

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS 2021 DA CPTM**

### **1 INTRODUÇÃO**

A lei federal 13.303 de 30/06/2016, regulamentada pelo Decreto Estadual 62.349/2016, em seu artigo 23, parágrafo 2º, estabelece a competência ao Conselho de Administração do órgão público de promover a análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo.

### **2 FINALIDADE**

Fornecer elementos para análise do Plano de Negócios 2021 no corrente exercício.

### **3 FORMULAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS 2021**

A Diretoria Executiva da CPTM formulou o Plano de Negócios 2021 e a Estratégia de Longo Prazo 2022-2026, aprovados pelo Conselho de Administração da empresa, em sua reunião de 14 de dezembro de 2020. A estrutura do Plano de Negócios 2021 considerou a abordagem estratégica empresarial que estabelece: 5 dimensões de atuação, desdobradas em 9 objetivos estratégicos, esses desdobrados em 30 metas.

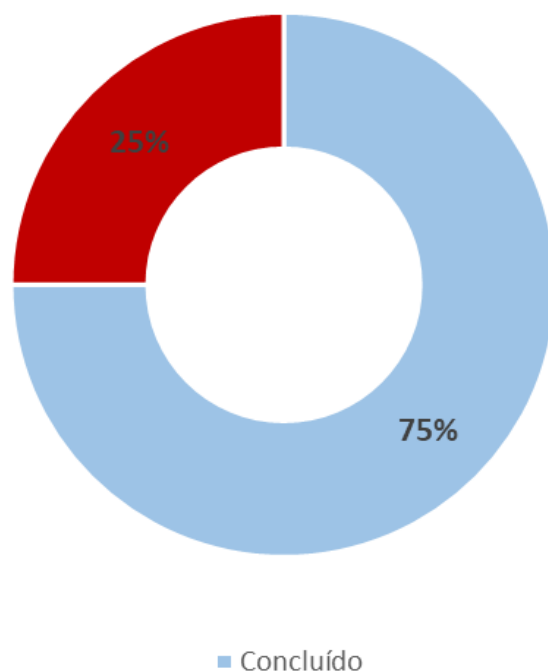
Em conformidade ao projeto LOA 2021 de 30/09/2020, a CPTM previu recursos em investimentos para o atendimento do Plano de Negócios 2021 na ordem de R\$ 543,0 milhões, considerando recursos próprios e do tesouro do estado. A LOA - Lei Orçamentária 17.309 de 29/12/2020, referendou os recursos previstos no projeto LOA 2020. Esse montante de capital considerou projetos e atividades voltados, fundamentalmente, à expansão e modernização dos serviços prestados pela CPTM.

Convém destacar que os efeitos provocados pela pandemia do Covid-19 impactaram significativamente tanto o orçamento da CPTM quanto a execução de atividades não dependentes de recursos orçamentários, situação que perdurou ao longo de 2021. A retração econômica provocou reflexos relevantes para o setor de transporte público.

Acrescenta-se ainda que, nos meses de março, junho, setembro e outubro, a Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão autorizou a reprogramação dos recursos fonte GESP proporcionando termos a real dimensão dos valores disponíveis e consequentemente organizarmos as necessárias revisões de cronogramas.

Apesar desse cenário adverso, a empresa conduziu eficazmente as ações que compõem o plano de metas, com a conclusão de 4 metas e entrega de 75% das ações previstas. No capítulo 4 a seguir, as informações das principais realizações ocorridas ao longo de 2021.

## 4 STATUS DAS AÇÕES



### 4.1 Dimensão Transformação da Cultura

#### OE 1 - Transformar o ambiente organizacional

##### **Meta 1.1 – Implantar política de gestão de pessoas voltada à valorização humana e desenvolvimento de competências**

- ✓ Concluída a primeira pesquisa de clima organizacional, com os planos de ação decorrentes da pesquisa elaborados e executados em sua totalidade. A 2ª edição da pesquisa ocorrerá em 2022. Serão realizadas novas ações (“Pesquisas Humanizadas”) a partir de 2022 voltadas a maximizar o clima organizacional e a qualidade nas relações de trabalho, pós Programa de Desligamento Incentivado – PDI ;
- ✓ Implantada e normatizada a política de recursos humanos;
- ✓ Lançado no ano passado, o Programa Gestão de Liderança – PGL previu a execução da fase 2, por meio de treinamento contratado, para aplicação do PGL para todos os supervisores. Devido a disponibilidade orçamentária e negativas do Comitê Gestor de Gastos Públicos, optou-se por realizar a execução da fase 2 em 2022 com mão de obra interna;

