



JORNADA ESG

Nos trilhos para um futuro sustentável

DEZEMBRO DE 2022



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	03
SUSTENTABILIDADE E ESG.....	04
SOMOS A CPTM	06
ABORDAGEM ESG.....	10
NOSSOS COMPROMISSOS	15
1. Valorização das Pessoas	16
2. Construir um futuro sustentável	28
3. Economia sustentável.....	34
PALAVRA FINAL.....	45

INTRODUÇÃO

Este documento é a afirmação do nosso compromisso com o Desenvolvimento Sustentável e com as premissas de uma atuação em ESG - nas áreas ambiental, social e de governança corporativa.

A ferrovia é um sistema de transporte sustentável e integrado. É um modal capaz de transportar muitas pessoas, sendo eficiente e ecológico. O transporte ferroviário ajuda os passageiros a ter acesso a empregos, serviços, amigos e familiares; reduz o congestionamento, transportando pessoas e mercadorias a longas distâncias. A CPTM promove um grande impacto social com as pessoas, transportando 1,56 milhões de passageiros diariamente (média por dia útil nas nossas 5 linhas). São 196 km de extensão total, contando com 57 estações.

Nos últimos 3 anos, os serviços prestados pela CPTM foram valorados em cerca de R\$27,65 bilhões em benefícios à sociedade e ao meio ambiente através da redução de acidentes, redução de tempo de viagem, redução da emissão de poluentes e do consumo de combustíveis.

Contudo, estamos vivendo um momento crítico da humanidade, com crises significativas de mudança climática, perda de biodiversidade e desigualdades sociais dentro e entre as nações. Ao mesmo tempo, nunca se falou tanto em sustentabilidade, e essa mudança no papel das empresas trouxe luz às questões relacionadas a Agenda ESG.

Uma vez que o cenário mundial e as expectativas dos *stakeholders* estão mudando, com o setor da ferrovia também não é diferente: é preciso enfrentar esses desafios buscando novas tecnologias para reduzir as emissões de carbono.

A CPTM tem focado nesses aspectos adaptando-se e incorporando uma nova abordagem estratégica com os pilares em:

- **Novos Modelos de Negócios:** Integrar o ecossistema de mobilidade através de soluções centradas no cliente que promovam melhorias nos serviços de mobilidade, flexibilidade da oferta de serviços associados, fidelização, engajamento e que agreguem valor ao bem-estar do cliente.
- **Experiência do Cliente:** Aumentar a atratividade por meio de melhor compreensão dos comportamentos, levando em consideração as necessidades diferenciadas de cada persona, desenvolver uma experiência superior em todos pontos de contato ao longo da jornada de ponta a ponta e desenvolver uma oferta comercial/negócios centrada no cliente.
- **Transformação Corporativa:** Transformar a cultura organizacional, a liderança, os processos e a tecnologia para adaptabilidade aos novos cenários.
- **Excelência Operacional:** Maximizar a utilização de ativos melhorando a eficácia e a eficiência de todas as funções em toda a cadeia de valor, fomento as energias renováveis e redefinição de planos de manutenção com implementação seletiva de oportunidades e tecnologias digitais.

Neste documento, ampliamos nosso olhar para sustentabilidade, consolidando nossas ações para a construção da nossa matriz de materialidade e assumimos compromissos alinhados ao nosso propósito, missão e valores, a fim de contribuir com o desenvolvimento mais sustentável.

Nossos compromissos estão, portanto, afirmados e descritos neste documento:

- **Compromisso com a Valorização das Pessoas:** As pessoas estão no centro de nossas operações e decisões de negócios. Estamos comprometidos a promover a cultura de respeito e de inclusão, fortalecendo nossas relações.
- **Compromisso para Construir um futuro renovável:** Incentivamos o desenvolvimento sustentável, minimizando nossos impactos negativos, operando de forma responsável e em conformidade, assegurando a proteção do meio ambiente e a saúde do planeta.
- **Compromisso com uma Economia sustentável:** Acreditamos que a tecnologia e a inovação são o caminho para soluções mais eficientes e sustentáveis. Nós inovamos para oferecer serviços de qualidade, superando às expectativas dos nossos clientes.

Reconhecemos que ainda há muito o que ser feito, com grandes oportunidades para melhorias em nossa forma de atuação, mas demos um primeiro passo, construindo uma jornada de muito aprendizado e responsabilidade, nos trilhos rumo a um futuro mais sustentável.

O QUE É SUSTENTABILIDADE

A Organização das Nações Unidas (ONU) definiu o conceito da Sustentabilidade da seguinte maneira, em 1987:

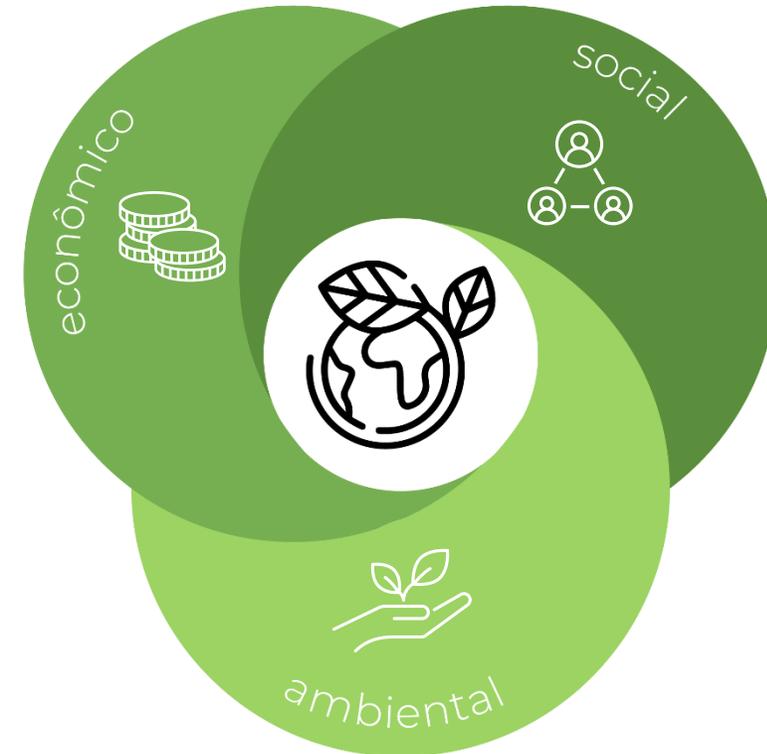
“Sustentabilidade é suprir as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades.”

TRIPPLE BOTTOM LINE

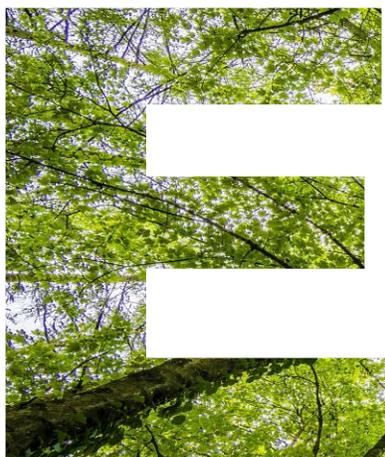
A sustentabilidade é baseada em 3 pilares: Social, Econômico e Ambiental (“Tripple Bottom Line”).

- **Social:** Trata-se do ponto de vista do capital humano, no caso é o bem-estar do todo. No caso, são as ações que visem benefícios para a sociedade em geral.
- **Econômico:** Está relacionado à produção, distribuição e consumo de serviços. Esse pilar olha para o crescimento econômico, o desenvolvimento social e melhora da distribuição de renda.
- **Ambiental:** Trata-se da capacidade de produzir, com o mínimo de impacto ao meio ambiente, pensando-se nos recursos naturais do planeta e a forma como são utilizados pela sociedade, empresas e comunidades.

“Sustentabilidade é suprir as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades.”



O QUE É ESG



Environmental
(Ambiental)



Social
(Social)



Governance
(Governança)

O ESG é utilizado para identificar empresas comprometidas em alinhar suas atividades produtivas a parâmetros de excelência nas dimensões: ambiental, social e de governança.

O ESG surgiu no mercado financeiro como uma forma de medir o impacto que as ações de sustentabilidade geram nos resultados das empresas.

A sigla surgiu a primeira vez em 2004, dentro de um grupo de trabalho do Principles for Responsible Investment (PRI), rede ligada à ONU que tem objetivo de convencer investidores sobre investimentos sustentáveis.

O ESG (sigla em inglês para ambiental, social e governança). Ela normalmente é utilizada para medir as práticas ambientais, sociais e de governança de uma empresa.

A Estratégia ESG considera a incorporação de questões socioambientais e de governança à estratégia de negócios, colaborando com a mitigação de riscos, engajamento e desenvolvimento de *stakeholders*, compliance, evolução em oportunidades de negócios, inovação, ganho de reputação e imagem; com o objetivo de atingir melhores resultados.



SOMOS A CPTM

A CPTM tem hoje 196 Km de linhas e 57 estações operacionais, atende 18 municípios e se apresenta como a melhor alternativa para atenuar o problema da mobilidade na Região Metropolitana de São Paulo.

SOMOS A CPTM

NOSSA HISTÓRIA

Criada em 28 de maio de 1992, a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM começou a delinear um novo modelo de serviço em transporte ferroviário.

