



1ª Reunião Extraordinária

REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA - PROGRAMA DE BÔNUS

APRESENTAÇÃO INDICADORES

Na data de 30 de outubro de 2.009, às 10h00, na sala de reuniões da Presidência da CPTM, sito à Rua Boa Vista nº 175 – 9º andar, São Paulo, SP, reuniram-se os representantes da COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM, a saber: Carlos Adriano Pacheco (GRD); José Antônio Magri (GRH); Luiz Carlos Bergamasco (DP), Pedro Tegon Moro (DP), Antonio Carlos Rodrigues (PR), Ivan Aparecido Souza Moreno (GRH), Eduardo Egisto Rombolli (DO); Lilian Kelly F. de Souza (GRH) e representantes do SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS FERROVIÁRIAS DE SÃO PAULO – STEFSP, a saber: Augusto Alves Barrozo Filho, Adilson Alcântara da Silva e Mauricio Alves de Matos; representantes do SINDICATO DOS ENGENHEIROS NO ESTADO DE SÃO PAULO - SEESP, a saber: Feres Mohamad Amin e Diógenes Bergamo Filho; representantes do SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS FERROVIÁRIAS DA ZONA SOROCABANA - STEFZS, a saber: Éverson P. dos Santos Craveiro, Silnei Aparecido Farkas e Múcio Alexandre Bracarense representantes do SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS FERROVIÁRIAS DA ZONA DA CENTRAL DO BRASIL – STEFZCB, a saber: Édson Gutierrez dos Santos e Márcio Machado Silva. Em cumprimento ao proposto na Ata da 1ª Reunião, a representação da Empresa informou que esta reunião tem por objetivo apresentar aos Sindicatos relação de indicadores gerais já utilizados pela CPTM e que poderão, após análise e discussão entre as partes, serem incluídos no Programa Bônus. Informado que, embora os dados a serem apresentados constem do Relatório mensal de Avaliação de Desempenho da DO, disponível na intranet, a Empresa enviará uma cópia aos Sindicatos, por e-mail. Antes da Empresa iniciar a apresentação os Sindicatos solicitaram esclarecimentos com relação aos empregados que não receberam o adiantamento do Bônus, vez que a cláusula constante do ACT 2009/2010 prevê o pagamento a todos. Em vista desta questão a sugestão dos Sindicatos relativamente aos empregados que não receberam a antecipação do Bônus no dia 30/10/2009, por estarem com afastamento superior a 15 dias e que retornarem ao exercício das suas atividades até 31/12/2009, receberão a referida antecipação logo após o seu retorno ao trabalho, no que houve concordância da Empresa. Os Sindicatos aproveitaram a oportunidade e solicitaram à Empresa que lhes informasse se há outros casos específicos de empregados que não receberam o adiantamento do Bônus em 30/10/2009, para que sejam submetidos à sua avaliação, no que a Empresa ficou de verificar e informar aos Sindicatos até 6ª feira. A seguir o Sr. Eduardo Rombolli passou a apresentação dos indicadores aos Sindicatos, tomando como base os indicadores que compõem a avaliação de Desempenho da DO, de periodicidade mensal e que contemplam as diversas Linhas da CPTM, a saber: **Manifestações de usuários referentes aos atributos de serviços** – regularidade, conforto, atendimento, segurança pública, rapidez, confiabilidade, segurança operacional e utilidade; **Passageiros Transportados MDU e Passageiros Prejudicados** - agente externo, manutenção programada, falha de sistema e operação; **Índice de Disponibilidade Operacional / situação dos trens** – picos da manhã e da tarde; **Indicadores de Segurança Operacional** – Ocorrências - roubos, agressões, vandalismo, furto, ameaças e desacatos; **Relatório de Pesquisa** – avaliação dos atributos sob a ótica dos usuários - entrevistas com usuários nas estações sobre atributos: conforto,

[Handwritten initials]

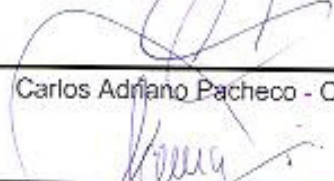
[Handwritten initials and signatures]

[Handwritten signatures]


REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA - PROGRAMA DE BÔNUS

APRESENTAÇÃO INDICADORES

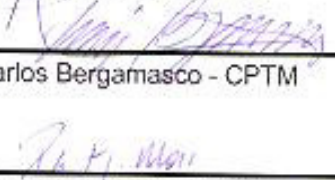
rapidez, segurança operacional e pública, utilidade e preço. A seguir o Sr. Pedro Tegen fez apresentação sobre **Pesquisa de Imagem**, com abordagem sobre o nível de satisfação do cliente da CPTM, cuja metodologia difere da Pesquisa sobre avaliação dos atributos do ponto de vista dos usuários do sistema. Nessa pesquisa é verificado o que o usuário acha da CPTM e da Linha que utiliza habitualmente. Nada mais havendo a acrescentar a reunião foi encerrada às 12h00 horas.




Carlos Adriano Pacheco - CPTM



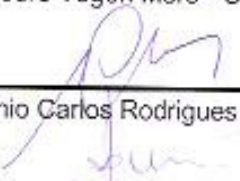
José Antonio Magri - CPTM



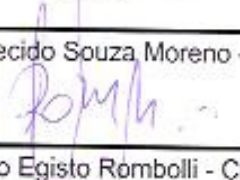
Luiz Carlos Bergamasco - CPTM



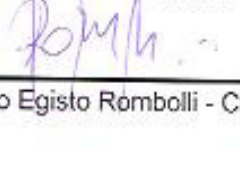
Pedro Tegen Moro - CPTM




Antonio Carlos Rodrigues - CPTM




Ivan Aparecido Souza Moreno - CPTM



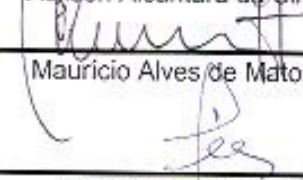
Eduardo Egisto Rombolli - CPTM



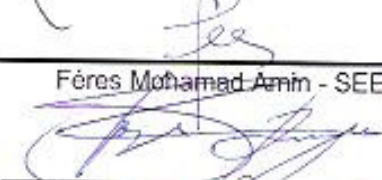
Augusto Alves Barrozo Filho - STEFSP




Adilson Alcântara da Silva - STEFSP



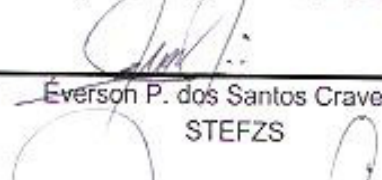
Maurício Alves de Matos - STEFSP




Feres Mohamed Amin - SEESP



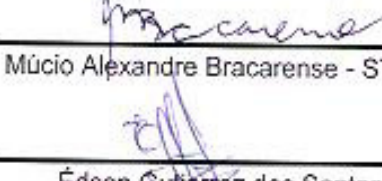
Diogenes Bergamio Filho - SEESP




Everson P. dos Santos Craveiro -
STEFZS




Silnei Aparecido Farkas - STEFZS



Múcio Alexandre Bracarense - STEFZS



Edson Gutierrez dos Santos -
STEFZCB



Marcio Machado da Silva - STEFZCB