



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM

CNPJ: 71.832.679-0001-23



RELATÓRIO INTEGRADO DA ADMINISTRAÇÃO 2018

Resumo Executivo

- **GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO**
GERALDO JOSÉ RODRIGUES ALCKMIN FILHO (ATÉ ABR/2018)
MÁRCIO LUIZ FRANÇA GOMES (DE ABR/2018 A DEZ/2018)
- **SECRETARIA DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**
CLODOALDO PELISSIONI
- **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM**
DIRETORIA EXECUTIVA
Paulo De Magalhães Bento Gonçalves – Diretor Presidente
Milton Frasson – Diretor Administrativo e Financeiro
Vitor Wilson Garcia – Diretor de Operação e Manutenção
Carlos Roberto Dos Santos – Diretor de Engenharia e Obras
José Augusto Rodrigues Bissacot – Diretor de Planejamento e Projetos
- **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**
CONSELHEIROS:
Clodoaldo Pelissioni - Presidente do Conselho (até abril/2018)
Almino Monteiro Alves Affonso – Presidente do Conselho (a partir de abril/2018)
Paulo de Magalhães Bento Gonçalves
Francisco Eduardo de Holanda Bessa
Tufi Daher Filho
Júlio Sergio De Souza Cardozo – Membro Independente
André Luis Grotti Clemente – Membro Independente
Maria Lina Benini – Representante dos Funcionários
- **COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIA**
Júlio Sergio de Souza Cardozo - Coordenador
Alexandre Akio Motonaga
Silvério Crestana
- **COMITÊ DE ELEGIBILIDADE**
Clodoaldo Pelissioni
Marcos Antonio de Albuquerque
Michael Sotelo Cerqueira
- **CONSELHO FISCAL**
Aparecida Massako Funagoshi Bovi (até abril/2018)
Pablo André Fernández Uhart (até abril 2018)
Roberta Campedelli A. Gonçalves
Thiago Souza Santos (até abril/2018)
Rafael Souza Pena
Marco Antonio Assalve (a partir de abril/2018)
Adriana Azevedo Pannunzio (a partir de abril/2018)
Vera Lúcia Ferreira Neves (a partir de abril/2018)

1. PALAVRA DA DIRETORIA

Resultados importantes foram conquistados em 2018, como a ligação sobre trilhos com o município de Guarulhos que ampliou para 23 o número de cidades atendidas pela CPTM com a Linha 13-Jade. Desde então, a CPTM atende aos dois maiores municípios do Estado, além da maior Região Metropolitana de São Paulo, que passaram a contar com essa importante ligação, além dos passageiros em deslocamento para o Aeroporto Internacional de Guarulhos, e vice versa, através dos serviços: *Airport Express*, *Connect* e a ligação das linhas 13 e 12 com a região central de São Paulo e as demais linhas da CPTM e do Metrô. Avanços importantes nos quesitos de acessibilidade das estações também foram concluídos durante 2018, além da continuidade no processo de modernização da frota que possibilita mais conforto aos passageiros e contribui para o fortalecimento da marca CPTM.

2. A CPTM

A Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM é uma empresa pública, criada pela Lei 7.861, em 28 de maio de 1992, para operar os serviços de transportes metropolitanos sobre trilhos. **Dados principais:** 7 linhas, 94 estações, 273 km de extensão, atende 23 municípios, 20 na Região Metropolitana de São Paulo e 3 na Aglomeração Urbana de Jundiaí, população total de mais de 22 milhões de pessoas (IBGE 2018), raio de atuação de 40 km, transportando diariamente cerca de 2,9 milhões de passageiros (média dos dias úteis). É a melhor alternativa para a mobilidade nas regiões onde as 7 linhas operam de forma integrada com o Metrô, Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos (EMTU) e com os serviços municipais, proporcionando assim acesso à uma extensa rede de transporte. A CPTM ainda opera o serviço Expresso Turístico aos finais de semana, como opção de lazer para a população, partindo da histórica e icônica Estação da Luz para três destinos: Paranapiacaba, Jundiaí e Mogi das Cruzes. A CPTM vai além de transportar pessoas, ela liga e promove integração dos municípios e fomenta a economia com o deslocamento de trabalhadores e estudantes, além de atender socialmente os desempregados, idosos e pessoas com deficiência.

3. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Em 2018 a CPTM obteve avanços importantes. Seguindo as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Defesa dos Capitais do Estado -CODEC, da Secretaria da Fazenda, realizou as alterações cabíveis no Estatuto Social. Ademais, adequou sua estrutura organizacional de modo a propiciar gerenciamento de riscos e controle interno para o cumprimento da missão da Companhia.

Foram atualizados e aprovados pelo Conselho de Administração, o Código de Conduta e Integridade, que se aplica à alta administração, conselheiros e funcionários; e o Código de Conduta e Integridade dos Fornecedores e Parceiros Comerciais, que se aplica a quem venha celebrar contratos com a Companhia, disponíveis em versão vigente nos sites eletrônicos e na Intranet.

Houve também a implantação do canal para recebimento de denúncias sobre práticas de corrupção, fraude, atos ilícitos e irregularidades que prejudiquem o patrimônio e a reputação da Companhia, incluindo as infrações ao Código de Conduta e Integridade e Estruturas de controles internos e gerenciamento de riscos

3.1 Estrutura de Governança

A Companhia é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Colegiada. O Conselho de Administração é composto por um Presidente, dois Membros Independentes, sete Conselheiros membros eleitos pela Assembleia Geral e um representante dos funcionários eleito. O Conselho de Administração é um órgão de deliberação colegiada responsável pela orientação superior da empresa.

O Conselho Fiscal, de funcionamento permanente, é composto por cinco membros efetivos eleitos pela Assembleia Geral Ordinária Anual. Entre as atribuições previstas em lei, tem a responsabilidade de manifestar-se acerca da proposta de escolha e destituição dos Auditores Independentes, preliminarmente à sua submissão ao Conselho de Administração.

A Diretoria Plena está estruturada em 5 diretorias: Presidência, Diretoria de Operação e Manutenção, Diretoria Administrativa Financeira, Diretoria de Engenharia e Obras e Diretoria de Planejamento e Projetos, cada uma contando com suas áreas de resultado, representadas por Gerências, Departamentos e Assessorias.

Além das atribuições definidas em Lei, a Diretoria é responsável pela gestão executiva, pela elaboração e condução das Estratégias de Longo Prazo e pelo Plano de Negócios, bem como por submeter os resultados à aprovação do Conselho de Administração.

3.2 Programa de Integridade CPTM

O Programa de Integridade alinhado com a Missão, a Visão e a Carta de Valores visa dotar a CPTM de mecanismos de identificação e correção de não conformidades e de combate a desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos. Para fazer frente a este Programa a CPTM criou: Canal de denúncias, Canal de relacionamento e Redes sociais.

4. DESTAQUES 2018

- Inauguração da Linha 13-Jade no dia 31 de março.
- Aumento de 4,3% no número de passageiros transportados em 2018 em relação ao ano de 2017, com recorde histórico de passageiros transportados por dia útil de 3,221 milhões.
- Benefícios socioambientais, valorados economicamente na ordem de R\$ 11,0 bilhões, considerando a redução de acidentes, de tempos de viagem, da emissão de poluentes e do consumo de combustível, entre outros.
- Consolidação do uso da tecnologia BIM (Modelagem da Informação da Construção) usando essa ferramenta no desenvolvimento de projetos de estações e na contratação de obras de modernização das estações.
- Renovação da frota de trens, importante para a qualidade e conforto das viagens dos passageiros. Em 2018 foram entregues 28 novos trens para operação nas linhas 7-Rubi e 11-Coral.
- A CPTM cumpriu com destaque a primeira etapa de implantação do eSocial no ano de 2018. Foram 190.000 eventos enviados à base de dados do eSocial.
- Teste de novos bilhetes utilizando tecnologia QR CODE (código de barras bidimensional) em seis estações.
- Programa de Integridade na CPTM aplicado ao PGD - Programa de Gestão de Desempenho, com associação dos Valores e Princípios do Código de Conduta e Integridade ao desempenho esperado dos segmentos de cargos a serem avaliados.
- Pesquisa de Satisfação dos Passageiros. Em 2018 a CPTM alcançou o índice de satisfação de 76,8%, representando uma melhoria em relação ao índice de 2017 (75,2%).

