

# PLANO DE NEGÓCIOS 2022 E ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2023 - 2027

Dez/2021



LEI Nº 13.303, DE 30 DE JUNHO DE 2016 - ARTIGO 23 § 1º

ESTE MATERIAL FOI PREPARADO PELA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM. ELE PODE CONTER INFORMAÇÕES SOBRE EVENTOS FUTUROS E ESTAS PROJEÇÕES/ESTIMATIVAS ESTÃO SUJEITAS A RISCOS E INCERTEZAS RELACIONADOS A FATORES FORA DE NOSSA CAPACIDADE DE CONTROLAR OU ESTIMAR PRECISAMENTE, TAIS COMO CONDIÇÕES DE MERCADO, AMBIENTE COMPETITIVO, FLUTUAÇÕES DE MOEDA E DA INFLAÇÃO, MUDANÇAS EM ÓRGÃOS REGULADORES E GOVERNAMENTAIS E OUTROS FATORES QUE PODERÃO DIFERIR MATERIALMENTE DAQUELES PROJETADOS.

A INFORMAÇÃO NELE CONTIDA BASEIA-SE NA MELHOR INFORMAÇÃO DISPONÍVEL, RECOLHIDA A PARTIR DE FONTES OFICIAIS OU CRÍVEIS. NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR EVENTUAIS OMISSÕES OU ERROS.

ESTAS PROJEÇÕES E ESTIMATIVAS NÃO DEVEM SER INTERPRETADAS COMO GARANTIA DE PERFORMANCE FUTURA.

A COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS NÃO SE OBRIGA EM PUBLICAR QUALQUER REVISÃO OU ATUALIZAR ESSAS PROJEÇÕES E ESTIMATIVAS FRENTE A EVENTOS OU CIRCUNSTÂNCIAS QUE VENHAM A OCORRER APÓS A DATA DESTE DOCUMENTO.

ESTE MATERIAL É PARA USO EXCLUSIVO DE SEUS RECEPTORES E SEU CONTEÚDO NÃO PODE SER REPRODUZIDO, REDISTRIBUÍDO, PUBLICADO OU COPIADO DE QUALQUER FORMA, INTEGRAL OU PARCIALMENTE, SEM EXPRESSA AUTORIZAÇÃO DA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS.

AVISO: AS INFORMAÇÕES FORAM EXTRAÍDAS DE FONTES OFICIAIS DO GOVERNO.

APRESENTAÇÃO - PALAVRA DO PRESIDENTE	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
MACRO TENDÊNCIAS E CONJUNTURA ECONÔMICA	6
A COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS	12
NEGÓCIOS E ESTRATÉGIA 2022-2027	18
GESTÃO DE BENEFÍCIOS, METAS E COMPROMISSOS	29
RISCOS E OPORTUNIDADES	49

## PALAVRA DO PRESIDENTE

A FORMULAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS 2022 E DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2023-2027 DA CPTM É FRUTO DO APRIMORAMENTO DA ESTRATÉGIA EMPRESARIAL. CORROBOROU PARA ESTE APRIMORAMENTO A ADOÇÃO DA ESTRATÉGIA DE POSICIONAMENTO DA JORNADA DO CLIENTE QUE GANHOU UMA RELEVÂNCIA AINDA MAIOR NOS OBJETIVOS DA EMPRESA, COM FOCO NO DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES QUE AGREGAM MAIOR VALOR PARA O CLIENTE CPTM, BEM COMO A MELHORIA DA IMAGEM DA COMPANHIA E A PROSPECÇÃO DE NOVAS OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO.

OS RECURSOS NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS 2022, CONSIDEROU O ORÇAMENTO PROPOSTO PELA CIA QUE FOI AJUSTADO, POSTERIORMENTE, NO PROJETO LOA 2022. NESSE SENTIDO, A CONJUNTURA MACROECONÔMICA PERMANECE DESAFIADORA E O CENÁRIO ADVERSO PROVOCADO PELA PANDEMIA DO COVID-19 PODERÁ CONTINUAR IMPACTANDO AS FINANÇAS E O ORÇAMENTO DA CPTM.

COMO JÁ OCORRE, MESMO A EXECUÇÃO DE ATIVIDADES NÃO DEPENDENTES DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS PODERÁ SER AFETADA PELA PANDEMIA.

MAS ESSE HORIZONTE NÃO NOS DESMOTIVA. AO CONTRÁRIO, TRAZ O DESAFIO DE SUPERAÇÃO QUE OS EMPREGADOS JÁ DERAM MOSTRAS DE ENFRENTAR NA ADVERSIDADE, FAZENDO MAIS E MELHOR PELOS NOSSOS PASSAGEIROS.

*#Bora trabalhar!*

*Pedro Tegon Moro*

DIRETOR PRESIDENTE  
(CEO)



NA HISTÓRIA RECENTE DA CPTM, O MARCO MAIS IMPORTANTE FOI A CONCESSÃO DAS LINHAS 8 - DIAMANTE E 9 - ESMERALDA. EM 2022 A CPTM TERÁ CONCORRENTE DIRETO NA OPERAÇÃO DE TRENS METROPOLITANOS NA RMS P E, INEVITAVELMENTE, OS PASSAGEIROS E O PÚBLICO EM GERAL COMPARARÃO SEUS SERVIÇOS AOS PRESTADOS PELO OPERADOR PRIVADO, O QUE REQUER O INCREMENTO DE MEDIDAS QUE *MELHOREM A EXPERIÊNCIA E A JORNADA DO CLIENTE*. ADEMAIS, HÁ O RISCO DE QUE A PERDA DE RECEITA TARIFÁRIA, JÁ COMBALIDA PELOS EFEITOS DA PANDEMIA DO COVID-19, NÃO SEJA COMPENSADA PELA REDUÇÃO DOS CUSTOS ADVINDOS DESSA NOVA CPTM, O QUE TORNA URGENTE “ACELERAR” A EXECUÇÃO DAS AÇÕES EM CURSO ELENCADAS NO CAPÍTULO GESTÃO DE BENEFÍCIOS, METAS E COMPROMISSOS DESSE DOCUMENTO, NOTADAMENTE AS DA *DIMENSÃO EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA*. OPORTUNIDADE QUE A CONCESSÃO APRESENTA É ESTABELECE COM O PODER CONCEDENTE UMA NOVA FORMA DE REMUNERAÇÃO POR SEUS SERVIÇOS VIA *CONTRATO DE DESEMPENHO E PERFORMANCE*, UMA DAS METAS ESTABELECIDAS EM 2021.

EM 2022 A REDE DA CPTM PASSARÁ A CONTAR COM CINCO LINHAS, QUE TOTALIZAM 196 KM DE EXTENSÃO ABRANGENDO 18 MUNICÍPIOS, COM 57 ESTAÇÕES, PARTE DELAS INTEGRADAS, FÍSICA E GRATUITAMENTE, ÀS LINHAS DO METRÔ E CORREDORES DE ÔNIBUS DA EMTU E MUNICIPAIS. BICICLETÁRIOS, PONTOS DE PARADA PARA TÁXIS E CARROS DE APLICATIVOS JÁ PROPORCIONAM AO CIDADÃO UMA MOBILIDADE COMPLETA.

SEGUINDO SUA TRAJETÓRIA DE MELHORIA CONSTANTE NA MODERNIZAÇÃO E EXPANSÃO DA SUA REDE, A CPTM REALIZOU IMPORTANTES REALIZAÇÕES. MARCO INOVADOR FOI A ENTREGA DA ESTAÇÃO JOÃO DIAS NA LINHA 9 - ESMERALDA, A PRIMEIRA A SER CONSTRUÍDA PELA INICIATIVA PRIVADA. NO ÂMBITO DO EMPREENDIMENTO DA EXTENSÃO DESSA LINHA ATÉ VARGINHA, FOI ENTREGUE A NOVA ESTAÇÃO BRUNO COVAS/MENDES-VILA NATAL. A ESTAÇÃO VILA OLÍMPIA, EM PARCERIA COM A INICIATIVA PRIVADA, TORNOU-SE A PRIMEIRA ESTAÇÃO DE TREM SUSTENTÁVEL DO PAÍS. A CPTM PROMOVEU MELHORIAS 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 DIRETO 710 ENTRE JUNDIAÍ E RIO GRANDE DA SERRA NAS LINHAS 7 - RUBI E 10 - TURQUESA. PROSSEGUEM AS MELHORIAS DAS CONDIÇÕES ACESSIBILIDADE DAS ESTAÇÕES COM OBRAS EM PREFEITO SALADINO, CAPUAVA, SÃO CAETANO E UTINGA.

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. 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 CIA NA ADOÇÃO DA ESTRATÉGIA ESG (ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE).





# **MACRO TENDÊNCIAS E CONJUNTURA ECONÔMICA**

O PADRÃO DE COMPORTAMENTOS OU PENSAMENTOS INCIDENTES NA SOCIEDADE, INCONSCIENTE E COLETIVO REFLETEM DIRETAMENTE NAS DEMANDAS DO MERCADO.

ESSAS TENDÊNCIAS ASSOCIADAS FORMAM GRANDES MACROTENDÊNCIAS, QUE IMPACTAM SIMULTANEAMENTE AS ESTRATÉGIAS DE DIVERSOS SETORES.

AS TENDÊNCIAS ESTÃO RELACIONADAS À INOVAÇÃO, CONECTIVIDADE, CRESCIMENTO, GESTÃO DA EMPRESA, INTERAÇÃO COM O CLIENTE E NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS.



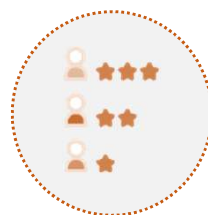
## RE-HUMANIZAÇÃO

- HUMAN LEARNING
- IDENTIDADES PLURAIS
- RE-EDUCAÇÃO EMOCIONAL
- ECONOMIA COMPARTILHADA
- FUTURO DO TRABALHO



## GESTÃO INTELIGENTE

- MARCAS EDUCADORAS
- IRMANDADES COMERCIAIS
- PUBLICIDADE DIGITAL
- INTEGRAÇÕES VISIONÁRIAS



## EXPERIÊNCIAS RELEVANTES

- CUSTOMER EXPERIENCE
- CONSUMO VERDE
- MOBILIDADE INTELIGENTE
- APRENDIZAGEM CONTÍNUA
- EXPERIÊNCIAS ESTENDIDAS
- AUTÊNTICO E SIMPLES



## ECONOMIA DIGITAL

- SOFTWARE AS A SERVICE
- INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, DADOS E MACHINE LEARNING
- INFRAESTRUTURA/ NUVEM/ 5G
- SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS



## ESG

- MEIO AMBIENTE
- RELAÇÕES DE TRABALHO
- GOVERNANÇA
- DIVERSIDADE E INCLUSÃO



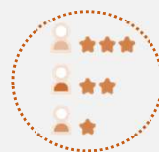
## RE-HUMANIZAÇÃO

EM FUNÇÃO DO FOCO NOS BENS DE PRODUÇÃO E NA TECNOLOGIA, AS NECESSIDADES HUMANAS MAIS FUNDAMENTAIS FORAM ESQUECIDAS. A REORGANIZAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA PRIORIZA A SAÚDE E O BEM-ESTAR DA POPULAÇÃO, DESTACANDO DAS HABILIDADES HUMANAS IRREPLICÁVEIS PELA AUTOMAÇÃO COMO A CRIATIVIDADE, SENSO CRÍTICO E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL. AS PESSOAS PROCURAM APROFUNDAR-SE EM AUTOCONHECIMENTO, UTILIZANDO-O NAS SUAS RELAÇÕES PESSOAIS E PROFISSIONAIS. A ECONOMIA COMPARTILHADA NASCE QUANDO O CONSUMIR DEIXA DE ATRIBUIR IMPORTÂNCIA AO POSSUIR(PRODUTO), PREFERINDO USUFRUIR(SERVIÇO), FAVORECENDO MODELOS SUSTENTÁVEIS E MUTUALISTAS.



## GESTÃO INTELIGENTE

DISCIPLINAS ESCOLARES, ÁREAS DE FORMAÇÃO, CULTURAS E ETNIAS, DESCOBREM NAS SUAS DIFERENÇAS A COMPLEMENTARIDADE PERFEITA PARA INOVAR. MARCAS DESENVOLVEM PARCERIAS E UMA COMPETITIVIDADE INTELIGENTE, ONDE MAIS UMA VEZ ELAS MESMAS E O PÚBLICO CONSUMIDOR GANHAM, COMO O INCENTIVO OU INVESTIMENTO DIRETO EM ESCOLAS, PREPARANDO O ALUNO PARA AS FUTURAS DINÂMICAS DO MERCADO DE TRABALHO. A PUBLICIDADE DIGITAL DAQUI PARA FRENTE DEVE APOSTAR EM ANÚNCIOS MENOS INVASIVOS OU EXCESSIVOS. ISTO É, INVESTIR DE FORMA MAIS INTELIGENTE NO NECESSÁRIO E EFETIVO. OS CONSUMIDORES BUSCAM EMPATIA E CUMPLICIDADE, SENTINDO-SE TRATADOS DE IGUAL PARA IGUAL.