Com vultosos investimentos desde a última década, a empresa foi completamente modernizada. Houve renovação total da frota, com ar-condicionado em todos os trens e mais conforto para o passageiro, modernização da infraestrutura de vias e energia, novas estações e a implantação, em 2018, da Linha 13-Jade, a primeira totalmente construída pela Companhia, além de ser a primeira ligação sobre trilhos entre a capital e o Aeroporto Internacional de Guarulhos.

A CPTM HOJE

A CPTM tem hoje 196 Km de linhas e 57 estações operacionais, atende 18 municípios e se apresenta como a melhor alternativa para atenuar o problema da mobilidade na Região Metropolitana de São Paulo promovendo constantemente obras de melhoria e modernização do sistema ferroviário por ela administrado.

A CPTM é a espinha dorsal da mobilidade urbana na Região Metropolitana de São Paulo, a maior do Brasil e uma das dez mais populosas do mundo.

Muito além de transportar pessoas, a CPTM melhora a vida nas cidades e garante o direito de ir e vir com mais praticidade e sem prejudicar o meio ambiente, trazendo ganhos para todos.

A Companhia promove a integração dos municípios, fomenta a economia com o deslocamento de trabalhadores e estudantes e atende socialmente aos desempregados, idosos e pessoas com deficiência, de forma gratuita.

Desde a criação da CPTM, muitos avanços na infraestrutura de transporte sobre trilhos foram obtidos.

Todos esses investimentos fortaleceram a imagem da Companhia como a melhor operadora de transporte sobre trilhos da América do Sul.

No contexto atual, os *stakeholders* cada vez mais exigem ação e o ambiente regulatório tende a se tornar mais rigoroso no futuro.

Encontrar o equilíbrio entre salvaguardar o interesse público e promover ações que pudessem beneficiar os clientes e o sistema de transporte de forma mais ampla, olhando a mobilidade sob o ponto de vista de quem precisa tomar decisões para se deslocar, foi a premissa que norteou o reposicionamento da Companhia.

A intenção da estratégia de crescimento foi centralizada na ação da transformação desse paradigma organizacional.

Transportamos 1,56 milhões de passageiros diariamente (média por dia útil*) em nossas 5 linhas. São 196 km de extensão total, contando com 57 estações.

SOMOS A CPTM

Para tanto, os Direcionadores Estratégicos da Companhia, agora centrados no cliente, foram reformulados:

MISSÃO

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.

VISÃO

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.

VALORES

- Comprometimento com a Transparência e Integridade;
- Atitude de Dono em que cada funcionário tem o poder de fazer a diferença;
- Respeito ao Meio Ambiente e aos Valores das Comunidades;
- Zelo inegociável pela melhor técnica;
- Foco na Inovação e no empreendedorismo.

POSICIONAMENTO

A nova abordagem sobre oferecimento de transporte inclui, para além da eficiência, a responsividade como prioridade: oferecer serviços para elevar as receitas da empresa e a satisfação dos passageiros através da praticidade e conveniência durante o trajeto, poupando tempo em sua jornada.

Tais direcionadores foram traduzidos em 9 objetivos estratégicos. Assim, o Plano de Negócios e a Estratégia de Longo Prazo foram estruturados como verdadeiros “planos vivos” dinâmicos, flexíveis, monitoráveis e ajustáveis de acordo com as inevitáveis mudanças de cenários, às necessidades da Companhia e, sobretudo, a partir dos feedbacks dos *stakeholders*.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Transformar o ambiente organizacional através da valorização do capital humano, com uma cultura inclusiva e que fomenta o crescimento profissional;
2. Promover uma cultura de empreendedorismo corporativo e inovação que propicie a geração de receita e valorização da função social da Companhia;
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;
4. Aprimorar o modelo de Gestão financeira alinhando à visão de eficiência, empreendedorismo e redução de custos da Companhia;
5. Implantar uma nova política de Comunicações Corporativas que transforme a cultura organizacional para que propicie boas práticas de gestão, comunicação e transparência;
6. Regularizar o território e bens patrimoniais da CPTM para incrementar seu uso na modernização da infraestrutura operacional e na geração de receita;
7. Promover uma intensa política de segurança, saúde e meio ambiente através da valorização da vida e da aplicação de soluções mais sustentáveis que garantam as necessidades do mercado e das gerações futuras;
8. Elevar a eficiência operacional visando melhorar a experiência e a jornada do passageiro;
9. Expandir os serviços de transporte aumentando a participação no mercado e o percentual de passageiros transportados.

Com a nova abordagem, o relacionamento e o diálogo com os *stakeholders* passaram a incorporar os valores da Companhia

ALGUNS DESTAQUES



Construção da Agenda ESG, identificando nossos temas materiais e estabelecendo compromissos de sustentabilidade



Inauguramos o 1º FABLAB (laboratório de fabricação digital) do setor ferroviário do Brasil.



2º lugar no prêmio Melhores Práticas 2021, promovido pela UITP Latin America com o projeto "Paisagismo como infraestrutura de drenagens nas estações ferroviárias"



Arrecadação de mais de 15.000 brinquedos para a Campanha Criança Feliz



30 salas do Espaço Acolher, para atendimento humanizado e privacidade a mulheres vítimas de violência ou importunação sexual nos trens e estações



Prêmio Maiores do Transporte e Melhores do Transporte em 2021 e 2022

ABORDAGEM ESG

Trabalhamos diariamente para proporcionar uma experiência única e de qualidade aos nossos passageiros. Iniciamos nossa jornada ESG, pois acreditamos que temos força para fazer muito mais por futuro sustentável e integrado às novas tecnologias.



NOSSA ESTRATÉGIA ESG

Iniciamos nossa Jornada ESG pois acreditamos que somos parte da solução para um mundo mais sustentável, promovendo transporte de qualidade para a população.

Queremos integrar a sustentabilidade à realidade dos nossos clientes e comunidades, buscamos nos tornar uma Companhia cada vez mais eficiente, através do desenvolvimento social, ambiental e com uma governança corporativa responsável.

Para nós, falar em sustentabilidade vai além de pensar num conceito abstrato, acreditamos no fortalecimento das nossas relações com as pessoas através da promoção do bem-estar dos nossos empregados. Incentivamos ações para uma sociedade mais justa, inclusiva e na construção de um futuro sustentável para nossas próximas gerações.

Buscamos nos tornar cada vez mais eficientes, através do desenvolvimento social, ambiental e com uma governança corporativa responsável.

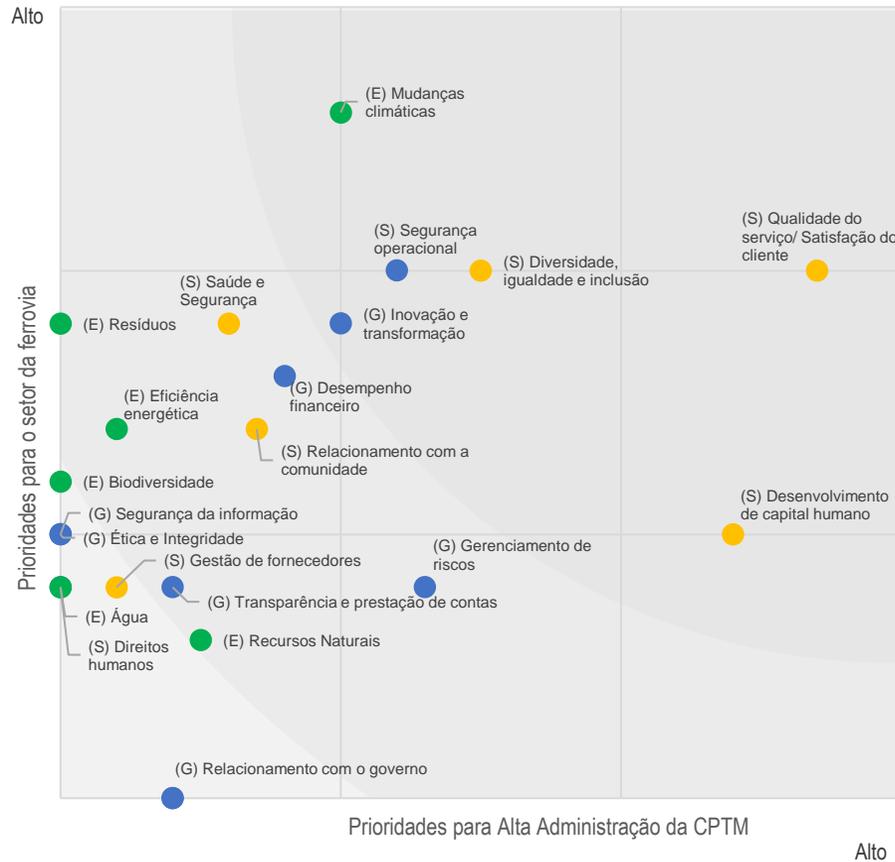
Temos a consciência de que falar em ESG é uma jornada de transformação para toda Companhia, com grandes desafios para aprimorar e incorporar continuamente as questões de sustentabilidade aos nossos negócios.

