



COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017



CP. SEMPRE EM MOVIMENTO.



COMBOIOS DE PORTUGAL

Ficha Técnica

CP - Comboios de Portugal, E. P. E.

Calçada do Duque, n° 20

1249-109 Lisboa

N° Contribuinte: 500 498 601

Matriculada na C.R.C. Lisboa número 109°

Capital Estatutário € 3.850.091.940,00 (a 31 de dezembro de 2017)

Conceção e coordenação:

Direção de Planeamento e Controlo de Atividade

Contactos: webmaster@cp.pt

Este conteúdo respeita as normas do novo Acordo Ortográfico

MENSAGEM DO PRESIDENTE	5
PROCESSO DE REPORTE	7
CONTEÚDO E LIMITES DO RELATÓRIO	9
Conteúdo	10
Abrangência	11
Contexto de Sustentabilidade	12
Envolvimento dos Stakeholders	13
Resultado da Avaliação de Materialidade	15
UMA VIAGEM DE 161 ANOS	19
O GRUPO CP	23
Propriedade	24
Modelo de Governo	24
Grupo CP	25
A CP PRESENTEMENTE	28
Principais Indicadores	29
Organizações a que a CP Pertence	30
Segmentos de Mercado	31
Marcas	32
Clientes	33
Oferta	34
Qualidade	38
Prêmios Conquistados	40
Frota	42
O Nosso Capital Humano	43
A NOSSA ABORDAGEM ECONÓMICA	54
Contribuição Económica para a Sociedade	55
Proveitos de Tráfego	55
Apoios Estatais	56
Investimento	57
Cadeia de Aprovisionamento	59

A CP NA SOCIEDADE	61
Uma Conduta Responsável	62
Foco na Satisfação do Cliente	69
CUIDAMOS DO AMBIENTE	77
Os Princípios Defendidos	78
A Aplicação dos Princípios	79
Ruído	80
Consumo de Água	81
Energia	82
Emissões de CO2	84
Emissões de Substâncias Destruidoras da Camada de Ozono	87
Outras Emissões	87
Materiais	88
Resíduos	89
COMPROMISSOS PARA O FUTURO	91
Compromissos Económicos	92
Compromissos Sociais	92
Compromissos Ambientais	92
DECRETO-LEI N° 89/2017, DE 28-07-2017	93
ÍNDICE GRI	96

MENSAGEM DO PRESIDENTE



O Conselho de Administração, a que presido, iniciou funções a 30 de junho de 2017.

As enormes restrições orçamentais a que a CP esteve sujeita ditaram um maior enfoque na sustentabilidade económica. No entanto, as vertentes ambiental e social não deixaram de ser devidamente consideradas.

A estratégia centrou-se na continuação da criação de valor para a sociedade, garantindo o transporte por meio de um modo de transporte ferroviário pesado, maximizando o recurso à rede e ao material eletrificado (mais económico e ambientalmente mais favorável).

A par com o objectivo de redução de custos, que permitiu atingir igualmente benefícios sob o ponto de vista ambiental, foram introduzidas melhorias no material circulante e mantida uma intervenção ativa na sociedade.

Também se manteve a preocupação da formação contínua e do desenvolvimento de colaboradores.

Para o futuro queremos manter o estatuto de empresa que mais mobilidade proporciona à população portuguesa e o foco na sustentabilidade, tal como é descrito no capítulo final dedicado aos nossos compromissos.

Uma palavra de apreço a todos os Colaboradores pelo profissionalismo e dedicação demonstrados, a quem se deve a melhoria conseguida nos principais indicadores.

Finalmente, aos nossos Clientes agradecemos a preferência com que nos têm distinguido e manifestamos total empenho e determinação em melhorar, continuamente, os nossos padrões de serviço.

Declaração
do mais alto
decisor
G4-1

PROCESSO DE REPORTE



O processo de reporte da CP oferece uma cobertura abrangente sobre os vários aspetos da Organização e das suas técnicas de gestão, constituindo uma ferramenta para medir e monitorizar as suas operações. Pretende espelhar o impacto da sua atividade na economia, no ambiente e na sociedade.

Na preparação deste Relatório existiu uma especial preocupação em compreender o nível de materialidade para os stakeholders relativo a cada aspeto ou tópico relacionado com a sustentabilidade, sendo declarados apenas os Indicadores que foram considerados relevantes pelos stakeholders, de acordo com o protocolo GRI G4.

Para demonstrar o grau de interesse para cada grupo de stakeholders é apresentado um esquema no início de cada grande divisão, indicando quais os grupos que mais se identificarão com o tema tratado. Por exemplo, no esquema seguinte, os stakeholders para os quais é mais relevante o assunto tratado são: a própria CP (para a sua gestão), os Clientes, o Estado, os *Media* e a Sociedade em geral (círculos maiores). Não é tão importante para os Fornecedores, para os Colaboradores e ORT, para os Parceiros ou para os Financiadores (círculos menores).

Relevância para os *Stakeholders*



Ao longo do texto são identificados os indicadores a que se está a responder por meio de uma chamada como a do exemplo seguinte:

Declaração de
Materialidade
G4-24

No final é incluído o Índice GRI, contendo as páginas onde estão respondidos todos os Indicadores.

A high-speed train, likely a TGV, is stopped at a modern train station platform. The station features a large, intricate glass and steel roof structure. The train is silver with a blue stripe and has the number 4009 visible on its front. The platform is paved with cobblestones. A large green and yellow diagonal graphic is overlaid on the right side of the image, containing the text.

CONTEÚDO E LIMITES DO RELATÓRIO

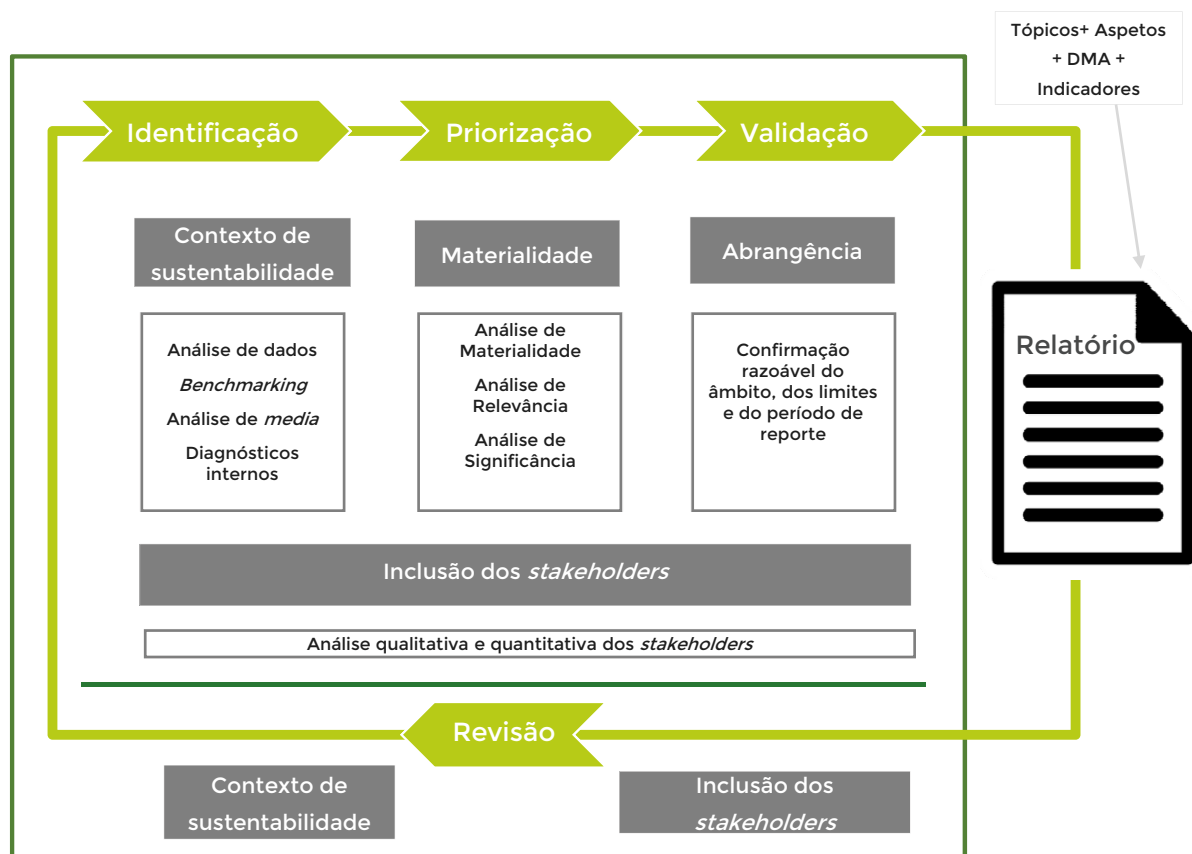
Conteúdo

O Relatório de Sustentabilidade da CP segue as Directrizes da Global Reporting Initiative, na versão GRI G4 com os respectivos protocolos de indicadores.

Declaração de
Materialidade
G4-18

A informação aqui relatada pode ser complementada com o Relatório e Contas 2017, nomeadamente no que respeita aos indicadores financeiros, e com o Relatório de Governo Societário 2017, no que respeita à governação da empresa.

O conteúdo foi definido com base numa análise de materialidade, que identificou as áreas relevantes em termos de sustentabilidade, tanto no setor como para os *stakeholders*. Esta análise foi sendo preparada principalmente com base em contactos com os *stakeholders* e na leitura de documentação relevante.



Qualquer esclarecimento sobre a informação publicada pode ser fornecido por: webmaster@cp.pt.

Abrangência

O relatório reporta ao ano civil de 2017.

No que respeita aos limites do Relatório, os indicadores referem-se apenas à actividade da CP no transporte de passageiros, não sendo incluída qualquer informação referente às empresas participadas, dado que detêm gestão autónoma.

O Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho, que consiste na transposição para a ordem jurídica interna da Directiva n.º 2014/95/EU, estipula que as grandes empresas e as empresas-mãe de um grande grupo, que tenham o estatuto legal de entidades de interesse público e que tenham em média mais de 500 trabalhadores, devem apresentar anualmente uma demonstração não financeira, incluída no relatório de gestão ou apresentada num relatório separado, elaborada pelos seus órgãos de administração, contendo as informações não financeiras bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas actividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno.

Neste contexto, em conformidade com o Art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho e o n.º 8 do artigo 66.º-B do Código das Sociedades Comerciais, a CP cumpre com as obrigações de Relato Não Financeiro do ano 2017, com a publicação do presente documento. A CP elabora desde 2008 o seu Relatório de Sustentabilidade e publica-o no seu site em data posterior ao da publicação do Relatório & Contas ou Relatório Anual de Gestão.

Das Participadas da CP, apenas a EMEF se enquadra nos limites anteriormente requeridos, tendo incluído a informação relativa ao Relato Não Financeiro no Relatório de Governo Societário do ano 2017.

Este relatório foi preparado de acordo com as diretrizes GRI G4 (*"In Accordance"*), seguindo os requisitos da GRI para ter o nível *"Core"* e não foi objecto de uma verificação externa.

Contexto de Sustentabilidade

Para avaliação do contexto de sustentabilidade foram utilizados diversos modos:

Análise de Dados

Inquéritos, estudos de mercado, barómetros à qualidade percebida, reclamações e outra troca de informação com os *stakeholders*.

Benchmarking

Estudo de relatórios de sustentabilidade de outras empresas, principalmente do mesmo ramo de actividade e documentação da UIC (União Internacional dos Caminhos de Ferro)¹.

Análise de media

Todos os artigos referentes à CP são analisados periodicamente de modo a perceber como são tratados pelos media os principais temas de sustentabilidade.

Diagnósticos Internos

São elaborados, visando principalmente, mas não exclusivamente, os *stakeholders* internos de modo a melhorar os pontos considerados menos fortes.

¹Nomeadamente: "Railways and Sustainable Development - A Global Perspective", UIC (www.uic.org).

Envolvimento dos *Stakeholders*

Os nossos *stakeholders* são todas as Entidades ou Particulares com quem a CP interage ou que são afetados positiva ou negativamente com a sua atividade

Os *stakeholders* identificados foram os seguintes:



Clientes - inclui Clientes individuais e organizações e entidades representativas dos Clientes;

Fornecedores - inclui financiadores, além dos fornecedores de bens e serviços. Pela sua importância para o *core business* da empresa, salientam-se a EMEF (manutenção do material circulante) e a IP (detentor da infraestrutura ferroviária);

Estado - tais como Entidades Governamentais ou Reguladores;

Media - ou Comunicação Social;

Trabalhadores - inclui tanto os Colaboradores como as Organizações Representativas dos Trabalhadores;

Sociedade - abrangente, não discriminatória, consciente social e ambientalmente;

Parceiros Estratégicos - tais como Municípios, Outros Operadores de Transportes ou ONGs.


Para o envolvimento dos *stakeholders* foram utilizadas diferentes ferramentas de diálogo:

Ferramentas de Diálogo	Clientes	Estado	Fornecedores	Media	Colaboradores e ORTs	Sociedade	Parceiros Estratégicos
Relatório & Contas	○	○	○	○	○	○	○
Relatório de Governo Societário	○	○	○	○	○	○	○
Síte e redes sociais	○	○	○	○	○	○	○
Inquéritos	○						
Estudos de mercado	○						
Barómetro de Satisfação com o Serviço	○						
Gestão de Reclamações/Sugestões	○						
Bilheteiras	○						
Gabinetes de Apoio ao Cliente	○						
Contactos com associações representativas	○						
Flyers	○						
Cartazes	○						
Call Center	○					○	
Reuniões de trabalho		○	○		○		○
Receção de orientações e decisões quanto a objetivos estratégicos		○					
Legislação		○					
Contactos regulares			○	○	○		
Reporte de informação periódica		○	○		○		
Resposta a pedidos de informação		○	○	○	○		
Press releases				○			
Diagnóstico de satisfação					○		
Sistema de sugestões dos colaboradores					○		
Encontros de Quadros					○		
Newsletter interna					○		
Comunicações Internas					○		
Intranet					○		
Análise de dados						○	
Benchmarking						○	
Análise de media				○		○	
Apoio em estudos e projetos			○				○
Troca de informação			○				○
Cooperação para melhorar a intermodalidade, a informação ao Cliente e os acessos às estações							○
Preparação e divulgação conjunta de eventos que envolvam o transporte de massas.							○

Resultado da Avaliação de Materialidade

Aspetos Materiais²

Uma parte considerável do desenvolvimento deste relatório foi despendida a envolver os *stakeholders* para entender quais os Indicadores que eles consideravam mais relevantes para a atividade da CP.



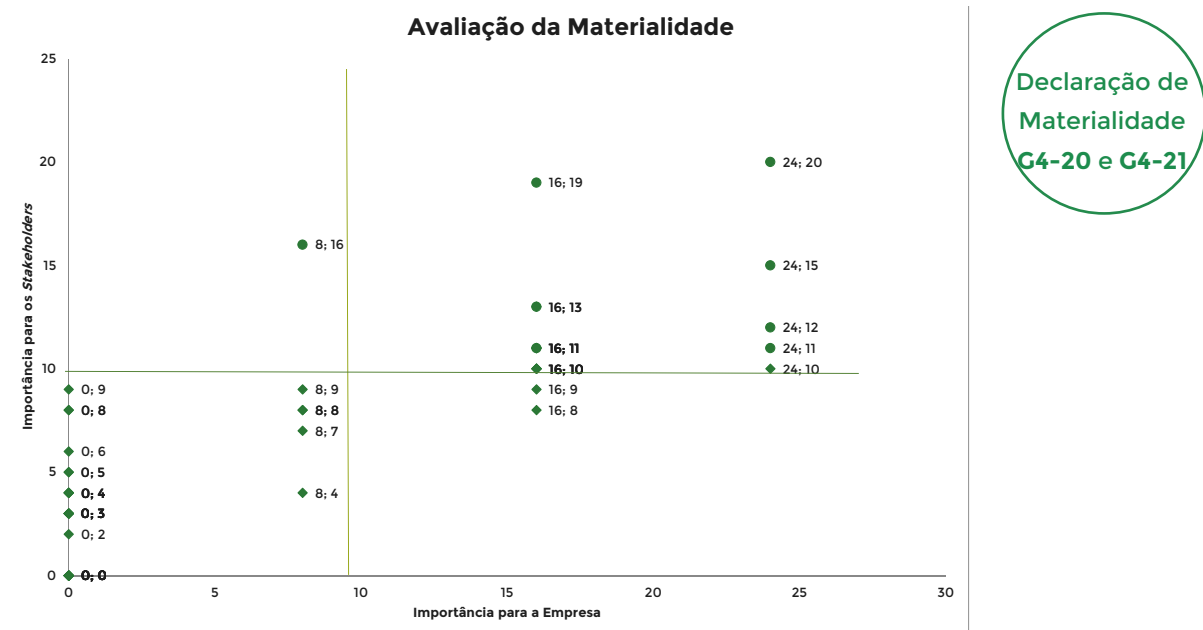
Declaração de
Materialidade
G4-19

Para a avaliação de materialidade selecionaram-se os aspetos que obtiveram mais de 1/3 do cálculo da relevância, tanto para os *stakeholders*, como para a empresa. A relevância de cada Indicador foi avaliada segundo os critérios de “Muito Alta”, “Alta”, “Média” ou “Baixa”, sendo classificados, respetivamente, de 3 a 0. Considerando apenas os que têm classificação acima de “Média”, construiu-se o seguinte quadro resumo onde se pode ver a relevância por Indicador e por *stakeholder*.

²Aspetos – lista de assuntos coberta pelas *guidelines* da GRI

		Clientes	Estado	Fornecedores	Financiadores	Media	Colaboradores e ORT	Parceiros	Sociedade	Empresa
Categoria	Económica									
Aspetos	Desempenho		o	o	o	o	o	o	o	o
	Presença no Mercado					o	o	o	o	o
	Impactos Económicos Indiretos		o	o	o	o	o	o	o	o
	Práticas de Aprovisionamento		o	o		o				
Categoria	Ambiental									
Aspetos	Matérias-primas		o	o				o	o	o
	Energia		o	o				o	o	o
	Água		o	o				o	o	o
	Biodiversidade		o					o	o	
	Emissões		o					o	o	
	Efluentes e Resíduos		o					o	o	o
	Produtos e Serviços							o	o	
	Conformidade		o					o	o	o
	Transporte									
	Geral		o					o	o	o
	Avaliação Ambiental de Fornecedores			o				o		
Mecanismos de Mitigação Ambiental							o			
Categoria	Social									
Sub-Categoria	Práticas Laborais e Trabalho Condigno									
Aspetos	Emprego						o			o
	Relações entre Administração e Trabalhadores		o			o	o		o	
	Segurança e Saúde no Trabalho		o				o		o	o
	Formação e Educação	o	o			o	o		o	o
	Diversidade e Igualdade de Oportunidades		o				o	o	o	o
	Igualdade de Remunerações entre Homens e Mulheres		o				o	o	o	o
	Avaliação de Fornecedores Relativa a Práticas Laborais			o						
	Mecanismos de Mitigação Relativos a Práticas Laborais		o				o			
Sub-Categoria	Direitos Humanos									
Aspetos	Práticas de Investimento									
	Não discriminação						o			
	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva		o				o			
	Trabalho Infantil									
	Trabalho Forçado e Escravo									
	Práticas de Segurança						o			
	Direitos dos Indígenas									
	Avaliação									
Avaliação de Fornecedores Relativa a Direitos Humanos			o							
Mecanismos de Mitigação Relativos a Direitos Humanos										
Sub-Categoria	Sociedade									
Aspetos	Comunidades Locais									o
	Corrupção		o			o				
	Políticas Públicas		o			o				
	Concorrência Desleal		o			o		o	o	
	Conformidade		o			o		o	o	
	Avaliação de Fornecedores Relativa a Impactos na Sociedade			o						
Mecanismos de Mitigação Relativos a Impactos na Sociedade		o								
Sub-Categoria	Responsabilidade Pelo Produto									
Aspetos	Saúde e Segurança do Consumidor	o	o			o			o	o
	Rotulagem de Produtos e Serviços	o	o			o			o	o
	Comunicação de Marketing	o	o			o			o	o
	Publicidade e Privacidade do Consumidor	o	o			o			o	o
	Cumprimento	o	o			o				o

Cada Indicador foi assim avaliado, variando os valores entre zero e 27 (9 *stakeholders* vezes a nota máxima de 3 – relevância “Muito Alta”). Por sua vez, foram avaliados os Indicadores relevantes para a Empresa com a mesma escala. Esta dupla avaliação foi resumida no gráfico seguinte:



Foram escolhidos os indicadores com maior importância para a Empresa, para os *stakeholders*, ou para ambos, o que levou ao seguinte conjunto:

Avaliação de Materialidade		Stakeholders	Empresa
Categoria	Económica		
Aspetos	Desempenho	20	24
	Impactos Económicos Indiretos	19	16
	Práticas de Aprovisionamento	19	16
Categoria	Ambiental		
Aspetos	Matérias-primas	11	16
	Energia	11	24
	Água	11	16
	Emissões	10	8
	Efluentes e Resíduos	16	8
	Conformidade	10	16
	Geral	9	16
Categoria	Social		
Sub-Categoria	Práticas Laborais e Trabalho Condigno		
Aspetos	Emprego	12	24
	Segurança e Saúde no Trabalho	10	16
	Formação e Educação	13	16
	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	10	16
	Igualdade de Remunerações entre Homens e Mulheres	10	24
Sub-Categoria	Sociedade		
Aspetos	Corrupção	8	16
Sub-Categoria	Responsabilidade Pelo Produto		
Aspetos	Saúde e Segurança do Consumidor	15	24
	Rotulagem de Produtos e Serviços	13	16
	Comunicação de Marketing	11	16
	Cumprimento	10	16

Por exemplo, o Indicador “Desempenho” tem uma avaliação de 20 para os *stakeholders* e de 24 para a Empresa. O Indicador “Saúde e Segurança do Consumidor” tem uma avaliação de 15 para os *stakeholders* e de 24 para a CP.

