



CPTM

PRINCIPAIS AÇÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA

JULHO • 2021

ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA EMPRESARIAL - ARE

Abordagem Estratégica CPTM

O Mapa Estratégico da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - 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.

Os esforços da empresa estão concentrados também nos processos internos prioritários, a fim de elevar positivamente o impacto social causado, tendo como aliada a comunicação, além de ações de aprendizado e inovações nas áreas de gestão de pessoas, tecnologia e conhecimento na estrutura organizacional, necessárias para assegurar o crescimento da empresa.

Visando melhorar o seu relacionamento com o meio ambiente e com a sociedade, a CPTM definiu nove Objetivos Estratégicos, revisados anualmente, que retratam a busca por uma empresa mais sustentável e socialmente responsável:



- **Objetivo Estratégico 1 - Transformar o Ambiente Organizacional**, valorizando os funcionários e que seja propício ao seu crescimento profissional.

Ações em destaque:

1. Planejamento, elaboração e aplicação do Programa de Gestão de Lideranças – PGL;
2. Implantação da avaliação de desempenho 180 graus;
3. Realização da pesquisa de Clima Organizacional;
4. Implantação da Política de Recursos Humanos.

Indicadores-chave de desempenho:

1. Satisfação dos empregados;
2. Índice de oportunidade e aprendizado.

- **Objetivo Estratégico 2 - Promover uma cultura de empreendedorismo corporativo e inovação que propicie a geração de receita e valorização da função social da Companhia.**

Ações em destaque:

1. Ampliação da receita extra operacional com concessão de uso de espaços para exploração comercial, mídia estática, digital, fibra ótica e serviços de transmissão de dados utilizando redes sem fio;
2. Ampliação da receita extra operacional com concessão de *Naming Rights* das Estações;
3. Zerar os custos operacionais através da concessão dos bicicletários;
4. Aquisição de novos equipamentos e melhorias de infraestrutura de TI, bem como capacitações e treinamentos;
5. Treinamentos em Metodologias Ágeis e de Inovação (*Design Thinking, HackaInnovation, Laboratórios de Futuro – FerroLab, plataforma de cocriação, com foco em Pesquisa & Desenvolvimento etc.*);
6. Ações de voluntariado voltadas para o combate ao COVID 19;
7. Implantação do programa de rede de proteção para as passageiras e colaboradoras da Companhia “Em Movimento por Elas”;

8.Realização de campanhas Dia das Crianças, Dia Nacional da Caridade, Dia do Doador de Medula Óssea, CPTM contra a fome, doações de lacres recolhidos pelos colaboradores etc.;

9.Serviços para a sociedade: Totens de autoatendimento do Poupatempo nas estações, posto de Atendimento ao Trabalhador nas estações.

Indicadores-chave de desempenho:

1.Receita não operacional;

2.Inovação e transformação digital.

- **Objetivo Estratégico 3 - Aperfeiçoar um modelo gerencial sustentado na busca por excelência na gestão de projetos e processos de negócios diminuindo os riscos de insucesso nos empreendimentos da companhia.**

Com a promulgação da Lei Federal nº 13.303, a CPTM estruturou políticas, regras e controles internos, assim como a Gestão de Riscos e o *Compliance*, através da criação da Gerência de Conformidade, Controles Internos e Gestão de Riscos - GRI.

Ações em destaque:

1.Implantação da Política de Gestão de Riscos Corporativos;

2.Implantação de um novo Sistema de Gestão Integrado – ERP;

3. Portal da Transparência;
4. Implantação do Código de Conduta e Integridade;
5. Implantação do Código de Conduta e Integridade de Fornecedores, Prestadores de Serviços, e Parceiros da CPTM;
6. Implantação da Política de Transações com Partes Relacionadas;
7. Implantação da Política de Segurança da Informação (LGPD).

Indicadores-chave de desempenho:

1. Conformidade dos processos críticos.

- **Objetivo Estratégico 4 - Aprimorar o modelo de Gestão Financeira** alinhando à visão de eficiência, empreendedorismo e redução de custos da companhia.

Ações em destaque:

1. Ações de saneamento do estoque;
2. Leilões de inservíveis;
3. Implantação dos Modelos de Custo Sistêmico e Pré-fixado;
4. Estruturar e implantar Contrato de Desempenho e Performance.

Indicadores-chave de desempenho:

1. Aferição dos custos;
2. Índice de cobertura.

- **Objetivo Estratégico 5 - Implantar uma nova Política de Comunicações Corporativas que transforme a cultura organizacional para que propicie boas práticas de gestão, comunicação e transparência.**

Ações em destaque:

1. Implantação da Política Integrada de Comunicação, Relacionamento e Porta-Voz;
2. Implantar plataforma de comunicação integrada Omnichannel com público externo.

Indicadores-chave de desempenho:

1. Reclamações de passageiros;
2. Exposição positiva na mídia.

- **Objetivo Estratégico 6 - Regularizar a titularidade patrimonial e posse dos territórios sob domínio da CPTM e em aquisição para incrementar seu uso na modernização da infraestrutura operacional e na geração de receita.**

Ações em destaque:

1. Assinatura do Contrato de Levantamento Topográfico.

Indicadores-chave de desempenho:

1. Regularização territorial de áreas prioritárias;
2. Regularização territorial de áreas não prioritárias.

- **Objetivo Estratégico 7 - Promover uma intensa política de segurança, saúde e meio ambiente para prevenir perdas e degradação humanas, financeiras, materiais e de imagem, na companhia e em seu entorno.**

Ações em destaque:

- 1.Tornar acessíveis todas as estações da CPTM e atender às condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho;
- 2.Ações para obtenção/renovação dos AVCBs das estações, subestações, salas técnicas, cabines, complexos, prédios administrativos e túneis;
- 3.Projetos de Eficiência Energética nas estações: Implantação de geração solar fotovoltaica e Estação de Tratamento de Água de Reuso (ETAR);
- 4.Entrega da primeira estação sustentável de São Paulo, com infraestrutura própria para gerar, captar ou reaproveitar a maior parte dos insumos necessários na operação do local;
- 5.Gerenciamento de resíduos/inservíveis: leilão, destinação de resíduos, logística reversa.