5. CAPITALS

A questão central do Relatório integrado resulta nas evidências dos fatores que interferem na capacidade de geração de valor da empresa no decorrer do tempo, combinando CAPITALS (PRODUTIVO, FINANCEIRO, HUMANO, INTELECTUAL, SOCIAL e NATURAL), por meio dos quais a CPTM demonstra sua perspectiva de geração de valor.

5.1 CAPITAL PRODUTIVO

• Desempenho operacional

Aumento de 4,3% no número de passageiros transportados em relação ao ano anterior, indicando inversão da tendência de queda dos anos anteriores. Foram transportados 863,3 milhões de passageiros. A média de passageiros transportados por dia útil – MDU também aumentou 4,6%, fechando o ano com a média de 2,9 milhões. A marca histórica de 3,221 milhões de passageiros transportados (dia útil) foi atingida em 07/12/2018. Crescimento de 6,3% na oferta de lugares entre 2015 e 2018, principalmente devido à substituição de trens antigos por novos, com um maior número de carros e, também, pelo incremento de 4,1% no número de viagens realizadas.

Renovação da frota de trens elevou a qualidade e conforto das viagens dos passageiros. Hoje, 92% dos trens em operação possuem ar condicionado, sistema de informação audiovisual e acessibilidade plena para pessoas com mobilidade reduzida.

Foram recebidos 28 trens novos de oito carros para operação nas linhas 7-Rubi e 11-Coral. Esses trens estão entre os mais modernos do mundo para o serviço metropolitano e contam com salões contínuos, que facilitam a distribuição interna dos passageiros e sistema de câmeras de vigilância. Também teve início no ano a fabricação de 8 novos trens adquiridos para a Linha 13-Jade, com previsão de entrega do primeiro trem no primeiro semestre de 2019. Esses trens, além dos equipamentos constantes nas últimas aquisições, serão equipados com bagageiros para atender a demanda de passageiros para o Aeroporto de Guarulhos.

A CPTM possui hoje uma frota de trens moderna, com idade média de 13 anos. Todos os trechos principais são atendidos por trens novos ou modernizados, que possuem os mais modernos itens de conforto e segurança. Em 2018, a frota operacional era de 213 trens, 1.626 carros.

A manutenção dos trens, em sua grande maioria, é terceirizada, aferidos por indicadores de disponibilidade e confiabilidade.

O principal indicador de qualidade utilizado para medir o desempenho da manutenção dos trens é o MKBF. Os trens mais antigos e os trens recém recebidos são mantidos por funcionários da CPTM, como forma de manter o domínio tecnológico da empresa e de seus técnicos.

Os trens da CPTM percorreram em 2018, 27,4 milhões de quilômetros.

O consumo de energia elétrica de tração para a movimentação dos trens, no ano, foi de 498.293 MWh. Apesar do aumento de 7,3% da quilometragem rodada pelos carros entre 2017 e 2018, houve redução do consumo de energia elétrica em 0,6%. Isto deveu-se principalmente a maior quantidade de trens em operação que possuem tecnologia de regeneração de energia durante as frenagens.

O serviço oferecido para os passageiros teve evolução positiva. A regularidade dos intervalos entre trens melhorou 3,5%, no período e o cumprimento das viagens programadas, após uma pequena queda em 2016, recuperou-se em 2017 e 2018.

O indicador de passageiros prejudicados em ocorrências operacionais apresentou significativa redução no período e esta redução demonstra menor gravidade das falhas e maior eficiência na solução dos problemas, com menores reflexos para os passageiros.

O atributo Segurança Pública Operacional afeta a qualidade do serviço, pois é uma demanda importante dos passageiros. A Companhia conta com efetivo próprio de agentes de segurança e com empresas contratadas de vigilância. Além desse capital humano, possui um grande parque de equipamentos de segurança eletrônica, presente em estações e áreas operacionais, e que permite o monitoramento de imagens. São 2.490 câmeras com visualização em tempo real e armazenamento na Central de Segurança e mais de 5.300 câmeras instaladas nos trens e com armazenamento local.

Destaque para o serviço Disque-Denúncia, importante veículo de comunicação entre a CPTM e seus passageiros, que colaboram para a melhoria das condições de segurança do sistema. A quantidade de participações cresceu 73% no período de 2015 a 2018, sendo que 7,3% entre os anos 2017 e 2018.