Tópicos³

De acordo com a *Global Reporting Initiative*⁴, para o sector dos caminhos de ferro há 8 tópicos que foram identificados por diferentes *stakeholders* internacionais que podem ser considerados pelas empresas para serem monitorizados e avaliados, com as devidas adaptações a cada realidade nacional.

Tópicos
Categoria Ambiental
Eficiência energética da operação
Ruído e vibração
Poluição do solo
Categoria Social
Direitos de uso do solo
Condições de segurança para as mulheres
Passageiros com necessidades especiais
Outra Categoria
<i>Corporate governance</i>
Imputabilidade política

O tópico “Eficiência Energética da Operação” é abordado pelos cálculos de emissões de CO₂.

“Ruído e Vibração” são abordados no capítulo referente aos aspetos ambientais.

Relativamente à “Poluição do Solo” é tratada no aspeto “Efluentes e Resíduos”.

Os “Direitos de Uso do Solo” e “Condições de Segurança para as Mulheres” são temas perfeitamente cobertos pela legislação nacional, pelo que não tem relevância a sua monitorização pela empresa.

Os “Passageiros com Necessidades Especiais” têm especial atenção na Categoria Social.

Por fim, no que respeita às “*Corporate Governance*” e “Imputabilidade Política” são temas amplamente reportados no Relatório de Governo Societário, pelo que não serão aqui abordados.

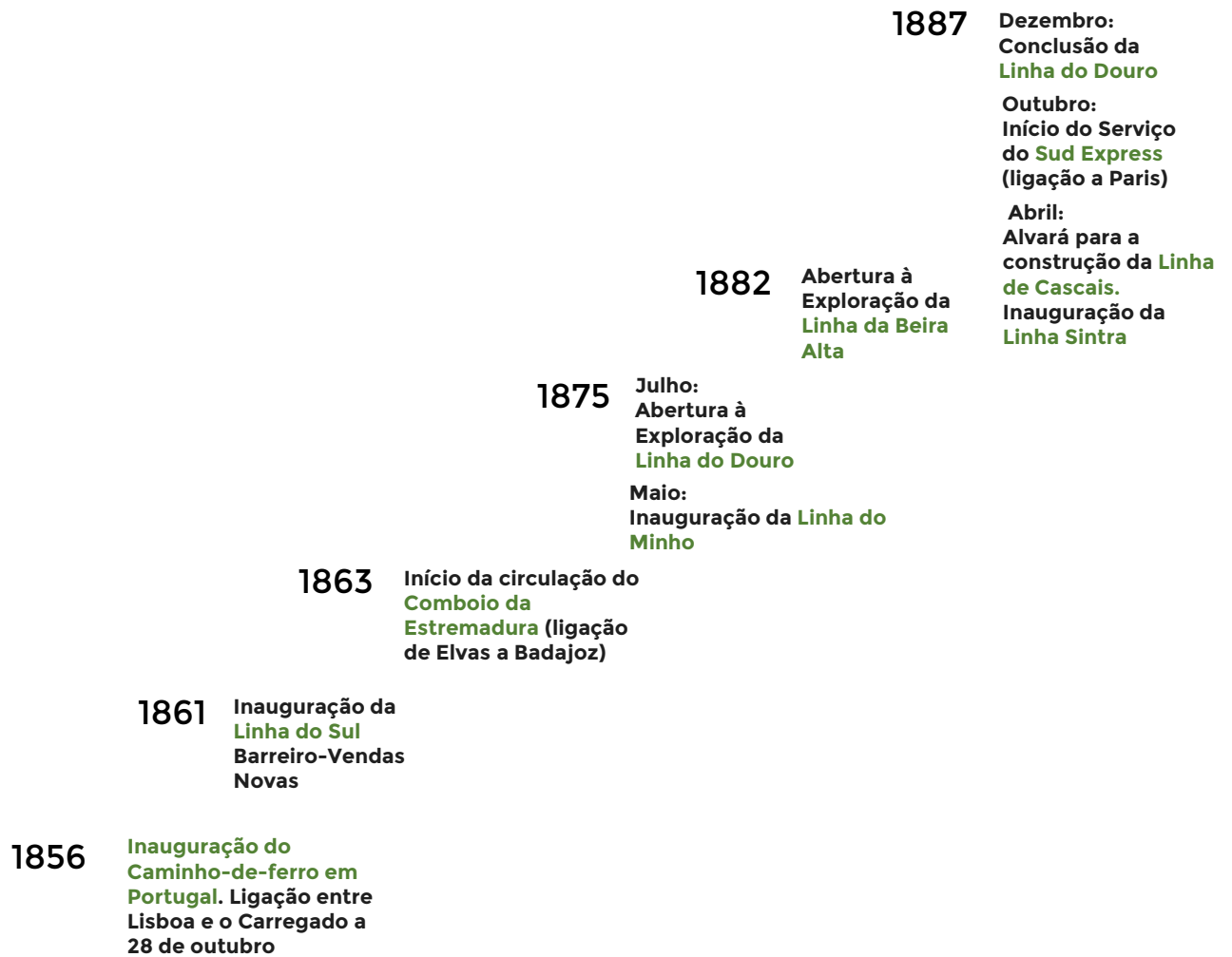
³Tópicos – possíveis assuntos relacionados com a sustentabilidade mas não mencionados especificamente nas *guidelines*.

⁴ “*Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*” - *Global Reporting Initiative, Research & Development Series*.



UMA VIAGEM DE 161 ANOS

A atividade ferroviária iniciou-se em 1856, constituindo as suas efemérides, marcos da História de Portugal⁵.



⁵Fonte: Arquivo Histórico da CP.

- 1999 **Entrada ao serviço das UTEs na Linha de Cascais**
- inauguração da travessia ferroviária na ponte 25 de Abril
- Entrada ao serviço das UQE de dois pisos na Linha de Azambuja
- Viagem inaugural entre Porto e Lisboa do comboio Alfa Pendular.
- 1995 **Protocolo para a construção da estação do Oriente**
- 1992 **Início da circulação das UQEs da Série 2300 na Linha de Sintra**
- 1951 **Contrato de Concessão Única à CP de toda a rede ferroviária**
- 1932 **Inauguração da estação de Terreiro do Paço**
- 1928 **Inauguração da estação de Cais do Sodré**
- 1908 **Conclusão da Linha do Vouga**
- 1906 **Conclusão da Linha do Sul até V.R.St. António**
- 1903 **Ligação ferroviária a Beja**

- 2017** Circulação da primeira unidade remodelada do Alfa Pendular
- 2014** Instalação de Wi-Fi nos ICs da Linha do Norte
- Início do comboio Internacional Celta - Porto/Vigo/Porto
- 2010** Inauguração do ramal ferroviário do porto de Aveiro
- 2008** Reabertura do túnel do Rossio
- 2004** Reabertura da Linha de Guimarães após obras de modernização e eletrificação
- início do serviço Alfa Pendular entre Braga e Faro
- Encerramento do túnel do Rossio, para obras
- 2003** Inauguração do serviço direto entre Faro e Oriente
- 2002** Entrada ao serviço das UMEs no Porto

The image shows the front of a yellow electric locomotive, model 250M, on a railway track. The locomotive features the CP logo on its front and is positioned on a track with overhead power lines. A large, diagonal graphic overlay in shades of green and yellow covers the upper portion of the image, containing the text 'O GRUPO CP'.

O GRUPO CP

Propriedade

A CP - Comboios de Portugal E.P.E. é uma entidade pública empresarial de transporte ferroviário detida a 100% pelo Estado, com um capital estatutário a 31 de dezembro de 2017 no valor de 3.850.091.940,00€.

Tipo de
Natureza
Jurídica
G4-7

Controla empresas na esfera dos fornecimentos no sector, designadamente nas áreas de manutenção de material circulante, formação, cuidados de saúde e mediação de seguros e detém participações minoritárias casuísticas, numa lógica de cooperação, com outros operadores.

Governança
G4-34

Modelo de Governo

De acordo com os seus Estatutos, a CP tem um Conselho de Administração, um Conselho Fiscal, um Revisor Oficial de Contas e um Conselho Consultivo, sendo ainda auditada por um Auditor Externo. O Conselho Consultivo aguarda nomeação.

A nomeação ou substituição dos Membros do Conselho de Administração é feita por Resolução do Conselho de Ministros, sob proposta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 111/2017, que nomeia o atual Conselho de Administração, refere o seguinte: “Foi ouvida, nos termos do n.º 3 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, e alterado pelo Decreto -Lei n.º 39/2016, de 28 de julho, a Comissão de Recrutamento e Seleção para a Administração Pública, que se pronunciou favoravelmente sobre as designações constantes da presente resolução.”

O estatuto dos membros do Conselho de Administração é definido pelo Estatuto do Gestor Público. Os membros do Conselho de Administração auferem a remuneração que seja fixada nos termos dos artigos 28.º e 29.º do Estatuto do Gestor Público.

O funcionamento do Conselho de Administração é regulado pelo seu Regulamento Interno, bem como pelo disposto nos estatutos da Empresa, nas disposições legais aplicáveis e nos Princípios de Bom Governo.

Os Estatutos da CP (v. n.º1 do Artº 14º) prevêm uma composição fixa para o seu órgão de fiscalização: “O conselho fiscal é constituído por três membros, sendo um presidente ..., ” cujo mandato “ ... tem a duração de três anos, renovável nos termos da legislação aplicável .” (nº 2, do referido artº 14º). Desta forma, todos os membros são designados por despacho conjunto dos membros do governo responsáveis pela área das finanças e pelo setor dos transportes.

A política de diversidade relativamente aos órgãos de administração e de fiscalização, é aplicada e definida pelas Tutelas, designadamente, em termos de idade, sexo, habilitações ou antecedentes profissionais.

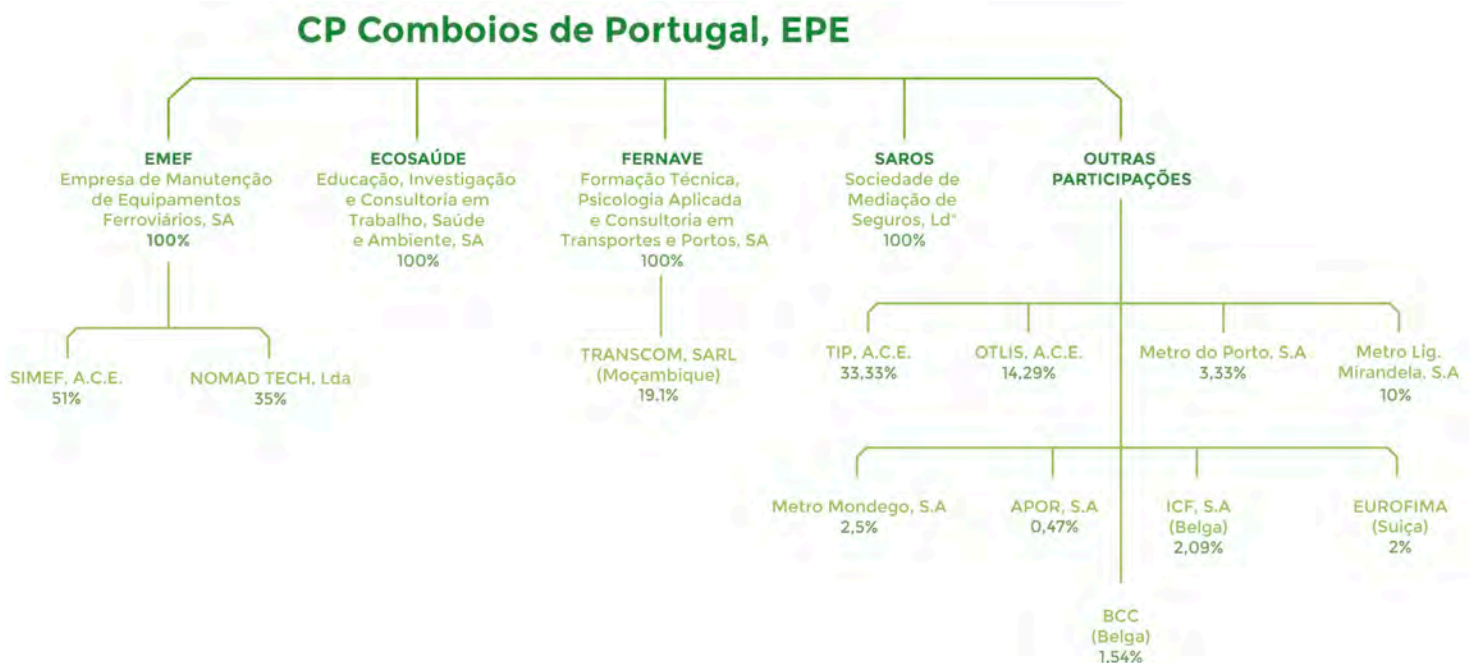
Grupo CP

Com um volume de negócios próximo dos 287 milhões de euros e um ativo na ordem dos 629 milhões de euros, a actividade do grupo permitiu a circulação de mais de 29 milhões de comboios-quilómetro e transportou mais de 122 milhões de passageiros com segurança e conforto.

Entidades
Incluídas no R&C
G4-17

No Grupo, no final de 2017, trabalhavam 3.763 colaboradores.

O esquema seguinte apresenta as participações da CP e suas empresas participadas a 31-12-2017:



Durante o ano de 2017 não se registaram alterações às participações da CP.

O Grupo desenvolve as seguintes actividades:

CP - Comboios de Portugal, E.P.E.

A CP - Comboios de Portugal, E.P.E., tem por objeto principal a prestação de serviços de transporte ferroviário de passageiros.

EMEF-Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S.A.

A EMEF tem um vasto objeto nos domínios da engenharia ferroviária. Realiza o fabrico, reabilitação, grande reparação e manutenção de equipamentos, veículos ferroviários, bem como o estudo de instalações oficiais para manutenção.

SIMEF, A.C.E

O SIMEF realiza a manutenção de locomotivas “LE 5600” e “LE 4700”.

ECOSAÚDE - Educação, Investigação e Consultoria em Trabalho, Saúde e Ambiente, S.A.

A ECOSAÚDE presta serviços de cuidados de saúde, ensino, formação e desenvolvimento técnico/profissional nas áreas das condições de trabalho, saúde e ambiente. Realiza ainda serviços no âmbito do recrutamento, seleção e avaliação de pessoas, assistência técnica, consultadoria e auditoria, designadamente, em matérias de saúde, higiene e segurança no trabalho, ambiente e gestão ambiental. Executa ações de controlo de droga e álcool, assegurando o encaminhamento para tratamento destas dependências.

FERNAVE - Formação Técnica, Psicologia Aplicada e Consultoria Em Transportes e Portos, S.A.

A FERNAVE realiza formação e desenvolvimento técnico profissional, elaboração de estudos e projetos no âmbito da criação, organização e gestão de empresas, prestação de serviços no âmbito da psicologia aplicada e de avaliação médica e psicológica, ensino de natureza superior e a investigação científica no contexto dos transportes, comunicações ou em áreas tecnológicas que se situem na envolvente tecnológica destas.

SAROS - Sociedade de Mediação de Seguros, Lda.

A SAROS presta serviços na área da mediação com a categoria de agente de seguros nos ramos VIDA e NÃO VIDA. A atividade da SAROS foca-se na gestão da carteira de seguros das empresas do Grupo CP.

TIP, A.C.E.

O TIP é responsável pela implantação e gestão de um sistema de bilhética comum e exclusivo das Agrupadas (CP, STCP e Metro do Porto) na área do grande Porto, bem como a definição da estrutura de tarifário intermodal comum e exclusiva, para os meios de transporte público de passageiros explorados direta ou indiretamente pelas entidades Agrupadas.

OTLIS, A.C.E.

A OTLIS é responsável pelo desenvolvimento do projeto de telebilhética na área da Grande Lisboa em associação com outros parceiros internacionais de acordo com os compromissos assumidos pelas empresas que integram o agrupamento no âmbito da proposta global do referido projeto (OTLIS, A.C.E).

Cadeia de Valor do Grupo

O quadro seguinte mostra os serviços que as empresas do Grupo prestam entre si:

Prestador	Serviço	Recetor				
		CP	EMEF	Fernave	EcoSaúde	SAROS
CP	Aluguer Edifícios Oficiais		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Prestação Serviços (Contabilidade, Informática, Etc.)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Refaturação (limpeza de instalações, vigilância, <i>utilities</i> , etc.)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
EMEF	Serviços de Manutenção e Reparação de Material Circulante	<input checked="" type="checkbox"/>				
Fernave	Formação	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
EcoSaúde	Serviços de medicina, higiene e segurança no trabalho e testes de alcoolemia e substâncias psicotrópicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
SAROS	Mediação de Seguros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

A CP PRESENTEMENTE



Principais Indicadores

2.709
Trabalhadores

29 Milhões de
Comboios-Km

A circular em
mais de
2.200km de
Linha

374 Unidades
de Material
(Locomotivas,
Carruagens e
Automotoras)

122 Milhões de
Passageiros

250 Milhões de
€ de Proveitos

Dimensão da
Organização
G4-9

Organizações a que a CP Pertence

Participação em
Associações
G4-16

Organizações Nacionais	
Sigla	Nome
FMNF	Fundação Museu Nacional Ferroviário Armando Ginestal Machado
AMTC	Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
PFP	Plataforma Ferroviária Portuguesa
ADFERSIT	Associação Portuguesa para o Desenvolvimento dos Sistemas Integrados de Transporte
BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
ISQ	Instituto de Soldadura e Qualidade
IPQ	Instituto Português de Qualidade
TPNP	Turismo do Porto e Norte de Portugal
CCG	Centro Computação Gráfica
--	Associação Amigos Museu do Douro
--	Movimento ECO
--	Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Lisboa

Organizações Internacionais	
Sigla	Nome
UIC	Union Internationale des Chemins de Fer
CER	Community of European Railway and Infrastructure Companies
CIT	International Rail Transport Committee
ERRAC (1)	European Rail Research Advisory Council
EURAIL Group	Organização gestora dos passes EURAIL e InterRail.
COLPOFER (2)	Collaboration of Railway Police and Security Services
FIP'S	Group for International Travel Facilities for Railway Staff
ETCR	European Training Center for Railways
EUROC	European Rail Operating Community Consortium
EUROFIMA	Société Européenne pour le Financement de Matériel Ferroviaire
BCC	Bureau Central de Clearing

(1) A CP representa o Estado Português

(2) Grupo Especial dentro da UIC

Segmentos de Mercado

Para dar resposta aos diferentes segmentos de procura a CP tem a sua oferta estruturada pelos seguintes serviços:

Mercados
Serviços
G4-8

- Serviços urbanos, destinados a dar resposta às necessidades de um centro urbano ou de uma aglomeração, bem como ao transporte entre esse centro ou essa aglomeração e os respetivos subúrbios;
- Serviços regionais, destinados a dar resposta às necessidades de uma região, assegurando as ligações aos centros urbanos e a complementaridade nos serviços de longo curso;
- Serviços de longo curso, destinados a assegurar as ligações entre cidades do País e as ligações internacionais e que se caracterizam pela elevada velocidade comercial e níveis de conforto. No que toca ao longo curso, a oferta está segmentada por tráfego Internacional, Alfa e Intercidades (com oferta e tarifários diferenciados). O tráfego Internacional é assegurado pelos comboios Sud que se dirigem a Hendaye, onde fazem a ligação aos comboios franceses até Paris, pelo comboio Lusitânia que se destina a Madrid e pelo comboio Celta que faz a ligação entre Porto e Vigo.

Marcas

Institucional

Principais
Marcas
G4-4

Os estudos de notoriedade de marca têm revelado e confirmado que a marca institucional CP tem uma elevada notoriedade no mercado (95%), ou seja, de um modo geral, a população portuguesa conhece a CP. A denominação CP - Comboios de Portugal E.P.E. tem sido assimilada lentamente pelo mercado tendo hoje um índice de reconhecimento na ordem dos 55%.