- ✓ Estava prevista a contratação de consultoria para a promoção de estudos para a revisão da estrutura organizacional e do PCCS - Plano de Carreira, Cargos e Salários. Devido a restrições orçamentárias e negativas do Comitê Gestor de Gastos Públicos, houve mudança de estratégia, prevendo a execução de atividades em 3 frentes com mão de obra interna: 1 - dimensionamento da força de trabalho, em fase conclusiva, 2 - implantação de nova estrutura organizacional e 3 - estudo para revisão da evolução funcional de empregados;
- ✓ Em 2021 não foi possível operacionalizar o PCCS (promover a movimentação dos colaboradores no plano de carreira revisado) devido à não liberação de recursos pelo GESP;
- ✓ Concluído o Programa de Gestão de Desempenho, ciclo 2021, com avaliação 180 graus (subordinados também avaliam seus superiores).

### **Meta 1.2 – Implantar trabalho remoto e reduzir a utilização de edifícios administrativos**

- ✓ Trabalho remoto implantado em todas as áreas administrativas;
- ✓ Piloto de redução da utilização de edifícios administrativos com criação de layouts, proposta de ocupação e política de equipamentos foi implantado no 13º andar do edifício CIDADE IV;
- ✓ Implantada a proposta de redução nos andares 3, 4 5 e 6 do edifício CIDADE IV. Totalizando uma redução de área e custo de 37%;
- ✓ Aprovada a proposta de redução no 9º andar no edifício CIDADE IV, com implantação prevista para 2022;
- ✓ Meta concluída.

## **OE 2 - Promover uma cultura de empreendedorismo corporativo e inovação**

### **Meta 2.1 - Implantar novas modalidades de negócios em parceria com a iniciativa privada**

- ✓ As contratações das concessões dos empreendimentos associados às estações Jundiapéba, Mogi das Cruzes, São Miguel Paulista e Estudantes não ocorreram porque as sessões públicas deram desertas. O desinteresse por parte do mercado em São Miguel Paulista se deu por conta das restrições de construção na área do tombamento da Capela de São Miguel presente no local pelo CONDEPHAAT. Após sondagens junto ao mercado, o edital será republicado com a opção de ocupação edificada da área próxima à praça da capela. Já a concessão de empreendimento associado às estações Jundiapéba, Mogi das Cruzes e Estudantes, uma nova

tentativa foi reestruturada, o edital foi republicado e o pregão eletrônico marcado para 20/01/2022.

- ✓ A contratação da concessão de empreendimentos associados à estação Brás não ocorreu pois ainda há a necessidade de um alinhamento entre CPTM e a SPUrbanismo sobre a necessidade de um Projeto de Intervenção Urbana (PIU), uma vez que o Brás encontra-se em uma Zona de Ocupação Especial (ZOE)
- ✓ A contratação da concessão de todos os espaços de varejo interno e externos às estações - Projeto MASTER VAREJO não ocorreu pois, devido à concessão das linhas 8 e 9, o projeto precisou ser revisto e as diretrizes realinhadas, mantendo as linhas 10, 11, 12 e 13. O Projeto foi renomeado para VAREJO CPTM
- ✓ Regularizada a matrícula do terreno no Brás em nome da CPTM;
- ✓ A contratação da concessão do compartilhamento de infraestrutura para exploração comercial de fibra ótica não ocorreu pois não foi finalizada a conferência dos dados (extensão dos dutos, disponibilidade compartilhada) para a modelagem financeira e documentação técnica que embasará o processo de pregão.
- ✓ Integrada à estrutura da ação para concessão de compartilhamento de dutos para Fibra Ótica a ação de concessão de uso de espaços em estações para instalação de antenas (4G, 5G);
- ✓ Entregue pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE o Relatório com simulador de valores para cada estação desejada e tabela de referência para fornecer modelo de contratação e estimativa de receita para concessão de Naming Rights das Estações Brás, Luz, Mooca e São Caetano;
- ✓ A tentativa de inclusão dos bicicletários na chamada de projetos de mobilidade urbana sustentável, promovida pelo BNDES, para angariar estudo de pré-viabilidade, não teve êxito. Oportunamente o modelo será reestruturado.
- ✓ Em andamento a definição de áreas e infraestruturas que receberão os equipamentos de wifi para concessão de serviços de transmissão de dados em todas as estações da CPTM;
- ✓ Recorde de 39 trens adesivados, sendo 13 ativos no mesmo mês (nov/21);
- ✓ Entregue a 1ª estação sustentável em São Paulo - Vila Olímpia;

