RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

Corporate Responsibility Prime
rated by oekom research

Eco Friendly

COMBOIOS DE PORTUGAL

FICHA TÉCNICA

CP – Comboios de Portugal, E.P.E.
Calçada do Duque, nº 20
1249 – 109 Lisboa
Nº Contribuinte: 500 498 601
Matriculada na C.R.C. Lisboa número 109º
Capital Estatutário € 1.995.317.000

Conceção e Coordenação:

Direção de Planeamento e Controlo de Atividade.

Contactos: webmaster@cp.pt

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA 2

PALAVRA AO PRESIDENTE 8

A EQUIPA DE GESTÃO 10

SOBRE O NOSSO REPORTE 12

SOBRE NÓS 14

Um pouco de História 15

Visão, Missão e Valores 16

A nossa organização 17

Modelo de Governo 17

O Grupo CP 17

Os Recursos 18

Os Mercados Servidos em 2013 21

As nossas marcas e serviços 23

Organizações a que pertencemos 24

Organizações para as quais contribuímos 24

Ética e Risco 25

CICLO DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE 26

Cadeia de Valor 27

Stakeholders - Expectativas e Resposta 28

QUALIDADE – UMA PRIORIDADE 31

Informação e aquisição de Títulos de Transporte 32

Pontualidade 32

Regularidade 33

Limpeza de comboios e estações 33

Tratamento de reclamações 33

Assistência a pessoas de mobilidade reduzida 34

Barómetro ou Estudo de Satisfação do Cliente 35

2013 – UMA PANORÂMICA 36

Timeline 37

Oferta/Operação 39

Lançamento do Comboio Celta e Ajustamento da oferta regional na linha do Minho 39

Novo horário na linha do Oeste 39
Novo IC para Braga 40
Alterações de oferta na Linha do Vouga 40
Festival Optimus Alive 40
Campanha 2013 do Comboio Histórico 41
Nova Restauração no Serviço Internacional 41
Outras ações 41
Tarifário 42
Yield Management 42
Atualização tarifária e novo zonamento para a CP Porto e CP Lisboa 42
Integração tarifária do Intercidades e Alfa Pendular 43
Extensão do Navegante a Moscavide 43
Intra Rail Live Trip para Grupos 43
Campanha Tarifária do Serviço Internacional 44
Desconto de 25% para todos os Jovens nos serviços de Longo Curso 44
Train Sharing 44
Outras Ações 45
Qualidade 46
Wi-Fi gratuito 46
Novo Call Center 46
Citizen car-sharing 46
CP renova Certificação da Qualidade 46
Bilhética e Distribuição 47
Novo canal de venda no Longo Curso 47
Acordo de Cooperação Comercial CP/RENFE 47
Música+Comboio 47
Comunicação 48
Comunicação Institucional 48
Comunicação destinada ao segmento lazer 48
Comunicação destinada aos segmentos Infantil/Jovem 48
Inovação 49
Conclusão do projeto de acessos controlados na CP Lisboa 49

Portal Viva 49
Lançamento do Cartão Caixa Viva 49
Outras ações 50
Segurança 51
Projeto "Violence in Transit" 51
Simulacros de acidente 51
Ações de formação em segurança 51
Intervenção Social e Ambiental 52
Divulgação de "My Social Project" 52
"Projeto Janela" 52
"Um comboio para Cascais" 52
Reabilitação artística do Túnel de Alcântara-Mar por artistas voluntários 53
Participação na Semana Europeia da Mobilidade 53
Instalação de suportes para transporte de bicicletas 53
Eleição do Presidente da CP como Membro do Comité de Gestão da UIC 53
Restauro do Comboio Presidencial 54
Outras ações 54
Prémios Recebidos 55
Marca que Marca 55
Certificação da CP como Prime no Rating de Sustentabilidade pela Oekom Research. 55
Cartão Caixa Viva 55
OS NOSSOS COMPROMISSOS 56
Os nossos compromissos para o ano de relato e para o futuro 57
Na Vertente Económica 57
Na Vertente Ambiental 57
Na Vertente Social 57
O nosso desempenho económico 58
O nosso desempenho ambiental 59
O nosso desempenho social 61

VERTENTE ECONÓMICA 62
Abordagem da política de gestão 63
Aspeto: Desempenho 63
Aspeto: Presença no mercado 66
Aspeto: Impactos económicos indirectos 67
VERTENTE AMBIENTAL 69
Abordagem da política de gestão 70
Aspeto: Matérias-primas 71
Aspeto: Energia 72
Aspeto: Água 76
Aspeto: Emissões, efluentes e resíduos 77
Aspeto: Produtos e serviços 82
Aspeto: Geral 83
VERTENTE SOCIAL 84
PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO 84
Abordagem da política de gestão 85
Aspeto: Emprego 86
Aspeto: Relações entre colaboradores e administração 90
Aspeto: Segurança e saúde no trabalho 90
Aspeto: Formação e educação 92
Aspeto: Diversidade e igualdade de oportunidades 93
Aspeto: Padrões de trabalho do pessoal circulante 94
DIREITOS HUMANOS 95
Abordagem da política de gestão 96
SOCIEDADE 97
Abordagem da política de gestão 98
Projetos sociais 98
Pessoas com necessidades especiais 98
Divulgação cultural 98
Aspeto: Políticas públicas 100
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO 101
Abordagem da política de gestão 102

Aspeto: Saúde e segurança do consumidor 104
Aspeto: Rotulagem de produtos e serviços 105
RESUMO DOS VALORES DOS INDICADORES 107
CONTEÚDO GRI 125
GLOSSÁRIO 137

PALAVRA AO PRESIDENTE

PALAVRA AO PRESIDENTE

Bem-vindos ao Relatório de Sustentabilidade da CP de 2013.

O Conselho de Administração que presido assumiu funções no final de fevereiro de 2013.

O primeiro grande desafio que se nos apresentava era, inequivocamente, o da necessidade urgente de pacificação da vida interna da empresa, pondo fim a um período alongado de crispação e ausência de diálogo laboral e restituindo à CP a capacidade de cumprir a missão de proporcionar o serviço de transporte essencial à vida de tantos portugueses.

Com o esforço de todos, conseguimos vencer este desafio e restituir aos nossos clientes um serviço fiável, seguro e regular, que veio permitir a progressiva retoma da confiança pública na nossa empresa e a adoção de políticas comerciais mais agressivas.

Criaram-se novos serviços para beneficiar as comunidades, novos tarifários e novos modos de pagamento.

O trabalho desenvolvido já começou a dar frutos: a inversão da perda de passageiros e os resultados, embora ainda tímidos, estão à vista de todos.

No entanto, apesar da predominância dos objectivos económico-financeiros, a CP não deixou de dar especial atenção às matérias ambientais e sociais e às preocupações com a segurança, como provam os investimentos realizados e a formação prestada. Tudo isto permitiu à CP reforçar o seu contributo positivo e valioso para a sociedade.

A sustentabilidade depende da nossa capacidade para criar resiliência nos nossos planos e operações, apesar das dificuldades.

Pelo fato de operar de uma forma responsável, os objectivos da CP evidenciam uma aposta na obtenção de maior produtividade e na criação de benefícios para todos os *stakeholders* – oferecer serviços mais eficientes aos seus clientes, criar uma cadeia de fornecimento mais forte para os seus fornecedores e manter os postos de trabalho dos seus colaboradores.

Temos ainda um papel importante na mitigação das alterações climáticas, uma vez que qualquer comboio com apenas média ocupação substitui vários veículos rodoviários ou até aéreos, muito mais poluentes e ruidosos. Cientes desta responsabilidade apostamos os nossos recursos nas ligações onde somos competitivos, onde transportamos mais clientes, que preferem assim o modo mais rápido e sustentável de viajar.

Para o futuro, vamos continuar a procurar garantir o equilíbrio dos custos com as receitas operacionais, de modo a conseguir a sustentabilidade económico-financeira, aproveitando o *know-how* dos nossos recursos humanos e gerindo responsavelmente os restantes recursos, com uma constante melhoria da qualidade, pois o papel da CP na sociedade portuguesa é imprescindível.

A todos os colaboradores da CP agradeço o trabalho desenvolvido.

Uma palavra final de agradecimento às Tutelas Setorial e Financeira pelo apoio prestado para permitir à CP seguir o rumo da sustentabilidade.

Manuel Queiró
Presidente do Conselho de Administração

A EQUIPA DE GESTÃO

Eis a Equipa que liderou o processo de sustentabilidade da CP:

Dra. Cristina Pinto Dias	Eng. Manuel Queiró	Dra. Isabel Vicente	Dra. Maria João Calado Lopes
Vice-Presidente	Presidente	Vogal	Vogal

SOBRE O NOSSO REPORTE

O Relatório de Sustentabilidade reporta a nossa *performance* aos principais *stakeholders* e celebra o nosso sucesso de mais um ano a oferecer mobilidade ferroviária a nível nacional.

