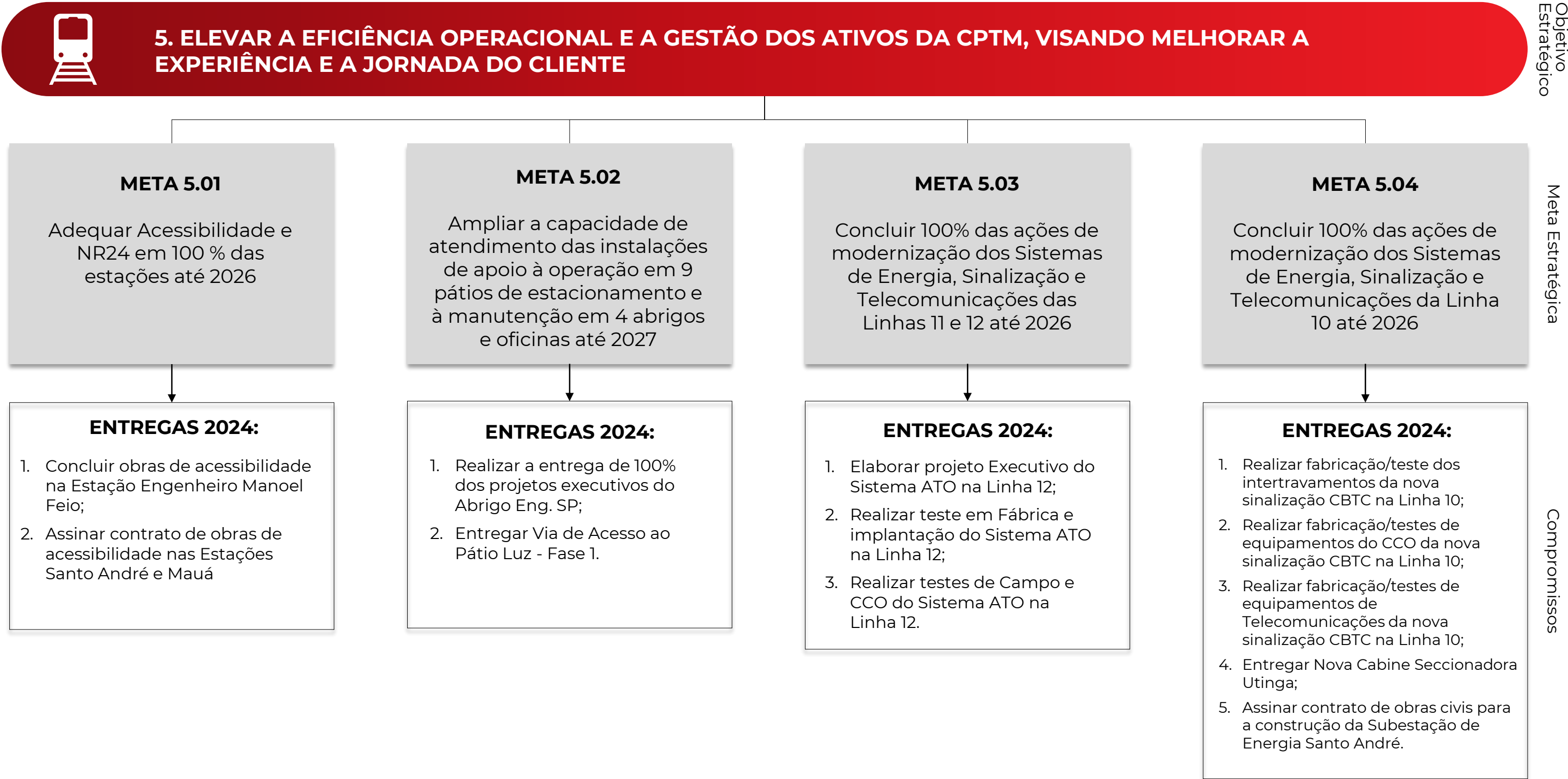


4. PROMOVER A SUSTENTABILIDADE VISANDO A CONFORMIDADE AMBIENTAL, ECOEFICIÊNCIA E ECONOMIA DE BAIXO CARBONO

Objetivo
Estratégico



METAS E COMPROMISSOS



METAS E COMPROMISSOS



5. ELEVAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL E A GESTÃO DOS ATIVOS DA CPTM, VISANDO MELHORAR A EXPERIÊNCIA E A JORNADA DO CLIENTE