## **Meta 2.2 - Ampliar e fortalecer ações que promovam qualidade de vida e responsabilidade social**

- ✓ Iniciadas em 2020, concluídas as ações de responsabilidade social;
- ✓ O projeto de relacionamento das crianças com a ferrovia, que trata de conscientizar os jovens em relação ao negócio da CPTM, não teve continuidade. As escolas convidadas não demonstraram interesse no projeto, devido às altas demandas impostas pelo retorno presencial de todos os estudantes, aos desafios interpostos

pela pandemia e às deficiências de conteúdo advindas dos períodos de isolamento e distanciamento do espaço físico da escola;

- ✓ Com a criação do Comitê de Responsabilidade Social e Cidadã, em que as ações que promovem qualidade de vida e responsabilidade social tornar-se-ão prática corporativa, dá-se essa meta como concluída.

### **Meta 2.3 – Implantar ações voltadas a inovação e transformação digital**

- ✓ Para a metodologia BIM (Building Information Model), foram concluídas as ações de contratação dos treinamentos de capacitação das equipes tanto nas disciplinas específicas quanto para os fluxos de projeto;
- ✓ Para a contratação da “consultoria de apoio”, devido a não autorização do comitê geral de gastos públicos, foi adotada estratégia alternativa de fornecimento por convênio com a Fundação Vanzolini e este processo está em andamento;
- ✓ Adquiridas 15 “workstations” para a área de projetos da Companhia;
- ✓ Em metodologias ágeis, foram concluídos os treinamentos de 5 turmas em “Design Thinking”, duas turmas em “Scrum Master” e uma turma em “Lean Office”;
- ✓ Concluído com sucesso o evento “Hackathon” realizado na “Semana da Inovação” com temas definidos a partir da experiência do passageiro, nas estações “Smart Stations in Smart Cities”;
- ✓ Concluídos também os projetos “FerroLab” que visa desenvolver visão de futuro e facilitar o processo de prototipagem de novas tecnologias, bem como a Plataforma de cocriação “Transformação Digital” com foco em projetos de “P&D” buscando resolver problemas da CPTM a “custo zero”;
- ✓ MBI - Especialização em Inovação - contratação da segunda turma não autorizada pelo comitê geral de gastos públicos; não foi possível estabelecer estratégia alternativa.
- ✓ “Prêmio INOVA CPTM” - 2ª Edição – lançado em dezembro/2021, devido a intensa programação da “Semana da Inovação”, a sequência e conclusão desta ação foi reprogramada para o primeiro semestre de 2022;
- ✓ “Collab” (protótipo de colaboração com Universidades) – devido à falta de adesão das universidades ao chamamento público, motivada por alguns termos do edital da CPTM criticados pelas áreas jurídicas das universidades, o edital de chamamento público será revisado para nova publicação. Por decorrência, esta ação foi reprogramada para 2022.

## **4.2 Dimensão Eficiência Administrativa**

OE 3 - Aperfeiçoar um modelo gerencial sustentado na busca por excelência na gestão de projetos e processos de negócios

### **Meta 3.1 – Implantar metodologia de gestão de projetos**

- ✓ Foram concluídas as etapas de mapeamento dos processos na DE e normas existentes bem como a classificação das tipologias de empreendimentos com declaração básica de escopo;
- ✓ Foram validadas as diretrizes para elaboração de EAP (estrutura analítica de projeto) padrão, bem como definidos os projetos e o ambiente controlado para serem testados como “pilotos”;
- ✓ Em desenvolvimento a metodologia de gerenciamento de empreendimentos e gestão de projetos ágeis dos projetos de engenharia.
- ✓ O processo de contratação da ferramenta para gestão de projetos foi reprogramado para o exercício 2022, devido às adequações necessárias ao planejamento.