O 5º Relatório de Sustentabilidade da CP, mantendo a periodicidade anual, segue as Directrizes da *Global Reporting Iniciative*, na versão G3.1, com os respectivos protocolos de indicadores.

São ainda apresentados indicadores do sector, utilizando a versão piloto do suplemento "*Logistics and Transportation*".

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.

A informação aqui relatada pode ser complementada com o Relatório e Contas 2013 e Relatório de Governo Societário, nomeadamente no que respeita aos indicadores financeiros e 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.

O presente Relatório apresenta um nível de cumprimento da GRI correspondente ao nível B, uma vez que apenas não responde a um dos indicadores essenciais do protocolo por não ter sido possível a recolha de dados.

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

Este Relatório não foi objecto de uma verificação externa.

SOBRE NÓS

Um pouco de História

A actividade ferroviária iniciou-se em 1856, fazendo já parte da História de Portugal. Em todos os meses do ano se podem celebrar efemérides:

Janeiro de **1888** – Portaria que autorizou a ligação Campanhã-S.Bento — 125 Anos

Março de **1995** – Assinatura protocolo para a construção da estação multimodal do Oriente — 18 Anos

Maio de **1875** – Inauguração da Linha do Minho — 138 Anos

Maio de **1932** – Inauguração da estação de Terreiro do Paço — 81 Anos

Janeiro | **Fevereiro** | **Março** | **Abril** | **Maio** | **Junho**

Fevereiro de**1903** – ligação ferroviária a Beja — 110 Anos

Fevereiro de**1861** – inauguração da Linha do Sul Barreiro-Vendas Novas — 152 Anos

Abril de **1887** – Alvará para a construção da Linha de Cascais e inauguração da Linha Sintra — 126 Anos

Abril de**1906**– conclusão da Linha do Sul até V.R.St. António — 107 Anos

Junho de **1951** – Contrato de Concessão Única à CP de toda a rede ferroviária — 62 Anos

Julho de **1882** – Abertura à Exploração da Linha da Beira Alta — 131 Anos

Julho de **1875** – Abertura à Exploração da Linha do Douro — 138 Anos

Setembro de **1863** – Início da circulação do Comboio da Estremadura (ligação de Elvas a Badajoz) — 150 Anos

Julho | **Agosto** | **Setembro** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro**

Agosto de **1928** – Inauguração da estação de Cais do Sodré — 85 Anos

Outubro de **1856** – **Inauguração do Caminho-de-ferro em Portugal** — 157 Anos

Outubro de **1887** – Início do Serviço do Sud Express (ligação a Paris) — 126 Anos

Dezembro de **1908** – Conclusão da Linha do Vouga — 105 Anos

Dezembro de **1887** – Conclusão da Linha do Douro — 126 Anos

Visão, Missão e Valores

Visão

Ser a melhor empresa de serviço de transportes, orientada para o cliente e amiga das pessoas e do ambiente, capaz de satisfazer as expectativas de qualidade e de segurança dos seus clientes, pautando a sua atuação por critérios e objetivos de eficácia e de competitividade.

Missão

Prestar serviço de transporte ferroviário de passageiros, com uma dinâmica de inovação, salvaguarda do ambiente e melhoria de segurança, através de:

Permitindo aumentar o valor do serviço oferecido aos clientes e reforçar as quotas de mercado nos segmentos-alvo.

Oferta de comboios competitivos em termos de rapidez, frequência, pontualidade, conforto e higiene;

Promoção da intermodalidade para uma oferta de serviços integrados e ajustados às necessidades dos clientes;

Pessoal qualificado e motivado, funcionalmente enriquecido e capaz de iniciativas;

Uma organização flexível e capaz de responder aos desafios do mercado;

Estabelecimento de sistemas de preços compatíveis com os vários mercados e que tenham em conta a relação preço/qualidade;

Contratualização justa quer dos serviços prestados, nomeadamente do serviço público, quer dos serviços necessários à exploração;

Uma comunicação dinâmica e de qualidade;

Desenvolvimento de parcerias (estratégicas) que reforcem a cadeia de valor dos serviços prestados;

Valorização das relações com as comunidades locais.

Valores

Valores Posicionais
- Profissionalismo: Espírito de Equipa, Rigor
- Ética: Verdade, Honestidade, Transparência
- Iniciativa: Inovação, Dinamismo

Valores Profundos
- Segurança
- Qualidade
- Ambiente

Valores Relacionais
- Compromisso: Confiança, Diálogo
- Humanismo: Civismo, Educação, Urbanidade

A nossa organização

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[1], sendo ainda auditada por um Auditor Externo.

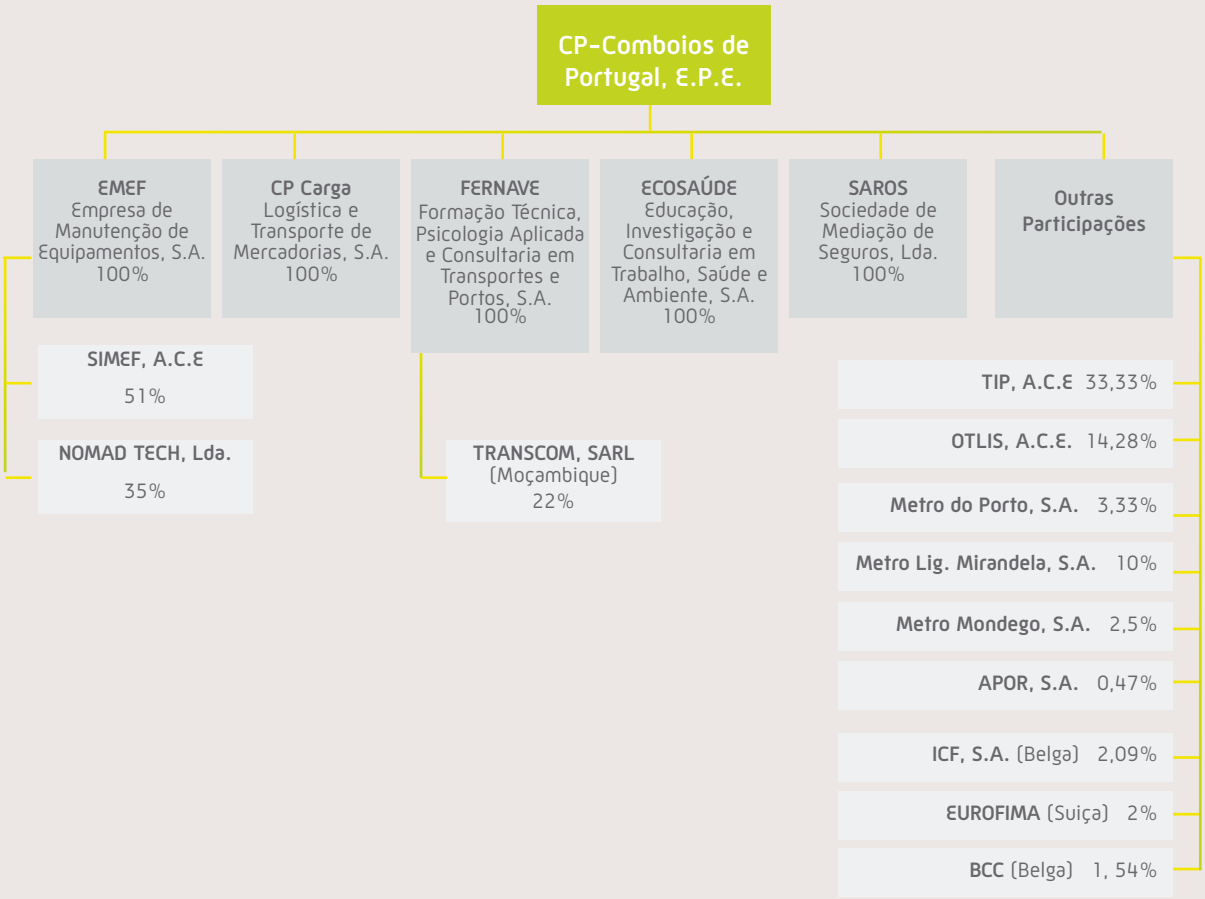
O modelo de governo da CP encontra-se amplamente descrito no Relatório de Governo Societário 2013.

O Grupo CP

A CP é uma empresa pública de transporte ferroviário detida 100% pelo Estado. Controla empresas na esfera dos fornecimentos no sector e detém participações minoritárias casuísticas.

Em 2013, as funções de administração das empresas participadas em que a CP detém controlo, passaram a ser assumidas integral e exclusivamente por membros da administração da empresa mãe.

O esquema seguinte apresenta as participações da CP e suas empresas participadas a 31.12.2013.



1. Aguarda nomeação.

Os Recursos

Recursos Humanos

Orientação

Em 2013, prosseguiu o processo de reajustamento dos recursos humanos em resultado da reestruturação e redimensionamento dos serviços, com reflexo na melhoria dos indicadores de desempenho e com impacto na redução dos gastos de financiamento.