## EXPERIÊNCIAS RELEVANTES

A SATURAÇÃO DIGITAL, TRAZ A BUSCA POR DESCONEXÃO E TRANQUILIDADE, UM O CONTRASTE NO MUNDO QUE DESFRUTA DE ALTOS RECURSOS TECNOLÓGICOS E QUE AO MESMO TEMPO BUSCA SEU DISTANCIAMENTO. A CUSTOMIZAÇÃO E A PERSONALIZAÇÃO SE ESTABELECEM COMO PADRÃO E EVIDENCIA-SE O DESEJO COLETIVO POR EXPERIENCIAR O SIMPLES, VIVO E PALPÁVEL. A OTIMIZAÇÃO DO TEMPO TEM SIDO UMA DAS MAIORES METAS DA SOCIEDADE ATUAL, PORQUE POSSIBILITA VIVER MAIS EXPERIÊNCIAS. A MOBILIDADE INTELIGENTE OFERECE ALTERNATIVAS AO DESLOCAMENTO E SOLUÇÕES QUE O TORNAM MENOS TEMIDO E MAIS PRAZEROSO, PODENDO ENVOLVER DESDE O MAIS SIMPLES APLICATIVO DE CARONA A EMPRESAS QUE FLEXIBILIZAM O EXPEDIENTE OU POSSIBILITAM DIAS DE HOME-OFFICE.



## ECONOMIA DIGITAL

PENSAR EM COMUNICAÇÃO OU INFORMAÇÃO JÁ NÃO É MAIS POSSÍVEL SEM CONSIDERAR A INTERNET E A CONECTIVIDADE. ACENTUADA POR OUTRAS TENDÊNCIAS, A INTERNET 5G SERÁ UM MARCO TRANSFORMADOR NA FORMA DE COMPRAR E CONSUMIR. MESMO O BLOCKCHAIN QUE PARECIA APENAS ESTAR ENGATINHANDO, AGORA EVOLUIU E GANHOU PROPORÇÕES QUE TRANSFORMARÃO O MUNDO DOS PAGAMENTOS, DAS TRANSAÇÕES E DO COMÉRCIO DIGITAL. O AMADURECIMENTO DA LEGISLAÇÃO DE DADOS E A PREOCUPAÇÃO COM RISCOS À PRIVACIDADE DEMANDAM O AUMENTO DA PROTEÇÃO NA GESTÃO E MONETIZAÇÃO DE DADOS CADA VEZ MAIOR, DADO O CRESCIMENTO NO ATENDIMENTO REMOTO AO CLIENTE E O PRÓPRIO TRABALHO REMOTO.



## ESG

A BUSCA PELA SUSTENTABILIDADE NÃO APARECEU ONTEM. NO ENTANTO, PASSOU A SE DESTACAR POR CONTA DO FORTALECIMENTO DO DISCURSO DA PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE. OS CONSUMIDORES DA ATUALIDADE JÁ ASSUMEM QUE PREOCUPAÇÕES COM O MEIO AMBIENTE PODEM SER FATORES DECISIVOS NO CONSUMO, E MAIS DO QUE ABERTOS ÀS MUDANÇAS, PASSAM CADA VEZ MAIS A EXIGI-LAS. EMPRESAS COM BOAS PRÁTICAS DE ESG ENFRENTAM MENOS PROBLEMAS JURÍDICOS, TRABALHISTAS, DE FRAUDES E AÇÕES POR IMPACTOS AO MEIO AMBIENTE. SÃO SOCIALMENTE JUSTAS E CULTURALMENTE DIVERSAS. ATUAM DE FORMA ECOLÓGICAMENTE CORRETA E SÃO ECONOMICAMENTE VIÁVEIS A LONGO PRAZO. A CLASSIFICAÇÃO ESG DAS EMPRESAS PODE DIRECIONAR OS APORTES DE FUNDOS DE INVESTIMENTO.





AS PROJEÇÕES DEMONSTRAM A RETRAÇÃO ECONÔMICA PARA O SETOR DE TRANSPORTE PÚBLICO, FACE A CRISE SANITÁRIA E ECONÔMICA MUNDIAL, DEVIDO ÀS MEDIDAS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL PARA CONTENÇÃO DO ALASTRAMENTO DA PANDEMIA POR COVID-19, QUE INCREMENTOU EM 13,9% O ÍNDICE DE DESEMPREGADOS, O QUE AFETA DIRETAMENTE AS ATIVIDADES DA COMPANHIA. (IBGE)



A ATIVIDADE DO SETOR DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS APURADA EM AGOSTO/21 APRESENTOU AUMENTO DE 43,6% DOS PASSAGEIROS TRANSPORTADOS EM RELAÇÃO AO MESMO MÊS NO ANO ANTERIOR, A RETOMADA GRADUAL DO FLUXO DE PASSAGEIROS SEGUE CONFORME O PREVISTO DADAS AS MEDIDAS DE FLEXIBILIZAÇÃO E O JÁ AVANÇADO CRONOGRAMA DE VACINAÇÃO. (CPTM)



O BRASIL LIDERA O RANKING, EM TERMOS PERCENTUAIS, ENTRE AS ECONOMIAS EMERGENTES, COM GASTO DE 15% DO PIB DOMÉSTICO, EM PROGRAMAS DE PROTEÇÃO SOCIAL IMPLEMENTADOS DURANTE A PANDEMIA EM 2020 (IPEA).



NO QUE DIZ RESPEITO À INFLAÇÃO DE 2021, PROJETA-SE UMA VARIAÇÃO DE 4,6% DO IPCA E DE 4,3% DO INPC. CONTUDO, ESPERA-SE QUE, NO CONTEXTO DE UMA POLÍTICA MONETÁRIA MAIS APERTADA E SOB A HIPÓTESE DE QUE AS ATUAIS INCERTEZAS FISCAIS SEJAM CONTROLADAS, A INFLAÇÃO VOLTE A CAIR AO LONGO DO ANO E PERMANEÇA CONTROLADA EM 2022, ATINGINDO, NESSE ANO, 3,4% TANTO PARA O IPCA QUANTO PARA O INPC. (IPEA)

## INDICADORES ECONOMICOS

MÉDIA DA EXPECTATIVA (2021 - 2024)



	2021	2022	2023	2024
Câmbio Real/ Dólar	5,50	5,50	5,30	5,28
Taxa de Juros - SELIC	9,25	11,25	7,75	7,00
Inflação -IPCA	10,12	4,96	3,42	3,10
PIB (variação sobre ano anterior)	-4,80	-0,70	2,00	2,00

Fonte: Banco Central/ Focus 11/2021

## TAXA DE DESEMPREGO

2T-2020

2T-2021



13,9

14,1

Fonte: IBGE

**5,05%**

TAXA ACUMULADA DE PROJEÇÃO  
DO CRESCIMENTO DA POPULAÇÃO  
BRASILEIRA (2018 – 2025), Fonte: IBGE

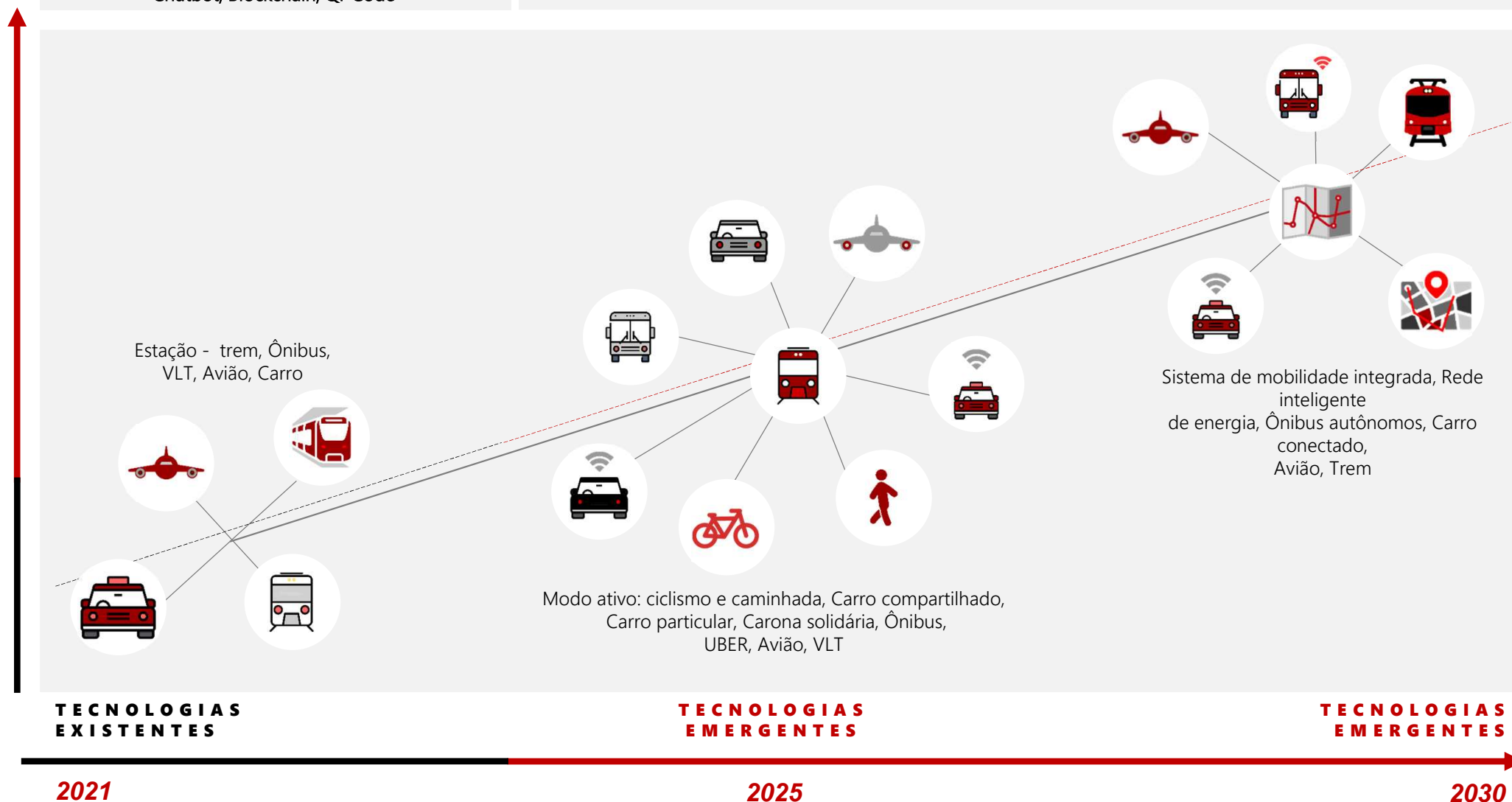
**7,74%**

TAXA ACUMULADA DE PROJEÇÃO DO  
CRESCIMENTO DA POPULAÇÃO RMSP  
(2019 – 2040), Fonte: Fundação Seade

# MAPA DE CONTEXTO DO SETOR

Robótica, 3D printing, Veículos Elétricos, IA, Big data, Computação em Nuvem, IOT, Machine Learning, Chatbot, Blockchain, Qr Code

Realidades Híbridas, Robôs Colaborativos, Internet 5G, Wi-fi 6, Smart Mobility, Smart Grids, Smart Cities, ITS, Veículos Autônomos, Biometria Facial, Smart Devices, IoB e Ciência de Dados.