### **Meta 3.2 – Transformar processos corporativos em processos digitais**

- ✓ Concluídas com sucesso todas as 3 fases, à saber: “Fase 1 – Operação Assistida”, “Fase 2 – Mapeamento e Implantação” e “Fase 3 – Conclusão da Implantação”, completando assim todas as ações planejadas para esta meta. Foram mais de 108 mil documentos tramitados de forma digital, com suporte estruturado à plataforma de apoio;
- ✓ Meta concluída.

### **Meta 3.3 – Promover a padronização e a atualização contínua da infraestrutura de TI**

- ✓ Adquiridos notebooks, ultrabooks, tablet's (equipamentos entregues e operacionais);
- ✓ Adquiridas as estações de trabalho (35 workstations entregues, 500 desktops avançados com previsão de entrega na segunda quinzena de dezembro/2021);
- ✓ Substituídos servidores obsoletos utilizados em virtualização / VDI e SW Vmware (equipamentos em operação);
- ✓ Implantado o datacenter - infraestrutura da sala cofre;
- ✓ Implantadas as ações para a governança em privacidade e proteção de dados;
- ✓ Em processo de contratação a implantação de salas de vídeo conferência (Expectativa de retomada no primeiro trimestre de 2022);

- ✓ Implantados os equipamentos de Storage SAN e backup em disco;
- ✓ Implantadas as ações de governança em privacidade e proteção de dados;
- ✓ Publicada a Política de Privacidade e Proteção de Dados;
- ✓ Ampliar a segurança de dados da TI administrativa (aguarda definição da Prodesp quanto ao fornecimento de aplicativo de gestão da LGPD);
- ✓ Em processo de treinamento dos envolvidos no tratamento de dados pessoais visando cumprir a LGPD (95% dos funcionários treinados). Capacitação em gestão da LGPD aguarda definição da solução a ser fornecida pela Prodesp;

### **Meta 3.4 – Implantar a política de gestão de riscos corporativos**

- ✓ Concluída a implantação da gestão de riscos em todas as áreas da CPTM, com treinamentos e mapeamentos dos riscos;
- ✓ Concluída a adequação das funcionalidades do SGR - Sistema de Gestão de Riscos, estando o sistema operacional, com carga dos mapas de riscos;
- ✓ Elaborada e divulgada a cartilha de gestão de riscos;
- ✓ Realizada a pesquisa de maturidade em gestão de riscos com todos os gestores dos 3 primeiros níveis hierárquicos (diretores, gerentes, chefes de departamento e assessores);
- ✓ Em contratação dos serviços para apoio técnico ao gerenciamento de riscos na CPTM. O processo de contratação sofreu atraso em decorrência da demora da aprovação pelo COETIC - Conselho Estadual de TI ocorrida em 22/10/2021. Publicado edital em novembro de 2021, com previsão assinatura do contrato em 25/03/2022;
- ✓ Realizado o detalhamento dos planos de ação macro de todas as áreas da cia;
- ✓ Realização dos lançamentos dos riscos e respectivos planos de ação no SGR (carregamento no sistema) com previsão de conclusão em abril/2022;
- ✓ Identificação e mapeamento dos riscos empresariais cujo processo envolveu entrevistas estruturadas com os diretores, consolidação das informações coletadas e aprovação da Matriz de Riscos pela diretoria colegiada em novembro. Aprovado com comentários pelo Consad em dezembro, com previsão de aprovação em janeiro/2022;
- ✓ O estabelecimento dos indicadores dos riscos empresariais sofreu atrasos devido à dependência da aprovação da Matriz de Riscos pela diretoria em novembro. Previsão da sua aprovação pela diretoria em abril/2022;
- ✓ O treinamento à alta administração sobre a política de gestão de riscos sofreu atrasos em função de ajustes na abordagem e material de apoio. Previsão da aplicação do treinamento em fevereiro/2022.