Tudo começa com propósito, intenção e ação. Acreditamos fundamentalmente no desenvolvimento sustentável e, por isso, nos posicionamos assumindo compromissos alinhados aos nossos valores e visão de futuro que irão refletir no nosso desempenho, gerando impactos positivos e garantindo a perenidade do nosso negócio.

Estamos comprometidos a trabalhar para prestar serviços cada vez melhores, com foco na inovação e na construção de um futuro sustentável.



MATERIALIDADE



Para direcionar suas ações de sustentabilidade, a CPTM define seus aspectos mais relevantes (ou materiais) por meio de uma avaliação de materialidade.

MATRIZ DE MATERIALIDADE DA CPTM

Em 2022, a CPTM iniciou o processo para identificação dos temas considerados mais relevantes para a Companhia e seus principais *stakeholders* com a construção da Matriz de Materialidade.

Numa primeira etapa, foi realizada a análise de documentos internos, estudos setoriais e de tendências globais e *benchmarking* com 20 empresas do setor de transporte de passageiros em ferrovia.

Com este trabalho, foram mapeados 25 potenciais temas materiais que nortearam a aplicação de questionários online com os nossos *stakeholders* internos e também a realização de entrevistas com os diretores da CPTM.

Foram definidos 6 temas considerados materiais:

- Qualidade do serviço e satisfação do cliente;
- Desenvolvimento de capital humano;
- Diversidade e inclusão;
- Segurança operacional;
- Inovação e transformação;
- Mudanças climáticas.

O que é relevante para nossos *stakeholders* é material para os nossos negócios.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS

A Organização das Nações Unidas (ONU) definiu uma agenda com diversas metas para o desenvolvimento sustentável até 2030.

São 17 objetivos ambiciosos e interconectados que abordam os principais desafios de desenvolvimento enfrentados por pessoas no Brasil e no mundo.

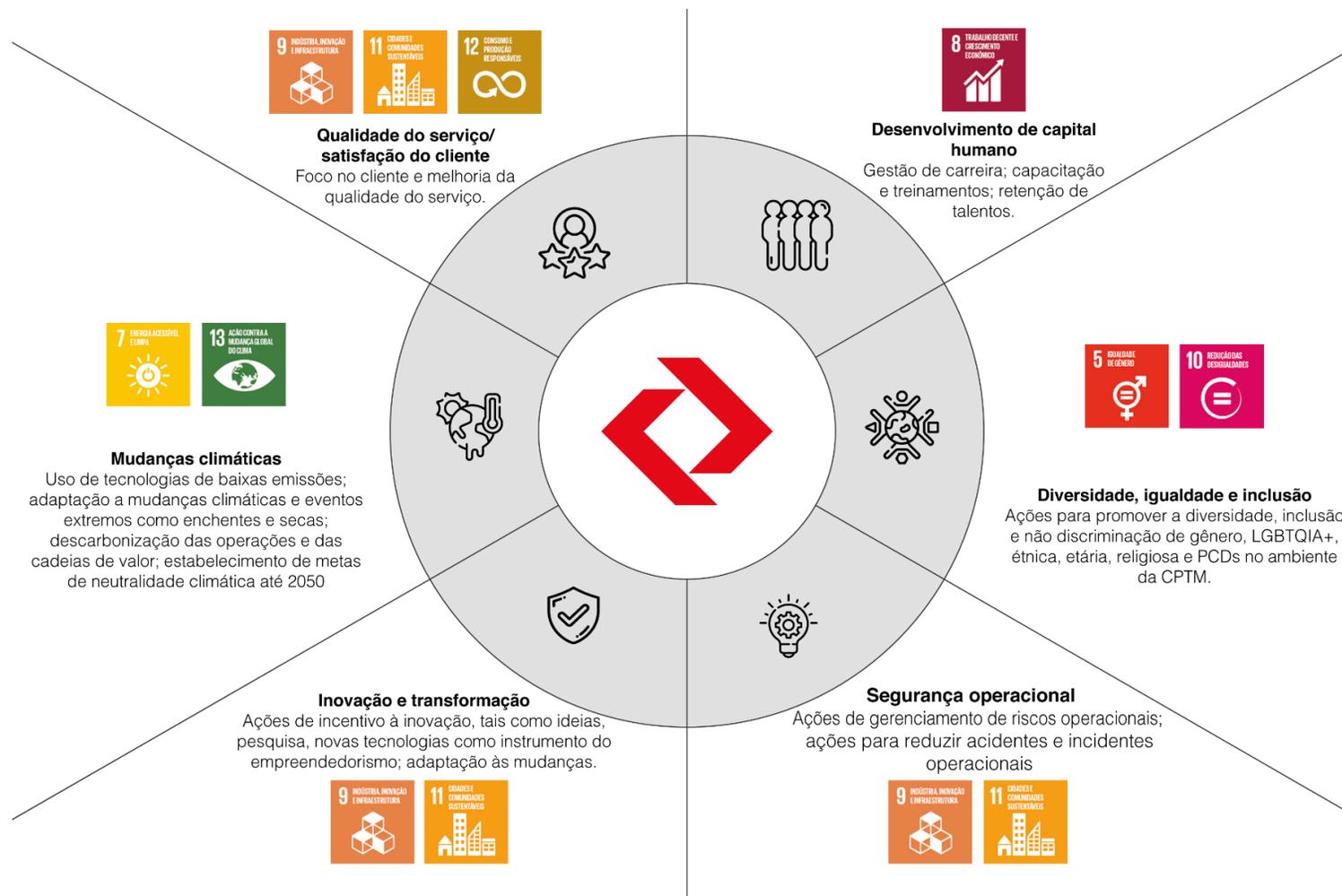
Esse é um esforço conjunto, de países, empresas, instituições e sociedade civil.

Os ODS buscam assegurar os direitos humanos, acabar com a pobreza, lutar contra a desigualdade e a injustiça, alcançar a igualdade de gênero e o empoderamento de mulheres e meninas, agir contra as mudanças climáticas, bem como enfrentar outros maiores desafios de nossos tempos.

O setor privado tem um papel essencial nesse processo como grande detentor do poder econômico, propulsor de inovações e tecnologias, influenciador e engajador dos mais diversos públicos – governos, fornecedores, empregados e consumidores.



A CPTM E NOSSA CONTRIBUIÇÃO COM OS ODS



NOSSOS COMPROMISSOS COM A SUSTENTABILIDADE

Acreditamos que fazemos parte da mudança para a construção de um futuro mais justo e próspero para as pessoas e o planeta e é por isso que iniciamos a nossa Jornada ESG, assumindo compromissos com o desenvolvimento sustentável e estamos trabalhando para desenvolver práticas sustentáveis na base de tudo que fazemos. Nossos compromissos:



Valorização das Pessoas

As pessoas estão no centro de nossas operações e decisões de negócios. Estamos comprometidos a promover a cultura de respeito e de inclusão, fortalecendo nossas relações.



Construir um futuro renovável

Incentivamos o desenvolvimento sustentável, minimizando nossos impactos negativos, operando de forma responsável e em conformidade, assegurando a proteção do meio ambiente e a saúde do planeta.



Economia sustentável

Acreditamos que a tecnologia e a inovação são o caminho para soluções mais eficientes e sustentáveis. Nós inovamos para oferecer serviços de qualidade, superando às expectativas dos nossos clientes.

1. VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

As pessoas estão no centro de nossas operações e decisões de negócios. Estamos comprometidos a promover a cultura de respeito e de inclusão, fortalecendo nossas relações.



Desenvolvimento e bem-estar dos empregados



Impacto social positivo



Diversidade e Inclusão

DESENVOLVIMENTO E BEM-ESTAR DOS EMPREGADOS

Na CPTM reconhecemos que o sucesso e a entrega do investimento planejado passam por uma força de trabalho qualificada, talentosa e motivada. Um lugar onde pessoas capazes e talentosas escolhem trabalhar e entregar valor.

Atrair e reter as pessoas certas é um desafio. As novas tecnologias, como as impulsionadas pela digitalização da ferrovia, significam que precisamos de novas habilidades e estamos competindo, de certa forma, estes profissionais com outros segmentos da indústria, tanto pelas novas habilidades quanto pelas mais tradicionais.

Transformar o ambiente organizacional através da valorização do capital humano, com uma cultura inclusiva, com intraempreendedorismo e que fomenta o crescimento profissional.

Assim, a CPTM está transformando o seu ambiente organizacional através da valorização do capital humano, com uma cultura inclusiva, com intraempreendedorismo e que fomenta o crescimento profissional por meio da implantação de política de gestão de pessoas voltada à valorização humana e desenvolvimento de competências e de ações de Diversidade & Inclusão.



Dia da Secretária (2019)

DESENVOLVIMENTO E BEM-ESTAR DOS EMPREGADOS

Como fazemos isso?

- Movimentação de 5.537 empregados no Plano de Carreiras, Cargos e Salários.
- Melhorias no sistema de gestão de desempenho.
- Implantação da política de recursos humanos.
- Realização do programa gestão da liderança para 578 Líderes da CPTM (Diretores, Gerentes, Chefes de Departamento, Assessores e Supervisores).
- Criação dos Programas Novos Horizontes e de Sucessão.
- Criação do banco de talentos.
- Cursos para formação e capacitação de empregados.
- Ações de saúde e segurança do trabalho.
- Programa Donos da Casa.
- Programa família-empresa.

