

RELATÓRIO INTEGRADO DA ADMINISTRAÇÃO 2021

A close-up of the front of a white vehicle, showing the CPTM logo on the bumper. The logo consists of a white diamond shape with a black outline and the letters "CPTM" in a bold, sans-serif font. The bumper is white and has several small holes. The background is a blurred view of the vehicle's front end.



GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

JOÃO DORIA

SECRETÁRIO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

ALEXANDRE BALDY DE SANT'ANNA BRAGA

PAULO JOSÉ GALLI

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS

DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR PRESIDENTE:

PEDRO TEGON MORO

DIRETORA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA:

GILSA EVA DE SOUZA COSTA

DIRETOR DE ENGENHARIA, OBRAS E MEIO AMBIENTE:

MARCELO JOSÉ BRANDÃO MACHADO

DIRETOR DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO:

LUIZ EDUARDO ARGENTON

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E NOVOS NEGÓCIOS:

EDUARDO JORGE DA CUNHA CALDAS PEREIRA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE DO CONSELHO:

SILVANI ALVES PEREIRA

MEMBROS INDEPENDENTES:

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

CONSELHEIROS:

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

CONSELHO FISCAL

- ROBERTA CAMPEDELLI A. GONÇALVES (ATÉ MAIO/2021)
- GUSTAVO CARVALHO TAPIA LIRA
- JOSÉ RICARDO MEGA ROCHA (ATÉ MAIO/2021)
- JOSÉ LUIZ GAVINELLI
- LAÉRCIO PAULINO SIMÕES (APÓS MAIO/2021)
- VERA HELENA VILLAÇA (APÓS MAIO/2021)
- ROBERTA MOREIRA DA COSTA BERNARDI PEREIRA
(REPRESENTANTE DO ACIONISTA MINORITÁRIO)

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

COORDENADOR:

- ELIONOR FARAH JREIGE WEFFORT
(MEMBRO INDEPENDENTE)

MEMBROS:

- AFONSO ANTONIO HENNEL
- SILVERIO CRESTANA

COMITÊ DE ELEGIBILIDADE E ACONSELHAMENTO

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

SUMÁRIO

MAPA METROPOLITANO



A CPTM



PALAVRA DA DIRETORIA



PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DO ANO



GOVERNANÇA CORPORATIVA



CAPITAL PRODUTIVO



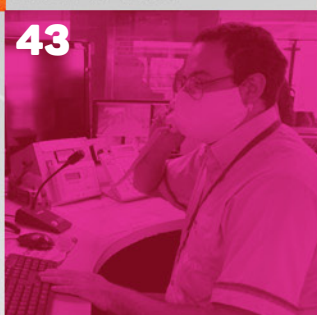
CAPITAL FINANCEIRO



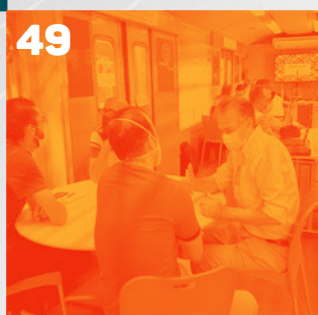
CAPITAL SOCIAL E NATURAL



CAPITAL HUMANO



CAPITAL INTELLECTUAL



MAPA 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 - Rubí	CPTM
	8	Linha 8 - Diamante	CPTM
	9	Linha 9 - Esmeralda	CPTM
	10	Linha 10 - Turquesa	CPTM
	11	Linha 11 - Coral	CPTM
	12	Linha 12 - Safira	CPTM
	13	Linha 13 - Jade	CPTM
	15	Linha 15 - Prata	METRÔ
		Expresso Aeroporto (confira os horários no site CPTM)	CPTM
		Expresso Turístico	CPTM
		Ponte Orca ao Zoológico	EMTU
		Corredor Metropolitano de Ônibus	EMTU

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

Informações úteis Useful Information

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



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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria dos Transportes Metropolitanos



A CPTM

O ano de 2021 foi de transformação, superação e inovação para a CPTM, que completou 29 anos. A retomada gradual das diversas atividades no Estado incentivou a Companhia a enfrentar os desafios e dificuldades, principalmente, no primeiro quadrimestre, quando a Companhia enfrentou a queda de passageiros em razão das restrições de mobilidade por conta da pandemia da COVID-19, a indisponibilidade orçamentária, além do desligamento de mais de 1 mil colaboradores do quadro funcional. Apesar desses fatores terem impactado a efetivação de algumas ações, as entregas foram significativas permitindo potencializar o crescimento sustentável e estruturado da CPTM.

Em 2021, a Companhia implantou o *home office* e reduziu a utilização de edifícios administrativos, com redução de área locada e custo de 37%. Ampliou e fortaleceu ações que promovam qualidade de vida e responsabilidade social, com ações sociais estruturadas e estruturantes alinhadas aos negócios, às políticas públicas e às agendas globais de desenvolvimento. Em decorrência, a cultura de responsabilidade social permeou a organização. Além de adequar as instalações físicas quanto aos requisitos normativo-legal (bilheteria, para-raios, rota de fuga, questões de acidente de trabalho e ambiental) para

implantação, modernização e regularização das edificações sob uso e gestão da CPTM.

A Concessão das Linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda engloba um investimento, por parte da empresa responsável pelas linhas, na ordem de R\$ 3,2 bilhões para reforma de 30 estações, ampliação de outras seis e construção de um novo terminal, aquisições de novos trens, investimentos em sistemas de sinalização e energia. As obras de expansão da Linha 9-Esmeralda da CPTM tiveram avanços em 2021, com a entrega de duas estações: Bruno Covas-Mendes-Vila Natal (agosto) e João Dias (novembro). Foi entregue à população a primeira estação sustentável de São Paulo, a estação Vila Olímpia, na linha 9-Esmeralda da CPTM, que passou por uma remodelagem estrutural para redução de impactos ambientais, com novos equipamentos e infraestrutura que beneficiam passageiros, priorizam energia limpa e preservam recursos naturais.

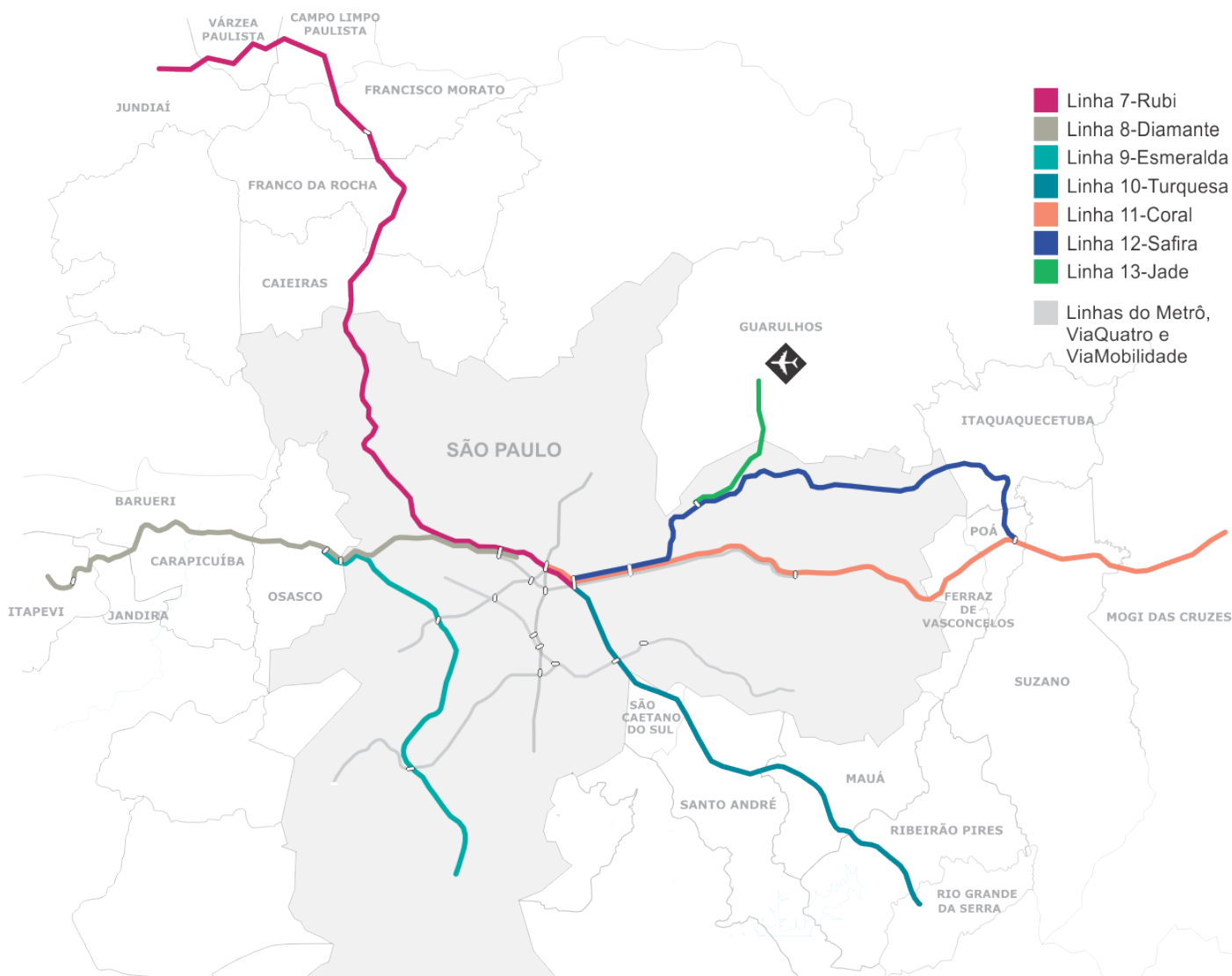
Os desafios e as dificuldades não param a CPTM. Eles incentivam a Companhia a fazer mais e melhor por seus passageiros e colaboradores.

Muito além de transportar pessoas, a empresa promove

a integração dos municípios, fomenta a economia com o deslocamento de trabalhadores e estudantes e atende socialmente aos desempregados, idosos e pessoas com deficiência, de forma gratuita. Com sete linhas de trem integradas, gratuitamente, às do Metrô e com integração física e tarifária aos corredores de ônibus da EMTU e à rede municipal, totalizando 273 km de extensão, 96 estações, a CPTM encurta as distâncias entre o centro de São Paulo e mais 22 municípios dos arredores. Além disso, 36 bicicletários e pontos de parada para táxis e carros de aplicativos proporcionam ao cidadão uma mobilidade eficiente.

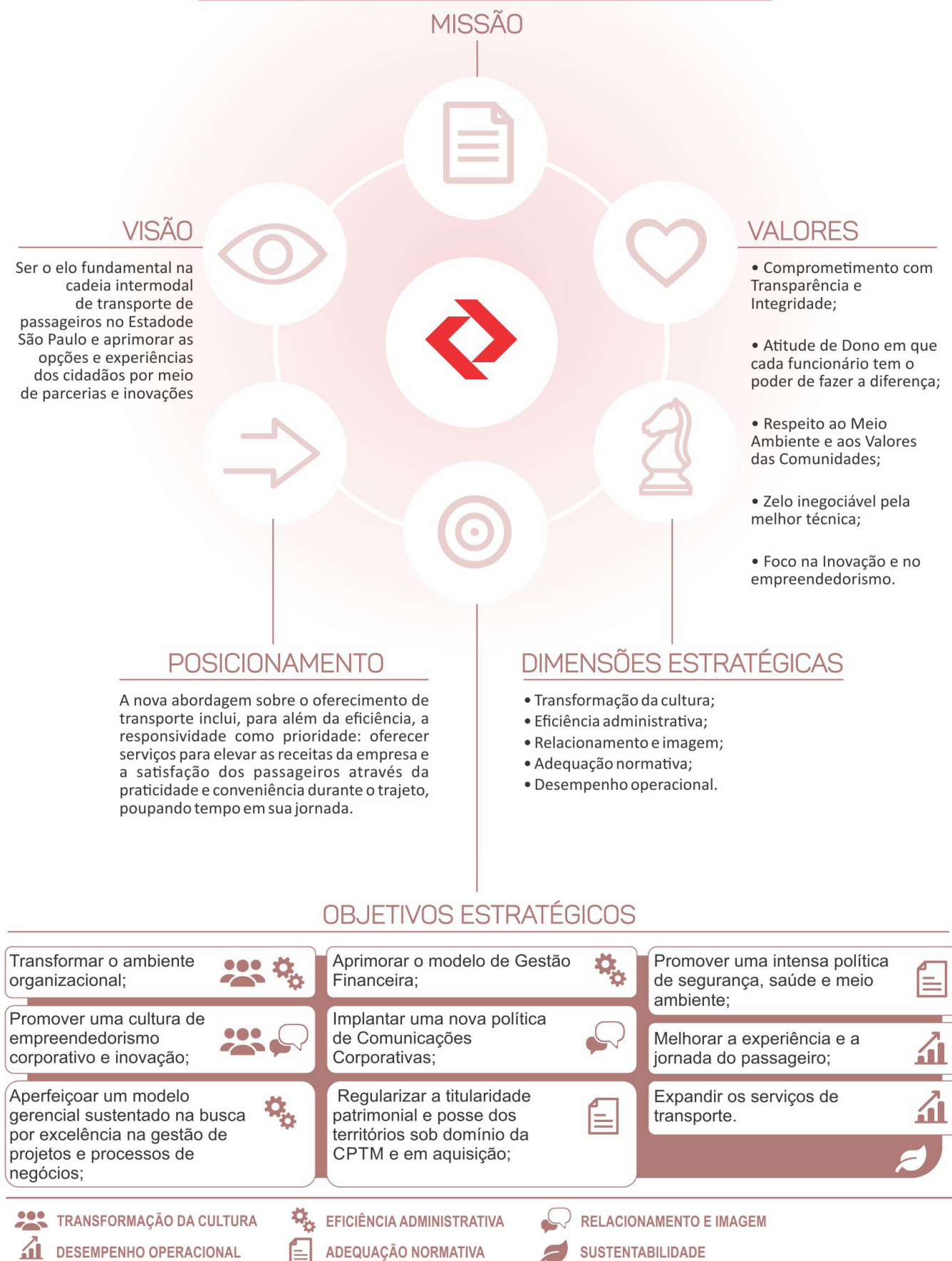
Criada em 28 de maio de 1992, a CPTM começou a delinear um novo modelo de serviço em transporte ferroviário. Com vultosos investimentos desde a última década, a empresa foi completamente modernizada. Houve renovação total da frota, com ar-condicionado em todos os trens e mais conforto para o passageiro, modernização da infraestrutura de vias e energia, novas estações e a implantação, em 2018, da Linha 13-Jade, a primeira totalmente construída pela Companhia, além de ser a primeira ligação sobre trilhos entre a capital e o Aeroporto Internacional de Guarulhos, ações que fortaleceram a imagem da Companhia como a melhor operadora de transporte sobre trilhos da América do Sul.

Linhas da CPTM (31.12.2021)



Diretrizes Estratégicas

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



A adoção da estratégia de posicionamento da Jornada do Cliente ganhou uma relevância ainda maior nos objetivos da empresa e foi elemento determinante para o aperfeiçoamento da estratégia empresarial. Focou-se o desenvolvimento de atividades que agregam maior valor ao cliente da CPTM, bem como a melhoria da imagem da Companhia e a prospecção de novas oportunidades de negócio, resultando em 30 metas corporativas.

A perda de receita tarifária, combatida pelos efeitos da pandemia do Covid-19, tornou urgente a CPTM rever prioridades e “acelerar” a execução das ações contempladas nas metas corporativas. Ademais, continuaram presentes os efeitos da retração econômica para o setor de transporte público provocados pela pandemia que impactaram significativamente tanto o orçamento da CPTM quanto a execução de atividades não dependentes de recursos orçamentários.

Apesar desse cenário adverso, a empresa conduziu eficazmente as ações que compõem o plano de metas, resultando em conjunto de realizações em 2021, destacando-se:

- Concluído o programa de gestão de desempenho com avaliação 180 graus;
- Implantado o trabalho remoto em todas as áreas administrativas;
- Reduzida a área locada e custo em 37%;
- Regularizada a matrícula do terreno no Brás em nome da CPTM;
- Entregue a 1ª estação sustentável em São Paulo - Vila Olímpia;
- Desenvolvidas ações de responsabilidade social;
- Promovidas inovações e transformação digital (aquisição de “workstations”, evento “Hackathon”, projeto “Ferrolab”, plataforma de cocriação “transformação digital”);
- Implementada a tramitação e assinatura digital; 108.000 documentos tramitados de forma digital;
- Promovidas a padronização e a atualização contínua da infraestrutura de TI;
- Concluída a implantação da gestão de riscos em todas as áreas da CPTM;
- Identificados e mapeados os riscos empresariais;
- Regularizada a titularidade patrimonial em 18 áreas;
- Concluídas as obras de acessibilidade na estação Várzea Paulista da Linha 7 – Rubi;
- Aumentada a capacidade das instalações de apoio à operação e à manutenção;
- Realizado conjunto de intervenções de modernização

das linhas;

- Incrementadas medidas de melhoria da experiência e da jornada do cliente;
- Entrega da estação Bruno Covas - Mendes / Vila Natal na Linha 9 – Esmeralda.

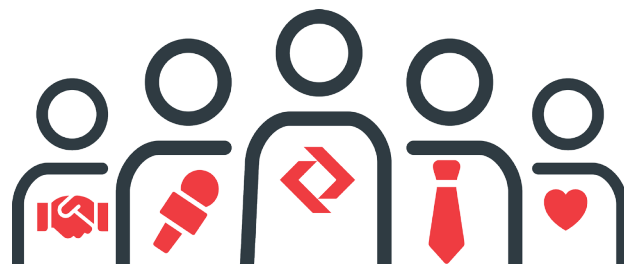
Partes interessadas (Stakeholders)

A atuação da CPTM possui grande abrangência no território paulista, permanecendo em contato permanente com uma gama de públicos diversos. Para melhor entender suas opiniões, expectativas, percepções e necessidades, foram mapeadas diferentes partes interessadas, identificando seus públicos de interesse.

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

Públicos da CPTM:

- Clientes;
- Empregados;
- Sindicatos;
- Comunidade acadêmica e científica;
- Fornecedores;
- Imprensa;
- Acionistas e investidores;
- Parceiros
- Agentes de Governança;
- Poder público;
- Sociedade.



Concessão e Parceria Público-Privada

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

Concessão é a modalidade em que os investimentos realizados pelo parceiro privado são capazes de viabilizar um serviço que seja de interesse público. Ou seja, não são necessários subsídios concedidos pelo governo. A parceria público-privada (PPP) é a promoção de obras e serviços públicos com ajuda do empresário. Nesse tipo de parceria, a empresa é remunerada pelo governo, ou a partir de uma combinação de recursos públicos e dos usuários dos serviços. Em resumo, a diferença entre uma PPP e uma concessão é que na primeira o governo deve bancar no mínimo uma parcela dos custos, enquanto na segunda esse valor parte inteiramente dos usuários.

Com edital publicado no dia 01 de dezembro de 2020, o leilão da concessão das linhas 8 e 9 ocorreu em 20/04/2021, sagrando-se vencedor o consórcio Via-Mobilidade 8 e 9, com lance de R\$ 980 milhões. Em 30/06/2021 foi firmado o contrato de concessão que, constituindo-se das 2 fases abaixo, prevê investimentos de R\$ 3,2 bilhões para reforma de 30 estações, ampliação de outras seis e construção de um novo terminal.

- Fase pré-operacional com duração de 210 dias contados a partir da data de assinatura, abrangendo o período

de treinamento, a elaboração dos planos de operação e manutenção, a obtenção de todas as licenças necessárias ao início da operação pela Concessionária;

- Fase operacional com duração de 30 anos, com início em 27/01/2022, período este em que a Concessionária realizará investimentos de adequação e modernização das estações, implantação de novo sistema de sinalização e compra de 34 novos trens. Nesse período também serão implantadas pelo poder concedente a extensão da linha 9-Esmeralda até Varginha.

A implantação do Projeto Trem Intercidades no território ferroviário entre São Paulo e Campinas, identificado como Eixo Norte, vem se apresentando como um marco na retomada do transporte ferroviário de média/longa distância. Seus serviços atenderão as Regiões Metropolitanas de São Paulo e Campinas, além da Região Metropolitana de Jundiaí.

Na perspectiva da implantação da Parceria Público-Privada do Projeto Trem Intercidades - Eixo Norte, ligando São Paulo, Jundiaí e Campinas (TIC) e do Trem Inter metropolitano entre Francisco Morato e Campinas (TIM), além da Linha 7-Rubi, envolvendo a segregação do transporte de carga, de concessão federal, a CPTM participou e permanece ativa na produção do embasamento da análise requerida pelo governo de SP.

A atual fase do projeto é a de pré-licitação, com a ocorrência de audiência pública em 16/08/2021 e consulta pública de 19/08/2021 a 15/10/2021, em que as sugestões recebidas serão compiladas e divulgadas oportunamente em relatório. As próximas etapas são a conclusão da modelagem final da PPP e a submissão do projeto ao Conselho Gestor das PPP's para a aprovação final da modelagem e autorização para publicação do edital.