### **Meta 3.5 – Implantar novo sistema integrado de gestão empresarial – ERP**

- ✓ Requisitos corporativos levantados e sistemas de mercado avaliados;
- ✓ Concluído Termo de Referência;
- ✓ Valoração Concluída;
- ✓ Em processo de contratação da solução ERP.

#### OE 4 - Aperfeiçoar o modelo de gestão financeira

##### **Meta 4.1 – Modernizar o sistema de estoque e logística**

- ✓ Concluída com sucesso a ação de saneamento do estoque do almoxarifado com a identificação e retirada dos materiais inservíveis e com a consequente redução do estoque contábil. Vale destacar que esta atividade continua na forma de melhoria contínua, baseada na filosofia do “5S”, buscando sempre a maior eficiência, padronização e organização dos almoxarifados;
- ✓ Em andamento a instalação de 2 novos tanques de combustível, a Licença de Instalação foi emitida e o detalhamento das necessidades depende de priorização por parte do DOVD/GOV; estas atividades serão reprogramadas para 2022;
- ✓ Em processo de contratação dos serviços para descarte de resíduos com vistas à diminuição do passivo ambiental; a construção da Central da Lapa foi concluída e em estágio inicial a construção da Central de Roosevelt;
- ✓ Em andamento a mudança do sistema de distribuição e entrega de materiais, o processo de concessão das linhas 8 e 9, bem como as definições de novas instalações para os almoxarifados motivaram a reprogramação destas atividades para 2022 e 2023;
- ✓ Em processo de contratação dos serviços de modernização da frota de empilhadeiras e paleteiras de Presidente Altino e Lapa; para as empilhadeiras elétricas e motorizadas, a assinatura dos contratos foi concluída com sucesso; para as empilhadeiras do tipo “Todo Terreno”, devido ao fracasso da licitação, o edital será revisado e esta atividade será reprogramada para 2022;
- ✓ Em andamento as atividades visando a capacitação da equipe para modernização do sistema de estoque e logística;
- ✓ Para o exercício 2022 serão inseridas novas ações direcionadas à gestão sustentável de materiais de estoque e inservíveis.

##### **Meta 4.2 – Reduzir custos administrativos e operacionais**

- ✓ Após definição da documentação das regras de negócio e da modelagem da governança de custos e estabelecidos os critérios de redução do custeio da CPTM para 2021, foi necessário rever o enfoque de orçamentário para contábil;



- ✓ Conforme diretrizes da DF, será necessária revisão da meta com readequação das ações. Realizado diagnóstico a respeito e aprovado pela DF em dezembro/21.

#### **Meta 4.3 – Estruturar e implantar o contrato de desempenho e performance**

- ✓ Concluídos os estudos preliminares e levantamento de dados: análise de benchmark junto a empresas e órgãos do GESP para coletar lições aprendidas; estabelecimento de cenários e estudos de demanda; lista dos serviços da CPTM e padrões de qualidade a partir da jornada do passageiro; coleta de dados de ouvidoria/atendimento; estudo de modelos de contrato;
- ✓ A meta foi revisada, estendendo o prazo de conclusão para o 1º semestre de 2022, momento em que haverá a transição de operação e manutenção das linhas 8 - Diamante e 9 - Esmeralda à concessionária privada e uma melhor condição para cálculo da tarifa técnica a ser proposta. A revisão buscou também conferir uma estrutura mais adequada à meta com divisão das atividades em 3 eixos: operacional, jurídico-administrativo e financeiro;
- ✓ O eixo operacional, em andamento, é o responsável por prover as informações técnicas para elaboração do contrato de desempenho. O principal entregável, em andamento, são os anexos em que constam a metodologia de apuração dos indicadores técnico-operacionais (qualidade do serviço e manutenção do sistema) e as metas definidas para o ciclo quinquenal da propositura do contrato de desempenho;
- ✓ O eixo jurídico-administrativo, em andamento, tem como objetivo a elaboração da minuta base do contrato, levando-se em consideração os aspectos que devem ser observados para atendimento à legislação vigente;
- ✓ O eixo financeiro, a se iniciar em janeiro/2022, considera a definição do modelo de remuneração que envolve, dentre outros aspectos, definir a parcela fixa e a parcela variável da remuneração, o modelamento financeiro-econômico para garantir o adequado fluxo de caixa da Companhia e a fórmula a ser adotada para composição da remuneração mensal e do reajuste anual;
- ✓ Acrescentada a ação Consolidação da proposta de Contrato de Desempenho, em andamento, de forma a concatenar os entregáveis produzidos por cada eixo.

