

# RELATÓRIO INTEGRADO DA ADMINISTRAÇÃO 2019



Este documento é melhor visualizado em sua  
versão digital. Evite imprimir, economize papel.

# RELATÓRIO INTEGRADO DA ADMINISTRAÇÃO



2019

## GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

JOÃO DORIA

## SECRETÁRIO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

ALEXANDRE BALDY DE SANT'ANNA BRAGA

## COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS

### DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR PRESIDENTE:  
PEDRO TEGON MORO

DIRETORA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA:  
FELISSA SOUSA ALARCON

DIRETOR DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO:  
LUIZ EDUARDO ARGENTON

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

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

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE DO CONSELHO:  
SILVANI ALVES PEREIRA

#### MEMBROS:

- PEDRO TEGON MORO
- ALMINO MONTEIRO ALVARES AFFONSO
- ADAILTON FERREIRA TRINDADE
- ANDRÉ LUIS GROTTI CLEMENTE
- BERNARDO JOSÉ FIGUEIREDO GONÇALVES DE OLIVEIRA
- CARLOS PEDRO JENS
- DANILO FERREIRA GOMES
- FRANCISCO EDUARDO DE HOLANDA BESSA
- JULIO SERGIO DE SOUZA CARDOZO
- MARIA LINA BENINI

### CONSELHO FISCAL

- ADRIANA AZEVEDO PANNUNZIO
- JOSÉ LUIZ GAVINELLI
- JOSÉ RICARDO MEGA ROCHA
- RAFAEL SOUZA PENA
- ROBERTA CAMPEDELLI A. GONÇALVES

### COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

- JULIO SERGIO DE SOUZA CARDOZO - COORDENADOR
- AFONSO ANTONIO HENNEL
- SILVERIO CRESTANA

### COMITÊ DE ELEGIBILIDADE E ACONSELHAMENTO

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



# SUMÁRIO

CLIQUE NOS TÍTULOS OU NAS PLACAS



## MAPA METROPOLITANO

[04]



## A CPTM

[05]

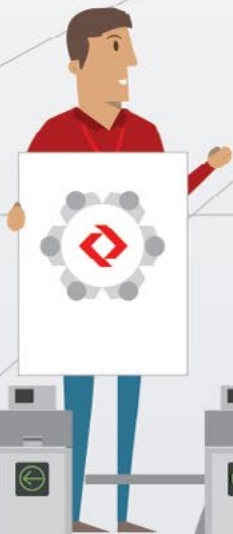
## PALAVRA DA DIRETORIA

[08]

## ★ DESTAQUES [12]



## GOVERNANÇA CORPORATIVA [16]



## CAPITAL PRODUTIVO [19]



## CAPITAL FINANCEIRO [29]



## CAPITAL SOCIAL E NATURAL [33]



## CAPITAL HUMANO [47]



## CAPITAL INTELECTUAL [55]



# MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO



## Legenda Legend

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

	Corredor Metropolitano de Ônibus	EMTU
A	Corredor São Mateus-Jabaquara	EMTU
B	Corredor Guarulhos-SP	EMTU
C	Corredor Itapevi-SP	EMTU
	Trecho do viário com tráfego compartilhado	EMTU
	Terminal Metropolitano de Ônibus	
	Estação	
	Integração - gratuita	Acesso livre
	Integração - tarifada	
	Integração - gratuita: Horário Especial (veja no site: METRÔ/CPTM)	
	Distância em metros entre estações, a pé	
	Terminal Rodoviário	Aeroporto
Informações úteis Useful Information		
CPTM	<a href="http://www.cptm.sp.gov.br">www.cptm.sp.gov.br</a>	0800 055 0121
EMTU	<a href="http://www.emtu.sp.gov.br">www.emtu.sp.gov.br</a>	0800 724 0555
METRÔ	<a href="http://www.metro.sp.gov.br">www.metro.sp.gov.br</a>	0800 770 7722
VIAQUATRO	<a href="http://www.viaquatro.com.br">www.viaquatro.com.br</a>	0800 770 7100
VIAMOBILIDADE	<a href="http://www.viamobilidade.com.br">www.viamobilidade.com.br</a>	0800 770 7106



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





# A CPTM

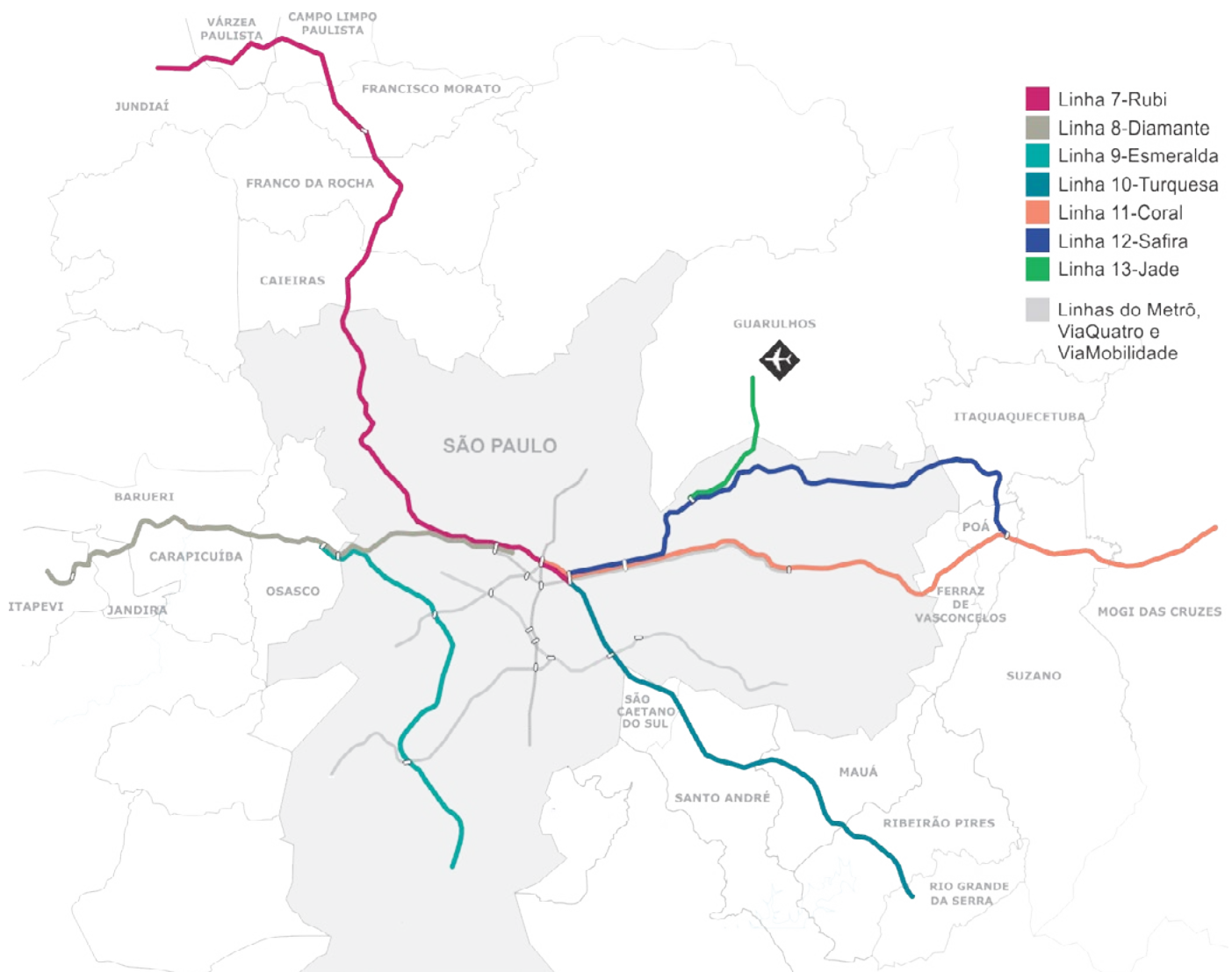
Nos últimos anos, a CPTM tornou-se uma das mais importantes empresas de mobilidade da região metropolitana de São Paulo. Muito além de transportar pessoas, a empresa promove a integração dos municípios, fomenta a economia com o deslocamento de trabalhadores e estudantes e atende socialmente os desempregados, idosos e pessoas com deficiência de forma gratuita.

Com sete linhas de trem que totalizam 271 km de extensão, 94 estações e integrada às linhas do Metrô e corredores de ônibus

da EMTU e municipais, a CPTM encurta as distâncias entre o centro de São Paulo e mais 22 municípios dos arredores, transportando a média de 2,9 milhões\* de passageiros por dia.

As integrações gratuitas à rede de Metrô e as físicas e tarifárias com os serviços de ônibus da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos (EMTU) e coletivos municipais, além de 36 bicicletários e pontos de parada para táxis e carros de aplicativos, proporcionam ao cidadão uma mobilidade completa.

Criada em 28 de maio de 1992, a



CPTM começou a delinear um novo modelo de serviço em transporte ferroviário. Com vultosos investimentos desde a última década, a empresa foi totalmente modernizada. Renovação total da frota, com todos os trens com ar condicionado e mais conforto para o passageiro, modernização da infraestrutura de vias e energia, novas estações e a implantação, em 2018, da Linha 13-Jade, a primeira totalmente construída pela Companhia e também a primeira ligação sobre trilhos entre a capital e o Aeroporto Internacional de Guarulhos, ações que fortaleceram a imagem da companhia como a melhor operadora de transporte sobre trilhos da América do Sul.

Em 2019, o intervalo da Linha 13 foi reduzido de 30 para 20 minutos e o serviço Connect, que parte da Estação Brás para a Estação Aeroporto, e Expresso Aeroporto, que sai da Estação da Luz sem paradas até

a Estação Aeroporto, passaram a funcionar também durante os fins de semana. Outra boa notícia para a Linha 13 – Jade foi a chegada dos trens fabricados na China, com bagageiro, com previsão de entrada em operação no início de 2020.

A empresa também avançou nas obras de extensão da Linha 9 – Esmeralda, visando à construção de duas novas estações, Mendes-Vila Natal e Varginha. Outra conquista importante para a zona sul foi o anúncio da nova Estação João Dias, uma parceria inovadora com a iniciativa privada, que irá construir a estação e doar sem nenhum custo para a CPTM. E por falar em nova estação, a CPTM avançou com a obra da nova Estação Francisco Morato.

*\*Média dos dias úteis de 2019*







## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## VALORES

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

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

### Planejamento estratégico

Através de Ato do Presidente constituiu-se grupos de trabalho com o objetivo de desenvolver ações para atendimento do Programa de Metas definidas no Planejamento Estratégico.

Podemos destacar as ações com o intuito de transformar o ambiente organizacional e com foco no desenvolvimento do capital humano:

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



## Partes interessadas (Stakeholders)

A CPTM mantém atividades com grande capilaridade, que a coloca diariamente em contato com uma gama de públicos diversos. Para entender melhor suas opiniões, expectativas, percepções e necessidades específicas, mapeou-se as diferentes partes

interessadas, ou seja, públicos de interesse.

Diversos tipos de pesquisas e monitoramentos com esses públicos e com alguns segmentos são realizados. Também existem canais de relacionamento e práticas para comunicação e engajamento, como site, 0800, redes sociais (Ex.: Facebook e Instagram), espaço socioambiental, programas de visita, entre outros. Estamos em diálogo constante com esses públicos para aperfeiçoar e ampliar nossas iniciativas.

A CPTM possui 11 públicos de interesse:



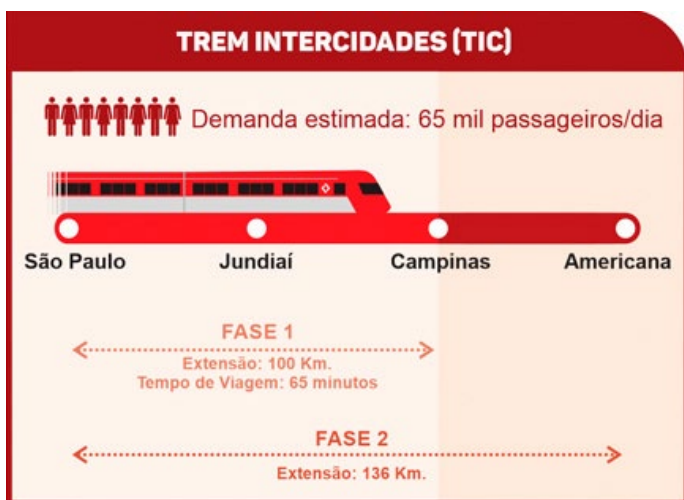
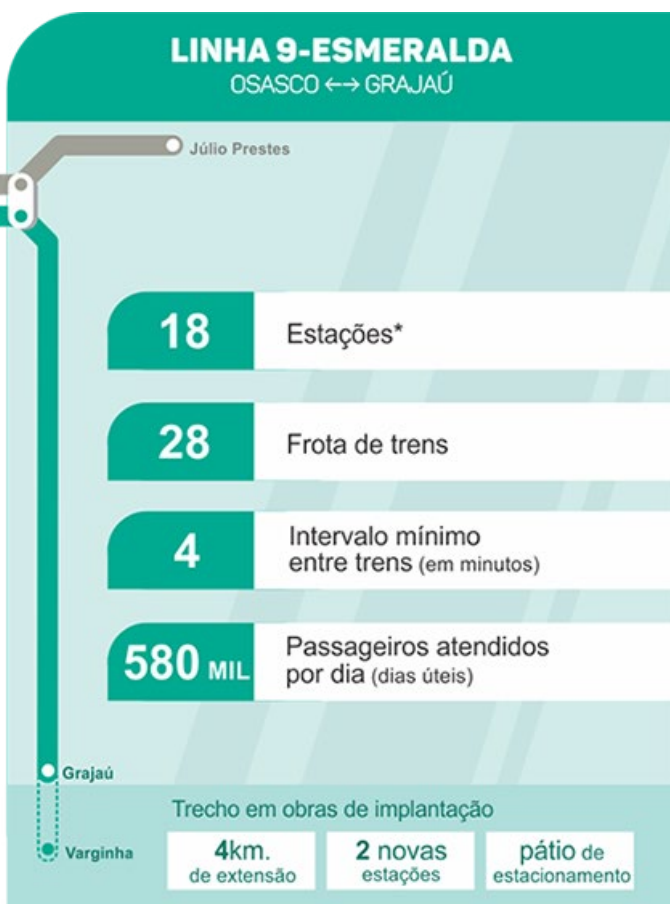


## Concessões

Em 2019, a CPTM avançou nas ações necessárias para a concretização de dois importantes projetos estratégicos da Secretaria dos Transportes Metropolitanos: a Concessão das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda da CPTM e a Parceira Público-Privada do Projeto Trem Intercidades ligando São Paulo, Jundiaí

e Campinas (TIC) e do Trem Intermetropolitano entre Francisco Morato e Campinas (TIM).

A Concessão das Linhas 8 e 9 constitui a porta de entrada para investimentos privados no setor, tendo em vista a representatividade desses serviços no sistema de transporte público da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP). De fato, ambas atendem mais de um milhão de passageiros em dia útil, cerca de 35% da demanda da rede CPTM.



# PALAVRA DA DIRETORIA



Mudança. Essa foi a principal marca de 2019 na CPTM. Superando desafios com o trabalho sério e dedicado de todas as equipes, importantes realizações foram conquistadas.

Em fevereiro, o fim da baldeação em Guaianases encerrou uma prática que adicionava maior tempo ao percurso da Linha 11-Coral e gerava descontentamento aos passageiros, motivo de grande parte das reclamações registradas na linha. O trajeto direto proporcionou a redução de até 15 minutos no tempo total da viagem dos passageiros oriundos do Alto Tietê.

Em apoio aos grandes eventos da cidade de São Paulo, a CPTM se mostrou preparada. Operações especiais foram estruturadas para oferecer o melhor serviço e, assim, a Companhia foi a melhor opção de transporte para eventos como o Lollapalooza, a Copa América e o GP de Fórmula 1. Inclusive, para o público do GP Brasil

foi realizado um atendimento especial, fruto de uma parceria importante, onde refugiados residentes em São Paulo, ajudaram a recepcionar e orientar os torcedores estrangeiros, em nossas estações, que tinham como destino o evento.

A operação teve o horário de funcionamento ajustado para garantir a oferta de lugares e atender grandes eventos como Carnaval, Virada Cultural, Marcha para Jesus e Parada do Orgulho LGBT, garantindo um retorno mais tranquilo e sem tumultos.