Indicadores-chave de desempenho:

- 1.Acessibilidade das estações;
- 2.AVCB's de estações válidos;
- 3.Regularização das licenças ambientais de operação;
- 4.Reabilitação de áreas contaminadas.

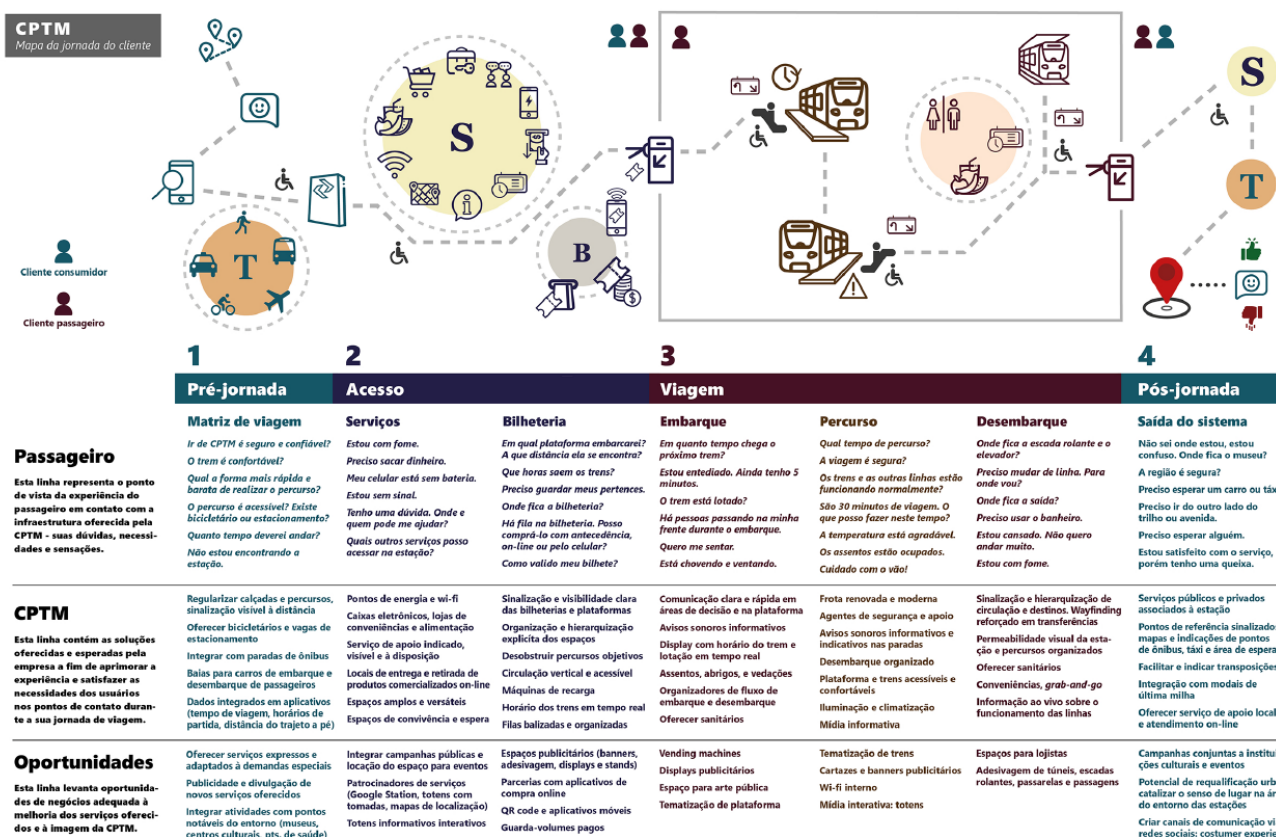
• Objetivo Estratégico 8 - Melhorar a experiência e a jornada do passageiro.

Ações em destaque:

1. Elaboração dos mapas da Jornada do Cliente, Jornada da Mulher e Jornada da Pessoa com Deficiência;
2. Pesquisas de Satisfação com o Cliente;
3. Estudo de viabilidade técnica e operacional de integração com bicicletas e veículos compartilhados por aplicativos para estímulo a novas formas de acesso e difusão ao sistema ferroviário.

Indicadores-chave de desempenho:

1. Satisfação dos passageiros;
2. Regularidade do HDW;
3. Disponibilidade operacional da frota.



ESTAÇÕES COMO HUB DE MOBILIDADE:

- JORNADA DO CLIENTE (EXPERIÊNCIA ÚNICA)
- PARCERIAS E SERVIÇOS ASSOCIADOS
- INTEGRAÇÃO MODAL
- INOVAÇÃO
- MICROMOBILIDADE
- MODELO DE GESTÃO
- MOBILIDADE VERDE



- **Objetivo Estratégico 9 - Expandir os serviços de transporte** aumentando a participação no mercado e o percentual de passageiros transportados.

Indicadores-chave de desempenho:

- 1.Extensão da linha 9 a Varginha;
- 2.Extensão da linha 13.