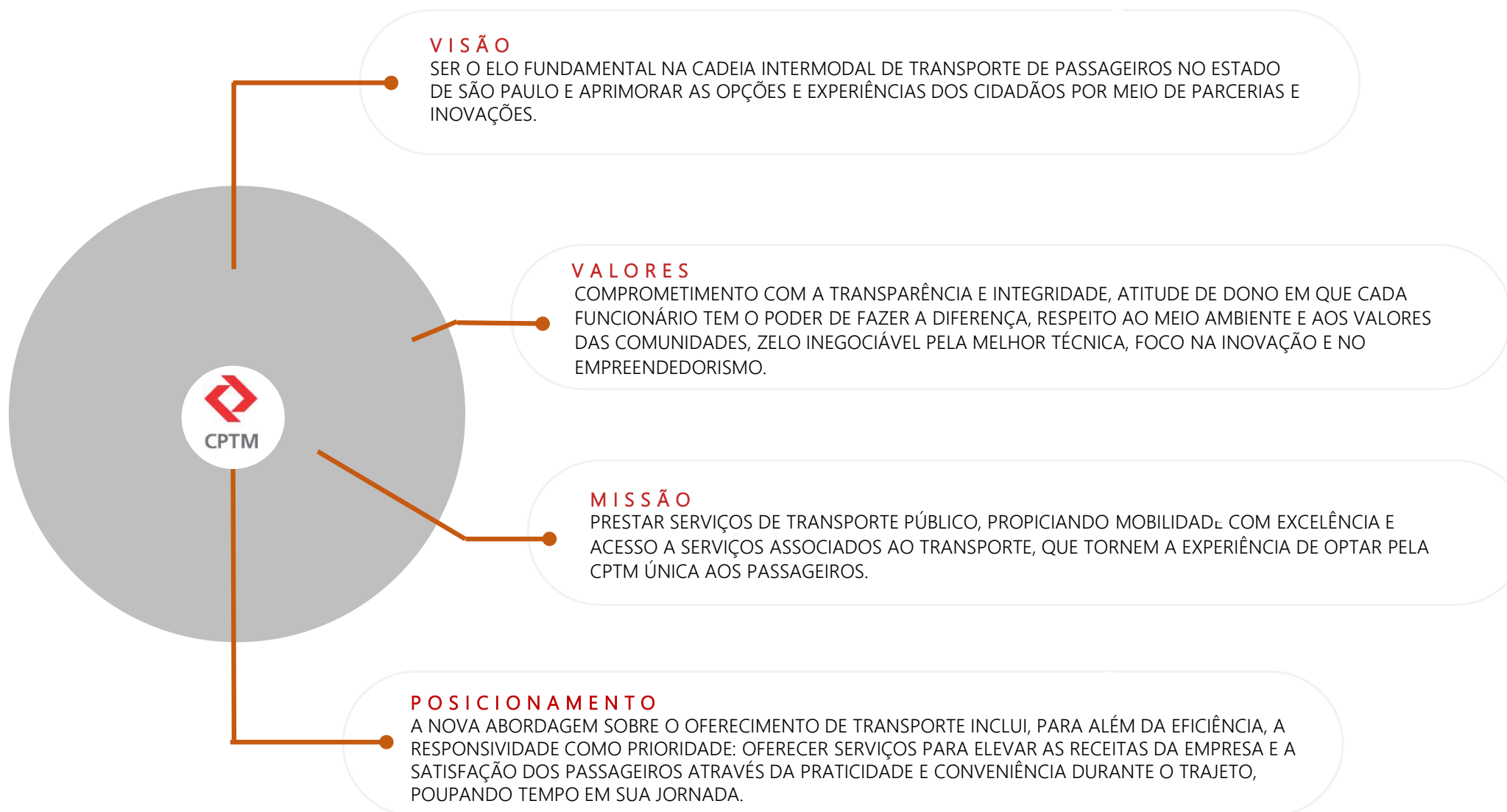


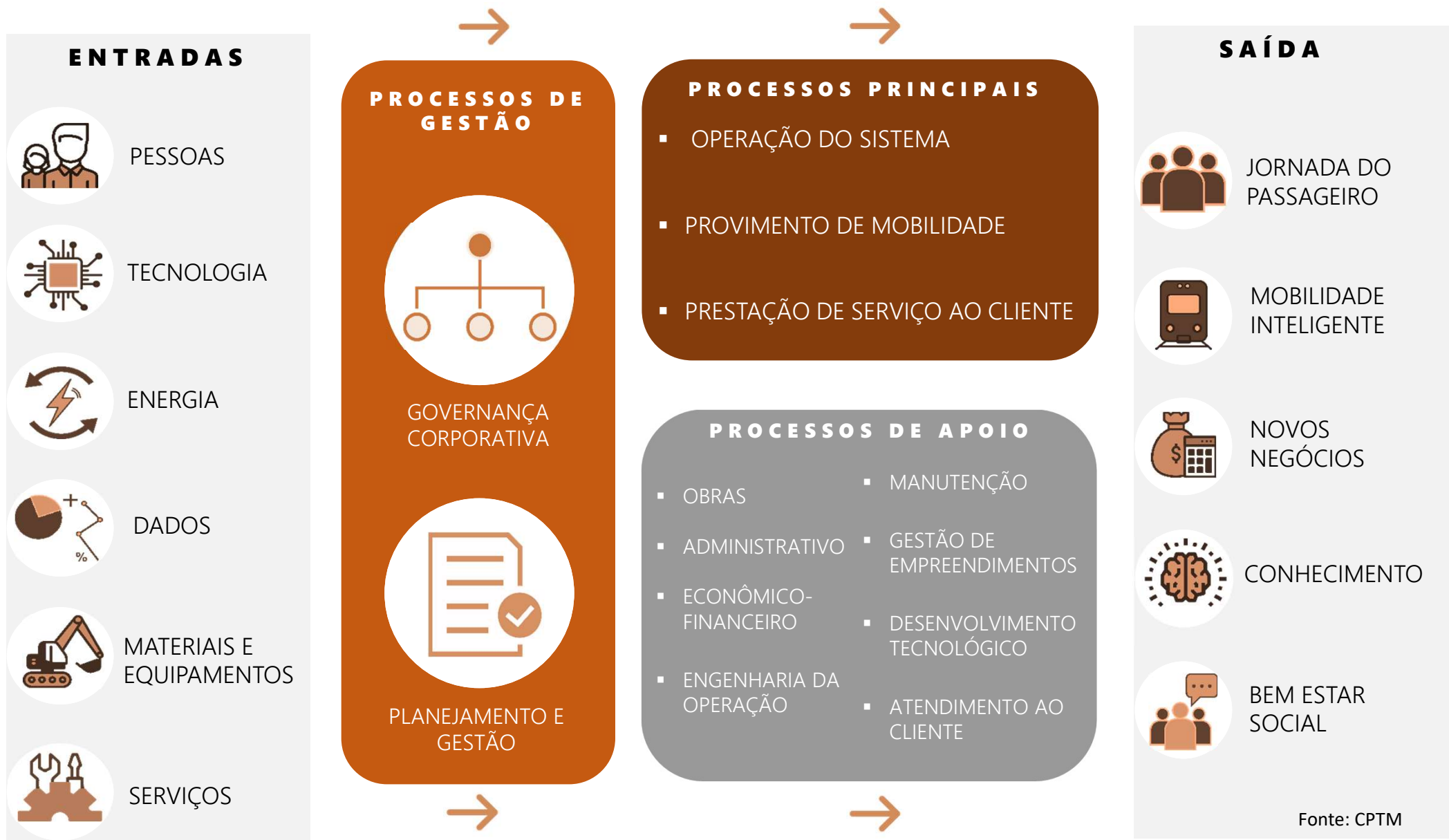
**A COMPANHIA PAULISTA  
DE TRENS  
METROPOLITANOS**

# VISÃO GERAL DO NEGÓCIO EM 2022

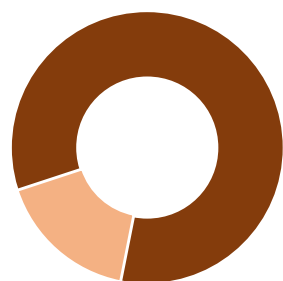




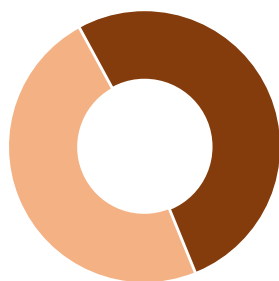




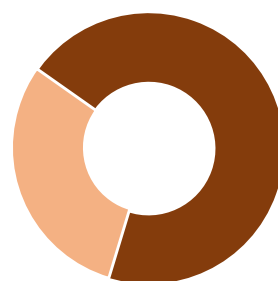
## 2016



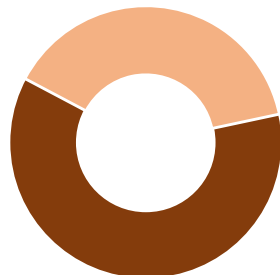
77,3%  
Tem idade  
entre 18 a 44



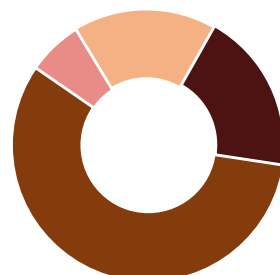
48,4% homens  
51,6% mulheres



72,1% usam  
5x ou mais  
a CPTM  
por semana



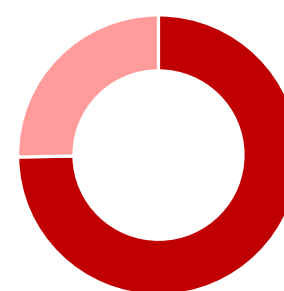
65,5% usam  
a CPTM há  
mais de  
5 anos



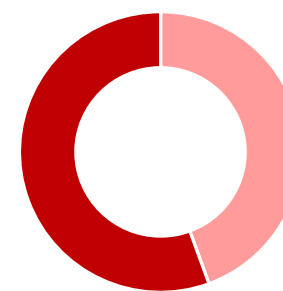
Motivos de viagem  
14,0 % Estudo  
5,7% Lazer  
12,9 % Demais  
67,4 % Trabalho

Fonte: Pesquisa de  
Satisfação CPTM 2009

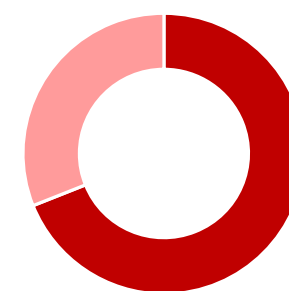
## 2020



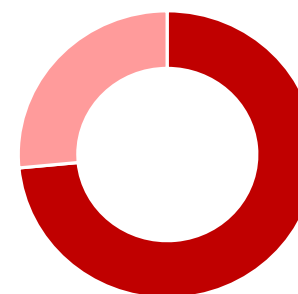
74,8%  
Tem idade  
entre 18 a 44



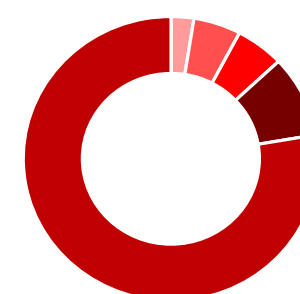
44,4% homens  
55,6% mulheres



68,9% usam  
5x ou mais  
a CPTM  
por semana



73,5% usam  
a CPTM há  
mais de  
5 anos



Motivos de viagem  
2,5% Estudo  
5,2% Lazer  
5,3% Saúde  
9,3% Demais  
77,7% Trabalho

Obs.: valores atípicos,  
reflexo da pandemia

Fonte: Pesquisa de  
Satisfação CPTM 2020  
Pesquisa realizada durante a pandemia do Coronavírus

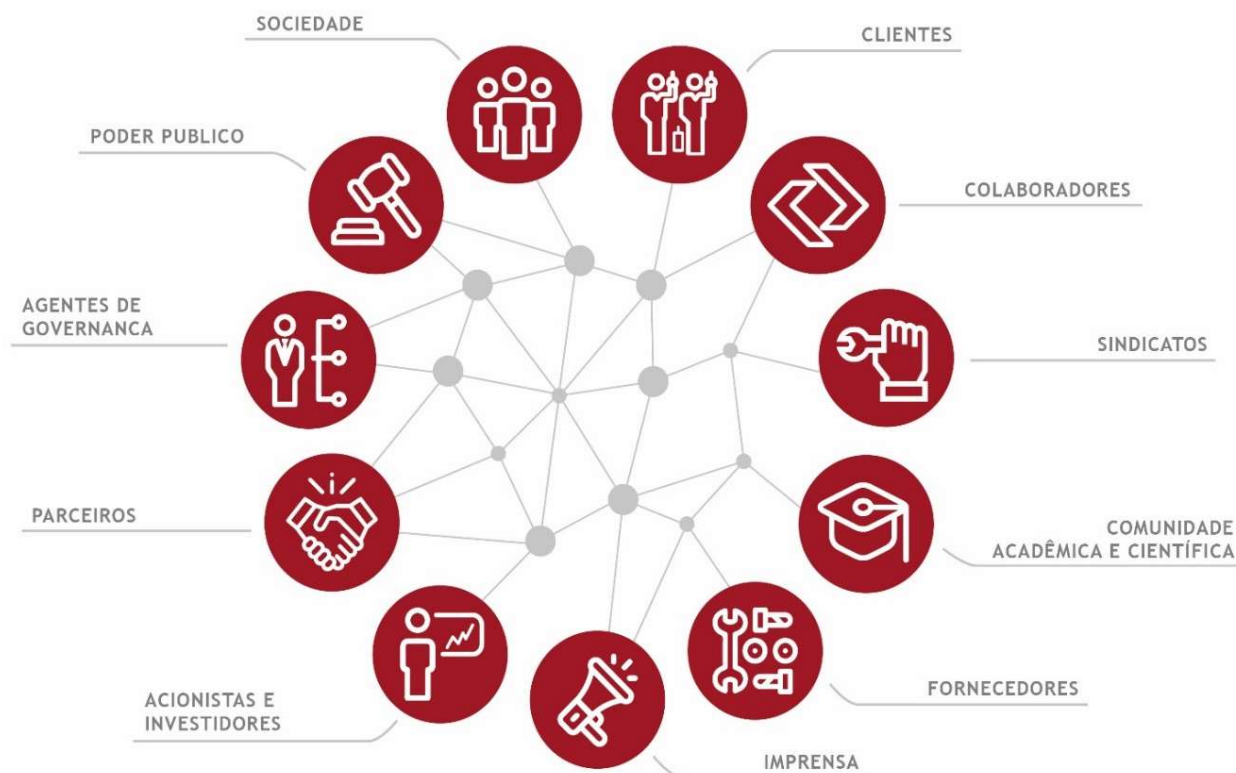
A CPTM MANTÉM ATIVIDADES COM GRANDE CAPILARIDADE QUE A COLOCA DIARIAMENTE EM CONTATO COM UMA GAMA DE PÚBLICOS DIVERSOS. PARA ENTENDER MELHOR SUAS OPINIÕES, EXPECTATIVAS, PERCEPÇÕES E NECESSIDADES ESPECÍFICAS, MAPEOU-SE AS DIFERENTES PARTES INTERESSADAS, OU SEJA, PÚBLICOS DE INTERESSE.