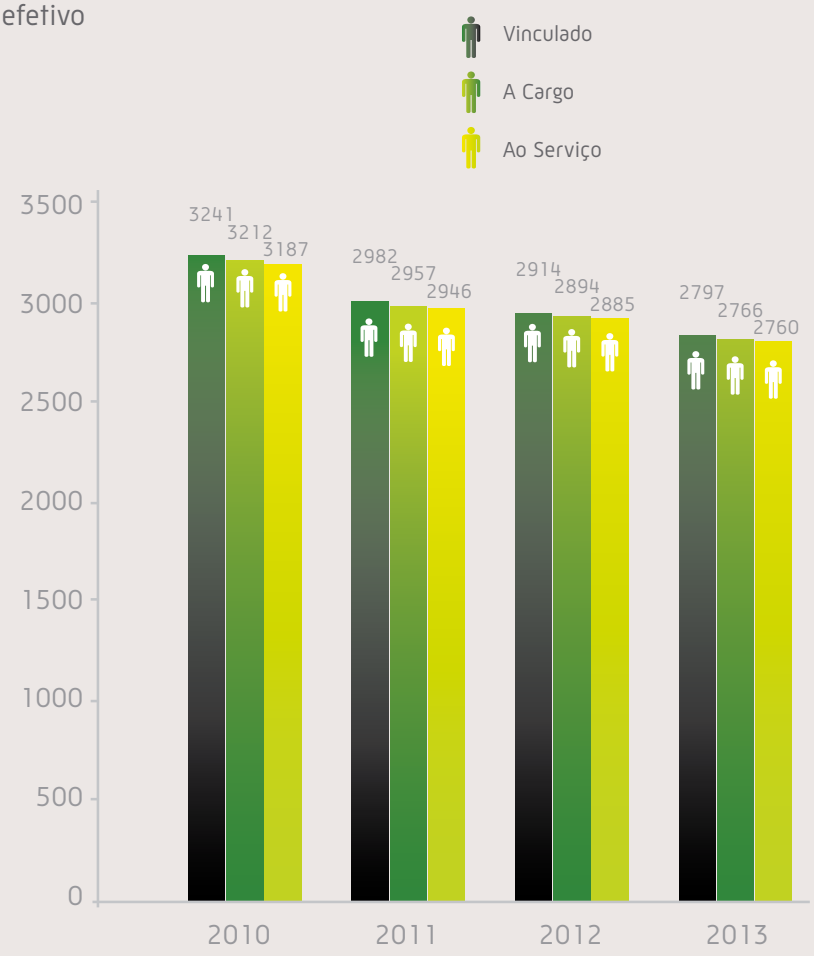
A CP continuou a promover a total igualdade de oportunidades junto dos seus colaboradores e a apostar na sua valorização profissional.

Efetivo

O quadro de efetivos a cargo, no final de 2013, era composto por 2 766 trabalhadores, verificando-se uma redução de 128 colaboradores face a 2012. Esta redução foi alcançada essencialmente ou através de reformas por limite de idade, ou através de rescisões por mútuo acordo, ou ainda por iniciativa do trabalhador.

EFETIVO a 31 de dezembro	2012	2013	Δ 2013-2012
Vinculado	2.914	2.797	-117
A Cargo	2.894	2.766	-128
Ao Serviço	2.885	2.760	-125

O gráfico seguinte mostra a evolução do efetivo nos últimos anos:



A empresa 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.

No que respeita à composição dos efetivos de acordo com o género (proporção homem/mulher) apesar de no final de 2013 haver apenas cerca de 14% de mulheres no quadro de efetivos, devido à forte componente operacional da Empresa, a CP tinha 75% de mulheres no Conselho de Administração e 49% nos diretores de primeiro nível.

Em ponto posterior deste Relatório, na Vertente Social, encontra-se informação adicional sobre os Recursos Humanos.

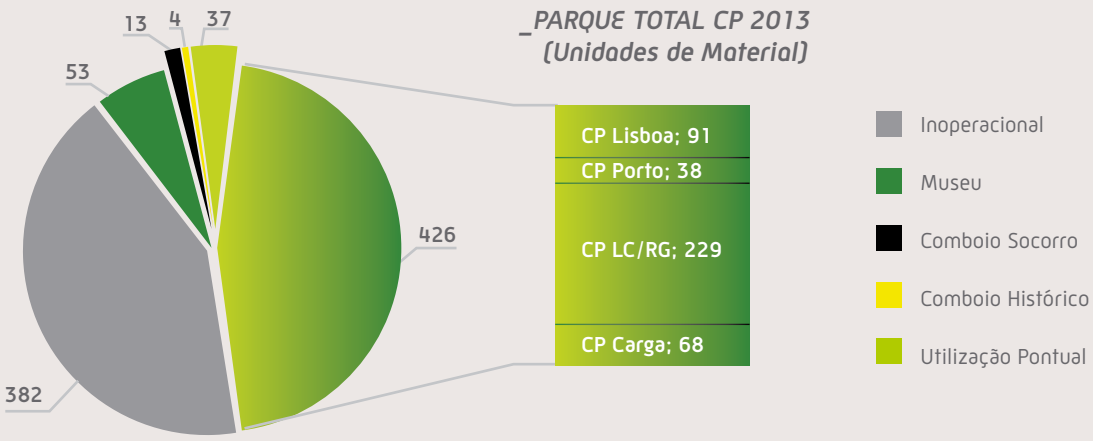
Frota

Orientação

Em 2013, a CP continuou a otimizar a utilização do parque de material circulante e das suas componentes estratégicas e a promover a realização de estudos nos domínios da manutenção e reparação dos sistemas e equipamentos, tendo em conta os últimos desenvolvimentos tecnológicos. Visou sempre a promoção da segurança, eficiência e economia na utilização do material circulante. Promoveu contatos para a venda de material circulante não necessário à operação.

Material ao Serviço e Desativado

À data de 31 de dezembro de 2013 o parque total de material motor e rebocado da CP era constituído por 915 unidades. Destas, 426 unidades encontravam-se afetas ao parque ativo, 382 unidades integravam o parque de material inoperacional e 107 unidades são material de utilização pontual, do comboio histórico, do comboio socorro ou encontram-se cedidas à Fundação Nacional Museu Ferroviário.



O parque ativo de material circulante da CP, em serviço comercial nas Unidades de Negócio e na CP Carga, SA, era composto por 186 automotoras elétricas, 49 automotoras diesel, 52 locomotivas elétricas, 38 locomotivas diesel e 101 carruagens.

De salientar que, no parque ativo se encontram incorporadas 17 automotoras diesel da série 592, alugadas à RENFE.

Frota ao serviço	
Automotoras	
Diesel	49
Elétricas	186
Locomotivas	
Diesel	38
Elétricas	52
Carruagens	101

Tecnologias de Informação/ Inovação

Equipamento Operacional Instalado

O equipamento de venda e de validação ou controlo de títulos instalado na CP em utilização comercial consta do quadro seguinte:

Tecnologias de Informação	CPLC/RG	CPLX	CPPT[1]	TOTAL
MVA		163	90	253
Validadores		159	239	398
Gates		346		346
EPVC [2]	325	196	110	631
PVA	156	105	66	327

Notas: **[1]** Equipamentos TIP alugados pela CP, exceção para 29 PVAs, ativos da própria CP.
[2] Para a CPLC/RG consideraram-se 30 equipamentos EPVC que estão em operação nos autocarros do serviço de substituição no Ramal da Lousã.

– O Glossário contém as definições de MVAs, *gates*, EPVC e PVA.

Inovação

A CP apostou num conjunto de projectos, descritos em ponto posterior deste relatório, tais como a venda no canal *Ticketline*, o Portal VIVA, o Cartão Caixa Viva e o projeto de Controlo de Acessos a Estações da CP Lisboa, com o objectivo de:

- Modernizar o sistema de vendas;
- Integrar a bilhética com os outros Operadores de transportes, com vista à intermodalidade;
- Controlar a fraude;
- Segurança;
- Criar ferramentas para aumentar a produtividade;
- Poupar recursos.

Para o material circulante desenvolveu a plataforma informática GMC (gestão de material circulante) que consiste numa ferramenta informática que permite monitorizar o material circulante e desse modo melhorar a sua gestão e optimizou a plataforma PNF – Painel de Navegação Sobre a Fiabilidade que permite o registo e acompanhamento das não conformidades técnicas e de conforto relativas ao material circulante.