A CPTM está empenhada em garantir que seja um lugar justo, seguro, diversificado e de credibilidade para trabalhar. Com o engajamento de toda a equipe, desenvolvemos competências para garantir que nossos empregados possam abordar questões de sustentabilidade e promover a saúde e o bem-estar de nossa força de trabalho com benefícios comprovados para a produtividade. Acreditamos que o sucesso da CPTM está ligado, também, à credibilidade e para isso assumimos um compromisso imprescindível com a ética.

Entendemos a importância e realizamos parcerias com escolas e universidades para desenvolver pessoas com habilidades relevantes, assim como um maior foco na liderança e na gestão, impulsionado por uma estratégia de habilidades intersetoriais com a qual todos estão comprometidos.

Para ter sucesso, precisamos expandir a imagem da ferrovia como um setor moderno, de alta tecnologia e em crescimento.

Respeitar, incentivar e desenvolver uma força de trabalho diversificada, apoiar o seu bem-estar e considerar ativamente enfrentar os desafios do futuro mercado de trabalho.

DESENVOLVIMENTO E BEM-ESTAR DOS EMPREGADOS



SAÚDE E SEGURANÇA

Focamos na prevenção de acidentes, na promoção da segurança física dos nossos empregados no ambiente de trabalho. Disponibilizando plano de saúde para os empregados e seus dependentes.

CRESCIMENTO PROFISSIONAL

Investimos no desenvolvimento contínuo e no bem-estar dos nossos empregados, promovendo o pertencimento e a retenção de talentos alinhados ao seu propósito.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Nossa estratégia de Diversidade e Inclusão tem como objetivo Transformar o Ambiente Organizacional, com a valorização do capital humano, com uma cultura inclusiva e que fomenta o crescimento profissional.



IMPACTO SOCIAL POSITIVO

Conectar pessoas e comunidades está no centro do propósito da CPTM. Com uma rede que atende 18 municípios, incluindo a capital paulista, a malha ferroviária encontra-se numa posição de impacto social importante. Para fazer isso, precisamos ter uma compreensão profunda dos problemas e necessidades dos nossos *stakeholders*. Esse entendimento pode nos auxiliar na adaptação e direcionamento a fim de atender às necessidades dos envolvidos – seja em torno de melhor acesso, desemprego ou diversidade cultural.

A presença da ferrovia pode ter um impacto significativo, mas a importância da integração com as comunidades locais é igualmente crítica. Deve-se assegurar uma comunicação proativa, identificando as necessidades das comunidades e esclarecendo os nossos planos, a fim de agir sobre os resultados para garantir que, através dos nossos comportamentos, práticas e relacionamento, a ferrovia seja um bom vizinho.

O envolvimento e o alinhamento com os planos de desenvolvimento local ajudam a garantir o atendimento às necessidades atuais e futuras. Estações e outros ativos também tornam-se parte da comunidade, pois transformamos nossas estações em espaços públicos de desenvolvimento do entorno.

As ações sociais e culturais da CPTM têm como objetivo valorizar a diversidade da arte no Brasil, estimular a criatividade, a reflexão e conectar a marca da Companhia à mobilidade, arte, cultura, educação, saúde, cidadania, modernidade, sustentabilidade, inclusão e participação social. Todas essas iniciativas têm como objetivo unir esforços pela cidadania e a preservação do bem público.

Entendemos que a ferrovia deve se aventurar "além dos muros da ferrovia" e construir relacionamentos com escolas locais, organizações comunitárias e redes de negócios. Promovemos o transporte ferroviário como sendo o centro da sustentabilidade local.



Campanha Criança Feliz

Foco nos impactos e comunidades locais por meio de melhor compreensão e engajamento.

IMPACTO SOCIAL POSITIVO

Como fazemos isso?

- CPTM contra a Fome (2021): arrecadadas 1.706 cestas básicas, totalizando 20 toneladas de alimentos.
- Campanha Criança Feliz: já estamos na quarta campanha de doação de brinquedos - as três anteriores, juntas, arrecadaram mais de 15 mil brinquedos, fazendo a alegria de milhares de crianças da Região Metropolitana de São Paulo.
- Inverno Solidário: arrecadadas 578 peças diversas (agasalhos, cobertores e calçados) em 2021 para a população em situação de vulnerabilidade social.
- Meias que aquecem o coração: doação de meias usadas que foram encaminhadas a uma empresa para fabricação de cobertores de retalhos e doados a pessoas que vivem em situação de rua e para instituições que auxiliam pessoas nessas condições. A iniciativa partiu de uma funcionária da Linha 9 e se estendeu para toda a Companhia.
- Doação de medula óssea: conscientização com público interno e externo a respeito da importância deste tipo de doação para o tratamento de mais de 80 doenças.
- Campanha Fluxo do bem: A campanha visa arrecadação de absorventes higiênicos e coletores menstruais, a fim de proporcionar a dignidade íntima, combater a pobreza menstrual e conscientizar a população sobre o assunto.

A CPTM enfatiza suas ações perante a seus diversos públicos de interesse com o fortalecimento de seu relacionamento com a sociedade, despendendo esforços não só junto as comunidades que habitam o entorno das linhas, mas também ante a coletividade como um todo.

Foram assumidos diversos compromissos com a sociedade. Em 2020, foi instituído o **Comitê de Responsabilidade Social e Cidadã** que passou a organizar e divulgar as ações sociais, ligando empregados e facilitando a concretização de ideias e tornando públicas as iniciativas.

Fomos reconhecidos como Empresa Amiga da Criança pela Fundação Abrinq. Com a assinatura de um termo, afirmamos mais uma vez a responsabilidade de não contratar mão-de-obra infantil, além de se comprometer com temas como combate ao trabalho infantil, educação, saúde, direitos civis e investimento na criança e no adolescente.

Ao longo dos últimos anos, estações e muros da ferrovia vêm se transformando em grandes galerias de arte urbana. Para a realização dos projetos de grafite, a CPTM mantém inúmeras parcerias com artistas independentes. Além das comunidades convidadas, as ações de grafite contam com o apoio de empresas, ONGs e prefeituras.

Conheça mais sobre nossas ações sociais em: www.cptm.sp.gov.br

A CPTM enfatiza suas ações perante a seus diversos públicos de interesse.

IMPACTO SOCIAL POSITIVO



Campanha de Braços Abertos



Feira de profissões



Campanha contra fome



Campanha Fluxo do Bem

Fomos reconhecidos como Empresa Amiga da Criança pela Fundação Abrinq.

Como fazemos isso?

- Livro Livre, ação de conscientização da leitura, que consiste em deixar um livro num local público para que outros o encontrem, leiam e voltem a liberá-lo e as Gelotecas, a ação tem como objetivo tornar geladeiras desativadas em “bibliotecas ambulantes”. Além de tornar o ambiente descontraído, a parceria tem o intuito de estimular a leitura durante as viagens no trem.
- Nos Trilhos do Empreendedorismo: parceria da CPTM com o SEBRAE-SP para promover capacitação e geração de oportunidades a vendedores ambulantes que atuam informalmente na rede da CPTM.
- Projeto SEBRAE Delas: promoção do empreendedorismo feminino, despertar para o autoconhecimento, possibilitar o aumento de rede de contatos, aumentar a competitividade dos negócios liderados por mulheres e facilitar acesso a mercado e a crédito orientado por meio do Empreende Mulher, linha de crédito em parceria com o Banco do Povo – SP.
- Parceria com a ONG Make A Wish com o objetivo de apadrinhar uma de suas ações e de aprender a magia de realizar sonhos.
- Feira de profissões: Ação com 300 jovens do ensino médio de cinco escolas públicas estaduais e três ONGs de regiões próximas a linhas e estações da CPTM, além de alunos aprendizes do Senai Mariano Ferraz, localizado na Vila Leopoldina.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Nossa estratégia de Diversidade e Inclusão tem como objetivo transformar o Ambiente Organizacional, com a valorização do capital humano, com uma cultura inclusiva e que fomenta o crescimento profissional.

A expectativa é implantar novas metas estratégicas relacionadas à diversidade e inclusão (D&I), promovendo a equidade e oportunidades de crescimento para mulheres, negros, PCDs e LGBTQIAP+, por meio de capacitação para lideranças inclusivas, ações de conscientização, criação de grupos de afinidade, mentoria inclusiva, otimização dos canais de denúncias, e também promovendo a D&I em toda a cadeia de valor.

A CPTM já tem realizado diversas ações de promoção da diversidade e inclusão, através de cursos no Portal do Conhecimento, conteúdos de conscientização sobre o tema ("Fique Ligado") e Censo de Diversidade e Inclusão.

Em 2022, formalizamos o convênio com o Pacto de Promoção da Equidade Racial e, ainda neste ano, recebemos o prêmio no 2º Fórum SP Afro Brasil em reconhecimento pelas várias pautas afirmativas desenvolvidas e em estruturação na CPTM.

Também temos ministrado palestras e eventos sobre a temática ESG para lideranças, entendendo o papel fundamental que os líderes tem, sendo agentes na mudança de cultura da Companhia.