DIVERSOS TIPOS DE PESQUISA E MONITORAMENTO COM ESSES PÚBLICOS E COM ALGUNS SEGMENTOS SÃO REALIZADOS.

TAMBÉM EXISTEM CANAIS DE RELACIONAMENTO E PRÁTICAS PARA COMUNICAÇÃO E ENGAJAMENTO COMO SITE, 0800, REDES SOCIAIS COMO FACEBOOK, INSTAGRAM, TIKTOK, PROGRAMAS DE VISITA, ESPAÇO SOCIOAMBIENTAL, ENTRE OUTROS.

ESTAMOS EM DIÁLOGO CONSTANTE COM ESSES PÚBLICOS PARA APERFEIÇOAR E AMPLIAR NOSSAS INICIATIVAS.

A CPTM POSSUI POR VOLTA DE 11 PÚBLICOS DE INTERESSE:

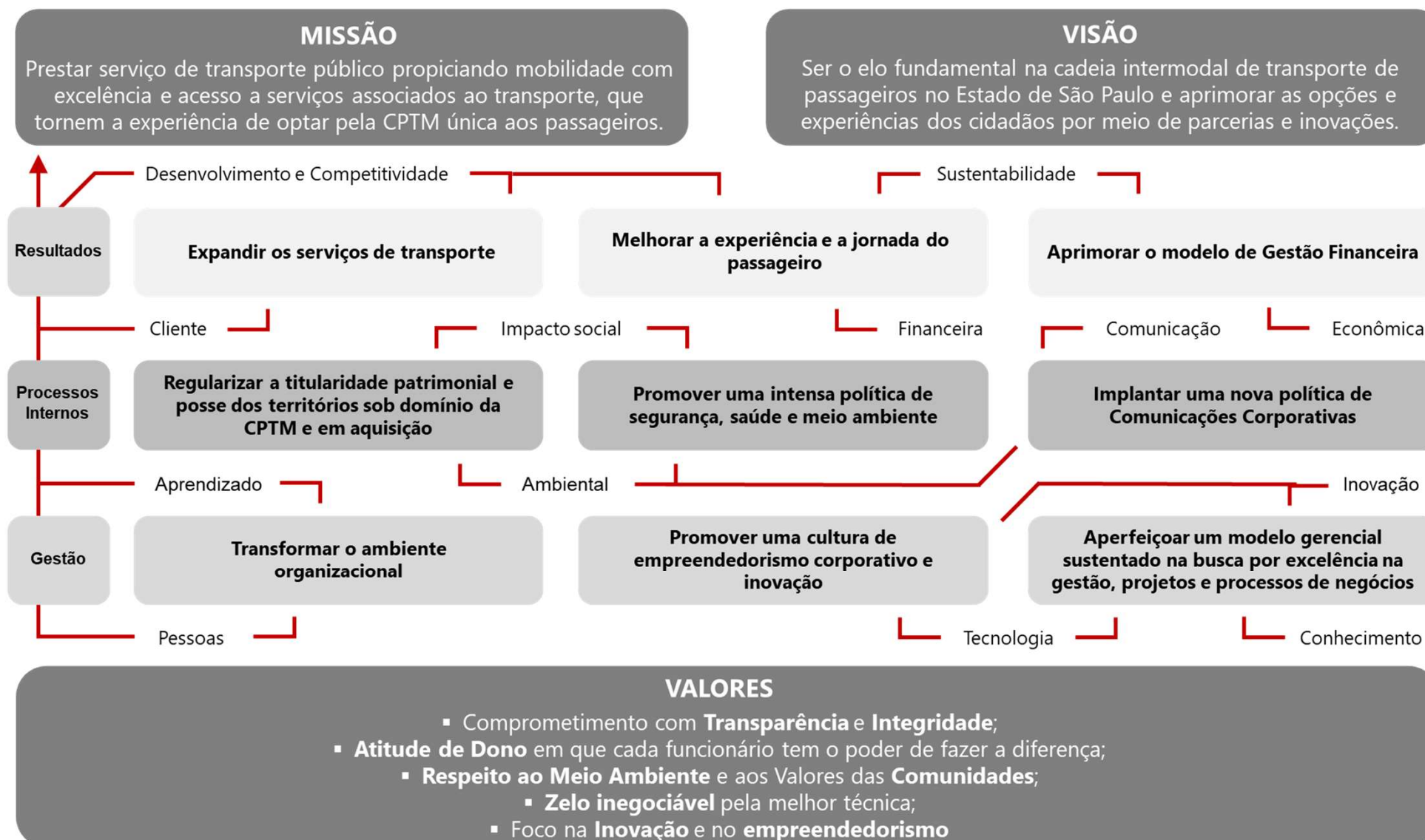




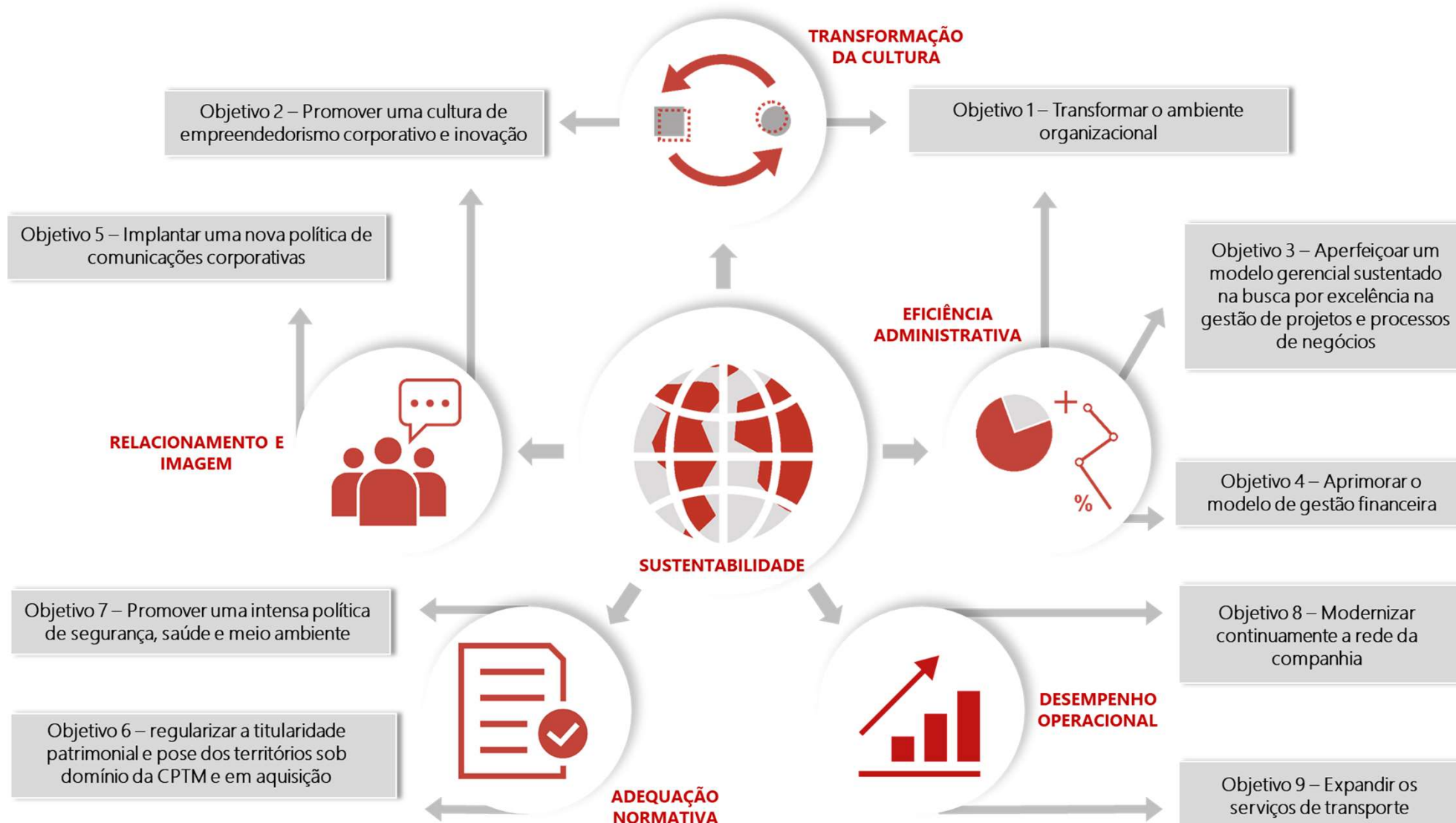
# **NEGÓCIOS E ESTRATÉGIA 2022-2027**

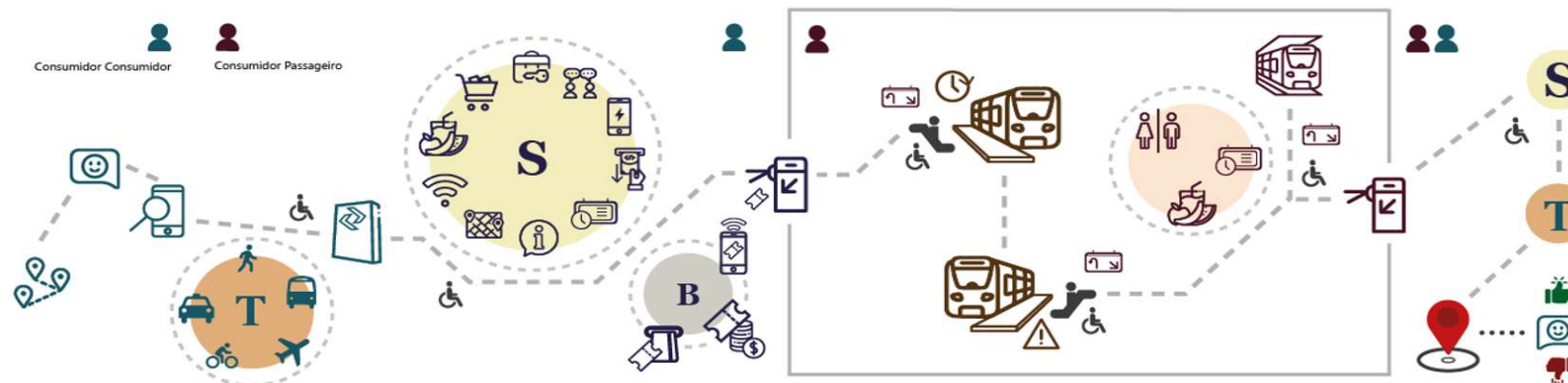


O MAPA ESTRATÉGICO DA CPTM, COM AS DEFINIÇÕES DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS INSTITUCIONAIS, FOCA NOS RESULTADOS QUE A COMPANHIA DEVE GERAR PARA ATENDER ÀS EXPECTATIVAS DO CLIENTE (PASSAGEIROS, SOCIEDADE CIVIL, ÓRGÃOS DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO) E FINANCEIRAS, O QUE PROPORCIONA SUSTENTABILIDADE, DESENVOLVIMENTO E COMPETITIVIDADE.



AS 5 DIMENSÕES ESTRATÉGICAS DA CPTM PROPÕEM MELHORIAS ÀS DIVERSAS PARTES INTERESSADAS, ALÉM DE PRIORIZAR A REDUÇÃO DE CUSTOS DA EMPRESA. A PARTIR DELAS FORAM ELABORADOS OS 9 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA COMPANHIA.