OS MERCADOS SERVIDOS EM 2013

Oferta

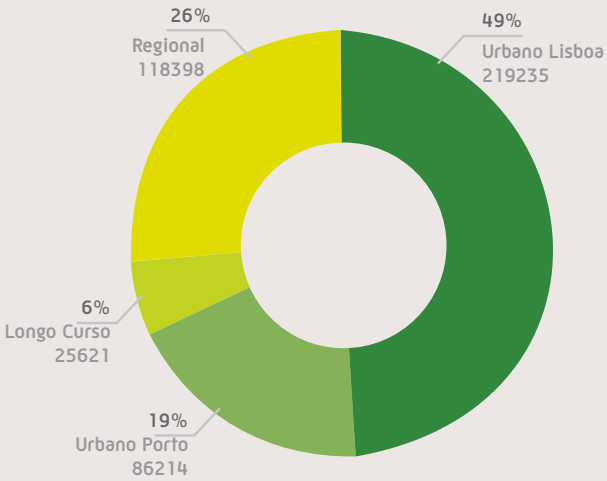
Para dar resposta aos diferentes segmentos de procura a CP tem a sua oferta estruturada pelos seguintes serviços:

- Serviços urbanos e suburbanos, 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 por adicionais níveis de conforto.

No que toca ao longo curso, o mercado está segmentado por tráfego Internacional, Alfa e Intercidades (com oferta e tarifários diferenciados). Quanto ao tráfego Internacional, os comboios Sud dirigem-se a Hendaye, onde fazem a ligação aos comboios franceses até Paris, o comboio Lusitânia destina-se a Madrid e o Celta faz a ligação entre Porto e Vigo.

Em 2013 circularam 449.468 comboios na rede, divididos pelos tráfegos, do seguinte modo:

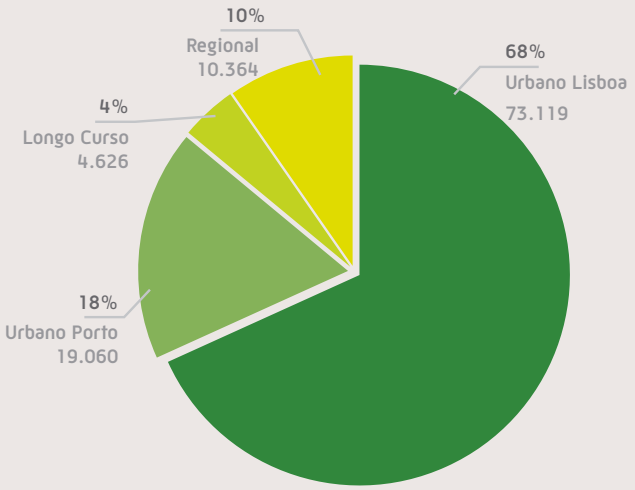
_COMBOIOS OFERECIDOS EM 2013



Passageiros

A CP transportou em 2013 cerca de 107,2 milhões de passageiros, distribuídos pelos diversos segmentos de procura:

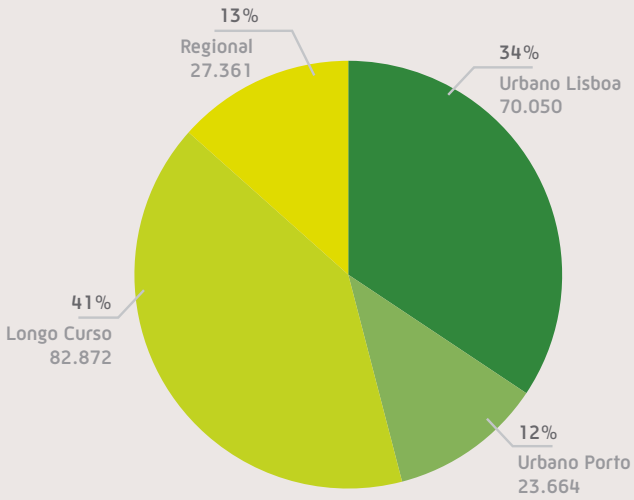
_SEGMENTAÇÃO DA PROCURA DA CP (Milhares de Passageiros)



Proveitos

Em 2013 os proveitos ascenderam a de cerca de 124 milhões de euros:

_PROVEITOS DE TRÁFEGO (Milhares de Passageiros)



As nossas marcas e serviços

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%.

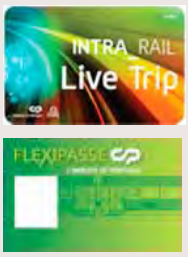
A CP tem associadas marcas a cada um dos diferentes serviços:

- ALFAPENDULAR
- INTERCIDADES
- INTERNACIONAL
- COMBOIOS REGIONAIS
- COMBOIOS URBANOS > LISBOA
- COMBOIOS URBANOS > PORTO

Alguns comboios também têm uma marca e uma assinatura associadas – o Celta e o comboio Histórico:

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.

Os diversos bilhetes constantes do vasto tarifário da CP têm igualmente marcas e assinaturas associadas:



Organizações a que pertencemos

SIGLA	Nome
Organizações Nacionais	
AMTC	Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
Organizações Nacionais Participadas	
FMNF	Fundação Museu Nacional Ferroviário
OTLIS	Operadores de Transportes da Região de Lisboa, ACE
TIP	Transportes Intermodais do Porto, ACE
Organizações Internacionais	
UIC	International Union of Railways
CER	Community of European Railway and Infrastructure Companies
CIT	International Rail Transport Committee
ERRAC [1]	European Rail Research Advisory Council
EURAIL Group	Organinzação 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
Organizações Internacionais Participadas	
EUROFIMA	European Company for the Financing of Railroad Rolling Stock

Notas: **[1]** A CP representa o Estado Português
[2] Grupo Especial dentro da UIC

Organizações para as quais contribuímos

SIGLA	Nome
Organizações Nacionais	
FERROFER	Federação Portuguesa de Clubes Ferroviários
SANGFER	Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue

Ética e Risco

A CP dispõe de um Código de Ética, disponível no *site*, que visa o cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares, assim como a atuação ética de todos os profissionais que integram a Empresa. Existe ainda uma Comissão de Ética, que assegura que estes princípios sejam observados e de um "Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas", tendo vindo a atualizar o seu Sistema de Gestão de Risco.

Estes pontos são abordados com profundidade no Relatório de Governo Societário 2013, no capítulo "Prevenção de Conflitos de Interesses".

CICLO DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

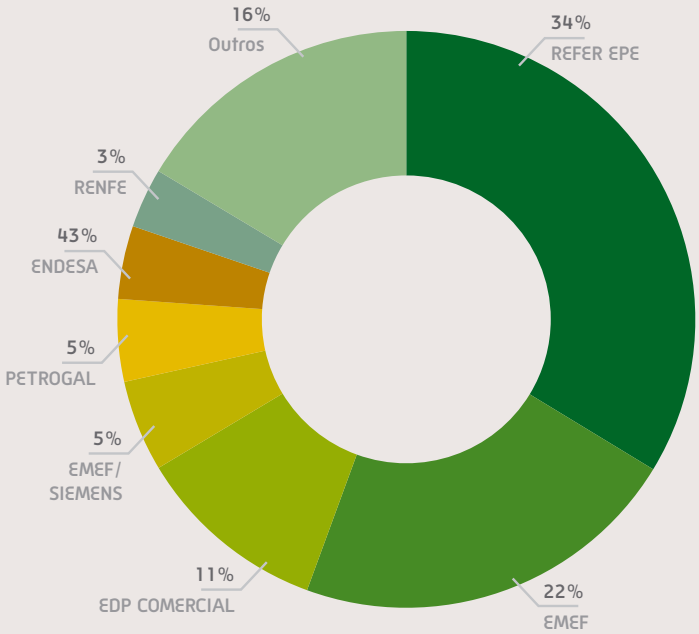
Cadeia de Valor

Fornecedores

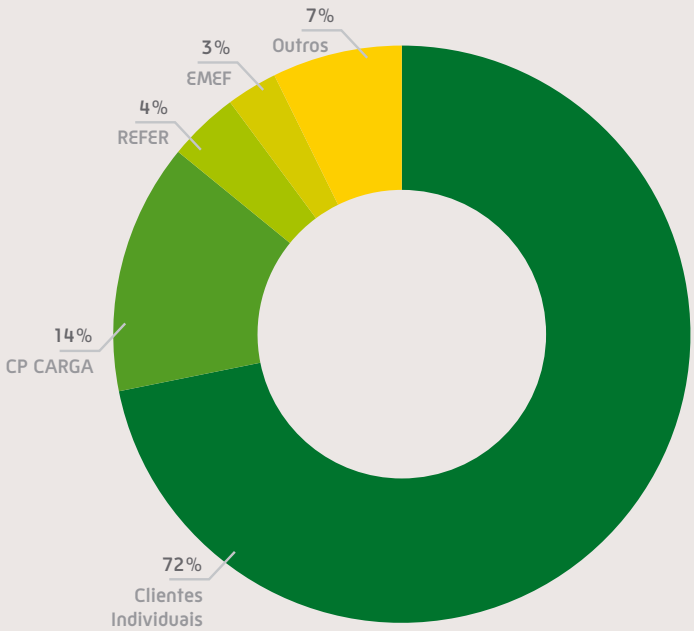
Produção
Venda de Títulos Transporte
Serviços Acessórios
Circulação de comboios

Clientes

_FORNECEDORES CP - 2013 (Faturação)



_CLIENTES CP - 2013



Stakeholders – Expectativas e Resposta

A identificação das partes interessadas da CP, assim como as formas de diálogo, foi feita com base em critérios de importância, relevância, influência e preocupação com as principais temáticas do sector. A interacção com os mesmos permite à CP captar a percepção, expectativas e necessidades que têm relativamente às práticas, posicionamento e valores da Empresa.