Contamos com o Comitê de Responsabilidade Social e Cidadã, que promove diversas ações afirmativas, tanto com o público interno, quanto com o público externo.

Entretanto, acreditamos que é preciso fazer mais para se construir um ambiente em que todos nossos empregados se sintam incluídos e acolhidos pela Companhia.

Em 2022, recebemos o prêmio no 2º Fórum SP Afro Brasil em reconhecimento à promoção de ações de equidade racial.



Fórum SP Afro Brasil (2022)

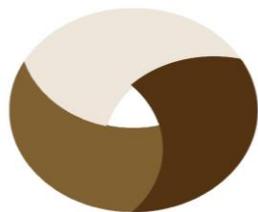
DIVERSIDADE E INCLUSÃO

PACTO DA PROMOÇÃO DA EQUIDADE RACIAL

A CPTM tem um convênio formalizado com o Pacto de Promoção da Equidade Racial - uma iniciativa que propõe implementar um Protocolo ESG Racial para o Brasil, trazendo a questão racial para o centro do debate econômico brasileiro e atraindo a atenção de grandes empresas nacionais e multinacionais e da sociedade civil para o tema.

O atual formato do convênio abrange apenas o apoio em letramento. A CPTM vai aderir ao formato que permite ter acesso ao cálculo do Índice ESG de Equidade Racial (IEER) a fim de entender o cenário com ainda mais profundidade e possibilitar a troca de boas práticas com outras empresas.

Conheça mais: em: <http://www.pactopelaequidaderacial.org.br/>



**PACTO DE PROMOÇÃO
DA EQUIDADE RACIAL**



DIVERSIDADE E INCLUSÃO



Encontro com filhos de espectro autista



Equidade em pauta



Exposição Quem Sou Eu



Palestra de diversidade e inclusão racial



Espaço Acolher Dom Bosco

Conheça algumas de
nossas ações de
promoção da
Diversidade e Inclusão.

CENSO DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

1º CENSO DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO DA CPTM

Em 2022 demos início ao processo de elaboração e aplicação do 1º Censo de Diversidade e Inclusão com todos os empregados da CPTM, a fim de conhecer melhor o perfil do nosso quadro de empregados.

O censo contou com perguntas relacionadas às temáticas de identidade de gênero, orientação sexual, faixa etária, crença/religião, cor/raça/etnia e PCD.

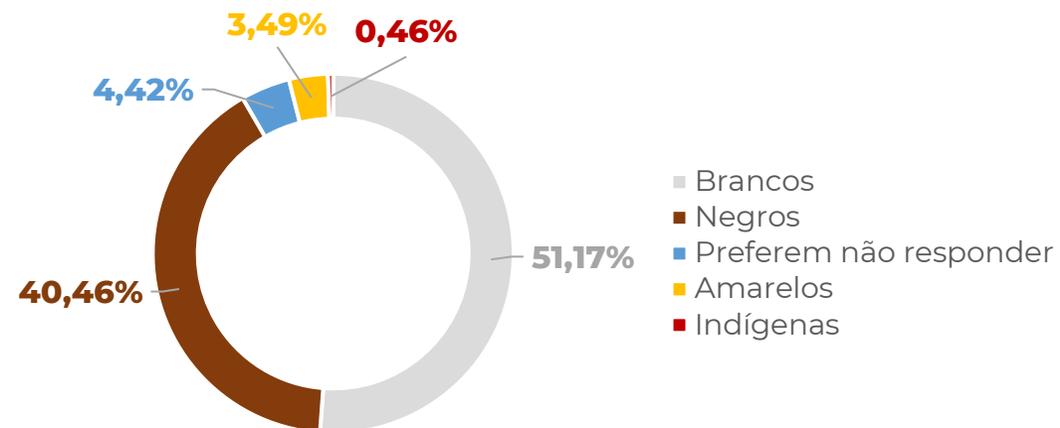
Todos os empregados foram convidados a responder ao censo de forma anônima e confidencial através de questionário disponível na Intranet entre os dias 11/07 a 31/08/2022.

Com este mapeamento foi possível entender nosso atual cenário com dados que permitiram a identificação do perfil de diversidade da CPTM e, assim, construirmos um plano de ação estratégico para nossa Agenda ESG.

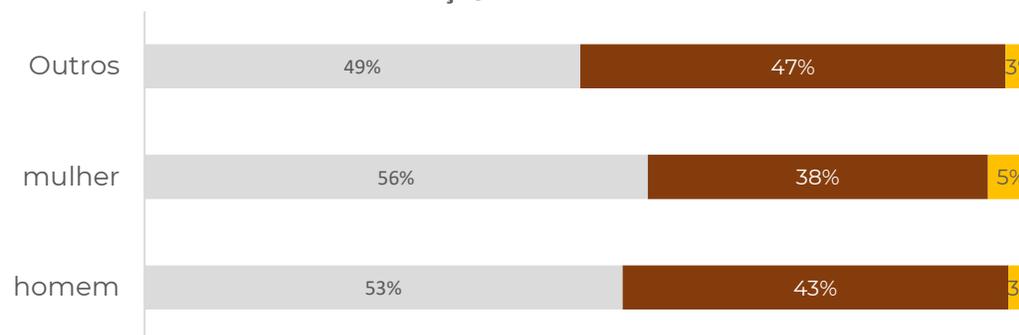
A seguir, apresentamos alguns resultados do 1º Censo de Diversidade e Inclusão.

Em 2022 realizamos o 1º Censo de Diversidade e Inclusão com nossos empregados. Obtivemos o total de 5042 participantes.

RAÇA/ ETNIA

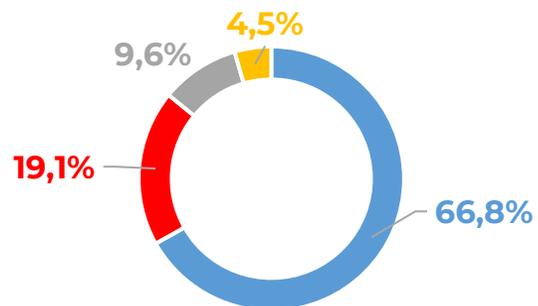


RAÇA/ ETNIA POR GÊNERO



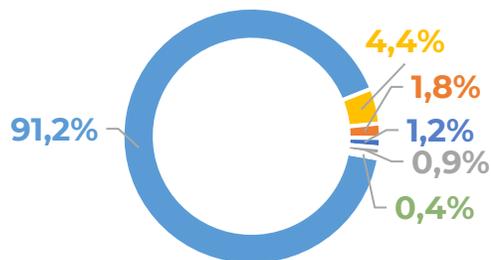
CENSO DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GÊNERO



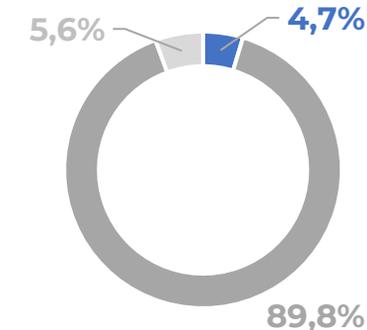
- Homem (cis, trans)
- Mulher (cis, trans)
- Prefere não responder
- Outros

ORIENTAÇÃO SEXUAL



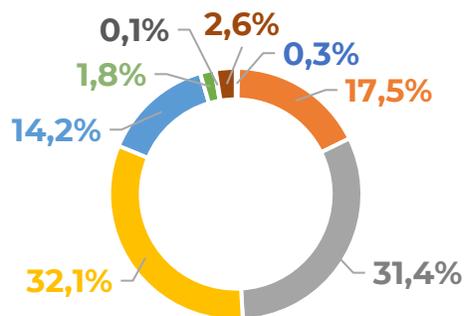
- Heterossexual
- Prefere não responder
- Gay
- Bissexual
- Outros
- Lésbica

PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS



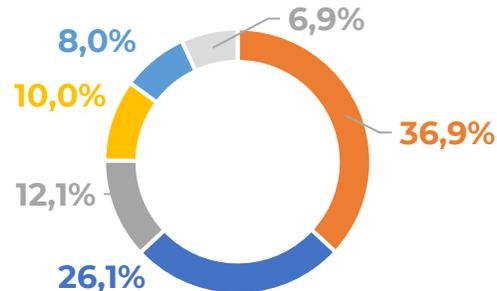
- PCD
- Não possui deficiência
- Prefere não responder

FAIXA ETÁRIA



- 18-24 anos
- 25-34 anos
- 35-44 anos
- 45-54 anos
- 55-64 anos
- 65-74 anos
- mais de 75 anos
- Prefere não responder

CRENÇAS E RELIGIÃO



- Católica
- Evangélica ou Protestante
- Não Possui Crença/Religião
- Espírita
- Prefere não responder
- Outros

2. CONSTRUIR UM FUTURO RENOVÁVEL

Incentivamos o desenvolvimento sustentável, minimizando nossos impactos negativos, operando de forma responsável e em conformidade, assegurando a proteção do meio ambiente e a saúde do planeta.