1	2	3	4
Pré-jornada	Acesso	Viagem	Saída
Meta 1.1			
Meta 2.1			
Meta 2.3			
Meta 2.4			
Meta 3.1			
Meta 3.3			
Meta 3.4			
Meta 3.5			
Meta 3.6			
	Meta 4.1		
	Meta 4.2		
Meta 4.3			
Meta 5.1			
Meta 5.2			
Meta 6.1			
Meta 7.1			
	Meta 7.2		
	Meta 7.3		
	Meta 7.4		
	Meta 7.6		
		Meta 8.1	
Meta 8.2			
Meta 8.3			
	Meta 8.4		
Meta 8.5			
Meta 8.6			
Meta 9.1			
Meta 9.2			
Meta 9.3			
Meta 9.4			
Meta 9.5			
Meta 9.6			



OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL FORAM FIRMADOS PELA ONU ATRAVÉS DO PACTO GLOBAL PARA ACABAR COM A POBREZA, PROTEGER O MEIO AMBIENTE E O CLIMA E GARANTIR QUE AS PESSOAS, EM TODOS OS LUGARES, POSSAM DESFRUTAR DE PAZ E DE PROSPERIDADE.

TRATAM-SE DE 17 OBJETIVOS E 169 METAS INTEGRADOS QUE ABRANGEM AS TRÊS DIMENSÕES DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – **SOCIAL, AMBIENTAL E ECONÔMICA.**

ATUALMENTE A CPTM CONTRIBUI COM 16 OBJETIVOS E 57 METAS DO PACTO GLOBAL, ALINHADOS EM SUA ESTRATÉGIA E OPERAÇÃO PARA A PROMOÇÃO DE UM CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL E DE CIDADANIA ATRAVÉS DO PROPÓSITO DE PROMOVER A QUALIDADE DE VIDA PARA MILHARES DE PESSOAS POR DIA, GARANTINDO UM TRANSPORTE DE QUALIDADE COM SEGURANÇA E EFICIÊNCIA.



DENTRO DA AGENDA DE SUSTENTABILIDADE, COM O INTUITO DE COMPREENDER E INCORPORAR CADA VEZ MAIS, DE FORMA PROGRESSIVA, O CONCEITO DO COMPORTAMENTO EMPRESARIAL SOCIALMENTE RESPONSÁVEL, A CPTM ASSOCIOU-SE AO INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL.

O INSTITUTO TEM A MISSÃO DE MOBILIZAR, SENSIBILIZAR E AJUDAR AS EMPRESAS A GERIREM SEUS NEGÓCIOS DE FORMA SOCIALMENTE RESPONSÁVEL, TORNANDO-AS PARCEIRAS NA CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE JUSTA SUSTENTÁVEL.

USANDO DA METODOLOGIA FORNECIDA PELO ETHOS, A CPTM VEM REALIZANDO AUTODIAGNÓSTICO ATRAVÉS DA RESPOSTA A QUESTIONÁRIO CONTENDO INDICADORES. ESSE AUTODIAGNÓSTICO INDICA A NECESSIDADE DE UMA REVISÃO DAS ESTRATÉGIAS DA COMPANHIA E ELABORAÇÃO DE PLANOS DE AÇÃO PARA APRIMORAR O ESTÁGIO DIAGNOSTICADO, O QUE VAI INCORPORAR AINDA MAIS A AGENDA AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA.



UMA EMPRESA COM UM BOM PLANEJAMENTO AMBIENTAL REDUZ AO MÁXIMO O IMPACTO DE SUAS ATIVIDADES NO MEIO AMBIENTE.

AS PRÁTICAS AMBIENTAIS NA CPTM ESTÃO PRESENTES NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA CIA. ATRAVÉS DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 7, DE PROMOVER UMA INTENSA POLÍTICA DE SEGURANÇA, SAÚDE E MEIO AMBIENTE.

DENTRO DESSE OBJETIVO HÁ 2 METAS RELACIONADAS AO MEIO AMBIENTE, CUJO FOCO ESTÁ NA REGULARIZAÇÃO DE 100% DAS LICENÇAS AMBIENTAIS DE INSTALAÇÃO (LI) E DE OPERAÇÃO (LO) E NO GERENCIAMENTO E RECUPERAÇÃO DE ÁREAS CONSIDERADAS CONTAMINADAS.

CONCOMITANTE ÀS METAS ESTRATÉGICAS, NO ÂMBITO DO PLANEJAMENTO TÁTICO, ESTÁ EM ANDAMENTO A **IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL – SGA** QUE VAI PERMITIR UM MELHOR CONTROLE SOBRE OS IMPACTOS AMBIENTAIS DA CPTM.

DENTRE AS PRÁTICAS AMBIENTAIS HÁ AINDA A PUBLICAÇÃO DA **POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE DA CPTM**, QUE DEFINE DIRETRIZES, METAS, PROGRAMAS, OBJETIVOS E RESPONSABILIDADES A SEREM SEGUIDAS PELA COMPANHIA REFERENTES ÀS ATIVIDADES DE GESTÃO AMBIENTAL PARA REGULARIZAÇÃO LEGAL DOS PROCESSOS E SERVIÇOS EXECUTADOS PELA COMPANHIA.

OUTRA INICIATIVA SÃO OS **PROGRAMAS AMBIENTAIS CORPORATIVOS**, QUE REÚNEM AS DIRETRIZES E AÇÕES NECESSÁRIAS PARA O ATENDIMENTO LEGAL E NORMATIVO E PARA O GERENCIAMENTO DE CADA UMAS DAS DISCIPLINAS QUE ENVOLVEM OS ASPECTOS AMBIENTAIS QUE PERMEIAM AS ATIVIDADES DA CPTM.

*“Temos potencial e desejo de fazer além do que nosso negócio pede. Na CPTM, a atitude de dono não se aplica somente à ferrovia. Somos parte do mundo!”*  
Pedro Moro







AS PRÁTICAS SOCIAIS NAS CORPORAÇÕES SÃO REALIZADAS EM PROL DOS SEUS CLIENTES, DOS SEUS **EMPREGADOS** E DAS **COMUNIDADES LOCAIS**. DEVEM SER LEVADAS EM CONTA QUESTÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE, DIVERSIDADE, DIREITOS HUMANOS, PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E O BEM-ESTAR DE TODOS.

NA CPTM FORAM MAPEADAS NO DIAGRAMA JORNADA DO CLIENTE TODAS AS EXPERIÊNCIAS VIVENCIADAS PELOS PASSAGEIROS ANTES, DURANTE E APÓS A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA COMPANHIA.

ALÉM DO CLIENTE, A CPTM APROFUNDOU A INCLUSÃO ATRAVÉS DO MAPEAMENTO DAS JORNADAS DA MULHER E DA INCLUSÃO.

DENTRO DO AMBIENTE DE TRABALHO SÃO DISSEMINADAS CONSTANTEMENTE AÇÕES QUE VISAM A MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DOS **EMPREGADOS**, COM INCENTIVO ATRAVÉS DE CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL, APOIO À GESTANTES, INCENTIVO AO ESPORTE, À GINÁSTICA E AOS CUIDADOS COM ALIMENTAÇÃO, PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL, ENTRE OUTROS.

NO **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**, AS PRÁTICAS SOCIAIS VOLTADAS AO PÚBLICO INTERNO APRESENTAM-SE NAS METAS DE **IMPLANTAR POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS VOLTADA À VALORIZAÇÃO HUMANA E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E AMPLIAR E FORTALECER AÇÕES QUE PROMOVAM QUALIDADE DE VIDA E RESPONSABILIDADE SOCIAL**.

AS AÇÕES DE **RESPONSABILIDADE SOCIAL** DA CPTM SÃO PROMOVIDAS ATRAVÉS DO **COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADÃ**, VISANDO NÃO APENAS OS EMPREGADOS MAS OS MILHARES DE CLIENTES DA CIA. E AS COMUNIDADES DO ENTORNO, COM INICIATIVAS QUE TORNAM A CPTM **CORRESPONSÁVEL PELO DESENVOLVIMENTO SOCIAL** POR MEIO DA INSERÇÃO DE CONCEITOS, PRÁTICAS E FERRAMENTAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, INSPIRANDO UMA CULTURA DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO.





A GOVERNANÇA CORPORATIVA DEVE PROMOVER OS PROCESSOS LEGAIS QUE REGEM UMA EMPRESA. TRATA-SE DE UM CONJUNTO DE AÇÕES QUE DEFINEM AS RESPONSABILIDADES E AJUDAM A DESENHAR OS PROCESSOS PARA AS TOMADAS DE DECISÃO.

NA CPTM, A GOVERNANÇA CORPORATIVA ENVOLVE OS RELACIONAMENTOS ENTRE CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, DIRETORIAS, ÓRGÃOS DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEMAIS PARTES INTERESSADAS, E SE ALINHA AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ATRAVÉS DAS METAS VOLTADAS PARA **IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE RISCOS CORPORATIVOS, REDUÇÃO DE CUSTOS** E TRANSPARÊNCIA NOS PROCESSOS NA METAS DE **IMPLANTAÇÃO DE UM ERP E METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROJETOS**, ALÉM DA **DIGITALIZAÇÃO DOS PROCESSOS E GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, INCLUINDO A PUBLICAÇÃO DA **POLÍTICA LGPD** E AS ADEQUAÇÕES ADVINDAS DELA.

DENTRO DO PLANEJAMENTO TÁTICO NOVAS MODALIDADES DE **GESTÃO DE PROCESSOS INTERNOS** ESTÃO SENDO IMPLANTADOS EM DIVERSAS ÁREAS NA COMPANHIA.

O **PROGRAMA DE INTEGRIDADE DA CPTM** TRATA DO CONJUNTO DE PRINCÍPIOS QUE DIRECIONAM A FORMA COMO A EMPRESA ATUA E SE RELACIONA COM AS PARTES INTERESSADAS, INSTRUMENTADO PELO **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE – CCI**, QUE ESTABELECE AS CONDUTAS ESPERADAS DE TODOS OS INTEGRANTES DA CPTM: MEMBROS DE CONSELHOS E COMITÊS, DIRETORES, ADMINISTRADORES, DEMAIS EMPREGADOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS.

O **COMITÊ DE ÉTICA** AVALIA EVENTUAIS DESVIOS DE CONDUTA POR PARTE DE ADMINISTRADORES E EMPREGADOS, COLHE INFORMAÇÕES E DEPOIMENTOS E PROPÕE AS MEDIDAS CABÍVEIS INCLUINDO SANSÕES E PENALIDADES PARA APRECIACÃO DA DIRETORIA.

O PROGRAMA CONTA AINDA COM UM **CANAL DE DENÚNCIAS** PARA RECEPÇÃO E TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS INTERNAS E EXTERNAS RELATIVAS A PRÁTICAS ILÍCITAS CONTRÁRIAS À LEGISLAÇÃO, NORMAS OU AOS CÓDIGOS DE CONDUTA E INTEGRIDADE.



A CPTM ESTÁ ALINHADA COM A AGENDA ESG E POSSUI DIVERSAS POLÍTICAS E PRÁTICAS PARA GARANTIR QUE ESSE COMPROMISSO SE CONCRETIZE. DENTRE AS PRINCIPAIS INICIATIVAS DESTACAM-SE:

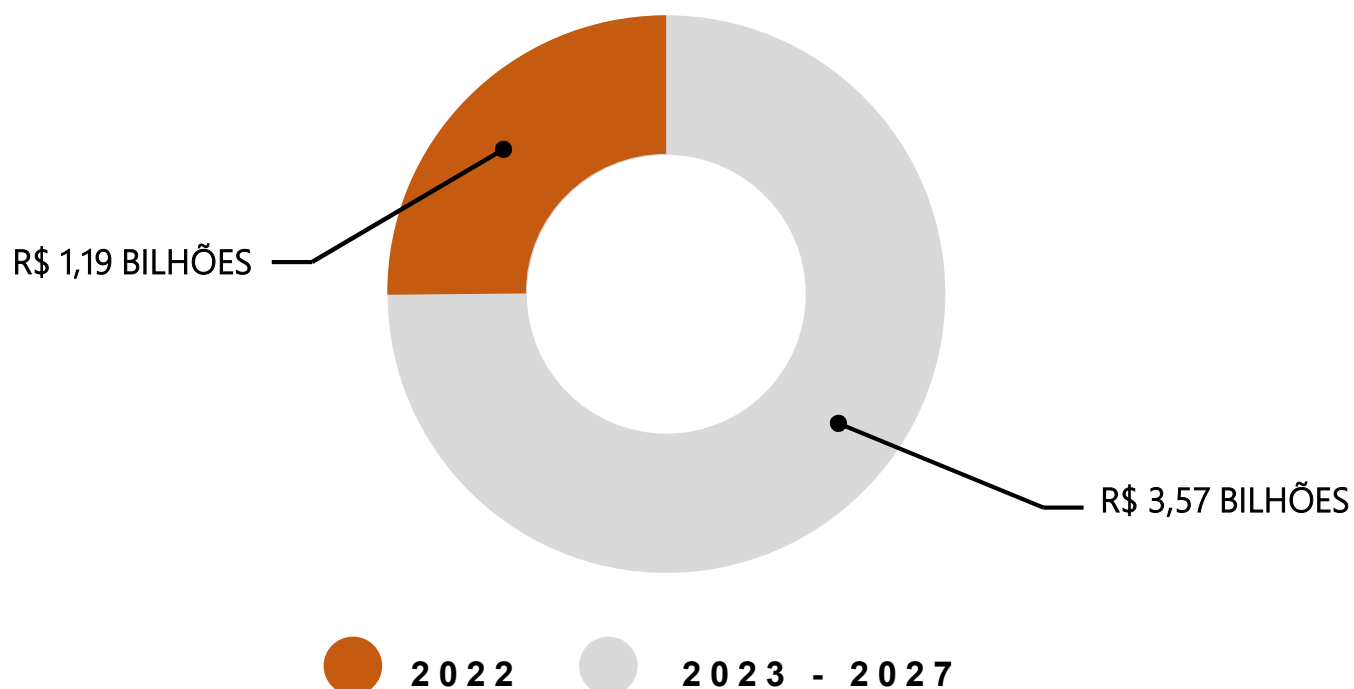


O ORÇAMENTO DA EMPRESA FOI ESTRUTURADO E ALINHADO EM CONFORMIDADE COM O PROJETO DE LEI ESTADUAL Nº 663, DE 01 OUTUBRO DE 2021, CUJA EMENTA ORÇA A RECEITA E FIXA A DESPESA DO ESTADO PARA O EXERCÍCIO DE 2022.