Estações Quitaúna, da Linha 8-Diamante (esquerda) e Pinheiros, da Linha 9-Esmeralda

LINHA 8-DIAMANTE

AMADOR BUENO ↔ JÚLIO PRESTES



Estações* **22**

Frota de trens **27**

Intervalo mínimo entre trens (em minutos) **5**

Passageiros atendidos por dia (dias úteis) **519 MIL**

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

LINHA 9-ESMERALDA

OSASCO ↔ GRAJAÚ



18 Estações*

30 Frota de trens

4 Intervalo mínimo entre trens (em minutos)

604 MIL Passageiros atendidos por dia (dias úteis)

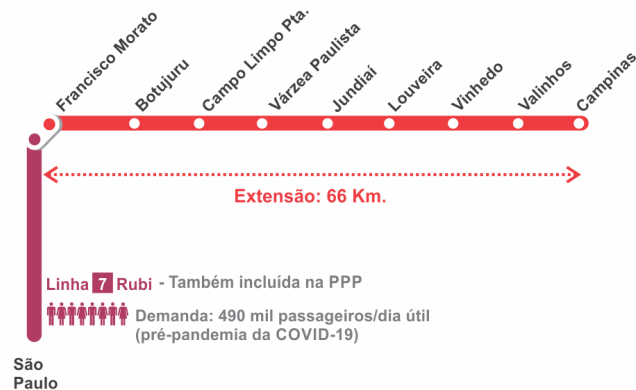
TREM INTERCIDADES (TIC)

Demanda estimada: 40 mil passageiros/dia



Extensão: 100 Km.
Tempo de Viagem: 65 minutos

TREM INTERMETROPOLITANO (TIM)





PALAVRA DA DIRETORIA

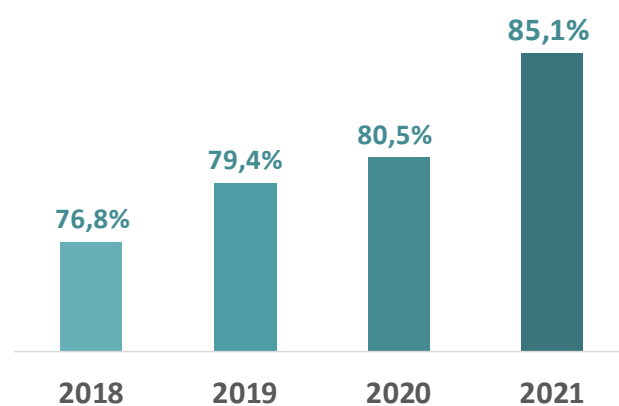
Seguindo uma trajetória de constante aprimoramento empresarial, a CPTM tem colecionado grandes realizações nos anos recentes. Em 2021 não foi diferente.

Não obstante as dificuldades ainda presentes advindas da conjuntura macroeconômica adversa provocada pela pandemia do Covid-19, as atividades voltadas à modernização e expansão da rede da CPTM avançaram. Foram intervenções em energia, sinalização, via permanente, obras de arte, pátios e oficinas, como a remodelação das vias do Pátio Engenheiro São Paulo. Vale destacar as obras de adequação de acessibilidade nas estações Várzea Paulista da Linha 7-Rubi e Prefeito Saladino, Capuava, São Caetano e Utinga, da Linha 10-Turquesa. Projetos prioritários, como a Extensão da Linha 9-Esmeralda até Varginha, em conclusão, e a Extensão da Linha 13-Jade ao centro da capital (Integração Centro), já iniciado. Tais obras configuram as expressões mais visíveis do empenho da companhia em elevar a oferta de seus serviços. Melhorias significativas foram promovidas nos serviços existentes como a implantação na Linha 7-Rubi dos serviços Brás - Francisco Morato e Brás - Jundiaí, visando minimizar o baldeio em Francisco Morato, e o Serviço 710 entre Jundiaí e Rio Grande da Serra nas linhas 7-Rubi e 10-Turquesa. A qualidade dos serviços de manutenção também apresentou re-

sultados positivos, conforme constatado pelo indicador MKBF (quilometragem média entre falhas) que registrou um recorde histórico de 8.311 km rodados sem falhas.

Esse conjunto de realizações foi coroado pela percepção dos passageiros, conforme atestou a última pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços prestados, que registrou 85,1% de avaliação positiva, um recorde. Reforça a excelência operacional da companhia o prêmio a ela concedido Maiores e Melhores do Transporte de 2021.

AValiação POSITIVA DA CPTM - EVOLUÇÃO



Pesquisas completas disponíveis em
www.cptm.sp.gov.br/Transparencia/Pages/Pesquisas.aspx

Também nas esferas administrativa e institucional ocorreram feitos significativos: investimentos vultosos no Parque Tecnológico de TI; encaminhamento de solução para problema antigo, agora em regularização, a situação fundiária das áreas herdadas pela CPTM das empresas antecessoras, com 18 títulos de áreas já em nome da companhia; os programas de sucessão e novos horizontes que promoveram alternativas de crescimento e desenvolvimento do capital humano; a execução de ações de responsabilidade social; a implantação de política de gestão de riscos corporativos; o aperfeiçoamento da governança corporativa e a promoção de melhorias na segurança, saúde e meio ambiente demonstra o empenho da CPTM na adoção da estratégia ESG (environmental, social and governance).

Convém destacar um marco significativo da história da companhia que foi a concessão das linhas 8-Diamante e 9-Esmeralda. Uma nova empresa advém com todos os desafios que isso acarreta o que requer a adoção de medidas, já em curso, que melhorem a experiência e a jornada do cliente. Essa “nova CPTM” requer uma configuração organizacional com estudos em andamento.

Todo esse panorama, retratado em detalhes no presente relatório, é fruto do engajamento dos empregados das diversas áreas que mantiveram a operação em funcionamento com o padrão de qualidade da CPTM e trabalharam para o cumprimento da missão da CPTM de *“Prestar serviço de transporte público, propiciando mobilidade com excelência e acesso a serviços associados ao transporte, que tornem a experiência de optar pela CPTM única aos passageiros”*.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DO ANO

JANEIRO



- Retomada do Expresso Linha 10;
- Início do Projeto Conexão Jornada, com o mapa da Jornada do Cliente;
- Leilão de materiais inservíveis, que arrecadou R\$ 11,6 milhões.

- ◀ • Retorno das obras de Varginha;
- Inauguração da Feira de Suzano;
- Primeira edição do MEETUB LAB, uma iniciativa pioneira na Manutenção para troca de experiências entre os colaboradores.

FEVEREIRO



- Entrega do último trem da Série 2500 para a Linha 13-Jade;
- Início do restauro da estação Jundiaí;
- Início do Projeto Histórias Ferroviárias, onde 36 colaboradores contaram suas trajetórias, e concorreu ao Prêmio Rio Webfest, ficando em 6º lugar entre 230 candidatos do mundo;
- Projeto Histórias de Superação;
- ◀ • Grafite Mônica Calazans, na Estação José Bonifácio da Linha 11-Coral;
- Jornada da Mulher (Desdobramento da Jornada do Cliente);
- Inauguração de mais um Espaço Acolher na Estação Vila Olímpia da Linha 9-Esmeralda;
- Início do restauro da estação da Luz.

MARÇO



ABRIL

- Substituição do bilhete Edmonson para o QR Code; ►
- Início das obras da passagem da Luz à Sala São Paulo;
- Início do Serviço 710;
- Instalação dos primeiros pontos dos comerciantes do “Nos Trilhos do Empreendedorismo” nas Estações Lapa, Carapicuíba e Luz;
- Entrega do Viaduto Micronésia da Linha 9-Esmeralda;
- Início da vacinação dos colaboradores da operação contra a Covid-19;
- Implantação de elevadores, coberturas e outras obras na estação da Luz;
- Prêmio Inova CPTM para o DTER (Dispositivo de Teste Estático de Reboque);
- Entrega do Prêmio Os Donos da Casa;
- Aniversário de 29 anos da CPTM;
- Processo de saneamento de estoques, com a liberação de 600 m³ de área de armazenagem;

- Campanha Contra a Fome, com a doação de mais de 500 cestas básicas ao Fundo Social de Solidariedade de São Paulo;
- ◀ • Entrega do Viaduto Jacopo Torriti, na Linha 9-Esmeralda;
- Aquisição de novos coletes balísticos para a equipe de segurança.

MAIO



JUNHO



- ◀ • Entrega da estação Vila Olímpia, a primeira Sustentável do Brasil;
- Instalação de novos AMVs na Linha 13-Jade;
- Assinatura do contrato com o BNDES para o projeto de integração Centro da Linha 13-Jade;
- Treinamento com o Corpo de Bombeiros para resgate;
- Indicação ao prêmio International Gender Equality Prize do Programa Em Movimento Por Elas;
- Aumento da velocidade dos trens, de 50km para 80km, entre Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra;
- Live com a presença do Senador Aloysio Nunes Ferreira Filho a respeito da LGPD.

JULHO



- Inauguração da estação Bruno Covas/Mendes-Vila Natal; ►
- Assinatura do contrato de adequação das estações Utinga e São Caetano;
- Assinatura do acordo de cooperação com a USTDA
- United States Trade and Development Agency;
- Retomada do Expresso Turístico.

- Entrega do Espaço Fraldário em Jandira e Itapevi;
- Campanha Fluxo do Bem da CPTM;
- Doação de mais de 1800 peças de informática inservíveis para o INAC (Instituto Nova Ágora de Cidadania) para reciclagem;
- Entrega da 1ª Locomotiva 100% CPTM em Hortolândia;
- Início das obras de revitalização da estação Palmeiras-Barra Funda;
- ◀ • Recorde de MKBF em 8300 km entre falhas;
- reinauguração do Museu da Língua Portuguesa, com sistema de detecção de incêndio unificado com a Estação da Luz.

AGOSTO



- Arrecadação de mais de 6200 brinquedos para a Campanha Criança Feliz;
- ◀ • Assinatura do contrato para a construção do túnel da Luz;
- Entrega de veículo de manutenção de via permanente;
- Projetos Nos Trilhos do Empreendedorismo e Estação Vila Olímpia Sustentável foram destaques na Summit STM;
- SIPAT e Semana da Saúde On-line;
- Revalidação da certificação ISO 9000 da área de segurança;
- Recuperação de cinco máquinas de socaria e nivelamento de AMVs.

SETEMBRO



OUTUBRO



- Inauguração da estação João Dias;
- Lançamento da Jornada Inclusiva da Pessoa com Mobilidade Específica (Desdobramento da Jornada do Cliente);
- Início da operação do Cartão TOP;
- Publicação do edital de Concessão Varejo CPTM;
- Instalação da passarela móvel da estação São Caetano;
- Prêmio Maiores do Transporte e Melhores do Transporte de 2021.

- Lançamento de viaduto sobre a via, em Quitaúna, na região de Osasco;
- Semana de Inovação e Hackathon Smart Stations In Smart Cities;
- ◀ • Entrega do Laboratório de Inovação - Inovagão;
- Entrega de veículo de manutenção de rede aérea;
- Regularização de 15 títulos de propriedade de território da CPTM;
- Leilão de materiais insensíveis com arrecadação de R\$ 7,9 milhões.

NOVEMBRO



- Segunda colocação no prêmio Melhores Práticas 2021, promovido pela Union Internationale des Transports Publics (UITP Latin America), na categoria "Valores Institucionais" com o projeto "Paisagismo como infraestrutura de drenagens nas estações ferroviárias".
- Distribuição de brinquedos para crianças com idade entre 07 a 11 anos, de cinco entidades beneficentes de comunidades que atuam no entorno das estações de trem da Companhia com visita monitorada e gratuita ao Museu da Língua Portuguesa;
- ◀ • Conclusão das obras de restauro de fachada da estação da Luz;
- Inauguração do Centro de Eventos Marco Antonio Moro, na Estação da Luz.

DEZEMBRO



Premiações

Em 2021, a CPTM teve importantes projetos que chamaram atenção do público em geral e de segmentos de Transporte Ferroviário e Metropolitano do Brasil e do mundo.

- **PRÊMIO MAIORES DO TRANSPORTE & MELHORES DO TRANSPORTE:**

Categoria de transporte ferroviário de passageiros com a maior receita operacional líquida (2020), com base no balanço financeiro de 2020.

- **8º PRÊMIO TECNOLOGIA & DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS ANP/TRLHOS-CBTU**

O artigo “MEETUP LAB: Fomentando a discussão técnica e aumentando a integração entre os colaboradores da CPTM” foi finalista na categoria 2

- **PRÊMIO MELHORES PRÁTICAS 2021 - UNION INTERNATIONALE DES TRANSPORTS PUBLICS (UITP LATIN AMERICA)**

2º lugar na categoria “Valores Institucionais” com o projeto “Paisagismo como infraestrutura de drenagens nas estações ferroviárias”

- **RIO WEB FEST 2021**

A websérie “Histórias Ferroviárias”, que apresentou no primeiro semestre deste ano 36 colaboradores da CPTM contando suas histórias de vida e a importância no trabalho na Companhia em suas evoluções pessoais, concorreu ao prêmio de voto popular do Rio Web Fest 2021, um dos principais festivais de webvídeos do mundo, ficando em 6º de 237 projetos de vários países.



Participantes da websérie “Histórias Ferroviárias”



GOVERNANÇA CORPORATIVA

O aprimoramento das melhores práticas de governança corporativa pela CPTM é uma busca constante que visa alinhamento com as melhores práticas, sem deixar de cumprir as exigências do ambiente regulatório vigentes, em especial os requisitos da Lei n.º 13.303/2016.

Como decorrência das mudanças organizacionais ocorridas no exercício, que tem como foco a eficiência e a confiabilidade nos processos internos, a Companhia buscou fortalecer a governança corporativa e a rede de integridade. Nesse sentido, é que a governança corporativa praticada exerce um papel determinante na identificação de pontos mais suscetíveis, no propósito de compelir melhorias, bem como subsidiar melhor a tomada de decisão e a atuação institucional.

Administração da Companhia

A Companhia é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. O Conselho de Administração é o órgão de deliberação colegiada responsável pela orientação superior da Companhia, composto por 3 a 11 membros, eleitos pela Assembleia Geral, todos com mandato unificado de dois anos a contar da data da eleição, permitida a reeleição.

O Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) está constituído e é coordenado por um conselheiro de administração independente, funcionando como um órgão técnico de auxílio permanente ao Conselho de Administração.

A Diretoria Executiva, responsável pela gestão executiva da Companhia, é composta por cinco membros, Diretor Presidente, Diretoria Administrativa e Financeira, Diretoria de Engenharia, Obra e Meio Ambiente, Diretoria de Operação e Manutenção, Diretoria de Planejamento e Novos Negócios.

Políticas Corporativas

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

- Política de Meio Ambiente
- Política de Gestão de Riscos Corporativos
- Política de Recursos Humanos

- Política de Segurança da Informação
- Política de Proteção de Dados Pessoais
- Política de Transações com Partes Relacionadas
- Política Integrada de Comunicação, Relacionamento e Porta Voz

Gestão de Riscos

Por definição, risco é o efeito das incertezas nos objetivos. Na CPTM, estabeleceu-se que são considerados riscos os eventos que possam impactar negativamente os seus resultados e a consecução de seus objetivos.

Diversas ações vêm sendo tomadas no sentido de identificar possíveis riscos, seja nas áreas de resultado, seja na esfera empresarial ou de integridade, para a consecução dos objetivos da CPTM.

Essas ações visam mitigar probabilidade e/ou impactos para que a Governança Corporativa da Companhia esteja alinhada às boas práticas de mercado, destacando-se: o Mapeamento dos riscos de processos; a implementação da Política de Riscos Corporativos; a publicação da Cartilha de Gestão de Riscos; a publicação de edital para aquisição de um software específico de Gestão de Riscos; a aplicação da pesquisa de Maturidade de Gestão de Riscos e a definição da Matriz de Riscos Empresariais em processo de aprovação pelo Conselho de Administração.

Cultura da Integridade

O Programa de Integridade conta com Códigos de Conduta e Integridade específicos para reger as condutas esperadas internamente, a serem observadas pelos seus administradores e força de trabalho, e externamente, pelos demais entes, no âmbito dos contratos, convênios e demais parcerias firmadas com a CPTM. O Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros é parte integrante de todos os contratos e avenças realizados, como cláusula de observância obrigatória.

A Companhia aplicou treinamento, a partir de plataforma de ensino à distância, sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta e a lei anticorrupção a todos os seus administradores: membros dos conselhos,

comitês estatutários e diretoria, cumprindo com o estabelecido na Lei nº 13.303/2016.

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

Todas as informações sobre o Programa de Integridade estão disponíveis na Intranet e Internet.

Gestão da ética

O Canal de Denúncias recebe denúncias internas e externas relativas ao descumprimento dos Códigos de Conduta e Integridade, demais normativos internos, bem como apuração de ilícitos, inclusive indícios de fraude e corrupção.

As denúncias são apuradas com independência, pelo Comitê de Ética, considerando as informações apresentadas, garantidos o sigilo e o anonimato, durante o processo, nos termos da legislação. O Canal de Denúncias está acessível em:

www.cptm.sp.gov.br/Governanca/Paginas/Canal-de-Denuncias.aspx

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

Auditoria Interna



O Departamento de Auditoria Interna da CPTM é diretamente ligado ao Conselho de Administração, sob supervisão do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE), e possui Regimento Interno próprio que detalha suas atribuições e resguarda sua independência.

Os trabalhos da Auditoria Interna têm por objetivo a avaliação, de forma independente e objetiva, da integridade, conformidade, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles internos da CPTM, tendo por base o planejamento estratégico e os objetivos definidos pela Companhia, bem como o cumprimento à legislação vigente e às regulamentações internas e externas aplicáveis. Desta forma, visa aumentar e proteger o valor organizacional, atuando no aprimoramento dos processos de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos.

Implantação e conformidade à Lei Geral de Proteção de dados pessoais (LGPD)



A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal 13.709/2018), vigente a partir de setembro de 2020, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado e se destina à proteção dos direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, devendo ser observada pela CPTM. Foca, também, na criação de um cenário de segurança jurídica, como a adotada consolidação de orientações sobre diretrizes gerais a serem seguidas, visando sua adequação e conformidade à legislação, a criação de políticas e adoção de regras de boas práticas, na medida em que encoraja a implantação de programa de governança em privacidade, a fim de demonstrar o comprometimento do Controlador, além do cumprimento da norma de forma abrangente e transparente.

Como forma de atender à lei, em janeiro de 2021 foi nomeado o Encarregado de Dados da Companhia, figura indicada pelo Controlador para atuar como canal de comunicação entre ele, Controlador, titulares dos dados e Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), sendo, ainda, responsável pela coordenação da implantação e conformidade da CPTM às exigências da norma. Em março de 2021, foi instituído o Comitê Permanente de Proteção de Dados, com reuniões

semanais, onde foram discutidos e implementados assuntos variados sobre o tema, além de criado o Portal LGPD da CPTM, onde se pode acessar, entre outras informações, o canal de comunicação para que os titulares de dados entrem em contato com o Encarregado de dados e exerçam os direitos previstos na lei.

Com o objetivo de disseminar a cultura de privacidade e proteção de dados na CPTM, foi realizada uma live “Sobre os Trilhos” que contou com a participação do presidente da CPTM, Pedro Moro, a encarregada de Dados, Olivia Shibata Nishiyama, o senador Aloysio Nunes Ferreira Filho, autor de projeto substitutivo no Senado, que deu origem à LGPD e Fabrício da Mota Alves, integrante do Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade (CNPDP), órgão consultivo da ANPD, composto por membros da sociedade e do poder público e cuja existência está prevista na Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Ainda no tema de disseminação da cultura de privacidade e ações de boas práticas educativas, foi disponibilizado um curso introdutório à LGPD para que todos os colaboradores conhecessem e se familiarizassem com o tema de grande importância no cenário atual. Ao todo, 98% de todos os empregados da companhia realizaram o curso.

Nessalinha, importa destacar três conceitos fundamentais da lei para uma cultura de proteção de dados e que dizem respeito à necessidade de se incorporar a privacidade como padrão (privacy by default), desde a sua concepção (privacy by design), a todos os estágios de um determinado sistema, projeto, negócio, processo e atividade (modelagem, operação, gerenciamento e encerramento), considerando, no desenvolvimento, a equidade desde a concepção, buscando a mitigação da discriminação como uma missão a ser perseguida (fairness by design).

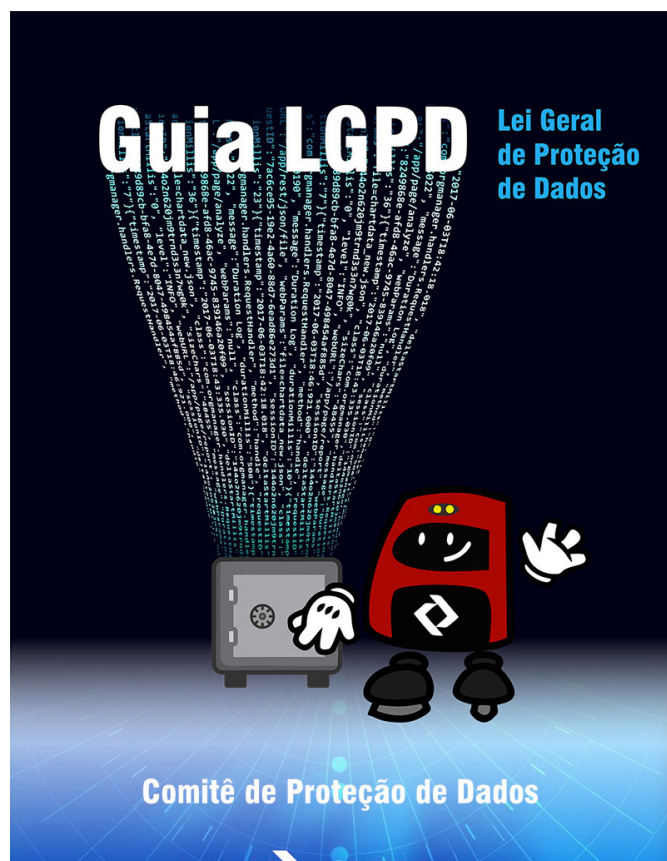
Passo essencial para a adequação da companhia à LGPD são os mapeamentos de todos os processos organizacionais relacionados ao tratamento de dados pessoais ou Registros das Operações de Tratamento, mediante centenas de entrevistas que se traduzem em registros completos com informações sobre a finalidade, a hipótese legal, as categorias de titulares de dados, os locais de armazenamento, riscos afetos à privacidade e proteção dos dados, entre outras.