Ainda neste ano, a Linha 10-Turquesa também recebeu melhorias com a entrada em operação de novos trens, o que garantiu redução de 5 minutos no tempo de viagem e ampliação de 6% na oferta de lugares. Além disso, foi implantado o Expresso Linha 10+ atendendo os moradores da região do ABC, aos sábados, até a Luz.

Para incentivar e contribuir com a



cultura de inovação, além do desenvolvimento e capacitação de colaboradores, foi lançado o Programa I.ON, que incluiu o primeiro MBI (Master Business Innovation) Ferroviário do mundo, em parceria com o Senai, e o prêmio de intraempreendedorismo Inova CPTM.

Em setembro, chegaram os novos trens vindos da China, para circulação na Linha 13-Jade.

Na Linha 7-Rubi, em outubro, a circulação foi estendida até a Estação Brás, reduzindo as baldeações e agilizando o deslocamento dos passageiros. Também houve grande avanço nas obras de reconstrução da Estação Francisco Morato.

Para fechar o ano, foi firmado parceria com o Sebrae para capacitar e transformar o vendedor ambulante em microempreendedor. E foi firmado convênio entre a CPTM e a Polícia Militar, por intermédio da Secretaria da Segurança Pública, permitindo a atuação de policiais militares nas estações.

Que 2020 seja o ano de conquistas! Bora trabalhar!

# DESTAQUES

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: NOVA MISSÃO E VALORES

A diretoria elaborou a nova estratégia empresarial. Entre as principais mudanças foi o reposicionamento da Companhia dentro do mapa de mobilidade urbana e os seus serviços associados. O principal objetivo é proporcionar ao passageiro uma experiência única, aprimorando suas opções.

Assim, foram criadas a nova missão, visão e valores da CPTM. Também foi estabelecido o novo foco para a estrutura organizacional: inovação e empreendedorismo.

## FIM DA BALDEAÇÃO EM GUAIANASES

Em fevereiro, a CPTM encerrou a baldeação em Guaianases, na Linha 11-Coral. Para isso, a Companhia realizou diversos testes, incorporou novos trens à frota da linha, fez adequações nas estações e treinou equipe de maquinistas.

A eliminação da transferência entre trens em Guaianases era uma antiga reivindicação da população do Alto Tietê e beneficiou cerca de 200 mil passageiros diariamente, trazendo economia de tempo de viagem e mais conforto.



## FUTURA ESTAÇÃO JOÃO DIAS

As obras da primeira estação construída pela iniciativa privada foram autorizadas. A nova parada, entre as estações Santo Amaro e Granja Julieta, na Linha 9-Esmeralda.

A estação será doada ao Governo do Estado de São Paulo e a CPTM fará a operação e a manutenção. A demanda prevista é de 10,5 mil passageiros por dia útil.



## OBRAS NA LINHA 9-ESMERALDA E ESTAÇÃO FRANCISCO MORATO

Avançaram as obras de reconstrução da Estação Francisco Morato e ampliação da Linha 9-Esmeralda até Varginha. A Estação Francisco Morato terá 6 mil m², três plataformas, três elevadores, cinco escadas rolantes e todos os itens de acessibilidade.

Para levar a Linha 9 até o extremo sul da capital, a CPTM assinou contrato de obras que inclui a Estação Varginha, parte da via férrea, a rede aérea de energia e um pátio de manobras de trens.





## EXPRESSO LINHA 10+

Os moradores da região do ABC foram beneficiados desde abril com um novo serviço de trem expresso, aos sábados. O Expresso Linha 10+ faz o trajeto entre as estações Prefeito Celso Daniel-Santo André e Luz, com parada nas estações São Caetano, Tamanduateí e Brás.

O objetivo foi atender os passageiros que trabalham ou visitam o centro de São Paulo para lazer ou compras. Com o expresso, não é preciso fazer transferência na Estação Brás aos sábados.



## PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA

Em abril, foi lançado no site da CPTM o Portal da Transparência. Dados da operação, manutenção, segurança são publicados regularmente, tornando públicas as principais informações sobre a Companhia.

O Portal da Governança, que reúne um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, foi lançado no site da CPTM e na intranet da empresa. O Portal inclui o Código de Conduta e Integridade da Companhia e o Canal de Denúncias.

## GESTORES NA ESTAÇÃO

A CPTM lançou o programa Gestores na Estação para diretores, gerentes, assessores executivos e chefes de departamento conhecerem de perto a operação. A primeira fase, em junho, consistiu em vitórias nas estações por meio de um check-list.

A segunda fase foi em novembro, quando os gestores fizeram pesquisa com passageiros em todas as estações. Os resultados podem ajudar a solucionar problemas simples para facilitar a vida dos passageiros.



## MODERNIZAÇÃO DAS FROTAS DAS LINHAS 7 E 10

Em julho, foram modernizadas as frotas das linhas 7-Rubi e 10-Turquesa. A Linha 7 (Brás-Jundiaí) passou a operar só com trens novos da série 9500, oferecendo ar-condicionado e mais conforto no trecho de Francisco Morato a Jundiaí.

Já a Linha 10 (Brás-Rio Grande da Serra) recebeu as composições das séries 7000 e 7500, que possui moderna tecnologia no sistema de som e ar condicionado, além de mais portas que facilitaram o embarque e desembarque.



## BILHETES COM QR CODE

No mês de setembro foi iniciado um período de testes envolvendo a venda de bilhetes com a tecnologia QR Code em quatro estações da CPTM: Autódromo, Tamanduateí, Dom Bosco e Aeroporto-Guarulhos.

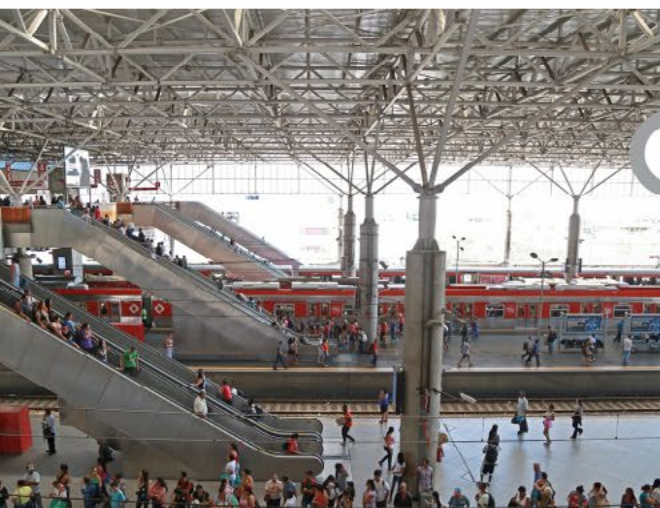
A ação faz parte do plano da Secretaria dos Transportes Metropolitanos de modernizar os sistemas de pagamento de tarifas para oferecer mais praticidade e segurança aos passageiros.



## INOVAÇÃO: PORTAL BIM E I.ON

Em outubro, foi lançado o programa I.ON com foco na transformação digital para elevar a capacidade, autonomia e eficiência na gestão. Uma das ações foi o início do primeiro MBI (Master Business Innovation) ferroviário do país.

Em dezembro, foi criado na intranet o Portal do BIM (Building Information Modeling) - metodologia para gerar projetos tridimensionais, reduzindo tempo e investimento nas obras, para disponibilizar as ferramentas para todos.



## CHEGADA DOS TRENS PARA A LINHA 13-JADE

Em setembro, começaram a chegar os trens da série 2500, vindos da China e fabricados pelo consórcio Temoinsa-Sifang. Os principais diferenciais são os bagageiros para malas, agregando mais conforto nas viagens pela Linha 13-Jade, que liga a capital ao Aeroporto Internacional de Guarulhos.

O trem tem oito carros e passou por rigorosos testes de segurança e performance nos sistemas elétricos, mecânicos e de sinalização, antes de entrar em operação.



## LINHA 7-RUBI AMPLIADA ATÉ A ESTAÇÃO BRÁS

Em outubro, a circulação na Linha 7-Rubi foi ampliada até a Estação Brás nos dias úteis. A estratégia facilitou o deslocamento dos passageiros até o Brás, sem necessidade de fazer transferência nas estações Palmeiras-Barra Funda ou Luz.





## EM SP HABITA O MUNDO E GP BRASIL EM INTERLAGOS

A Operação Especial contou com a participação de cerca de 100 refugiados e imigrantes de 34 países que orientaram os passageiros. Intitulado “Em SP habita o mundo”, o projeto teve o objetivo de acolher essas pessoas e inseri-las na cidade.

A CPTM também reduziu o intervalo entre os trens na Linha 9-Esmeralda nos horários de maior movimento e reforçou as equipes de estação e segurança. Cerca de 40 mil utilizaram a Estação Primavera-Interlagos.

## CONVÊNIOS COM A PM-SP E SEBRAE

Foi firmado convênio com o Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) para oferecer curso gratuito de empreendedorismo e oportunidade de regularização para ambulantes.

E foi firmado convênio entre a CPTM e a Polícia Militar, por intermédio da Secretaria da Segurança Pública, para reforçar a segurança nas Estações da CPTM.



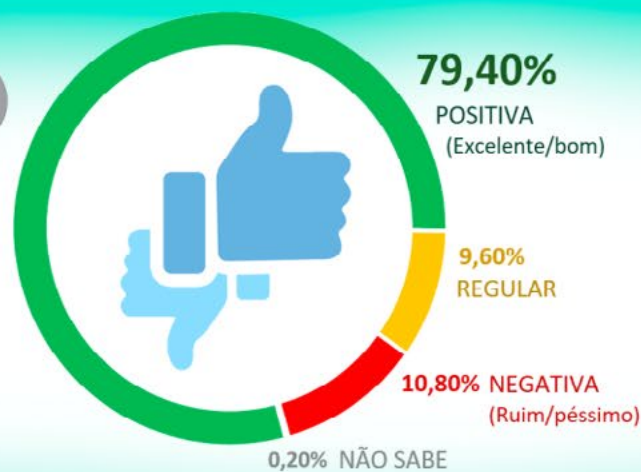
## BENEFÍCIOS SOCIOAMBIENTAIS

Os serviços prestados pela CPTM geram diversos benefícios à sociedade e ao meio ambiente. Em 2019 tais benefícios foram valorados em cerca de R\$ 11,3 bilhões, considerando a redução de acidentes, de tempos de viagem, da emissão de poluentes e do consumo de combustível, entre outros.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS

Em 2019 a CPTM alcançou o índice de satisfação de 79,4%, representando uma melhora em relação ao índice de 2018 (76,8%).

A pesquisa foi realizada entre os dias 12/11/2019 e 03/12/2019 nas sete linhas da Companhia, sendo a distribuição da amostra proporcional ao fluxo de passageiros conforme os horários ao longo do dia.





# GOVERNANÇA CORPORATIVA



A Governança Corporativa na CPTM se baseia na implantação de práticas de Gestão de Riscos, Controles Internos e Conformidade,

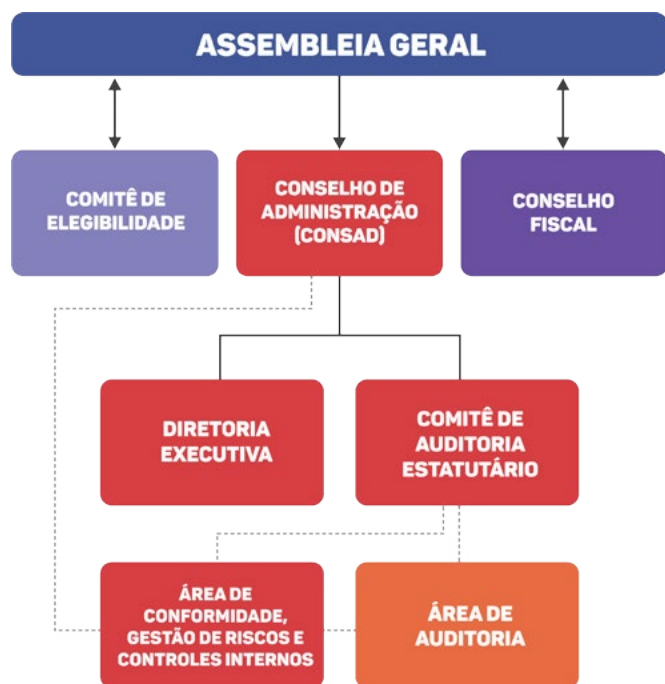
visando a resguardar seus ativos, processos e serviços, garantindo a sustentabilidade do negócio.





Com o advento da Lei 13.303/16, foram estabelecidos, dentre outras coisas, requisitos claros de governança pública, materializada num esforço contínuo, denominado, pelo Decreto estadual 62.349/16, como Programa de Integridade.

A estrutura de Governança da CPTM está organizada da seguinte forma:



A Companhia é administrada pelo Conselho de Administração, composto por um membro representante dos empregados eleito pelo corpo de empregados da Companhia e pela Diretoria Colegiada. O Conselho de Administração, é composto por membros eleitos pela Assembleia Geral, nos termos do seu Estatuto Social e pelo Diretor-Presidente da CPTM.

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

## Gestão da ética

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

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

## Gestão de Riscos

### Gerenciamento de Riscos

A área de Governança iniciou o processo de contratação de consultoria para dar apoio à implantação do gerenciamento de riscos em toda a Companhia, visando ao mapeamento dos processos principais, à identificação dos riscos e sua classificação quanto à criticidade, levando-se em conta a probabilidade de ocorrência e de seu impacto, gerando o mapa de risco desses processos.

### Estudo sobre a Concessão dos Serviços

A área de governança realizou os estudos sobre as cláusulas de seguro exigíveis no edital para a concessão da prestação dos serviços das linhas 8 e 9 da CPTM, incluindo suas coberturas, identificação de riscos, avaliação de perdas, prêmios e indenizações, em conjunto com consultoria especializada em ciências atuariais.

O resultado desse trabalho contribuiu para a definição das cláusulas relativas aos seguros no futuro Edital para a Concessão dos Serviços.

## Sindicâncias e Grupos de Trabalho

A área de Governança efetua a gestão e instrução de processos de sindicância, para apurar eventuais irregularidades e responsabilidades, a partir de sua instauração por ato do Presidente.

O resultado desses processos são submetidos ao conhecimento do Diretor Presidente que determina a aplicação das medidas cabíveis para sanear os achados da sindicância. Os grupos de trabalho estabelecidos por Ato do Presidente são forças-tarefa, com objeto específico de estudo e prazo para conclusão que visam a avaliar eventuais solicitações de terceiros ou de gestores da CPTM, no âmbito da gestão de contratos celebrados com a Companhia. Tais atividades são mecanismos de apuração capazes de atuar no âmbito administrativo para a correção de inconformidades e saneamento de eventuais riscos.

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

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

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

## Cultura da Integridade



Vários materiais sobre os princípios e diretrizes estabelecidos para a Conduta e Integridade são divulgados pelos diversos canais de comunicação internos e externos. O Portal da Governança na intranet, apresenta



# CAPITAL PRODUTIVO

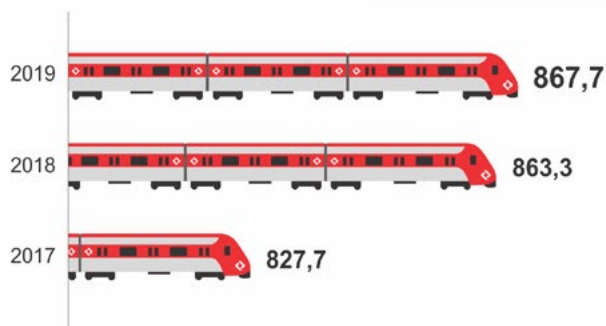


O Capital produtivo da CPTM é formado pelas atividades desenvolvidas pela Diretoria de Operação e Manutenção, com impacto direto no desempenho operacional da empresa e refletindo na percepção e na qualidade dos serviços prestados aos nossos passageiros.

A seguir são mostrados os principais resultados operacionais e ações de destaque

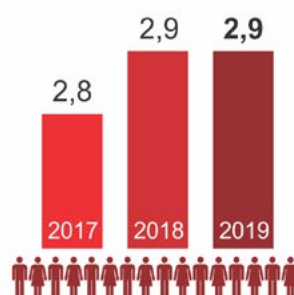
dentro da Diretoria de Operação e Manutenção, onde os indicadores mostram sensível melhoria nas áreas de manutenção e operação da CPTM, resultando em 79,4% de aprovação dos serviços prestados na opinião de nossos passageiros, melhor resultado desde 2008, quando essa pesquisa se iniciou.