OS ITENS PROGRAMADOS PARA O ANO 2022, CONFORME PROJETO LOA ACIMA, PROCEDENTES DE RECURSOS PRÓPRIOS, DO TESOURO DO ESTADO DE SÃO PAULO E DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO, CORRESPONDEM A R\$ 1,19 BILHÕES EM INVESTIMENTOS.

PARA O PERÍODO 2023-2027 TOTALIZAM R\$ 3,57 BILHÕES.

## PLANO DE NEGÓCIOS 2022 E ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2023-2027







**EXTENSÃO DA LINHA 13 ATÉ A REGIÃO CENTRAL**



**EXTENSÃO DA LINHA 13 ATÉ A REGIÃO DE BONSUCESSO**



**EXTENSÃO DA LINHA 9 - GRAJAÚ ATÉ VARGINHA**



**ADEQUAÇÃO DE ACESSIBILIDADE, AVCB E NR24 NAS ESTAÇÕES**



**SINALIZAÇÃO E ENERGIA**



**INSTALAÇÕES DE APOIO À OPERAÇÃO E À MANUTENÇÃO (PÁTIOS, ABRIGOS, OFICINAS)**



**REGULARIZAÇÃO DE TERRITÓRIOS**



**REGULARIZAÇÃO DE 100% DAS LICENÇAS AMBIENTAIS (LI E LO)**



**ESTRUTURAÇÃO DE NOVOS NEGÓCIOS**



**NOVO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EMPRESARIAL - ERP**



**PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA OMNICHANNEL COM PÚBLICO EXTERNO - CRM**



**SISTEMA GERENCIADOR DE PLANEJAMENTO DE VIAGENS E ESCALAS, NO MODELO "SOFTWARE AS A SERVICE - SAAS"**



**ESTRUTURAÇÃO DE PMO - METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROJETOS**



**INVESTIMENTOS EM TI: HARDWARE, LICENÇAS DE SOFTWARES E INFRAESTRUTURA**



**R\$ 4,76 bilhões  
EM INVESTIMENTOS**

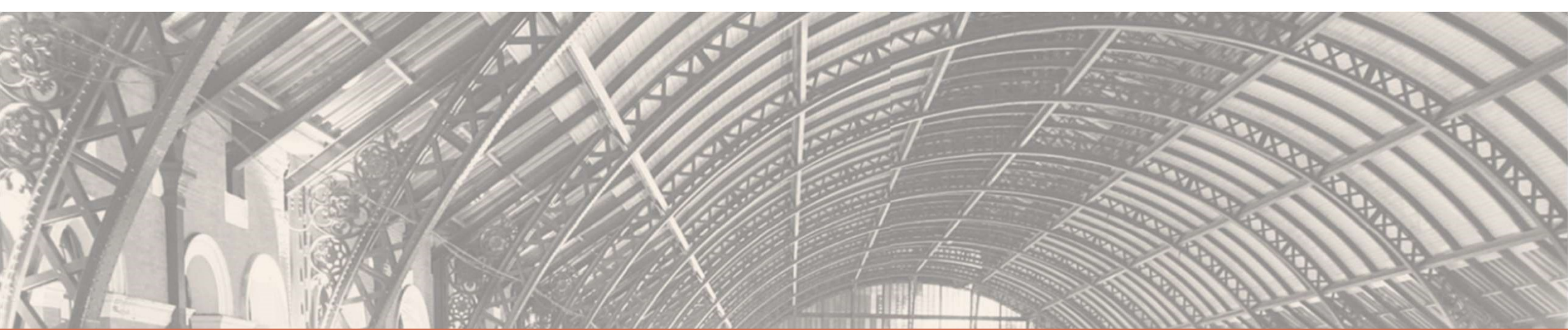






**GESTÃO DE BENEFÍCIOS,  
METAS E  
COMPROMISSOS**

DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS	RESULTADOS	BENEFÍCIOS DE RESULTADO	BENEFÍCIOS INTERMEDIÁRIOS	INICIATIVAS
<p><b>MISSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desenvolvimento e Competitividade</li> <li>2. Sustentabilidade Econômica e Financeira</li> <li>3. Valorização Humana</li> <li>4. Inovação Tecnológica</li> <li>5. Conhecimento</li> <li>6. Impacto social, Ambiental e Comunicação</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valorização dos funcionários e que seja propício ao seu crescimento profissional;</li> <li>2. Geração de receita e valorização da função social da Companhia</li> <li>3. Elevação da eficiência operacional e a experiência na jornada dos passageiros aumentando a participação no mercado e o percentual de passageiros transportados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diminuição dos riscos de insucesso nos empreendimentos da Companhia;</li> <li>2. Alinhamento da eficiência, empreendedorismo e redução de custos da Companhia;</li> <li>3. Boas práticas de gestão, comunicação e transparência;</li> <li>4. Incremento do uso na modernização da infraestrutura operacional e na geração de receita;</li> <li>5. Prevenção de perdas e degradação humanas, financeiras, materiais e de imagem na companhia e em seu entorno</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar política de gestão de pessoas;</li> <li>2. Implantar novas modalidades de negócios em parceria com a iniciativa privada,</li> <li>3. Implantar metodologia para gestão de projetos, de gestão de riscos e gestão empresarial, padronizar infraestrutura de TI;</li> <li>4. Modernizar sistema de estoque e logística, reduzir custos administrativos e operacionais;</li> <li>5. Implantar política integrada corporativa e plataforma com público externo;</li> <li>6. Consolidar a gestão e regularização de territórios;</li> <li>7. Adequar acessibilidade e NR24, viabilizar AVCB's, regularizar licenças ambientais, atender compensações e realizar gerenciamento e recuperação de áreas contaminadas;</li> <li>8. Qualificar estações, concluir modernização e melhorar a experiência do cliente;</li> <li>9. Iniciar operação das extensões.</li> </ol>
<p><b>VISÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ser o elo fundamental na cadeia intermodal de transporte de passageiros no Estado de São Paulo e aprimorar as opções e experiências dos cidadãos por meio de parcerias e inovações.</li> </ul>				
<p><b>VALORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comprometimento com Transparência e Integridade;</li> <li>■ Atitude de Dono em que cada funcionário tem o poder de fazer a diferença;</li> <li>■ Respeito ao Meio Ambiente e aos Valores das Comunidades;</li> <li>■ Zelo inegociável pela melhor técnica;</li> <li>■ Foco na Inovação e no empreendedorismo.</li> </ul>				



## **TRANSFORMAÇÃO DA CULTURA**

---

**Essa dimensão engloba todos os objetivos relacionados aos aspectos da transformação da cultura organizacional que devem ser incentivados para que a empresa seja capaz de inovar, empreender e se adaptar às mudanças**



## 1. TRANSFORMAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL



**1.1) IMPLANTAR POLITICA DE GESTÃO DE PESSOAS VOLTADA À VALORIZAÇÃO HUMANA E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS**



### 2022:

- EXECUTAR A 2ª EDIÇÃO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL COM 70 % DE SATISFAÇÃO GERAL;
- EXECUTAR A 1ª RODADA DA PESQUISA HUMANIZADAS;
- EXECUTAR A FASE 2 DO PROGRAMA GESTÃO DE LIDERANÇA – PGL EM 100% DOS SUPERVISORES;
- CONCLUIR O DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO;
- IMPLANTAR NOVA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.



## 2. PROMOVER UMA CULTURA DE EMPREENDEDORISMO CORPORATIVO E INOVAÇÃO



### 2.1) IMPLANTAR NOVAS MODALIDADES DE NEGÓCIOS EM PARCERIA COM A INICIATIVA PRIVADA

#### 2022:

- CONCEDER EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS EM 5 ESTAÇÕES: SÃO MIGUEL PAULISTA, BRÁS, JUNDIAPEBA, MOGI DAS CRUZES E ESTUDANTES;
- CONCEDER USO DE 100% DOS DUTOS SUBTERRÂNEOS PARA EXPLORAÇÃO COMERCIAL DE FIBRA ÓTICA;
- CONCEDER SERVIÇO DE TRANSMISSÃO WIFI EM 40 ESTAÇÕES DAS LINHAS 10 - TURQUESA, 11 - CORAL, 12 - SAFIRA E 13 - JADE.

### 2.3) IMPLANTAR AÇÕES VOLTADAS A INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

#### 2022:

- ADQUIRIR, EM ATENDIMENTO AO BIM, HARDWARES PARA ESCRITÓRIO (FASE III) E PARA CAMPO/CANTEIRO DE OBRAS, NUM TOTAL DE 15 WORKSTATIONS, 10 NOTEBOOKS E 10 TABLETS;
- CONTRATAR CONSULTORIA DE APOIO AO BIM ATRAVÉS DE CONVÊNIO COM A FUNDAÇÃO VANZOLINI;
- CONCLUIR 2 TURMAS EM "DESIGN THINKING" (24 PARTICIPANTES) E 2 TURMAS EM "LEAN OFFICE" (20 PARTICIPANTES), EM ATENDIMENTO ÀS METODOLOGIAS ÁGEIS;
- SELECIONAR, DIVULGAR E ACELERAR 4 PROJETOS DO INOVA CPTM "PROGRAMA DE PROMOÇÃO E ESTÍMULO A INOVAÇÃO ABERTA APLICADA DENTRO DA CPTM";
- PUBLICAR EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO DA PLATAFORMA DE COLABORAÇÃO COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO – COLLAB.

### 2.4) IMPLANTAR FABLAB CORPORATIVO

#### 2022:

- INSTALAR INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA;
- INAUGURAR FABLAB CORPORATIVO.





## **EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA**

---

**Essa dimensão engloba todos os objetivos relacionados a eficiência na gestão de projetos, de processos de negócios, financeira, de conhecimento e pessoas.**



## 3. APERFEIÇOAR UM MODELO GERENCIAL SUSTENTADO NA BUSCA POR EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS DE NEGÓCIOS



### 3.1) IMPLANTAR METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROJETOS

#### 2022:

- INSTITUIR 03 PROJETOS PILOTOS NO ÂMBITO DA DIRETORIA DE ENGENHARIA CONTEMPLANDO O PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING DESENVOLVIDO;
- VALIDAR CONCEITUALMENTE A METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROJETOS;
- CONTRATAR, IMPLANTAR E PARAMETRIZAR A FERRAMENTA COMPUTACIONAL ADERENTE AO MODELO PROPOSTO;
- DISSEMINAR E TREINAR 200 EMPREGADOS DA DIRETORIA DE ENGENHARIA.

