

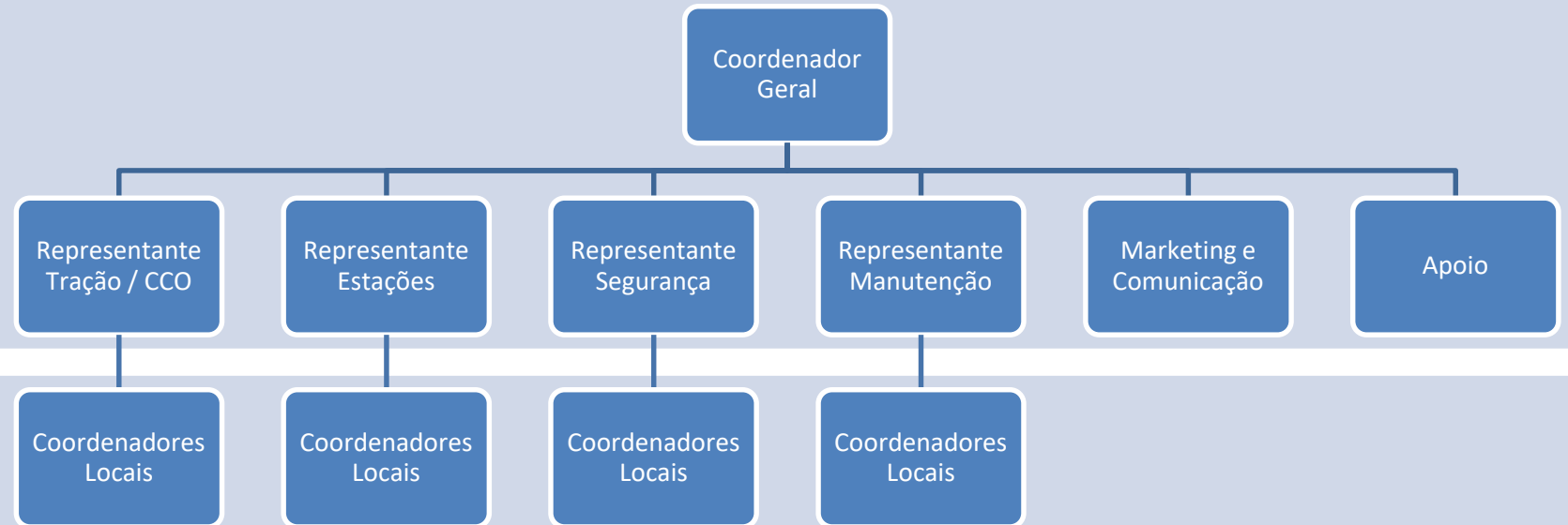


Crises e Contingências

- ❑ A CPTM não possui em sua estrutura organizacional um time específico para atuar em casos de crise. Entretanto, sempre que ela acontece, uma equipe multidisciplinar é formada por gerentes e chefes de departamento.
- ❑ Esta equipe se reúne na Sala de Estratégia, localizada dentro do Centro de Controle Operacional, e as decisões são tomadas em conjunto pelo Coordenador Geral e os Representantes das diversas áreas da companhia (CCO/Tração, Estação, Segurança e Manutenção).
- ❑ Paralelamente, pessoas chaves que estão na linha de frente (nos postos de apoio) enviam informações do que acontece em campo para seu respectivo Representante.

SALA DE ESTRATÉGIA

(Centro de Controle Operacional)



POSTOS DE APOIO

(in loco)

❑ **Coordenador Geral:**

- Liderar e decidir em conjunto com os Representantes sobre as ações a serem tomadas
- Reportar ao corpo diretivo sobre a situação da crise

❑ **Representantes (Tração/CCO, Estações, Segurança e Manutenção):**

- Coordenar as ações de suas equipes que atuam *in loco* e reportar a situação para os demais Representantes e Coordenador Geral
- Auxiliar o Coordenador Geral na tomada de decisões

❑ **Marketing e Comunicação:**

- Informar os órgãos externos sobre a situação da crise

❑ **Apoio:**

- Elaborar os boletins (documentos enviados para as Diretorias periodicamente)

❑ **Coordenadores Locais:**

- Repassar as informações que acontecem *in loco* para seu respectivo Representante