## PASSEIROS TRANSPORTADOS



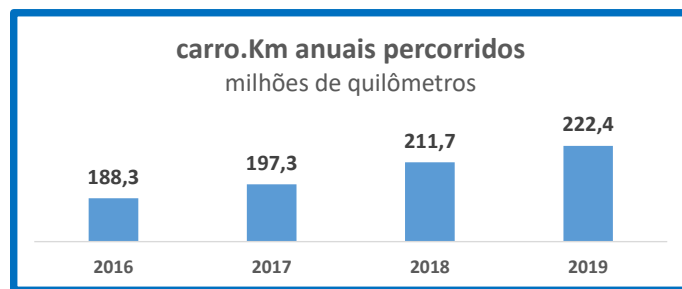
Números em milhões de passageiros

## MDU - MÉDIA TRANSPORTADOS EM DIAS ÚTEIS



Números em milhões de passageiros





O fim da transferência obrigatória em Guaianases na Linha 11 - Coral, reduziu o tempo de viagem entre as estações Estudantes e Luz, e alterou o cálculo do total de passageiros transportados no ano, o que justifica o

crescimento de apenas 0,5% em relação a 2018 e a estabilidade na média de transportados em dias úteis (MDU). Esse fato também é o responsável pela diminuição de viagens totais em 2019, quando comparado com o ano anterior.

## Frota Operacional

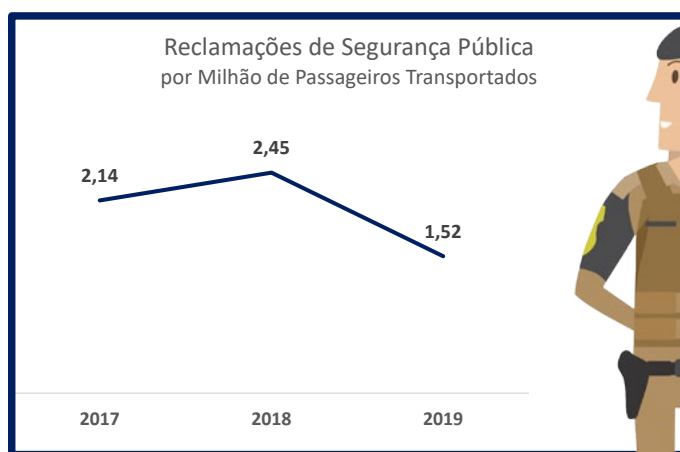
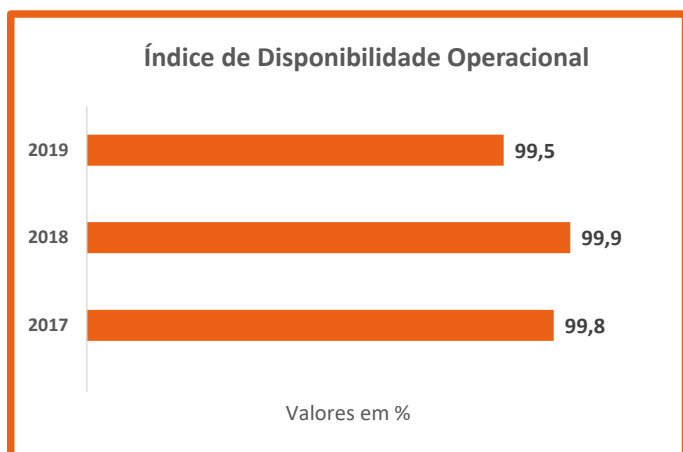
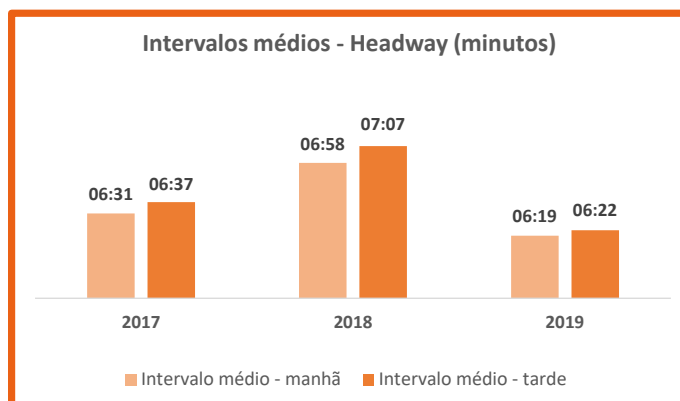
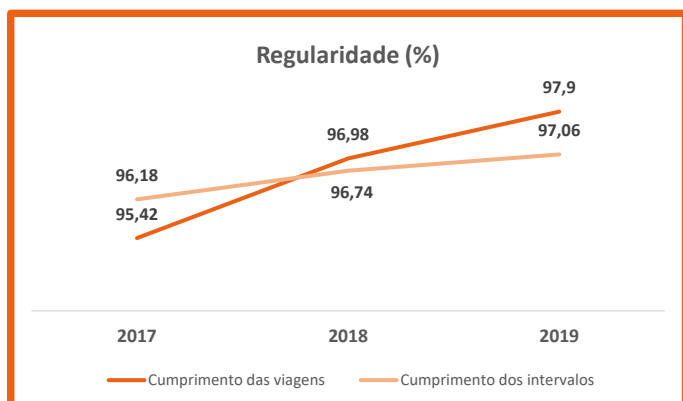
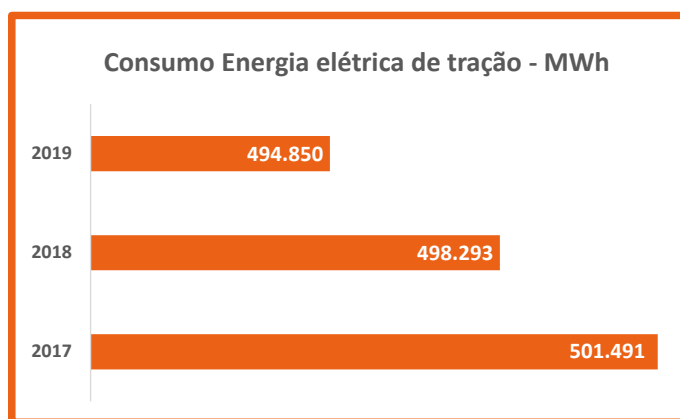
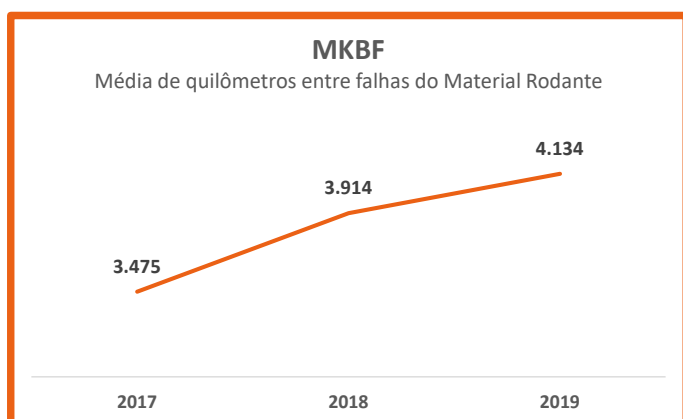
LINHA OPERAÇÃO	SÉRIE	ANO FABRICAÇÃO	SITUAÇÃO EM 31/12/2019	
7 Rubi	9500	2015	TRENS	30
			CARROS	240
			IDADE (ANOS)	4
11 Coral	8500	2015	TRENS	35
			CARROS	280
			IDADE (ANOS)	4
11 Coral 12 Safira 13 Jade	9000	2012	TRENS	9
			CARROS	72
			IDADE (ANOS)	7
8 Diamante 9 Esmeralda	8000	2011	TRENS	35
			CARROS	280
			IDADE (ANOS)	8
10 Turquesa	7500	2010	TRENS	8
			CARROS	64
			IDADE (ANOS)	9
9 Esmeralda 10 Turquesa 12 Safira	7000	2009	TRENS	37
			CARROS	296
			IDADE (ANOS)	10
12 Safira	2070	2008	TRENS	5
			CARROS	40
			IDADE (ANOS)	11
10 Turquesa	3000	2000	TRENS	4
			CARROS	32
			IDADE (ANOS)	19
12 Safira	2000	1999	TRENS	15
			CARROS	120
			IDADE (ANOS)	20
8 Diamante (Extensão)	5400	1978	TRENS	6
			CARROS	24
			IDADE (ANOS)	41
10 Turquesa	2100	1974	TRENS	6
			CARROS	36
			IDADE (ANOS)	45



FROTA OPERACIONAL TOTAL	TRENS	190
	CARROS	1484
IDADE MÉDIA DA FROTA (ANOS)	10	
FROTA DE TRENS COM AR CONDICIONADO	96,84%	
FROTA DE TRENS ACESSÍVEIS	96,84%	

A retirada operacional dos trens da série 1700 e a grande redução na frota dos trens da série 2100, bem como a implantação de novas políticas de manutenção preventiva em 2019 causaram uma melhoria de 5,6% na quilometragem média entre falhas do material

rodante (MKBF). Esse mesmo fato também impactou na melhoria da regularidade dos serviços prestados pela CPTM, tanto no aspecto de cumprimento de viagens como nos intervalos entre trens (headway).



## Ações em destaque no ano de 2019

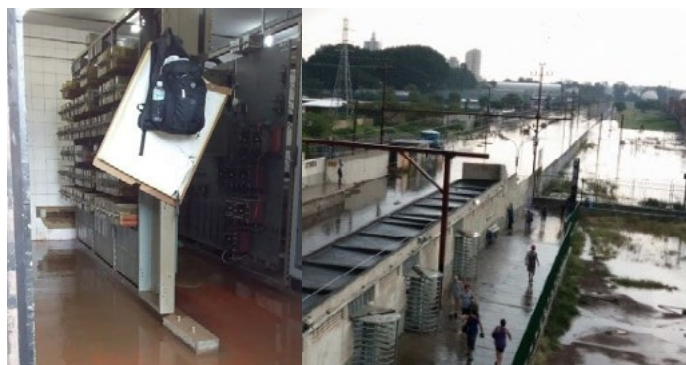
### Recuperação de cabos na Subestação de Itaquera

Três cabos de alta potência foram recuperados em atuação conjunta da CPTM e Metrô. Com isso a subestação passou a ter potência suficiente para a implantação da estratégia da etapa 1, fase 2 do expresso leste.

### Restabelecimento do Bangalô Sul de Utinga

Após destelhamento, curto-circuito e princípio de incêndio causado por forte ventania em 15/02/2019, cerca de 2000 metros de cabos foram avariados, e toda a sinalização da região foi comprometida na ocasião. Após três dias o sistema foi restabelecido em sua plenitude.

### Recuperação de mais de 350 equipamentos danificados pelas chuvas de 10/03/2019 na Linha 10-Turquesa



Graças à mobilização de cerca de 160 colaboradores da CPTM, permitindo a retomada da operação ferroviária da Linha 10-Turquesa em menos de 24 horas.

### Expresso Leste-Mogi

A CPTM implantou viagens entre as estações Luz e Estudantes, sem a necessidade

de transferência em Guaianases, atendendo a uma antiga reivindicação dos moradores do Alto Tietê.

### Mais viagens do serviço Connect



A partir de 02/04/2019 a CPTM passou a oferecer mais viagens do serviço Connect, entre as estações Aeroporto-Guarulhos e Brás na Linha 13-Jade, sem necessidade de transferência na Linha 12-Safira.

### Implantação do Expresso Linha 10+



Criado pensando em quem vai da região do ABC ao Centro de São Paulo para se divertir e fazer compras aos sábados. O serviço, na Linha 10-Turquesa, sai da estação Santo André e vai até a Luz, todos os sábados.



as estações Brás e Tatuapé, sentido zona leste.

## **Operação especial - festival Lollapalooza**

Para atender o público do evento, a CPTM reduziu intervalos entre os trens e mobilizou colaboradores bilíngues nas estações de maior movimento. A comunicação visual e sonora foi realizada em português e inglês. Trens e equipes de manutenção extras foram posicionados em locais estratégicos.

## **Treinamento de encarrilamento de trens e locomotivas**

Realizado no pátio de Presidente Altino, simulando situações de emergência. Foi utilizado o dispositivo GACS, projetado internamente para agilizar o atendimento das ocorrências de descarrilamento das séries de trens 2000, 2070, 3000, 7000, 7500, 8000, 8500, 9000 e 9500.

## **Instalação de redutores de vão**



Os chamados “borrachões” tornam o acesso aos trens da CPTM mais confortável e seguro para os passageiros. No ano de 2019 foram instalados borrachões em cinco estações.

## **Remodelação da via na região do Brás**

Curvas sinuosas no local restringiam a velocidade dos trens. A melhoria possibilitou a redução de 2 minutos no tempo de viagem entre

## **Melhorias na Solda - Lapa**



O descarte de itens inservíveis e organização de materiais de uso frequente propiciaram melhorias no Pátio de Armazenamento de Materiais da Equipe de Soldas – Lapa.

## **Testes noturnos em AMVs e CDVs**

Passaram a ser realizadas, em todas as madrugadas, testes em Aparelhos de Mudança de Via e Circuitos de Via. Tal medida gera maior confiabilidade à operação no início da operação comercial, beneficiando diretamente os passageiros da companhia.

## **Substituição de Trilhos Longos Soldados**

Em junho/2019 houve produção recorde de substituição de TLS (Trilho Longo Soldado): 10.362 metros de trilhos novos e 1.829 metros de trilhos revertidos substituídos, totalizando 12.191 metros.

## Troca de lâmpadas

Em junho foram realizadas 2918 trocas de lâmpadas em estações, oficinas de manutenção, pátios, abrigos, prédios administrativos e salas técnicas.

## Novos trens recebidos



Em 2019 foram entregues à operação os últimos trens das séries 8500 e 9500, totalizando 65 novos trens.

## Expresso Copa América 2019

Nos dias 22/06 e 28/06 a CPTM realizou viagens do Expresso Copa América 2019, com trens diretos da estação Luz até a Corinthians-Itaquera, para melhor atender o público dos jogos.

## Marcha para Jesus

Em 20/06 a Estação Luz da CPTM, uma das principais vias de acesso ao evento, registrou movimento 674% maior nos bloqueios de saída da estação. A venda de bilhetes unitários foi 157% maior do que em relação a feriados sem eventos.

## Painel de Crise - Manutenção

Elaboração de protótipo de painel de

crise que informa de forma resumida o status de falhas importantes, permitindo uma resposta mais rápida da companhia frente a ocorrências diversas.



## Revisão geral de locomotiva

Revisão Geral da locomotiva ALCO 6002, que presta serviços nas linhas 7-Rubi e 10-Turquesa da CPTM.

## Modernização da frota da Linha 10-Turquesa



Em 10/07 a linha 10 recebeu 12 trens da Série 7000, e agora conta com um total de 18 trens que possuem 8 portas por carro e melhor motorização, possibilitando viagens mais rápidas e com maior conforto para os passageiros entre a capital paulista e os Municípios da região do ABC.

## Meias que Aquecem o Coração

De 16/07 a 31/07, 14 estações da



CPTM receberam doações de meias usadas, cujo material foi transformado em cobertores doados a pessoas que vivem em situação de rua e instituições que auxiliam pessoas nessas condições.

### **Terceiro Comboio Trilheiro**



Finalizada a restauração de 10 vagões, aumentando a capacidade de produção e aplicação de trilhos longos soldados, contribuindo diretamente para melhoria das vias da CPTM.

### **Viagem adicional no Expresso Linha 10**

Apartir de 12/08/2019, foi adicionada mais uma viagem no Expresso Linha 10, ampliando para 17 o total de viagens diárias.

### **Alteração Operacional Na Linha 10 - Estação Terminal Brás**

O embarque e desembarque da Linha 10-Turquesa na estação terminal Brás passou a ser realizado apenas na plataforma 1, proporcionando a racionalização da utilização de recursos (trens e maquinistas).

### **Acompanhamento de mudanças na região de Quitaúna**



Parceria entre a CPTM, Exército e a Prefeitura de Osasco, foi feito o acompanhamento das mudanças de famílias na região da Passagem em Nível de Quitaúna e General Miguel Costa, aos finais de semana. A movimentação chegou ao número de 174 veículos de mudança transitando pelo local.