### 3.3) PROMOVER A PADRONIZAÇÃO E A ATUALIZAÇÃO CONTÍNUA DA INFRAESTRUTURA DE TI

#### 2022:

- ADQUIRIR EQUIPAMENTOS PARA VIDEOCONFERÊNCIA;
- CONTRATAR E IMPLANTAR SOLUÇÕES DE AMPLIAÇÃO PARA SEGURANÇA DE DADOS DA TI ADMINISTRATIVA;
- TREINAR 20 EMPREGADOS EM GESTÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD);
- ADQUIRIR EQUIPAMENTOS DE HARDWARE: 500 DESKTOPS, 5 SERVIDORES, 3 STORAGES PARA ARMAZENAMENTO E 2 UNIDADES ROBOTIZADAS DE BACKUP;
- ADQUIRIR SOLUÇÃO DISASTER RECOVERY (3 SERVIDORES, 1 STORAGE 160TIB, 1 UNIDADES DE BACKUP EM DISCO 100TIB, 2 SWITCHES FC, 2 SWITCHES TOR, 2 SWITCHES CORE, 2 SWITCHES DE DISTRIBUIÇÃO, 1 SALA COFRE DE PEQUENO PORTE).

## 3. APERFEIÇOAR UM MODELO GERENCIAL SUSTENTADO NA BUSCA POR EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PROJETOS E PROCESSOS DE NEGÓCIOS



### 3.4) IMPLANTAR A POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

#### 2022:

- CONTRATAR OS SERVIÇOS PARA APOIO TÉCNICO AO GERENCIAMENTO DE RISCOS E FORNECIMENTO DE SOFTWARE;
- CONCLUIR O LANÇAMENTO DOS RISCOS E RESPECTIVOS PLANOS DE AÇÃO NO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS;
- ESTABELECEER OS INDICADORES DOS RISCOS EMPRESARIAIS;
- ELABORAR OS PLANOS DE AÇÃO E DE CONTINGÊNCIAS DOS RISCOS EMPRESARIAIS.

### 3.5) IMPLANTAR NOVO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EMPRESARIAL - ERP

#### 2022:

- CONTRATAR ERP;
- INICIAR A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA.

### 3.6) IMPLANTAR INFRAESTRUTURA CORPORATIVA DE BIGDATA

#### 2022:

- CONTRATAR NOVA SOLUÇÃO;
- TREINAR 15 MULTIPLICADORES;
- IMPLANTAR NOVA SOLUÇÃO;
- MIGRAR PAINÉIS EXISTENTES E ELEGÍVEIS PARA NOVA SOLUÇÃO.

## 4. APRIMORAR O MODELO DE GESTÃO FINANCEIRA



### 4.1) MODERNIZAR SISTEMA DE ESTOQUE E LOGÍSTICA

#### 2022:

- INSTALAR NOVO POSTO DE COMBUSTÍVEL NA LAPA;
- IMPLANTAR SISTEMA ELETRÔNICO DE IDENTIFICAÇÃO DE MATERIAIS;
- IMPLANTAR SISTEMA ELETRÔNICO DE ENTREGA DE MATERIAIS;
- CONCLUIR A MODERNIZAÇÃO DA FROTA DE EMPILHADEIRAS (02 EMPILHADEIRAS ELÉTRICAS E 02 EMPILHADEIRAS A COMBUSTÃO) E 09 PALETEIRAS HIDRÁULICAS MANUAIS NOS ALMOXARIFADOS;
- TREINAR 90 EMPREGADOS PARA MELHORIAS EM PROCESSOS OPERACIONAIS, ORGANIZACIONAIS, SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES E INOVAÇÃO PARA MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE ESTOQUE E LOGÍSTICA;
- IMPLANTAR SISTEMA DE GESTÃO SUSTENTÁVEL DE MATERIAIS DE ESTOQUE E DE MATERIAIS INSERVÍVEIS.

### 4.2) REDUZIR CUSTOS ADMINISTRATIVOS E OPERACIONAIS

#### 2022:

- DESENVOLVER ESTRUTURA DE CUSTOS (PAINEL), COM ENFOQUE GERENCIAL PARA TOMADA DE DECISÃO.

### 4.3) ESTRUTURAR E IMPLANTAR CONTRATO DE GESTÃO E PERFORMANCE

#### 2022:

- CONSOLIDAR OS INDICADORES PROPOSTOS E AS AÇÕES PARA EFETIVAÇÃO DO CONTRATO DE DESEMPENHO - ASPECTOS OPERACIONAIS, FINANCEIROS E JURÍDICOS/ADMINISTRATIVOS;
- DEFINIR O MODELO DE REMUNERAÇÃO E A TARIFA DE EQUILÍBRIO;
- CONSOLIDAR A PROPOSTA DE CONTRATO DE DESEMPENHO.





## RELACIONAMENTO E IMAGEM

---

**Essa dimensão engloba todos os objetivos empresariais relacionados a comunicação interna e ao valor da empresa percebido pela sociedade.**





## 5. IMPLANTAR UMA NOVA POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES CORPORATIVAS



**5.1) IMPLANTAR A POLÍTICA INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA E RELACIONAMENTO**

### 2022:

- REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS EMPREGADOS COM A COMUNICAÇÃO INTERNA;
- DEFINIR E IMPLANTAR NOVO FORMATO DE COMUNICAÇÃO INTERNA.

**5.2) IMPLANTAR PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA OMNICHANNEL COM PÚBLICO EXTERNO**

### 2022:

- CONTRATAR CRM;
- IMPLANTAR OS PRIMEIROS MÓDULOS (E-MAIL, CHAT E CHATBOT).



## ADEQUAÇÃO NORMATIVA

---

**Essa dimensão aborda todos os objetivos empresariais relacionados a preservação da integridade institucional através do alinhamento consistente e aderência a valores, princípios e normas de interesse público.**



## 6. REGULARIZAR A TITULARIDADE PATRIMONIAL E POSSE DOS TERRITÓRIOS SOB DOMÍNIO DA CPTM E EM AQUISIÇÃO



**6.1) REGULARIZAR  
TERRITÓRIOS DAS LINHAS  
8 E 9, 7 E 10, 11 E 12**

### 2022:

- ENTREGAR 276 PLANTAS MOSAICOS POR CIRCUNSCRIÇÃO CARTORIAL, MEMORIAL DESCRITIVO E LISTA DE CONFRONTANTES;
- OBTER 188 TÍTULOS EM NOME DA CPTM: 46 DAS ÁREAS PRIORITÁRIAS E 142 DAS ÁREAS NÃO PRIORITÁRIAS.

## 7. PROMOVER UMA INTENSA POLÍTICA DE SEGURANÇA, SAÚDE E MEIO AMBIENTE



### 7.1) ADEQUAR ACESSIBILIDADE E NR24 NAS ESTAÇÕES

#### 2022:

- INICIAR OBRAS DE ACESSIBILIDADE EM 4 ESTAÇÕES: ARACARÉ, SANTO ANDRÉ, MAUÁ E MOOCA;
- PUBLICAR EDITAL DE OBRAS DE ACESSIBILIDADE DA ESTAÇÃO IPIRANGA.

### 7.2) VIABILIZAR A OBTENÇÃO DE AVCB'S (ESTAÇÕES, SUBESTAÇÕES, SALA TÉCNICA, CABINES, COMPLEXOS, PRÉDIOS ADMINISTRATIVOS E TÚNEIS)

#### 2022:

- RENOVAR AVCB's DE 3 ESTAÇÕES: SÃO MIGUEL PAULISTA, JOSÉ BONIFÁCIO E DOM BOSCO;
- OBTER AVCB's DE 7 ESTAÇÕES: BRÁS, JARDIM ROMANO, ITAIM PAULISTA, JARDIM HELENA, COMENDADOR ERMELINO, USP LESTE, CALMON VIANA.

### 7.3) REGULARIZAÇÃO DE 100% DAS LICENÇAS AMBIENTAIS

#### 2022:

- OBTER LICENÇAS DE OPERAÇÃO DAS LINHAS 10 - TURQUESA, 11 - CORAL E 12 - SAFIRA;
- INICIAR O GERENCIAMENTO E A SUPERVISÃO PARA APOIO DO LICENCIAMENTO AMBIENTAL.

## 7. PROMOVER UMA INTENSA POLÍTICA DE SEGURANÇA, SAÚDE E MEIO AMBIENTE



**7.4) REALIZAR O GERENCIAMENTO E RECUPERAÇÃO DE 30% DAS ÁREAS CONSIDERADAS CONTAMINADAS**

### 2022:

- INICIAR OS SERVIÇOS DE PLANO DE INTERVENÇÃO DE ÁREAS CONTAMINADAS DO PÁTIO DA LUZ, PÁTIO DA LAPA E DA ESTAÇÃO SUZANO (SANDRENE);
- REALIZAR ESTUDOS DE GERENCIAMENTO DE ÁREAS CONTAMINADAS NAS LINHAS 7 - RUBI, 10 - TURQUESA, 11 - CORAL E 12 - SAFIRA E NOS PÁTIOS DA LUZ, LAPA, ENGENHEIRO SÃO PAULO E ROOSEVELT.

**7.6) IMPLANTAR SISTEMA DE GESTÃO ENERGÉTICA - SGE**

### 2022:

- ELABORAR DIAGNÓSTICO DE GESTÃO DE ENERGIA;
- APROVAR POLÍTICA DE GESTÃO ENERGETICA;
- CONCLUIR MODELAGEM DE NEGÓCIO PARA COGERAÇÃO DE ENERGIA;
- IMPLANTAR SISTEMA DE GESTÃO ENERGETICA.





## **DESEMPENHO OPERACIONAL**

---

**Essa dimensão engloba todos os objetivos empresariais relacionados a modernização e a expansão das operações de transporte.**



## 8. MELHORAR A EXPERIÊNCIA E JORNADA DO PASSAGEIRO



**8.1) AUMENTAR A CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DAS INSTALAÇÕES DE APOIO À OPERAÇÃO, COMO PÁTIOS, E À MANUTENÇÃO, COMO ABRIGOS E OFICINAS**

### 2022:

- IMPLANTAR LINHAS DE VIDA EM 2 LAVADORES: JUNDIAPEBA, DA BARRA FUNDA E NO ABRIGO ROOSEVELT;
- INICIAR OBRAS DO ABRIGO DE ENG. SÃO PAULO;
- REALIZAR MELHORIAS E ADEQUAÇÕES EM 3 PÁTIOS GUAIANASES, MANOEL FEIO E MAUÁ NORTE;
- ELABORAR 3 PROJETOS FUNCIONAIS E EXECUTIVOS DOS PÁTIOS ARTUR ALVIM, BRÁS NOVO E ROOSEVELT NOVO.

**8.2) CONCLUIR AÇÕES DE MODERNIZAÇÃO DAS LINHAS 11 E 12**

### 2022:

- IMPLANTAR 3 NOVAS CABINES SECCIONADORAS: FERRAZ DE VASCONCELOS, JOSÉ BONIFÁCIO E ITAQUAQUECETUBA;
- CONCLUIR REFORMA DE 2 SUBESTAÇÕES: BRÁS CUBAS E ENGENHEIRO SÃO PAULO.

**8.3) CONCLUIR AÇÕES DE MODERNIZAÇÃO DA LINHA 10**

### 2022:

- REALIZAR TESTES EM FÁBRICA DOS EQUIPAMENTOS DE CAMPO - CBTC;
- REALIZAR TESTES DE CAMPO DO SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA;
- ASSINAR CONTRATO E ELABORAR PROJETO EXECUTIVO DA CONSTRUÇÃO DA SUBESTAÇÃO SANTO ANDRÉ;
- CONCLUIR DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO DOS CONTRATOS DE SISTEMA PARALISADOS DA COMPANHIA.

## 8. MELHORAR A EXPERIÊNCIA E JORNADA DO PASSAGEIRO



### 8.4) PROMOVER ATUALIZAÇÃO CONTINUA DA INFRAESTRUTURA DE MANUTENÇÃO

#### 2022:

- SUBSTITUIR 100% DA ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES POR LÂMPADAS LED;
- SUBSTITUIR DE PISO DE BORRACHA SINTÉTICA POR PISO DE GRANITO NA ESTAÇÃO BARRA FUNDA DA CPTM;
- ADQUIRIR 2 GUINDASTES RODOFERROVIÁRIOS MULTIFUNCIONAIS PARA VIA PERMANENTE.

### 8.5) IMPLANTAR O CONCEITO DE MOBILIDADE COM O SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DOS PASSAGEIROS

#### 2022:

- ELABORAR PROGRAMA "EU NA JORNADA";
- ELABORAR JORNADA DO TURISTA;
- INTERNALIZAR E DIFUNDIR CONCEITOS DA JORNADA INCLUSIVA;
- REALIZAR UNIFICAÇÃO DAS JORNADAS;
- REALIZAR PESQUISA EMBARQUE E DESEMBARQUE;
- IDENTIFICAR INDICADORES DE POSICIONAMENTO DE MERCADO;
- REALIZAR ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E OPERACIONAL DE INTEGRAÇÃO COM BICICLETAS POR MEIO DE PARACICLOS;
- REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO.