COMBOIOS DE PORTUGAL

Serviços

Alguns comboios mais emblemáticos têm uma marca, havendo mesmo alguns com uma assinatura associada:

- ▶ Alfa Pendular
- ▶ Intercidades
- ▶ Histórico do Douro
- ▶ Histórico do Vouga
- ▶ MiraDouro
- ▶ Raiano
- ▶ Celta
- ▶ Sud Expresso
- ▶ Lusitânia.



Marcas online

A presença na internet levou à criação de algumas marcas - Cool_Train e Lugar à Janela, para o público adulto e para o segmento infanto-juvenil o site - CP KIDS e a mascote Kimboy.

Bilhética

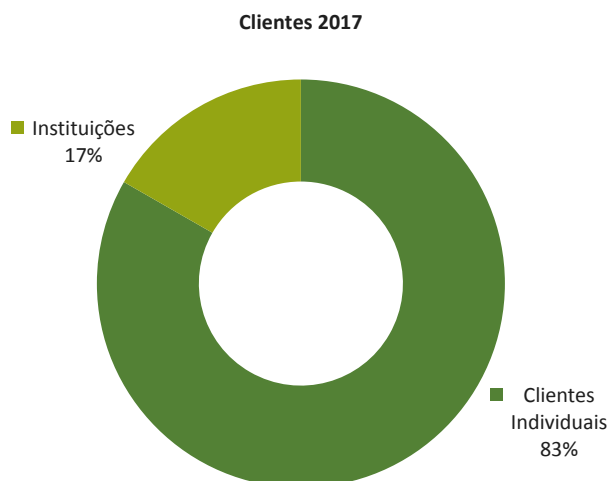


Do vasto tarifário da CP alguns títulos de transporte têm igualmente marcas e assinaturas associadas.



Clientes

83% dos clientes da CP são particulares. As Instituições são, por exemplo, Empresas ou Ministérios que adquirem direitos de viagem para os seus colaboradores ou classes profissionais.



Em 2017 foram transportados pela CP cerca de 122 milhões de passageiros, correspondendo a um aumento de 6,3% relativamente a 2016 e representando, em termos absolutos, um acréscimo de aproximadamente 7,2 milhões de passageiros transportados.

Este crescimento da procura foi transversal a todos os serviços da CP, destacando-se o Serviço de Longo Curso com um crescimento de 6%, aproximando-se dos 6,4 milhões de passageiros transportados e o Serviço Urbano de Lisboa com um crescimento de 7,3%, ou seja, mais 5,6 milhões de passageiros.

Para estes resultados contribuíram, não só, as diversas ações de carácter comercial e de combate à fraude como o incremento do turismo, o clima de paz laboral e a recuperação dos indicadores económicos do País.

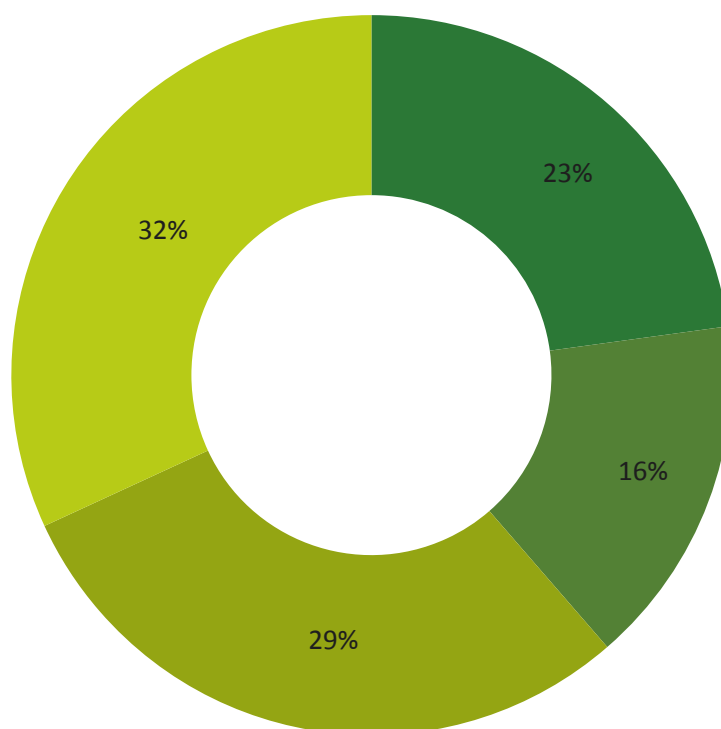
Passageiros (*10 ³)	2014	2015	2016	2017	2017-2016	2017 /2016
Serv. Urbano Lisboa	74 378	75 865	77 375	83 005	5 630	7,3%
Serv. Urbano Porto	19 665	20 060	20 794	21 591	797	3,8%
Serv. Longo Curso	5 245	5 508	6 025	6 388	363	6,0%
Serv. Regional	10 497	10 591	10 647	11 044	397	3,7%
TOTAL	109 785	112 024	114 841	122 028	7 187	6,3%

Passageiros-Quilómetro (*10 ³)	2014	2015	2016	2017	2017-2016	2017 /2016
Serv. Urbano Lisboa	1 136 462	1 158 740	1 186 772	1 270 474	83 702	7,1%
Serv. Urbano Porto	587 206	599 745	618 991	638 990	19 999	3,2%
Serv. Longo Curso	1 348 668	1 412 093	1 539 568	1 644 831	105 263	6,8%
Serv. Regional	446 476	454 325	457 431	478 419	20 988	4,6%
TOTAL	3 518 813	3 624 903	3 802 762	4 032 713	229 951	6,0%

Oferta

Em 2017 a oferta da CP avaliada em Comboios*Quilómetro foi de 29.129 milhares de CK, valor semelhante ao registado no ano anterior. A distribuição em 2017 foi a seguinte:

Comboios-Km produzidos em 2017



■ Serv. Urbano Lisboa
 ■ Serv. Urbano Porto
 ■ Serv. Longo Curso
 ■ Serv. Regional

Comboios Quilómetro (*10 ³)	2014	2015	2016	2017	2017-2016	2017 / 2016
Serv. Urbano Lisboa	6 861	6 644	6 670	6 651	-19	-0,3%
Serv. Urbano Porto	4 568	4 565	4 604	4 601	-4	-0,1%
Serv. Longo Curso	8 380	8 534	8 593	8 592	-2	0,0%
Serv. Regional	9 033	9 091	9 260	9 286	25	0,3%
TOTAL	28 843	28 834	29 128	29 129	1	0,0%

Os principais eventos relacionados com a produção da CP foram os seguintes:

Novos Horários entre Coimbra e Figueira

Foram criados dois novos comboios (um por sentido) e melhorados os tempos de trajeto de alguns comboios da relação Coimbra-Figueira da Foz (Urbanos de Coimbra). Estas alterações tiveram como objetivo reforçar a oferta sobre a cidade de Coimbra, indo ao encontro das necessidades de mobilidade que têm vindo a aumentar significativamente entre os diversos centros populacionais.



Novos Serviços na Linha de Guimarães

Os Comboios Urbanos do Porto lançaram, a partir do dia 25 de junho, na Linha de Guimarães, três novos serviços aos dias úteis, no período de ponta da manhã.

Comboio Raiano

Entrou em funcionamento, em setembro, uma nova ligação ferroviária, na Linha do Leste, entre as cidades do Entroncamento e de Badajoz, em Espanha. O Comboio Raiano realiza duas ligações diárias (uma em cada sentido) que substituem as duas ligações semanais, entre Entroncamento e Portalegre, lançadas em 2015, ampliando assim a oferta disponível nesta região.

Uma nova forma de descobrir Espanha, aqui ao lado.

COMBOIOS DE PORTUGAL

RAIANO
Ligações Diárias

ENTRONCAMENTO - ELVAS - BADAJOZ

12,15€*

*Preço entre Entroncamento e Badajoz.

CP. SEMPRE EM MOVIMENTO.

Comboio Histórico do Douro

Em 2017 o Comboio Histórico do Douro contou com um total de 50 circulações entre 3 de junho e 29 de outubro (mais 10 do que em 2016).

FAÇA UM PASSEIO QUE VAI ENTRAR PARA A HISTÓRIA.
 Uma locomotiva a vapor de 1925 e 5 carruagens históricas. Cantares tradicionais. Vinho do Porto. Vinhas. Património Mundial da UNESCO.

TAKE A TRIP THAT IS GOING TO BE HISTORIC.
 A 1925 steam engine and 5 historical carriages. Traditional songs. Port wine. Vineyards. UNESCO World Heritage.

COMBOIO HISTÓRICO DO DOURO
 a partir de **42,50 €**
DOURO HISTORICAL TRAIN from

Início a 3 de junho From 3 June
 Consulte mais preços para viagens combinadas a partir de outras regiões do país em cp.pt.
 See more prices for combined journeys from other parts of the country at cp.pt.

Info & vendas: CP 21 22 511 707 210 230
 CP 21 22 511 707 210 230
 LINHA DO DOURO
 CP

Comboio MiraDouro

Novo serviço na Linha do Douro designado por MiraDouro, dirigido essencialmente aos turistas que, no período de verão, visitam a região a partir do Porto até ao Tua. Trata-se de uma composição formada por seis carruagens *Schindler*, da década de 40, que foram sujeitas a um importante restauro levado a cabo pela EMEF. A tração é feita por meio de uma locomotiva *diesel* dos anos 60, que mantém todas as características da sua época original.



Comboio Histórico do Vouga

A partir de 1 de julho começou a circular, com carácter experimental, o Comboio Histórico do Vouga, composto por material de via estreita com uma locomotiva *diesel* de 1964 e três carruagens de madeira dos primeiros anos do século XX. Circulou todos os sábados até 30 de setembro, entre Aveiro e Macinhata do Vouga.



Ofertas Especiais

Disponibilização de um conjunto de circulações adicionais nos serviços Urbanos de Lisboa e Porto que facilitaram o acesso do público aos principais festejos carnavalescos, para os Santos Populares e para o *Red Bull Air Race World Championship 2017* no Porto.

Prosseguiram ainda as parcerias da CP com os maiores eventos musicais de norte a sul do País, com o reforço da oferta, a realização de comboios especiais e a venda de bilhetes integrados (evento e viagem de comboio).



Centenário das Aparições de Fátima

No âmbito das Comemorações do Centenário das Aparições de Fátima e da visita de Sua Santidade o Papa Francisco, os serviços de Longo Curso e Regional reforçam a oferta nos dias 12 e 13 de maio, com a realização de comboios especiais, paragens extraordinárias e aumento de lugares disponíveis nos comboios que paravam na Estação de Caxarias. Para promover a intermodalidade e facilitar a deslocação das populações, em conjunto com a Rodoviária do Lis, foi criado um serviço rodoviário especial entre a Estação de Caxarias e o terminal rodoviário que serve o recinto do Santuário, assim como um bilhete integrado que incluía a viagem de comboio+transfer.

Produtos Turísticos

Foi assinado um protocolo de cooperação entre a CP e as empresas de cruzeiros fluviais Barcadouro, Rota do Douro e Tomaz do Douro, visando o reforço do transporte de passageiros na Linha do Douro e da atratividade da marca turística Douro.

Foram ainda realizados os habituais circuitos, com as respetivas campanhas de comunicação, da Rota das Amendoeiras 2017, Rota da Lampreia do Tejo, Cerejeiras em Flor, Rota dos Avieiros do Tejo, Rota das Cerejas do Fundão, Festival da Cereja de Resende, Romaria da Senhora da Agonia e Vindimas.



Qualidade

Regularidade e Pontualidade

O Índice global de Regularidade da CP em 2017 foi de 99,2%, valor semelhante (-0,2 pontos percentuais) ao verificado no ano anterior.

Regularidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Serv. Urbano Lisboa					
Sintra / Azambuja	98,7%	98,2%	99,7%	99,4%	-0,3 p.p.
Cascais	97,9%	97,6%	99,5%	99,3%	-0,2 p.p.
Sado	99,2%	98,5%	99,7%	99,3%	-0,4 p.p.
Serv. Urbano Porto					
Aveiro	99,0%	98,3%	99,7%	99,6%	-0,1 p.p.
Braga	99,3%	99,0%	100,0%	99,9%	-0,1 p.p.
Caíde	99,3%	98,8%	100,0%	99,9%	-0,1 p.p.
Guimarães	99,2%	98,9%	99,9%	99,8%	-0,1 p.p.
Serv. Longo Curso					
Alfas	99,5%	99,3%	99,8%	99,4%	-0,4 p.p.
Intercidades	99,4%	99,5%	99,8%	99,4%	-0,4 p.p.
Serv. Regional					
Serv. Regional	98,8%	98,7%	99,4%	98,7%	-0,7 p.p.
Total CP	98,7%	98,0%	99,4%	99,2%	-0,2 p.p.

Em 2017 verificou-se uma redução do Índice de Pontualidade diária face ao ano anterior, com grande impacto nos serviços de longo curso. Os atrasos resultaram essencialmente de afrouxamentos impostos pela IP (limitações de velocidade para trabalhos na infraestrutura), acidentes com pessoas e avarias de sinalização e de material motor.

Pontualidade Diária	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Serv. Urbano Lisboa (1)					
Sintra / Azambuja	85,0%	89,0%	89,2%	87,2%	-1,9 p.p.
Cascais	93,0%	85,4%	89,4%	92,1%	2,7 p.p.
Sado	92,0%	88,4%	85,3%	83,3%	-2,0 p.p.
Serv. Urbano Porto (1)					
Aveiro	90,0%	87,4%	85,9%	82,1%	-3,8 p.p.
Braga	95,0%	94,2%	91,8%	90,3%	-1,5 p.p.
Caíde	95,0%	94,0%	92,3%	91,8%	-0,5 p.p.
Guimarães	93,0%	92,8%	90,1%	89,0%	-1,1 p.p.
Serv. Longo Curso (2)					
Alfas	75,0%	79,0%	73,4%	46,6%	-26,8 p.p.
Intercidades	68,0%	77,0%	76,2%	58,0%	-18,2 p.p.
Serv. Regional (2)					
Serv. Regional	86,0%	88,7%	84,7%	78,6%	-6,1 p.p.
Global CP (2)	92,5%	92,9%	91,6%	88,2%	-3,4 p.p.

Notas: (1) Atrasos superiores a 3 minutos

(2) Atrasos superiores a 5 minutos

Renovação da Certificação da Qualidade

A CP renovou a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a norma ISO 9001:2015. Com esta certificação a Empresa vê reconhecido o esforço em assegurar a conformidade dos seus produtos e serviços, a satisfação dos seus Clientes e a respetiva Melhoria Contínua. A entidade certificadora EIC destacou como pontos fortes do Sistema de Gestão, o crescimento contínuo do número de passageiros e do volume de vendas, a proatividade dos Operadores de Venda e Controlo, os resultados obtidos no Inquérito de Avaliação de Satisfação dos Clientes e o volume de formação ministrada aos Colaboradores.



Prémios Conquistados

Prémio de Intervenção em Conservação e Restauro 2017

A Associação Portuguesa de Museus (APOM) atribuiu à CP o prémio de intervenção em conservação e restauro 2017, pelo projeto de reconversão da locomotiva a vapor 0186, *Henschel & Son*, datada de 1925, que consistiu na substituição da fonte primária de energia da locomotiva do carvão para o *diesel*.



Prémio “Parceria”

Igualmente a Associação Portuguesa de Museus (APOM) atribuiu à CP uma Menção Honrosa na categoria “Parceria” pelo programa das “Comemorações dos 160 Anos do Comboio em Portugal”, desenvolvido em 2016.



Estudo “Who Cares - The Brand Empathy Report”

Este estudo teve como objetivo conhecer a perceção dos portugueses sobre a capacidade das marcas responderem às suas necessidades, sentimentos e dificuldades. No *ranking* do nível de empatia percebida das marcas em Portugal, a CP ficou posicionada em 33.º lugar, em termos globais, e em 4.º lugar na categoria de transportes. Os resultados deste estudo testemunham os esforços da CP no sentido de conseguir antever aquilo que os consumidores sentem, pensam e fazem, e assim se relacionar com eles.



1.º prémio Sapo Meios

A CP recebeu, na Fundação Champalimaud o primeiro prémio SAPO Meios na categoria “Serviços”, com a comunicação digital que foi realizada com o *youtuber* Conguito. Nesta categoria premeiam-se os planos de meios pelo trabalho desenvolvido em termos de planeamento, execução e resultados obtidos na prossecução de uma campanha no Digital. Em parceria com o *youtuber* Conguito foi criada uma *webserie* que espelhava as ofertas específicas que a CP tem para o *target* jovem.



Prémio de Marketing - Meios & Publicidade 2017

A CP foi distinguida com a Prata na categoria “Redes Sociais” dos prémios de Marketing 2017, promovidos pela revista Meios & Publicidade, com a comunicação digital desenvolvida com o *youtuber* Conguito. Esta parceria integra a estratégia de marketing de conteúdos para canais digitais CP.



Frota

A frota de material circulante da CP no final de 2017 era constituída por:

- ✔ 189 automotoras eléctricas;
- ✔ 50 automotoras *diesel*;
- ✔ 24 locomotivas eléctricas;
- ✔ 7 locomotivas *diesel*;
- ✔ 104 carruagens.



Das diversas atividades desenvolvidas no decurso de 2017, no âmbito da melhoria da segurança e da qualidade do serviço ao cliente, destacam-se:

- ✔ Conclusão de três R1 (intervenção de meia-vida) dos comboios Alfa Pendular;
- ✔ Instalação de sistema Wi-Fi em 34 carruagens modernizadas afetas ao serviço Intercidades;
- ✔ Instalação de quadros elétricos e tomadas em 49 carruagens de 2ª Classe afetas ao serviço Intercidades;
- ✔ Instalação de Suportes para bicicletas em 31 carruagens de 2ª Classe afetas ao serviço Intercidades;
- ✔ Modificação de 6 Carruagens Schindler para o Comboio Turístico;
- ✔ Reabilitação da Locomotiva a Vapor E214;
- ✔ Grandes reparações do tipo R2, R3 e RIR em diversas séries.



A manutenção da maior parte do material circulante é desenvolvida nas oficinas da EMEF, empresa participada da CP.

O SIMEF, ACE (empresa de serviços de manutenção e engenharia ferroviária detida pela EMEF, em 51%, e pela Siemens, em 49%) presta serviços de manutenção à série de locomotivas 5600.



O Nosso Capital Humano

Práticas
Laborais e
Trabalho
Condigno
G4-DMA

A CP é um dos maiores empregadores do País, tendo terminado o ano de 2017 com 2681 trabalhadores a cargo.

A CP promove a total igualdade de oportunidades junto dos seus colaboradores, sem distinções de género, ideologia ou raça ou qualquer discriminação, tanto no recrutamento como na evolução profissional, ou na atribuição salarial relativamente a cada função. A este propósito de sugerir que, apesar de a componente operacional da empresa ser constituída por profissões tipicamente masculinas, desde há vários anos que a CP tem nos seus quadros oito mulheres maquinistas e doze da área de revisão.

No âmbito do Dia Municipal da Igualdade, comemorado no dia 24 de outubro, sob o lema “Um Compromisso Coletivo com a Igualdade. Uma Iniciativa de Cidadania Local”, a Câmara Municipal de Lisboa patrocinou um encontro onde foi oradora uma Inspetora de Tração que pôde falar da sua experiência no início de carreira, como maquinista, há 16 anos atrás, e das mudanças que se foram verificando ao longo do tempo, na abordagem ao facto de uma mulher conduzir um comboio.

Atenta ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, a CP permite uma falta justificada por quadrimestre a todos os seus colaboradores e facilita o acesso dos filhos dos colaboradores a colónias de férias no período de férias escolares.

Na área da segurança, higiene e saúde no trabalho, continuaram a desenvolver-se as atividades inerentes à proteção da saúde e prevenção dos riscos profissionais, com especial enfoque nas desinfestações e vistorias aos locais de trabalho realizadas por técnicos de segurança e higiene e por médicos do trabalho, assim como os exames de medicina do trabalho, através da ECOSAÚDE, empresa do Grupo CP.

A CP continua a disponibilizar a todos os seus colaboradores um seguro de saúde, com uma cobertura alargada e tem celebrado acordos e protocolos com diversas entidades que geram benefícios para os trabalhadores (alguns abrangem também os familiares), nomeadamente com agência de viagens, bancos/instituições financeiras, farmácias, ginásios, etc.

No que diz respeito ao regresso ao trabalho e taxas de retenção a seguir às licenças de maternidade/paternidade todos os trabalhadores regressam ao posto de trabalho, que está garantido, de acordo com a legislação laboral portuguesa.

Todos os colaboradores estão abrangidos por acordos coletivos de trabalho e recebem avaliação periódica de desempenho.

Acordos
Coletivos de
Trabalho
G4-11

A formação é ministrada anualmente no âmbito das respetivas funções de cada categoria profissional.

A CP dispõe de um Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas.