Anualmente é realizada pesquisa de imagem e serviços para avaliação da percepção de qualidade pelos passageiros da CPTM. Houve reconhecimento dos avanços realizados pela Companhia por 76,8% dos passageiros que avaliaram a qualidade dos serviços, no ano de 2018, como excelente e boa.

A pesquisa revelou que 85% dos passageiros utilizam os trens para trabalho ou estudo e que 82% não trocariam o modo ferroviário, mesmo possuindo ônibus no mesmo trajeto. 68,9% dos passageiros utilizam os serviços da CPTM há mais de 5 anos.

Um importante fator que afeta a qualidade das viagens é a convivência dos trens metropolitanos com os trens de carga pertencentes à concessionária desse serviço. As características de aceleração e de frenagem desses trens de carga são muito inferiores aos dos trens de passageiros e, dessa forma, provocam atrasos na grade operacional.

O serviço Expresso Turístico continua atraindo muitos interessados em conhecer as rotas históricas oferecidas nos programas. No ano transportou 13 mil turistas em 99 viagens realizadas. Desde o início de sua implantação em 2009, o Expresso Turístico já transportou mais de 140 mil passageiros.

5.2 CAPITAL FINANCEIRO

Fontes e aplicações de recursos

• Fontes de custeio

A CPTM conta com três fontes de recursos para dar sustentação ao seu custeio: as Receitas Tarifárias, provenientes da venda de bilhetes aos passageiros do transporte metropolitano e Expresso Turístico, e as não tarifárias, que somadas constituem a Receita Própria da Companhia, e os repasses do Tesouro realizados pelo Governo do Estado, transferidas para reembolso de gratuidades e subvenção de Custeio.

As somas dessas fontes compõem a Receita Operacional Bruta que no exercício de 2018 atingiu a cifra de R\$ 2.599,5 milhões, praticamente, o mesmo nível da obtida em 2017.

Destaque, entre as fontes, a Receita Tarifária que sofreu um expressivo aumento de 12,2% em relação ao ano anterior motivada pela elevação do número de passageiros pagantes, que reverteu a tendência de queda ocorrida nos últimos anos, e pela elevação do preço da tarifa.

As receitas não tarifárias, segundo componente da receita própria da Companhia, foram geradas, principalmente, pela: autorização de uso das linhas férreas da CPTM para transporte de carga e para a realização de travessias subterrâneas; cobrança de comissão dos credenciados pela comercialização do Bilhete Único; cessão de espaços para estabelecimentos comerciais em próprios da empresa e concessão de espaços para publicidade, realização de leilões de inservíveis e outros.

Essas Receitas, também, tiveram um bom crescimento no exercício atingindo a cifra de R\$ 81,8 milhões superando em 21,7% as entradas de 2017 contribuindo para que a Receita Própria tivesse um incremento de 12,6%, no período, mostrando uma tendência de crescimento, a partir de 2015.

A entrada de recursos só não teve um desempenho mais positivo em face à redução do valor do repasse do Tesouro do Estado feito para o reembolso das gratuidades e a utilização nos demais custeios, que experimentou uma queda de mais de R\$ 182,0 milhões (-16%), no comparativo com o ano 2017, bem como em virtude das perdas tarifárias que a Companhia teve que assumir, entre elas, as referentes ao pagamento efetuado às concessionárias da parcela da tarifa integrada do Bilhete Ônibus Metropolitana - BOM e as decorrentes da modelagem dos contratos da Via Quatro e Via Mobilidade que estabelecem que a remuneração aos sócios deve ser feita por passageiro transportado. Essas perdas totalizaram R\$ 192,0 milhões, no exercício.

Ressalte-se que, no que se refere ao repasse do Tesouro do Estado, a Lei Orçamentária já havia estabelecido um valor menor para o ano, mas, mesmo assim, ele não foi totalmente transferido à Companhia.

• Aplicações na produção

As despesas ligadas à produção do sistema sofreram uma redução de 1% no transcorrer do exercício de 2018, a qual foi influenciada, basicamente, pelo menor gasto com os serviços de manutenção de via permanente e pelas reduções de preços dos serviços obtidas nos novos contratos de manutenção de trens licitados no exercício.