Objetivo
Estratégico

META 5.05

Garantir um atendimento personalizado e humanizado aprimorando a experiência dos clientes até 2025

ENTREGAS 2024:

1. Implantar pesquisa de satisfação pós-atendimento na central de atendimento ao passageiro;
2. Implantar chatbot na central de atendimento de passageiros;
3. Capacitar e engajar os empregados.
4. Desenvolver programa de treinamento para equipe de atendimento ao passageiro.

META 5.06

Implantar 100% das ações de melhorias operacionais até 2025

ENTREGAS 2024:

1. Implantar Estrutura de Geração de Escala de Maquinistas - linhas 7 e 10;
2. Implantar Gestão Operação Diária (Escalas)/Pessoal das linhas 11, 12, 13;
3. Implantar Gestão Operação Diária (Escalas)/Pessoal das linhas 7 e 10.

META 5.07

Implantar Sistema de Informação Digital ao Cliente até 2028

ENTREGAS 2024:

1. Consolidar requisitos operacionais;
2. Consolidar requisitos técnicos;
3. Definir layout de equipamento nas estações;
4. Consolidar projetos padrões.

META 5.08

Telecomandar sem operador local 100% das subestações e cabines seccionadoras até 2026

ENTREGAS 2024:

1. Telecomandar 3 (três) Subestações e 1 (uma) Cabine Seccionadora na Linha 7;
2. Telecomandar 3 (três) Subestações e 3 (três) Cabines Seccionadoras na Linha 10;
3. Telecomandar 4 (quatro) Subestações e 2 (duas) Cabines Seccionadoras na Linha 11;
4. Telecomandar 1 (uma) Cabine Seccionadora na Linha 12.