### **4.3 Dimensão Relacionamento e Imagem**

#### **OE 5 - Implantar uma nova política de comunicações corporativas**

##### **Meta 5.1 – Implantar a política integrada de comunicação corporativa e relacionamento**

- ✓ Realizado benchmarking em 3 instituições reconhecidas em comunicação interna e concluído relatório com as premissas de comunicação corporativa idealizada pela CPTM;
- ✓ Identificados os canais de comunicação existentes e mensuração do alcance desses canais;
- ✓ Definidos os públicos-alvo e identificação de onde e como se buscam informações;
- ✓ Organizados os grupos para envio de e-mail marketing dentro do perfil de utilização.

#### **Meta 5.2 - Implantar plataforma de comunicação integrada Omnichannel com público externo**

- ✓ Termo de Referência elaborado;
- ✓ Realizadas as Cotações Referenciais e obtenção do RAV;
- ✓ Emitida a SC;
- ✓ Obtida a aprovação do COETIC.

### **4.4 Dimensão Adequação Normativa**

#### **OE 6 - Regularizar a titularidade patrimonial e posse dos territórios sob domínio da CPTM e em aquisição**

##### **Meta 6.1 – Regularizar os territórios das linhas 8 e 9, 7 e 10, 11 e 12**

- ✓ Contratada a prestação de serviços técnicos de levantamento topográfico para regularização fundiária de áreas;
- ✓ Em andamento a regularização dominial das áreas de todas as linhas da CPTM com planos de trabalho aprovados e estabelecimento das áreas que terão prioridade na regularização. A totalidade das áreas da SPU e DNIT foram consensadas para transferência de propriedade. Convênio com SPU/CPTM/DNIT assinado. Concedidos 18 títulos de áreas não prioritárias em nome da CPTM;
- ✓ Em andamento os serviços de levantamento topográfico, com previsão de entrega no 1º semestre de 2022 das plantas mosaicos por circunscrição cartorial, memorial descritivo e lista de confrontantes das áreas prioritárias.

## OE 7 - Promover uma intensa política de segurança, saúde e meio ambiente

### **Meta 7.1 – Adequar acessibilidade e NR 24 nas estações**

- ✓ Em andamento as obras de acessibilidade das estações São Caetano do Sul e Utinga na Linha 10-Turquesa;
- ✓ Em andamento as obras de acessibilidade das estações Prefeito Saladino e Capuava na Linha 10 - Turquesa;
- ✓ Em contratação as obras de acessibilidade da estação Manoel Feio na Linha 12 - Safira;
- ✓ Em andamento a elaboração dos projetos de acessibilidade das estações Aracaré na Linha 12-Safira, Santo André, Mauá, Mooca e Ipiranga na Linha 10-Turquesa;
- ✓ Finalizadas as obras de acessibilidade da Estação Várzea Paulista na Linha 7 - Rubi.

### **Meta 7.2 – Obter os AVCB's (estações, subestações, salas técnicas, cabines, complexos, prédios administrativos e túneis)**

- ✓ Foram obtidos e/ou renovados os AVCB's das Estações Quitaúna e Corinthians Itaquera, bem como da Cabine de Seccionamento e Paralelismo de Itaim Paulista, das Subestações Jandira e Jaraguá e da Sala Técnica de Itapevi.