Reduzir impactos ambientais



Ação pelo clima



REDUZIR NOSSOS IMPACTOS AMBIENTAIS

A operação de trens da CPTM é movida a energia elétrica e sabemos que os impactos ambientais gerados pelo setor da ferrovia são inferiores em comparação aos demais modais de transporte. Ainda assim, reconhecemos que existem muitas formas pelas quais podemos mitigar e reduzir ainda mais nossos impactos causados ao meio ambiente.

Através das nossas atividades geramos resíduos, efluentes, ruídos e emissões atmosféricas. Usamos quantidades significativas de água, aço, concreto e outros materiais.

A malha ferroviária ocupa vasto território e à medida em que a rede é operada e aprimorada, os impactos negativos sobre a biodiversidade devem ser minimizados e as oportunidades de melhoria implementadas.

Temos atuado fortemente no âmbito do licenciamento ambiental, com foco no planejamento, na antecipação das necessidades e nas tratativas e no acompanhamento junto aos órgãos envolvidos para que as licenças ambientais sejam cada vez mais coerentes com a atividade ferroviária.

Além disso, estamos implantando o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) que é um conjunto de elementos técnicos e administrativos inter-relacionados com estabelecimento de políticas, objetivos e processos. O SGA da CPTM está embasado em sua Política de Meio Ambiente e tem como base 10 programas ambientais corporativos que reúnem as diretrizes e ações necessárias para o gerenciamento de cada um dos temas e aspectos ambientais que permeiam as atividades da Companhia, considerando as etapas de planejamento, implantação, operação e manutenção do sistema ferroviário.



Trilhos da CPTM

Operar e aprimorar os negócios de forma a minimizar os impactos negativos e maximizar os benefícios da ferrovia para o meio ambiente.

REDUZIR NOSSOS IMPACTOS AMBIENTAIS

Como fazemos isso?

- Implementando o Sistema de Gestão Ambiental (SGA).
- Ações de licenciamento e conformidade ambiental.
- Gerenciamento de resíduos com contratos contínuos, promovendo a logística reversa, reciclagem, reuso, doações e leilões de resíduos.
- Gestão sustentável de materiais, com saneamento de estoques e redução de uso de papel com o São Paulo Sem Papel (SPSP).
- Gestão de água e efluentes, com projetos de jardins de chuva e reuso de água em estações.
- Uso racional de energia, com projetos de edificação sustentável e energia solar fotovoltaica.
- Preservação da biodiversidade, com contratação de empresa para restauração florestal em 200 hectares localizados em Unidades de Conservação do Estado de São Paulo. Também está em andamento o projeto para infraestrutura verde.

Nossos programas ambientais corporativos:

1. Manejo de vegetação e áreas ambientalmente protegidas
2. Gerenciamento de áreas contaminadas
3. Patrimônio arqueológico, histórico e cultural
4. Resíduos sólidos e produtos perigosos
5. Gestão de efluentes e emissões atmosféricas
6. Descartes irregulares de resíduos e efluentes
7. Processos morfodinâmicos
8. Gestão da água e interferências em recursos hídricos
9. Ruído e vibração
10. Monitoramento de fauna

Outro aspecto de atenção está no gerenciamento de resíduos e gestão de materiais. Os princípios da hierarquia dos resíduos – reduzir, reutilizar e reciclar – serão aplicados em relação à gestão de recursos; e avaliação do ciclo de vida em relação ao design e seleção de materiais, considerando custos e impactos ambientais. Em março de 2022, foi formalizado o primeiro contrato de natureza contínua do gerenciamento de resíduos industriais – classe I, IIA e IIB.

Também realizamos a gestão sustentável de materiais inservíveis, que tem como foco os processos de leilão, doação, reuso, destinação final e logística reversa que são realizados na CPTM. No que diz respeito à logística reversa (LR), a CPTM retorna os produtos aos fabricantes/produtores, como é o caso das baterias. Outra forma de realizar a LR é através da reutilização ou reciclagem de produtos/materiais inservíveis por outras empresas adquiridos através dos leilões e doações viabilizados pela CPTM.

Ao implementá-los em todo o setor, reduziremos a quantidade de resíduos gerados e destinados para aterro. Vamos reduzir nosso uso de água e usar cada vez mais água reutilizada.

REDUZIR NOSSOS IMPACTOS AMBIENTAIS



Jardins de chuva



Logística reversa de baterias



Placas fotovoltaicas



Monitoramento de ruídos e vibrações



Leilões de materiais inservíveis

Conheça algumas de nossas ações para redução de impactos ambientais.

AÇÃO PELO CLIMA

A ferrovia é um dos modais de transporte mais sustentáveis, sendo considerado um meio de transporte ecológico para passageiros e mercadorias. A operação da CPTM é movida a eletricidade, o que é um ótimo ponto de partida, mas ainda há muito por fazer e devemos buscar soluções sustentáveis para atingirmos a descarbonização do restante da nossa rede.

No entanto, a existência de grandes distâncias entre os bairros e a concentração das oportunidades de trabalho na região central e no sudoeste do município de São Paulo são fatores que colaboram para o uso intensivo de transporte, principalmente o individual motorizado (PlanClima 2021).

O tema das mudanças climáticas requer o envolvimento de diferentes órgãos que lidam com as áreas de transporte público, transporte individual, planejamento urbano, habitação e desenvolvimento econômico, além de esforços das empresas para se buscar soluções de baixo carbono para limitar o aumento da temperatura média global.

Entendemos que a CPTM faz parte da solução, uma vez que é fundamental se pensar em transporte coletivo e de baixas emissões de Gases de Efeito Estufa - GEE, conforme disposto no PlanClima SP – o plano de ação para clima do Estado de São Paulo para o Race to Zero / Race to Resilience.

A ferrovia é um dos modais de transporte mais sustentáveis. Aumentar sua participação no transporte de passageiros é fundamental para alcançar metas Net zero.



Placas fotovoltaicas em cobertura de estação da CPTM

AÇÃO PELO CLIMA

Como fazemos isso?

- Edificações sustentáveis: nova diretriz para os projetos de estações com premissas de edificação sustentável.
- Energia solar fotovoltaica: Adoção de energia solar fotovoltaica nos projetos elétricos do Pátio de Engenheiro São Paulo e Estação Itaquaquecetuba. Também está em contratação serviços para implantação do SGE – Sistema de Gestão da Energia.
- Substituição de lâmpadas antigas por LED.
- Fortalecimento do planejamento estratégico para descarbonização de parte das atividades administrativas.

Reduzir as emissões de carbono a longo prazo por meio de maior eficiência energética e soluções mais sustentáveis

No âmbito do planejamento estratégico da CPTM, incluímos ações para descarbonização de nossas operações, iniciando pelas áreas administrativas. Entendemos que o primeiro desafio é consolidar nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa – GEE, a fim de direcionar nossos esforços e estabelecer metas e métricas para o monitoramento das ações.

Além disso, há evidências cada vez mais fortes ligando custo e carbono em projetos de infraestrutura que representam significativa pegada de carbono. Precisamos nos concentrar em aumentar nossa atratividade pelos serviços e direcionar oportunidades para reduzir o carbono e custos em novos projetos.

A CPTM revisou a diretriz para os projetos de estações com premissas de edificação sustentável, o que significa contar com iluminação natural, calefação e resfriamento passivos, redução do escoamento pluvial superficial e seu reaproveitamento, qualidade acústica e do ar, ciclos de vida dos materiais e análise dos sistemas construtivos empregados visando menor manutenção e menor pegada ecológica.

Ainda que mantemos as melhores práticas em eficiência energética, sabemos que existem oportunidades significativas para geração de energia ainda mais renovável na propriedade ferroviária, por isso, temos destinado esforços para ações de economia de energia, além de visar a utilização de energia solar com instalação de placas fotovoltaicas em pátios e estações.

Estamos comprometidos com a busca de uma ferrovia de baixo carbono. Menos carbono significa menos custo, tecnologias e soluções mais eficientes e sustentáveis.

3. ECONOMIA SUSTENTÁVEL

Acreditamos que a tecnologia e a inovação são o caminho para soluções mais eficientes e sustentáveis. Nós inovamos para oferecer serviços de qualidade, superando as expectativas dos nossos clientes.



Otimizar e inovar a ferrovia



Nos trilhos da acessibilidade e inclusão



Mobilidade como serviço



Transparência



Relevância socioeconômica



OTIMIZAR E INOVAR A FERROVIA

A pressão contínua sobre as finanças públicas significa que o segmento ferroviário deve maximizar a capacidade da rede e entregar alto valor à população sobre os investimentos realizados por meio de benefícios.

Isso será fundamental para garantir que o transporte ferroviário permaneça acessível aos financiadores de governo e clientes, ao mesmo tempo em que lida com aumento da demanda.

Maximizar a capacidade do transporte ferroviário, aproveitando seus pontos fortes e melhorando a eficiência para oferecer um sistema de transporte resiliente e com boa relação custo-benefício.

Para superar o desafio do aumento da capacidade e da plena participação na redução do carbono proveniente do setor dos transportes, ao reduzir significativamente a emissão de poluentes, o consumo de combustíveis, o custo operacional, o número de acidentes de veículos automotores e o tempo de viagem dos passageiros, a Companhia propicia um socioambiental monetizado na ordem de R\$ 9,23 bilhões (ano).



CCO da CPTM

OTIMIZAR E INOVAR A FERROVIA

Como fazemos isso?