Efetivo

A empresa terminou o ano de 2017 com 2.709 trabalhadores vinculados, ou seja, menos 28 que no final do ano anterior.

Recursos
Humanos
G4-10

Efetivo (*) a 31 de Dezembro	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Vinculado	2 753	2 719	2 737	2 709	-28
A Cargo	2 718	2 684	2 708	2 681	-27
Ao Serviço	2 712	2 678	2 703	2 678	-25

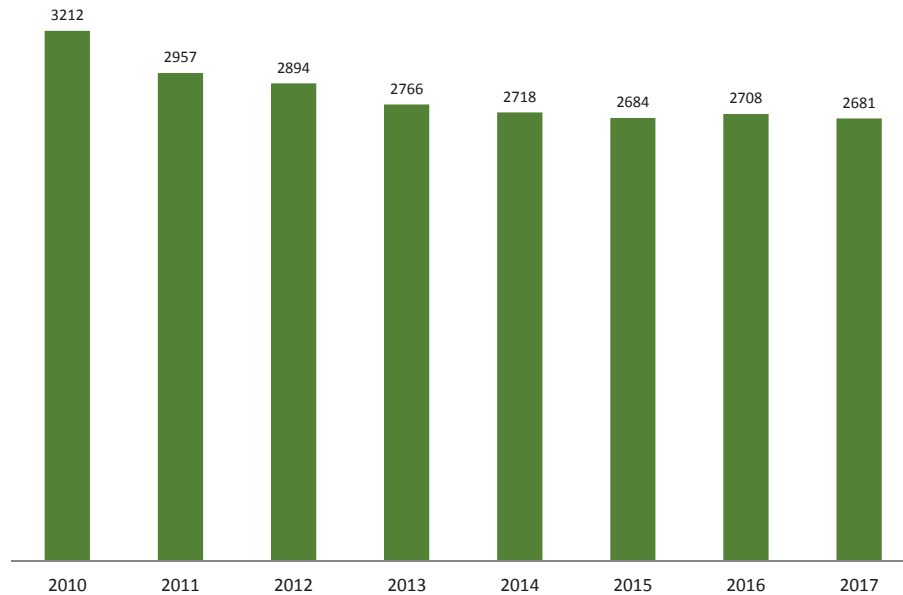
(*) **Efetivo Vinculado** - efetivo que tem vínculo com a empresa, embora possa não estar a prestar serviço ou não ser pago (inclui licenças sem vencimento, efetivo cedido ou requisitado que não é pago pela empresa).

Efetivo a Cargo - efetivo ao qual a empresa paga (inclui efetivo ao serviço + efetivo cedido ou requisitado pago pela empresa).

Efetivo ao Serviço - efetivo que presta serviço na empresa.

O efetivo da CP apresentou nos últimos anos uma redução significativa em função da racionalização dos serviços. As saídas ocorreram maioritariamente com recurso a revogações do contrato de trabalho por mútuo acordo e a reformas. Desde 2016, no âmbito da estratégia de rejuvenescimento do quadro de efetivos, a empresa desenvolveu alguns processos de contratação, designadamente para categorias operacionais, com a entrada de 173 colaboradores.

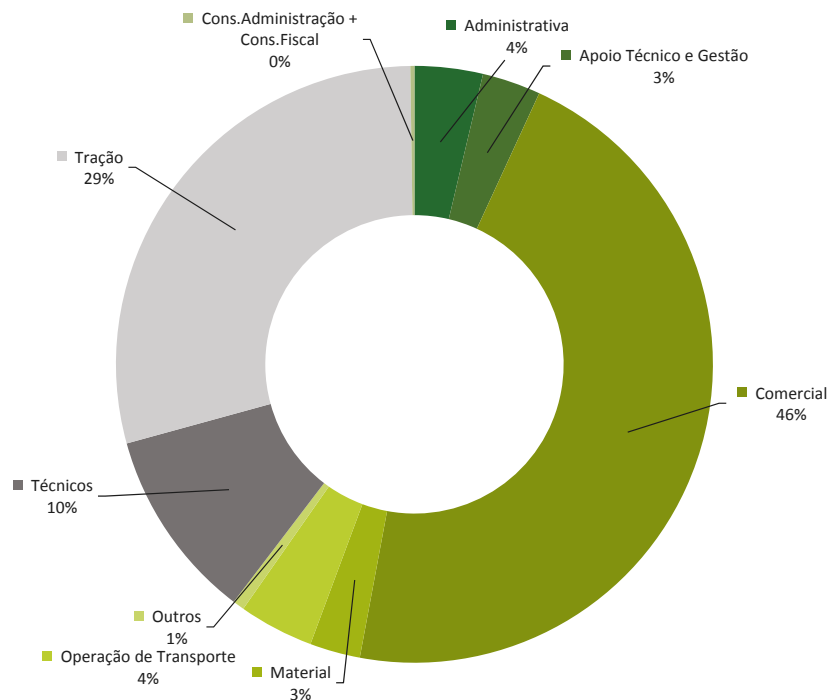
Evolução do Efetivo a Cargo



A CP não recorreu a trabalhadores subcontratados nem se verificam variações sazonais nos números de emprego, uma vez que a sua produção é relativamente constante ao longo do ano.

Cerca de 82% dos colaboradores são da área operacional e pertencem às carreiras profissionais comercial, tração, operação de transporte e material.

Efetivo Final por Categoria Profissional em 2017



No final de 2017 havia cerca de 14% de mulheres no quadro de efetivos ao serviço, devido à forte componente operacional da Empresa. No entanto, ao nível do Conselho de Administração ou das Chefias de 1º Nível, essa percentagem é muito superior.

		Feminino	Masculino	Total
Efetivo Final	Vinculado	391	2 318	2 709
	A Cargo	378	2 303	2 681
	Ao Serviço	378	2 300	2 678

	Feminino	Masculino	Total
Efetivo Médio a Cargo	379	2 313	2 692

Carreiras	2017		
	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria
C. Administração	4	2	33%
Chefias 1º Nível	12	8	40%
Restantes	2 284	368	14%

Discriminação
por género e
por categoria
G4-LA12

Notas: Valor de Efetivo Final ao serviço.

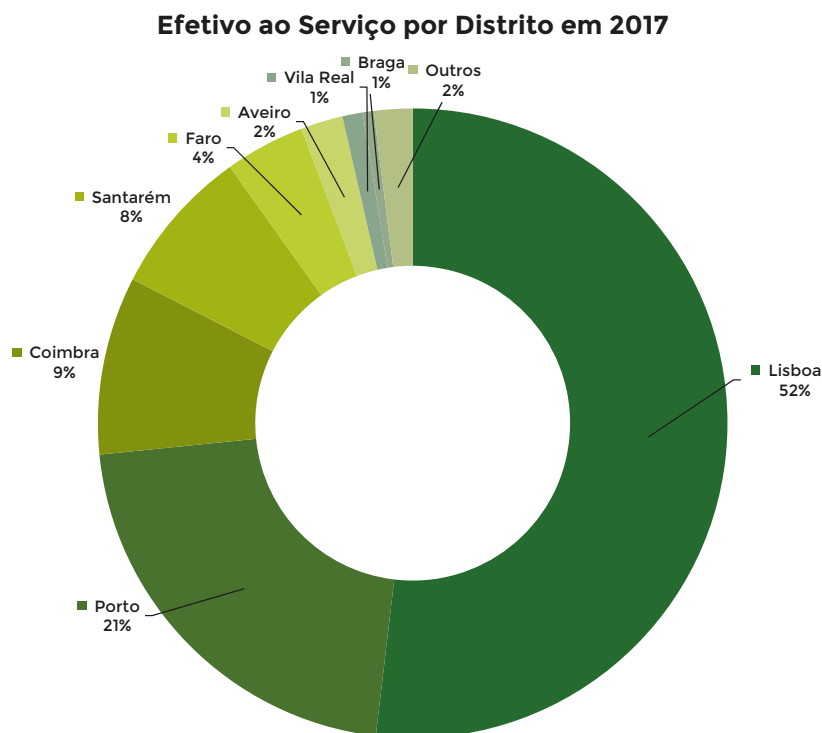
O efetivo do C. Administração inclui os membros do Conselho Fiscal.

Predominam os contratos a tempo inteiro, não existindo contratos a termo.

		Feminino	Masculino	Total
Efetivo Final ao Serviço	Tempo Inteiro	377	2 299	2 676
	Tempo Parcial	1	1	2

		Feminino	Masculino	Total
Efetivo Por Tipo de Contrato	Contrato a termo Certo	0	0	0
	Contrato a termo Incerto	0	0	0

A distribuição dos efetivos por Distrito mostra-nos que os postos de trabalho se concentram nas principais cidades:



Verificou-se um ligeiro incremento do salário médio, fruto das medidas previstas na Lei do OE de 2017:

	2014	2015	2016	2017
Salário médio mensal (€)	1 071,35	1 071,97	1 055,97	1 074,21

A maioria dos trabalhadores ao serviço centra-se no escalão etário entre os 30 e os 50 anos, com idade média do efetivo a situar-se nos 48,28 anos e a antiguidade média nos 23 anos.

Dados de
Efetivo
G4-LA1

Pirâmide Etária (*)	2014		2015		2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<30 anos	20	12	10	6	49	19	48	16
30-50 anos	1 587	240	1 338	226	1 390	241	1317	236
> 50 anos	726	127	957	141	885	119	935	126
Total por Género	2 333	379	2 305	373	2 324	379	2300	378
Total	2 712		2 678		2 703		2678	

(*) Efetivo final ao serviço.

As contratações evoluíram do seguinte modo, notando-se o esforço de rejuvenescimento do efetivo nos dois últimos anos:

Contratações por Género	2014	2015	2016	2017
Homens	8	2	98	22
Mulheres	4	3	50	3

A taxa de rotatividade mantém-se baixa:

Taxa de Rotatividade	2014	2015	2016	2017
Homens	2,5%	1,3%	8,3%	3,1%
Mulheres	2,4%	3,4%	17,2%	3,7%

Nota: O método de cálculo utilizado baseou-se no *ratio* entre o somatório das entradas e saídas verificadas no ano e o efetivo existente no início do ano

As saídas da Empresa ocorreram maioritariamente por revogação do contrato de trabalho por mútuo acordo:

Saídas por Género e Motivo	2014		2015		2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Iniciativa do Trabalhador	5	1	6	2	0	0	0	1
Mútuo Acordo	34	4	4	3	76	23	22	6
Despedimento	0	0	4	0	2	0	1	0
Reforma por invalidez	6	0	3	0	0	0	3	0
Reforma por idade	1	0	2	0	0	0	3	0
Falecimento	1	0	3	0	6	1	4	0
Fim Contrato Formação	1	0	5	3	0	0	0	0
Outros Motivos	3	0	2	2		2	12	1
Total por Género	51	5	29	10	84	26	45	8
Total	56		39		110		53	

Plano de Benefícios aos Trabalhadores

O plano de benefícios aos trabalhadores inclui um seguro de saúde e subsídios a filhos em idade pré escolar.

Benefícios
G4-LA2

Existe ainda um Complemento do Subsídio de Doença que consiste no pagamento integral do salário referente aos três primeiros dias da baixa por doença e, nos restantes dias, na diferença entre a retribuição da segurança social e o ordenado base líquido que receberia se estivesse ao serviço.

O conjunto de benefícios para os colaboradores consta da tabela seguinte:

Benefícios para os Colaboradores	C.Tempo Integral	C.Tempo Parcial
Seguro de Vida	S	S
Seguro de Saúde	S	S (*)
Direito a viajar nos comboios de toda a rede da CP	S	S (*)
Direito aos Familiares a viajar nos comboios de toda a rede	S	N
Subsídios a filhos em idade pré-escolar	S	S (*)
Participação dos filhos em Centros de férias	S	S (*)
Complemento do Subsídio de Doença	S	S
Falta justificada por quadrimestre	S	S
Preços inferiores aos do mercado nos bares e cantinas	S	S
Acordos e Protocolos com diversas entidades (**)	S	S

(*) contratos > 1 ano

(**) (alguns abrangem também os familiares), nomeadamente com Agência de Viagens, Bancos e Instituições Financeiras, Farmácias, Ginásios, etc.

A CP despende mais de 1 milhão de euros anuais com os benefícios aos seus trabalhadores. O custo anual por trabalhador a cargo em 2017 foi de 375€.

Plano de Benefícios aos Trabalhadores (Unidades: Euros)	2014	2015	2016	2017
Grupos Desportivos/Associação de Lares	8 880	12 636	14 206	13 726
Seguros especiais (saúde e acidentes pessoais)	704 708	719 952	792 192	799 214
Apoio à Infância	220 603	174 028	168 669	143 453
Centros de férias e parques de campismo	5 825	31 482	34 440	14 612
Alimentação - bares e cantinas	71 662	41 088	14 684	29 392
Complemento Subsídio de Doença	116 687	115 713	109 914	8 563
Total	1 128 365	1 094 898	1 134 107	1 008 959

Além destes benefícios de carácter mais patrimonial, existem outros, para os trabalhadores a tempo integral, decorrentes da legislação laboral ou de acordos de empresa e que consistem em motivos de permissão de ausências ao trabalho. Entre estes benefícios contam-se as licenças por motivo de casamento, assistência à família, maternidade/paternidade, dispensas sindicais ou para Organizações Representativas dos Trabalhadores, falecimento de familiar, trabalhador estudante, doença ou acidente de trabalho, que demonstram, não só o cumprimento da legislação laboral, mas igualmente a preocupação com a vida pessoal dos trabalhadores.

Formação

Em 2017 a Empresa manteve a aposta na valorização dos seus trabalhadores, através, nomeadamente, da formação de ciclo formativo no âmbito da segurança da circulação, ao nível de aperfeiçoamentos de carácter técnico e regulamentar.

Em 2017, foram realizadas 445 ações de formação, tendo a grande maioria sido ministrada através da Fernave, empresa do grupo CP. De referir que em 2016 se registara um aumento do número de horas de formação devido ao processo de recrutamento realizado.

Formação
G4-LA9

Os valores globais da formação efetuada foram os seguintes:

Formação	2014	2015	2016	2017
Nº acções de formação	349	302	295	445
Nº formandos	2 728	2 876	2 632	3 426
Total de horas de formação	62 316	59 443	130 775	49 416

A formação teve a seguinte distribuição quanto ao género, aos temas de formação e às categorias profissionais:

Temas de Formação Nº Formandos	2014		2015		2016		2017	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Cliente	70	390	102	304	8	2	88	326
Gestão	74	90	158	276	299	524	279	364
Pós-Graduações	0	0	5	2	0	0	0	0
Qualidade e Ambiente	13	48	13	26	23	35	16	48
Segurança Geral	27	636	12	443	62	314	16	327
Segurança-Qualificação Técnica	39	1 241	181	1 285	75	1 197	34	1 775
Serviços/Línguas	18	16	0	10	13	13	0	40
Tecnologias de Informação	15	51	24	35	20	47	26	87
Total	256	2 472	495	2 381	500	2 132	459	2 967

Carreiras profissionais Horas presença	2014		2015		2016		2017	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Conselho de Administração	41	43	25	45	0	0	0	4
Técnicos	915	1 358	3 458	2 845	3 779	3 993	2 356	2 567
Apoio Técnico e gestão	0	0	0	0	104	1 176	0	330
Administrativa	250	129	756	335	687	624	634	184
Comercial	2 604	16 922	2 626	12 361	16 884	46 084	1 985	13 723
Material	0	406	0	1 215	0	3 008	0	441
Operação de Transportes	0	605	0	1 352	0	4 743	0	1 887
Tração	147	38 600	88	33 285	182	49 195	166	24 881
Outros	21	278	34	1 020	0	318	203	57
Total	3 977	58 339	6 986	52 457	21 635	109 140	5 344	44 073

Saúde e Segurança no Trabalho

Em 2017 verificou-se um crescimento dos acidentes de trabalho devido a um aumento real da sinistralidade, mas sobretudo pela crescente adesão à participação de acidente de trabalho em caso de colhidas na linha, por parte de todos os elementos da tripulação. No passado estas participações não eram muito frequentes, tendo a CP sensibilizado os trabalhadores para a necessidade de se afastarem do posto de trabalho em casos semelhantes, devido às implicações psicológicas que estes acidentes provocam nos intervenientes.

Acidentes de Trabalho
G4-LA6

Os acidentes de trabalho tiveram a seguinte evolução:

Acidentes de trabalho	2014	2015	2016	2017
Com Baixa	179	198	177	232
Sem Baixa	88	87	113	96
TOTAL	267	285	290	328

Com as seguintes consequências:

Acidentes de trabalho	2014	2015	2016	2017
Nº de dias perdidos de trabalho produtivo	4 369	4 937	3 934	4 271
Nº de Lesões	179	198	177	232
Nº de óbitos	0	0	1	0

O efeito sobre a Taxa de Absentismo foi o seguinte:

Taxa de absentismo por acidentes de trabalho	2014	2015	2016	2017
Dias úteis de trabalho p/ trabalhador	225	227	223	222
Efectivo médio a cargo	2 754	2 703	2 674	2 692
Dias úteis de trabalho global	619 760	613 581	595 187	597 624
Dias perdidos com acidentes trabalho	4 369	4 937	3 934	4 271
Tx.absentismo p/acidentes de trabalho (%)	0,70%	0,80%	0,66%	0,71%

Exposição a Doenças

Algumas profissões revelam incidência ou risco de contracção de doenças relacionadas com a sua ocupação:

Incidência de Doenças por Carreira G4-LA7

Carreiras que revelam risco de contracção de doenças relacionadas com a ocupação	Tipo de Doenças
Comercial	Osteomusculares, Mentais e Comportamentais
Material	Osteomusculares, Mentais e Comportamentais, Surdez
Tracção	Osteomusculares, Mentais e Comportamentais, Surdez
Revisão	Osteomusculares, Mentais e Comportamentais

Sobre estas carreiras há um especial cuidado em termos de prevenção e diagnóstico por meio de exames médicos periódicos ou exames de medicina do trabalho, tendo a CP dentro do seu grupo a ECOSAÚDE que é uma empresa que presta cuidados de saúde, ensino, formação e desenvolvimento técnico/profissional nas áreas das condições de trabalho, saúde e ambiente.

Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas

Este regulamento estabelece que são prioritariamente submetidos a controlo da alcoolemia e de toxicologia os colaboradores cujas funções tenham, direta ou indiretamente, maiores envolvimento na segurança da circulação e impliquem maiores riscos profissionais.

Fixa também os termos a que deve obedecer a prevenção e o controlo do consumo de bebidas alcoólicas e de substâncias estupefacientes e psicotrópicas na Empresa:

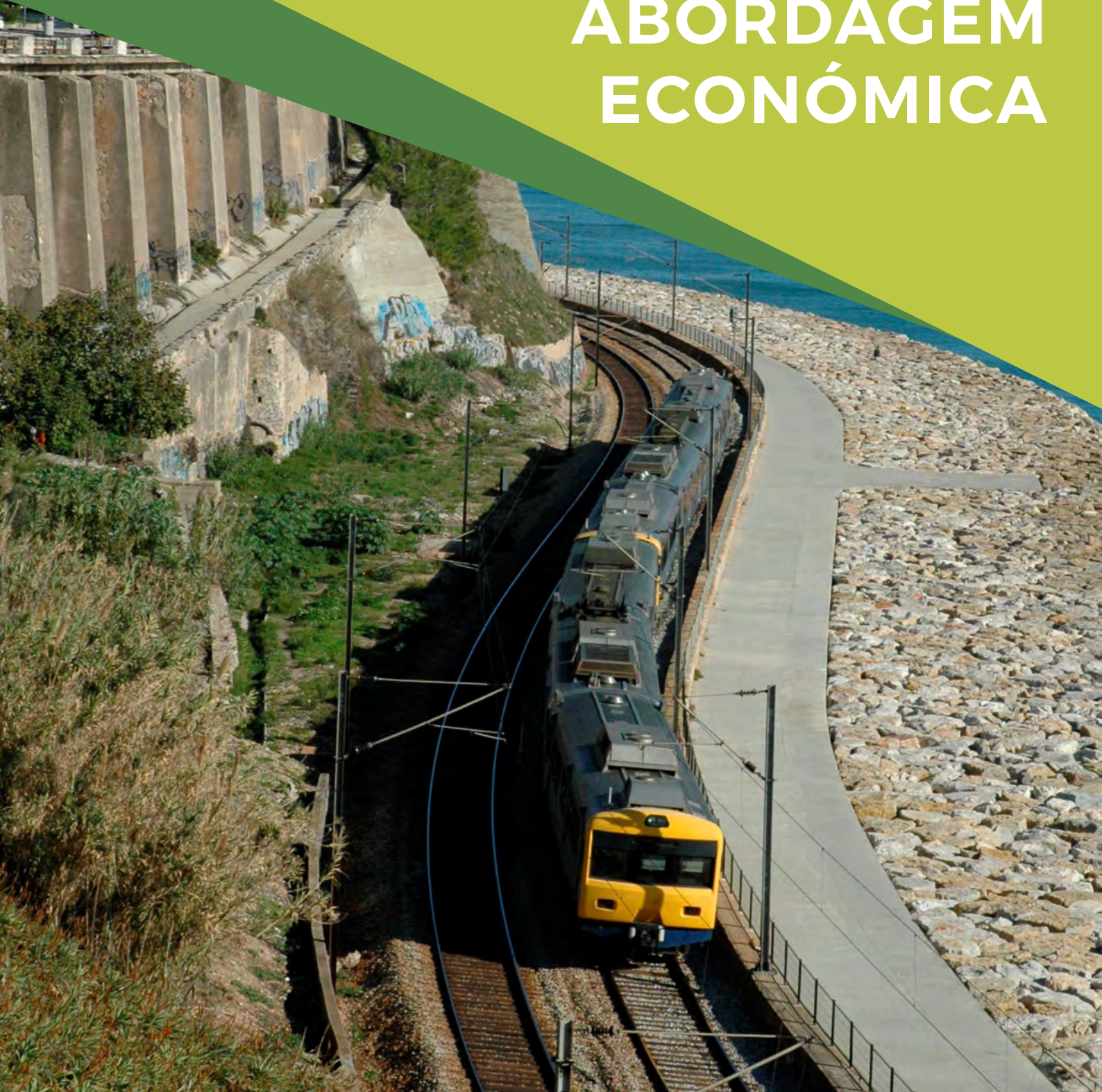
- ✔ Os procedimentos a adotar pela hierarquia e pelos serviços especializados para a identificação, acompanhamento e tratamento de doentes alcoólicos e toxicodependentes;
- ✔ Os meios a utilizar no controlo do alcoolismo e da toxicodependência, bem como a aplicação e a localização desses meios;
- ✔ As regras a que fica sujeita a venda de bebidas alcoólicas nas instalações da Empresa;
- ✔ A responsabilidade pelas ações de informação e de formação dos trabalhadores nos domínios da prevenção e controlo do alcoolismo e do consumo de estupefacientes e psicotrópicos.