### **Meta 7.3 – Regularização de 100% das licenças ambientais de instalação (LI) e de operação (LO)**

- ✓ Os relatórios de requerimento das Licenças de Operação foram protocolados e estão em fase de análise pela equipe técnica da CETESB;
- ✓ A publicação do edital está prevista para ocorrer na primeira quinzena de fevereiro de 2022 e a assinatura do contrato está prevista para ocorrer na segunda quinzena de maio de 2022, considerando os prazos normais do processo licitatório;
- ✓ O atraso no processo foi decorrente da necessidade de realização de ajustes na documentação (TR e ET) por demandas apontadas pela Diretoria de Engenharia;
- ✓ Em implementação dos programas de comunicação social e de educação patrimonial relativos ao empreendimento da extensão da linha 9 Esmeralda a Varginha.

**Meta 7.4 – Realizar o gerenciamento e recuperação de 30% das áreas consideradas contaminadas**

- ✓ Assinado contrato de estudos de investigação de áreas contaminadas para atender ao parecer técnico Cetesb nº 01/17/IET/ID que estabelece as diretrizes para regularização ambiental das linhas e instalações ferroviárias da CPTM.

**Meta 7.5 – Adequar as instalações físicas quanto aos requisitos normativo-legais (bilheterias, para-raios, rotas de fuga, questões acidente de trabalho, ambiental)**

- ✓ Em elaboração Proposta de ações para implementação das adequações;
- ✓ Com a publicação da norma de serviço – NS.DP/006 – “Adequação do Uso das Edificações” e do Caderno de Diretrizes Normativas para implantação, modernização e regularização das edificações sob uso e gestão da CPTM, em que as ações necessárias para a gestão e regularização das edificações tornar-se-ão prática corporativa, dá-se essa meta como concluída.

## **4.5 Dimensão Desempenho Operacional**

**OE 8 - Modernizar continuamente a rede da companhia**

**Meta 8.1 – Aumentar a capacidade de atendimento das instalações de apoio à operação**

- ✓ Contratadas as obras de adequação dos estacionamentos de trens de Guaianases, Manoel Feio e Mauá (Pátio Norte);
- ✓ Contratados os serviços para implantação de linhas de vida para atividades em altura em 2 lavadores (Jundiapéba e Barra Funda) e no Abrigo Roosevelt;
- ✓ Em andamento a elaboração dos projetos do abrigo Engenheiro São Paulo e expediente para contratação das obras.

**Meta 8.2 – Concluir ações de modernização das linhas 11 e 12**

- ✓ Em andamento a implantação da sinalização CBTC na Linha 11 e a complementação do sistema de suprimento de energia das linhas 11 e 12.
- ✓ Concluídas as reformas das Cabines Seccionadoras Brás – Arthur Alvim – Estudantes e Jundiapéba na Linha 11.

### **Meta 8.3 – Concluir ações de modernização da linha 10**

- ✓ Em andamento a implantação da sinalização CBTC e a complementação do sistema de suprimento de energia;
- ✓ Em processo de contratação da construção da subestação Santo André;
- ✓ Em produção diagnóstico da situação dos contratos de sistema paralisados.

### **Meta 8.4 – Promover atualização contínua da infraestrutura de manutenção**

- ✓ Concluída a contratação de empresa especializada para manutenção de estruturas metálicas de passarelas de pedestre sobre as linhas da CPTM;
- ✓ Em andamento a implantação de soluções para garantir confiabilidade e disponibilidade de sistemas operacionais;
- ✓ Em processo de contratação da aquisição de redutores de vão nas plataformas de todas as estações;
- ✓ Em processo de contratação dos serviços de reabilitação estrutural de viadutos rodoviário e ferroviário;
- ✓ Em andamento a melhoria das condições de iluminação das estações;
- ✓ Em andamento aquisição de veículos auxiliares de manutenção de via permanente;
- ✓ Em andamento a recapitação/aquisição de equipamentos para as oficinas de manutenção.