- Programa de fomento à cultura da inovação e à transformação organizacional (I.ON).
- Trilha eu digital, onde os empregados participaram de aperfeiçoamento profissional para inovação e transformação do negócio na modalidade Educação à Distância – EAD.
- Implantação de infraestrutura corporativa de Bigdata.
- Treinamento sobre metodologia ágil para os empregados envolvidos com gestão de projetos.
- Treinamento em BIM (BUILDING INFORMATION MODELING) para desenvolvimento de projetos tridimensionais com o máximo de detalhamento.
- Implantação de sistema gerenciador de planejamento de viagens e escalas, no modelo Software as a Service – SAAS.
- MBI Ferroviário (Master Business in Innovation em Tecnologias Ferroviárias) programa interdisciplinar avançado de especialização Lato Sensu voltado para gestores, líderes e outros talentos.
- Outras ações: Semana da Inovação, Hackathon CPTM, HACKAMBI, Inovagão (laboratório de inovação), Fablab (Laboratório de Fabricação) e Collab (projeto de parcerias público-privada entre CPTM e instituições de ensino, pesquisa, startups e/ou pesquisadores).

Novos serviços operacionais e a expansão da rede com a construção de novas linhas e estações proporcionará acessibilidade e mobilidade local com a conexão dos bairros à ferrovia, servindo como polo indutor à renovação urbana e de desenvolvimento da atividade comercial em seu entorno.

Não obstante, a CPTM está fomentando o desenvolvimento de novas tecnologias, práticas e processos de inovação com a promoção de uma série de programas de capacitação e realização de diversas ações sustentadas na transformação digital e no aprimoramento e desenvolvimento de profissionais

A CPTM está cada vez mais obstinada na busca de geração de valor, respeitando os aspectos de sustentabilidade e alinhada aos seus valores, incluindo integridade e inovação tecnológica como questões centrais para a estratégia de negócio. Neste contexto, algumas oportunidades se apresentam à CPTM relacionadas à Blockchain, Analytics e Inteligência Artificial para geração de valor e Internet das coisas com o início da implantação do 5G no Brasil.

A CPTM está fomentando o desenvolvimento de novas tecnologias, práticas e processos de inovação.

OTIMIZAR E INOVAR A FERROVIA



FabLab



Lançamento i.ON no Espaço Cubo



Treinamento Big Data



Inovação da CPTM



1ª Turma MBI da CPTM

Conheça algumas de nossas ações para incentivo à tecnologia e à inovação.

NOS TRILHOS DA ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

A principal característica do modal ferroviário é a sua capacidade de transportar uma grande quantidade de pessoas em deslocamentos de médias e grandes distâncias, permitindo acesso com segurança a empregos, serviços de saúde, educação e lazer, além de funcionar como instrumento de diminuição da desigualdade ao possibilitar um transporte eficiente e barato à população.

O transporte de pessoas configura-se como uma modalidade de serviço, exigindo um grande esforço por parte de todas as áreas da empresa para compreender com maior profundidade quem são e o que necessitam os clientes.

Uma ferrovia acessível e inclusiva deve promover:

- Acessibilidade física para pessoas com mobilidade específicas: idosos, crianças, pessoas com deficiência (auditiva, visual, cognitiva, de mobilidade ou dificuldade de fala), incapacidades temporárias, entre outros;
- Acesso em tempo real a informações precisas e atualizadas sobre os serviços prestados, interrupções na operação e conexões antes e durante a viagem, que propiciem a tomada de decisão, independentemente das condições sensoriais da pessoa;
- Um sistema de tarifas a preços baixos, com modalidades de bilhetes que permitem a redução de valor por viagem ou gratuidades totais.

Um sistema de transporte eficiente deve promover a qualidade de vida e o exercício pleno da cidadania para toda a população.



Estação Calmon Viana

NOS TRILHOS DA ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

Como fazemos isso?

- Mais de 70% das estações com condições de acesso às pessoas com deficiência ou restrição de mobilidade.
- Em andamento projetos executivos e obras civis para adequação de acessibilidade nas demais estações.
- Estudo da Jornada Inclusiva voltado às pessoas com mobilidade específica e que demandam ações diferenciadas para atendimento às necessidades que decorram de impedimentos, restrições ou dificuldades de deslocamento, permanentes ou temporários.
- Website e Redes Sociais com informações sobre a CPTM disponíveis aos clientes.
- Bilhete QR Code digital, com o mesmo valor que a tarifa comum e com a praticidade de poder ser comprado e utilizado direto pelo celular.
- Vendas de Bilhete Digital QR Code pelo WhatsApp, gerando comodidade e praticidade para o dia a dia dos passageiros.

A CPTM possui 196 km de malha ferroviária e cada uma das suas 5 linhas tem uma de suas extremidades localizada no município de São Paulo, sendo a outra situada em um outro município da Região Metropolitana, dando acesso à população da periferia para a região central.

A Companhia atende 18 municípios e se apresenta como a melhor alternativa para atenuar o problema da mobilidade na Região Metropolitana de São Paulo. Uma pesquisa realizada em 2021 revelou que 12% dos clientes da CPTM não teriam como chegar em seus destinos se a Companhia não existisse.

Das 57 estações operacionais, 41 possuem condições de acesso às pessoas com deficiência ou restrição de mobilidade. Algumas estações estão em obras, outras em fase de projetos para que todas tenham itens de acessibilidade normativos. Além disso, as novas estações já são projetadas para serem totalmente acessíveis.

12% dos clientes da CPTM não teriam como chegar em seus destinos se a Companhia não existisse.

NOS TRILHOS DA ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO



Entrega das obras de acessibilidade da Estação Prefeito Saladino



Elevadores das estações da CPTM



Obras de acessibilidade na Estação Engenheiro Manoel Feio



Cordão de identificação de portador de Transtorno de Espectro Autista (TEA)



Obras de acessibilidade na Estação São Caetano

Conheça algumas de nossas ações para melhorias da acessibilidade e inclusão.

MOBILIDADE COMO SERVIÇO

Um sistema de transporte integrado liga modais e permite que os trajetos não ferroviários também ofereçam uma jornada mais sustentável, com benefícios que enriquecem a qualidade de todo o percurso, melhoram a vida nas cidades e garantem o direito de ir e vir com mais praticidade e menos prejuízos ao meio ambiente, trazendo ganhos para todos.

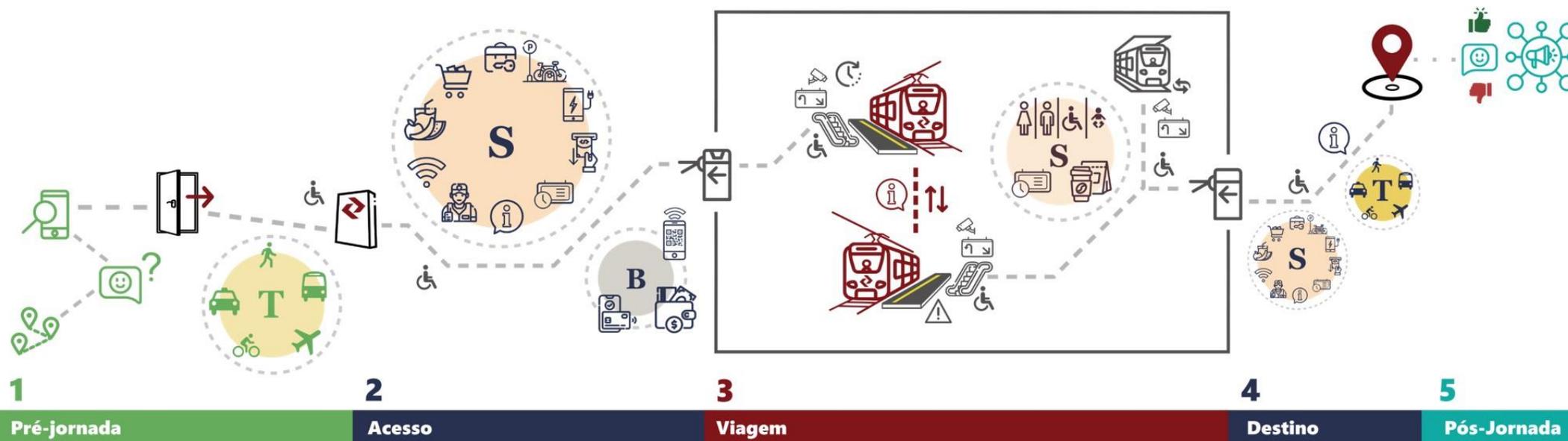
A ligação da ferrovia com outros modais de transporte - ônibus municipais e metropolitanos, bicicletas, patinetes, carros compartilhados e outras alternativas de locomoção, com possíveis integrações gratuitas ou tarifas reduzidas, traz uma conveniência de locomoção que exclui a opção da utilização de veículos automotores.

A CPTM está presente em 18 municípios e possui negócios, serviços e empreendimentos associados dentro de 43 estações da Companhia.

Para melhorar a experiência dos passageiros, 75% das estações da CPTM oferecem negócios, serviços e empreendimentos associados,

funcionando como um hub de mobilidade à população, cujo conceito ultrapassa a demanda técnica de transporte

Nesse sentido, a estação não representa mais simplesmente um lugar onde o viajante chega ou parte, mas possui atratividades que a tornam um destino em si.