### **Recuperação da Passagem em Nível Nami Jafet – Linha 11 – Mogi das Cruzes**

As vias existentes foram totalmente demolidas, uma por vez, com remoção total do lastro, reforço da plataforma e remontagem com grade de dormentes de concreto, correção geométrica mecanizada e asfaltamento final.

### **Chegada dos primeiros trens da série 2500**



O Governo do Estado de São Paulo adquiriu 8 novos trens, de fabricação chinesa, para circular na Linha 13 - Jade. Todos os trens já foram fabricados e 6 deles já desembarcaram no Porto de Santos. O primeiro trem está em fase final de comissionamento para posterior entrega à operação comercial.

### **Ampliação do número de viagens do Expresso Turístico**

Em junho e julho, a Companhia fez passeios extras aos sábados, para atender os visitantes do Festival de Inverno de Paranapiacaba.

## **Cliente Oculto - O cliente que valorizamos nos valoriza!**

Implementação do programa Cliente Oculto pela Gerência de Segurança. Pessoas treinadas realizam visitas em determinadas estações simulando necessidade de atendimento, possibilitando detectar melhorias necessárias e reconhecer os colaboradores que mais se destacam.

## **PAZ: Programa Avanço Zero**

Campanha que aborda temas ligados à segurança operacional, como atenção à sinalização, comunicação, procedimentos operacionais, instruções de serviços e normas da empresa, além de saúde e segurança.

## **Recuperação da Passagem em Nível do Pátio da Lapa**



Reforma geral, com demolição das vias existentes, remoção total do lastro, reforço da plataforma e remontagem com grade de dormentes de concreto, correção geométrica mecanizada e concretagem.

## **Restabelecimento de veículo de manutenção**

Finalizado o restabelecimento do Veículo de Controle e Apoio (VCA-03) que proporcionou melhores condições de trabalho para a equipe de Rede Aérea (sistema de alimentação elétrica dos trens).

## **Redução de intervalo entre os trens da Linha 13-Jade**



A partir de 07/10 as viagens regulares da Linha 13-Jade (Engenheiro Goulart – Aeroporto Guarulhos) passaram a ser realizadas a cada 20 minutos durante todo o horário comercial nos dias úteis. Antes, o intervalo médio entre os trens era de 20 minutos somente no horário de pico (das 4h às 9h e das 16h às 20h) e nos demais períodos, de 30 minutos.

## **Crianças do Jd. Pantanal visitam CCO**

Um grupo com cerca de 35 crianças, que moram na comunidade do Jardim Pantanal, com idade entre 7 e 12 anos visitou o Centro de Controle Operacional da CPTM, localizado na Estação Brás. A ação visou conscientizar as crianças sobre a importância dos bens públicos, uma vez que os trens que atendem a Linha 12-Safira vinham sendo alvo de vandalismo na região do Jardim Pantanal.

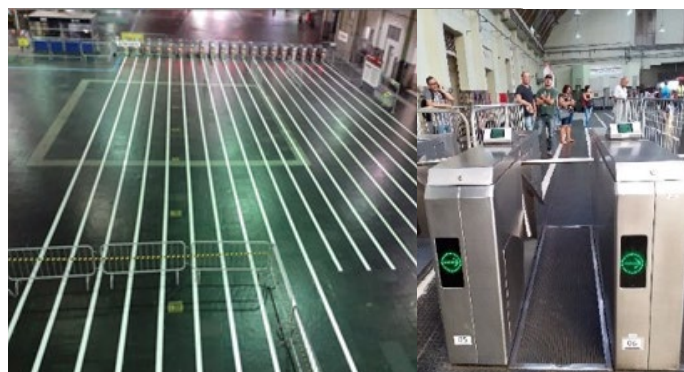
## **Linha 7-Rubi estendida até a Estação Brás**

A Linha 7-Rubi passou a operar entre as estações Jundiaí e Brás, facilitando o deslocamento dos passageiros que têm uma opção a mais de conexão com a chegada do trem até o Brás. A estratégia também otimiza o fluxo de passageiros entre as três estações centrais (Brás, Luz e Palmeiras-Barra Funda), beneficiando diretamente mais de 118 mil passageiros por dia.





## Operação Natal - Brás



## Grande Prêmio Brasil de F1

Além de uma operação especial com intervalos reduzidos em toda a Linha 9-Esmeralda, nesta edição do GP Brasil a CPTM inovou ao trazer cerca de 100 refugiados e imigrantes vindos de 34 diferentes países para atender os turistas. Estes voluntários, bilíngues e até políglotas, estiveram em toda a Linha 9 e em estações estratégicas como Luz e Aeroporto-Guarulhos entre os dias 15 e 17 de novembro.



## Instalação de bloqueios e redução de filas na estação Guaianases

Após estudos visando melhorar o atendimento da grande demanda de passageiros no período das 4h às 8h na estação, foi encontrada uma solução para instalação de mais três bloqueios. O embarque passou de 13,6 mil para 17,4 mil pessoas/hora. Com isso, o passageiro ganhou um outro benefício, que foi a abertura do acesso central da Rua Salvador Gianetti ao corredor subterrâneo no horário da manhã.



## Finalizado treinamento de reboque trem com trem nas linhas 8 e 9

O procedimento viabiliza que o Trem série 7000 reboque o trem série 8000 e vice-versa, além de proporcionar uma alternativa operacional mais rápida, confortável e segura ao passageiro.

## **Convênio entre CPTM e PM para reforço da segurança nas estações**

Por intermédio da Secretaria da Segurança Pública, foi firmado convênio entre a CPTM e a Polícia Militar, com a finalidade de apoiar o corpo de segurança operacional da empresa no interior das estações.

## **Treinamento para operação dos novos trens da Linha 13**

Início do treinamento da primeira turma de maquinistas que irá operar os novos trens da série 2500. O curso envolve aulas teóricas e práticas ministradas por instrutores da empresa chinesa CRRC – Sifang (fabricante das composições), no pátio de Presidente Altino.





# CAPITAL FINANCEIRO



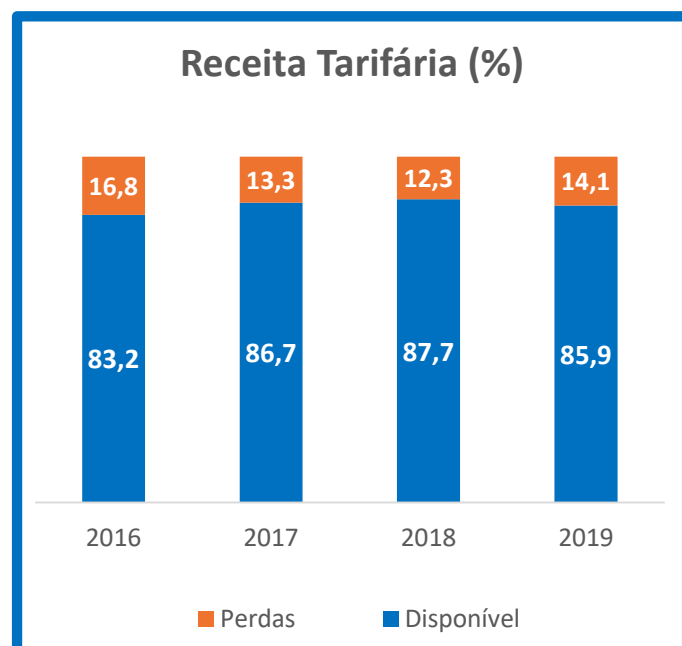
Neste tópico são apresentadas as fontes de recursos com que a CPTM contou no decorrer do exercício de 2019, bem como a sua aplicação no segmento produtivo da Companhia.

Os dados contábeis apontam que foram vendidas viagens atingindo o total de R\$ 1.744,0 milhões, que inclui a receita do expresso turístico da ordem de R\$ 595,3 mil, superando em 11,9% ao apurado em 2018.

## Fontes e aplicações de Recursos de Custeio

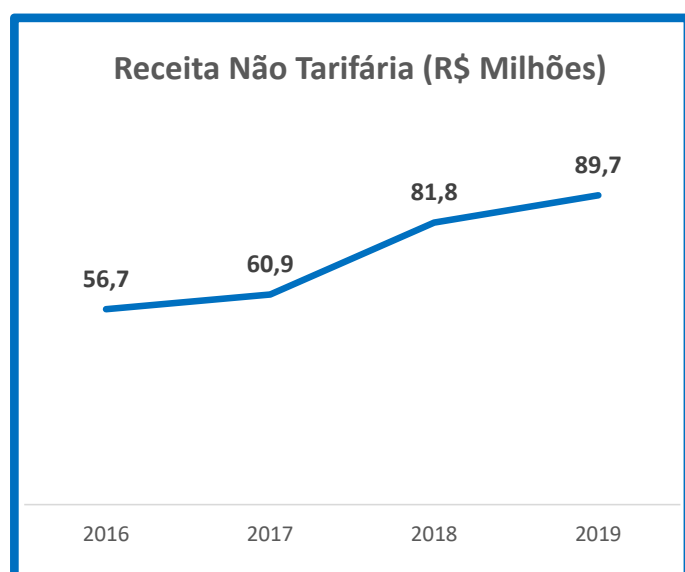
### Receita tarifária

A receita tarifária da CPTM sofreu uma expressiva elevação no exercício de 2019, a qual foi impulsionada, não só, pelo reajuste tarifário de 7,5%, praticado a partir de 13/01/2019, como também pelo crescimento do número de passageiros pagantes que atingiu a 433,1 milhões, no período, melhor performance desde 2015, superando em 4,8% ao registrado em 2018.



É importante salientar, no entanto, que esse resultado está influenciado pelas perdas financeiras provenientes da operacionalização do Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE, em virtude da modelagem dos contratos de concessão firmados pelo Governo do Estado com os Consórcios da Via Quatro e da Via Mobilidade que estabelecem tarifa de remuneração com base no número de passageiros transportados. Para 2019, exclusivamente para tais consórcios, foi apurado o montante de R\$ 210,9 milhões, o que se constitui num impacto negativo de 12,1% na receita tarifária total gerada pela Companhia.

### Receitas não tarifárias



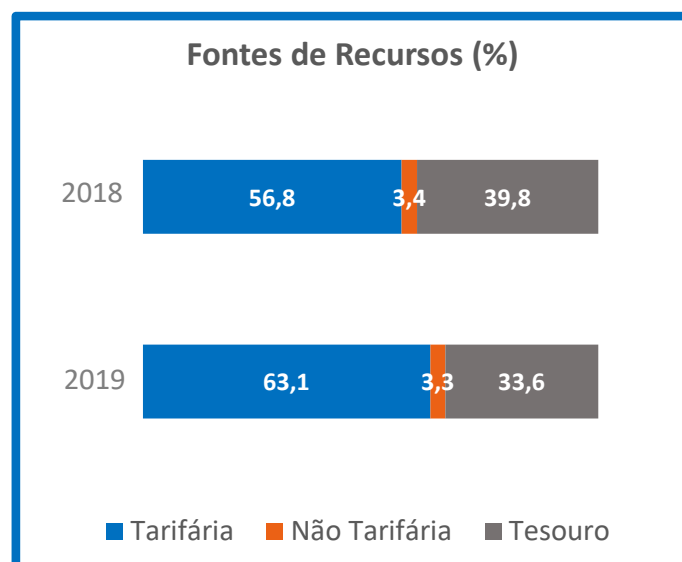
As receitas não tarifárias, provenientes principalmente da autorização de uso das linhas férreas da CPTM para transporte de carga e das interferências; cobrança de comissão dos credenciados pela comercialização do Bilhete Único; cessão de espaços para estabelecimentos comerciais nos próprios da empresa; concessão de espaços para publicidade e o resultado da realização de leilões de materiais inservíveis, foram responsáveis pela geração de R\$ 89,7 milhões de recursos, superando em 9,7% os obtidos em 2018.

As receitas não tarifárias vêm apresentando uma consistente evolução, a partir de 2017, conforme demonstrado no gráfico e a expectativa é de que as novas ações que

estão sendo implementadas, com destaque aos processos de concessão de uso de espaço para publicidade em trens e estações, bem como, para exploração comercial em estações continuem a gerar um incremento na entrada de recursos, através dessa rubrica, de modo a elevar, significativamente, sua representatividade na composição da receita da Companhia.

### Recursos do Tesouro do Estado

Em 2019, o Tesouro do Estado transferiu para a CPTM a quantia de R\$ 929,8 milhões sendo R\$ 597,0 milhões em forma de subvenção econômica para custeio das atividades e R\$ 332,8 milhões como ressarcimento do valor das gratuidades concedidas.

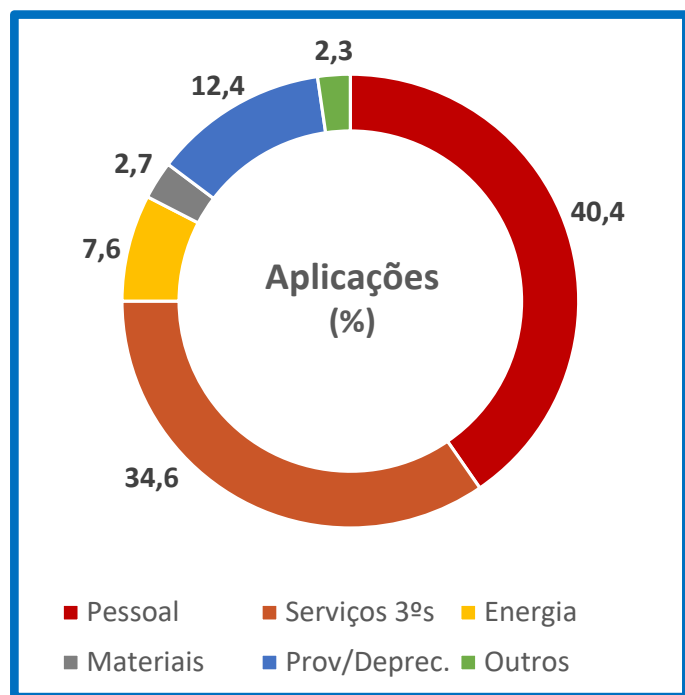


Esse montante foi 3,0% inferior ao registrado em 2018. Adicionando-se o aporte



do Estado à receita própria registrou-se, no exercício, uma receita operacional bruta de R\$ 2.763,5 milhões, 6,3% maior que a obtida em 2018. Deduzindo-se desse total os impostos e contribuições recolhidos no período, no montante de R\$ 47,4 milhões, tem-se como resultado a receita operacional líquida de R\$ 2.716,1 milhões.

### Aplicações na produção



No exercício de 2019 os custos operacionais da CPTM sofreram um incremento de 2,7%, no comparativo com o mesmo período de 2018, atingindo o montante de R\$ 2.313,5 milhões.

Os dispêndios com os itens pessoal e serviços de terceiros foram responsáveis pelo consumo de aproximadamente 75% dos recursos.

Tiveram influência também na composição dos custos operacionais dois itens, de natureza não financeira, mas que afetam o resultado operacional do período, quais sejam, as provisões e as depreciações, cuja apropriação atingiu o montante líquido de R\$ 286,5 milhões, representando cerca de 6,6% a menos do que o apropriado em 2018.

### Resultado Operacional

No período em apreciação, a CPTM obteve um resultado operacional positivo da ordem de R\$ 402,6 milhões, superando em 32,0% àquele obtido em 2018, oportunidade que o valor apurado atingiu a cifra de R\$ 304,9 milhões mostrando uma tendência crescente, a partir de 2017.



### Execução Orçamentária do Exercício - Resumo

O orçamento de investimento disponibilizado para 2019 teve um contingenciamento de R\$ 178,4 milhões, do valor aprovado pela LOA – Lei Orçamentária Anual.

Feitos os necessários ajustes, a Companhia disponibilizou recursos financeiros tendo sido equivalente a R\$ 583,7 milhões.

Com relação ao orçamento de custeio, a CPTM contou com um acréscimo de receita tarifária, como já comentado, além da entrada de recursos adicionais resultantes da recuperação, por vias judiciais, de valores de impostos cobrados indevidamente da Companhia, os quais, somados às demais entradas, deram adequada cobertura aos gastos de 2019.

No encerramento do exercício de 2019 registrou-se o total de recursos orçamentários disponíveis para o custeio no exercício no valor de R\$ 2.755,7 milhões.