### **Meta 8.5 – Implantar o conceito de mobilidade como serviço e experiência dos passageiros**

- ✓ Difundido o conhecimento da Jornada do Cliente a toda a organização
- ✓ Divulgados o mapa da Jornada da Mulher e a pesquisa Voz Feminina;
- ✓ Concluído o Mapa da Jornada Inclusiva voltado a Pessoas com Mobilidade Específica;
- ✓ Realizado estudo de aprofundamento e elaborado o mapa do cliente-consumidor da CPTM;
- ✓ Realizada pesquisa de satisfação com os passageiros do atendimento da equipe da segurança;
- ✓ Realizado chamamento público para projeto piloto de integração modal com bicicletas compartilhadas;

- ✓ Em conclusão projeto piloto de integração com veículos compartilhados por aplicativos;
- ✓ Concluído estudo interno de viabilidade técnica e operacional de integração física com ônibus. Em andamento proposta de implantação de um projeto piloto em parceria com a administração municipal de Franco da Rocha;
- ✓ Elaborado um TR para a contratação do estudo de Indicadores de posicionamento de mercado em virtude das tratativas de estabelecimento de parceria entre a CPTM e o Banco Mundial - não ter tido êxito.

#### **Meta 8.6 – Estruturar ações de melhorias na experiência dos passageiros**

- ✓ Em processo de contratação do sistema gerenciador de planejamento de viagens e escalas;
- ✓ Realizada prova de conceito do Georreferenciamento. A proposta apresentada na PoC foi de alto custo. Deste modo, uma opção seria efetuar a compra com o próprio fabricante do trem;
- ✓ Melhorias nos serviços do Expresso Turístico de Paranapiacaba: iniciados os trabalhos de reforma dos carros para atender demanda reprimida e em negociação novas faixas horárias com a MRS para ampliação da oferta de lugares com 4 carros;
- ✓ Realizadas melhorias para aumento da velocidade comercial da Linha 7: extensão do serviço da linha até o Brás e retirada de restrições de velocidade. Pendente somente uma restrição na região de Jundiaí. Está em andamento a substituição de AMV "pulo duplo" por AMV convencional;
- ✓ Implantados os serviços Brás - Francisco Morato e Brás – Jundiaí, visando minimizar o baldeio em Francisco Morato. Em processo de adequação (plotagem) da Comunicação Visual das estações;
- ✓ Realizadas melhorias para aumento da velocidade comercial da Linha 10: retirada definitiva dos trens série 2100, transferência dos trens série 7000 e reestruturado modelo operacional do terminal de manobra Mauá. Foram realizados testes de tempo de percurso na região de Rio Grande da Serra, sendo verificado a necessidade de mais estudos pela equipe de engenharia e manutenção, em conjunto com a equipe técnica da MRS;
- ✓ Realizada Prova de Conceito de dispositivos redutores de vão nas plataformas das estações;
- ✓ Em andamento as adequações na estação Calmon Viana. Houve necessidade de renegociar com a Alstom mais prazo, para realizar as modificações na tela do painel sinótico do CCO.

#### **OE 9 - Expandir os serviços de transporte**

**Meta 9.1 – Iniciar a operação da extensão da linha 9 - Grajaú a Varginha**

- ✓ Estação Bruno Covas – Mendes/Natal entregue à população;
- ✓ Em andamento as obras da Estação Varginha;
- ✓ Em andamento as implantações dos sistemas de sinalização e energia;
- ✓ Em andamento a implantação das travessias de drenagens de águas pluviais;
- ✓ Em processo de contratação das obras civis do terminal de ônibus de Varginha;
- ✓ Em andamento as obras de remanejamento de interferências com a Enel;
- ✓ Em andamento as obras dos viadutos rodoviários do lote 2.

**Meta 9.2 – Iniciar a operação da extensão da linha 13 - trecho aeroporto até a região central**

- ✓ Em processo de contratação das obras para implantação dos sistemas de sinalização, energia, via permanente e rede aérea no trecho Luz/Barra Funda;
- ✓ Concluída a contratação das obras para implantação do novo túnel de ligação entre a CPTM e o Metrô na estação Luz e adequações de acesso – interligação com a Linha 4;
- ✓ Em processo de contratação das obras para adequação da estação Palmeiras-Barra Funda;
- ✓ Em andamento a elaboração dos projetos para adequação da plataforma 5 da estação Luz e adequação do plano de vias no Brás.

**Meta 9.3 – Iniciar a implantação da extensão da linha 13 até a região de Bonsucesso**

- ✓ Em processo de contratação do anteprojeto da extensão da linha 13 até Bonsucesso;
- ✓ Em andamento contrato de serviços técnicos para execução de levantamento aero fotográfico planialtimétrico georreferenciado.