Paralelamente ao mapeamento dos processos que envolvem tratamento de dados pessoais, foi elaborado o Plano de Respostas a Incidentes para auxiliar o

Encarregado a responder adequadamente aos titulares de dados e a própria ANPD, quando houver algum incidente envolvendo dados pessoais que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

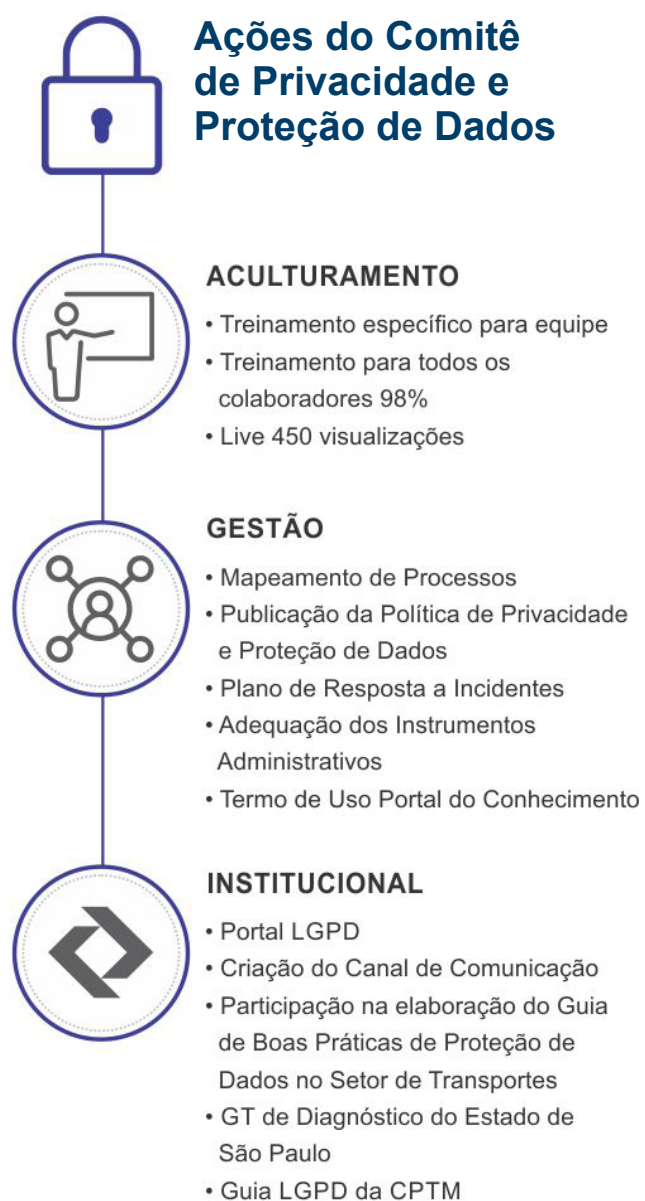
Além disso, foi provocada a adequação dos Instrumentos Administrativos da CPTM pela inserção de cláusulas de privacidade e proteção de dados e termo de confidencialidade. Esse trabalho contou com a participação direta da Gerência Jurídica, por meio da emissão de Nota Técnica Jurídica, bem como da Diretoria Financeira no levantamento dos contratos a serem ajustados e da Gerência de Compras e Contratações, com relação às análises e padronização dos documentos.

Outro marco importante foi a publicação da Política de Privacidade de Proteção de Dados da CPTM, que contou com a atuação do Comitê de Proteção de Dados Pessoais, bem como a criação de um Guia de Boas práticas da CPTM em relação à LGPD, como forma de facilitar a compreensão da lei pelos colaboradores e como parte da implementação de programa de governança em privacidade, demonstrando o comprometimento do Controlador na adoção de processos e políticas internas que asseguram o cumprimento da norma.



Guia LGPD, disponível no portal da CPTM na internet

Como contribuição para o setor de transportes, a CPTM participou da elaboração do Guia de Boas Práticas de Proteção de Dados no Setor de Transportes, disponibilizado pela Confederação Nacional dos Transportes (CNT) em parceria SEST SENAT e ITL. Essa contribuição se deu por meio da atuação do Grupo de Trabalho coordenado pela Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos (ANPTrilhos).





CAPITAL PRODUTIVO

O Capital Produtivo é constituído pelas atividades fim da CPTM, sempre objetivando oferecer transporte ferroviário de passageiros com qualidade, segurança, comprometimento, responsabilidade social e ambiental, com impacto direto no desempenho operacional da empresa, refletindo diretamente na percepção dos serviços prestados aos nossos passageiros.

Os indicadores operacionais e ações de destaque, mostram as contínuas melhorias nas áreas de manutenção e operação da CPTM, resultando em 85,1% de aprovação dos serviços prestados na opinião de nossos passageiros, resultado 4,6% acima do apresentado em 2020 e melhor resultado desde 2008, quando essa pesquisa se iniciou.

O ano marca a recuperação da demanda diante da pandemia, com um aumento de 6% nos passageiros transportados, considerando a média anual, e de 25% ao considerarmos os últimos três meses de 2021, se comparados com o ano anterior.

Visando a excelência operacional, 2021 fica marcado por diversas iniciativas que trouxeram excelentes resultados. Dentre elas, a redução do tempo viagem em mais de 10 minutos na Linha 10-Turquesa e redução do

headway em 13% na média anual comparada a 2020, mostrando a reponsabilidade, comprometimento e preocupação em evitar aglomerações.

O índice de reclamações de segurança pública apresenta uma redução de 10% em relação ao ano anterior, marcando mais um ano com valor abaixo 1,9 nas reclamações por milhão de passageiros transportados.

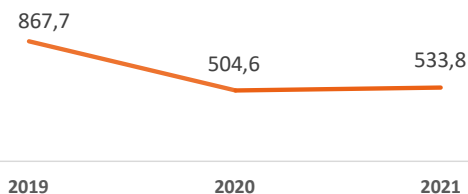
Nos dois últimos anos, o projeto de modernizar a iluminação das estações avançou, com um investimento maciço no programa, 33 mil lâmpadas fluorescentes já foram substituídas por lâmpadas LED em todo o sistema, o que equivale a 70 % do cronograma, previsto para terminar no segundo semestre de 2022. Os benefícios decorrentes da substituição das lâmpadas fluorescentes para a tecnologia LED são menor custo de manutenção, redução do consumo de energia, maior eficiência luminosa e sustentabilidade.

A continuidade das políticas de manutenção preventiva trouxe mais benefícios em 2021, com recorde histórico na quilometragem média entre falhas do material rodante (MKBF) atingindo o valor de 8.300 quilômetros em junho/2021, com um aumento de 29% na média anual em relação a 2020 e 72% em relação a 2019. Esse fato

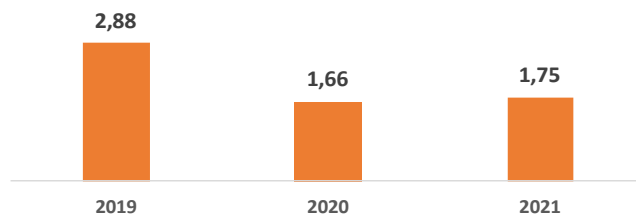
evidencia o compromisso com a qualidade dos serviços, cujo impacto reflete na melhoria da regularidade dos serviços prestados, no aspecto de cumprimento de viagens e intervalos entre trens (headway), bem como na me-

lhoria da disponibilidade operacional, que se traduz na renovação do recorde histórico de avaliação positiva da CPTM pelos próprios passageiros.

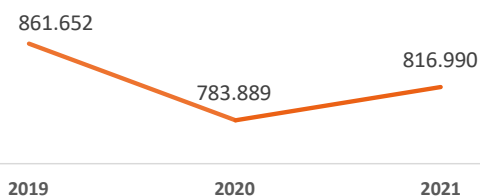
Total de passageiros transportados (em milhões)



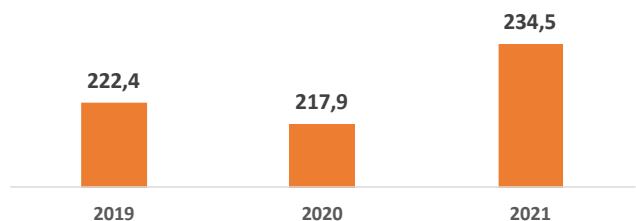
Média de passageiros Transportados em Dias Úteis (milhões)



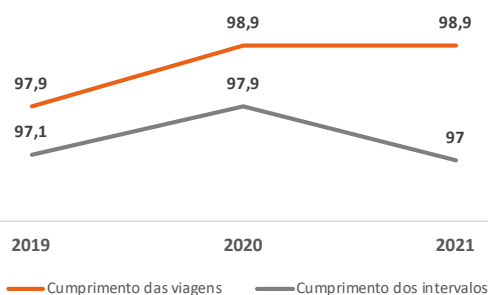
Viagens realizadas



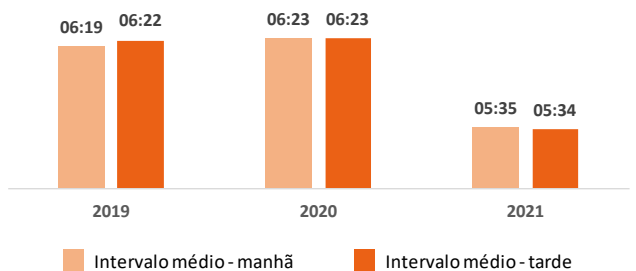
carro.Km anuais percorridos milhões de quilômetros



Regularidade (%)

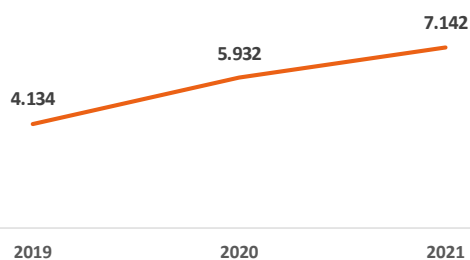


Intervalos médios - Headway (minutos)

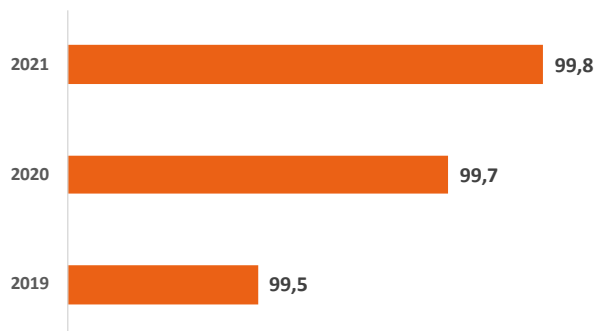


MKBF

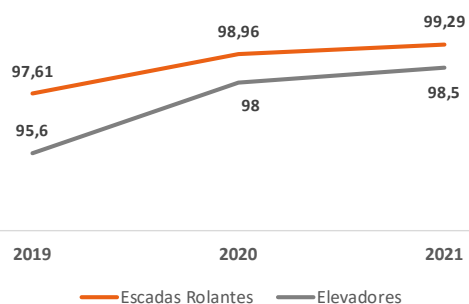
Média de quilômetros entre falhas do Material Rodante



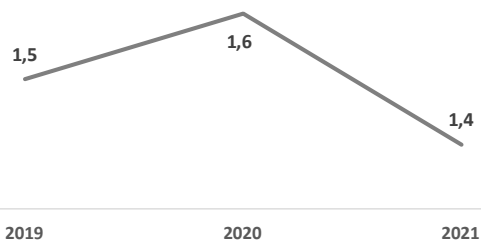
Índice de Disponibilidade Operacional (%)



Disponibilidade - Elevadores e Escadas Rolantes



Reclamações de Segurança Pública por Milhão de Passageiros Transportados



SÉRIE	FROTA	TRENS 31.12.2021	CARROS 31.12.2021	IDADE (ANOS) 31.12.2021
 2500	U	8	64	2
 9500	D	30	240	6
 8500	H	35	280	6
 9000	T	9	72	9
 8000	S	36	288	10
 7500	R	8	64	11
 7000	Q	40	320	12
 2070	N	6	48	13
 3000	M	5	40	21
 2000	K	15	120	22
 5400	O	6	24	43
 2100	L	4	24	47
FROTA OPERACIONAL TOTAL		202	1584	11 (MÉDIA)



97,03% DA FROTA POSSUI AR CONDICIONADO



97,03% DA FROTA É ACESSÍVEL

Ações de Destaque



Reforma da passarela Vila Gomes (fig.1)

Com a fiscalização da Equipe de Estrutura Civil, DOVD, em conjunto com a contratada, em janeiro foi realizada a reforma no guarda-corpo da passarela Vila Gomes, localizada entre as estações de Guapituba e Ribeirão Pires da Linha 10.

Primeira Edição do MEETUP LAB fala sobre Relé de Circuito de Via (fig.2)

Em fevereiro aconteceu o MeetUp LAB, uma iniciativa pioneira no Laboratório de Sinalização, e provavelmente da Companhia. Trata-se de um encontro interdepartamental para promoção de discussões técnicas, troca de conhecimento e experiência, espaço para sanar dúvidas e expansão do networking interno. O primeiro encontro teve como foco o Relé de Circuito de Via PV250 AC e todos os aspectos que interagem com ele, seja em Laboratório, na Via Permanente, na Sinalização ou no Material Rodante.

CPTM arrecada R\$ 11,6 milhões no primeiro leilão de 2021

A CPTM finalizou o primeiro leilão de 2021 envolvendo diversos tipos de materiais inservíveis, tais como dormentes, trilhos, sucata de ferro e aço, cobre, bronze e o principal deles foi a venda de carros ferroviários desativados. A Gerência de Logística (GOL), aproveitou a alta de preços dos materiais inservíveis no mercado e reorganizou os lotes de materiais inservíveis para o leilão. O resultado desse trabalho foi a arrecadação de R\$11,6 milhões, valor 16% acima da projeção inicial e o maior valor arrecadado em um único leilão na CPTM.

Alterações no pátio do Brás

A equipe da Via Permanente realizou a reconstrução do para-choque ao fim da linha A e a equipe da Sinalização instalou novo sinal ponto. Houve também reposicionamento da JIC do final da linha. Com essas alterações obtivemos um ganho de 25 metros no comprimento da linha.

Recuperação da divisa em Rio Grande da Serra

A equipe de Estrutura Civil, junto a contratada, fez o tratamento e a recuperação do muro de divisa da estação de Rio Grande da Serra, com a recomposição da alvenaria e substituição de elementos de madeira da cerca de fechamento do muro.

Entrega do último trem da Série 2500

Em março foi entregue o último trem da série 2500 para a Linha 13, um importante ciclo de renovação da nossa frota de trens, chegando a 172 trens novos, entregues à população paulista. Renovação que foi iniciada em 2008 com a aquisição dos trens da série 2070 e passou pelas compras de composições das séries 7000, 7500, 8000, 8500, 9000, 9500 e agora a 2500.

CPTM participa da sessão Metroferroviária na CONAENDI 2021

Durante a CONAENDI 2021, ocorreram diversas palestras e apresentações técnicas embasadas no tema “Inovação e Conhecimento Transformando o Gerenciamento de Risco”. Essas apresentações demonstram a preocupação e o avanço da CPTM sobre o assunto de gerenciamento de risco e utilização de ferramentas tecnológicas para suporte a decisões, envolvendo a gestão

da manutenção e operação de seus ativos.

Aquisição de novos Coletes Balísticos

A Gerência de Logística (GOL) concluiu o processo e entrega de 671 coletes para Gerência de Segurança (GOS) para modernizar os coletes, a especificação técnica foi completamente revisada, de forma a torná-los mais leves, flexíveis, confortáveis, modernos e, principalmente, seguros. Nesta aquisição houve um acréscimo de 1 ano no prazo de validade dos coletes, indo de 5 para 6 anos. E, pela primeira vez, a empresa fornecedora será responsável pela destinação dos coletes antigos.

Início do Serviço 710

Desde o dia 4 de maio, o Serviço 710 da CPTM faz viagens diretas entre as estações Jundiaí, na Linha 7-Rubi, e Rio Grande da Serra, na Linha 10-Turquesa, eliminando a necessidade de transferência na Estação Brás, o que permite viagens mais rápidas com ganho de tempo para a população. O percurso tem quase 100 km e a duração estimada de cerca de 2 horas, com paradas nas 31 estações das duas linhas.

Vacinação dos colaboradores contra COVID-19 (fig.3)

Em maio, maquinistas, controladores do CCO, equipes de estações, da segurança e das bases de manutenção, além de prestadores de serviços das empresas de limpeza e segurança começaram a ser vacinados contra a COVID-19. A imunização dos profissionais da linha de frente da CPTM é uma vitória da Secretaria dos Transportes Metropolitanos que não mediu esforços para viabilizar a inclusão deste grupo no calendário estabelecido pelo Governo de São Paulo

Entrega dos troféus “Os Donos Da Casa”

Em maio, os vencedores da edição 2020 do projeto “Os Donos da Casa” receberam os troféus das mãos do diretor de Operação e Manutenção, Luiz Eduardo Argenton, e dos gerentes de Operação, Vagner Rodrigues, e Manutenção, Wilson Nagy. As cerimônias de entrega foram realizadas em três etapas, evitando aglomerações e seguindo todos os protocolos de segurança. Os eventos de premiação também marcaram o início da edição 2021. Criado com o objetivo de reconhecer a iniciativa dos colaboradores que buscam refletir a atitude de dono e para construir uma imagem positiva da CPTM diante dos passageiros e colegas de trabalho. O programa estimula a criação de ambientes mais organizados, padronizados, limpos e humanizados.

CPTM tem a 1ª estação sustentável de São Paulo

O Governador João Doria entregou a primeira estação sustentável de passageiros de São Paulo. Em parceria com a iniciativa privada, a estação Vila Olímpia, na Linha 9, passou por uma remodelagem estrutural para redução de impactos ambientais, com novos equipamentos e infraestrutura que beneficiam passageiros, priorizam energia limpa e preservam recursos naturais. A remodelagem sustentável também permite captação e armazenagem de 46 mil litros por mês de água para reuso em irrigação de áreas verdes e limpeza dos banheiros reformados para não poluir o rio Pinheiros. A água de reuso passa pelas raízes de plantas e chega limpa no novo sistema de irrigação, estimando uma economia em mais de 150 mil litros mensalmente. O trabalho foi acompanhado de perto por equipes da Manutenção e Operação.

CPTM e Corpo de Bombeiros de SP realizam capacitação em Segurança e Socorro (fig.4)

A empresa iniciou uma série de intercâmbios com o Corpo de Bombeiros de São Paulo, com o objetivo de apresentar os principais recursos da Companhia na área de atendimento a ocorrências operacionais, socorro ferroviário e segurança nos trens, apresentando a estes profissionais os locais e formas possíveis de intervenção em caso de necessidade de socorro. Cada grupo com nove profissionais do Corpo de Bombeiros receberam aulas teóricas no período da manhã e práticas no período da tarde no abrigo de Engenheiro São Paulo. O intercâmbio foi ministrado por líderes de socorro da Companhia, pessoas treinadas para lidar com emergências, acompanhados pelos profissionais do Centro de Controle Operacional (CCO) e do Centro de Informação de Manutenção (CIM). No caso de alguma ocorrência, estes profissionais irão coordenar os trabalhos integrados de campo.

Ações de melhoria na Via Permanente da Linha 10

Entre as estações de Capuava e Santo André, foi feita substituição de dormentes nos AMVs, descarga de lastro e Correção Geométrica Mecanizada, possibilitando o aumento de velocidade na transposição dos AMVs 11 e 25 de Santo André, de 30km/h para 50km/h. No trecho entre Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra, em conjunto com a MRS, foi efetuado a manutenção necessária para elevação da velocidade, destacando que o projeto geométrico foi desenvolvido pela equipe de Correção Geométrica e Topografia da CPTM. O aumento da velocidade operacional do trecho passou de 50Km/h para 80km/h.

Manutenção ganha reforço com entrega de locomotiva (fig.5)

As equipes de manutenção ganharam reforço extra no final de julho com a entrega da primeira de duas locomotivas adquiridas pela CPTM. Com alta capacidade de tração para reboque de até 535 toneladas, a máquina pode operar em todas as linhas e será usada na manutenção de via permanente, rede aérea, carregamento de trilhos, vagões de brita, além de auxiliar em manobras na operação. O novo equipamento reduzirá custos garantindo mais segurança, agilidade e eficiência para o time da manutenção. Outra vantagem é o motor que utiliza o diesel S10, combustível menos poluente e prejudicial ao meio-ambiente.

Adequação da iluminação ressalta o charme da Estação da Luz

Em julho não foi só o Museu da Língua Portuguesa que brilhou ao ser reaberto para o público depois de cinco anos de obras de restauro. A equipe de sistemas elétricos das linhas 7 e 10 se mobilizou para que a Estação da Luz também resplandecesse ao lado do novo vizinho, destruído por um terrível incêndio no final de 2015. A adequação do projeto de iluminação do hall e da fachada histórica valoriza o charme da centenária estação que figura na lista dos principais cartões postais paulistanos, motivo de muito orgulho para todos os colaboradores.

Índice de confiabilidade de trens atinge marca histórica de 8 mil km

A confiabilidade da frota de trens aferida pelo indicador MKBF (quilometragem média entre falhas) registrou um recorde histórico em junho: 8.311 km rodados sem falhas. Os comparativos revelam uma melhoria contínua desde 2019, quando a média anual do MKBF saltou de 4.134 km para 5.932 km em 2020. Neste ano, os resultados do primeiro semestre são excepcionais e mostram uma superação ainda maior, com a marca inédita de 7.122 km rodados em média a cada falha. Um dado histórico a ser comemorado, fruto da renovação de praticamente 100% da frota, investimento em capacitação da mão de obra e gestão eficiente dos contratos com empresas terceirizadas.