## Regularização Contábil e Patrimonial

No exercício de 2019 foi concluído o processo de “Regularização Contábil e Patrimonial” do Trecho Capão Redondo – Largo Treze e Estações da Linha 5 – Lilás, pertencente à CPTM e que vinha sendo operado pelo METRÔ, assim como do Trecho Artur Alvim – Guaianases (Extensão Leste) e Estações da Linha 11 - Coral, que pertencia ao METRÔ e vinha sendo operado pela CPTM.

A operação societária da troca de ativos entre a CPTM e METRÔ foi deliberada na 56ª Assembleia Geral Extraordinária - AGE, realizada em 19/12/2019, tendo havido a redução do Capital Social na CPTM pela descapitalização da Linha 5 - Lilás e do Trecho Extensão Leste no METRÔ e concomitante aumento de Capital Social pelo aporte do Trecho Extensão Leste na CPTM e da Linha 5 - Lilás no METRÔ.

A referida regularização contábil e patrimonial foi de extrema importância do ponto de vista societário, já que a troca de ativos teve como benefícios a adequação do capital social de ambas as empresas, a adequada apropriação dos custos e depreciação, ao mesmo tempo que permitiu a eliminação de ressalvas existentes nas demonstrações contábeis da Companhia.

## Master Concessão Brás



Em 2019 a CPTM e o Metrô realizaram a consulta pública para a concessão comercial única da Estação Brás à iniciativa privada pelo

período de 30 anos, unificando a operação de pontos comerciais, além de desonerar os custos de manutenção, limpeza e segurança da área. O maior ganho será o da gestão simplificada dos contratos, pois apenas será necessária a administração sobre o concessionário licitado. Essa é uma parceria inédita entre ambas as empresas tendo em vista as receitas acessórias de uma mesma estação.

A área envolvida tem 1,3 mil m<sup>2</sup>, com mais 300 m<sup>2</sup> para praça de alimentação, além de espaços para banheiro público. O investimento mínimo para reforma e adequação dos espaços será de R\$ 1,4 milhão. A remuneração mínima será de R\$ 478 mil por mês ou o valor resultante da aplicação do percentual de 52% sobre o faturamento bruto, o que for maior.

## Global Mídia

A CPTM em 2019 realizou a consulta pública para concessão da exploração de espaços publicitários em trens e estações durante um prazo de dez anos, prorrogável por mais dez, com pagamento de outorga e de remuneração mínima mensal ou 35% do faturamento bruto, o que for maior. A concessão compreenderá mídia estática e digital nas estações das sete linhas e trens. Incluirá também um plano de modernização da infraestrutura existente de mídia, orçado em R\$ 25 milhões, com implantação, operação, manutenção, comercialização, conservação e administração dos espaços.

O objetivo da concessão, além da importância da receita acessória prevista e veiculação das mensagens de marcas que queiram se comunicar com os mais de 3 milhões de passageiros que circulam pelos trens da CPTM diariamente, inclui também a instalação de monitores e painéis com informações sobre o próprio sistema de transportes e melhorias nos serviços prestados aos passageiros.



# CAPITAL SOCIAL E NATURAL



Com o objetivo de aumentar a qualidade dos serviços oferecidos aos passageiros, as obras de modernização e expansão da rede tiveram importante destaque no ano de 2019.

Cabe destacar o progresso no andamento das obras de extensão da Linha 9 até Varginha e da reconstrução da estação Francisco Morato, as obras de acessibilidade que foram concluídas em seis estações, e as obras de modernização dos sistemas de energia e sinalização, que

tiveram seus contratos retomados, no último ano. É importante lembrar que a CPTM priorizou na execução das obras o cumprimento das diretrizes da legislação e do licenciamento ambiental. A Companhia promoveu ações de preservação, melhoria ambiental e de desenvolvimento sustentável e sócio ambiental, visando a minimizar os impactos no meio ambiente e na qualidade de vida da população.



# Obras em andamento

## Expansão da Linha 9-Esmeralda



### RAIO X - EXTENSÃO DA LINHA 9-ESMERALDA



Extensão  
4,5 Km



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

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

#### Contratos

**Reforço da Rede Aérea**  
(Sistema de alimentação elétrica dos trens)

**CCO** (Centro de Controle Operacional)

**Sinalização**

**Energia**

**Viadutos - Lotes 1 e 2**

**Obras civis complementares**  
Lotes 1 e 2

**Recursos Disponíveis: R\$ 500 milhões (PAC)**

#### Sistemas



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

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

### BENEFÍCIOS



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

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



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





## Estação Mendes - Vila Natal

É destaque o avanço das obras de construção da nova estação Mendes-Vila Natal. Com área construída de 4.500 m<sup>2</sup>, a demanda estimada para essa estação é de 14 mil passageiros por dia útil, que serão atendidos com total acessibilidade, incluindo duas escadas rolantes e um elevador. Além disso, a estação disponibilizará um bicicletário com 100 vagas.



IMAGENS ILUSTRATIVAS - PROJEÇÃO



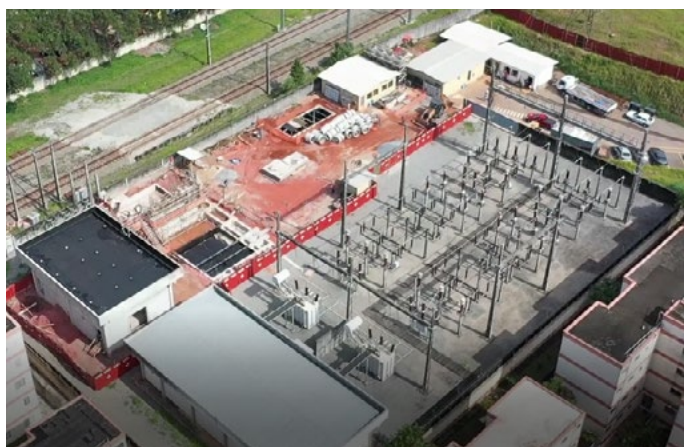
## Subestações de energia Mendes e Cidade Dutra

Fundamentais para o fornecimento de energia que faz a alimentação elétrica dos trens que irão circular na extensão da Linha 9 - Esmeralda, as obras das subestações de energia tiveram grande avanço em 2019. A CPTM está expandindo o sistema de energia com a construção de duas novas Subestações de Energia. A subestação transformadora de



Situação das obras da Estação Mendes-Vila Natal em 2019, no início (primeira imagem) e fim do período (segunda imagem).

energia de “Cidade Dutra”, localizada entre as estações Jurubatuba e Autódromo, e a subestação de energia de tração de “Mendes”, entre as estações Grajaú e a futura estação Mendes-Vila Natal.



Subestação de energia Cidade Dutra

## Mais trabalhos da expansão da Linha 9-Esmeralda

Além das obras de estações e subestações de energia, para a viabilização da extensão de 4,5 km da Linha 9-Esmeralda, ocorreram obras



para construção de dois viadutos rodoviários, obras de construção de 1700 metros de via permanente, implantação de 45 postes para rede aérea de alimentação elétrica, e avanço na execução de infraestrutura para melhoria da transmissão de dados entre campo e o Centro de Controle Operacional.



Ligação entre a Rua Micronésia e a Rua Alexandre Giusti, que fará substituição da passagem hoje na Rua do Açor.

## Estação Varginha

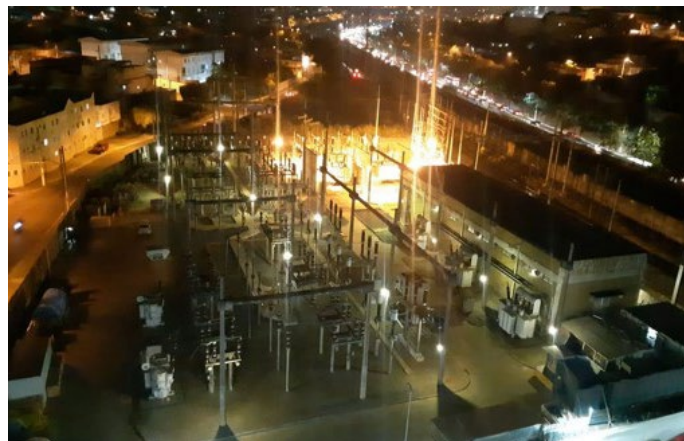
Liberação dos recursos por parte do Governo Federal, para início das obras do lote 2 da expansão da Linha 9, incluindo a construção da futura Estação Varginha, que terá 5000 m<sup>2</sup> de área edificada com plena acessibilidade, que contará com 8 escadas rolantes e 3 elevadores. Quando concluída, a Estação Varginha disponibilizará um bicicletário com 750 vagas.



Estação Varginha (imagem ilustrativa - projeção).

## Modernização da subestação de energia Patriarca e finalização das obras civis da subestação de energia Dom Bosco

Construção da Subestação Dom Bosco e modernização da Subestação Patriarca, com equipamentos modernos, aumentando a eficiência energética do sistema elétrico da CPTM, que é usado para alimentação dos trens.



Subestação de energia Patriarca (primeira imagem) e subestação de energia Dom Bosco (segunda imagem).

## Destaques

### Futura estação João Dias

Foi autorizado em 2019 o projeto de implantação da primeira estação da CPTM construída pela iniciativa privada. A nova unidade ficará situada entre as estações Santo Amaro e Granja Julieta, na Linha 9-Esmeralda.





## Obras para integração da Linha 9 da CPTM com Linha 17 do Metrô



Futura interligação entre as estações Morumbi (Linhas 9 e 17)

Depois de pronta, a estação será doada ao Governo do Estado de São Paulo, e a CPTM será responsável pela operação e manutenção.

Com obras adiantadas, foram concluídas as intervenções de prolongamento da plataforma da estação Morumbi, na Linha 9 - Esmeralda da CPTM, que passará a ser interligada com a estação Morumbi da Linha 17 – Ouro do Metrô.

## Reconstrução da Estação F. Morato



Nova estação Francisco Morato (imagens ilustrativas - projeção)

Uma obra que beneficiará diariamente milhares de usuários, a reconstrução da Estação Francisco Morato teve grande avanço no ano de 2019. Com mais de 6.000 m<sup>2</sup> de área construída, a estação terá 5 escadas rolantes e 3 elevadores.

A estação será dotada de rota tátil, banheiros acessíveis, comunicação visual e sonora de forma a garantir a acessibilidade e conforto dos passageiros e colaboradores da CPTM.

## Wi-fi nas estações

No sentido de aprimorar os serviços ofertados aos passageiros, e visando ao incremento das receitas não tarifárias que melhorem sua sustentabilidade financeira, a CPTM vem implantando rede de wi-fi nas estações para exploração comercial. Em 2019 foi finalizada em todas as estações da Linha 9 e nas estações Barra Funda, Tamanduateí, Tatuapé, Itaquera, Brás e Luz. Essa implantação foi conduzida pela empresa Linktel na modalidade prova de conceito, forma contratual de se fazer negócio como um teste para verificar a viabilidade operacional antes da entrega efetiva do produto. Durante a prova de conceito não se auferia receita, mas já há o benefício do wi-fi para os passageiros.

Inicialmente o projeto previa instalação de wi-fi nos saguões das estações, porém em outubro de 2019 acertou-se a expansão da rede para a entrada das estações e plataformas. A Linktel é parceira do Google e a CPTM faz parte do projeto [“Next billion users”](#), para que mais pessoas possam conectar-se à internet de forma rápida e gratuitamente. Nossas estações fazem parte do Google Station.



ESTAÇÕES	LINHA(S)
<b>PALMEIRAS-BARRA FUNDA</b>	<b>7 E 8</b>
<b>TODAS AS ESTAÇÕES</b>	<b>9</b>
<b>BRÁS</b>	<b>7, 10 11 E 12</b>
<b>TAMANDUATÉ</b>	<b>10</b>
<b>LUZ</b>	<b>7 E 11</b>
<b>CORINTHIANS-ITAQUERA</b>	<b>11</b>
<b>TATUAPÉ</b>	<b>11 E 12</b>

uso sustentável do território da CPTM, a ser submetido para validação das áreas da Companhia;

- Atualização de informações no Banco de Dados Georreferenciados Corporativo do Sistema RAIZ;

- Concluído três módulos de treinamento à distância sobre as funcionalidades do sistema de informação geográfica – RAIZ (software ArcGis) a serem ofertados para colaboradores de diversas áreas da CPTM;

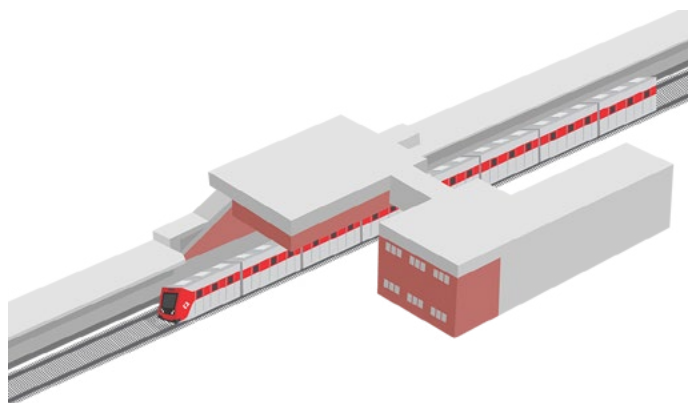
- Desenvolvidos processos de regularização da titularidade de áreas do território da CPTM junto a Cartórios de Registro de Imóveis;

- Levantamento das áreas ainda pertencentes à União que são de uso ou interesse da CPTM e início de negociações com a SPU para transferência de titularidade para a Companhia;

- Gestão da utilização de áreas da CPTM para finalidades diversas: institucionais, passagens de instalações de infraestruturas de serviços públicos e privados, viadutos e passarelas;

- Concessão de acessos ao território da CPTM;

- Estudo de áreas da CPTM para a implantação de empreendimentos junto à iniciativa privada;



**RAIZ** CPTM

## Território

A CPTM possui um território de aproximadamente 12 milhões de m<sup>2</sup>, com um total de cerca de 1100 matrículas. Para aperfeiçoar os processos de gestão do território, a Companhia está implantando um Banco de Dados Georreferenciados Corporativo.

## Realizações

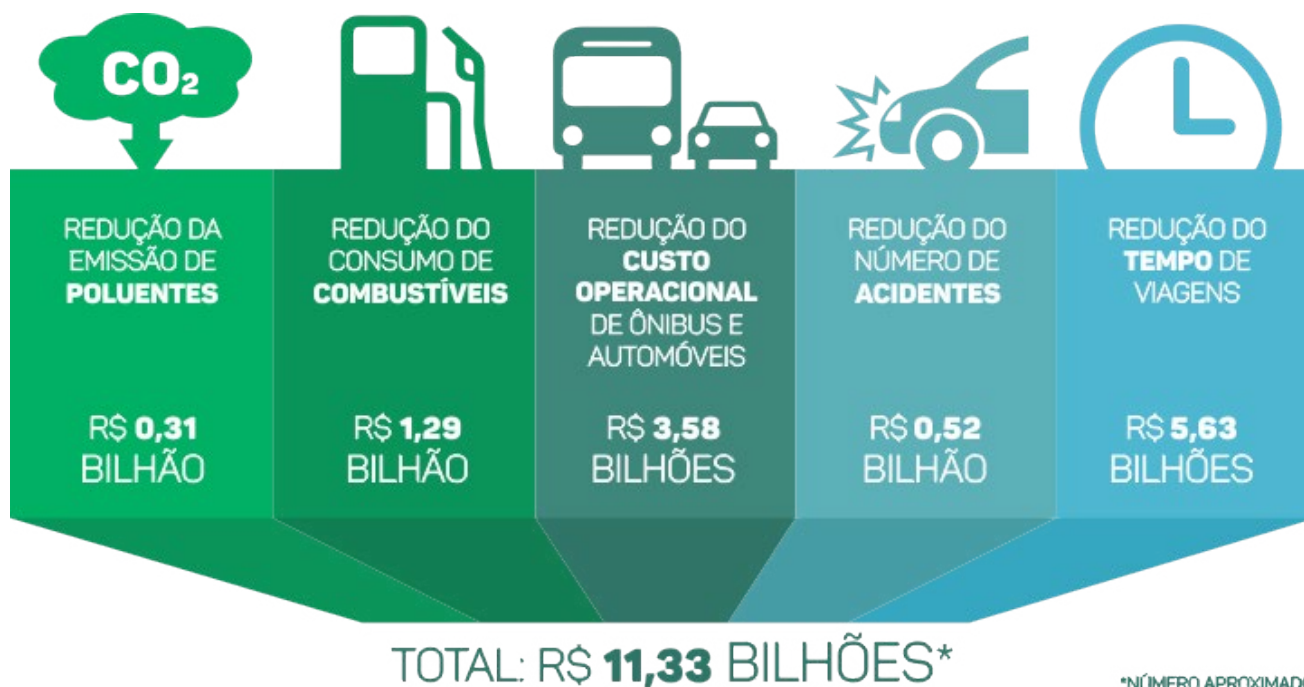
Visando a atender a melhoria dos processos de gestão do território da Companhia, destacaram-se as seguintes realizações:

- Finalizado o Plano Diretor de Uso, Ocupação e Tratamento do Território, e o Zoneamento do Território com objetivo de estabelecer políticas, diretrizes e processos voltados à gestão de





## Benefícios socioambientais



Os serviços de transporte prestados pela CPTM proporcionam um conjunto de benefícios sociais que não são percebidos diretamente pelos passageiros. São benefícios usufruídos pela sociedade, tecnicamente classificados no grupo das externalidades do transporte urbano.