Os principais *stakeholders* e a sua interacção com a CP são os seguintes:

Clientes

Estado e Entidades Reguladoras

- Regulador – IMT
- Entidades governamentais

Fornecedores

Financiadores

Comunicação Social

Trabalhadores

- Colaboradores
- Organizações Repres. dos Trabalhadores

Outros Operadores e Parceiros Estratégicos

- Operadores
- Câmaras Municipais
- ONGs

STAKEHOLDER	Contacto	Expectativas	Resposta	Temas Materiais
Clientes	Estudos de mercado	Segurança	Melhorar o serviço	Promoção da Eficiência
	Barómetro de Satisfação com o Serviço	Pontualidade	Fidelizar	Promoção da Qualidade
	Gestão de Reclamações/ Sugestões	Regularidade	Aumentar quota de mercado	Alterações Climáticas
	Bilheteiras	Adequação dos horários	Melhorar a imagem	Cultura
	Gabinetes de Apoio ao Cliente	Informação		Inovação
	Contatos com associações representativas			Segurança
	Informação em diversos meios: Website, Media, flyers, cartazes, Call Center, etc			
Estado e Entidades Reguladoras	Reuniões de trabalho	Prestação do serviço de transporte	Cumprir orientações e decisões quanto a objetivos estratégicos ou legislação	Sustentabilidade económico-financeira
	Receção de orientações e decisões quanto a objetivos estratégicos	Cumprimento das orientações e da legislação	Fornecer informação económico-financeira	Promoção da Eficiência
	Legislação			Promoção da Qualidade
				Ética
				Alterações Climáticas
				Gestão Ambiental
				Não discriminação
				Inovação
Fornecedores	Negociação de qualidade dos produtos fornecidos	Cumprimento dos compromissos assumidos	Cumprir compromissos	Sustentabilidade Economico-financeira
	Negociação de prazos de pagamento			Gestão Ambiental
	Negociação de preços			Inovação
	Contactos regulares			Promoção da Eficiência e da Qualidade
Financiadores	Negociação de prazos de pagamento	Cumprimento dos compromissos assumidos		
	Reporte de informação periódica		Assegurar financiamento	Sustentabilidade Economico-financeira
	Resposta a pedidos de informação		Assegurar taxas de juro adequadas	
Comunicação Social	Contactos regulares	Acesso a Informação fidedigna	Transparência	Sustentabilidade Económico-financeira
	Resposta a pedidos de informação			Promoção da Eficiência
	Press releases.			Promoção da Qualidade
				Ética
				Inovação
				Cultura

STAKEHOLDER	Contacto	Expectativas	Resposta	Temas Materiais
Colaboradores e ORTs	Diagnóstico de satisfação	Condições de trabalho	Proporcionar condições de trabalho	Sustentabilidade económico-financeira
	Sistema de sugestões dos colaboradores	Salários	Pagar os salários a tempo	Saúde e Segurança
	Encontros de Quadros	Progressão na carreira	Assegurar formação profissional contínua e adequada	Equilíbrio vida pessoal-profissional
	Newsletter interna	Segurança laboral	Prestar informação	Não discriminação
	Comunicações Internas	Benefícios	Obter paz laboral	Proteção aos Colaboradores
	Intranet	Conhecimento do seu desempenho e objetivos.		
	Reuniões regulares			
	Envio de informação relevante			
Outros Operadores e Parceiros Estratégicos	Apoio em estudos e projetos	Fornecimento de informação	Apoio e troca de informação	Sustentabilidade economico-financeira
	Troca de informação	Prestação de bom serviço de mobilidade	Cooperar para melhorar a intermodalidade e a qualidade do serviço	Promoção da Eficiência
	Cooperação para melhorar a intermodalidade, a informação ao Cliente e os acessos às estações		Preparar e divulgar conjuntamente eventos que envolvam o transporte de massas.	Alterações Climáticas
	Preparação e divulgação conjunta de eventos que envolvam o transporte de massas.			Gestão Ambiental
				Cultura
				Inovação

QUALIDADE – UMA PRIORIDADE

Dado ser um tema da maior relevância para os diferentes *stakeholders*, avaliam-se os principais aspetos, de acordo com os parâmetros internacionais para empresas de transporte de passageiros.

Informação e aquisição de Títulos de Transporte

Para aquisição de títulos de transporte, além dos postos de venda tradicionais, os clientes dispõem de máquinas de venda automática, agências de viagens, internet e a rede de postos Multibanco.

Para informação, existem os postos de venda, Gabinetes de Apoio ao Cliente, um número central de *call center* e o *site* www.cp.pt.

Em termos do EUROBARÓMETRO 2013 os resultados para Portugal foram bastante positivos:

ATRIBUTO	% de inquiridos que se declararam satisfeitos
Facilidade na compra de bilhetes	84%
Informação sobre horários	82%
Informação a bordo em situações de perturbação de tráfego	63%

Pontualidade

A pontualidade do serviço é um dos principais factores da satisfação dos clientes e é essencial para a perceção de qualidade.

A CP monitoriza diariamente a pontualidade, registando-se os seguintes valores anuais:

Pontualidade Diária	2013	2012	2013-2012
Ser. Urbano Lisboa			
Sintra / Azambuja	87,9%	82,0%	**5,9 p.p.**
Cascais	92,7%	93,9%	**-1,2 p.p.**
Sado	90,9%	89,2%	**1,7 p.p.**
Serv. Urbano Porto			
Aveiro	87,1%	88,4%	**-1,3 p.p.**
Braga	95,0%	94,9%	**0,1 p.p.**
Caíde	94,5%	93,3%	**1,2 p.p.**
Guimarães	92,8%	92,3%	**0,5 p.p.**
Serv. Longo Curso			
Alfas	70,6%	82,9%	**-12,3 p.p.**
Intercidades	70,7%	73,8%	**-3,1 p.p.**
Serv. Regional	**83,0%**	**84,4%**	**-1,4 p.p.**

O EUROBARÓMETRO 2013 evidencia que 83% dos inquiridos se declararam satisfeitos com o indicador **Pontualidade/ Regularidade**.

Regularidade

No que respeita à regularidade (ou percentagem de comboios totalmente realizados):

Regularidade	2013	2012	2013-2012
Ser. Urbano Lisboa			
Sintra / Azambuja	97,6%	93,6%	**4,0 p.p.**
Cascais	97,1%	94,7%	**2,4 p.p.**
Sado	97,2%	93,3%	**3,9 p.p.**
Serv. Urbano Porto			
Aveiro	98,3%	96,6%	**1,7 p.p.**
Braga	98,7%	97,9%	**0,8 p.p.**
Caíde	98,7%	96,9%	**1,8 p.p.**
Guimarães	98,6%	96,3%	**2,3 p.p.**
Serv. Longo Curso			
Alfas	98,1%	96,4%	**1,7 p.p.**
Intercidades	98,7%	96,5%	**2,2 p.p.**
Serv. Regional	**97,6%**	**91,2%**	**6,4 p.p.**

Limpeza de comboios e estações

O EUROBARÓMETRO 2013 avaliou igualmente a limpeza de comboios e estações:

ATRIBUTO	% de inquiridos que se declararam satisfeitos
Limpeza e manutenção das estações	73%
Limpeza e manutenção do material circulante, incluindo WCs	66%

Tratamento de reclamações

A CP analisa estes dados trimestralmente, independentemente do tratamento individual que consagra a cada reclamação.

Reclamações	Jan/Mar	Abr/Jun	Jul/Set	Out/Dez
Numero de reclamações e sugestões por milhão de passageiros transportados	208	192	183	202
Total de Reclamações recebidas	5.336	4.278	4.540	5.229

Uma análise mais pormenorizada dos sistema de reclamações/sugestões é apresentada na Vertente Social, Indicador PR5.

Assistência a pessoas de mobilidade reduzida

O EUROBARÓMETRO 2013 avaliou igualmente a assistência a pessoas de mobilidade reduzida:

ATRIBUTO	% de inquiridos que se declararam satisfeitos
Acessibilidade aos comboios	41%
Acessibilidade aos sistemas de reserva	41%
Acessibilidade às bilheteiras e Máquinas de Venda Automática	44%
Informação prévia sobre viagem/serviço SIM	42%
Assistência nas estações a pessoas de mobilidade reduzida	33%

A satisfação com estes parâmetros irá certamente aumentar no seguimento das medidas previstas para o ano de 2014.