Campanha Fluxo do Bem arrecada 30 mil itens de higiene pessoal

Criada pelo Comitê de Responsabilidade Social, com o objetivo de ajudar no combate à pobreza menstrual, a campanha Fluxo do Bem arrecadou 30 mil itens de

higiene pessoal feminina. Oito entidades de apoio às mulheres – que atuam na capital e nas cidades de Jundiaí, Carapicuíba, Poá, Mauá e Osasco – receberam os combos de higiene montados pelos integrantes do comitê. Os doativos foram doados pelos profissionais da Companhia, entre julho e agosto.

Gestão de Qualidade da GOS mantém certificação ISO

Um ano depois de receber a certificação ISO, o Núcleo de Gestão de Qualidade da GOS passou pela primeira auditoria externa de manutenção, realizada pela Fundação Vanzolini, que incluem análises críticas, auditorias internas, tratativas de não conformidades, indicadores, mapeamentos de processos e política da qualidade entre outros.

Diretoria de Operação e Manutenção, representando a CPTM, recebe a medalha “Luz da Pátria” concedida pelo Corpo de Bombeiros

Diretoria de Operação e Manutenção, representando a CPTM, recebe a medalha “Luz da Pátria”, concedida pelo Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo, em reconhecimento das Instituições e personalidades que desempenham papéis importantes na prestação de serviços aos cidadãos do Estado de São Paulo. Essa homenagem refere-se a importante parceria entre a CPTM e o Corpo de Bombeiros, que estabeleceram em 2020 o treinamento e reciclagem de todos os bombeiros das guarnições que atendem as linhas da CPTM, para reconhecimento dos trens, equipamentos e instalações das estações, para que em caso de alguma ocorrência os serviços de resgate sejam realizados com maior segurança aos passageiros, bombeiros e empregados. Os treinamentos nos trens são realizados nos abrigos com parte teórica sobre o funcionamento do sistema e a prática com simulação de resgate.

Parque de máquinas ganha reforço para atender rede aérea (fig.6)

O parque de máquinas de manutenção recebeu a nova Composição de Manutenção de Rede Aérea, CMRA, veículo com tecnologia de ponta adquirido por meio de uma licitação internacional, vencida pela fabricante brasileira Empretec, que conta com um vagão porta-bobina que pode ser transportado para atender as várias demandas solicitadas ao time de rede aérea. A CMRA tem uma série de dispositivos que facilitam a execução dos trabalhos de manutenção dos cabos aéreos. O veículo

principal é equipado com uma plataforma elevatória com dois estágios que gira, o que facilita a atuação dos técnicos em condições mais desfavoráveis. O veículo pode ser comandado remotamente através de um controle especial.

3º Leilão de inservíveis arrecada R\$ 7,9 milhões

O terceiro leilão de materiais inservíveis da CPTM, realizado este ano, arrecadou R\$ 7,9 milhões, o que representa um ágio de 10% em relação aos R\$ 7,2 milhões previstos inicialmente. Trilhos, sucatas e dormentes foram os destaques do certame promovido no último dia 15. Dos 101 lotes disponíveis, 90 foram arrematados. Os leilões são operações sustentáveis, que geram o reaproveitamento de materiais valorizados e beneficiam diversos setores da economia.

Operação organizada na Linha 9 para Fórmula 1 foi um sucesso

Mais uma vez, a Linha 9-Esmeralda foi a principal opção de transporte público para os torcedores que foram ao Grande Prêmio São Paulo de Fórmula 1, realizado no Autódromo de Interlagos, nos dias 12, 13 e 14 de novembro. Mais de 20 mil pessoas embarcaram na estação Autódromo no domingo do GP ante o registro de 2.500 passageiros no domingo anterior, um aumento de mais de 800%. No sábado, também houve acréscimo de 434%, com mais de 20 mil embarques contra os 4.750 computados no sábado que antecedeu o GP.

Passarela Móvel na estação São Caetano traz melhoria operacional (fig.7)

A Diretoria de Operação inaugurou uma passarela móvel na estação São Caetano. Essa ação é resultado dos estudos de melhoria realizados através do grupo multidisciplinar formado pelas áreas de operação e manutenção. Esse trabalho permitiu, além da redução no tempo de acesso aos trens, uma diminuição no tempo de viagem em 2 minutos entre Rio Grande da Serra e Brás.

GOV promove Workshop Manutenção de Estruturas Civas

Entre os dias 3 e 11 de novembro, a Gerência de Manutenção de Via Permanente e Estruturas Civas (GOV) promoveu o workshop “Manutenção de Estruturas Civas”. O evento foi direcionado aos colaboradores do DOVC e DOVD, departamentos responsáveis pela manutenção de estrutura civil das sete linhas da CPTM. Além da apre-

sentação de boas práticas e compartilhamento de cases de sucesso, a capacitação tem o objetivo de integrar as equipes e incentivar a troca de experiências.

Projeto Jardins de Chuva conquista 2º lugar em prêmio da UITP (fig.8)

A CPTM conquistou a segunda colocação no prêmio Melhores Práticas 2021, promovido pela Union Internationale des Transports Publics (UITP Latin America). O projeto “Paisagismo como infraestrutura de drenagens nas estações ferroviárias” concorreu na categoria Valores Institucionais. A iniciativa consiste na implantação dos chamados “jardins de chuva” nas estações, visando transformá-los em uma espécie de esponja, que auxilia na drenagem superficial e leva a água mais limpa para o lençol freático.

GOV conclui remodelação do pátio engenheiro São Paulo

Em dezembro foi concluída a última etapa das intervenções planejadas para o Pátio Engenheiro São Paulo. Os técnicos remodelaram o conjunto de vias que serve internamente ao complexo e permite o deslocamento dos trens para as oficinas ou pontos de estacionamento e ainda incluem a linha do trilheiro (veículo que transporta os trilhos que são usados na manutenção da via permanente). Foram executados o lastreamento e a correção geométrica de 300 metros da via. Neste processo, foi usado uma desguarnecedora mecanizada, máquina de manutenção que escava o lastro colmatado e, simultaneamente, prepara a base para o novo lastro. O material recolhido é limpo em grandes peneiras vibratórias e depois reintroduzido na via imediatamente atrás da corrente de escavação. Os dormentes de madeira foram substituídos por similares de concreto e os dormentes do aparelho de manobra manual ganharam uma demão de tinta amarela para facilitar a identificação. As equipes ainda fizeram uma boa limpeza no pátio, descartando os materiais inservíveis e deixando o local mais organizado.

Vencedores do Programa Donos da Casa 2021

Pelo segundo ano consecutivo a DO realizou o programa “Os Donos da Casa”, que reconhece a iniciativa dos colaboradores que agem com atitude de dono para construir uma imagem positiva da CPTM diante dos passageiros e colegas de trabalho. Nesta edição, a novidade foi a inclusão das áreas administrativas da GOO na premiação, que totalizou 13 categorias, divididas entre as equipes da GOO e GOM.



CAPITAL FINANCEIRO

O Capital Financeiro da Companhia é representado pela consolidação de todos os eventos de receitas, despesas, seus impactos e os efeitos dos acontecimentos sobre a arrecadação e os dispêndios. Diferentemente de 2020 onde as restrições impostas pela pandemia determinaram muitas medidas restritivas que tiveram efeitos negativos na gestão financeira devido ao alto risco de contágio nos transportes públicos, fechamento de escolas, redução nos deslocamentos das pessoas para o trabalho que mudaram completamente o cenário econômico-financeiro do país e em particular da CPTM, em 2021, com o aumento de vacinas aplicadas na população e a consequente diminuição de casos de Covid-19, tais restrições foram abrandadas com retorno gradativo do trabalho presencial e das aulas presenciais que minimizaram os prejuízos de queda da arrecadação.

Os números, portanto, são reflexos deste contexto, havendo queda de arrecadação tarifária, como o principal impacto negativo, mas, a CPTM adotou ações de otimização de recursos e incremento de receita não tarifária que contribuíram para adaptação ao novo momento. Neste tópico são apresentados dados orçamentários e contábeis da CPTM referentes ao exercício de 2021.

Execução Orçamentária do Exercício

O orçamento de investimentos para o exercício de 2021 aprovado na Lei Orçamentaria Anual foi de R\$ 655,3 milhões sendo contingenciado o valor de R\$ 138,4 milhões conforme disposto no Decreto 65.488 de 22/01/2022, o que resultou numa disponibilidade inicial de R\$ 516,9 milhões.

No decorrer do exercício foi solicitado o descontingenciamento dos recursos no valor de R\$ 138,4 milhões e reprogramações e créditos suplementares no montante de R\$ 108,7 milhões. Assim a dotação disponível final chegou ao montante de R\$ 764,0 milhões. A execução orçamentária atingiu um montante de R\$ 754,0 milhões.

Já para a cobertura do custeio da Companhia, o valor



aprovado na Lei Orçamentária Anual foi de R\$2.700,1 milhões, dos quais foram contingenciados R\$ 23,3 milhões resultando em uma disponibilidade inicial R\$ 2.676,8 milhões que somados com as adequações e suplementações orçamentárias aprovadas no decorrer do exercício, alcançaram uma dotação final de R\$ 3.379,6 milhões.

A receita realizada é composta por receita própria no montante de R\$ 1.360,9 milhões, subvenção econômica no valor de R\$ 1.200,1 e ressarcimentos de gratuidade de R\$ 109,5 milhões. A realização do exercício foi de R\$ 2.670,6 milhões.



Fontes e aplicações de recursos de custeio

Receita Tarifária Contábil

A receita tarifária contábil da CPTM obteve um ligeiro aumento no exercício de 2021, em decorrência do início da retomada da atividade econômica.

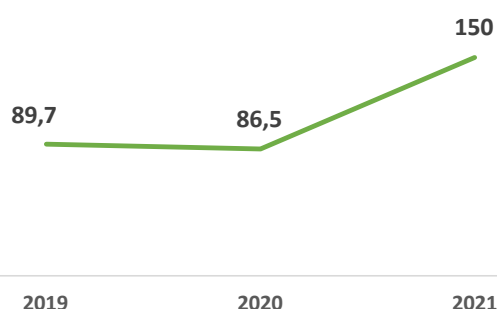
No exercício de 2020, o número de passageiros pagantes foi de 277,5 milhões e no exercício de 2021 esse número foi de 313,1 milhões, representando um incremento de 35,6 milhões de passageiros pagantes, ou seja, 12,8%.

Os dados contábeis demonstram que no exercício de 2020, foram vendidas viagens no montante de R\$ 1.162,0 milhões, incluída a receita do Expresso Turístico da ordem de R\$ 132,9 mil. No exercício de 2021, esses valores foram de R\$ 1.358,0 milhões, inclusa a receita do Expresso Turístico no montante de R\$ 65,2 mil, representando um acréscimo na receita tarifária da ordem de R\$ 196,0 milhões ou 16,9% de aumento em comparação ao exercício anterior.

Receita Não Tarifária - Contábil

As receitas não tarifárias são tradicionalmente provenientes de autorização de uso das linhas férreas da CPTM para transporte de cargas e das interferências; da cobrança de comissão dos credenciados para comercialização do Bilhete Único; da cessão dos espaços para estabelecimentos comerciais nos próprios da Companhia; da concessão de espaços para publicidade e; da realização de leilões de materiais inservíveis, todas essas ações responsáveis pela geração em 2021, de R\$ 150,0 milhões de recursos, ocorrendo um acréscimo de 73,42% em relação ao ano de 2020, conforme demonstrado no quadro a seguir, que aponta para um crescimento histórico nas receitas não tarifárias:

Receita Não Tarifária (R\$ Milhões)



Mesmo com algumas restrições impostas pelo Plano São Paulo (enfrentamento a COVID -19), no primeiro semestre de 2021, o total da receita apurado em 2021 com contratos de concessões (Exploração Publicitária e Promocional) foi de R\$ 51,8 milhões, tendo como destaque os seguintes contratos:

- Contrato de Concessão para exploração de espaços publicitários – Eletromídia S/A = R\$ 26,0 milhões.
- Contrato de Concessão para exploração comercial Mezanino Estação Brás–SOCICAM = R\$ 1,3 milhão.
- Contrato de Concessão para exploração de máquinas de recarga – AUTOPASS = R\$ 3,9 milhões.
- Contrato de Concessão para exploração de máquinas de recarga – UP BRASIL = R\$ 5,1 milhões.

Concessão de Mídia Global - Eletromídia

O Projeto Mídia Global, que abrange a concessão da mídia estática e digital nos trens e estações da CPTM, completou o primeiro de seus dez anos em 2021. Mesmo diante de um cenário desafiador em razão da pandemia,

o projeto vem demonstrando seu grande potencial na capacidade de gerar receitas acessórias e agregar valor à companhia. Após avanços significativos na expansão e modernização da sua infraestrutura de mídia, a CPTM vem alcançando níveis cada vez maiores nos pedidos de inserção de mídia, atingindo pela primeira vez, em novembro, o ponto de equilíbrio contratual, o que garante à companhia o recebimento de 35% da receita bruta da Eletromídia, um montante equivalente a R\$ 2,7 milhões, representando um acréscimo de mais de R\$ 600 mil em relação à remuneração mínima mensal. Outro grande destaque relacionado ao projeto foi o lançamento do produto com a implantação da primeira estação sustentável, responsável pela redução do impacto ambiental da operação da CPTM, trazendo economia e aumentando o bem-estar da comunidade ao oferecer espaços públicos mais agradáveis e integrativos.

Master Concessão Comercial Brás

Outro grande projeto da CPTM que completou seu primeiro ano em 2021, a Master Concessão Comercial Brás, realizada em conjunto com o Metrô e referente à administração, manutenção e vigilância de mais de 600 m² por 30 (trinta) anos, tem prosseguido com seu cronograma na implantação da nova infraestrutura comercial da estação: novas lojas com visual padronizado e sistema de iluminação modernizado, novos banheiros para o público e para os colaboradores, vestiários e refeitório para funcionários das futuras lojas e uma praça de alimentação para os clientes da estação. O aluguel mínimo pela concessão é, atualmente, de R\$ 271 mil.



Varejo CPTM

Foi publicado em 06/11/2021 o edital da Concessão Varejo CPTM. O projeto abrange o direito de uso exclusivo de mais de 42 mil m² de área para exploração comercial nas linhas 10-Turquesa, 11-Coral, 12-Safira e 13-Jade

por 30 (trinta) anos e foi concebido para trazer ganhos de eficiência na exploração e na gestão dos espaços comerciais da companhia, bem como a possibilidade de atrair grandes marcas para as estações, tornando a Jornada do Cliente mais moderna e atrativa.

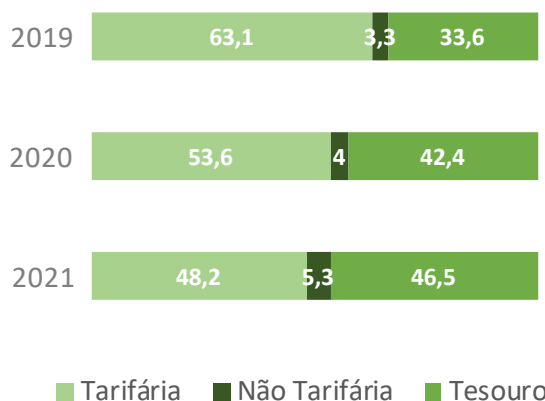
Recursos do Tesouro do Estado

Em 2021, o Governo do Estado de São Paulo - GESP transferiu para a CPTM, a monta de R\$ 1.309,6 milhões, sendo R\$ 1.200,1 milhões na forma de subvenção econômica para a cobertura de despesas do custeio de suas atividades e R\$ 109,5 milhões como ressarcimento do valor das gratuidades legais concedidas.

Adicionando-se o aporte de recursos do Tesouro do Estado à receita própria, registrou-se, no exercício, uma receita total de R\$ 2.817,7 milhões, 29,98% superior à obtida em 2020. Deduzindo-se desse total, impostos e contribuições recolhidos no período, no montante de R\$ 48,9 milhões, tem-se como resultado, a receita operacional líquida de R\$ 2.768,8 milhões.

Abaixo está demonstrada a evolução dos recursos recebidos nos últimos anos:

Fontes de Recursos (%)



Aplicação na Produção

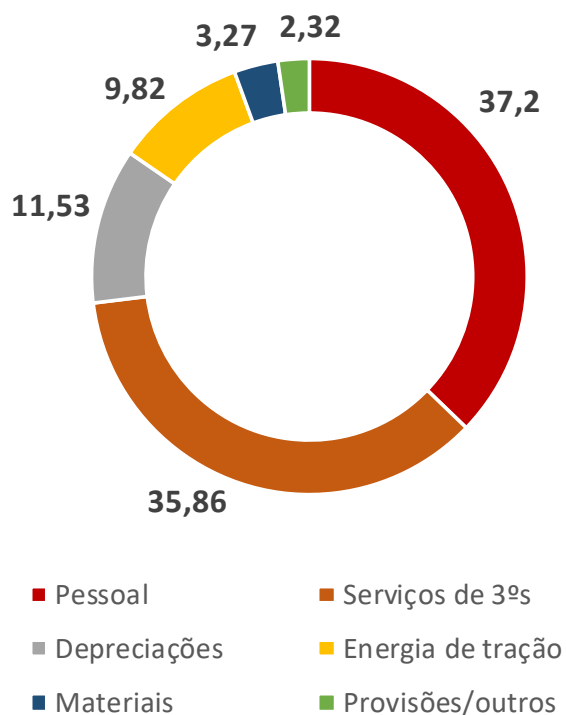
No exercício de 2021, os custos operacionais da CPTM tiveram um acréscimo de 5,9 % em relação ao exercício de 2020, cujo montante atingido foi de R\$ 2.486,1 milhões.

Na composição dos custos operacionais, dois itens tiveram influência relevante de natureza não financeira, mas que afetam o resultado operacional do período, quais

sejam, as provisões e as depreciações, cuja apropriação atingiu o montante líquido de R\$ 311,5 milhões.

A seguir estão demonstrados os percentuais dos custos incorridos por tipo de despesa em 2021.

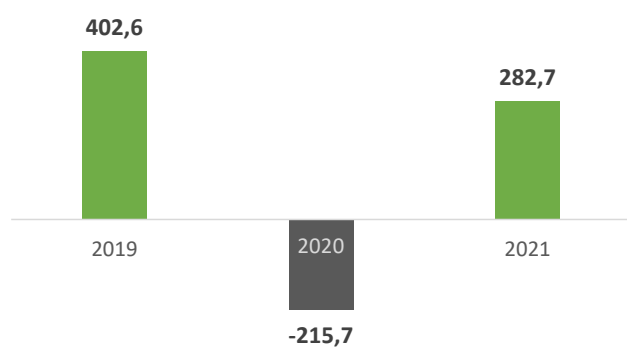
Aplicações (%)



Resultado Operacional

Em 2021, obteve-se um Resultado Operacional positivo de R\$ 282,7 milhões, cujo aumento em relação a 2020, foi devido a vacinação da população, retorno as aulas presenciais e principalmente ao retorno presencial ao trabalho.

Resultado Operacional (R\$ Milhões)





CAPITAL SOCIAL E NATURAL

Com o objetivo de aumentar a qualidade dos serviços ofertados aos passageiros, apesar do impacto da pandemia da Covid-19, as obras de modernização e expansão da rede tiveram grande relevância no ano de 2021. Destaca-se o progresso no andamento das obras de extensão da Linha 9-Esmeralda até Varginha, onde ocorreu a entrega da Estação Bruno Covas-Mendes-Vila Natal. Além da estação, foram concluídas as obras de 2,2 quilômetros de via permanente, rede aérea e sinalização, a construção de dois viadutos rodoviários, o Micronésia e Jacopo Torriti, a construção da subestação de energia Mendes, e a ampliação da subestação Cidade Dutra.

Nas obras de modernização dos sistemas de energia, tivemos a conclusão das reformas das cabines seccionadoras de energia, em Artur Alvim, Estudantes, Jundiapéba e Engº Goulart. Aconteceu a entrega da sinalização na entrada da Linha 13-Jade, para aumento da velocidade dos trens. Na Linha 10-Turquesa foram realizadas a substituição de 81 máquinas de chave, 75 sinais e finalizada a construção de 19 km de banco de dutos.

É importante destacar que a CPTM priorizou o cumprimento das diretrizes da legislação e do licenciamento ambiental na execução das obras. A Companhia promoveu ações de preservação, melhoria ambiental e de

desenvolvimento sustentável e socioambiental, visando minimizar os impactos negativos no meio ambiente e na qualidade de vida da população.



Destaques



Início da operação entre as estações Bruno Covas-Mendes-Vila Natal e Grajaú (fig.1)

Foi inaugurada a Estação Bruno Covas-Mendes-Vila Natal, com área construída de 4.500 m². A demanda estimada para essa estação é de 14 mil passageiros por dia útil, que serão atendidos com total acessibilidade, incluindo duas escadas rolantes e um elevador, além de um bicicletário com 50 vagas. Com a inauguração também foi iniciada a operação até a Estação Grajaú.

Subestações de Energia Mendes e Cidade Dutra (fig.2 e 3)

Fundamentais para o fornecimento de energia, responsáveis pela alimentação elétrica dos trens que irão circular na extensão da Linha 9-Esmeralda, entraram em operação as duas novas Subestações de Energia: a subestação transformadora de energia “Cidade Dutra”, localizada entre as estações Jurubatuba e Autódromo, e a subestação de energia de tração “Mendes”, entre as estações Grajaú e Bruno Covas-Mendes-Vila Natal.