Todos os trabalhadores podem ser sujeitos a controlo nos termos deste regulamento nas seguintes situações:

- ✔ Sorteio;
- ✔ Indícios de consumo de álcool ou de estupefacientes e psicotrópicos;
- ✔ Acidente de trabalho;
- ✔ Anterior controlo de alcoolemia ou toxicologia positivo;
- ✔ Acidente, quase acidente ou incidente de circulação.

O regulamento prevê ainda a promoção de ações de formação nesta matéria, tendo decorrido várias ações de sensibilização.

A NOSSA ABORDAGEM ECONÓMICA





Os serviços que a CP oferece colocam-na no cerne da comunidade, tal como os seus resultados, pelo que é necessário obter o equilíbrio económico-financeiro, para garantir a continuidade da empresa.

Desempenho
Económico
G4-DMA

Contribuição Económica para a Sociedade

A CP cria valor para a sociedade com a sua operação. O valor é criado por meio dos pagamentos aos fornecedores, dos salários e pelos investimentos na Comunidade.

Valor
Económico
direto gerado
e distribuído
G4-EC1

Valor Económico Gerado e Distribuído Valores em 10 ³ €	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Rendimentos Operacionais	303 955	272 669	266 017	282 140	16 123
Valor Económico Gerado	303 955	272 669	266 017	282 140	16 123
Gastos Operacionais	188 264	173 074	168 991	169 000	9
Salários e Benefícios ao Pessoal	103 342	126 003	99 372	99 874	502
Investimentos na Comunidade	14 464	8 091	12 177	16 314	4 137
Valor Económico Distribuído	306 070	307 168	280 540	285 188	4 648
Valor Económico Retido	-2 115	-34 499	-14 523	-3 048	11 475

Proveitos de Tráfego

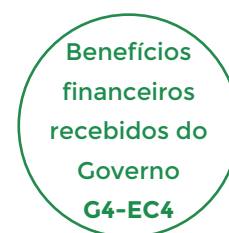
Os proveitos de tráfego aproximaram-se em 2017 dos 250 milhões de euros, representando um acréscimo de 19,6 milhões de euros face ao ano anterior (+8,5%).

Os proveitos acompanharam a tendência de crescimento da procura sendo influenciados pelo maior peso relativo dos títulos ocasionais e do Serviço de Longo Curso. De considerar ainda o aumento tarifário dos serviços urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra em 1,4% em janeiro de 2017.

Proveitos Tráfego (*10 ³ €)	2014	2015	2016	2017	2017-2016	2017 /2016
Serv. Urbano Lisboa	73 283	75 058	78 396	86 322	7 926	10,1%
Serv. Urbano Porto	24 363	24 704	25 189	26 925	1 736	6,9%
Serv. Longo Curso	88 921	92 725	98 616	107 085	8 469	8,6%
Serv. Regional	27 762	28 072	28 121	29 585	1 464	5,2%
TOTAL	214 329	220 558	230 322	249 916	19 594	8,5%

Apoios Estatais

A empresa continuou a beneficiar de financiamentos a fundo perdido, a título de cofinanciamento de investimentos pelo Estado Português, no âmbito do PIDDAC. Esses montantes de cofinanciamento destinaram-se exclusivamente a modernização do material circulante.



A CP não recebe Indemnizações Compensatórias desde 2015.

PIDDAC	2014	2015	2016	2017
Valores em 10 ³ euros				
Reparações de material circulante	1 556	1 575	1 541	934
Beneficiação de UDD's 450	44	0	0	0
Intervenção de Meio de Vida nos Alfa Pendulares	0	0	0	601
TOTAL	1 600	1 575	1 541	1 536

Subsídios à Exploração	2014	2015	2016	2017
Valores em 10 ³ euros				
Indemnizações Compensatórias	17 790	0	0	0
Formação IEFP	27	0	17	0
PAII	72	0	0	0
CP/Kids	17	0	0	0
HORIZONTE 2020 / Shift2Rail IMPACT	0	0	0	4
HORIZONTE 2020 / Shift2Rail PIVOT	0	0	0	7
Fundo Eficiência Energética	0	0	0	10
TOTAL	17 905	0	17	21

Investimento

Os investimentos da CP visam o equilíbrio responsável entre o seu retorno e a sustentabilidade. Embora os investimentos sejam de teor comercial ou produtivo, dado que a CP é uma empresa prestadora de serviço público, os seus investimentos destinam-se, na sua totalidade, ao benefício público.

Impactos
Económicos
Indiretos
G4-DMA

Considerando as restrições financeiras, as decisões de investimento foram, tal como nos anos anteriores, avaliadas na perspectiva de assegurar as intervenções indispensáveis para garantir a segurança e operacionalidade do material e das instalações ferroviárias ou para conclusão de projectos que já estivessem em curso.

Investimentos
G4-EC7

A CP realizou assim em 2017 um total de 16,3 milhões de euros em investimentos, tendo 84% destes investimentos sido despendidos em material circulante.

Os investimentos mais relevantes continuam a ser em “Grandes Reparações R2+R3”, relativos a intervenções de manutenção programada em várias séries de material, com o objetivo de repor o nível de operacionalidade e segurança das mesmas, e na remodelação dos Alfas Pendulares, tendo entrado em circulação durante o ano as três primeiras unidades intervencionadas. De entre as principais melhorias efetuadas, que conferem índices de segurança mais elevados, destacam-se diversas intervenções mecânicas, a revisão dos motores de tração, a substituição de cablagens de intercomunicação e revisão ao nível da corrosão da estrutura exterior do comboio. No interior, foi substituído o pavimento, foram colocados novos acessórios, sinalética, sistemas de iluminação e tomadas elétricas individuais em todos os lugares, os bancos foram redesenhados e estofados em pele, a carruagem-bar foi modernizada e os WC foram renovados.



Em termos de gestão do património, a CP prosseguiu as ações de beneficiação geral e renovação de equipamentos em instalações operacionais, onde se destaca a conclusão da beneficiação dos dormitórios operacionais da Guarda e Vilar Formoso.



Por sua vez, concluiu-se a eletrificação da Linha de Lavagem do Parque de Material do Entroncamento, tendo-se prolongado a catenária e instalado um sistema de encravamento de chaves para garantir a segurança dos colaboradores na operação de lavagem do Parque. Foram criadas melhores condições de operacionalidade na entrada e saída de material motor, permitindo uma utilização mais intensiva da zona de lavagem, garantindo a segurança de todas as operações e eliminando a necessidade de recorrer à utilização de um trator de manobras de tração a *diesel*.



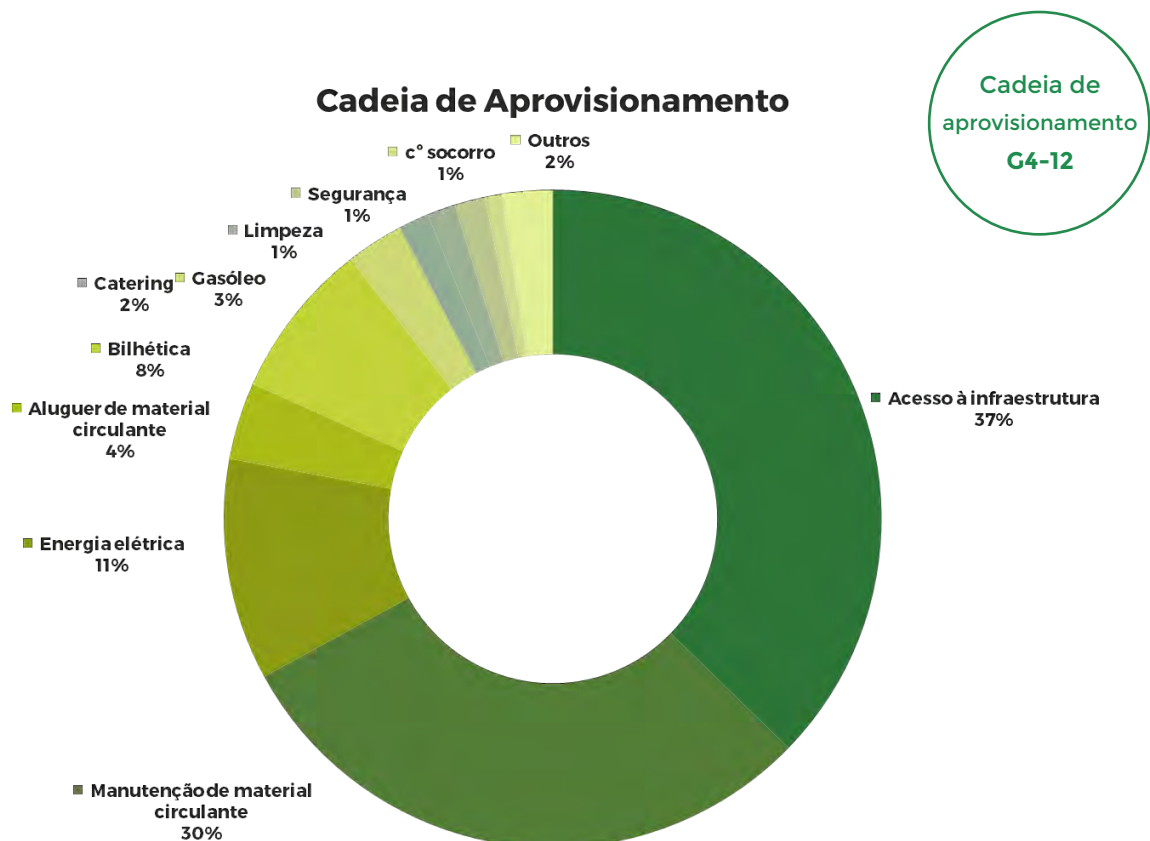
Foram ainda concluídas as empreitadas de beneficiação das linhas de acesso às oficinas de Campolide e a linha de acesso ao torno de fosso do Entroncamento. Estas intervenções compreenderam a substituição de diversos elementos de via-férrea, aumentando a segurança da circulação ferroviária naqueles locais.

Investimentos Valores em 10 ³ euros	2014	2015	2016	2017
Material Circulante	14.032	6.397	9.640	13.687
Instalações Fixas	0	1.189	398	1.256
Equipamentos Comerciais	44	107	380	423
Informatização	47	182	1.387	645
Outros Investimentos	342	215	372	304
TOTAL	14.464	8.091	12.177	16.314

Cadeia de Aprovisionamento

A CP é uma empresa de transporte de passageiros e, como tal, vende títulos de transporte que constituem o contrato entre o cliente e a empresa.

Os principais fornecedores têm relação com a circulação de comboios (taxa de acesso à infraestrutura) (37%), com a manutenção de comboios (30%), com o consumo de energia elétrica (11%) e com a bilhética (8%).



96% dos principais fornecedores são portugueses, sendo 4% espanhóis (pelo aluguer de material circulante à RENFE).

Fornecedores locais
G4-EC9

Contratação Pública

Os procedimentos adotados pela empresa em sede de contratação regem-se pelo Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, tendo sido considerada entidade adjudicante do sector especial dos transportes. A empresa neste momento tem contratualizada com a ACINGOV a utilização de uma plataforma eletrónica de contratação, dotando-se, assim, dos meios necessários para a realização de procedimentos públicos de aquisição, em conformidade com a legislação em vigor.



A CP, nos procedimentos relacionados com aquisições de bens e serviços, recorre à realização de concursos públicos e limitados, por prévia qualificação ou a consulta a diversas entidades. Dispõe de um Normativo sobre Locação e Aquisição de Bens Móveis e Aquisição de Serviços e Empreitadas desde maio de 2014 e publica um Regulamento de Compras no seu site no seguinte endereço:

https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/compras.pdf

Em 2017 foram submetidos a visto prévio do Tribunal de Contas 19 contratos por ultrapassarem o montante global acumulado de 5.000.000€, no valor global de 41.146.394,28 € (sem IVA).

Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP)

A CP assinou em julho de 2010 um contrato de adesão ao Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP) na qualidade de entidade compradora voluntária.

Tendo em conta os acordos-quadro existentes na ANCP, a CP tem vindo a analisar caso a caso se a utilização desses acordos lhe é vantajosa face aos valores contratuais conseguidos diretamente pela empresa, bem como se as características técnicas em causa correspondem às suas necessidades.

A CP tem recorrido aos acordos da ESPAP para as áreas de vigilância e segurança humana, renting de viaturas, contratação de agência de viagens, aquisição de consumíveis de impressão, economato, papel e licenças Microsoft.



A CP NA SOCIEDADE



Uma Conduta Responsável

A CP dispõe de um Código de Ética, disponível no website oficial da empresa, que visa o cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares, assim como a atuação ética de todos os profissionais que integram a Empresa.

Sociedade
G4-DMA

A CP empenha-se diariamente em tornar o transporte ferroviário num meio de transporte de acesso universal às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

A conduta responsável passa também pela divulgação cultural que, no caso da CP, se prende com o seu vasto património histórico. Além de apoiar projectos de investigação técnicos e académicos colabora com museus, nomeadamente com a Fundação Museu Nacional Ferroviário Ginestal Machado e participa na organização de exposições. As visitas guiadas a instalações e as celebrações de efemérides enquadram-se igualmente nesta contribuição.

Cultura

“Viagens com Livros”

Durante o mês de maio, os clientes dos comboios Alfa Pendular de Braga tiveram à sua espera, no seu lugar, um livro para ler ao longo da viagem. O objetivo é envolver os Clientes da CP e incentivá-los a ler durante as viagens, associando o prazer da leitura ao prazer de viajar. Esta iniciativa, com o mote “Viagens com livros”, decorre de parceria entre a CP e a Cetelem, no âmbito do projeto de Responsabilidade Social “Programa Tem Tudo a Ler” desta última empresa.



História dos Comboios em livro escolar

A CP e a editora Leya-Educação estabeleceram uma parceria para a criação do livro “Máquina do Tempo 6 - História e Geografia de Portugal”, que desafia os alunos do 6.º ano de escolaridade a embarcar numa viagem, ao longo do tempo, recheada de imagens e informação sobre o caminho-de-ferro em Portugal. “Entra na Máquina do Tempo e descobre” é o lema para uma viagem aos primórdios do comboio em Portugal, com histórias e momentos relevantes, escritos de uma forma acessível, atrativa e motivadora pelos autores Luís Sousa, Mavilde Albino e Luiz Soares.



Festival Internacional de Cinema Ferroviário

A 22.ª Edição do CineRail, Festival Internacional de Cinema Ferroviário, decorreu em Lisboa, no Cinema S. Jorge, entre os dias 27 e 29 de novembro de 2017.

Numa organização da UIC - União Internacional de Caminhos de Ferro - em estreita colaboração com instituições e entidades nacionais e internacionais, trouxe a Lisboa uma seleção dos melhores filmes produzidos recentemente por empresas do sector ferroviário, da área dos transportes públicos e das indústrias e instituições envolvidas nas questões de mobilidade e do transporte. Um júri internacional avaliou os filmes colocados a concurso, sendo atribuídos prémios em diversas categorias. Foi a primeira vez que uma edição do Festival Internacional CineRail decorreu fora do território francês.



“Comboio da Poesia”

Parceria entre a CP e a Câmara Municipal do Fundão, que pretende fazer chegar a vida e a obra do poeta Eugénio de Andrade aos clientes CP.



Jornadas Europeias do Património

A CP foi co-organizadora das Jornadas Europeias do Património, que tiveram como objetivo demonstrar a importância da preservação do património e promover os programas que associam o património edificado e a natureza, quer na região do Douro, quer no Minho.



Responsabilidade Social

Move2Learn, Learn2Move

A CP aderiu à iniciativa “*Move2Learn, Learn2Move*” da Comissão Europeia, promovida por ocasião do 30º aniversário do programa Erasmus, que permitiu a perto de cinco mil jovens, entre os 16 e os 19 anos, visitarem outros países da União Europeia, seja individualmente ou com a turma da escola, viajando em transportes públicos. A CP associou-se a esta iniciativa concedendo 30% de desconto no Portugal Rail Pass, produto direcionado exclusivamente para visitantes estrangeiros, não residentes no nosso País, que permite conhecer Portugal, de comboio, sem restrições de viagens, nem de serviços.



Apoio aos Escoteiros de Portugal

Inauguração do pavilhão cedido em 2016 pela CP à Associação dos Escoteiros de Portugal situado no Barreiro. Na sua recuperação os Escoteiros tiveram a preocupação de efetuar a reciclagem de materiais, protegendo, por exemplo, o antigo fosso com paletes.



Apoio à ADAO (Associação para o Desenvolvimento das Artes e Ofícios)

Renovação do contrato de cedência de espaço à ADAO no Barreiro. Com a renovação deste arrendamento a CP mantém o seu apoio a esta associação de promoção artística.



Ética

A CP dispõe de um Código de Ética, aprovado em 31 de maio de 2007 e revisto em 2017, disponível no *site*⁶, que visa o cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares, assim como a atuação ética de todos os profissionais que integram a Empresa, de uma Comissão de Ética, que assegura que estes princípios sejam observados e de um “Plano de Gestão de Riscos”, com vista à sua gestão.

Integridade e
Ética
G4-56

O Código de Ética da CP incorpora o conjunto de valores fundamentais da Empresa e orientadores comportamentais dos seus colaboradores, independentemente da natureza dos seus vínculos com a mesma.

No capítulo X, o Código de Ética da CP aborda especificamente os aspetos de conflitos de interesses dando relevo aos seguintes tópicos:

- Os trabalhadores da Empresa que forem chamados a intervir em decisões que envolvam direta ou indiretamente pessoas ou entidades com as quais mantiveram ou mantêm ligações familiares, pessoais ou profissionais devem, de imediato, comunicar tal facto à sua hierarquia;
- Os trabalhadores da Empresa comprometem-se a não exercer qualquer atividade profissional externa que interfira com as suas atribuições ou atividades na empresa, excepto se em normativos específicos não existirem incompatibilidades ao respetivo exercício ou se forem devidamente autorizados;
- A Empresa e os seus trabalhadores comprometem-se a prevenir situações que dêem lugar a relações de hierarquia direta entre trabalhadores com vínculos familiares ou legalmente equiparados.

A Comissão de Ética, composta por três elementos, na dependência direta do Presidente do Conselho de Administração, tem por missão, entre outras, zelar pelo cumprimento e divulgação do Código de Ética, promover a consolidação do conhecimento e as boas práticas neste âmbito, esclarecer dúvidas sobre as matérias aí versadas e emitir pareceres sobre questões relacionadas com o seu cumprimento. Cuida também do incremento da ética no modelo de governo da Empresa.

⁶ https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/codigo-etica.pdf

Clientes Com Necessidades Especiais

No âmbito de uma política de cidadania e da própria atividade operacional, a CP assumiu o compromisso de fornecer um serviço de mobilidade universal. O SIM - Serviço Integrado de Mobilidade - é um serviço facultativo, orientado para servir Clientes com Necessidades Especiais (CNE), centralizado através de uma linha telefónica e que se encontra disponível 24 horas, todos os dias do ano, para informações bem como para prestação do serviço.