Por utilizar tração elétrica (energia limpa), a CPTM propicia redução do consumo de combustíveis fósseis, com consequente redução na emissão de gases de efeito estufa e poluentes. A intensificação do uso do transporte ferroviário implica redução nos deslocamentos por outros meios de transporte (ônibus e automóveis) e, consequentemente, reduzindo custos e acidentes associados a esses meios. No contexto geral, ao proporcionar redução do tempo de viagens, a CPTM também contribui para ampliar a qualidade de vida dos cidadãos, podendo usufruir de momentos com lazer e educação. Essas externalidades, aferidas economicamente por meio de metodologias específicas, podem ser valoradas no ano de 2019 conforme demonstrado no quadro anterior.

## Meio Ambiente



Em 2019, a CPTM reformulou sua visão sobre a gestão ambiental com a reestruturação da área de Meio Ambiente que atua em nível consultivo, normativo e executivo, utilizando-se de forte conhecimento técnico que tem por

finalidade fornecer, de forma transparente e eficaz, as diretrizes ambientais para toda Companhia.

Em consonância com o Plano Estratégico Empresarial, que prevê em seu objetivo 7: “Promover uma intensa Política de Segurança, Saúde e Meio Ambiente”, foi revisada e apresentada a nova Política de Meio Ambiente da CPTM, que estabelece diretrizes e princípios que norteiam as ações da companhia com o propósito de preservar o meio ambiente e garantir o desenvolvimento sustentável, por meio de um processo de melhoria contínua, balizado pela evolução da legislação, da tecnologia e dos objetivos estratégicos.

## Licenciamento Ambiental

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

Essa abordagem visa a otimização de esforços sem que haja prejuízo ao controle dos aspectos e impactos ambientais dos empreendimentos e atendimento da legislação vigente.

Em 2019, a CPTM obteve as licenças prévia (LP) e de instalação (LI) para a construção da Estação João Dias em um processo célere e racional que culminou em licenças isentas de exigências a serem cumpridas antes do início das obras.

Outro aspecto importante é o processo de regularização das licenças ambientais que visa a unificação das licenças de operação (LO) existentes, reduzindo o número a apenas uma LO para cada linha, em substituição as 30 LOs atualmente existentes, e que juntas totalizam mais de 120 exigências ambientais.

Em 2019, a CPTM deu um importante passo neste processo, por meio do requerimento das Licenças de Operação para as Linhas 8 e 9 que permitirá a otimização do atendimento às exigências, tornando mais efetivo e eficaz o

controle ambiental.



Futura Estação João Dias - imagem ilustrativa/projeção

## Gestão Ambiental

A gestão ambiental aplicada aos processos da companhia no seu dia a dia possibilita a sua real regularização quanto aos requisitos legais vigentes e das exigências advindas do licenciamento ambiental, caracterizando a CPTM como uma empresa com sustentabilidade ambiental.

No decorrer de 2019 foi realizado o acompanhamento ambiental de 19 obras de expansão e modernização, que consiste na inspeção in-loco, análise e validação de documentos técnicos, de regularidade ambiental e de segurança do trabalho gerados nas obras em conformidade com os requisitos legais vigentes e com as respectivas licenças ambientais de instalação das obras.

Auditorias de obras em 2019:



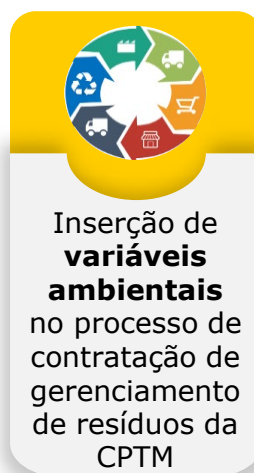
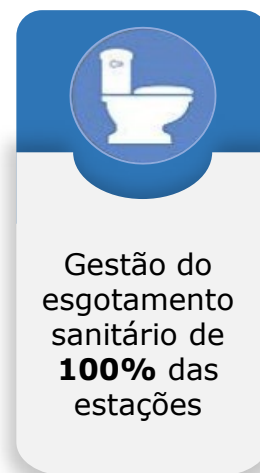


Com o intuito de otimizar os trâmites de protocolo e evitar morosidade nas análises e liberação de frentes de obra, foi criado o Sistema de Análise e Gestão Ambiental – SAGA, o qual permite que as contratadas de obras da CPTM façam upload de seus documentos on-line para validação da CPTM.



No exercício de 2019 a gestão ambiental nas atividades de operação e manutenção da CPTM foi reestruturada visando o processo de regularização ambiental.

Entre as ações executadas, destacaram-se as seguintes realizações:



## Programas Ambientais

Com o intuito de orientar, ordenar e consolidar a nova visão ambiental da CPTM, no ano de 2019 foram finalizados 9 Programas Ambientais Corporativos, também foram desenvolvidas ferramentas para sua implantação. Estes documentos norteiam

ações, práticas e procedimentos ambientais que deverão ser adotados pela companhia em todo ciclo de vida do empreendimento, desde o planejamento e desenvolvimento de novos projetos, passando pelas obras de implantação, até as atividades de operação e manutenção do sistema ferroviário.





## Canal de relacionamento

Realizado principalmente através da Central de Relacionamento 0800, Postos de Atendimento nas Estações e WhatsApp, o Departamento de Relacionamento com o Passageiro é responsável pelo cadastro, encaminhamento, tratamento e resposta às manifestações dos cidadãos, além de permitir que as áreas da Companhia conheçam as expectativas e necessidades dos passageiros a fim de promover ações e melhorias em seus processos.

com instituições promotoras da cultura e de ações cidadãs, tais como o Museu da Língua Portuguesa, Museu do Imigrante, ABPF, Pinacoteca do Estado, Fundação Bienal, APAA, Sesi, Sesc, Senai, Senac, Secretarias de Cultura (Estadual e municipais), Secretarias de Saúde (Estadual e municipais), INSS, Fundação Stickel, Prefeituras, TV Globo, TV Bandeirantes, Fundação Padre Anchieta, Abrinq, Instituto Avon, Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Tribunal de Justiça, PM-SP, Guarda Civil Metropolitana e Secretaria da Justiça, dentre outros.

Atendimento ao Passageiro - 2019	
Canais	Atendimentos
Postos de Atendimentos nas Estações	826.952
Central de Atendimento 0800	320.905
Posto de Credenciamento - Passageiro Desempregado	78.015
Posto de Credenciamento - Passageiro Especial	19.051
WhatsApp	42.992
Atendimento Bilhete Escolar	17.455
Central de Achados e Perdidos	13.292
E-mails	9.509
Suporte ao Passageiro - Pós Ocorrência	1.642
Relações Comunitárias	1.462
<b>TOTAL</b>	<b>1.331.275</b>

## Práticas de relacionamento

A CPTM mantém um programa de ações socioculturais, promovendo atividades musicais, teatrais, de apoio às artes plásticas, informativas, de saúde e de prestação de serviços. Sendo assim, a Companhia atua como agente transformador a favor da cidadania e do acesso à cultura.

### Parcerias

As ações socioculturais promovidas pela CPTM junto aos passageiros são, também, oportunidade para estreitar o relacionamento



O artista Todyone, durante a produção de grafite junto à entrada da Estação Autódromo, na Linha 9-Esmeralda.



em 2019  
foram realizados  
**570 eventos**

que impactaram potencialmente

**26,8 milhões**  
de passageiros



## Destaques em 2019

- Programa de Educação Previdenciária, visando levar aos passageiros orientações sobre benefícios e serviços da Previdência Social;
- 14º Livro Livre CPTM, ação de incentivo à leitura;
- Ações de saúde, com informações sobre hipertensão, DSTs, saúde bucal, saúde mental, diabetes e campanhas de vacinação;
- Eventos musicais, sobretudo em comemoração a datas comemorativas;
- Ações de beleza e cuidados pessoais, com incremento no Dia Internacional das Mulheres, Dia das Mães e Dia dos Namorados;
- Ações de incentivo à atividade física.



## Redes Sociais

As redes sociais na CPTM são utilizadas como canais de relacionamento com os passageiros. Apesar de possuírem diferenças no modo de usá-las, apresentam algumas características em comum e de interesse mútuo como por exemplo:

- Agilizar as informações de prestação de serviço, divulgação de campanhas institucionais da Companhia;
- Divulgar as atividades das equipes operacionais entre outros de interesses comuns entre empresa e os passageiros.

É válido destacar a necessidade de manter um diálogo pessoal com internauta sempre em prol da melhoria contínua da comunicação entre ambas as partes.







## Campanhas



Os exemplos a seguir foram veiculações realizadas, ao longo de 2019, nos perfis oficiais das redes sociais da CPTM, bem como em painéis eletrônicos nos trens e estações da Companhia. As campanhas abordam temas educativos e de incentivo à cidadania, além de informações sobre os serviços prestados pela CPTM e outros assuntos de utilidade pública.



**SUAS MOEDAS TÊM GRANDE VALOR**

UTILIZE-AS NA COMPRA DO SEU BILHETE!



**10 CENTAVOS**

**5 CENTAVOS**

CPTM.FANPAGE CPTM\_OFICIAL CPTMOFICIAL CPTM

**A PARTIR DE 28/10 EM PERÍODO DE TESTES**

**A LINHA-7 RUBI PASSA A CIRCULAR, DE SEGUNDA A SEXTA, ATÉ A ESTAÇÃO BRÁS**



CPTM.FANPAGE CPTM\_OFICIAL CPTMOFICIAL CPTM

**TRANSPORTE DE VOLUMES NOS TRENS**

**ATENÇÃO! NÃO É PERMITIDO EMBARCAR NOS TRENS DA CPTM COM VOLUMES MAIORES QUE 150 X 60 X 30 CM.**



CPTM.FANPAGE CPTM\_OFICIAL CPTMOFICIAL CPTM

**VÁ COM A CPTM AO AUTÓDROMO E LARGUE NA POLE!**

COMPRA ANTECIPADAMENTE SEU BILHETE DA VOLTA E EVITE FILAS NO RETORNO



#EmSPHabitOMundo

CPTM.FANPAGE CPTM\_OFICIAL CPTMOFICIAL CPTM

**MAIS VIAGENS DO CONNECT**

A PARTIR DE ABRIL/2019



CPTM



# CAPITAL HUMANO



Capital Humano refere-se a toda bagagem de conhecimentos, experiências e habilidades dos empregados de uma empresa. É todo o conjunto que favorece a realização dos trabalhos de modo que se produza valor para a imagem da empresa e valor econômico.

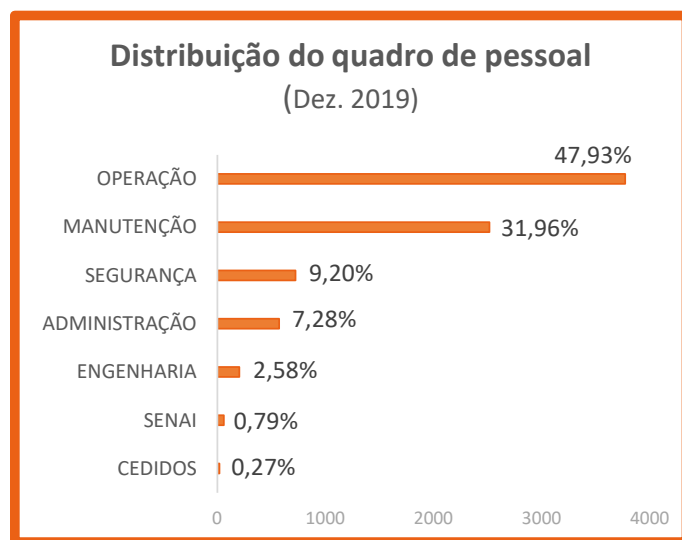
Buscando atingir o potencial produtivo desse capital, a CPTM realiza a gestão de maneira estratégica para o crescimento da organização, dado que, são as pessoas as responsáveis pelas atividades diárias dentro da empresa.

Perceber as necessidades de seus empregados, propiciar um ambiente organizacional saudável e promover o desenvolvimento de competências são metas e responsabilidades da organização.

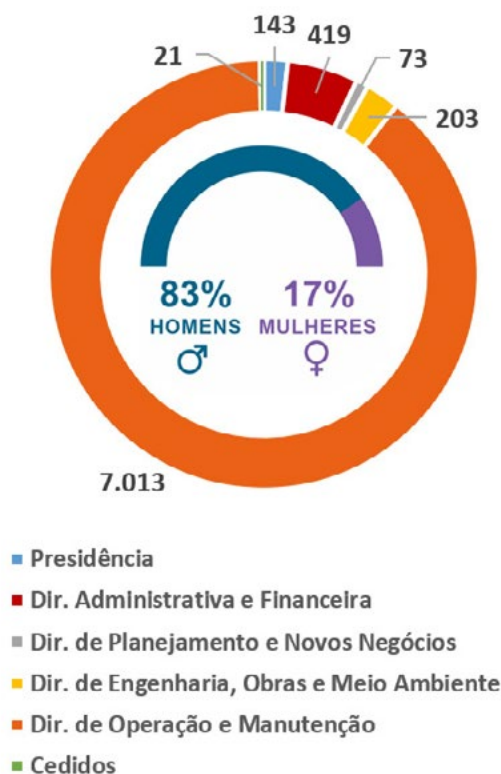
Assim, saber valorizar o capital humano leva a empresa a resultados efetivos e cria fidelidade aos que participam do processo.

## Panorama do Quadro de Pessoal

A CPTM encerrou o Ano de 2019 com 7.872 profissionais no seu quadro efetivo de pessoal, distribuídos da seguinte forma:



## Distribuição por Diretorias e sexo



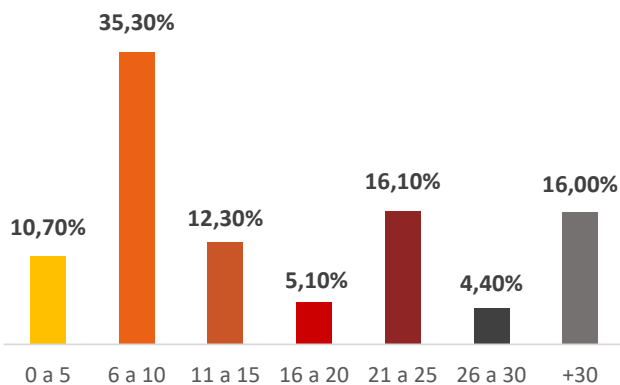
Com o objetivo de transformar o ambiente organizacional e amparada nos seus novos valores essenciais, a CPTM iniciou uma série de projetos com a intenção de alinhar o seu Quadro de Pessoal com o Planejamento Estratégico estabelecido para o período de 2019 a 2024. Neste sentido, vem atuando com o objetivo de integrar a empresa e seus empregados através de ações como abaixo:

## Inauguração do RH Lab

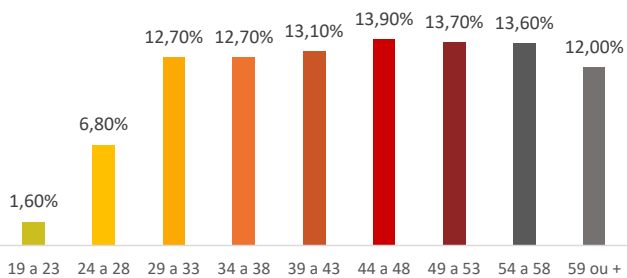


Inaugurado espaço de convivência localizado no Edifício Cidade IV e destinado aos empregados. Sofás, livros, jogos, além de uma decoração especial, formam o ambiente acolhedor. Qualquer profissional pode

## Distribuição por tempo de empresa (anos)



## Distribuição por idade





permanecer no local durante o seu horário de almoço e está disponibilizada para agendamento de reuniões, nos demais períodos.