MOBILIDADE COMO SERVIÇO

Como fazemos isso?

- Bicicletários gratuitos nas estações para estimular os clientes que moram relativamente perto das estações da CPTM a se locomover de bicicleta, deixando o equipamento guardado em segurança até a volta para casa.
- Ligações intermodais com Terminais de Ônibus e Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos.
- Realização de pesquisas de Satisfação dos Passageiros.
- Firmado Termo de Cooperação com a Uber.
- Elaboração do estudo da Jornada do Cliente CPTM.
- Elaboração do estudo da Jornada da Mulher.
- Elaboração do estudo da Jornada do Cliente Consumidor.
- Elaboração do estudo da Jornada do Turista.
- Disponibilização de caixas eletrônicas 24h nas estações.
- Concessão dos espaços disponíveis nas estações para exploração comercial, tais como lojas, quiosques, balcões, *vending machines*, *trucks* e estacionamentos, de forma temporária ou de longo prazo.

Ainda na busca de atingir a excelência no atendimento, foi mapeada a Jornada do Cliente CPTM. Trata-se de um diagrama que identifica e representa, visualmente, todas as experiências, preocupações, impressões, expectativas, prazeres e dificuldades que cada potencial cliente terá em contato com os serviços da CPTM.

Ademais, foram mapeadas as jornadas dos diferentes tipos de personas que utilizam o transporte público a partir das suas diferentes perspectivas: mulheres, idosos, crianças, pessoas com deficiência, turistas e clientes com perfil consumidor.

O estudo das jornadas representa uma ferramenta para aprofundar o foco no cliente, entender suas dores e anseios para oferecer um serviço melhor e mais personalizado.

Essas questões ajudam a remover barreiras às viagens de trem, incentivando todos os segmentos da população a ver o transporte ferroviário como uma parte potencial de sua jornada.

75% das estações da CPTM oferecem negócios, serviços e empreendimentos associados, funcionando como um hub de mobilidade à população.

TRANSPARÊNCIA

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

Com foco na eficiência e confiabilidade dos processos internos, a Companhia busca fortalecer a governança corporativa e a rede de integridade. Nesse sentido é que a governança corporativa praticada exerce um papel determinante na identificação de pontos mais suscetíveis, no propósito de compeli melhorias, bem como subsidiar melhor a tomada de decisão e a atuação institucional.

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

A CPTM mantém disponível informações e notícias no Portal: www.cptm.sp.gov.br

A CPTM cumpre com todos os requisitos de transparência e prestação de contas.



Estação da CPTM

RELEVÂNCIA SOCIOECONÔMICA

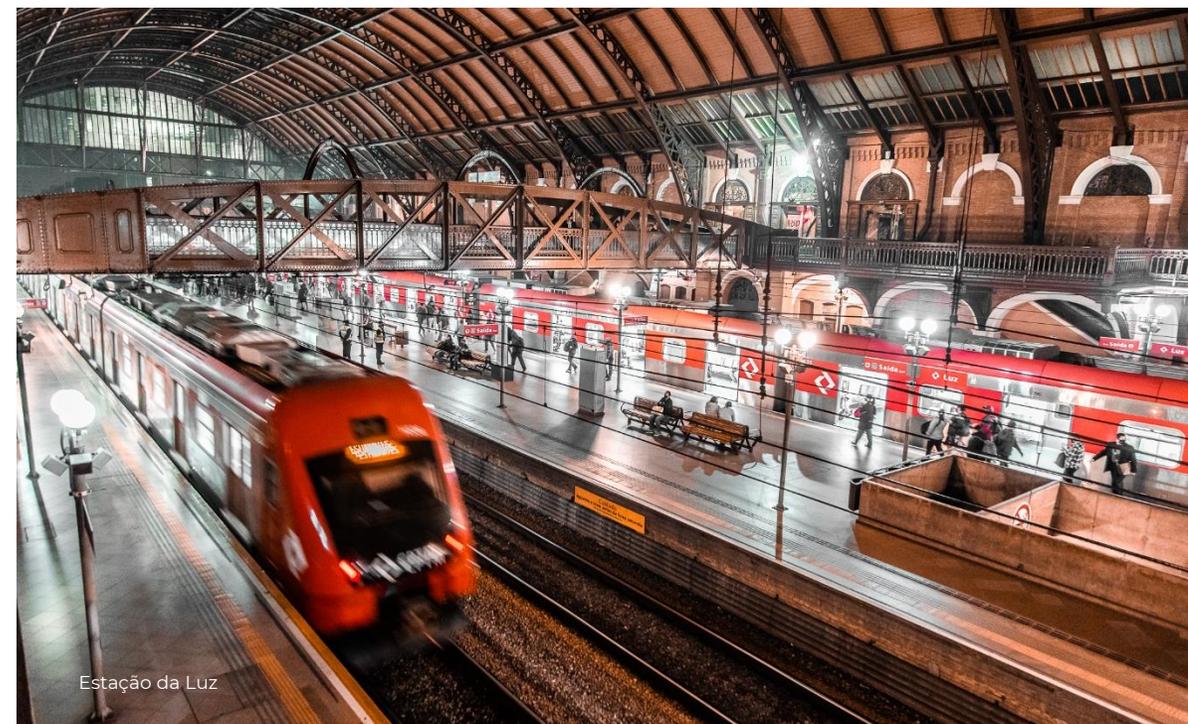
Os crescentes índices de congestionamento deixam a qualidade de vida dos habitantes cada vez pior, aumentando a poluição, o número de acidentes de trânsito, reduzindo o tempo de lazer da população, aumentando os custos operacionais de logística e dificultando o fluxo de mão-de-obra e de mercadorias.

Nesse cenário, a CPTM, mais do que apenas uma empresa de transporte, é um importante agente facilitador do desenvolvimento econômico da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) e do bem-estar de sua população.

A CPTM vai além de transportar pessoas, ela liga e promove integração dos municípios e fomenta a economia com o deslocamento de clientes, além de atender socialmente os desempregados, idosos e pessoas com deficiência.

Os benefícios socioeconômicos associados aos serviços prestados pela CPTM podem ser considerados a partir do ganho de tempo nos deslocamentos realizados pela população, à confiabilidade e regularidade, os impactos produzidos sobre o meio ambiente e à qualidade de vida dos passageiros.

A CPTM gera mais de 10.000 empregos diretos e indiretos e transporta diariamente aproximadamente 1,5M de passageiros impactando significativamente a economia do Estado.



Estação da Luz



PALAVRA FINAL

Este documento marca nosso posicionamento ESG, sabemos que a jornada para sustentabilidade é desafiadora e o aprimoramento deverá ser contínuo. Temos orgulho do que temos construído desde a criação da CPTM até aqui e vamos nos empenhar para transformar cada vez mais nosso ambiente de trabalho e nossos negócios, de modo que nossas ações sejam sentidas positivamente por nossos clientes, empregados, comunidades e sociedade.

Uma ferrovia sustentável é aquela em que a eficiência é alta, os custos são reduzidos e existem incentivos para cooperar em toda a rede. Isto é uma ferrovia onde planejamos e trabalhamos para obter benefícios de longo prazo – em torno de habilidades, tecnologias e custos do ciclo de vida. É uma ferrovia que ajuda o Brasil a atingir seus objetivos, está no centro do processo político e atende expectativas e ambições dos viajantes.

Acreditamos que somos parte da solução para os problemas urbanos como o congestionamento e também às emissões de carbono, bem como para melhoria de vida de milhões de pessoas que diariamente utilizam nossos serviços para viajarem com agilidade, conforto e segurança.

Nossa missão é buscar melhorar nossos serviços continuamente e manter a transparência da nossa gestão para que nossos *stakeholders* tenham acesso às informações do que temos realizado em nossa Agenda ESG.

Agradecemos a confiança por contarem com a CPTM e convidamos para embarcarem conosco nesta jornada ESG, seguindo a CPTM em nossas redes sociais e sintam-se parte do nosso time, rumo a construção de um futuro cada vez mais sustentável.

FICHA TÉCNICA

Diretor Presidente

Pedro Tegon Moro

Assessoria de Gestão Estratégica e Empresarial

Maicon Satiro

Elaboração e conteúdo

Adriano Araujo de Andrade

Cíntia Casemiro dos Santos Kuhnen

Fabiana Romeiro de Moura Campos

Ivo Marcelino

Selma Mitiko Flora Murakami

Fotos

Acervo CPTM

Acervo Guilherme Lopes Soledade

Agradecemos a todos os empregados envolvidos direta ou indiretamente na elaboração deste documento.

Publicado em dezembro de 2022.





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

cptm.sp.gov.br/
[instagram.com/cptm_oficial](https://www.instagram.com/cptm_oficial)
[facebook.com/cptm_fanpage](https://www.facebook.com/cptm_fanpage)
twitter.com/cptm_oficial
[linkedin.com/company/cptm](https://www.linkedin.com/company/cptm)
[youtube.com/cptmoficial](https://www.youtube.com/cptmoficial)
[tiktok.com/cptm](https://www.tiktok.com/cptm)