A CP dispõe do Serviço SIM, através do qual o Cliente com Necessidades Especiais:

- Obtém informações sobre o que a CP tem para lhe oferecer, a nível de:
  - acessibilidade dos comboios da CP e estações da rede CP;
  - acessibilidade equipamentos;
  - condições comerciais;
  - outros serviços orientados para este Cliente;
  - outros pontos de informação ou envio de sugestões;
  - serviço de assistência no embarque, em viagem e no desembarque;
- Obtém ajuda no planeamento da viagem, nas melhores condições de conforto e segurança;
- Pode beneficiar de assistência no embarque, durante a viagem e no desembarque.

O serviço SIM (Serviço Integrado de Mobilidade) registou o seguinte número de pedidos nos últimos anos:

PEDIDOS SERVIÇO SIM	
2012	2013
88	95

Barómetro ou Estudo de Satisfação do Cliente

Os restantes indicadores avaliados pelo EUROBARÓMETRO 2013 foram os seguintes:

ATRIBUTO	% de inquiridos que se declararam satisfeitos
Bilhética integrada	56%
Pessoal disponível a bordo	71%
Transporte de bicicletas a bordo	36%

Em complemento das condições facultadas nos serviços urbano e regional, em 2013 iniciou-se o projeto de criação de condições para transporte de bicicletas nos serviços de longo curso.

2013 – UMA PANORÂMICA

Timeline

Acontecimentos mais relevantes e principais campanhas de comunicação.

janeiro

_Atualização tarifária 0,9%
_Intra Rail Live Trip Grupos
_Extensão do Navegante a Moscavide
_Novo zonamento para a CP Porto e CP Lisboa

Campanha do novo zonamento CP Lisboa e CP Porto

Campanha do produto Internacional

fevereiro

_Novo Conselho de Administração da CP
_Divulgação de "My Social Project"
_Edição 2012/2013 Schooltrip CP

Campanha Navegante

Comunicação Rotas da Lampreia e das Amendoeiras

Campanha do produto Família

março

_Lançamento da página "Lugar à Janela" no Facebook
_Acordo com as ORT

Lançamento da página "Lugar à Janela" no Facebook

Promoção "Páscoa 50%"

Nova imagem do Cheque Trem

abril

_Lançamento da edição 2013 do MUSICardCP
_Conclusão do projeto de acesso controlado às plataformas da CP Lisboa

Passatempo internacional Coimbra/Madrid

Promoção Queima Fitas CPPT

Promoção Viagens Grupo 2€ CPPT

maio

_"Projeto Janela" na Linha de Cascais e na CP Porto

Divulgação da Rota das Aldeias Históricas e da Rota das Cerejas

Divulgação InterRail e Intra_Rail com passatempos na MegaFM

Viagem Lisboa-S. Sebastian com surfistas incluída na campanha do produto Internacional

junho

_Início da campanha 2013 do Comboio Histórico
_Concurso "Um Comboio para Cascais"
_ Pojeto *"Violence in Transit"*
_"Bilhete de Praia" na Linha de Cascais

Campanha Praias "Some e Segue" para CPLX e CPPT

Promoção da oferta especial para o S. João do Porto

Plano de Comunicação de associação da CP à Música

Campanha "Promo 20%" no fim de semana do 10 de junho

julho

_Lançamento do Comboio Celta e ajustamento da oferta na Linha do Minho
_Festival Optimus Alive
_Festival Super Bock
_Wi-Fi gratuito nos Alfa Pendular
_Portal Viva
_Novo acordo com as ORT

Promoção do *Yield Management*

Promoção do Comboio Celta

Campanha Praias no segmento Regional

Optimus Alive – ativação da marca CP, com presença

agosto

_Integração tarifária das redes AP e IC
_Festival Sudoeste
_*Yield Management* nos comboios AP e IC
_Pintura nas paredes da passagem inferior de Alcântra-Mar por artistas voluntários

Campanha bilhete "Família & Amigos" na CPPT

Festas da Romaria da Nossa Senhora da Agonia

setembro

_Horário da Linha do Oeste- comboios diretos entre Caldas da Rainha e Coimbra
_Manutenção RCM nas carruagens ICs
_Prémio "Marca que Marca"
_Semana Europeia da Mobilidade

Comunicação do novo modelo de oferta da Linha do Oeste

Campanha Festas das Vindimas

Campanha Assinatura CP PT

"Kit do Caloiro" na Universidade do Minho

outubro

_Venda de bilhetes na *"Ticketline"*
_Campanha de vacinação antigripal entre os colaboradores

Promoção da Rota do Azeite

Campanha de Assinaturas no segmento Regional e CP Porto

novembro

_Wi-Fi gratuito IC da Beira Baixa
_Início da venda dos pacotes Comboio+Festival Optimus Alive 2014
_Novo número e serviço no *Call Center* da CP
-Alterações na oferta da Linha do Vouga por restrições do gestor de infraestruturas

Campanha Wi-Fi no Alfa Pendular

Campanha de Assinaturas na CPLX

Campanha de Assinaturas semanais na CPPT

dezembro

_Venda MUSICard CP 2014
_Novo IC para Braga
_Nova restauração nos AP, IC e Sud / Lusitânia
_ 25% desconto a jovens nos serviços de Longo Curso
_*Carsharing* com Andante Gold
_Lançamento do Cartão Caixa Viva

Divulgação *online* do desconto para jovens

Campanha CP Música em *social media*

Campanha Cartão Caixa Viva

2ª Vaga de promoção do *Yield Management*

Oferta/Operação

Lançamento do Comboio Celta e ajustamento da oferta Regional na Linha do Minho

Em julho iniciou-se o serviço do Comboio Celta, que assegura a ligação ferroviária direta entre as cidades de Porto e Vigo, com título de transporte único comum à RENFE e à CP, em apenas 2h15, menos 45 minutos do que na anterior oferta. Potencia-se, assim, as deslocações ferroviárias entre os centros económicos e culturais das duas regiões. Esta ligação foi inaugurada pelo então Ministro da Economia e do Emprego, Álvaro Santos Pereira, e pela Ministra espanhola do Fomento, Ana Pastor, evidenciando os esforços conjuntos dos dois países para o aumento da mobilidade entre o Norte de Portugal e a Galiza.

Com o lançamento do Comboio Celta a CP, reorganizou a oferta do serviço Regional na Linha do Minho, para assegurar paragem em todas as estações anteriormente servidas, entre Porto Campanhã e Valença do Minho, em ambos os sentidos.

Também os comboios da RENFE, que terminavam a sua marcha em Guillarei (Espanha), prolongaram o seu serviço até à estação de Valença do Minho permitindo, assim, quatro ligações diárias entre o Minho e a Galiza.

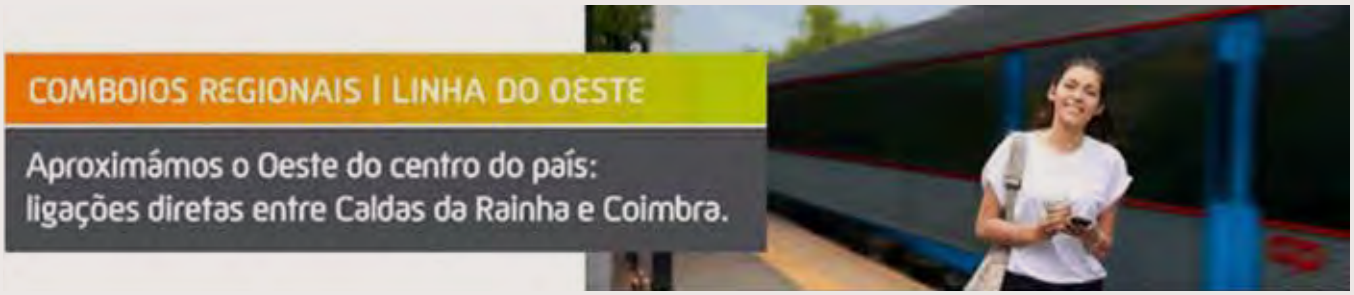
Novo horário na Linha do Oeste

O novo modelo de oferta da Linha do Oeste implementado em setembro, veio ligar a cidade de Caldas da Rainha a Coimbra com comboios diretos. Os restantes horários foram também ajustados entre Caldas da Rainha e Leiria, tendo passado as ligações entre Caldas e Figueira da Foz a ser asseguradas através da correspondência com o serviço urbano de Coimbra na estação de Verride. O novo modelo assume duas lógicas distintas de ligações na região:

-A norte das Caldas da Rainha, o comboio assume uma vocação de serviço de médio e longo curso com comboios diretos entre a Linha do Oeste e Coimbra (criando uma ligação à Linha do Norte e ao serviço Internacional) e horários ajustados entre Caldas da Rainha e Leiria;

-A sul das Caldas da Rainha, privilegiaram-se as ligações de proximidade e de curta distância, numa tipologia de serviço com carácter mais regional.