O Serviço Integrado de Mobilidade (SIM) foi reestruturado em 2017, permitindo alargar a prestação de assistência no embarque e desembarque a Clientes com Necessidades Especiais (CNE), que se façam deslocar em cadeira de rodas, de 63 para cerca de 130 estações. Para os CNE que não utilizem cadeira de rodas, o SIM continua a ser prestado em todos os comboios e estações. Foi igualmente introduzida a possibilidade de requisição do Serviço por correio eletrónico, através de um formulário online.

Pelo nono ano consecutivo a CP apoiou o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, oferecendo viagens a portadores de deficiência e respetivos acompanhantes. Esta iniciativa tem registado uma crescente adesão, constituindo também, uma oportunidade de divulgação do Serviço Integrado de Mobilidade.

A CP manteve em 2017 o protocolo celebrado com o INR - Instituto Nacional para a Reabilitação, segundo o qual os Clientes com Necessidades Especiais (CNE) com um grau de incapacidade igual ou superior a 80% usufruem de um desconto de 75% sobre o valor da tarifa por inteiro, aquando da aquisição do título de transporte, para realizar viagens, em qualquer percurso em 2ª classe, em todos os comboios, além de um bilhete para acompanhante, emitido com um desconto de 25% sobre o valor da tarifa por inteiro, válido para o mesmo comboio, classe e percurso.

Em 2017 as viagens realizadas ao abrigo deste protocolo cresceram 50%. Realizaram-se assim 65.314 viagens por CNE, com um valor global de 457.414€ (+34% que no ano anterior). O desconto concedido aos Clientes CNE (que têm descontos variáveis consoante o grau de deficiência) rondou os 35%, suportando a CP 75% e o INR 25% do valor total deste desconto.

Prevenção da Corrupção

Em cumprimento da recomendação n.º1/2009, de 1 de julho e do artigo 2.º da Lei n.º54/2008, de 4 de setembro, a CP dispõe de um Plano de Gestão de Riscos, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, onde identifica os riscos de ocorrências e as respetivas ações preventivas. Este plano resultou do aperfeiçoamento da metodologia de gestão do risco da CP, realizado em 2016, e define ações no âmbito dos seus subcapítulos relativos ao plano de ação de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas e ao plano de ação de prevenção de riscos gerais, em coordenação com o plano de auditoria. Elabora um Relatório Anual de identificação de factos suscetíveis de constituir infração penal ou disciplinar, onde identifica anualmente a existência dessas ocorrências.

Combate à
Corrupção
G4-SO3

Os documentos estão publicados no sítio da empresa na internet, no tema Princípios de Bom Governo da área Institucional da Empresa, como definido no artigo 46.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, nos seguintes endereços:

www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/relatorio_plano_riscos.pdf

e

www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/identificacao_infracao_penal.pdf

Direitos Humanos

Em conformidade com a legislação laboral e europeia que Portugal segue, não se verificam contextos de abusos dos direitos humanos na CP. Em Portugal, o trabalho infantil é considerado um crime, sendo punido de acordo com o Código Penal Português.

Os contratos com fornecedores da CP estão de acordo com a lei em vigor, que proíbe o trabalho escravo, infantil e quaisquer formas de discriminação.

Portugal foi o país pioneiro a abolir a escravatura, no século XVIII, em 1761, pelo que, dado que a maioria dos fornecedores da CP são nacionais, não houve risco de ocorrências de trabalho forçado ou análogo ao escravo infantil nem nas suas instalações nem na sua cadeia de aprovisionamento.

O direito de livre exercício da liberdade de associação é um princípio consagrado no artigo 46º da Constituição da República Portuguesa, tendo sido amplamente utilizado pelos trabalhadores da CP.



Foco na Satisfação do Cliente

A CP dispõe de informação relativa aos seus diversos serviços tanto nas estações como no site ou até nos comboios. Os preços, as condições de utilização e os horários são informações disponíveis nos diversos meios. Existem Gabinetes de Apoio ao Cliente em diversas estações e um Gabinete da Mobilidade no Porto.

A CP mede ainda a satisfação do seu cliente, tanto por meio de estudos como pela análise, tratamento e criação de planos de ação decorrentes das reclamações, que constituem oportunidades de melhoria do serviço.



A segurança constitui um dos valores profundos da CP, sendo enviado ao IMT anualmente um Relatório Anual de Segurança. São igualmente realizados regularmente simulacros de acidentes para preparar as forças intervenientes para uma eventual ocorrência. Em 2017 realizou-se um simulacro de um acidente ferroviário na Estação de Coima, Seixal com o objetivo de testar todos os procedimentos operacionais necessários numa situação ficcionada de colisão entre um comboio de serviço comercial de passageiros da CP e um autocarro de passageiros da TST que efetuava o cruzamento de uma passagem de nível. Foram entidades participantes, entre outras, a CP, a IP, empresas de transportes, forças militares e de segurança, autarquias locais e bombeiros, para além de observadores internacionais que estiveram em Lisboa para participar na conferência internacional RAILPOL.

A Política de Segurança da CP encontra-se publicada em:

www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2_gestao_sustentavel/3_Qualidade/politica_seguranca.pdf

Responsabilidade
pelo Produto
G4-DMA

A privacidade e protecção dos dados registados pelos clientes são garantidas pela CP. O website da CP, tem algumas áreas que apenas são acessíveis através do registo do utilizador. Os dados recolhidos através do registo destinam-se exclusivamente a uso da CP, sendo garantida a privacidade e protecção dos dados registados pelos utilizadores. A CP compromete-se a adoptar as medidas de segurança necessárias para garantir a salvaguarda dos dados pessoais dos utilizadores contra a sua eventual utilização abusiva ou contra o acesso não autorizado.

A Política de Privacidade pode ser consultada no seguinte endereço:

www.cp.pt/passageiros/pt/politica-de-privacidade

A Política Tarifária reflete o compromisso com a Responsabilidade Social, incluindo os tarifários próprios para os Clientes com Necessidades Especiais.

A CP publica anualmente o Relatório da Qualidade do Serviço CP, contendo o desempenho do serviço prestado em diversas valências: informação, atendimento, limpeza, segurança, pontualidade dos comboios, acessibilidade, reclamações e resultados dos inquéritos de satisfação do Cliente. Pode ser consultado em:

https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2_gestao_sustentavel/3_Qualidade/relatorio-qualidade.pdf

Segurança

Avaliação

Todos os serviços prestados pela CP são avaliados em termos de segurança do consumidor, uma vez que qualquer horário é avaliado pelo IMT, a que se juntam as avaliações de segurança levadas a cabo pelo próprio *staff* da CP.

Serviços Avaliados	Avaliação da Segurança
Concepção (de Horários)	Sim
I & D	Sim
Certificação (IMT)	Sim
Produção (serviço)	Sim
Promoção	NA
Distribuição (P.de Venda)	Sim

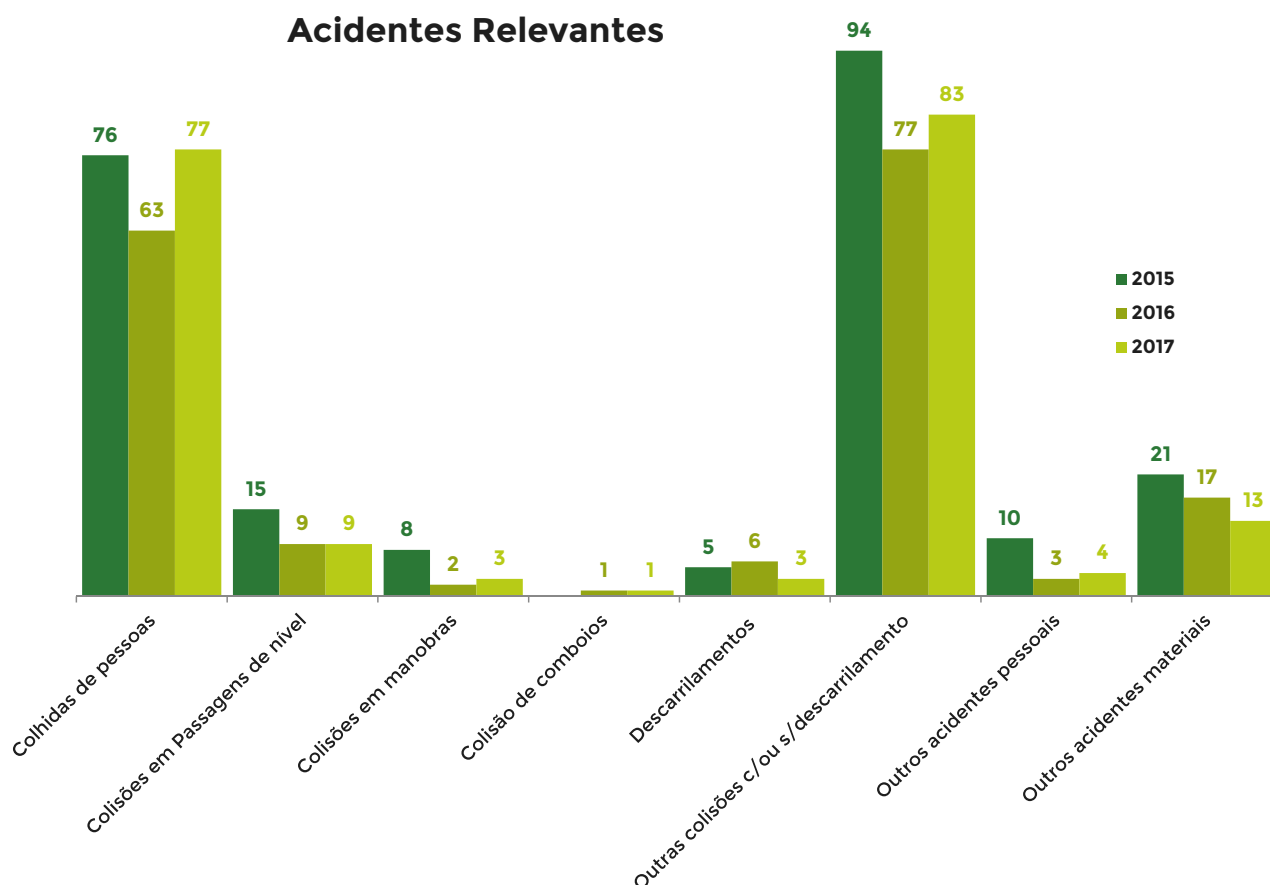
Avaliação de
Segurança
G4-PR1

Acidentes

O modo ferroviário continua a apresentar um elevado nível de segurança. O número de acidentes relevantes⁷ e de acidentes significativos⁸ foi o seguinte:

Acidentes	2014	2015	2016	2017
Acidentes relevantes	229	169	178	193
Acidentes significativos	41	18	32	24

A maioria dos acidentes relevantes deve-se a práticas irresponsáveis de terceiros na zona de circulação dos comboios, originando colhidas, por vezes mortais.



⁷ Acidente Relevante: acontecimento súbito, indesejado ou involuntário ou uma cadeia de acontecimentos dessa natureza com consequências danosas.

⁸ Acidente Significativo (de acordo com o D.L.62/2010 de 9 de junho) é “qualquer acidente (de características excecionais dentro dos acidentes relevantes) que implique, pelo menos, um veículo ferroviário em movimento e provoque a morte ou ferimentos graves a, pelo menos, uma pessoa, ou danos significativos ao material, à via, a outras instalações ou ao ambiente ou uma interrupção prolongada da circulação. Excluem-se os acidentes em oficinas, armazéns e parques de material, os presumíveis suicídios e os atos de vandalismo”.

Comunicação

A CP encontra-se presente em todos os momentos da jornada do seu cliente. A comunicação com o cliente visa promover produtos, interagir, acompanhar e apoiar na decisão de viajar, durante e após a viagem.

Rotulagem
G4-DMA



No âmbito da comunicação destacam-se as seguintes ações realizadas durante o ano de 2017:

Comunicação
de Marketing
G4-DMA

Campanha “CP. Sempre Em Movimento”

Com o objetivo de potenciar a nova imagem do serviço Alfa Pendular e de ganhar notoriedade competitiva para a Marca, realizou-se a campanha “CP. Sempre em Movimento”. Sob o conceito de abrangência territorial e da portugalidade da marca, a campanha assenta num filme que transmite toda a transversalidade dos serviços da CP, desafiando o público a viajar por um pequeno país que se revela grande, com o argumento de que “Mais do que Comboios de Portugal, temos comboios por Portugal”.



Campanha Internacional - Lusitânia, Sud Expresso e Celta

Sob o tema “A melhor escolha para as suas férias”, foi desenvolvida uma campanha de comunicação que pretendeu gerar o interesse e apetência para “escapadinhas” através da utilização do serviço Internacional (Sud, Lusitânia e Celta), dando destaque ao preço competitivo para cada destino.



Campanha de Descontos Alfa Pendular e Intercidades

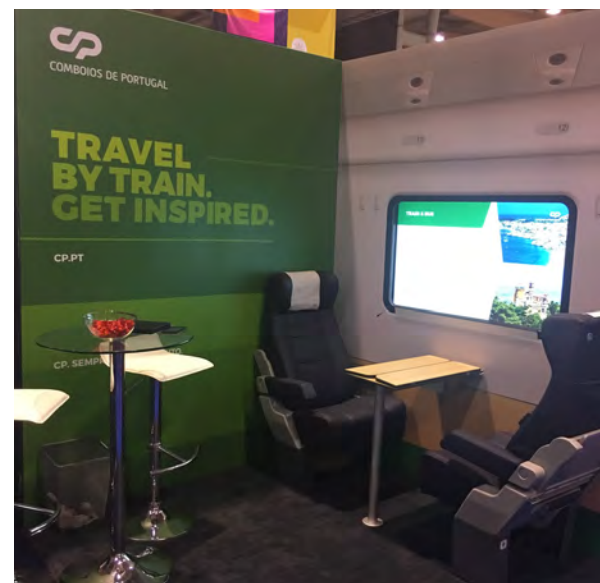
Com a promessa “Sempre à Distância de Um Desconto”, a campanha abordou os atributos Preço e Origem/Destino para o serviço de Longo Curso, com foco no Bilhete Jovem e Promo. Assente em formato vídeo, a campanha foi veiculada em Televisão (TVI, FOX e MTV), Rádio (RFM), Mupis exteriores nos centros das principais cidades, Facebook, Youtube e plataformas de compras programáticas digitais (Affiperf). Contou ainda com ativações do desconto Promo, em Lisboa e Porto, através de promotores nos semáforos dessas cidades e de comboios-caravana de carros com a promoção.



Presença na Web Summit

Sob o tema “*Travel by Train. Get Inspired*”, a CP participou na Web Summit, evento que decorreu entre 6 e 9 de novembro na FIL e no Altice Arena em Lisboa.

O *stand* refletia o interior do novo Alfa Pendular e na janela foi aplicado um LCD, para passagem do filme da campanha de Marca CP e de uma apresentação dos principais produtos, adequados ao target deste evento.



Canais Digitais

Redes Sociais

- Facebook
196 417 Fãs
Engagement da página: 94 898 interações
- Instagram
9 908 Seguidores
- Youtube
889 Subscritores
Reproduzidos 298 178 minutos em vídeos
688 056 Visualizações

Contact Center

- 267 mil chamadas atendidas (-6%); taxa de atendimento: 90%; tempo médio de espera: 36"
- 114 mil chats atendidos (+11%); taxa de atendimento: 98%; tempo médio de espera: 6"
- 18 mil emails respondidos (+33%); taxa de resposta: 100%; tempo médio de resposta: 24 h

Site CP.PT

- 11 Milhões de visitantes
- 26 Milhões de Visitas
- 96 Milhões de Visualizações

Venda On-line

- 1,85 milhões de passageiros adquiriram bilhete na bilheteira *on-line* e na nova App. (+ 29%).

Satisfação dos Clientes

Estudo de Satisfação de Clientes

Periodicamente a CP avalia a satisfação dos seus clientes, preparando planos de ação para melhorar os valores menos bem avaliados pelos clientes. Em 2017 não foram desencadeados estudos, estando previstos para 2018.

Satisfação do
Consumidor
G4-PR5

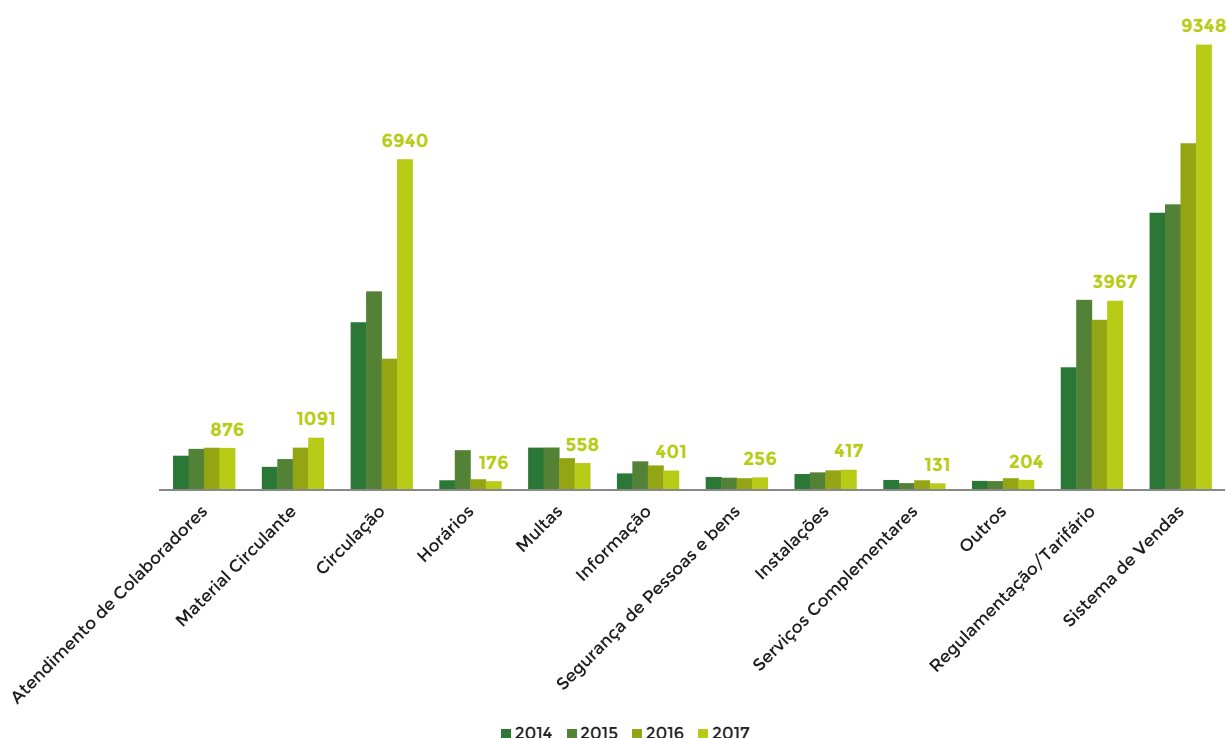
Tratamento de Reclamações

O Sistema Integrado de Sugestões e Reclamações permite identificar os principais fatores de insatisfação dos Clientes e estabelecer prioridades de atuação face aos mesmos.

Durante o ano de 2017 a CP foram registadas 24.365 reclamações, +19% que no ano 2016.

Os assuntos sobre os quais os clientes reclamaram encontram-se representados no gráfico seguinte:

Tipologia Reclamações



O maior descontentamento continua a verificar-se relativamente ao funcionamento dos sistemas de venda, aos atrasos na circulação e aos tarifários.

O acréscimo de reclamações sobre a “Circulação” e os “Sistemas de Venda” reflete os constrangimentos atuais quanto à obsolescência dos equipamentos e do material circulante.

Auditorias Cliente Mistério

Anualmente são realizadas auditorias que avaliam, por amostragem, milhões de contactos pessoais a bordo dos comboios e de transações efetuadas nas bilheteiras.

As Auditorias Cliente Mistério têm por objetivo:

- ✔ Monitorizar e medir o nível do Serviço ao Cliente;
- ✔ Fornecer elementos que permitem melhorar a retenção do Cliente;
- ✔ Motivar e sensibilizar os colaboradores para questões relevantes no serviço ao Cliente;
- ✔ Identificar necessidades formativas e de desenvolvimento dos colaboradores;
- ✔ Uniformizar normas e procedimentos de atendimento a toda a estrutura que contribuem para o reforço da imagem de marca.

Nos últimos anos obtiveram-se os seguintes valores:

Percentagem de cumprimento de requisitos definidos para o atendimento	2014	2015	2016	2017
Bilheteiras				
Longo Curso	94%	94%	96%	97%
Lisboa	93%	96%	95%	95%
Porto	96%	96%	96%	98%
Gabinetes de Apoio ao Cliente				
Longo Curso	98%	97%	97%	96%
Lisboa	95%	96%	95%	99%
Porto	98%	100%	89%	98%
Atendimento a Bordo				
Longo Curso	95%	99%	92%	97%
Lisboa	93%	95%	87%	97%
Porto	95%	95%	94%	99%

CUIDAMOS DO AMBIENTE





Os Princípios Defendidos

Declaração sobre Alterações Climáticas

Cartas, que a organização subscreve ou defende.

