

## COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM

ATA DA 15ª (DÉCIMA QUINTA) REUNIÃO ORDINÁRIA DO  
COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO - CAE1 – Data, hora e local da realização:

Reunião realizada no dia 22 (vinte e dois) do mês de fevereiro de 2019 na sede da Cia.

2 – Participantes:

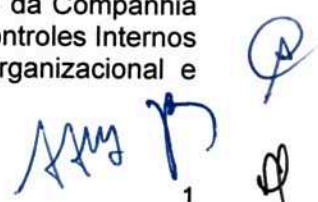
Julio Sergio de Souza Cardozo – Coordenador do CAE

Alexandre Akio Motonaga – membro do CAE

Silvério Crestana – membro do CAE

3 – Pauta da Reunião:

- 3.1 O Sr. Coordenador ajustou a agenda das próximas reuniões do Comitê, ficando definido a realização de duas reuniões no mesmo dia, conforme segue: Mês de março/2019 - Reunião Extraordinária dia 01/03 e Reunião Conjunta CAE CPTM, Metrô e SPTrans, dia 15/03; Abril/2019 – dia 26/04 – período da manhã e tarde; Maio/2019 – dia 24/05 – período da manhã e tarde; Junho/2019 – dia 07/06 - período da manhã e tarde.
- 3.2 Atendendo a convocação estiveram presentes a Sra. Claudia Alves de Freitas – Ouvidora e o Sr. Evaldo José Reis Ferreira – Gerente de Riscos, Controles Internos e Conformidades para apresentação da Ouvidoria, Canal de Denúncias e Comitê de Ética.
- 3.3 A Sra. Claudia discorreu sobre o funcionamento da Ouvidoria da CPTM, apresentando aos Senhores Membros do CAE um resumo das informações do ano de 2018 das denúncias e manifestações recebidas pelos canais de atendimento da CPTM.
- 3.4 O Sr. Silvério fez questionamentos sobre o “SMS Denúncia”, sobre a “pesquisa de qualidade dos serviços”, tendo sido informado pela Sra. Claudia que o “SMS” é ligado à área de Segurança Operacional e a pesquisa de satisfação de usuário é realizada pela Diretoria de Planejamento.
- 3.5 A Sra. Claudia, informou ainda, que os canais de atendimento da CPTM não são atendidos por “robôs” e, as denúncias recebidas pela Ouvidoria são respondidas diretamente após informações recebidas das áreas técnicas da Companhia.
- 3.6 A Sra. Claudia posicionou o CAE sobre o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão que contou com 460 manifestações no ano de 2018 e tem como maiores clientes jornalistas e empresas que mantêm contratos com a Companhia no atendimento ao pedido de vistas dos contratos. Com relação ao Canal de Denúncias foi informado que no ano de 2018 foram recebidas 100 denúncias, sendo que 4 foram apuradas e 96 foram distribuídas para outro canal de atendimento.
- 3.7 O Comitê de Ética da Companhia deverá filtrar as denúncias recebidas e que deverão ser encaminhadas para conhecimento do CAE em atendimento à Lei Federal 13303.
- 3.8 A Sra. Claudia informou ao CAE que se o usuário entrar com uma reclamação em qualquer canal de atendimento ele será atendido.
- 3.9 O Sr. Evaldo comunicou que a Companhia sempre buscou disponibilizar todas as informações possíveis, inclusive mostrando todo o sistema, como ocorre seu funcionamento acompanhado da Ouvidoria e um especialista sobre o assunto. Informou, ainda, que o canal de entrada de denúncia é a Ouvidoria que faz uma classificação e distribui para os demais canais para análise.
- 3.10 O Sr. Alexandre questionou se o usuário sabe sobre a garantia de anonimato, sendo comunicado que a informação está clara no site da Companhia.
- 3.11 O Sr. Evaldo discorreu sobre o funcionamento do Comitê de Ética da Companhia que é formado por 3 membros fixos, sendo: Gerência de Riscos, Controles Internos e Conformidades, Ouvidoria e Gerência de Desenvolvimento Organizacional e Recursos Humanos.



1



## Continuação da 15ª Reunião Ordinária do CAE

- 3.12 Em resposta ao Sr. Silvério foi informado na já recebemos denúncia sobre a administração, mas que até o momento não recebemos nenhuma denúncia sobre cartel ou corrupção.
- 3.13 Foi informado, ainda, que não recebemos nenhuma reclamação/denúncia sobre licitações ou contratações e o contratado recebe o Código de Conduta da Companhia. O Sr. Alexandre sugeriu que nos editais constem a existência do Canal de Denúncia e que seria interessante a preparação de vídeo ou campanha de comunicação externa com o objetivo de mostrar para o usuário que ele pode contribuir para melhoria da Companhia.
- 3.14 O Sr. Evaldo atualizou as informações sobre a distribuição do Código de Conduta aos Srs. Conselheiros e Diretores e da elaboração de uma campanha interna com o objetivo de melhorar a percepção do engajamento da Companhia sobre o assunto.
- 3.15 Programa de Integridade - O Sr. Evaldo fez uma exposição sobre o Programa de Integridade da Companhia informando que com a estruturação da área de Governança foi criado um Núcleo de Conformidade e Gestão de Risco para dar suporte técnico à área de contratações e licitações.
- 3.16 O CAE recomendou que, com base na apresentação, restou claro que a Companhia não tem identificação clara do risco inerente de sua atividade.
- 3.17 Em atendimento aos questionamentos do Sr. Silvério foi informado que a CPTM tem realizado visitas às outras companhias e se estuda a contratação de uma consultoria externa objetivando a elaboração do Mapa de Riscos Inerentes da Companhia que, após a validação da Diretoria o assunto deverá ser levado Conselho de Administração.
- 3.18 Foi informado, ainda, que existe um trabalho inicial dos riscos operacionais com planos de contingências sistematizados que foi elaborado internamente.
- 3.19 O CAE considera razoável que a estruturação da matriz de risco esteja implementada e desenvolvida contendo o plano de risco empresarial até 31/12/2019.
- 3.20 Com relação aos riscos operacionais foi informado que existem vários eventos/procedimentos que garantem a operação.
- 3.21 O Comitê solicita que, caso exista alguma normalidade com relação ao risco operacional, o CAE deverá ser comunicado.
- 3.22 A Gerência de Riscos, Controles Internos e Conformidades deverá apresentar a matriz de risco com os devidos planos de ação até 31/12/2019.
- 4 - Pauta da próxima reunião - Extraordinária:  
Demonstrações Contábeis  
Participantes:  
- Mauro Akio – Mazars – Auditoria Independente  
- Juliana Stark  
- Marli Cândido Dutra
- 5 - NADA MAIS havendo a tratar, foi encerrada a reunião e lavrada a presente ata.



JULIO SERGIO DE SOUZA CARDOZO  
Coordenador

SILVÉRIO CRESTANA  
Membro



ALEXANDRE AKIO MOTONAGA  
Membro



LEILA C. P. R. SERRANO  
Secretária