## Fale com o P



O Fale com o P é uma iniciativa que visa estreitar a relação entre os colaboradores e a alta direção da Companhia. Através deste canal, os colaboradores podem enviar ideias, sugestões e inclusive reivindicações que são lidas e respondidas diretamente pelo Presidente.

Em paralelo, são realizados encontros presenciais com diversas áreas da companhia, ocasião em que as ideias podem ser apresentadas e discutidas em grupo, com a atenção do Presidente e Diretores.

Em 2019 houveram 11 encontros, abrangendo cerca de 350 colaboradores, além de 450 manifestações através do canal eletrônico.

## Distribuição de Kits de Natal

O Corpo Executivo e Diretivo distribuiu 311 kits Ceia de Natal nos postos de trabalho de empregados em serviço na noite do dia 24 de dezembro de 2019. Esta ação teve como propósito demonstrar o agradecimento/reconhecimento de todos os gestores aos empregados e de alguma forma amenizar a distância dos familiares.

## Café na Base

A Diretoria de Operação e Manutenção realizou 9 cafés da manhã com cerca de 350 colaboradores das equipes de Manutenção e Operação. O objetivo da ação foi integrar as equipes com a nova Diretoria.



Café nas bases em São Caetano do Sul e Aeroporto-Guarulhos

## Estrutura Organizacional

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

## Saúde Integral e Segurança do Trabalho

### Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO

A CPTM possui sua Política de Saúde e Segurança do Trabalho consolidada desde 2006, com o objetivo principal de manter o bem-estar físico, mental e social do funcionário, integrando-o ao seu meio de trabalho, visando:

- Promover hábitos e atitudes que contribuam para a saúde integral do funcionário;
- Identificar agentes nocivos à saúde do funcionário e desenvolver alternativas para a sua eliminação ou minimização;
- Reduzir acidentes do trabalho e riscos identificados;
- Implementar Controle nos Processos;
- Prevenir Riscos;
- Implementar uma Cultura de Segurança.

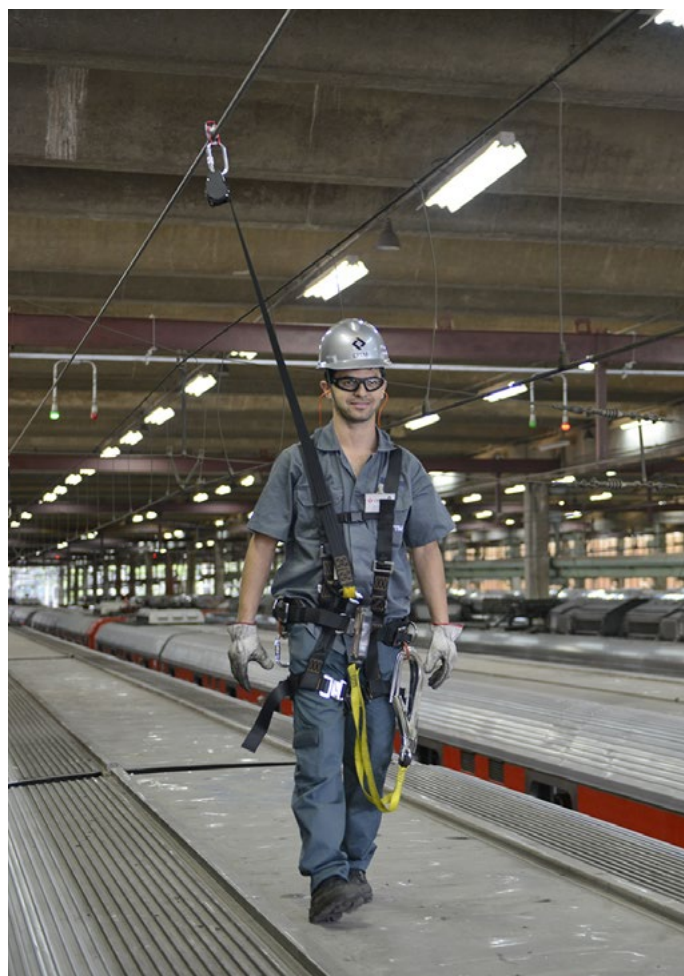




## Outras Ações de Saúde Integral e Qualidade de Vida



## Segurança do Trabalho



A Segurança do Trabalho vem intensificando suas ações alinhando-as com as diretrizes de governança corporativa e as suas respectivas estratégias, visando a promoção da aplicação dos meios necessários para alcançar as condições mínimas de Segurança no Trabalho aos empregados, bem como buscar a melhoria continuada dos processos pertinentes, objetivando:

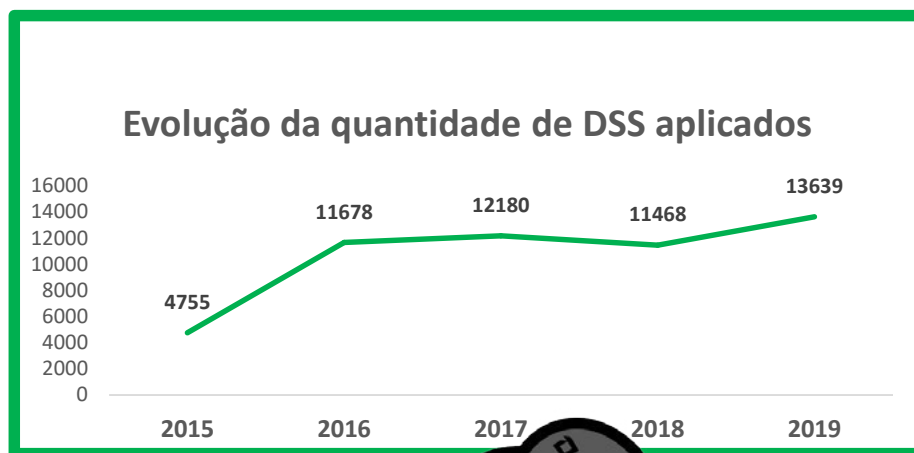
- Inspecionar e auditar o cumprimento das leis e normas relacionadas aos processos produtivos e nos ambientes de trabalho;
- Reduzir acidentes do trabalho e riscos identificados;
- Implementar Controle nos Processos;
- Prevenir Riscos;
- Implementar uma Cultura de Segurança.

# Programas Conscientização, Sensibilização e Prevenção

## Diálogos Semanais de Segurança

A empresa ampliou novamente a quantidade de Diálogos Semanais de Segurança – DSS, aplicados pelos Gestores da Companhia. Foram 13.369 diálogos, sendo que neste ano de 2019 iniciou-se o planejamento e a implantação paulatina de um novo modelo de aplicação de DSS, no formato “sem papel”, contribuindo com a racionalização de utilização de papel.

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



Mascote do  
Diálogo Semanal  
de Segurança

## Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho

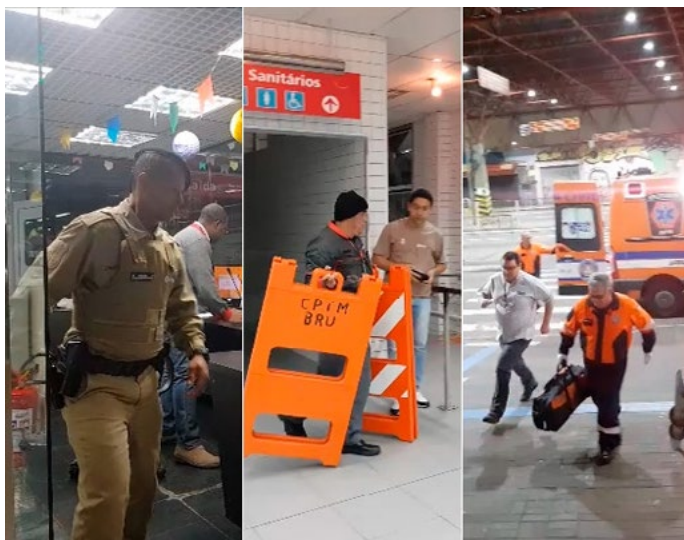
Em consonância com o planejamento estratégico, o tema “A transformação pessoal requer substituição de velhos hábitos por novos”, a 23ª SIPAT conjunta com a 15ª Semana da Saúde Integral teve a duração de dez dias consecutivos de atividades presenciais e interativas, que ocorreram nos horários diurnos e nos períodos noturnos. Participaram *in loco* das feiras e painéis (palestras/workshops) 2131 empregados, em quinze locais distintos de trabalho da CPTM. Durante este período também foram disponibilizadas dezenas de atividades online relacionadas ao tema de saúde e segurança do trabalho (quiz e vídeos), voltadas à divulgação, permeando conteúdos educacionais por toda empresa com reflexões voltadas à prevenção. No total, estas atividades somaram 12.208 cliques, que caracterizaram a participação em massa dos colaboradores da empresa.





Além de alinhada à estratégia da empresa, a SIPAT e Semana da Saúde estão conectadas com outras ações e campanhas, com o intuito de desenvolver e sensibilizar os empregados para a necessidade de cuidados com a saúde, através da adoção de hábitos saudáveis, promovendo a melhoria da qualidade de vida.

## Simulados de Incêndio



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

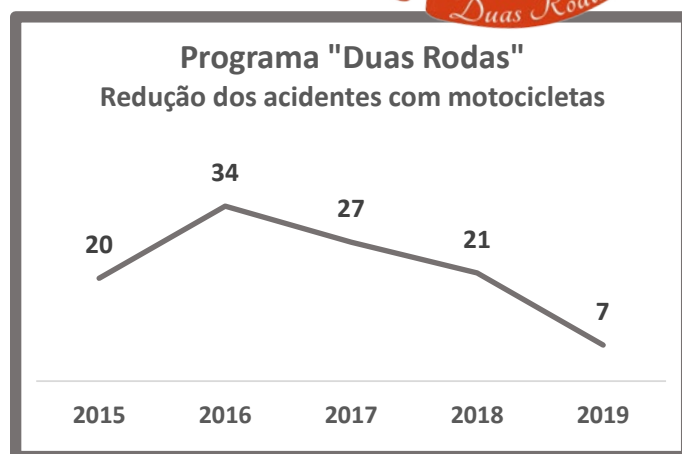
## Gestão das Causas dos Acidentes do Trabalho

Implantado em 2019 o modelo de gestão das causas dos acidentes, baseado nos critérios de criticidade dos riscos (probabilidade x severidade). Este formato permite que as “Não Conformidades” relacionadas ao cumprimento de leis e normas, pertinentes aos processos produtivos e ao ambiente de trabalho, sejam sistematicamente tratadas pelos gestores das áreas de resultados da Diretoria de Operação e Manutenção.

## Campanhas de Segurança

Por intermédio da Web CPTM, durante

o ano de 2019 foram realizadas diversas ações de conscientização e prevenção, utilizando-se prioritariamente os meios de comunicações da empresa baseados em atividades interativas e vídeos temáticos de curta duração. Como especial relevância a efetivação da Campanha de Prevenção para os amantes de motos, denominada “Duas Rodas”, sendo que obtivemos uma queda de 70% nas ocorrências de acidentes de trajeto com motocicletas, conforme é possível verificar na série



histórica do gráfico abaixo.

## Processos de Segurança no Trabalho

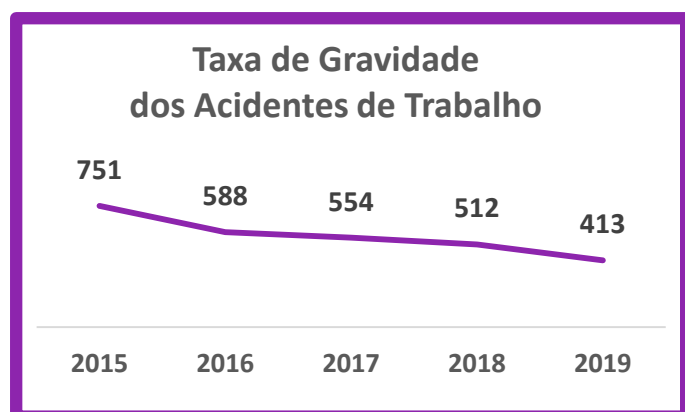
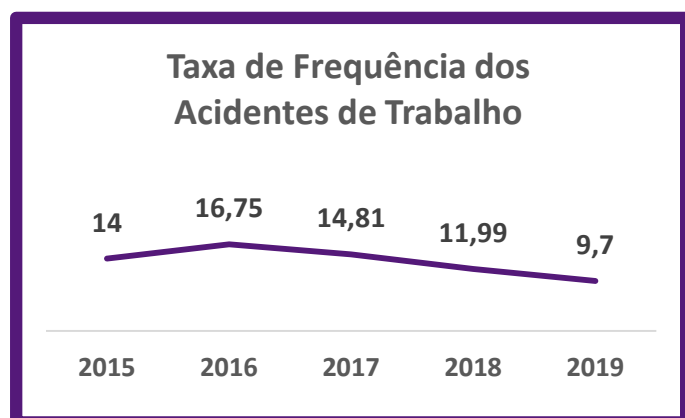


Com destaque em particular aos alinhamentos consolidados em 2019 pela empresa, relativos às demandas geradas pelo sistema de prestação de informações trabalhistas obrigatórias ao governo federal estruturadas pelo E-SOCIAL. A qualificação dos quesitos obrigatórios exigidos por este processo,

impulsionou mudanças no sistema de gestão de informações e dados de saúde e segurança do trabalho, melhorando a organização e padronização das práticas preventivas.

## Indicadores de Segurança

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





# CAPITAL INTELECTUAL



O Capital Intelectual é formado pelo capital humano e capital estrutural de uma organização.



Parte do Capital Intelectual são as pessoas de uma organização, suas qualificações, habilidades, conhecimentos e experiências, sendo necessário investimento constante para manutenção e ampliação deste ativo, desenvolvendo, aperfeiçoando e armazenando conhecimentos.

## Sistema Normativo

Como componente do Capital Estrutural, a CPTM possui um sistema normativo, com o objetivo de tornar mais eficiente e otimizado o processo decisório, visando a formalizar e divulgar os atos emanados nos diversos níveis da Administração e nortear diretrizes e objetivos da Companhia.

O Sistema Normativo é composto por:

- Normas Gerais: Competência da Diretoria Plena;
- Normas Implementadoras: Competência do Diretor Presidente;
- Normas de Serviço: Competência de Diretoria específica.

## Resultados de Capacitação e Treinamentos/Desenvolvimento (T&D)

Historicamente a CPTM investe na multiplicação de conhecimentos em atividades internas, treinamentos contratuais em sistemas e equipamentos, no Portal de Conhecimento de ensino online, na realização de treinamentos de exigência legal, na participação em eventos de atualização e desenvolvimento.



Ações T&D 2019	Nº de eventos	Quantidade de participantes	HHT (Homem hora treinado)	Total Investido (R\$)
Integração	5	170	2.233:00	-
Formação Específica	55	129	11.613:00	14.974,00
Capacitação	883	5.489	69.965:03	31.940,57
Exigência Legal	330	4.764	65.878:00	826.778,34
Desenvolvimento - Gerencial	3	251	524:00	-
Desenvolvimento - Organizacional	42	2.468	10.696:30	-
Desenvolvimento - Pessoal	3	3	48:00	55.260,00
Desenvolvimento - Técnico	96	2.812	24:132:06	255.611,42
Desenvolvimento - Pós-graduação	13	19	2.175:50	82.647,32
<b>Total T&amp;D</b>	<b>1.430</b>	<b>16.105</b>	<b>187.265,30</b>	<b>1.267.211,65</b>
Formação de Técnicos e de Aprendizagem	7	132	180.103,12	1.000.266,48
Despesas Gerais	-	-	-	12.867,03
<b>Total Geral</b>	<b>1.437</b>	<b>16.237</b>	<b>367.368,41</b>	<b>2.280.345,16</b>

## Gestão do Conhecimento

Alinhado ao planejamento estratégico da CPTM, em 2019 deu-se início a estruturação do processo de Gestão do Conhecimento - GC por meio de ferramentas e práticas que favoreçam a criação, identificação, preservação e disseminação do conhecimento e da inovação.