O horário dos comboios Urbanos de Coimbra também foi alvo de alterações, que visam garantir uma oferta mais cadenciada e regular ao longo do dia.



Novo IC para Braga

O novo horário implementado em dezembro 2013, consubstanciou o reforço das ligações Intercidades para Braga. A cidade passou a ter disponíveis dez ligações ferroviárias de Longo Curso entre Braga e Lisboa, distribuídas ao longo do dia.

O novo serviço Intercidades veio de encontro às necessidades da procura, especialmente dos estudantes naquela cidade que conta com um importante polo universitário e uma forte atividade económica em diversos sectores.

Alterações de oferta na Linha do Vouga

As restrições de velocidade impostas pela infraestrutura em outubro, com particular impacto no troço Oliveira de Azeméis – Águeda, causaram fortes perturbações ao nível da regularidade e pontualidade do serviço. Para minimizar os transtornos decorrentes desta situação, a circulação de comboios, no percurso Sernada do Vouga – Oliveira de Azeméis foi temporariamente substituída por serviço rodoviário alternativo. Relativamente às ligações Sernada do Vouga – Macinhata do Vouga - Águeda, os horários foram também objeto de ajustamentos. As ligações Aveiro – Águeda e Oliveira de Azeméis - Espinho mantiveram o serviço.

Festival Optimus Alive

Além dos comboios especiais, tanto de Longo Curso como da Linha de Cascais, que transportaram os clientes diretamente ao recinto do Festival, a CP manteve uma presença marcante no recinto, assim como na comunicação do evento. Venderam-se bilhetes de comboio no recinto, alcançando uma maior proximidade com os passageiros, que ficaram positivamente surpreendidos por ali poderem adquirir o seu bilhete de regresso a casa, após os concertos do festival.

Campanha 2013 do Comboio Histórico

O Comboio Histórico do Douro, composto por cinco carruagens de madeira datadas do início do século XX e por uma locomotiva diesel, datada de 1967, que conserva todas as suas características originais, realizou viagens todos os sábados, desde junho a outubro, entre as estações da Régua e Tua, dando continuidade à estratégia comercial iniciada no ano anterior.

Com o objetivo de impulsionar as vendas, para além dos bilhetes simples, os clientes tiveram à sua disposição um conjunto de bilhetes especiais que combinam o passeio no Comboio Histórico e as viagens de ida e volta a partir de vários pontos do país até à Régua, nos serviços Alfa Pendular (em classe turística), Intercidades (em 2ª classe) ou InterRegional e Regional.

Nova restauração no serviço Internacional

Com o novo contrato de prestação de serviços de restauração a bordo nos comboios Lusitânia Comboio Hotel e Sud Expresso, as refeições passaram a ser asseguradas na carruagem bar. Os clientes continuaram a ter ao seu dispor um serviço que lhes assegura a possibilidade de tomarem as suas refeições no decurso da viagem, beneficiando de uma tarifa mais reduzida, em *Gran Classe* e *Classe Preferente*. Através da redução do custo das viagens para os clientes e da redução de custos fixos para a CP, a Empresa espera melhorar a sustentabilidade e a competitividade destes serviços face a outros meios de transporte.

Outras ações

• **Otimização de enlaces** entre as ofertas Urbana, Regional e de Longo Curso nos *hubs* de Alfarelos e de Coimbra B e entre a oferta de AP´s e IC´s com a oferta das Linhas do Minho e Douro no *hub* de Porto Campanhã

• **Oferta Turística** – À semelhança de anos anteriores, realizaram-se, entre outras, as Rotas da Lampreia, Amendoeiras, Cerejas, Vindimas e foram lançadas duas novas rotas: Aldeias Históricas e Azeite do Tejo.

Tarifário

Yield Management

O *Yield Management* é um novo modelo de gestão da venda dos lugares não utilizados, atribuindo competitividade ao transporte ferroviário, maximizando receita e aumentando quota de mercado, sem incremento dos custos de produção. Veio disponibilizar a oferta de quase 2000 lugares, por dia, com desconto de 40% no preço base, em caso de compra antecipada.

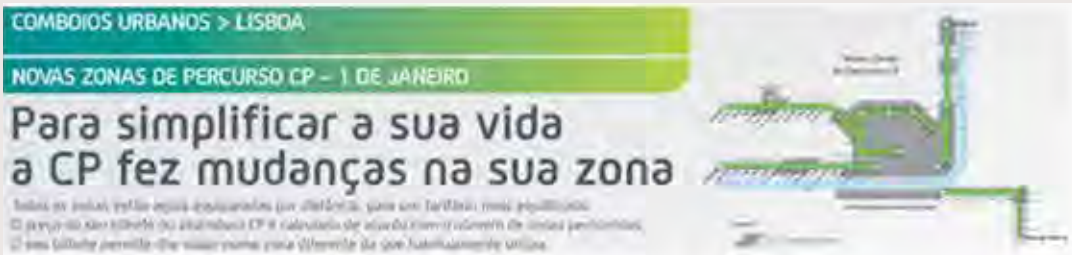
Consiste num contingente diário de lugares, nos comboios Alfa Pendular e Intercidades, definidos por comboio, classe e dia da semana (mínimo: 2 lugares/comboio; máximo 10% dos lugares, em média 30 lugares por comboio). Para beneficiar do desconto fixo de 40%, o cliente tem que comprar o bilhete com uma antecedência mínima de 5 dias, podendo fazê-lo em todos os canais de venda: venda *online*, por telefone ou em bilheteira CP.

Atualização tarifária e novo zonamento para a CP Porto e CP Lisboa

No início do ano ocorreu uma atualização tarifária de 0,9% em todos os serviços da CP. Em simultâneo, entraram em vigor nos Suburbanos os novos modelos de zonamento que vieram simplificar e racionalizar os modelos tarifários.

Na CP Lisboa foi alterado o modelo tarifário rígido assente em origem/destino para um conceito de rede global. O cliente passou a poder usar o mesmo bilhete em qualquer percurso nas Linhas de Sintra, Azambuja, Cascais e Sado, desde que a viagem a efetuar se realize no número de zonas adquiridas. O preço do bilhete ou assinatura CP é calculado de acordo com o número de zonas percorridas, pelo que o cliente paga apenas o transporte que efetivamente precisa utilizar em cada viagem. Todas as estações de Lisboa passam a estar incluídas numa zona única, promovendo uma maior mobilidade dentro da cidade.

O novo modelo de zonamento tarifário da CP Porto veio reajustar a distância zonal média, uniformizando as distâncias quilométricas das zonas tarifárias e eliminando os desequilíbrios existentes. O cliente passou a beneficiar de maior equidade nos preços pagos, dado que, em viagens com distâncias idênticas, são praticados preços equivalentes. Esta alteração permitiu, ainda, aproximar a distância média das zonas dos títulos monomodais da CP no Porto ao zonamento intermodal Andante (*vide* Glossário).



Integração tarifária do Alfa Pendular e Intercidades

A Empresa implementou uma nova matriz tarifária que integra os preços dos serviços Alfa Pendular e Intercidades, quando utilizados sequencialmente.

Os clientes da CP passaram, assim, a beneficiar de preços mais económicos na larga maioria das ligações de Longo Curso, quando estas envolvem a utilização de mais do que um comboio dos serviços Alfa Pendular e Intercidades, com vista a potenciar o seu efeito de rede.

Extensão do Navegante a Moscavide

O passe Navegante integra os operadores Carris, Metro e CP e permite andar de autocarro, elétrico, metro e comboio dentro da cidade de Lisboa. No que respeita aos comboios da CP este título é válido até às estações de Benfica (Linha de Sintra) e Belém (Linha de Cascais) e em 2013 passou igualmente a ser válido até Moscavide (Linha da Azambuja).

Intra Rail Live Trip para Grupos

O novo INTRA_RAIL Live Trip destina-se a grupos organizados, e foi pensado para proporcionar a experiência do INTRA_RAIL em empresas, escolas ou mesmo a grupos de amigos. Está disponível para quatro itinerários fixos e predefinidos e apresenta um preço diferenciado relativamente à versão individual (XCAPE) e (XPLORE). O preço difere, ainda, consoante a época do ano e o itinerário escolhido.

O INTRA_RAIL Live Trip inclui viagens ilimitadas durante 3 dias, dentro do itinerário escolhido, e alojamento durante 2 noites em quarto múltiplo com pequeno almoço incluído, nas Pousadas de Juventude localizadas no eixo escolhido.

Campanha tarifária do serviço Internacional

Na sequência da reformulação do serviço Internacional, ocorrida em 2012, com os comboios Lusitânia e Sud Expresso a passarem a circular em conjunto através da Linha da Beira Alta, a CP lançou em 2013 fortes campanhas de divulgação e promoção, com o objetivo de dar a conhecer estes produtos, com especial enfoque nas tarifas *Web* e *Estrella* (compra *online*).