Destaque-se os dispêndios realizados com o item energia de tração que atingiu a soma de R\$ 176,4 milhões, com uma queda de 17,2% em relação a 2017, a qual foi motivada, fundamentalmente, pela baixa do preço de compra do insumo, prevista no contrato em vigor.

A área de manutenção, por seu turno, também, teve uma grande concentração de gastos em dois itens, pessoal e serviços de terceiros, estes vinculados a intervenções realizadas em trens, vias e outras manutenções, que consumiram recursos da ordem de R\$ 810,0 milhões.

Soma-se a estes a compra de materiais, cujos gastos atingiram R\$ 57,1 milhões e os demais gastos que somaram R\$ 175,3 milhões, nos quais está incluída a rubrica "outros" onde são lançados os valores relativos à amortização/depreciação, de natureza não financeira.

Foram atendidas mais de 14 mil requisições que resultaram numa avaliação 99,6% de ótimo e bom, por parte dos usuários.

Os recursos destinados à manutenção, no entanto, estiveram abaixo daqueles estimados como ideais para atender a todas as necessidades previstas nos planos da Companhia.

• Resultado operacional

A CPTM encerrou o exercício de 2018 com um resultado operacional da ordem de R\$ 304,9 milhões, superando em 5,9% aquele obtido em 2017, ano em que o valor apurado atingiu a cifra de R\$ 288 milhões.

• Energia

As ações para gestão da energia elétrica dependem de qualificação de pessoal para operar no Mercado Livre de Energia, mais econômico comparado ao Mercado Cativo e as ações de gestão iniciadas em 2015 teve como resultado uma economia obtida até 2018 avaliada em cerca de R\$ 6,0 milhões, com valores atualizados.

Verificou-se entre 2015 até 2018 uma redução de 12% no consumo de energia de tração por quilômetro rodado pelos carros. No mesmo período observou-se crescimento de 4% no número de passageiros transportados e de 11% na quilometragem dos carros, demonstrando maior eficiência energética do sistema.

5.3 CAPITAL HUMANO

Na CPTM o capital humano configura-se como um grande referencial de sucesso e é determinante para o futuro da empresa. Com o gerenciamento adequado deste requisito através de ações de suprimento, acompanhamento de desempenho e reconhecimento de valores dos profissionais de excelência, a CPTM terá sucesso com suas metas e objetivos e, consequentemente, alcançará os resultados esperados.

A CPTM encerrou o ano de 2018 com 8.220 profissionais no seu quadro efetivo de pessoal.

• Resultados de capacitação e treinamentos

Em 2018 houve um crescimento de 8,14% nas participações em T&D permitindo a ampliação da qualificação e aperfeiçoamento dos seus recursos humanos.

Os cursos, treinamentos e/ou programas de capacitação, formatados e/ou remodelados no Portal do Conhecimento da CPTM, via web, em 2018, resultaram em 166.349 acessos.

• Gestão de Desempenho

Em 2018 ocorreu a 5ª rodada do Programa de Gestão de Desempenho com um grande índice de adesão. Concluímos com sucesso 7.461 avaliações (99,8% das avaliações geradas).

• Saúde Integral e Segurança do Trabalho

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

- Promover hábitos e atitudes que contribuam para a saúde integral do funcionário;
 - Identificar agentes nocivos à saúde do funcionário e desenvolver alternativas para a sua eliminação ou minimização;
 - Reduzir acidentes do trabalho e riscos identificados;
 - Implementar Controle nos Processos;
 - Prevenir Riscos;
 - Implementar uma Cultura de Segurança.
 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO
- O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, é o grande exemplo para a CPTM. Até dezembro/2018 foram 7424 exames ocupacionais realizados que representam 99,96% dos funcionários contemplados no PCMSO da companhia.
- Programas de Saúde Integral e Qualidade de Vida na CPTM
 - ✓ Semana da Saúde Integral,
 - ✓ Alimentação Saudável,
 - ✓ Prevenção e Promoção à Saúde In Company,
 - ✓ PAAD - Programa de Prevenção do Uso e Abuso de Alcool e Outras Drogas,
 - ✓ Combate ao Tabagismo
 - ✓ Campanhas de Vacinação.