G4-15

No âmbito da iniciativa do *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, a CP subscreveu a Declaração sobre Alterações Climáticas, em que as empresas signatárias se juntaram com o seu conhecimento e empenho, às mensagens sobre alterações climáticas defendidas pelo Papa Francisco.

UIC Declaration on Sustainable Mobility and Transport

A CP é uma das empresas ferroviárias signatárias da “*UIC Declaration on Sustainable Mobility and Transport*”, um compromisso público para implementar medidas de desenvolvimento sustentável e para reportar regularmente, de uma forma transparente, os desenvolvimentos que obtêm, consistentes com o “*United Nations Global Compact*”.

Railway Climate Responsibility Pledge

A CP é uma das signatárias do compromisso de atuação em defesa da sustentabilidade ambiental, *Railway Climate Responsibility Pledge*, que se inseriu no âmbito da Conferência Mundial do Clima (COP21) que decorreu em Paris no final do ano de 2015.

Carta de Princípios do BCSD Portugal

A CP subscreveu a Carta de Princípios do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, documento que estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial, de acordo com padrões éticos, sociais, ambientais e de qualidade. A Carta de Princípios engloba seis grandes princípios de boa gestão - a conformidade legal e conduta ética; os direitos humanos; os direitos laborais; a prevenção, saúde e segurança; o ambiente; as questões relativas à gestão - e permite às empresas um reconhecimento perante os seus clientes, fornecedores e sociedade em geral da adoção de sólidos compromissos de sustentabilidade.



A Aplicação dos Princípios

Aspetos
Ambientais
G4-DMA

No período de relato manteve-se a tendência de redução dos consumos de recursos naturais não renováveis, de energia e de água, a redução de emissões atmosféricas poluidoras e a minimização e tratamento dos resíduos.

Nas obras efectuadas continuaram a ser implementadas medidas para aumentar a eficiência energética de edifícios, tais como isolamento térmico, isolamento acústico ou lâmpadas LED. Por exemplo, na obra do Dormitório Operacional de Vilar Formoso foi utilizada caixilharia com elevado índice de isolamento e utilização de isolamentos térmicos (laje de cobertura) e acústicos com efeitos significativos.



Todos os resíduos produzidos na actividade da CP, onde se inclui o desmantelamento do material circulante, são recolhidos de modo a garantir o seu encaminhamento para destino ambientalmente adequado, visando sempre que possível a sua valorização e o seu acondicionamento temporário em condições ambientais apropriadas, ou seja, prevenindo a poluição. Os operadores de gestão de resíduos que trabalham com a CP estão licenciados para o tipo de actividade que exercem.

Continuaram as parcerias com as Câmaras Municipais de Lisboa, Cascais e Sintra para a recolha e encaminhamento de resíduos de papel/cartão, embalagens e vidros. A recolha seletiva foi implementada na maioria dos postos de trabalho, com total adesão por parte dos colaboradores da CP e das empresas de limpeza.

Na limpeza do material circulante, são apenas utilizados produtos homologados pela CP, com base na análise das suas fichas técnicas e dos requisitos legais aplicáveis.

Os produtos de limpeza utilizados pelos prestadores de serviço são controlados e identificados nas auditorias aos contratos de limpeza.

As fichas e as regras aplicáveis ao manuseamento de produtos de limpeza perigosos são identificadas e afixadas junto dos locais de operação.

As operações de abastecimento e lavagem do material circulante são executadas em locais apropriados. A CP tem investido numa correcta impermeabilização dos solos e em sistemas de recolha e tratamento dos contaminantes, garantindo o seu correcto encaminhamento.

Em caso de incidentes, a CP possui procedimentos, meios humanos e meios materiais de actuação adequados a cada situação.

A CP cumpre as leis e regulamentos ambientais. A Política de Qualidade e Ambiente da CP, aprovada pelo Conselho de Administração, pode ser consultada em:

www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2_gestao_sustentavel/2_Ambiente/politica-ambiental.pdf

Igualmente disponível no site encontra-se o Manual de Boas Práticas Ambientais, dirigido a Colaboradores, Fornecedores e Prestadores de Serviços, em:

www.cp.pt/institucional/pt/gestao-sustentavel/politica-ambiental

Existe um Plano Ferroviário Contra Riscos Hidrológicos e um Plano Ferroviário de Defesa da Floresta Contra Incêndios.

Ruído

De acordo com a *Global Reporting Initiative*, para o sector dos caminhos de ferro o Ruído e a Vibração constituem tópicos relevantes identificados por diferentes *stakeholders* internacionais.

No material circulante de passageiros são especificados os valores limites máximos para o ruído.

A CP possui medições de ruído provocado por algum material circulante:

Ruído e Vibração
Tópico Relevante
para o setor

Série de Material	Velocidade de Medição	Valor Medido (dB)	Valor Limite (dB)
UME 3400	140 km/h	82,2 dB(A)	85 dB(A)
UTE 2240	120 km/h	76,8 dB(A)	83 dB(A)

Ao longo dos últimos anos, foram sendo substituídos os freios nas carruagens de passageiros dotadas com sistema de freios clássicos. O novo material circulante de passageiros passou a vir equipado com freios de disco, o que resulta num ruído de rolamento inferior a cerca de 88 dB, mesmo a 200 km/h (conforme os casos e tipo de medições).

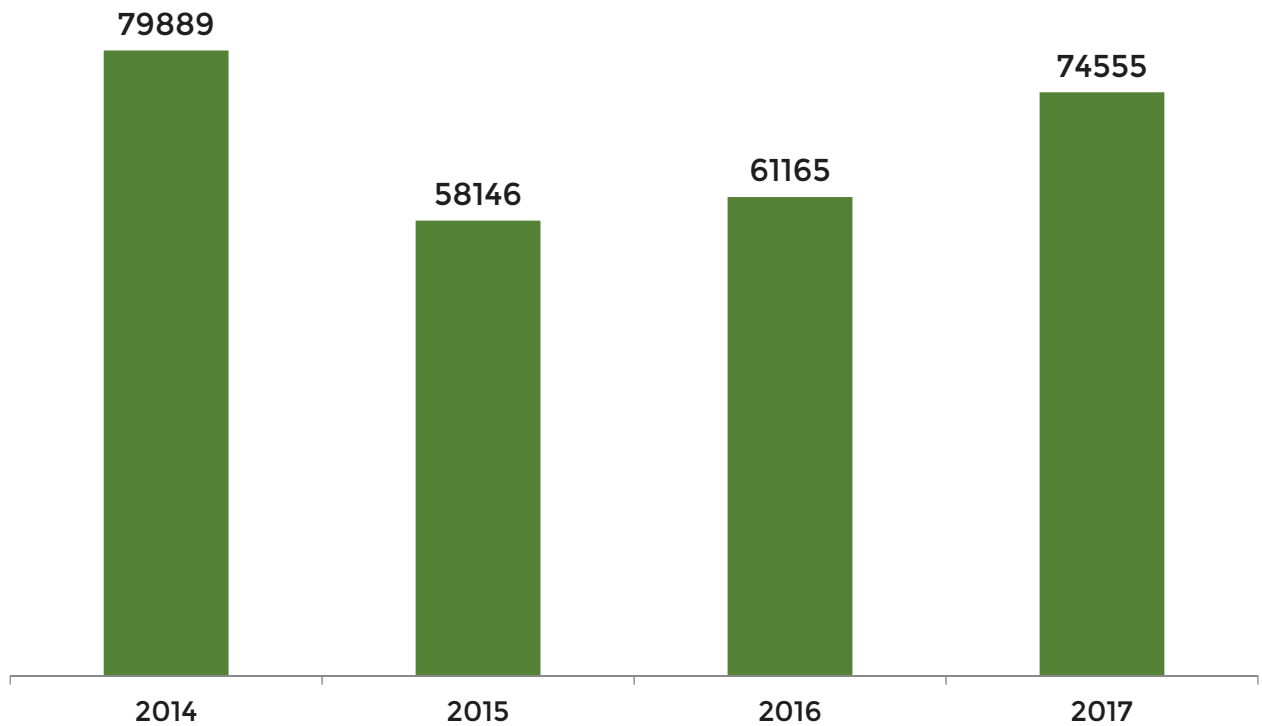
⁹“ *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*” - *Global Reporting Initiative, Research & Development Series.*

Consumo de Água

O consumo de água, medido em m³, cresceu 22% relativamente ao ano anterior.

Consumo
de Água
G4-EN8

Consumos de Água (m³)



Para mitigar o desperdício continuaram as medidas para deteção e reparação de fugas de água dos 58 contadores geridos pela empresa ao longo do país. A poupança potencial foi de 2.115.000 litros.

A única fonte de abastecimento da CP foi a rede pública.

Energia

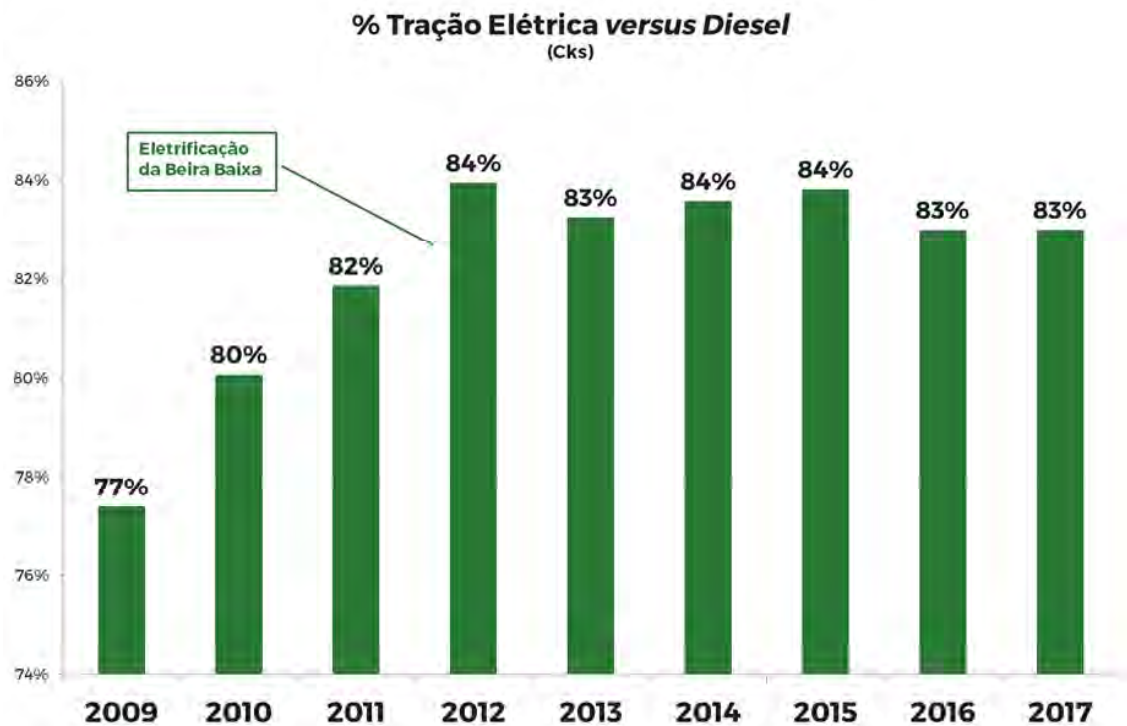
Consumos

Consumo de Energia G4-EN3

Redução do Consumo de Energia G4-EN6

A CP utiliza apenas três fontes de energia: gasolina, gasóleo e energia eléctrica, de baixa, média e alta tensão. Os grandes consumos resultantes da produção de comboios são o gasóleo e a electricidade de alta tensão, sendo a produção de comboios maioritariamente efetuada com recurso a tração eléctrica.

À medida que a rede nacional vai sendo eletrificada também a produção de comboios com tração diesel se vai reduzindo, com as consequentes vantagens ambientais:



O total de energia consumida em 2017 manteve-se estável relativamente ao verificado no ano anterior:

Energia	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Gasóleo Tração	Gj	283 855,5	299 347,8	314 960,8	309 432,1	-5 528,7
Gasóleo Automóveis	Gj	2 331,6	2 326,0	2 273,9	2 140,1	-133,8
Gasolina Automóveis	Gj	201,0	161,6	186,1	144,3	-41,8
Energia de Baixa e Média Tensão	Gj	40 783,3	43 144,9	42 813,3	41 891,9	-921,4
Energia Captada da Catenária	Gj	1 008 750,2	1 009 269,4	1 012 193,1	1 023 423,0	11 229,9
Energia Devolvida à Catenária	Gj	-256 179,2	-259 614,7	-259 965,7	-263 281,3	-3 315,6
Total de Energia Consumida	Gj	1 079 742,6	1 094 635,0	1 112 461,5	1 113 750,1	1 288,6

Cálculos:

103 l gasóleo = 36.4 Gj

103 l gasolina = 32,98 Gj

1 kWh Eletricidade = 0.0036 Gj

Intensidade dos Consumos

Os consumos por Ck (comboios-quilómetro), tanto *diesel* como elétricos, mantiveram-se semelhantes ao ano anterior:

Intensidade
do Consumo
G4-ENS

Energia	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Gasóleo Tração	Gj	283 855,54	299 347,85	314 960,83	309 432,14	-5 528,69
Consumo de Gasóleo / Ck a diesel	Gj	0,06	0,06	0,06	0,06	0,00
Energia de Alta Tensão	Gj	752 571,09	749 654,64	752 227,39	760 141,70	7 914,31
Consumo de Eletricidade / Ck elétrico	Gj	0,03	0,03	0,03	0,03	0,00

Relativamente ao consumo total de energia por passageiro-quilómetro, os valores mantiveram-se estáveis e, como habitualmente, em níveis bastante reduzidos:

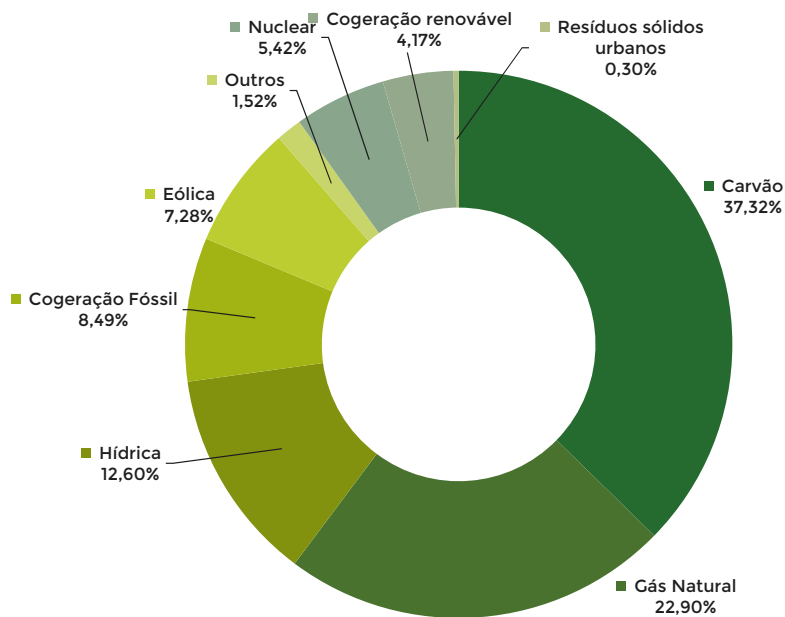
Energia	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Total de Energia Consumida	Gj	1 041 014,11	1 094 634,97	1 112 461,53	1 113 750,14	1 288,61
Consumo de Energia / Pk	Gj	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,00

Emissões de CO2

Electricity Mix

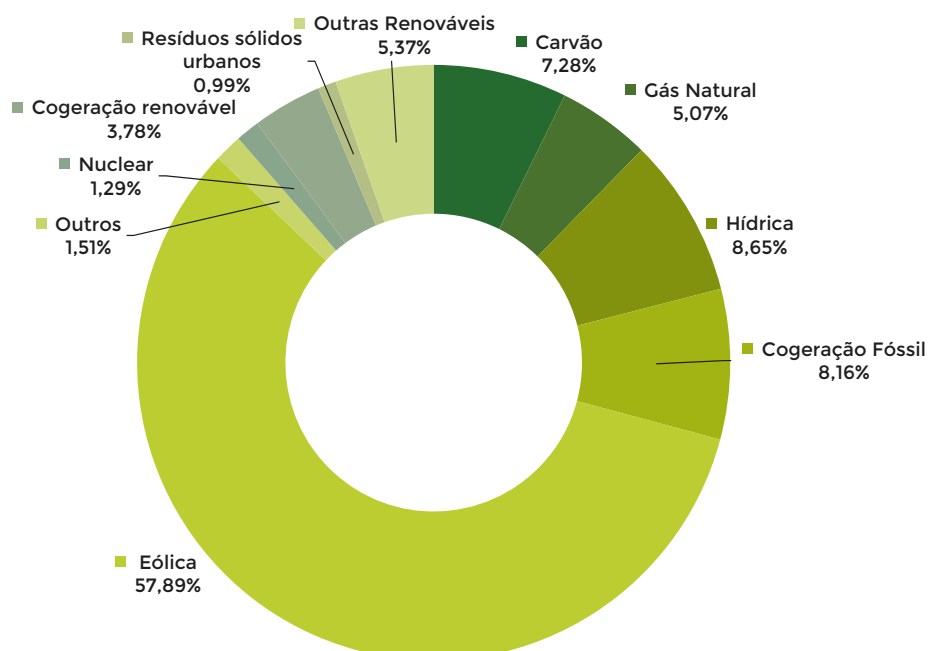
Do fornecedor de energia para tração e de parte de média e baixa tensão:

Electricity Mix ENDESA em 2017



Do fornecedor de parte de energia de média e baixa tensão:

Electricity Mix EDP em 2017



Scope 1

As emissões diretas de CO₂ decorrentes dos consumos de gasóleo para tração e de gasolina e gasóleo da frota automóvel acompanharam a evolução dos respetivos consumos:

Emissões
Diretas de
GEE
G4-EN15

Emissões de CO ₂	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Gasóleo para tração	TCO ₂ e	21 033,7	22 181,7	23 338,6	22 928,9	-409,7
Frota automóvel	TCO ₂ e	186,7	183,6	181,4	168,6	-12,8
Total	TCO ₂ e	21 220,4	22 365,2	23 520,0	23 097,5	-422,5

Cálculos:

1 Gj gasóleo = 0,0741 ton CO₂

1 Gj gasolina = 0,0693 ton CO₂

Scope 2

As emissões decorrentes do consumo de energia elétrica tiveram a seguinte evolução:

Emissões
Indiretas de
GEE
G4-EN16

Emissões decorrentes do consumo de eletricidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-16
Ton CO ₂ e	74 540,05	110 054,61	82 063,11	106 991,28	24 928,17

Cálculos:

2014 - 1kwh=>0.00033824 ton CO₂ (fonte: EDP Comercial)

2015 - 1kwh=>0.000292 ton CO₂ (Fornecedor: EDP Comercial fonte: ERSE)

2015 - 1kwh=>0.0005117 ton CO₂ (Fornecedor: ENDESA fonte: ENDESA)

2016 - 1kwh=>0.0001960 ton CO₂ (Fornecedor: EDP Comercial fonte: www.edp.pt)

2016 - 1kwh=>0.0003815 ton CO₂ (Fornecedor: ENDESA fonte: ENDESA)

2017 - 1kwh=>0.00048024 ton CO₂ (Fornecedor: ENDESA fonte: ENDESA)

2017 - 1kwh=>0.00028096 ton CO₂ (Fornecedor: EDP Comercial fonte: www.edp.pt)

Apesar do ligeiro crescimento do consumo de energia eléctrica por aumento da oferta, a evolução das emissões é função essencialmente das fontes de produção utilizadas pelo fornecedor de energia de alta tensão.

Em 2017 o principal fornecedor de energia elétrica, tanto de alta tensão como de baixa e média tensão, foi a ENDESA. A EDP Comercial forneceu apenas energia de baixa e média tensão, constituindo simplesmente 0,1% do consumo total de eletricidade.

Scope 3

As emissões decorrentes das viagens profissionais de avião em 2017 reduziram-se 10% face ao ano anterior devido à redução dos quilómetros viajados:

Outras
Emissões
Indiretas de
GEE
G4-EN17

Viagens de avião (Scope 3)	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Emissões de CO ₂ e (Ton CO ₂ e)	609	610	917	827	-91

Cálculos:

Para o cálculo das emissões foi utilizada a ferramenta do protocolo GHG:

World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6.

Pegada de Carbono

A pegada de carbono da CP aumentou 23% em 2017, essencialmente devido às fontes de produção utilizadas pelo fornecedor de energia de alta tensão.