- Inventário do Conhecimento: catalogação e

classificação dos treinamentos, desenvolvimento em novos formatos e elaboração das trilhas de aprendizagem.

- Reestruturação da divulgação das informações sobre Treinamento e Desenvolvimento no Portal do RH.
- Utilização inédita na CPTM da Metodologia DACUM (Desenvolvimento de Currículo), para estruturar programas de treinamento.



- Elaboração de programas de Treinamentos referentes às Instruções Relativas ao Trabalho – IRT para as novas equipes.
- Planejamento de Treinamento Contratual de Operação e Manutenção do novo trem chinês Série 2500.

## Gestão da Sucessão

Criado com o objetivo de apresentar uma estratégia de suporte à gestão de pessoas na CPTM, para as atividades de movimentação de pessoal, identificando e desenvolvendo os potenciais talentos da Empresa, preparando-os para posições de maior complexidade e/ou liderança.

Foram realizados benchmarking com empresas e consultorias para atualização das melhores práticas de mercado utilizadas nos Programas de Sucessão e Assessment.

## Treinamentos (formação, capacitação e reciclagem)

Principais Gerências atendidas:

- Gerência Geral de Manutenção – GOM
- Gerência de Circulação e Controle Operacional - GOC
- Gerência de Estações e Serviços - GOE
- Gerência de Segurança - GOS

## Treinamentos Contratuais

Referentes às novas tecnologias que compõem os novos Sistemas e Equipamentos adquiridos pela empresa, bem como assegurar a preservação do know-how ferroviário.

Entre os principais eventos

- Sistema Raiz – Sistema Corporativo de Informações Georreferenciadas da CPTM.
- Workshop - “Divulgação e Absorção de Sugestões – Plano Diretor de Território.
- Nova Linha 13 – incluindo Operação e Manutenção: de todos Sistemas de Energia, Sinalização, Via e Equipamentos das Estações Aeroporto, Cecap e Eng. Goulart, Subestação

de Energia Ayrton Senna, além do planejamento inicial para Treinamento do Novo Trem Série 2500.

- Trem Série 2500 – Treinamento de Operação e Manutenção.
- Subestações Dom Bosco e Patriarca - Operação e Manutenção do Equipamento.

Eventos - Exigência Legal - 2019	Nº de eventos	Participações	HHT *
Brigadista NS GRH/012	3	32	128
NR05 - CIPA	2	61	1220
NR10 - Capacitação	4	37	1480
NR10 - Reciclagem	76	1531	24496
NR10 SEP - Capacitação	4	38	1520
NR10 SEP - Reciclagem	27	485	3880
NR33 - Espaço conf. - Reciclagem	3	32	256
NR35 - Trabalho em altura - Capacitação	2	19	304
NR35 - Trabalho em altura - Reciclagem	57	531	4248
TBI - Treinamento Brigada Incêndio	98	1706	13648
Utilização de arma - Reciclagem	54	292	14600
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>4764</b>	<b>65780</b>

\*Homem Hora Treinado

## Cultura da Inovação

Com o objetivo de promover a inovação, através de ações pautadas na transformação digital, nas metodologias ágeis, no pensamento empreendedor e nas novas tecnologias, foi desenvolvida a Rede Cultura da Inovação. Tem como meta trazer aprimoramento e desenvolvimento aos profissionais de modo que se possam cumprir os objetivos estratégicos da empresa de promover a cultura da inovação e do empreendedorismo por toda Organização. Para tanto, foram criados uma série de programas como os descritos a seguir:

## Metodologia Ágil – Lean Office



Objetivo de melhorar processos, reduzindo desperdícios, tempo e recursos.

### Workshop de Foresight Estratégico



Despertar a atenção para oportunidades inerentes às novas tecnologias.

### Workshop Novas Tecnologias/Oficina de Desafios



Nivelamento do conhecimento das novas tecnologias dos Gerentes e Chefes de Departamento.

### Evento Mobilidade: *Trends & Future*



Discussão sobre o futuro da mobilidade em parceria com a VLI e lançamento dos

Programas I.ON, Master Business Innovation e Prêmio Inova CPTM.

### 23º Encontro de Tecnologia e Inovação



Disseminação do conhecimento aplicado no setor metroferroviário e promoção do diálogo sobre inovação, com tema relação Brasil-China.

### Metodologia Ágil – *Design Thinking*



Busca a solução de problemas complexos de forma coletiva e colaborativa através do pensamento crítico e criativo.

## i.ON

Dentre todas ações, destaca-se o programa i.ON: Programa ***I.ON – Innovation On***, que busca fomentar à cultura da inovação e da transformação organizacional através do estímulo de projetos e ações de desenvolvimento



de novas tecnologias, de pessoas e de serviços na CPTM.



Em decorrência do i.ON, foi elaborada a “Trilha Eu Digital” que oferece uma trilha de



aperfeiçoamento profissional na modalidade EAD – Educação à Distância, com foco no desenvolvimento de competências para suportar o processo transversal de inovação e transformação digital do negócio.

O primeiro curso oferecido foi o **Desvendando a Indústria 4.0**, com a proposta de apresentar a Indústria 4.0, propiciando ao aluno, uma introdução ao tema e a obtenção da base conceitual das tecnologias habilitadoras que suportam essa Indústria.

## Master Business in Innovation em Tecnologias Ferroviárias - Curso de Pós-graduação Lato Sensu – MBI



O curso tem como objetivo a elevação do patamar da cultura vigente para uma nova cultura de inovação, empreendedorismo e foco no futuro. Sendo pioneiro no Brasil e no Mundo para o segmento de Inovação Ferroviária, foi customizado e desenvolvido pelo SENAI-SP em parceria com a CPTM, visando a promover o desenvolvimento de habilidades técnicas e sociais relacionadas ao negócio. Foram disponibilizadas 32 vagas destinadas aos cargos executivos, universitários e operacionais (para empregados com formação superior).

## Gestão de Liderança

Alinhado ao Planejamento Estratégico, o Programa de Gestão de Liderança foi



desenhado com ações estruturadas para atender as necessidades de maximização do aprendizado de novos conceitos de Liderança e principalmente para praticar e potencializar estes conceitos em novos padrões de pensamentos e comportamentos.

Baseado nos fundamentos da neuroaprendizagem e ensino para adultos, o programa será executado em 2020, tendo como público alvo: Diretores, Gerentes, Chefes de Departamento e Supervisores.

Uma ação já elaborada é o **Diálogo de Desenvolvimento – Potencializando times – D&D** que se trata de uma ferramenta que potencializa os líderes para um desempenho mais participativo, promovendo mudanças na busca de melhores resultados, considerando o plano estratégico, a realidade cotidiana e os investimentos. É uma abordagem que ajuda a mudar o estado mental e estimula a resolver problemas com novas perspectivas.

## Gestão de Desempenho



Realizada a 6ª rodada de Avaliação de Desempenho (Janeiro a Abril/2019) – 99,95% de avaliações concluídas e 98% de feedbacks realizados; Foram realizados Networking em empresas públicas sobre Avaliação de Desempenho, para proposição de melhorias no programa – Metrô/Prodesp/Sabesp e estudos de viabilidade de mudanças no sistema de avaliação (Avaliação 360°).

## Responsabilidade Social Corporativa



### Tratativas para Contratação do Instituto Ethos

Orientação e auxílio à CPTM para incorporar de forma progressiva o conceito do comportamento empresarial socialmente responsável.

### Workshop – Abordagem Técnica a Tentativas de Suicídio

Realização de workshops para os empregados da CPTM, totalizando 1.050 participantes, com o objetivo de habilitá-los a realizar uma primeira intervenção, em casos de ocorrências, de forma segura, tanto para o abordador, quanto para o tentante.





## Tecnologia QR Code

Há algum tempo a CPTM vem testando a utilização de bilhetes com a tecnologia QR Code (código de barras bidimensional), na perspectiva de modernização do atual sistema de bilhetagem por meio da substituição dos bilhetes “Edmonson”. Numa fase experimental foram feitos testes em 6 estações, uma por linha

da rede da CPTM, com resultados animadores. Em setembro de 2019, a STM iniciou projeto-piloto, envolvendo também o Metrô, em sete estações, quatro da CPTM (Autódromo, Tamanduateí, Dom Bosco e Aeroporto Guarulhos) e três do Metrô.

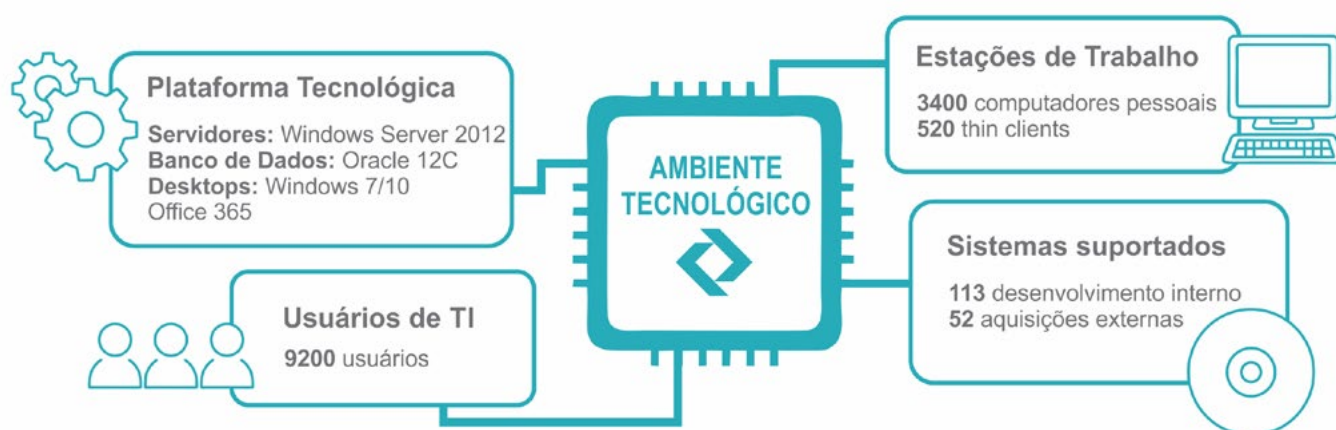
A partir de outubro estendeu-se a implantação para todas as estações da CPTM. A viabilidade da implantação definitiva dessa tecnologia será avaliada após o período de testes.



## Tecnologia da Informação

A CPTM administra sistemas informatizados para melhor gerenciamento da empresa,

estabelecendo critérios e procedimentos relativos a segurança da tecnologia da informação no ambiente da CPTM.



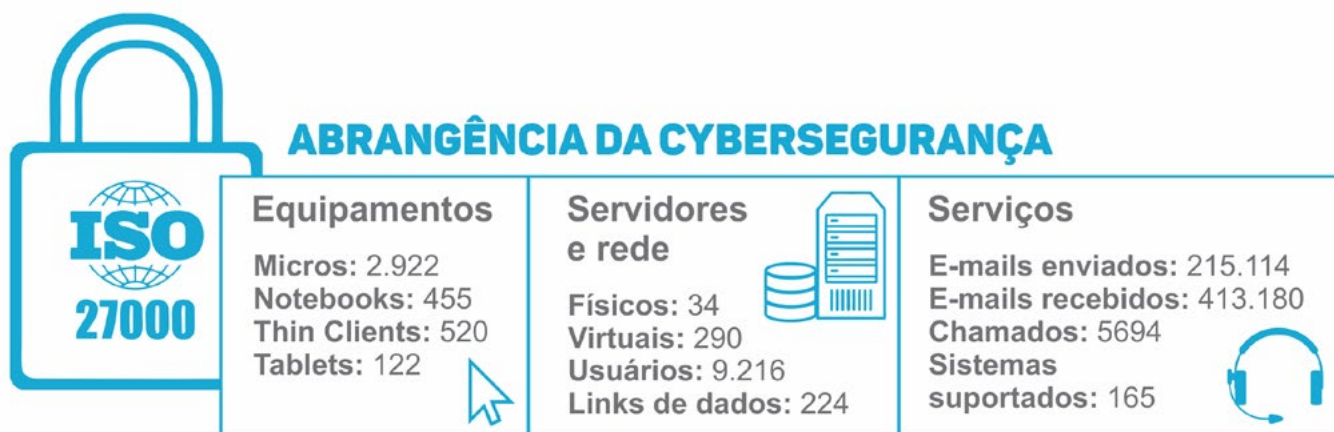
## Segurança da Informação

A Tecnologia da Informação da CPTM, com relação a segurança da informação, realiza periodicamente simulações de ataques externos e internos, de forma a mitigar vulnerabilidades em acesso não autorizado as informações corporativas. Tem como base a família ISO 27000, possuindo quatro atributos básicos: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade.

A CPTM possui Datacenter, onde estão instalados os servidores corporativos, as

aplicações e banco de dados que atendem as áreas Administrativas e de Gestão Operacional, edificado com as seguintes certificações: NBR 15.247:2004, NBR 5410, NBR 6880, NBR 9441, NBR 14565 e ANSI/EIA/TIA TR-42.7.1.

O Datacenter proporciona segurança e alta disponibilidade a todas as informações corporativas armazenadas, garantindo, à Companhia, acesso às informações corporativas e aos passageiros informações sobre a situação das linhas da CPTM, em tempo real.



## Realizações relevantes em 2019

- Criação do “Canal de Denúncia” no sitio da CPTM, para relatar ocorrências de assédio, corrupção, fraude, atos ilícitos e discriminação, à Ouvidoria.
- Desenvolvimento do Hotsite i.ON – [www.ion.sp.gov.br](http://www.ion.sp.gov.br), em parceria com a Gerência de Marketing, apresentando os pontos principais e evolução do programa de inovação da CPTM.

- Elaboração de sistema para controle das metas do planejamento estratégico 2019/2024.
- Desenvolvimento das aplicações para os Gestores na Estação, para a coleta de informações das vistorias nas estações e entrevistas com passageiros.
- Disponibilidade apurada de 99,96% dos sistemas e internet do data center em 2019.





## Lançamento do Portal BIM na intranet da CPTM

O BIM (Building Information Modeling), conhecido no Brasil como Modelagem da Informação da Construção, é um conceito que conjuga processos e ferramentas tecnológicas visando a organização e o gerenciamento da informação utilizada durante todo o ciclo de vida de uma edificação, incluindo concepção, construção, gerenciamento e manutenção.

No caso dos empreendimentos ferroviários,

onde os projetos envolvem diversas disciplinas de forma coarticulada, o BIM contribui para que haja maior clareza na apresentação das soluções e melhor colaboração entre todos os agentes envolvidos.

O objetivo do Portal é disponibilizar as ferramentas do BIM para toda CPTM, para que outras áreas também possam realizar projetos de menor porte que contribuam para trazer soluções para o dia a dia, o que inclui a Biblioteca BIM CPTM com 480 elementos modelados e o Caderno BIM com diretrizes para contratação de novos projetos.



## Premiações

### 6º Prêmio Tecnologia e Desenvolvimento Metroferroviários

Colaboradores da CPTM ganham o 6º Prêmio Tecnologia & Desenvolvimento Metroferroviários ANTPTrilhos-CBTU, com o artigo Gestão de Processos de Inundação, Enchente e Movimentação de Solo na Ferrovia. O artigo apresenta uma proposta de gestão de eventos geodinâmicos para a ferrovia, tais como inundação, enchentes e movimentação de solo, através da utilização de recursos de geoprocessamento disponíveis no sistema de informações geográficas corporativo.



Colaboradores da CPTM com o troféu recebido pelo artigo vencedor

## Estagiário da CPTM ganha Prêmio Dupont



O estagiário de Saúde e Segurança do Trabalho é um dos ganhadores do Prêmio - DuPont 2019, onde propôs a adequação de um Equipamento de Proteção Individual – EPI. Alison da Silva Lima elaborou seu projeto durante o estágio nas obras da Linha - 9 Esmeralda da CPTM, quando após perceber a variedade de serviços realizados pelos trabalhadores da construção civil, onde há a frequente necessidade da troca das luvas de acordo com a atividade realizada, o estagiário teve a ideia de adequar a estrutura do EPI utilizado. Alison incluiu no EPI feito de material “kevlar”, um revestimento emborrachado. Com a adequação, o EPI passou a proteger os trabalhadores, além de corte e abrasão, contra perfuração e contato com produtos químicos, reduzindo o tempo gasto na troca das luvas.