### 8.6) ESTRUTURAR AÇÕES DE MELHORIAS NA EXPERIÊNCIA DOS PASSAGEIROS

#### 2022:

- INICIAR A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA GERENCIADOR DE PLANEJAMENTO DE VIAGENS E ESCALAS;
- AMPLIAR 100 % DA OFERTA DE LUGARES NO EXPRESSO TURÍSTICO DE PARANAPIACABA;
- DIMINUIR O TEMPO DE VIAGEM DA LINHA 7 - DE 85 MINUTOS PARA 75 MINUTOS;
- DIMINUIR O TEMPO DE VIAGEM DA LINHA 10 - DE 50 MINUTOS PARA 42 MINUTOS;
- ALTERAR OS LOOPINGS DA LINHA 7, VISANDO MINIMIZAR O BALDEIO EM FRANCISCO MORATO (BRÁS - FRANCISCO MORATO E BRÁS - JUNDIAÍ);
- ADEQUAR ESTAÇÃO TERMINAL DE CALMON VIANA POSSIBILITANDO MELHORA NO EMBARQUE E DESEMBARQUE.

## 9. EXPANDIR OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE



**9.1)** INICIAR A OPERAÇÃO DA EXTENSÃO DA LINHA 9 - GRAJAÚ-VARGINHA

**2022:**

- ENTREGAR VIADUTO FERROVIÁRIO;
- ENTREGAR CABINE DE PARALELISMO EM VARGINHA;
- ENTREGAR VIADUTOS RODOVIÁRIOS 3 E 4;
- ENTREGAR ESTAÇÃO VARGINHA.

**9.2)** INICIAR A OPERAÇÃO DA EXTENSÃO DA LINHA 13 - TRECHO AEROPORTO ATÉ A REGIÃO CENTRAL

**2022:**

- INICIAR OBRAS PARA ADEQUAR A PLATAFORMA 5 DA ESTAÇÃO LUZ;
- CONCLUIR OS PROJETOS PARA ADEQUAÇÃO DO PLANO DE VIAS NO BRÁS.

**9.3)** INICIAR IMPLANTAÇÃO DA EXTENSÃO DA LINHA 13 ATÉ A REGIÃO DE BONSUCESSO

**2022:**

- INICIAR ELABORAÇÃO DO ANTEPROJETO DA EXTENSÃO DA LINHA 13 ATÉ BONSUCESSO.

## 9. EXPANDIR OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE



### 9.4) IMPLANTAR LINHA 14 - ONIX

#### 2022:

- ESTRUTURAR FINANCIAMENTO DO PROJETO COM AGENTES MULTILATERAIS DE CRÉDITO;
- REVISAR PROJETO FUNCIONAL.

### 9.5) IMPLANTAR NOVA ESTAÇÃO LAJEADO – LINHA 11

#### 2022:

- REVISAR PROJETO FUNCIONAL.

### 9.6) IMPLANTAR NOVA ESTAÇÃO UNIÃO DE VILA NOVA – LINHA 12

#### 2022:

- REVISAR PROJETO FUNCIONAL.





## **RISCOS E OPORTUNIDADES**

NO ÂMBITO DA EXECUÇÃO DE META CORPORATIVA, A CPTM IDENTIFICOU 12 GRANDES RISCOS EMPRESARIAIS AGRUPADOS EM 5 DIMENSÕES. O PROCESSO DE MAPEAMENTO E IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS ENVOLEU ENTREVISTAS ESTRUTURADAS COM OS DIRETORES, CONSOLIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES COLETADAS E APROVAÇÃO DA MATRIZ DE RISCOS PELA DIRETORIA COLEGIADA.



## CUSTOS

INCERTEZAS NEGATIVAS COMO AUMENTO DE DESPESAS E DESEMBOLSOS EM RELAÇÃO AO PREVISTO, PARA A REALIZAÇÃO DE OBRAS, AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E BENS E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS.

## ORÇAMENTO

INCERTEZAS IMPOSTAS POR TERCEIRA PARTE, QUE IMPACTAM DE FORMA NEGATIVA NO ORÇAMENTO NECESSÁRIO PARA A MANUTENÇÃO DE SUAS OPERAÇÕES E CONSECUÇÃO DOS PLANOS DA COMPANHIA.

## INVESTIMENTO

INCERTEZAS, TAIS COMO LIMITAÇÃO OU DESCOMPASSO NO FLUXO DE RECURSOS DE INVESTIMENTO, QUE IMPACTAM NEGATIVAMENTE NO CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DA COMPANHIA.



## GERAÇÃO DE RECEITAS

INCERTEZAS QUE PODEM IMPACTAR DE FORMA NEGATIVA A GERAÇÃO DE RECEITAS PRÓPRIAS.

## SERVIÇOS

INCERTEZAS QUE PODEM IMPACTAR NEGATIVAMENTE OS SERVIÇOS PRESTADOS À POPULAÇÃO GERANDO INDISPONIBILIDADE E/OU REDUÇÃO DA CONFIABILIDADE NA JORNADA DO PASSAGEIRO.

## IMAGEM E PERCEPÇÃO

REFERE-SE ÀS INCERTEZAS QUE GERAM IMAGEM DESFAVORÁVEL PARA AS PARTES INTERESSADAS E GERAM PERCEPÇÃO NEGATIVA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PELO PASSAGEIRO.

## SEGURANÇA DE DADOS



VULNERABILIDADES RELACIONADAS À EXPOSIÇÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE SISTEMAS E DADOS DA COMPANHIA.

## GESTÃO DO PATRIMÔNIO



INCERTEZAS QUE PODEM AFETAR NEGATIVAMENTE O USO OU EXPLORAÇÃO ECONÔMICA DE ATIVOS PATRIMONIAIS.

## CAPITAL HUMANO



INCERTEZAS RELACIONADAS A LIMITAÇÕES DE DESEMPENHO DA FORÇA DE TRABALHO PARA A ENTREGA DE RESULTADOS.

## GESTÃO DE PLANOS



INCERTEZAS QUE PODEM IMPACTAR NEGATIVAMENTE A CONSECUÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS, DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO, CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS EMPRESARIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS

## COMPETITIVIDADE



INCERTEZAS QUE INFLUENCIAM A ATRATIVIDADE DE SUA OFERTA DE SERVIÇOS, COMPARATIVAMENTE A OUTRAS OFERTAS DO MERCADO.

## EXTERNALIDADES E REGULATÓRIOS



FATORES QUE IMPACTAM NEGATIVAMENTE OS OBJETIVOS DA COMPANHIA, RELACIONADAS AOS REGULAMENTOS, CONTEXTO POLÍTICO E EXTERNALIDADES SEM DOMÍNIO CPTM.



A CPTM PERSEGUIE CADA VEZ MAIS O MELHOR RETORNO FINANCEIRO DE LONGO PRAZO, ATRELADO À SUSTENTABILIDADE E AO MELHOR ALINHAMENTO AOS NOSSOS VALORES, TORNANDO FATORES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA (ESG), INCLUSIVE A INOVAÇÃO TECNOLÓGICA, QUESTÕES CENTRAIS PARA A ESTRATÉGIA DE NOSSO NEGÓCIO. SOMA-SE A ISSO NOSSA BUSCA PELO RECONHECIMENTO DO VALOR QUE AGREGAMOS À SOCIEDADE E, NESTE CONTEXTO, ALGUMAS OPORTUNIDADES SE APRESENTAM À CPTM:

## ENERGIA FOTOVOLTAICA NOS PÁTIOS E ESTAÇÕES



A ENERGIA FOTOVOLTAICA COMO PREMISSA PARA PROJETOS DE IMPLANTAÇÃO OU REFORMA DE PÁTIOS E ESTAÇÕES AGREGA VALOR NO CONTEXTO ATUAL DE CRISE ENERGÉTICA, CONSTITUINDO UMA CONTRIBUIÇÃO BASTANTE SIGNIFICATIVA DA COMPANHIA PARA A DIVERSIFICAÇÃO DA MATRIZ ENERGÉTICA,, INCREMENTANDO O USO DE ENERGIA LIMPA E RENOVÁVEL E TRAZENDO ECONOMIA.

**ENERGIA FOTOVOLTAICA NOS PÁTIOS E ESTAÇÕES**

**ADOÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA ISO 50001**

**CIÊNCIA DE DADOS – CONSOLIDAÇÃO E OBTENÇÃO DE INSIGHTS**

**CONTRATO DE DESEMPENHO E PERFORMANCE**

**EXPERIÊNCIA DOS PASSAGEIROS**

**SUSTENTABILIDADE**

## ADOÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA ISO 50001



A ADOÇÃO DE REQUISITOS DE UMA NORMA UTILIZADA MUNDIALMENTE COMO REFERÊNCIA PARA GESTÃO DE ENERGIA CONTRIBUIRÁ SIGNIFICATIVAMENTE PARA A MELHORIA DO DESEMPENHO ENERGÉTICO, COM DESTAQUE PARA A REDUÇÃO DO CONSUMO, AUMENTO DA EFICIÊNCIA E SEGURANÇA ENERGÉTICA E REDUÇÃO DAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA.

## CIÊNCIA DE DADOS – CONSOLIDAÇÃO E OBTENÇÃO DE INSIGHTS



A UTILIZAÇÃO DE TÉCNICAS, FERRAMENTAS, PROCEDIMENTOS E PROCESSOS PARA ANALISAR OS DADOS CONSOLIDADOS, SEJAM ELES ESTRUTURADOS OU NÃO, É FUNDAMENTAL PARA EXTRAIR VALOR, AUMENTAR O LUCRO, REDUZIR OS CUSTOS E MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS, TRANSPORTANDO OS PASSAGEIROS DE FORMA SEGURA, EFICAZ E SUSTENTÁVEL.

## CONTRATO DE DESEMPENHO E PERFORMANCE



REMUNERAÇÃO DA CPTM PELO GESP PELOS SERVIÇOS PRESTADOS. ESTABELECIMENTO DE TARIFA TÉCNICA, DESVINCULADA DA TARIFA PÚBLICA, ATRELADA À QUALIDADE DO SERVIÇO ENTREGUE AO PASSAGEIRO, O QUE ACARRETA A ELEVAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO E SUA CORRESPONDENTE PERCEPÇÃO PELA SOCIEDADE. SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA, COM MAIOR AUTONOMIA DA CPTM, POR MEIO DE MAIOR PREVISIBILIDADE DE RECEITAS E DOS REPASSES RECEBIDOS; A CIA SAI DO REGIME DE EMPRESA DEPENDENTE. CONSOLIDAÇÃO DE UMA CULTURA ORGANIZACIONAL BASEADA NOS PRINCÍPIOS DO EMPREENDEDORISMO. IMPLANTAÇÃO DE UM MODELO GERENCIAL ORIENTADO POR GESTÃO DE PROCESSOS.

ENERGIA FOTOVOLTAICA NOS PÁTIOS E ESTAÇÕES

ADOÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA ISO 50001

CIÊNCIA DE DADOS – CONSOLIDAÇÃO E OBTENÇÃO DE INSIGHTS

CONTRATO DE DESEMPENHO E PERFORMANCE

EXPERIÊNCIA DOS PASSAGEIROS

SUSTENTABILIDADE

## EXPERIÊNCIA DOS PASSAGEIROS



PROSSEGUIMENTO DA MELHORIA SUBSTANCIAL DA EXPERIÊNCIA DOS NOSSOS PASSAGEIROS, DECORRENTE DA ADOÇÃO DA ESTRATÉGIA DE POSICIONAMENTO DA JORNADA DO CLIENTE, OFERECENDO CADA VEZ MAIS FACILIDADES EM SERVIÇOS DENTRO DAS ESTAÇÕES, COMO NOVOS MEIOS DE PAGAMENTO, SERVIÇOS ASSOCIADOS E CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE.

## SUSTENTABILIDADE



A CPTM PROPORCIONA UM CONJUNTO DE BENEFÍCIOS SOCIOAMBIENTAIS QUE NÃO SÃO PERCEBIDOS DIRETAMENTE PELOS PASSAGEIROS, AS CHAMADAS EXTERNALIDADES DO TRANSPORTE URBANO. AO REDUZIR, SIGNIFICATIVAMENTE, A EMISSÃO DE POLUENTES, O CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS, O CUSTO OPERACIONAL E O NÚMERO DE ACIDENTES DE VEÍCULOS AUTOMOTORES E REDUÇÃO DO TEMPO DE VIAGEM DOS PASSAGEIROS, ISTO ACARRETA UM GANHO ESTIMADO NA ORDEM DE R\$ 11,3 BILHÕES.

# COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM

Diretor Presidente: Pedro Tegen Moro

Diretora Administrativa e Financeira: Gilsa Eva de Souza Costa

Diretor de Operação e Manutenção: Luiz Eduardo Argenton

Diretor de Engenharia e Obras: Marcelo Jose Brandão Machado

Diretor de Planejamento e Novos Negócios: Eduardo Jorge da Cunha Caldas Pereira

Elaboração: Assessoria de Gestão Estratégica Empresarial - ARE