Redução das
Emissões de
GEE
G4-EN19

Emissões de CO ₂	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-16
(Scope 1)	TCO ₂ e	21 220,4	22 365,2	23 520,0	23 097,5	-422,5
(Scope 2)	TCO ₂ e	74 540,1	110 054,6	82 063,1	106 991,3	24 928,2
(Scope 3)	TCO ₂ e	609,0	610,0	917,0	826,5	-90,5
Total	TCO₂e	96 369,5	133 029,8	106 500,1	130 915,3	24 415,2

Apesar do aumento de procura, o diferencial de emissões por passageiro-quilómetro face a 2016 foi de 16%.

Emissões de CO ₂	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-16 (%)
Total Ano	TCO ₂ e	96 369,5	133 029,8	106 500,1	130 915,3	23%
Emissões por Pk	gCO ₂ e	27,4	36,7	28,0	32,5	16%
Emissões por Ck	gCO ₂ e	3 403,8	4 613,6	3 656,3	4 494,4	23%

Intensidade
das Emissões
G4-EN18

Emissões de Substâncias Destruídas da Camada de Ozono

As emissões decorrentes dos equipamentos de ar condicionado no material circulante foram as seguintes:

Emissões de
S.D.C. Ozono
G4-EN20

Equipamentos móveis de refrigeração, de ar condicionado e de calor	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
R134a(CH ₂ FCF ₃)	TCO ₂ e	2 860,0	4 455,9	3 627,9	3 126,7	-501,2
R-407C	TCO ₂ e	1 698,4	1 703,0	936,7	2 192,7	1 256,0
R-422D	TCO ₂ e	1 180,8	2 649,9	2 128,6	2 128,6	0,0

Em relação aos ares condicionados dos edifícios não se contabilizaram emissões relevantes, uma vez que em 2017 a CP não adquiriu nem instalou fluidos com potencial efeito de estufa.

Outras Emissões

Dada a redução da produção de comboios a *diesel* também as emissões registaram um decréscimo:

Outras
Emissões
Atmosféricas
G4-EN21

Emissões decorrentes do consumo de gasóleo para tração	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Emissão CH ₄	kg	1 168,0	1 232,1	1 295,3	1 272,8	-22,4
Emissão N ₂ O	kg	157,0	165,2	173,8	170,8	-3,1
Emissão SO ₂	kg	131,0	137,7	144,8	142,3	-2,5
Emissão NO _x	ton	260,0	279,9	294,4	287,7	-6,6
Emissão CO	ton	70,0	74,3	78,2	76,8	-1,4
Emissão PM10	ton	7,0	7,9	8,3	8,1	-0,2
Emissão PM2.5	ton	7,0	7,2	7,6	7,4	-0,2

Cálculos: EMEP/EEA Emission Inventory Guidebook 2013 - 1.A.3.c Railways (tables 3-2, 3-3, 3-4)

Materiais

Observou-se uma redução na maioria dos consumos de materiais, com especial relevância para o decréscimo de 33% no consumo de papel.

A digitalização progressiva da empresa e a sua adesão por parte dos Clientes foi responsável por estes resultados. Por um lado, a empresa apostou em campanhas *on-line*, tendo reduzido 3% a produção de meios publicitários em papel face ao ano anterior. Por outro lado, 1,85 milhões de passageiros adquiriram o seu título de transporte na bilheteira *on-line* ou na nova APP da CP, reduzindo assim a impressão de bilhetes.

Consumo de
Materiais
G4-EN1

Consumo de papel	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Bilhetes	Ton.	51,9	69,6	71,2	39,9	-31,3
Fotocópias	Ton.	21,5	20,4	17,9	18,3	0,4
Campanhas de Comunicação	Ton.	5,9	4,8	3,8	3,6	-0,1
Total Consumo de Papel	Ton.	79,25	94,78	92,78	61,80	-30,99

De 2015 para 2016 verificou-se um grande aumento de consumo de óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados. Este tipo de óleos é utilizado em transformadores e em circuitos permutadores de calor, pelo que a sua utilização não é constante ao longo dos anos, dependendo da quantidade de reparações efetuadas àqueles equipamentos em cada ano.

Consumo de Materiais	Unidade	2014	2015	2016	2017	Δ 2017-2016 (%)
Tonner e Tinteiros	Unid.	1 442,0	1 331,0	1 731,0	1 319,0	-24%
Lâmpadas fluorescentes no material circulante	Unid.	11 264,0	11 981,0	11 182,0	10 991,0	-2%
Acumuladores de chumbo	ton	4,2	10,9	15,6	9,0	-42%
Óleos de motores, transmissões e lubrificação	ton	132,4	85,5	82,9	95,7	15%
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados	ton	2,3	1,2	15,6	3,7	-76%
Cepos e calços de freio sem amianto	ton	103,9	68,1	50,3	57,8	15%
Papel	ton	79,3	94,8	92,8	61,8	-33%

Nota 1: Para os 3º a 7º tipos de materiais a EMEF não tem um sistema que lhe permita individualizar os consumos por cliente (CP, MEDWAY, outros), apenas por oficina, pelo que os valores CP apresentados são uma estimativa.

Nota 2: Foi alterada a forma de cálculo do consumo de papel para bilhetes, pelo que se fez a série desde 2014. Baseia-se no peso do papel saído de armazém para consumo dos postos de venda.

Resíduos

Na CP está implementado um sistema global de gestão de resíduos, de modo a ser feito o seu encaminhamento para operadores licenciados ou para Câmaras Municipais.

Existe uma zona de contenção no Entroncamento para possibilitar a concentração de resíduos até ao devido encaminhamento.

A recolha seletiva foi implementada na maioria dos postos de trabalho, com total adesão por parte dos colaboradores da CP e das empresas de limpeza. No condomínio do Rossio existe uma sala de trituração e empacotamento de resíduos de papel, que trata várias toneladas de papel por ano.

Os resíduos apurados e encaminhados foram os seguintes, destacando-se o desmantelamento de material em fim de vida:

Resíduos
G4-EN23



Designação do Resíduo	Código LER	Quantidade Produzida (Ton)			
		2015	2016	2017	Δ 2017-2016
Lamas provenientes dos separadores óleo/água	130502	2,820	0,000	0,000	0%
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água	130507	28,320	0,000	0,000	0%
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água	130508	72,240	106,520	76,400	-28%
Clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC	140601	0,006	0,000	0,000	0%
Embalagens de plástico	150102	0,000	9,020	5,440	-40%
Misturas de embalagens	150106	47,816	47,127	32,138	-32%
Embalagens de vidro	150107	6,017	7,468	6,298	-16%
Veículos em fim de vida	160104	7,680	0,000	0,000	0%
Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)	160117	3 427,760	0,000	2 296,360	0%
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC	160211	0,093	0,342	0,000	-100%
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	160216	103,967	0,230	0,288	25%
Papel/Cartão	200101	113,781	102,317	62,966	-38%
Vidro	200102	1,700	0,000	0,000	0%
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos	200123	0,260	0,000	0,000	0%
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso	200136	3,600	1,200	1,621	35%
Madeira	200138	0,000	0,000	40,680	ND
Plásticos	200139	8,760	0,000	0,000	0%
Metais ferrosos	200140	0,000	0,000	93,260	ND
Total Resíduos		3 824,820	274,224	2 615,451	854%

Em 2017 a taxa de valorização foi de 97,1%.

Valorização dos Resíduos	2015	2016	2017
Total Resíduos	3 824,8	274,2	2 615,5
Valorizados	3 749,8	167,7	2 539,1
Taxa Valorização	98,0%	61,2%	97,1%

COMPROMISSOS PARA O FUTURO



Compromissos Económicos

- ✔ Continuar a promover a eficiência, sendo o grande objectivo estratégico da Empresa alcançar a sustentabilidade económico-financeira.

Compromissos Sociais

- ✔ Continuar cumprir rigorosamente o Código de Ética e de Privacidade do Consumidor;
- ✔ Melhorar a acessibilidade para pessoas com necessidades especiais;
- ✔ Continuar a divulgar a cultura ferroviária, tanto histórica como técnica;
- ✔ Continuar o caminho da melhoria contínua, aumentando os níveis de qualidade do serviço;
- ✔ Manter a segurança como um valor profundo, sempre acima de todos os outros fatores;
- ✔ Continuar a apostar de uma forma objectiva em acções comerciais e de comunicação, de forma a criar laços emocionais com a CP, melhorando a sua notoriedade;
- ✔ Manter e desenvolver o clima de concertação interno, aumentando a satisfação dos trabalhadores;
- ✔ Promover o conhecimento através de acções de formação.

Compromissos Ambientais

- ✔ Continuar a melhorar o desempenho ambiental;
- ✔ Continuar a poupar recursos.

Lisboa, 28 de junho de 2018

O Conselho de Administração,

Presidente: Dr. Carlos Gomes Nogueira

Vogal: Eng^o Sérgio Abrantes Machado

Vogal: Dra. Ana Maria dos Santos Malhó

**DL N° 89/2017, DE
28-07-2017**



Verificação do Cumprimento do DL N° 89/2017, de 28-07-2017

Apresentação num relatório separado, elaborada pelos seus órgãos de administração, contendo as informações não financeiras bastantes para uma compreensão da evolução do desempenho, da posição e do impacto das suas actividades, referentes, no mínimo, :

Obrigação Legal	Localização
Às questões ambientais	“Cuidamos do Ambiente”
Às questões sociais	“A CP na Sociedade” e “Foco na Satisfação do Cliente”
Às questões relativas aos trabalhadores	“O Nosso Capital Humano”
Às questões relativas à igualdade entre mulheres e homens	“Efetivo”
Às questões relativas, à não discriminação	“Efetivo”
Às questões relativas ao respeito dos direitos humanos	“Ética”
Às questões relativas ao combate à corrupção e às tentativas de suborno	“Ética”

incluindo:

Obrigação Legal	Localização
a) Uma breve descrição do modelo empresarial da empresa;	“O Grupo ”
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados	“DMAs” dentro de cada grupo de indicadores relevantes
c) Os resultados dessas políticas;	“DMAs” dentro de cada grupo de indicadores relevantes
d) Os principais riscos associados a essas questões, ligados às actividades da empresa, incluindo, se relevante e proporcionado, as suas relações empresariais, os seus produtos ou serviços susceptíveis de ter impactos negativos nesses domínios e a forma como esses riscos são geridos pela empresa;	Descritos em extensão no Relatório de Governo Societário, ao qual se faz ligação no indicador G4-14.
e) Indicadores-chave de desempenho relevantes para a sua actividade específica.	“Índice GRI”
Assinatura dos Membros do Conselho de Administração	“Compromissos Para o Futuro”

Para cumprimento do presente artigo, as empresas podem recorrer a sistemas nacionais, da União Europeia ou internacionais, devendo nesse caso ser especificado o sistema utilizado.

Obrigação Legal	Localização
O Relatório de Sustentabilidade da CP segue as Directrizes da <i>Global Reporting Initiative</i> , na versão GRI G4 com os respectivos protocolos de indicadores.	“Conteúdo”

O relatório separado referido no número anterior deve ser disponibilizado ao público no sítio na Internet da empresa, num prazo não superior a seis meses após a data de encerramento do balanço, e ser referido no relatório de gestão.

Obrigação Legal	Localização
Os Relatórios de Sustentabilidade da CP estão publicados em www.cp.pt desde 2007.	https://www.cp.pt/institucional/pt/gestao-sustentavel/relatorios-sustentabilidade

ÍNDICE GRI



Indicador GRI		Página
<i>General Standard Disclosures</i>		
Estratégia e Análise		
G4-1	Declaração do mais alto decisor da empresa sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia para encarar a sustentabilidade.	6
Perfil da Organização		
G4-3	Nome da organização	Ficha Técnica
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	32
G4-5	Localização da sede	Ficha Técnica
G4-6	Número de países onde a organização opera e nome dos países onde as suas principais unidades operacionais estão localizadas ou são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade cobertos pelo relatório.	Portugal
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	24
G4-8	Mercados servidos (incluindo divisão geográfica, sectores servidos e tipo de clientes e beneficiários).	31
G4-9	Dimensão da organização, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ N° total de trabalhadores ➤ N° total de operações ➤ Receitas líquidas ➤ Quantidade de produtos ou serviços produzidos. 	29
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> a) N° total de trabalhadores por tipo de contrato e por género b) N° total de trabalhadores permanentes por tipo de emprego e por género c) N° total de trabalhadores por colaboradores e trabalhadores chefiados e por género d) N° total de trabalhadores por região e por género e) Reportar se uma parte substancial do trabalho na organização é efectuado por trabalhadores que estão reconhecidos legalmente como trabalhadores liberais ou por indivíduos que não sejam colaboradores ou trabalhadores chefiados, incluindo colaboradores ou trabalhadores chefiados pertencentes aos subcontratados. f) Variações significativas nos números de emprego (tais como variações sazonais nas indústrias do turismo ou da agricultura). 	44

Indicador GRI		Página
G4-11	Percentagem de colaboradores cobertos por acordos coletivos de trabalho.	100%
G4-12	Cadeia de aprovisionamento.	59
G4-13	<p>Mudanças significativas realizadas durante o período de elaboração do relatório, relacionadas com o tamanho, estrutura, controlo accionista ou cadeia de aprovisionamento, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alterações de localização ou alterações na operação, incluindo aberturas, fechos e expansões ➤ Alterações de localização dos fornecedores, da estrutura da cadeia de aprovisionamentos ou na relação com os fornecedores, incluindo selecção e dissolução. 	Não ocorreram
G4-14	Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização.	Vide Relatório de Governo Societário 2017
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	78
G4-16	<p>Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa na qual a empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tem um lugar no corpo directivo ➤ Participa em projectos ou comités ➤ Proporciona financiamento significativo, para além de quotas de adesão ou pertença ➤ Encara a filiação como estratégica. 	30
Identificação dos Assuntos Principais e Limites do Relatório		
G4-17	<p>a) Listagem de todas as entidades incluídas no Relatório & Contas</p> <p>b) Reportar se alguma entidade incluída no Relatório & Contas não foi coberta pelo relato.</p>	25
G4-18	<p>a) Processo para definir o conteúdo do Relatório e os limites dos Aspectos</p> <p>b) Forma como a organização implementou os princípios de relato para definir o conteúdo do relatório.</p>	10
G4-19	Lista de todos os Aspectos identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	15

Indicador GRI		Página
G4-20	<p>Para cada Aspeto material, reporte dos limites do Aspeto dentro da organização do seguinte modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✔ Se o Aspeto é material dentro da organização ✔ Se o Aspeto não for material para todas as entidades dentro da organização (reportadas em G4-17), seleccionar uma das seguintes abordagens e reportar: <ul style="list-style-type: none"> ✔ Lista das entidade ou grupos incluídos em G4-17 para os quais o Aspeto não é material ou ✔ Lista das entidade ou grupos incluídos em G4-17 para os quais o Aspeto é material ✔ Reporte de qualquer limitação específica relativa ao limite do Aspeto dentro da organização. 	17
G4-21	<p>Para cada Aspeto material, reporte dos limites do Aspeto fora da organização do seguinte modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✔ Se o Aspeto é material fora da organização, identificar as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspeto é material. Adicionalmente, descrever a localização geográfica onde o Aspeto é material para as entidades identificadas ✔ Reporte de qualquer limitação relativa ao limite do Aspeto fora da organização. 	17
G4-22	Explicação do efeito de qualquer reformulação de informações contidas em Relatórios anteriores e o motivo da reformulação.	Junto aos Indicadores
G4-23	Alterações significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito ou limites do Relatório.	Não se verificaram
Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>		
G4-24	Lista dos principais grupos de <i>stakeholders</i>	13
G4-25	Base para identificação e seleção dos principais <i>stakeholders</i> .	13
G4-26	Formas de consulta aos <i>stakeholders</i> , de acordo com a frequência das consultas, por tipo e grupo de <i>stakeholders</i> e indicação sobre se qualquer consulta foi tomada especificamente em conta do processo de preparação do relatório.	13
G4-27	Principais tópicos e preocupações apontadas pelos <i>stakeholders</i> resultantes da consulta, e como a organização lhes responde. Reporte dos grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada um dos tópicos ou preocupações.	13

Indicador GRI		Página
Perfil do Relatório		
G4-28	Período a que se referem as informações (ano fiscal ou ano do calendário, por exemplo).	Ano fiscal de 2017
G4-29	Data do Relatório anterior mais recente	2016
G4-30	Ciclo de relato (anual, bienal, etc.).	Anual
G4-31	Contacto para questões relacionadas com o Relatório ou o seu conteúdo.	webmaster@cp.pt
G4-32	a) Reporte da opção “ <i>In Accordance</i> ” que a empresa escolheu	a) 11
	b) Índice GRI para a opção escolhida	b) 96
	c) Referência para a existência de uma verificação externa.	c) 11
G4-33	a) Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do Relatório	Este Relatório não teve verificação externa, devido a restrições orçamentais.
	b) Não estando incluído o relatório de verificação externa reporte do âmbito e bases de qualquer verificação externa fornecida	
	c) Relação entre a organização e o fornecedor da verificação externa	
	d) Reporte sobre o envolvimento do órgão de governação mais elevado para procurar obter a verificação externa.	
Governança		
G4-34	Estrutura de Governança, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação mais elevado. Comissões com responsabilidade por decisões sobre impactos económicos, ambientais e sociais.	24
Integridade e Ética		
G4-56	Declaração de valores, princípios, <i>standards</i> e normas, tais como códigos de conduta e códigos de ética.	66

Indicador GRI		Página
<i>Specific Standard Disclosures</i>		
Económicos		
Aspeto Material: Desempenho Económico		
G4-DMA		55
G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído.	55
G4-EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo	56
Aspeto Material: Impactos Económicos Indiretos		
G4-DMA		57
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos.	57
Aspeto Material: Práticas de Aprovisionamento		
G4-DMA		60
G4-EC9	Proporção da despesa junto de fornecedores locais	59
Ambientais		
Aspeto Material: Matérias-primas		
G4-DMA		79
G4-EN1	Consumo de materiais por peso ou volume.	88
Aspeto Material: Energia		
G4-DMA		79
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	82
G4-EN5	Intensidade de energia consumida.	83
G4-EN6	Redução de consumo de energia.	82
Aspeto Material: Água		
G4-DMA		79
G4-EN8	Total de consumo de água, por fonte.	81

Aspeto Material: Emissões		
G4-DMA		79
G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeitos de estufa (<i>Scope 1</i>).	85
G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeitos de estufa (<i>Scope 2</i>).	85
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (<i>Scope 3</i>).	86
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases com efeitos de estufa.	86
G4-EN19	Reduções obtidas das emissões de gases com efeito de estufa.	86
G4-EN20	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono.	87
G4-EN21	NOx , SOx e outras emissões atmosféricas significativas.	87
Aspeto Material: Efluentes e Resíduos		
G4-DMA		79
G4-EN23	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	89
Aspeto Material: Conformidade		
G4-DMA		
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não ocorreram.
Sociais		
Práticas Laborais e Trabalho Condigno		
Aspeto Material: Emprego		
G4-DMA		43
G4-LA1	Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.	47
G4-LA2	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região.	48

Aspeto Material: Segurança e Saúde no Trabalho

G4-DMA		43
G4-LA6	Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por género e por região.	51
G4-LA7	Trabalhadores que revelam alta incidência ou alto risco de contracção de doenças relacionadas com a sua ocupação.	52

Aspeto Material: Formação e Educação

G4-DMA		43
G4-LA9	Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria.	50

Aspeto Material: Diversidade e Igualdade de Oportunidades

G4-DMA		43
G4-LA12	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos colaboradores por categoria de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	46

Aspeto Material: Remuneração Idêntica para Homens e Mulheres

G4-DMA		43
G4-LA13	<i>Ratio</i> do salário base e da remuneração de mulheres face a homens, por categoria funcional e por região.	As tabelas salariais são aplicadas para ambos os géneros. <i>Ratio</i> = 100%.

Sociedade
Aspeto Material: Corrupção

G4-DMA		62
G4-SO3	Percentagem e número total de Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção e riscos significativos identificados.	68

Responsabilidade Pelo Produto
Aspeto Material: Saúde e Segurança do Consumidor

G4-DMA		69
G4-PR1	Percentagem de produtos e serviços submetidos a avaliação de impactos na saúde e segurança do Consumidor.	70

Aspeto Material: Rotulagem de Produtos e Serviços

G4-DMA		72
G4-PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos da empresa e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação.	A CP dispõe de informação relativa aos diversos serviços disponíveis nas estações, no <i>site</i> e nos comboios. Compreende, entre outras, preços, condições de utilização e horários.
G4-PR5	Resultados de pesquisas que meçam a satisfação do consumidor.	74

Aspeto Material: Comunicação de Marketing

G4-DMA		72
G4-PR7	Número total de ocorrências e não conformidades com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo.	Não ocorreram.

Aspeto Material: Conformidade

G4-DMA		69
G4-PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Não ocorreram.

Nota: DMA - *Disclosure on Management Approach* (Abordagem da Política de Gestão).



COMBOIOS DE PORTUGAL