Viadutos Jacopo Torriti e Micronésia (fig.4 e 5)

A obra dos Viadutos Rodoviários Jacopo Torriti e Micronésia, foram originadas da necessidade de propiciar uma transposição segura e a melhora no fluxo viário e de pedestres do Bairro Jardim Icarai, pois o traçado da extensão da Linha 9-Esmeralda, passa em nível em duas ruas do bairro, que puderam ser fechadas para possibilitar a conclusão da execução da via permanente no trecho entre as estações Grajaú e Bruno Covas-Mendes-Vila Natal.

Estação Varginha

Continuidade das obras do lote 2 da expansão da Linha 9-Esmeralda, incluindo a construção da futura Estação Varginha, que terá 5.000 m² de área edificada com plena acessibilidade, com oito escadas rolantes e três elevadores. Disponibilizará, ainda, um bicicletário com 750 vagas.

Estação João Dias (fig.6)

Foi inaugurada a primeira estação da CPTM construída pela iniciativa privada. A nova unidade está situada entre as estações Santo Amaro e Granja Julieta, na Linha 9-Esmeralda. A estação foi doada ao Governo do Estado de São Paulo, e a CPTM será responsável pela operação e manutenção.

Obras de Acessibilidade (fig.7)

Para garantir a acessibilidade e segurança de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, foram concluídas as intervenções na Estação Várzea Paulista da Linha 7-Rubi, totalizando 10 estações entregues desde o início de 2019. Também em 2021 foram iniciadas as obras adequação de mais 4 estações: São Caetano do Sul, Utinga, Prefeito Saladino e Capuava.



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

- Transposição pedestres
- Transposição viária e pedestres

Grajaú

Passarela
Pinheiro Chagas

Viaduto Rodoviário 1 -
Micronésia

Passagem Inferior -
Lagoa da Tocha

Viaduto Rodoviário 2 -
Jacopo Torriti

Viaduto Ferroviário 3 -
Estação Mendes-
Vila Natal

Mendes- Vila Natal

Viaduto Ferroviário 1 -
Estrada dos Mendes

Viaduto Rodoviário 3 -
Ligação Leste-Oeste

Passagem Inferior -
Menina Dengosa

Viaduto Ferroviário 2 -
Crepúsculo dos Deuses -
Antigo Uva Natal

Varginha

Viaduto Rodoviário 4 -
Paulo Guilguer

Obras de Restauro (fig.8)

Com mais de um século de operação, inclusive com estações em uso desde 1867, a CPTM possui edificações tombadas pelo patrimônio histórico, as quais exigem obras específicas de restauro, de forma retomar as características originais das construções. Além de contratações de obras diferenciadas, é necessário realizar tratativas com órgãos de preservação, desde o projeto até a execução da obra. Foram concluídas o restauro da caixa d'água e prédio histórico adjacentes à Estação da Luz a obra para recuperação da fachada e está em andamento o restauro da Estação Jundiaí.

Obras de Energia e Sinalização

Nas obras de modernização dos sistemas de energia, tivemos a conclusão das reformas das cabines seccionadoras de energia, em Artur Alvim, Estudantes, Jundiapeba e Engº Goulart. Aconteceu a entrega da sinalização na entrada da Linha 13-Jade, com a substituição dos AMV's 15 e 17 e do travessão 19 na Estação Engº Goulart, para aumento da velocidade dos trens. Na Linha 10-Turquesa, foram substituídos 81 máquinas de chave e 75 sinais, também construídos 19 km de banco de dutos.

Linha 13-Integração Centro

Para o Empreendimento Linha 13-Integração Centro, iniciou-se o contrato que têm como objetivo principal a ligação direta entre o Aeroporto Internacional de Guarulhos e o Terminal Rodoviário localizado na Estação Palmeiras-Barra Funda, bem como aumentar a oferta de lugares da Linha 13-Jade, sendo que para esse trajeto será utilizada a malha ferroviária existente das linhas 11-Coral e 12-Safira, sendo necessário promover intervenções em estações, via permanente, rede aérea, sistemas de energia e sistemas de sinalização, que auxiliem a operação da Linha 13-Jade, capacitando-a para operar conjuntamente às linhas 11-Coral e 12-Safira. Na Estação da Luz, estão em andamento as obras para ligação direta até a Sala São Paulo, adequação da plataforma central, inclusive com a construção de uma passarela para saída direta de passageiros pelo lado norte. Parte integrante desse Empreendimento é a implantação de um túnel de 125 metros de extensão para conexão da Estação da Luz com a Linha 4-Amarela do Metrô, visando organizar o fluxo dos passageiros advindos dos novos serviços e conexões da Linha 13-Jade.

Meio Ambiente

A CPTM trabalhou internamente na disseminação de uma visão sustentável sobre a gestão ambiental, fortalecendo a atuação da equipe de meio ambiente junto às demais áreas e incorporando aspectos ambientais na rotina da empresa. Neste ano, a Companhia avançou no cumprimento das metas empresariais, conforme definido no Plano Estratégico Empresarial e, em consonância com sua Política de Meio Ambiente, iniciou o processo de implantação do Sistema de Gestão Ambiental, eleito como uma Meta Tática, com acompanhamento da alta gestão.

Além disso, a Gerência de Meio Ambiente apresentou e aprovou junto à diretoria o projeto para implantação de um Sistema de Gestão Energética a ser implantado nos próximos anos.

Licenciamento Ambiental

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

Em 2021, a Companhia continuou no processo de regularização das licenças ambientais, com a solicitação, junto ao órgão ambiental, da licença ambiental de regularização para a Linha 11-Coral. Este processo visa a unificação das licenças de operação (LO) existentes, reduzindo o número a apenas uma LO para cada linha, permitindo a otimização do atendimento às exigências legais e tornando mais efetivo e eficaz o controle ambiental.

Também obteve a licença prévia para o projeto Túnel e as licenças de operação (LO) para a Estação João Dias e para trecho Grajaú-Mendes da extensão da Linha 9-Esmeralda.



Licença Ambiental Prévia -
Túnel Luz

Gestão Ambiental

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

No decorrer de 2021, foi realizado o acompanhamento ambiental de 31 obras de expansão e modernização, bem como das atividades de operação e manutenção da Companhia. O acompanhamento que consiste em inspeção in loco, análise e validação de documentos técnicos, de regularidade ambiental gerados nas obras em conformidade com os requisitos legais vigentes e com as respectivas licenças ambientais de instalação das obras.

Fiscalização ambiental nas obras



Análise Técnica de Documentos



A gestão e o acompanhamento ambiental contemplam também a elaboração de relatórios e a realização de tratativas junto aos órgãos responsáveis para manter os empreendimentos da CPTM dentro da regularidade ambiental. No ano de 2021, destaca-se as seguintes produções:

Além disso, deu continuidade às ações de compensação ambiental em 200 hectares localizados em Unidades de Conservação do Estado de São Paulo, áreas consideradas prioritárias para conservação da biodiversidade.

Tais compensações ocorrem em decorrência de processos de licenciamento ambiental de projetos de modernização e expansão da malha ferroviária, que além da compensação pendente, contemplará um saldo para compensações de futuros empreendimentos da Companhia.

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

- Restauração florestal de área de 400.000m² ou 40 hectares, com plantio de aproximadamente 70.000 mudas na Estação Ecológica de Ribeirão Preto, que representa um dos últimos fragmentos florestais da região e sofreu incêndio em 2013;
- Enriquecimento florestal, plantio de aproximadamente 70.000 mudas de árvores, dentre nativas e de sementeira de palmito Jussara, erradicação de espécies exóticas e uma ação inovadora em projetos de compensação que é a identificação, marcação e mapeamento de árvores consideradas importantes na restauração florestal para coleta de sementes e produção de mudas. Estas medidas serão executadas em área de 1.600.000m² ou 160 hectares no Parque Estadual da Serra do Mar – Núcleo Santa Virgínia (PESM-NSV).

► Relatórios Semestrais em atendimento às Licenças Ambientais de Instalação (LI) das obras

- Linha 9-Esmeralda: 1 relatório (LI 2.220/13 – Extensão Grajaú-Varginha)
- Linha 10-Turquesa: 2 relatórios (LI 96.737/2009 - Modernização)
- Linha 11-Coral: 3 relatórios (LI 23.992/2010 – Modernização entre o trecho Guaianazes a Ferraz de Vasconcelos)

► Alvará de Licença Metropolitana para Obras Públicas

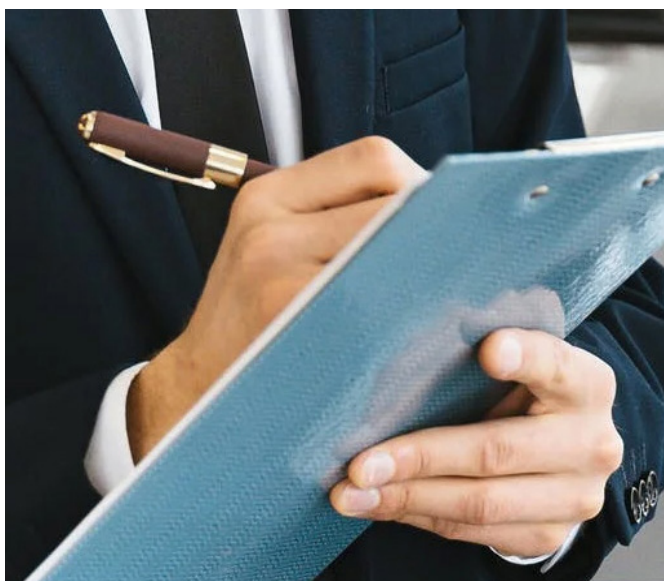
- Linha 9-Esmeralda: Alvará temporário para o canteiro de obras de Varginha
- Linha 9-Esmeralda: Alvará para a implantação do eletrocentro da Cabine Seccionadora de Varginha

► Requerimento de Licença Ambiental de Operação (LO)

- Relatório de Requerimento de Licença Ambiental de Operação para a Estação João Dias
- Relatório de Requerimento de Licença Ambiental de Operação para o Trecho Grajaú a Mendes da Linha 9-Esmeralda

► Relatórios Anuais em atendimento às Licenças Ambientais de Operação de Regularização (LOR)

- Linha 8-Diamante: 1 relatório (LOR 2555/2020)
- Linha 9-Esmeralda: 1 relatório (LOR 2558/2020)



Território

A CPTM possui um território de aproximadamente 12 milhões de m², abrangendo cerca de 1.650 matrículas, em sua maioria, herdadas das empresas ferroviárias que antecederam a sua criação, cuja situação fundiária é extremamente complexa.

No ano de 2021, foram realizados esforços significativos para a implementação do Plano de Regularização Fundiária, o qual envolve a realização de levantamentos topográficos de toda a faixa ferroviária, a pesquisa e organização de documentos, atuação junto aos cartórios, bem como a articulação institucional junto à União (SPU, DNIT e MRS), em cumprimento ao Objetivo Estratégico 6 “Regularizar a Titularidade Patrimonial e Posse dos Territórios sob Domínio da CPTM e em Aquisição”.

Para aperfeiçoar os processos de gestão de território, quanto à regularização fundiária e demais demandas cotidianas do setor, é utilizado como recurso o Sistema RAIZ, sistema corporativo de informações georreferenciadas da CPTM. Um banco de dados geoespacial com informações da faixa ferroviária e seu entorno, que inclui o cadastro patrimonial e de infraestruturas aéreas e subterrâneas, uma base cartográfica atualizada, informações sobre via permanente, rede aérea, edificações, unidades de apoio, etc., dados sobre projetos urbanos co-localizados e legislação urbanística, dados socioeconômicos do entorno, além de informações ambientais como a rede hídrica e os pontos de inundação da ferrovia, vegetação e áreas protegidas, áreas contaminadas, patrimônio histórico, entre outros temas.

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

- Contratação de serviços de levantamento topográfico cadastral para regularização fundiária abrangendo as linhas 7-Rubi, 8-Diamante, 9-Esmeralda, 10-Turquesa, 11-Coral, 12-Safira e J-TIM da Baixada. A Linha 13-Jade já se encontra em regularização;
- Fiscalização da execução do contrato de levantamento topográfico;
- Contratação de serviços de manutenção da plataforma ESRI/ArcGIS, incluindo atualização de todo o parque de licenças que suportam o Sistema RAIZ e aquisição de novos recursos, serviços de consultoria e capacitação.
- Gestão da plataforma ESRI/ArcGIS, incluindo gestão

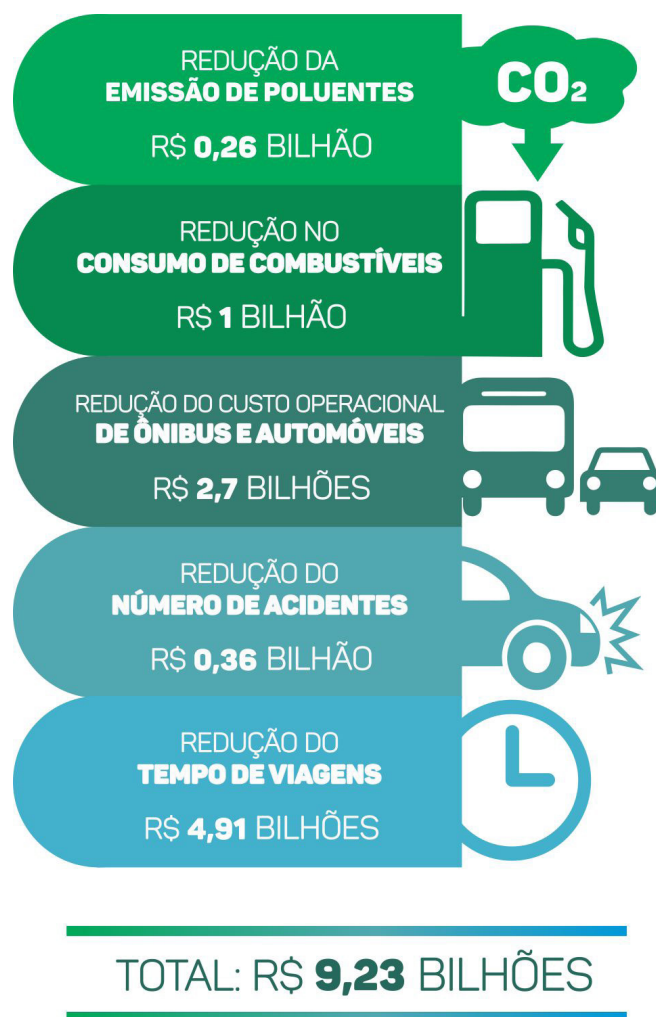
da aplicação web Portal RAIZ, adequações de ferramentas, revisão de modelos de dados, desenvolvimento de novos recursos de visualização dos dados (dashboards, serviços de mapas e outros), elaboração de fluxos de trabalho para alimentação do sistema.

- Apoio técnico aos usuários do Sistema RAIZ por meio de aplicação de treinamentos e operações assistidas.
- Fornecimento de informações geoespaciais às equipes da CPTM e terceiros.
- Atualização de informações do banco de dados georreferenciado do Sistema RAIZ com dados do levantamento topográfico, e suporte técnico aos usuários do sistema;
- Suporte aos estudos, análises e consultas espaciais relacionadas às metas corporativas da CPTM;
- Estudos IMPAIRMENT - Identificação e avaliação imobiliária de 100% dos Bens Patrimoniais indicados pela Gerência de Controle Fiscal e Contábil (GFS), para efeitos do fechamento contábil do exercício de 2021.
- Assistência Técnica nas ações judiciais de reintegração de posse, ações de desapropriação em andamento da Extensão da Linha 9-Esmeralda, trecho Grajaú-Varginha, Linha 13-Jade e Estação Suzano.
- Desenvolvimento de processos para controle do cadastro imobiliário junto as Prefeituras regularizando metragem tributada dentro de cada Município, considerando as áreas abrangidas pela Imunidade Tributária, bem como gerir a documentação dos Municípios com ação de Imunidade em andamento;
- Fornecimento de subsídios para o processo de concessão das linhas 8 e 9, com o ajuste do polígono de concessão e suporte ao cumprimento das disposições das cláusulas contratuais sobre uso do território;
- Gestão dos imóveis residenciais cedidos a empregados, quanto a sua utilização, manutenção, visando a conservação do bem da CPTM;
- Gestão da utilização de áreas da CPTM para finalidades diversas: institucionais, passagens de instalações de infraestrutura e serviços públicos e privados, viadutos e passarelas para pedestres.
- Autorização de acessos ao território da CPTM;
- Estudo de áreas da CPTM para implantação de empreendimentos junto a iniciativa privada.
- Estudo e desenvolvimento para anuências de áreas de usucapião/regularização de propriedades de terceiros lindeiras ao Domínio da Ferrovia (Ações Judiciais).

Benefícios Socioambientais

Os serviços prestados pela CPTM geram diversos benefícios à sociedade e ao meio ambiente. Em 2021, tais benefícios foram valorados em cerca de R\$ 9,23 bilhões, considerando a redução de acidentes, de tempos de viagem, da emissão de poluentes e do consumo de combustível, entre outros.

BENEFÍCIOS GERADOS PELA CPTM (2021)



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

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

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

A valoração dos benefícios socioambientais ainda possui diversos desdobramentos da crise causada pelo Covid-19. As medidas de implantadas pelo Plano São Paulo em 2020 impactaram o transporte público, gerando uma queda muito significativa no volume de passageiros.

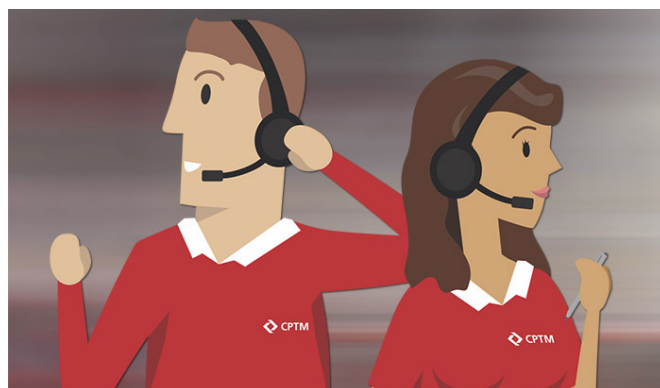
Em 2021, os novos critérios de restrições com afrouxamento das medidas de distanciamento social e o avanço da vacinação no Estado de São Paulo, permitiram o aumento no número de passageiros e da oferta de viagens.

Ainda neste período, outro aspecto importante, foi a forte alta dos índices de preços. Estes componentes são um conjunto de dados importante para o processo de valoração dos benefícios.

A cotação do dólar, o preço do combustível e demais preços reajustados pela inflação contribuíram significativamente para o aumento dos benefícios valorados.



Canais de Relacionamento



O Departamento de Relacionamento com o Passageiro (DRMP) é responsável pelo cadastro, tratamento e resposta às manifestações dos cidadãos que podem ser dos mais variados assuntos, tais como: informações turísticas, buscas por pessoas desaparecidas, sistema de bilhetagem eletrônica, etc. Além disso, gera dados estatísticos que permitem às áreas da Companhia conhecerem as expectativas e necessidades dos passageiros, contribuindo para a proposição de ações e melhorias em seus processos.

Realizados principalmente através da Central de Relacionamento 0800, a única do Sistema Metro Ferroviário com atendimento ininterrupto, em média realizamos em 2021 mais de 15.500 atendimentos por mês através desse canal. Pelo WhatsApp, a média mensal foi de 3.637 atendimentos, um aumento de 57% em relação ao ano anterior.

Importante serviço prestado aos passageiros/cidadãos, a Central de Achados e Perdidos chega a devolver até 32% dos itens encontrados em trens e estações. A maioria dessas devoluções (65%) só foi possível graças ao serviço ativo que a equipe realizou para encontrar os proprietários de tais itens, o que ocorre, em muitos casos, antes mesmo do cidadão se dar conta que perdeu algo. Além disso, nossos vizinhos ainda contam com o atendimento personalizado da equipe de relações comunitárias, que em 2021 atendeu 1.268 demandas relacionadas aos mais variados assuntos voltados à boa convivência com a faixa de domínio da CPTM.

Temos ainda o credenciamento ao trabalhador desempregado, que a partir de setembro passou a atender também a demanda do Metrô. Ao todo, em 2021 foram mais de 38.000 atendimentos a pessoas que buscam uma nova oportunidade no mercado de trabalho, o que representou quase 20 mil credenciais emitidas e 665 mil embarques.