META 5.09

Implantar sistema de gestão de ativos operacionais até 2025

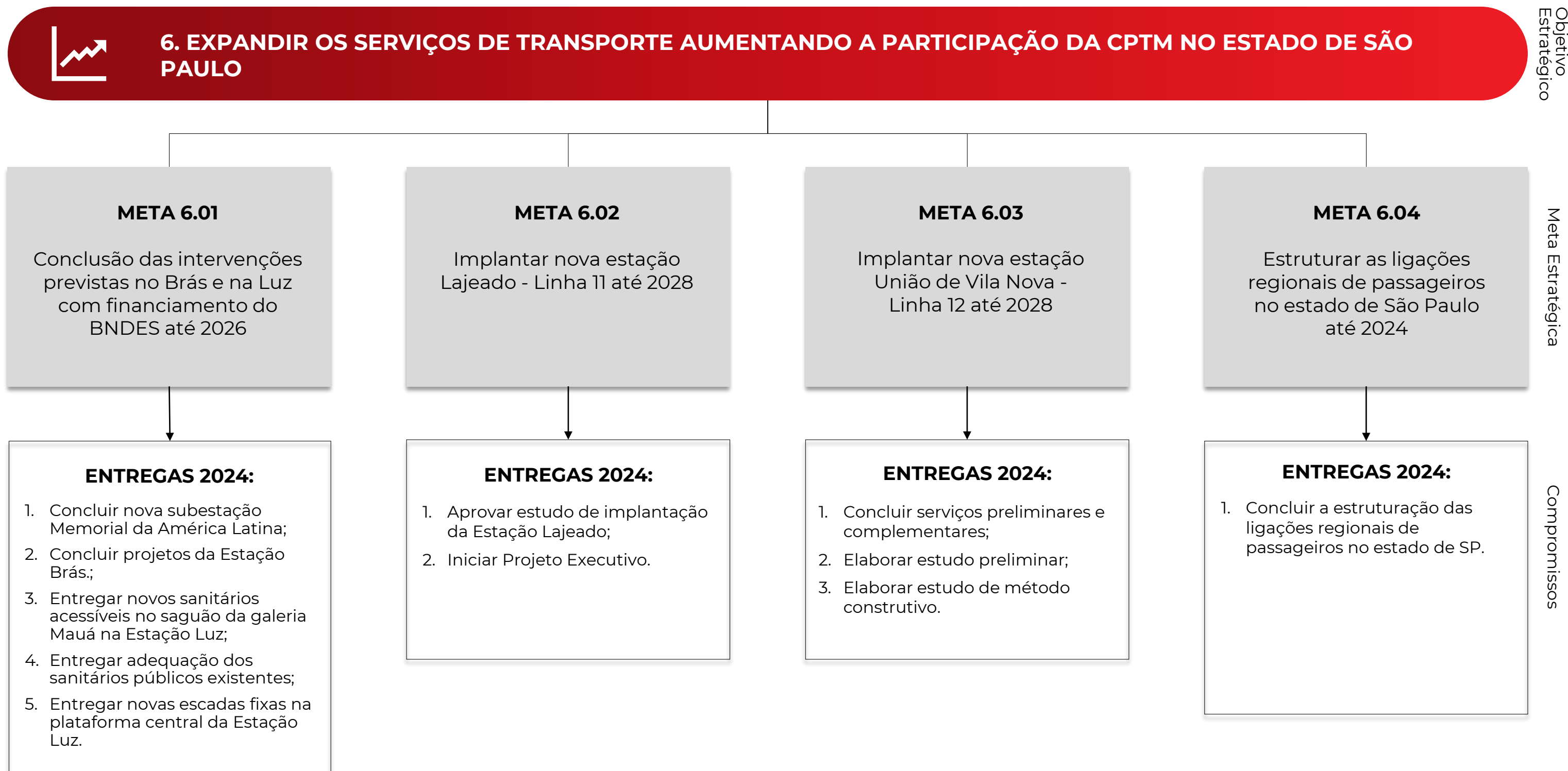
ENTREGAS 2024:

1. Implantar Software de gerenciamento de ativos IOMS na subestação de energia.

Meta Estratégica

Compromissos

METAS E COMPROMISSOS

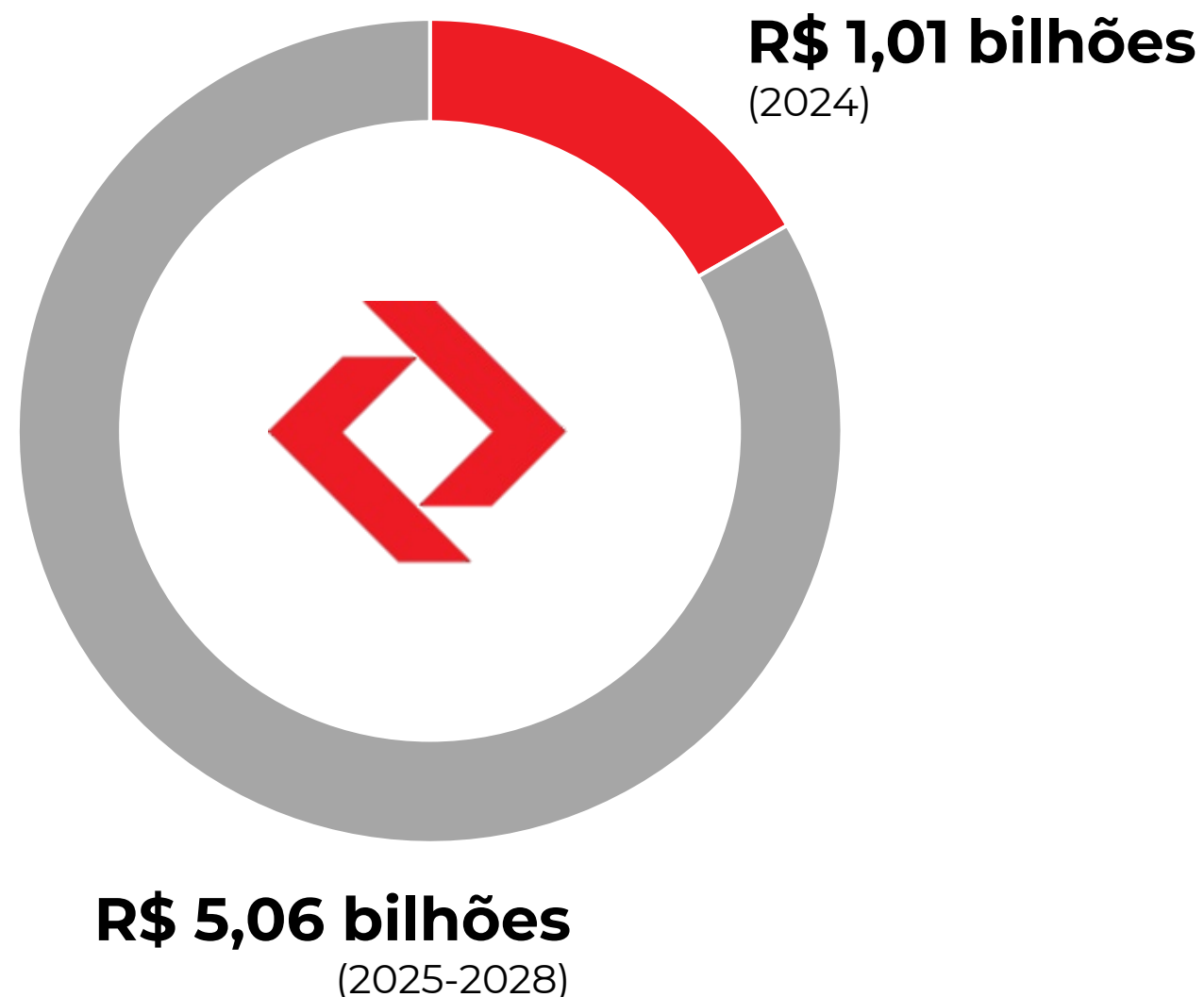


PORTFÓLIO DE **INVESTIMENTOS**

O orçamento da empresa foi estruturado e alinhado em conformidade com o Projeto de Lei Estadual nº 1449, de 02 Outubro de 2023, cuja ementa orça a receita e fixa a Despesa do Estado para o exercício de 2024.

Os itens programados para o ano 2024, conforme projeto LOA, procedentes de recursos próprios, do Tesouro do Estado de São Paulo e de operações de crédito, correspondem a R\$ 1.014.172.243,00 em investimentos. Para o período 2025 -2028 totalizam R\$ 5.063.902.227,83.

PLANO DE NEGÓCIOS 2024 E ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2024-2028



R\$ 6,07 BILHÕES

em investimentos - 2024 a 2028

- Chegada da Linha 11 até a Barra Funda;
- Extensão da Linha 13 até a região de Bonsucesso;
- Adequação de acessibilidade, AVCB e NR24 nas estações;
- Sinalização e energia;
- Instalações de apoio à operação e à manutenção (pátios, abrigos e oficinas);
- Regularização de territórios;
- Regularização ambiental e sustentabilidade;
- Estruturação de novos negócios;
- Novo sistema integrado de gestão empresarial - ERP;
- Plataforma de comunicação integrada omnichannel com público externo - CRM;
- Sistema gerenciador de planejamento de viagens e escalas, no modelo "Software as a Service - SAAS";
- Estruturação de PMO - Metodologia de Gestão de Projetos;
- Investimentos em Tecnologia e Inovação: Hardware, licenças de softwares e infraestrutura;
- Veículos de manutenção.

BENEFÍCIOS ESPERADOS





COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS

Elaboração: Assessoria de Gestão Estratégica Empresarial – ARE/PR

Rua Boa Vista, 162 – Centro - São Paulo/SP - Cep: 01.014-001
CNPJ: 71.832.679/0001-23 - Inscrição Estadual: 113.898.614-110