Ações em destaque

- Ação no bairro Fazendinha contra apedrejamento de trens
- Início do reagendamento de aproximadamente 1.350 viagens do Expresso Turístico
- Campanha – Dia Internacional da Mulher
- Entrevistas e Reportagens para divulgar os serviços de atendimento ao passageiro, como Central de Achados e Perdidos e Credencial do Trabalhador Desempregado

Redes Sociais

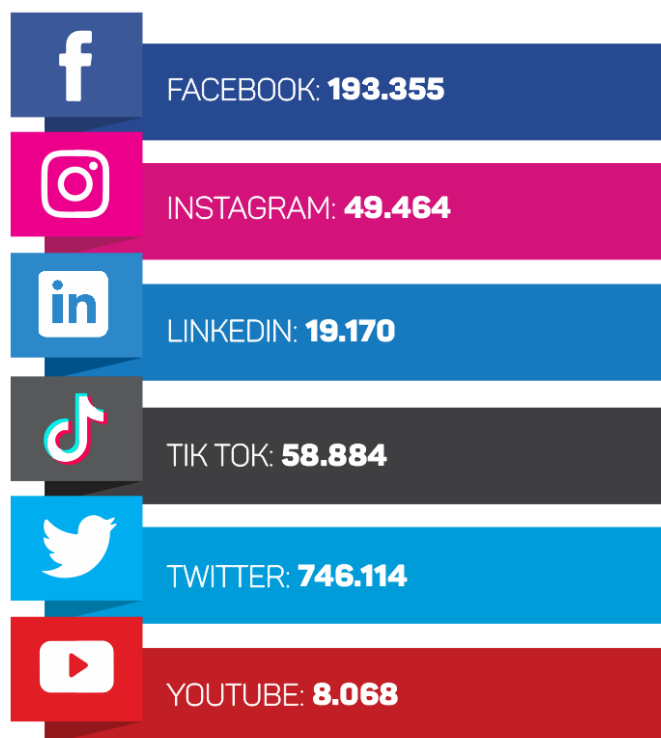
As redes sociais na CPTM representam um importante canal de relacionamento com os passageiros. Contam com a agilidade na comunicação, com repasse de informações operacionais em tempo real e grande visibilidade na divulgação de campanhas institucionais e de cidadania, eventos e outros assuntos de utilidade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

Em 2021, além de prosseguir com o atendimento essencial para se aproximar ao público atual cada vez mais conectado com as plataformas como Twitter, Facebook, Instagram, YouTube e a recém-criada LinkedIn, a CPTM inovou também com o aplicativo Tik Tok, desenvolvendo vídeos que mostram alguns detalhes da operação dos trens, o que tem aguçado a curiosidade e contribuído para o crescimento rápido do número de seguidores.

Criada em agosto de 2020 para completar os canais de comunicação em redes sociais da CPTM, o Tik Tok oficial da Companhia começou de forma tímida e compartilhando os mesmos conteúdos de outras redes (Reels e Instagram). Para mudar o cenário e aumentar o engajamento e, assim, ganhar mais seguidores, a equipe de redes passou a desenvolver os vídeos com linguagem apropriada para o público jovem do aplicativo de mídia e focado na operação de trens e nas atividades das estações. A estratégia deu certo e o desempenho do Tik Tok melhorou de forma significativa. De 265 seguidores em agosto de 2021, o perfil chegou em dezembro com 58.884 seguidores (aumento de 22.500%) e 107 mil curtidas. Até o fim de dezembro, o perfil da Companhia registrou 131,6 mil curtidas e mais de mais de 2 milhões de visualizações.

A CPTM possui 1 milhão de seguidores em todas as redes que acompanham os conteúdos da empresa.

A seguir, o número de seguidores em cada plataforma oficial da CPTM em 31/12/2021:



Campanhas contra a Covid-19

Desde o início da pandemia, a CPTM produziu campanhas próprias, além de veicular material oficial do Governo do Estado de São Paulo, a respeito do Novo Coronavírus. Voltadas ao público interno (colaboradores) e externo (passageiros e população em geral), as campanhas abordaram aspectos relacionados à prevenção. Foram divulgados diversos vídeos, animações e comunicações estáticas informando o uso obrigatório de máscaras, além da maneira correta de utilizá-la, visando combater a disseminação do vírus. Além disso, cuidados com higiene e o incentivo à vacinação também integraram as campanhas.

Em março, a CPTM foi classificada na categoria de empresa com necessidade de funcionamento ininterrupto, reforçando a importância do transporte público como meio para que médicos, enfermeiros, policiais e outros profissionais de serviços essenciais, pudessem acessar seus locais de trabalho, durante o enfrentamento ao vírus. Deste modo, todos os colaboradores que atuavam na linha de frente na Companhia, foram vacinados. Também durante o ano, diversas estações aderiram à Campanha de Vacinação contra a Covid-19, em parceria com órgãos de saúde, totalizando 49.256 doses aplicadas de maio à dezembro. A CPTM manteve todos os protocolos sanitários para garantir uma viagem segura aos seus passageiros.



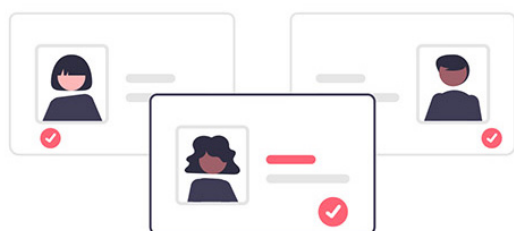
Campanhas veiculadas nos displays eletrônicos de trens e estações, além das redes sociais oficiais da CPTM

CAPITAL HUMANO

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

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

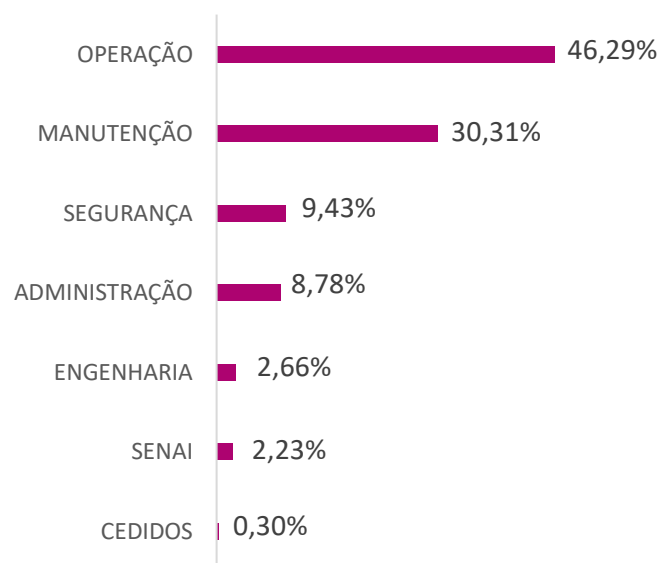
A valorização do capital humano leva a organização a resultados efetivos, amplia capacidades e cria fidelidade aos que participam do processo, incrementando o resultado da empresa.



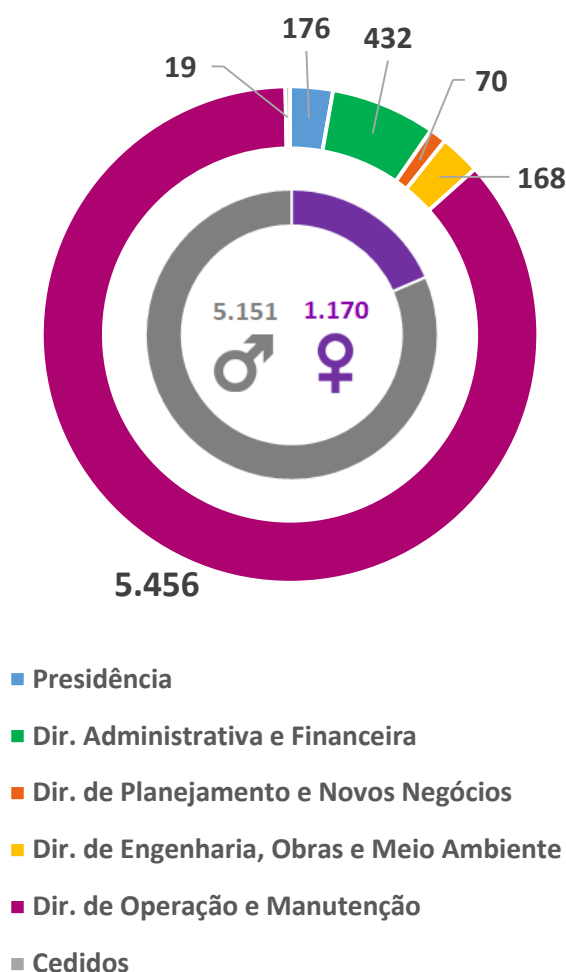
Panorama do Quadro de Pessoal

A CPTM no ano de 2021, até o mês de dezembro, contou com 6.321 profissionais no seu quadro efetivo de pessoal, distribuídos conforme os quadros a seguir.

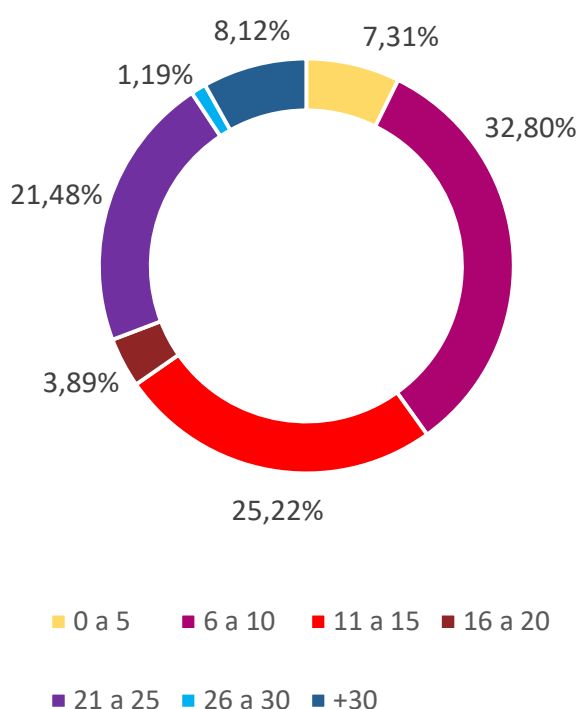
Distribuição por segmento:



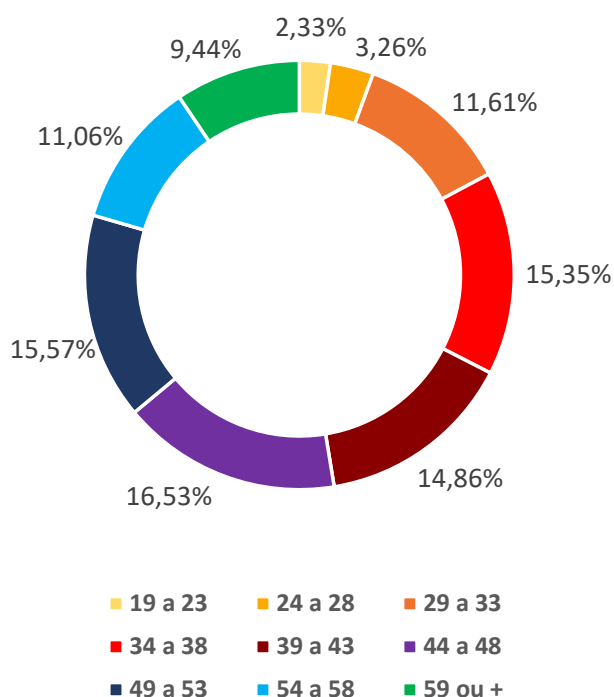
Distribuição por Diretorias e sexo:



Tempo na Companhia (anos):



Distribuição por idade:



Saúde Integral e Segurança do Trabalho

Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO

Foram realizados 5.450 Exames Ocupacionais que representam 92% dos empregados contemplados até dezembro de 2021.

Outras Ações de Saúde Integral e Qualidade de Vida

- Atendimento Psicológico;
- Atendimento e Campanhas Nutricionais;
- Atendimento Social;
- Reabilitação Profissional;
- Atendimento e Acompanhamento de Empregados em Auxílio-Doença Previdenciário/Acidentário;
- PAAD - Programa de Prevenção do Uso e Abuso de Alcool e Outras Drogas;
- Programa Premium CPTM;
- Programa de Doação Solidária - Sangue, Medula e Plaquetas;
- Campanhas sobre Promoção de Saúde e Prevenção

de Doenças;

- Divulgação de Receitas Saudáveis no Canal Saúde DFHS (TEAMS);
- Combate ao Coronavírus (informativos, acompanhamento de casos suspeitos e confirmados, distribuição de máscaras PFF2, vacinação dos empregados da linha de frente, controle de empregados vacinados);
- Ginástica Virtual;
- Programas In Company;
- Campeonato de Xadrez Online;
- Campanha de Vacinação Contra a Gripe;
- Desafio de Bike Virtual;
- Encontro Virtual dos Grupos de Apoio;
- Semana da Saúde Integral;
- Avaliação de Hábitos Saudáveis.

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:

• Diálogo Semanais de Segurança



Em 2021, foram realizados 16.409 Diálogos Semanais de Segurança – DSS através do sistema ERP de RH. A aplicação dos Diálogos de Segurança pelos gestores vem sendo uma ótima ferramenta de conscientização, em busca da meta “Acidentes Zero”.

• XXV SIPAT e XVII Semana da Saúde Integral

O evento foi realizado no período de 20/09 a 24/09/2021, com o objetivo de sensibilizar os empregados sobre a importância da prevenção de acidentes do trabalho e doenças, para que possam retornar com saúde e segurança para suas casas e suas famílias.

Neste ano, em razão da pandemia do novo coronavírus, o evento aconteceu de forma totalmente virtual, garantindo a segurança dos empregados. Foi uma semana com muitas atividades, com palestras/lives sobre saúde e segurança, jogos interativos (jogo dos 7 erros - ergonomia, jogo dos 7 erros - utilização de máscara e jogo da memória – utilização de EPI), Zecaré poético, quizzes, vídeos, DSS e relançamento do Relato de Incidentes.

Aqueles que acompanharam as lives e preencheram pesquisa do Mix sobre a “Frase Premiada” concorreram ao sorteio para a participação do “Café com o Presidente e a Diretoria”, que ocorreu no dia 04/10/2021.

Os participantes das atividades concorreram ao sorteio de brindes (cofrinho COOFER, Kit camiseta + máscara COOFER, kit ótica, livros e vouchers de limpeza odontológica). Para os empregados que não puderam participar das lives, as gravações foram disponibilizadas na Intranet através do Portal do Conhecimento.

Participaram da XXV SIPAT e XVII Semana da Saúde Integral um total de 3.925 empregados, sendo que 91% dos participantes que responderam a pesquisa pós evento o avaliaram como bom ou ótimo.

• Simulados de Incêndio

Cumprido 100% dos exercícios de simulados de Incêndio programados nas estações de todas as linhas da CPTM (17 simulados), representando um equilíbrio funcional em relação as áreas operacionais.

• Laudos de Periculosidade

Foram elaborados e atualizados mais de 260 laudos relativos a periculosidade por energia elétrica e inflamáveis nas atividades desenvolvidas pelos empregados da CPTM.

• Processos de Segurança no Trabalho

Com destaque em particular aos alinhamentos consolidados em 2021 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.

Outra ação relevante, refere-se à implantação gradativa em toda a Empresa do novo modelo de fornecimento de Equipamentos de proteção – EPI, que passa a ser realizado por intermédio de sistema de Gestão de Pessoas. Esta melhoria tecnológica, além de eliminar o papel, também está impactando positivamente na evolução da gestão dos processos de Segurança do Trabalho. Em 2021, foi concluída a implantação nas áreas da GOM.

• 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.

Programa de Participação nos Resultados (PPR)

Com a negociação referente à data base 2020, ficou acordado o pagamento do Programa de Participação nos Resultados para o exercício de 2020 - PPR 2020, sendo a primeira parcela em 10 de agosto de 2021 e a segunda parcela em 10 de janeiro de 2022.

Benefícios Vale Alimentação e Vale Refeição

Através da realização de Pregão Eletrônico, a CPTM fez uma nova contratação dos benefícios Vale Alimentação e Vale Refeição, administrados por uma única empresa, com o objetivo de prestar serviços de administração, gerenciamento, emissão, distribuição e fornecimento mensal, em cotas e valores definidos na forma de créditos carregados em cartões eletrônicos/magnéticos, distintos para cada modalidade, de ampla aceitação, destinados aos empregados, alunos aprendizes e estagiários da CPTM.

Com reivindicações dos Sindicatos e solicitações de empregados, essa nova modalidade de contrato permitirá aos beneficiados a alternância de valores entre os benefícios conforme necessidade. A execução dos serviços com o Vale Refeição iniciou-se em setembro/2021 e o com o Vale Alimentação, a partir de novembro/2021.

Premiações

A Companhia também incentivou atitudes de dono de seus colaboradores com premiações internas e divulgação das boas práticas de seus colaboradores.



• Hackathon CPTM

O Hackathon CPTM tem como objetivo fomentar talentos criativos e empreendedores da cultura digital a desenvolver soluções inovadoras, de aplicação prática, que propiciem o conceito Smart Station in Smart Cities trazendo sensível melhora na Jornada do cliente. Foram 96 participantes autenticados na plataforma digital do Hackathon, em 2021. Dos 20 times formados, 18 submeteram seus projetos, com destaques aos relacionados à melhoria da experiência do passageiro e comunicação com essas pessoas. O projeto “Supervisão do sistema de alimentação da sinalização ferroviária da Linha 7-Rubi” foi o grande vencedor do Hackathon CPTM 2021.

• Vitrine de Soluções

Com os objetivos de divulgar as soluções desenvolvidas e implantadas pelos nossos colaboradores e reconhecer as boas práticas e atitude de dono, a Vitrine de Soluções oferece como premiação o pin “Atitude de Dono” e o certificado de participação para que o colaborador tenha registro do reconhecimento de sua atitude diferenciada e participação no programa. As gravações sobre as soluções e entrevista com o presidente da companhia, impulsionam a divulgação das soluções inovadoras e criativas e dão destaque às equipes participantes, bem como o auxílio ao desenvolvimento pessoal e profissional através de cursos e da visita técnica oferecidos como parte da premiação. O primeiro colocado no Vitrine de Soluções em 2021, foi um projeto para evitar furtos de hidrantes na Estação Jardim Helena-Vila Mara, na Linha 12-Safira, onde os colaboradores perceberam que os hidrantes da estação eram furtados por conta dos anéis de cobre das mangueiras.

• Donos da Casa 2021

Programa da Diretoria de Operação e Manutenção com o objetivo de incentivar a postura de “Donos da Casa” para a criação de ambientes mais organizados, padronizados, limpos e humanizados. Em 2021, os vencedores foram:

Classificação da Gerência Geral de Operação (GOO)

Categoria: Estação de Grande Porte – Gerência de Estações e Serviços (GOE)

1º lugar: Equipe Estação Aeroporto-Guarulhos, com 375,00 pontos;

Categoria: Estação de Médio Porte – Gerência de Esta-

ções e Serviços (GOE)

1º lugar: Equipe Estação Jardim Helena-Vila Mara, com 375,13 pontos;

Categoria: Estação de Pequeno Porte – Gerência de Estações e Serviços (GOE)

1º lugar: Estação Poá, com 392,07 pontos.

Categoria: Grupamento de Segurança – Gerência de Segurança (GOS)

1º lugar: Equipe GS Brás, com 182,00 pontos.

Categoria: Centro de Controle de Maquinistas – Gerência de Circulação e Controle Operacional (GOC)

1º lugar: Equipe CCM Brás, com 169,00 pontos.

Categoria: Área Administrativa – Gerência de Engenharia de Operação (GOG)/Gerência de Estações e Serviços (GOE)/Gerência de Segurança (GOS)/Gerência de Circulação e Controle Operacional (GOC)

1º lugar: Equipe Departamento de Estações e Serviços - L11/12/13 (DOE3), com 62,33 pontos.

Classificação da Gerência Geral de Manutenção (GOM)
Base de Manutenção Grande Porte Gerência de Manutenção de Equipamentos Fixos (GOF)

1º Lugar: CIM/Restabelecimento Centro de Controle Operacional (CCO)

Base de Manutenção Pequeno Porte Gerência de Manutenção de Equipamentos Fixos (GOF)

1º Lugar: Sistemas Elétricos Brás

Base de Manutenção Grande Porte Gerência de Manutenção de Via Permanente e Estrutura Civil (GOV)

1º Lugar: Usina de Solda de TLS Pirituba

Base de Manutenção Pequeno Porte Gerência de Manutenção de Via Permanente e Estrutura Civil (GOV)

1º Lugar: Infraestrutura VP/VPX Francisco Morato

Abrigo de Trens Gerência de Manutenção de Material Rodante (GOR)

1º Lugar: Abrigo Engenheiro São Paulo

Almoxarifado Gerência de Logística (GOL)

1º Lugar: Almoxarifado Lapa

Áreas Administrativas

1º Lugar: Administrativo Gerência de Manutenção de Material Rodante (GOR) - Luz

Ações do Comitê de Responsabilidade Social e Cidadã

Principais realizações no ano de 2021:

• Campanha CPTM contra a Fome

Arrecadadas 1.706 cestas básicas, totalizando 20 toneladas de alimentos.



• Doação de materiais inservíveis

Destaque para a entrega de 1.811 unidades de equipamentos de informática ao INAC - Instituto Nova Ágora de Cidadania.



• Campanha Fluxo do Bem

Arrecadados mais de 32 mil absorventes íntimos e outros itens de higiene pessoal feminina.



• Campanha Criança Feliz 2021

Foram recebidas 6.200 doações de brinquedos nas 95 estações da CPTM beneficiando 15 instituições que trabalham com crianças carentes.



• Inverno Solidário

Arrecadadas 578 peças diversas (agasalhos, cobertores, calçados) para a população em situação de vulnerabilidade social.

• Em Movimento por Elas

O programa, parceria com o Instituto Avon, consiste na formulação de políticas públicas no âmbito da companhia, criando uma rede de proteção às mulheres.

Em 2021 foi inaugurado na estação Vila Olímpia (Linha 9-Esmeralda) o 42º Espaço Acolher, que oferece atendimento humanizado e com privacidade a mulheres vítimas de violência ou importunação sexual nos trens e estações da companhia.

Também foram inaugurados espaços de fraldário e para amamentação nas estações Jandira e Itapevi, na Linha 8-Diamante.





CAPITAL INTELLECTUAL

O capital intelectual é um ativo intangível dos mais valiosos de uma instituição, pois, a partir da capacidade técnica e do desenvolvimento de competências do seu quadro, uma empresa pode aumentar sua produtividade, ampliar sua atuação e potencializar transformações capazes de provê-la de melhorias, refletindo diretamente no seu resultado. Em 2021, com os imensos desafios impostos a toda sociedade, a CPTM buscou adequar rapidamente sua atuação para mitigar as intensas externalidades negativas que o contexto da pandemia impôs, além das demandas advindas pela concessão e as inúmeras mudanças derivadas do PDI. Manter a operação funcionando com o padrão de qualidade da CPTM, demandou engajamento e acompanhamento constante de todas as áreas.

Nesse contexto, a companhia investiu nas competências de seus colaboradores para garantir a manutenção e proteger o capital intelectual, ofertando um grande número de cursos, treinamentos e suporte nas movimentações e processos de sucessão decorrentes do PDI. As mudanças eminentes foram constantemente atreladas e estudadas a partir dos objetivos estratégicos, como as transformações do ambiente organizacional, a promoção da cultura de empreendedorismo corporativo e inovação e o aperfeiçoamento do modelo gerencial da CPTM.

Investir estrategicamente nos colaboradores foi imprescindível para fortalecer o capital intelectual e garantir a gestão do conhecimento. Foi preciso considerar uma mudança na atuação que vem deixando de ser gerencial e tem se tornado cada vez mais estratégica, integrando os objetivos da organização, as variáveis relevantes dos ambientes e as necessidade de desenvolvimento das pessoas.

Panorama Geral

Treinamentos – Panorama Geral	
Horas Treinadas	219.732
Investimento em Pós-Graduação	R\$ 84.942,50
Investimento em Treinamentos	R\$945.856,19
Participações em Treinamentos	53.260

Investimento por Segmento de Cargo	
Universitários	R\$ 181.789,13
Técnicos	R\$ 115.833,54
Operativos	R\$ 395.387,87
Livre Provimento	R\$ 186.547,16
Administrativos	5.887,67
Extinção na vacância*	R\$ 60.410,83
Total	R\$ 945.856.20

*Cargos referências ao período anterior ao atual Plano de Cargos e Salários que, quando em vacância, serão extintos.

Programa Gestão de Liderança (PGL)

O Programa Gestão de Liderança (PGL) tem por objetivo promover os referenciais desejáveis de competências, as responsabilidades e os deveres do líder no século XXI, atendendo os valores, a missão e a visão da CPTM, à luz do planejamento estratégico 2020/2024. O ponto central desta ação, para as lideranças, é ressignificar o modelo mental para: “Líderes que façam a diferença conduzindo equipes a oferecerem, naturalmente, os seus melhores resultados”. O Programa é dividido em três fases e, em 2021, foi realizada a fase 1 destinada à Diretores, Gerentes e Chefes de Departamento. No ano de 2021 alcançou-se 92% da meta planejada e obtivesse aprovação para continuidade, o PGL fase 2 em 2022.

PGL - Fase 1			
Dimensões	Ações realizadas		
Autoconhecimento Conhecendo a Equipe	112 Análises de Perfis Comportamentais	112 devolutivas individuais	33 devolutivas em grupo
Acelerando Resultados e Soluções de Problemas	26 processos iniciados	156 sessões	234 horas
Desenvolvimento da CHAVE (Competências, Habilidades, Atitudes, Valores e Entregas)	4 turmas	108 gestores capacitados	160 horas de treinamentos

Treinamento de Exigência Legal

Exigência Legal - 2021	Eventos	Participantes	HHT *
PRIMEIROS SOCORROS	22	347	2776:00:00
NS GFH 012	1	8	32:00:00
NR 05 – CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes)	8	124	2480:00:00
NR 10 - Capacitação	1	10	400:00:00
NR 10 - Reciclagem	71	1397	11176:00:00
SEP (Segurança no Sistema Elétrico de Potência) - Capacitação	2	19	760:00:00
SEP (Segurança no Sistema Elétrico de Potência) COMBO - Reciclagem	20	425	3400:00:00
NR 20 Intermediário - Capacitação	5	59	944:00:00
NR 35 – Trabalho em Altura - Capacitação	2	14	112:00:00
NR 35 - Trabalho em Altura - Reciclagem	38	377	3016:00:00
TBI – Treinamento de Brigada de Incêndio	44	712	5696:00:00
VIGILANTE - Capacitação	2	2	400:00:00
VIGILANTE – Reciclagem	47	329	16450:00:00
Total	263	3823	47642:00:00

*Homem Hora Treinado

Assessment, Sucessão e Movimentação

Em alinhamento aos desafios da CPTM - que visa a valorização das pessoas, o incentivo e o crescimento profissional, o investimento no aperfeiçoamento dos gestores, o desenvolvimento de talentos, o empreendedorismo e a inovação -, foram criados os programas de Sucessão e Novos Horizontes, a fim de promover alternativas de crescimento e desenvolvimento de seu capital humano e fortalecer o capital intelectual.

Programa de Sucessão

Apresenta estratégia de suporte à gestão de pessoas na CPTM, a fim de identificar e desenvolver os potenciais talentos, preparando-os para posições de maior complexidade e subsidiando ações futuras para sucessão de lideranças. Está contemplada no Programa de Sucessão, a avaliação para posições de liderança como gerentes, chefes de departamento, assessores e postos de função gratificada de Supervisão Geral, sendo facultativa a aplicação do programa para os postos de função gratificada de líderes.

Em 2021, foram 132 empregados participantes no Programa de Sucessão e 50 vagas preenchidas de janeiro a dezembro

Programa Novos Horizontes



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

1. Valorização das pessoas e seus saberes;
2. Engajamento entre os empregados e as áreas;
3. Visão sistêmica e conhecimentos ampliados;
4. Resultados mais assertivos;
5. Gestão do Conhecimento;
6. Transição de uma organização que aprende para uma organização de aprendizagem;
7. Maximização dos resultados operacionais;
8. Incentivo à inovação e ao pensamento criativo;

9. A transferência de área é uma mudança de contexto de trabalho e não implica em alteração de cargo, salário e carreira;

10. A transferência é de caráter duradouro, de permanência mínima de 2 (dois) anos na nova área, para concorrer a uma nova oportunidade de vaga no Programa.

11. As atividades do cargo deverão permanecer as mesmas do Plano de Cargo, Carreira e Salários (PCCS), alterando apenas o contexto de aplicação.

PNH de janeiro a dezembro de 2021

Áreas atendidas (diretorias, gerências e departamentos)	30
---	----

Vagas solicitadas	344
-------------------	-----

Vagas preenchidas	80
-------------------	----

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

Responsabilidade Social Corporativa

Instituto Ethos

A parceria com o Instituto Ethos tem proporcionado debates e mudanças na atuação das equipes e do planejamento das áreas envolvidas. Em 2021, foi realizado o preenchimento do questionário principal e elaborados os planos de ação.

Parceria com a Secretaria Especial de Pessoas com Deficiência

Considerando demandas vindas do Programa Gestores na Estação, foi realizada parceria com a Secretaria da Pessoa com Deficiência para oferecimento do Curso de Libras online com turmas de janeiro a outubro de 2021, tendo 15 aprovados.

Gestão de Desempenho

Realizado o 8º ciclo avaliativo. Nesta rodada, destacaram-se como mudanças:

- Mudança do modelo de avaliação – 90º para 180º: Introdução da etapa - Subordinado avalia gestor – 1ª roda-

da piloto em 2021; externa,

- Realização de treinamento online, 100% customizado para a CPTM, contratado de consultoria externa, preparando todos os colaboradores avaliados para o novo momento da avaliação;

- Realização de 6 turmas de workshop de capacitação para o novo ciclo de avaliação - Para todos os avaliadores (obrigatório):

- Preparação de 479 gestores avaliadores no modelo de avaliação do PGD 2021;

- Atualização do sistema informatizado junto ao fornecedor para o novo modelo de avaliação;

- Obrigatoriedade da contratação de ao menos um Plano de Ação baseado no modelo 70/20/10 para todos os avaliados;

- Mais de 720 atendimentos realizados via e-mail, Teams, telefone e presencial para suporte a dúvidas e orientações, pela equipe do PGD.

Como resultados, no Programa Gestão de Desempenho 2021, obtivemos:

- Média CPTM 81,36 (mantida dentro dos padrões dos últimos anos e aderente à realidade);

- 100% de adesão a avaliação – todas as avaliações realizadas;

- Processo contínuo de gestão das avaliações e maturação do Programa na CPTM pelos gestores e colaboradores. O processo de avaliação de desempenho já faz parte da cultura da CPTM e é visto como uma ferramenta necessária de desenvolvimento, muito diferente de anos anteriores, em que era tido como um instrumento estritamente pelo qual o PCCS seria subsidiado.

Gestão do Conhecimento

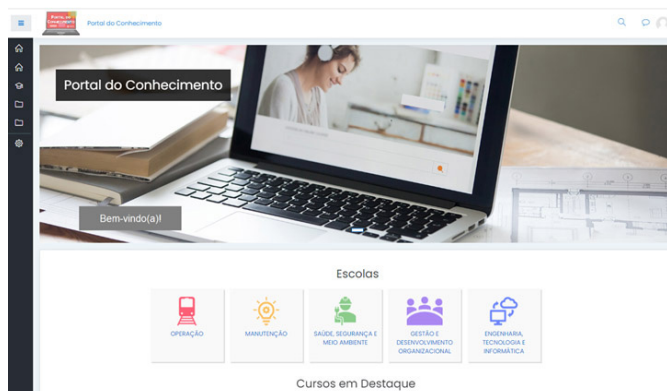
O ano de 2021 demonstrou que as mudanças iniciadas na pandemia vieram para ficar. Cada vez mais os recursos digitais foram incorporados ao dia a dia de trabalho de todas as áreas da Companhia e as metodologias de aprendizado foram diretamente impactadas por essa mudança de cultura. Com a retomada das atividades presenciais, o formato híbrido, que é interação da modalidade presencial e a distância, foi adotado em grande parte dos eventos de treinamento e desenvolvimento, destacando-se ainda a grande expansão da oferta cursos online. Entre as diversas ações desenvolvidas na

Gestão do Conhecimento, destacam-se:

Novo Portal do Conhecimento

O grande destaque de 2021 foi o lançamento do novo Portal do Conhecimento que foi o resultado do trabalho conjunto de Gestão do Conhecimento e de Inovação, uma parceria que também envolveu a gestão e a produção de todos os conteúdos do Portal. O novo Portal oferece as seguintes funcionalidades:

- Layout mais moderno;
- Categorização em Escolas;
- Melhor navegabilidade;
- Novos conteúdos;
- Nova visualização dos cursos nas categorias;
- Conteúdos atualizados;
- Questionários;
- Certificados;
- Acompanhamento de progresso dos cursos.



Treinamentos online



Lei Geral de Proteção de Dados

Visa o alinhamento dos conceitos da Lei Federal nº 13.709, de agosto de 2018 (LGPD), por todos os colaboradores da Companhia, não só por tratar de dados pessoais de terceiros, como também para entender os direitos pessoais como titulares de dados. Inscritos: 7.307.

Reboque TremXTrem 7000/7500/8000

São apresentados os procedimentos práticos para o Reboque Trem x Trem, envolvendo as séries 7000, 7500 e 8000, na condição em que o trem avariado não possui

tração, porém, ainda é possível aplicar e aliviar o freio. Inscritos: 718.

Desvendando o COSMOS

É possível fazer uma imersão no IHM COSMOS, sistema que faz a interface entre o maquinista e os equipamentos eletrônicos do trem, visualizando as diferenças entre as séries 7000 e 8000, o que é indicado durante uma ocorrência de avaria e como fazer o correto diagnóstico e atuação para o restabelecimento, além dos procedimentos operacionais relacionados. Inscritos: 614.

Sistema de Bilhetagem QR Code

Orientações de utilização do Sistema de Bilhetagem QR Code, implantado nas estações da CPTM. Inscritos: 1.114.

Assédio Moral e Sexual no Trabalho

Tem o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre Assédio Moral e Sexual no Trabalho e sobre os seus direitos e deveres, visando melhorar as relações de trabalho e contribuir para um ambiente pautado pelo respeito às pessoas, que seja seguro, igualitário e livre de discriminações e práticas ofensivas. Inscritos: 5.314.

Disjuntores Trem Série 9500

Apresenta as possibilidades de diagnósticos e *reset* através dos disjuntores dos principais sistemas dos trens da Série 9500. Inscritos: 467.

Autenticidade de Cédulas

É possível ver os elementos de segurança das cédulas das duas famílias das notas do Real, conhecer o gabarito de consulta e testar os conhecimentos. Inscritos: 4.743.

Comunicação Assertiva

Demonstração dos elementos necessários para a comunicação, como ocorre esse processo e os diferentes modos de comunicação, além da abordagem sobre a comunicação assertiva e sua importância para a atuação profissional em busca dos objetivos estratégicos da CPTM. Inscritos: 5.518.

Reboque Trem com Trem TUE 9500

Trata dos procedimentos para o reboque entre trens, contemplando a preparação do trem avariado, acoplamento, preparação do trem trator e o procedimento para o desacoplamento dos trens. Inscritos: 1.017.

Restabelecimento de Falhas do TUE 9500

Apresenta principais falhas e atuação para restabelecimento do TUE 9500. Inscritos: 741.

Operação do AMV Voestalpine - Linha 13 - Jade

Novo modelo da máquina de chave Unistar HR, do fabricante Voestalpine/CONTEC. Inscritos: 1.118.

Código de Conduta e Integridade – Interativo

Com o objetivo de atender a Lei 13.303/2016, o Estatuto Social e a obrigatoriedade para leitura do CCI, foi desenvolvida uma nova maneira para a atualização dos colaboradores à respeito do Código de Conduta e Integridade, através de um jogo interativo de fácil entendimento e aprendizagem. Inscritos: 6.808.

Diálogo de Desempenho

São abordados aspectos bastante importantes que todo avaliado precisa conhecer profundamente na avaliação de desempenho, para que o empregado possa estar bem preparado para este momento que já faz parte do seu cotidiano profissional na Companhia. Inscritos: 6.651.

São Paulo Sem Papel

Treinamento com o objetivo de fazer com que todos conheçam o programa SP sem Papel que renova a forma de produzir e gerir documentos, trazendo mais agilidade, economia e transparência para a Administração Pública. Inscritos: 4.287.

Sistema RAIZ – Trilha Consulta

Novo sistema corporativo de informações georreferenciadas da CPTM. Esta trilha apresenta uma visão geral do Sistema e fornece instruções de uso do Portal WebGIS disponível na intranet, abordando as ferramentas básicas de navegação, consultas espaciais, extração de dados, desenhos e impressão. Inscritos: 158.

Sistema RAIZ – Trilha Gestão

Esta trilha apresenta uma visão geral do Sistema Raiz e dos recursos disponíveis na plataforma ESRI ArcGIS, incluindo cases de sucesso aplicados em diversos segmentos de mercado, permitindo ao aluno vislumbrar possibilidades de aplicação da tecnologia em suas práticas cotidianas. Inscritos: 217.

Sistema de Solicitação de Acesso

Curso de capacitação para colaboradores na utilização

do Sistema de Solicitação de Acesso, possibilitando a utilização da ferramenta em atendimento às rotinas de trabalho das áreas solicitantes. Inscritos: 76.

Missão, Visão, Crenças e Valores da CPTM

Visa apresentar a Missão, Visão, Crenças e Valores da CPTM e estimular a prática de comportamentos relacionados a esses conceitos. Inscritos: 6.728.

Treinamentos BIM

Foi viabilizada contratação de empresa, via pregão eletrônico, para oferecer treinamento para universo BIM (Building Information Modeling) na modalidade EAD - ensino à distância. Visa atender ao Decreto nº 9.377 de maio de 2018, do Governo Federal, que instituiu a Estratégia Nacional para a Disseminação do BIM, cujo objetivo é desenvolver uma política pública para difundir e estimular a adoção da metodologia em projetos e obras brasileiras.

Treinamento de Monitores

O programa foi reestruturado em agosto/2021 passando a utilizar a modalidade híbrida, ou seja, ensino a distância (EAD) na parte teórica e presencial na parte prática. O treinamento visa fornecer conhecimentos didáticos a empregados para acompanharem e orientarem atividades práticas de treinamento. Participaram 250 maquinistas do DOC2 divididos em 48 turmas.

Treinamentos dos Multiplicadores da Via Mobilidade 8/9

Para cumprir a cláusula referente ao treinamento técnico do contrato de concessão das Linhas 8/9 – fase I, foram realizados os treinamentos dos funcionários da empresa Via Mobilidade para atuarem como multiplicadores (instrutores) da concessionária subsidiando-os quanto à operação e manutenção de equipamentos e sistemas. A equipe responsável por Gestão do Conhecimento também deu o suporte na fase II, os treinamentos realizados pelos multiplicadores, fornecendo informações e disponibilizando locais para treinamento.

Treinamento de Multiplicadores	Carga Horária	Participantes	Treinamentos	Turmas
Treinamentos Operação	2.006:00	91	10	11
Treinamentos Manutenção	836:00:00	138	12	13
Total Geral	2.842:00	229	22	24

Cultura da Inovação



Uma empresa que tem inovação em sua cultura, consegue ser mais ágil e fazer entregas com mais qualidade e eficiência. Em 2021, a CPTM continuou realizando diversas ações para fomentar a cultura da inovação e auxiliar na transformação da companhia.

Vitrine de Soluções 1ª Edição | Live (Jan) e Premiação Visita Técnica (Out)

O anúncio dos vencedores da 1ª Edição da Vitrine de Soluções foi feito na 1ª live de 2021, em uma conversa descontraída com café da manhã. A visita técnica de premiação do 1º colocado ocorreu apenas em outubro de 2021, quando a situação da pandemia estava mais controlada devido ao avanço da vacinação. O grupo pôde conhecer o VLT de Santos e trocar experiências enriquecedoras.

Metodologia Ágil – SCRUM (março a dezembro)

Em continuidade à formação de profissionais na metodologia SCRUM, dois grupos de colaboradores indicados participaram dos módulos Foundation e Master oferecidos pela Fundação Vanzolini.

Metodologia Ágil – Lean Office (análise: abril a dezembro)

Para auxiliar a Gerência Jurídica (GRJ) no alcance da meta de melhorias nos processos internos, o DFHD e alunos selecionados do MBI conduziram a aplicação do

Lean Office na área. Cinco macro processos envolvendo todos os departamentos jurídicos foram analisados e mapeados, visando gerar propostas de intervenção e melhorias para implantação.

Metodologia Ágil – Design Thinking (junho a novembro)

Para 2021, foi planejada a multiplicação interna da metodologia *Design Thinking*. Entre junho e novembro, 64 participantes foram envolvidos e aplicaram a metodologia em desafios reais da CPTM, cujas soluções criadas estão sendo analisadas pelo Comitê de Inovação e pela área detentora do desafio para desenvolvimento e aplicação.

Vitrine de Soluções – 2ª Edição (agosto a novembro)

Em agosto de 2021, a 2ª Edição da Vitrine de Soluções foi lançada, conseguindo 31 soluções inscritas, sendo apenas 12 lançadas para votação na Vitrine. Destas, foram vencedoras as ações focadas em transformação corporativa e experiência do cliente.

Treinamentos Microsoft Office 365 (setembro a dezembro)

Considerando a Cultura da Inovação, foram oferecidos os treinamentos da Microsoft. Estes treinamentos tiveram como objetivo avançar o conhecimento sobre os aplicativos do Microsoft 365, auxiliar na capacidade de adaptação dos colaboradores às ferramentas digitais, melhorar os processos e fluxos através do emprego das tecnologias, possibilitar a busca de novas abordagens e ampliar a eficiência nos processos internos. Foram 22 turmas envolvendo mais de 1642 colaboradores ansiosos para se desenvolverem e descobrirem novas utilidades e ferramentas.

Workshop da Jornada do Cliente CPTM – Perfil Consumidor (08/out)

A equipe responsável pela Cultura da Inovação auxiliou o Departamento de Planejamento da Mobilidade e Pesquisa (DPEP) na organização e condução do workshop voltado para a construção do perfil consumidor CPTM, reunindo 13 colaboradores das mais diversas áreas, que foram indicados pelo perfil participativo e com desejo de mudança, além do time DPEP.

1ª Semana da Inovação da CPTM (19 a 22/out)

Para a 1ª Semana da Inovação da CPTM, a equipe do

Departamento de Provimento e Desenvolvimento Pessoal (DFHD) contribuiu na organização e condução das apresentações internas, auxiliando os participantes das primeiras edições dos programas Vitrine de Soluções e Prêmio Inova CPTM a apresentarem seus projetos inscritos com o objetivo de continuar divulgando as iniciativas dentro da companhia.



Workshop Eu na Jornada – Segurança (01/dez)

Este workshop teve como objetivo apresentar a Jornada do Cliente CPTM para colaboradores da área de segurança, inserindo a sua atuação dentro da Jornada e seus impactos, além de promover a reflexão sobre possíveis melhorias. Contou com a participação de 10 empregados e três vigilantes terceirizados.

Workshop Introdução ao Raspberry Pi e ESP32 (07/dez)

O Raspberry Pi e Arduino são conhecidos no mundo da prototipação por fornecerem um baixo custo e facilidade no desenvolvimento de tecnologias. Através deste workshop piloto, a equipe procurou apresentar uma introdução e primeiras impressões de linguagem de programação, proporcionar o primeiro contato com Arduino e Raspberry e prototipar algumas funções simples. Na CPTM, o ESP 32 da família Arduino já é utilizado no monitoramento das escadas rolantes e no monitoramento de circuito de via, entre outros projetos.

MBI – Master Business Innovation

Programa interdisciplinar avançado de especialização Lato Sensu voltado para gestores, líderes e outros talentos, com foco no desenvolvimento de competências para

suportar a transformação digital e a cultura da inovação do negócio. É inédito no Brasil e no mundo para o segmento ferroviário.

HackaMBI | Premiação Visita Técnica (10/dez)

Programa interdisciplinar avançado de especialização Lato Sensu voltado para gestores, líderes e outros talentos, com foco no desenvolvimento de competências para suportar a transformação digital e a cultura da inovação do negócio. É inédito no Brasil e no mundo para o segmento ferroviário.

O HackaMBI realizado virtualmente em dezembro de 2020 deixou uma pendência diante da pandemia: a realização de uma visita técnica à empresa de design e inovação Quésttono para a equipe vencedora. Nesta visita, os participantes puderam conhecer mais sobre atividades desenvolvidas com foco na inovação e no cliente, além de checar de perto os resultados de produtos e ideias criadas pela empresa.

Prêmio Inova CPTM – 2ª Edição (dez/2021 a 2022)



É um prêmio de intraempreendedorismo corporativo que busca promover e estimular a inovação aberta aplicada dentro da companhia. Essa iniciativa possibilitará aos profissionais da CPTM demonstrarem suas capacidades de inovação, criatividade, raciocínio lógico e seus conhecimentos de tecnologia, por meio da exposição de soluções aos desafios propostos pelo programa.

Em dezembro, foi lançada a 2ª Edição do Prêmio Inova CPTM, trazendo novos desafios para os colaboradores da CPTM. Em parceria com a empresa Azys Inovação, trará uma série de novidades, como novos conteúdos no treinamento e na aceleração, além da disponibilidade de espaço maker para prototipação em parceria com o SESI/SEBRAE.

Challenge

A CPTM realiza parcerias acadêmicas, que possibilitam

a colaboração mútua na qual propõe desafios reais aos alunos destas universidades. Nestes desafios são desenvolvidas soluções com conceitos modernos, novas tecnologias e inovação, trazendo a prática do aprendizado teórico em ambiente virtual e remoto.

Collab

Projeto de parcerias público-privada entre CPTM e instituições de ensino, pesquisa, startups e/ou pesquisadores com o objetivo de acelerar a colaboração e cooperação para aplicação de tecnologia e inovação na CPTM.

- Aproximadamente **6000** participações;
- **173** ideias/ações;
- **72** implantadas;
- **8** projetos em fase de implantação;
- **3** Instituições em andamento (FIA, Mackenzie e USP);
- **1** iniciativa voltada aos passageiros implantada;
- Mais de **R\$ 1 Milhão** em economia.

Treinamento - formação, capacitação e reciclagem

Principais Gerências atendidas:

- Gerencia Geral de Manutenção (GOM);
- Gerencia de Circulação e Controle Operacional (GOC);
- Gerencia de Estações e Serviços (GOE);
- Gerencia de Segurança (GOS).

Tipo de evento	Nº Eventos	Participações	Participantes	HHT
Treinamento - Formação Específica	19	53	51	6637:00:00
Treinamento - Capacitação	842	24.202	7.532	109033:30
TOTAL TREINAMENTO	861	24.255	7.583	115670:30

Treinamentos contratuais

Trata-se de novas tecnologias que compõem os Sistemas e Equipamentos adquiridos pela empresa, visando assegurar a preservação do *Know-how* ferroviário.

Vale ressaltar que, de 06 de março a 24 de abril de 2021, os treinamentos foram suspensos em função da pandemia, e que, com empenho da Rede de Treinamentos

Contratuais, foram retomadas a partir do mês de maio de 2021. As reuniões são feitas via Teams e os treinamentos realizados no formato semipresencial, em sua maioria, com teoria via Teams e prática no local onde estão instalados os Sistemas/Equipamentos.



Principais eventos:

Linha 13-Jade

- Operação e Manutenção - Sistemas de Energia, Sinalização e Via Permanente, como por exemplo:
 - Sistema de IHM Local e Telecontrole.
 - Sistema de SCC e ATR/Falko – CCO.
 - Sistemas ATO e GVS - Sinalização
 - Sistemas de Energia
 - Novo Trem série 2500 – Operação e Manutenção.

Linha 9-Esmeralda

- Novas Estações de João Dias e Bruno Covas - Mendes-Vila Natal – Operação e Manutenção - Todos os sistemas de ambas estações, entre eles: Elevadores; CFTV; Sonorização_PDT_Cronometria; SDAI; Escadas Rolantes; Sistema Corrente Contínua; Painéis de Baixa Tensão; Radiocomunicação; SCAP; Grupo Gerador; SCAP; SSX; Telefonia; Transformador.

Demais destaques:

- Máquina de Chave – Linha 10-Turquesa
- Simulador de trens – Linha 13-Jade
- Sistema de Transmissão Óptico - STO - Linha 9-Esmeralda
- AFO - Detecção por sobreposição de áudio frequência – Linha 12-Safira
- Bancas de Socaria – Veículos de Manutenção
- CMRA – Veículos de manutenção de rede aérea

- Locomotiva – Progress
- Plataforma Elevatória – Estação Guapituba
- Plataforma Elevatória – Auditório Estação Luz
- Sistemas de Sinalização - ALSTOM (Adequação do SCT CCO e PCL_PCS – Pátio Grajaú)
- Editor de Via e POT (Plano de Oferta de Transporte / Ferramenta de Configuração da Regulação) - SIEMENS

Treinamentos contratuais - 2021	
Total de eventos	198
Total de Participantes	1820
Total de HHT	17684

Aluno Aprendiz

A CPTM, em atendimento à legislação da cota de aluno aprendiz, no ano de 2021, em parceria com o SENAI/SP, manteve o convênio para alunos aprendizes, tendo realizado somente processo seletivo no curso CAI – Assistente Administrativo (42 alunos).

Estagiários

A companhia mantém o programa de estágios desde 1994, possibilitando aos estudantes, um estágio escolar supervisionado e desenvolvido em ambiente de trabalho, com profissionais de formação compatível, objetivando a preparação para o trabalho produtivo para aqueles que estejam frequentando regularmente as aulas nas instituições de ensino superior e ensino médio de educação profissional.

O programa cumpre a Lei de Estágios nº 11.788, de 25/09/2008, e até 29/07/2021 atendia o Decreto Estadual nº 52.756 de 27/08/2008 e a Resolução SGP nº 31 de 30/06/2016, que dispunha sobre sua execução, bem como da responsabilidade para a realização do processo unificado de seleção pública ao Centro de Integração Empresa Escola (CIEE), por meio de acordo de cooperação com a Sefaz/Escola de Governo.

A partir de 30/07/2021 foi firmado o contrato CIEE de nº 029421305100, por um período de 18 (dezoito) meses, prorrogável até 60 (sessenta) meses, no qual a entidade realizará processo seletivo de forma exclusiva a CPTM.

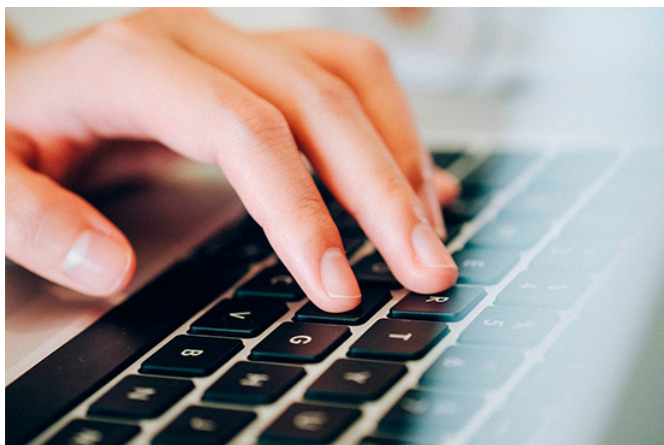
Desde o ano de 2014 até o ano 2020 o quadro aprovado era de 325 (trezentas e vinte e cinco) vagas, no ano de 2021 foi reduzido para 288 (duzentas e oitenta e oito) posições, mas devido a pandemia e a consequente promulgação dos decretos nº 64.936 e nº 64.937, de 13 de abril de 2020 e do decreto nº 64.463 de 12 de janeiro de 2021, os quais dispõem sobre a redução de despesas de pessoal no contexto da pandemia, não foi possível preencher o quadro de vagas completo. Segue quadro de vagas mês a mês:

Efetivo do mês	
Janeiro	91
Fevereiro	103
Março	97
Abril	86
Maio	83
Junho	75
Julho	55
Agosto	50
Setembro	43
Outubro	40
Novembro	35
Dezembro	31

Cabe informar que houve redução de custos na prévia orçamentária 2021/2022, resultando na diminuição do quadro em 2022 para 100 (cem) vagas de estágio.



Tecnologia da Informação e Realizações Relevantes



Treinamentos:

- SP Sem Papel Day: Treinamento realizado via Teams em todas as diretorias para aprofundar o uso da ferramenta através da apresentação do sistema e suas diversas funcionalidades contando também com o esclarecimento de dúvidas.
- Sistema de Cadastro de Inventário (SCI): Treinamento realizado, de forma 100% virtual (Teams), para mais de 500 colaboradores, abordando a utilização do Sistema de Cadastro de Inventário, implantado para o levantamento de ativos das linhas 8 e 9. O treinamento visou o engajamento de diversas áreas da companhia, integrando a contabilidade, operação e administração. Para a sua utilização foi disponibilizada uma cartilha de procedimentos para operacionalização do cadastro e atualização de inventário, auxiliando nossos colaboradores no dia a dia da operação.

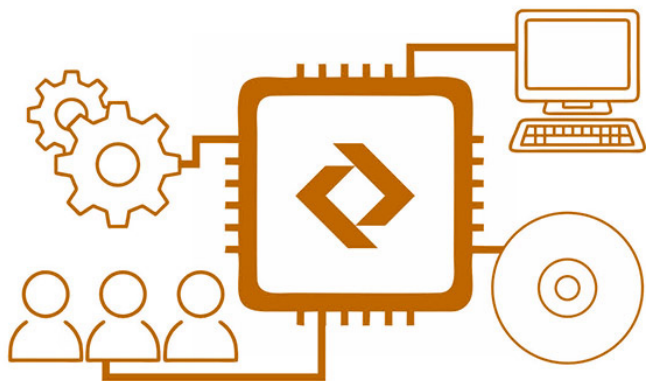
Sistemas implantados:

- SP Sem Papel: Em cumprimento ao Decreto Nº 64.355, de 31 de julho de 2019, que determina a produção de documentos através do ambiente digital de gestão documental do programa. A plataforma corporativa para a produção, tramitação, gestão e controle de processos/documentos digitais, garante a classificação dos documentos no ato de sua produção de acordo com a Política Estadual de Arquivos. Atualmente a Companhia já conta com aproximadamente 110 (cento e dez) mil documentos tramitados de forma digital através da plataforma.
- Normas corporativas: Criação, atualização e aprovação de documentos normativos da CPTM através de um

workflow (SESUITE).

- Controle de Inventário de Celulares (CIC): Gestão e controle de celulares distribuídos pela CPTM aos empregados.
- Cadastro de Processos de Custos (CPC): Registra e controla os processos de custos da Companhia.
- Feedback Positivo (FP): Interface usada pelo RH para estimular empregados a realizar feedback público em forma de elogios a colegas e equipes. Controla o fluxo de registro, aprovação e notificação.
- Gestão de Inspeção e Notificação de Contratos de Exploração Comercial (GNCEC): Automatização do processo de fiscalização de espaços comerciais da CPTM explorados por terceiros, desde o questionário/check-list de inspeção até a emissão de notificação de infração e multas.
- Programa de Desligamento Incentivado (PDI): Gestão e controle do processo de demissão incentivada, proporcionando desde a adesão pelo empregado, passando por sua análise até a sua convocação.
- Portais e Canais de Conteúdo na Intranet:
 - Portal da CIPA
 - Portal da Auditoria
 - Portal do Jurídico
- Sistema de Cadastro de Inventário (SCI): Gestão e conciliação dos bens patrimoniais inventariados.
- Substituição em Férias: Automatização do processo de indicação de substitutos para férias dos titulares de cargos de gerência e chefia, com a utilização de ferramentas Office 365.
- Avaliação Interna (AVINT): Gestão e Controle do processo de seleção interna, inscrição, validação de pré-requisitos, etapas de seleção e divulgação de resultados.
- Controle de Vacinação: Interface para o cadastro de vacinação dos empregados da CPTM.
- Criação de sistema de consulta de documentos tramitados no SP Sem Papel por descrição.
- Processos de Business Intelligence (BI):
 - Painel de Gestão do PDI
 - Painel de Gestão Orçamentária
 - Painel de Horas Extras para Diretoria de Operações

- Painel de Custeio e Controle de Metas de Redução
- Painel de Processos Trabalhistas
- Painel de Folha de Pagamentos
- Painel de Planejamento Financeiro
- Painel de Gestão de Contratações



Sistemas aprimorados em 2021:

- Documentos Deliberativos (DPR)
- Canal Digital do Marketing (CPI)
- Metas Corporativas
- Acompanhamento de Viagens Operacionais (AVO)
- Canal de Denúncia – Ouvidoria
- Controle de Vigilantes e Porteiros (CVP)
- Dados Consolidados da Operação (DMO)
- FROTA – Controle de Frota
- Gestão de Atendimento (GA)
- Gráfico Horário (GHR)
- Sistema de Localização - iLOC
- LGT - Logística da Tração - Área do Maquinista RSDM
- Logística da Tração (LGT)
- Localização de Material Rodante (LOCMR)
- Regularidade - Controle da Regularidade da Operação
- Sistema de Desempenho da Circulação (SIDECA)
- SEGFER – ROP – Relatório de Ocorrências com Pes-soas
- Controle de Circulação de Trens de Carga (CRG)
- Exportação de dados do SICOM (CSICOM)

- Diário do CIM - Sistema de Informação da Manutenção
- Avaliação de Qualidade de Serviços (SAQ)
- Gestão de Limpeza (SGL)
- Sistema integrado de Controle de Operação e Manu-tenção (SICOM)
- Sistema Informatizado de Engenharia de Custos (SIEC)
- SR – Recomendações
- Solicitação de Acesso às Áreas Operacionais (SSA)

Aquisições realizadas:

- Aquisição de 300 Notebooks;
- Aquisição 35 Workstation;
- Aquisição de 500 desktops;
- Novo sistema de armazenamento de dados corporati-vos: Storage NAS, redundante e de alta disponibilidade, possibilitando uma melhor organização departamental dos arquivos anteriormente descentralizados;
- Ampliação dos links de dados para diversas estações da companhia, através do contrato Intragov, proporcio-nando maior capacidade de tráfego em rede, permitindo assim maior desempenho no acesso aos sistemas e so-luções corporativas;
- Novo sistema de backup em disco: Appliance redun-dante, de alta disponibilidade e com capacidade de mais de 100TB, permitindo um acréscimo na camada de se-gurança de dados corporativos, trazendo um aumento significativo no desempenho das rotinas de backup e restore de dados e/ou arquivos;
- Novo ambiente de VDI: 5 novos hosts redundantes, de alta disponibilidade, All Flash, utilizando as tecnologias de virtualização mais recentes disponíveis no mercado. Esse novo ambiente trouxe um ganho expressivo no de-sempenho do ambiente de desktops virtuais, impactando positivamente, e de forma direta, todos os colaboradores alocados em nossas estações;
- Novo Storage de produção: Fujitsu Eternus AF650, All flash, redundante e de alta disponibilidade. Esse novo ambiente de armazenamento corporativo refletiu direta-mente no aumento do desempenho de todos os servido-res da Companhia devido a tecnologia All Flash, trazen-do ganhos de desempenho aos sistemas corporativo, proporcionando assim uma experiência aprimorada aos nossos colaboradores.

Ações em destaque

- Em 2021, ainda enfrentando o ápice da pandemia causada pelo COVID-19 a Companhia manteve a sua forma de trabalho remoto, anteriormente adotada, até meados do segundo Trimestre, porém com o advento da vacinação contra o COVID-19 e a consequente atenuação da pandemia houve uma intensificação nos esforços a fim de viabilizar a forma de trabalho híbrida na Companhia. Através de uma rápida resposta a evolução da Pandemia, direcionamos os esforços visando a entrega de ambientes colaborativos para nossos funcionários atuarem nessa nova modalidade de trabalho, através da implantação do Co-Working, que são ambientes compartilhados de trabalho que contam com plataformas e ferramentas integradoras, que dinamizaram as atuações descentralizadas oriundas do modelo de trabalho. Além do novo ambiente criado, nossos esforços foram mantidos na manutenção e sustentação dos ambientes físicos e virtuais que sustentam as atividades de nossos colaboradores, quando estes não estão presencialmente nas dependências físicas da Companhia.
- O uso do Microsoft Teams para a realização de reuniões virtuais, treinamentos, SIPAT e Lives dos mais diversos assuntos corporativos, com pleno domínio por nossos colaboradores.
- Implantação do auditório da Estação da Luz, que conta com uma moderna solução de videoconferência.

Tecnologia QR Code



A CPTM implantou definitivamente a solução para controle de venda e validação dos bilhetes utilizando a tecnologia QR Code (código de barras bidimensional), substituindo em quase sua totalidade os antigos bilhetes

“Edmonson”, caracterizando uma grande modernização em seu sistema de bilhetagem.

Sobre o Sistema de Bilhetagem QR Code

A implementação de um sistema unificado de gerenciamento das atividades relativas à venda de créditos e de passagens no sistema metroferroviário proporciona redução de custo em face dessa unificação, além de representar importante incremento de controle do fluxo financeiro da arrecadação e na obtenção de informações detalhadas sobre bilhetagem, ao mesmo tempo que ensejará melhoria na experiência de viagem aos passageiros, na medida em que fomentará a adoção de novas tecnologias e opções para a forma de aquisição de créditos e/ou de passagens, não limitados aos espaços das estações.

Hoje, o bilhete do tipo QR Code, já substituiu o bilhete Edmonson em todas as estações da CPTM e do Metrô.

Enquanto o bilhete unitário de viagem, com tecnologia Edmonson era disponibilizado exclusivamente nas bilheterias das estações, em função da complexa logística de guarda, transporte e distribuição, o bilhete também unitário, que estamos utilizando em substituição, e que se utiliza da tecnologia QR Code, proporciona a vantagem de não necessitar da mesma estrutura logística, e ainda oferecer aos passageiros diferentes formas de aquisição do direito de viagem.

Este tipo de bilhete é comercializado em diversas plataformas, não se limitando apenas às bilheterias localizadas nas estações de CPTM e Metrô, como ocorria com o bilhete Edmonson. Mesmo nestes locais, os passageiros podem adquirir seus bilhetes unitários nas ATMs (equipamento de autoatendimento) instalados em todas as estações.

O bilhete unitário digital a ser utilizado nas estações do Metrô e da CPTM pode ser comprado através vários novos canais e diversas formas de pagamento, disponibilizados a partir da implantação do novo sistema. A seguir os canais e meios de pagamento atualmente disponíveis aos passageiros para aquisição do novo bilhete:

- WhatsApp oficial TOP (11 3888-2200)
- Compra de até 5 bilhetes por transação
- Forma de pagamento: PIX
- Aplicativo TOP (Android e IOS)

- Compra de até 10 bilhetes por transação
 - Forma de pagamento: Crédito e Débito
- Máquinas de Autoatendimento (ATM)
 - Disponível em todas as estações do Metrô e CPTM
 - Forma de pagamento: Débito
- Estabelecimentos Comerciais Parceiros
 - Os estabelecimentos parceiros que fazem a venda do Bilhete Digital QR Code podem ser consultados no site boradetop.com.br e são sinalizados com materiais de comunicação “Aqui tem TOP” (atualmente estão disponíveis mais de 8.000 pontos de venda parceiros na região metropolitana de SP).
 - Forma de pagamento: preferencialmente a dinheiro, podendo aceitar débito e crédito (consulte no local as formas aceitas).

A pulverização das vendas em diversos canais, inclusive fora das estações, permitiu que fosse iniciado o processo de fechamento das bilheterias das estações. A substituição das bilheterias tradicionais faz parte do plano de modernização dos meios de pagamento nos transportes do Governo do Estado de São Paulo, iniciado em setembro de 2019.

Em 08/10/2021, CPTM e Metrô iniciaram um piloto para testar o fechamento de bilheterias e analisar o comportamento da demanda de passageiros que adquirem o bilhete unitário, a migração para os demais canais de venda disponíveis, a efetividade do serviço prestado e os impactos operacionais acarretados. As estações escolhidas para este teste foram: Granja Julieta, na Linha 9-Esmeralda da CPTM e Belém, na Linha 3-Vermelha do Metrô. O processo, que culminou com o fechamento total das bilheterias nestas estações, terminou em 22/10/21.

Logo após, em 05/12/2021, foi inaugurada a nova Estação João Dias, que já não possui bilheteria aberta para a venda de bilhetes. Nesta mesma data foi lançado o novo cartão TOP, que substituirá o cartão BOM e faz parte do mesmo sistema de bilhetagem QR Code, integrando um sistema unificado na rede metroferroviária.

A partir desta data, iniciou-se a migração dos passageiros do Cartão BOM para o TOP. Este processo deverá estar finalizado no primeiro semestre de 2022. Também foi iniciada a aceitação dos cartões bancários sem contato diretamente nos bloqueios, como forma de pagamento e validação do direito de viagem. Trata-se da

tecnologia EMV, já mundialmente consolidada. O acesso a rede metroferroviária utilizando-se destes cartões é possível em dois bloqueios da Estação João Dias, onde estão sendo realizadas as utilizações em ambiente controlado, com a finalidade de medições e testes da nova tecnologia. Assim que todos os testes e eventuais ajustes forem realizados, terá início a expansão para todas as estações da CPTM e do Metrô.

Em 2021, a CPTM, vendeu mensalmente, uma média de mais de 4,2 milhões de bilhetes QR Code, destes, 15% já representam as vendas nos novos canais, mesmo com quase a totalidade das bilheterias ainda em funcionamento.



Campanha de divulgação do TOP