Em termos de comunicação destacam-se os passatempos com oferta de viagens a universitários, entre Coimbra e Madrid, de viagens a Madrid no Canal Panda e de viagens entre Lisboa e S. Sebastian com surfistas.

Desconto de 25% para todos os jovens nos serviços de Longo Curso

A CP lançou um novo desconto de 25% para jovens dos 13 aos 25 anos, em todos os comboios dos serviços Alfa Pendular, Intercidades, Interregional e Regional, em todas as classes e dias da semana. A CP já praticava descontos de 20% para jovens estudantes, em comboios Intercidades e Alfa Pendular, condicionados à apresentação do Cartão de Estudante. Agora, para além do aumento da percentagem de desconto, este benefício é alargado a todos os jovens deste segmento etário e a todos os comboios de serviços Longo Curso e Regional, sem restrições.

Train Sharing

Com o objetivo de dinamizar a utilização do comboio e aumentar a competitividade do transporte ferroviário de Longo Curso, a CP criou uma nova tarifa promocional, destinada a pequenos grupos de 3 ou 4 passageiros que viajem em conjunto.

Válida para viagens de ida e volta, a realizar às terças, quartas e quintas exclusivamente em serviço Alfa Pendular e Intercidades, tanto na classe Conforto como na Turística, esta tarifa é aplicada a bilhetes adquiridos em simultâneo, para viajar no mesmo dia, classe e origem/destino. Para grupos de 3 passageiros será concedido um desconto de 40% e para grupos de 4 passageiros será concedido um desconto de 50%.

Outras ações

- **"Praias – Soma e Segue"** - desconto de 25% na Assinatura de Estudante durante os meses de férias escolares. Válida para os serviços Suburbanos e Regional.
- **"Bilhete de Praia"** na Linha de Cascais – bilhete semanal de verão com preço bonificado.
- **"Bilhete Família & Amigos"** – comboios Urbanos do Porto - título com a validade de um dia, orientado para o segmento jovem e famílias, disponibiliza viagens a grupos de 3 a 9 pessoas aos fins de semana e feriados, fomentando a utilização do comboio nas deslocações de lazer. Oferece um desconto de 25%, permitindo um número ilimitado de viagens nos comboios Urbanos do Porto, no percurso escolhido.
- **Campanha de Páscoa e de feriados de junho** – promoções especiais, respetivamente, com 50% e 20% de desconto nas viagens de grupos nos comboios Alfa Pendular e Intercidades.
- **Campanha Assinaturas CP Lisboa e Regionais** – a promoção teve dois pontos-chave: fidelização para clientes ocasionais: "Faça as contas, compensa ter Assinatura em vez de bilhetes ocasionais" e experimentação para potenciais clientes.
- **Campanha Assinaturas CP Porto** - com enfoque nos eixos de Porto e Braga, com dois grandes objetivos: fidelização (enfoque nas Assinaturas Mensais Normais e de Estudante) e experimentação (distribuição de *vouchers* de viagens a potenciais clientes).
- **Promoção de viagens de grupo a 2€ na CP Porto** – com o objetivo de fomentar a procura das viagens de grupo e fidelizar crianças e jovens que poderão ser futuros clientes dos serviços regulares.

Qualidade

Wi-Fi gratuito

Disponibilização de Wi-Fi gratuito em todos os comboios Alfa Pendular e Intercidades da Linha da Beira Baixa, permitindo o acesso à internet a bordo, sem qualquer custo associado, a partir de *smartphones*, *tablets*, portáteis e outros equipamentos preparados para o efeito.

Novo *Call Center*

Em novembro, a CP alterou o seu número de atendimento, passando a disponibilizar este serviço durante 24h, todos os dias da semana, para a rede nacional e internacional. O número do SIM – Serviço Integrado de Mobilidade- passou igualmente a estar centralizado.

Citizen car-sharing

Foi estabelecido um protocolo de parceria para a criação de um serviço inovador de *car-sharing* nas principais zonas de interface com transporte público das cidades do Porto e Matosinhos, disponível para os clientes com assinatura "Andante Gold". Trata-se do "Citizen car-sharing", um serviço de aluguer de automóveis à hora, que permite reservar um veículo através da internet ou por telefone e tê-lo disponível nos minutos seguintes, integrando, ainda, como vantagem a possibilidade de utilizar o cartão de assinatura "Andante", como chave para a abertura do carro.

CP renova Certificação da Qualidade

A CP renovou a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a norma ISO 9001:2008. A certificação de acordo com esta norma reconhece o esforço da Empresa em assegurar a conformidade dos seus produtos e serviços, a satisfação dos seus clientes e a respetiva melhoria contínua.

O "Relatório da Qualidade do Serviço CP" de 2013 está disponível para consulta no site da CP (*www.cp.pt*) e no da ERA - European Rail Agency.

(*https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/default.aspx*).

Bilhética e Distribuição

Novo canal de venda no Longo Curso

Celebração de acordo de venda de produtos CP com a *Ticketline*, alargando os canais de contacto e venda de produtos de lazer da Empresa no *site* da *Ticketline* e rede de lojas aderentes.

Foram inicialmente colocados à venda *vouchers*, com preço especial, para viagens na oferta regular e no comboio especial que se efetuou para o concerto dos One Direction, no Estádio do Dragão.

A associação da CP à *Ticketline* teve como objetivo dinamizar as vendas, nomeadamente dos produtos de lazer, já que esta é uma das mais conceituadas empresas nacionais na venda de entradas e produtos associados para eventos dos mais diversos tipos, através de soluções integradas de bilheteira, disponibilizadas com o propósito de encurtar a distância entre o espectador e os referidos eventos.

Acordo de cooperação comercial CP/RENFE

Tendo por objetivo garantir um melhor serviço ao cliente na compra de bilhetes de comboio, a CP passou a vender títulos de transporte dos comboios internacionais que operam entre os dois países (Lusitânia, *Sud Expresso* e Celta) e passes InterRail, utilizando o sistema de venda da RENFE nas bilheteiras portuguesas. A venda de bilhetes e reserva de lugares estão disponíveis em 26 estações da CP, em Lisboa, Porto, Linha da Beira Alta, Linha do Norte, Linha da Beira Baixa e Algarve.

No âmbito do acordo entre os dois operadores de transportes, a RENFE criou, ainda, um novo serviço de atendimento telefónico para informação e apoio à venda, em língua portuguesa.

Música+Comboio

No âmbito da sua estratégia de ligação do comboio a eventos musicais, a Empresa alargou os canais de venda para os produtos MUSICard CP e OPTIMUS ALIVE, com o início da venda na *Ticketline* e no Fã Pack Fnac, para além da restante rede de lojas aderentes e principais bilheteiras da CP.

Simultaneamente, a CP desenvolveu ações de comunicação integrada *online* (cp.pt e cool_train CP), através de vários passatempos, bem como passatempos em Mega Hits, Blitz e Sic Radical com oferta de entradas negociadas com os parceiros.

Comunicação

Comunicação institucional

Além de toda a comunicação da atividade da Empresa, a comunicação institucional dinamizou a gestão da Marca, mantendo a imagem da CP una e consistente, valorizada pelos seus vetores de competitividade que aliam tempo, preço, comodidade e segurança.

Comunicação destinada ao segmento lazer

Com o lançamento da página de *Facebook* "Lugar à Janela", a CP procurou reunir a promoção e divulgação dos produtos e parcerias no âmbito do lazer numa única ferramenta de comunicação. Pretendeu-se dar visibilidade à CP enquanto detentora de uma rede única de destinos e parceiros, com um discurso inspirador, interessante e convidativo à viagem, ao mesmo tempo que se pretende desenvolver uma melhor experiência de Marca.

Comunicação destinada aos segmentos infantil/jovem

A CP prosseguiu em 2013 a sua estratégia de tornar a marca CP numa marca de entretenimento com associação ao universo da música, e procedeu ao *refresh* da sua linha gráfica de comunicação para os segmentos infantil e jovem. Na comunicação *on-line*, adoptou-se a marca *Cool-train* CP para assinar toda a comunicação para este segmento. Prosseguiram as ações *Schooltrip*, com integração deste projeto no micro site CPKids.

Inovação

Conclusão do projeto de acessos controlados na CP Lisboa

Foi concluído em 2013, o projeto de instalação de novo equipamento de controlo de acessos às plataformas de embarque, de um conjunto de 21 estações da CP Lisboa que utilizam bilhética sem contacto.

O projeto foi executado em duas fases, uma primeira para um conjunto de nove estações, cuja instalação piloto ocorreu na estação de Monte Abraão em janeiro de 2009. A segunda fase teve início em maio de 2010 e decorreu até 2013, estando atualmente equipadas todas as estações da Linha de Sintra e cinco estações da Linha de Cascais (Cais do Sodré, Algés, Oeiras, Carcavelos e Cascais).

Portal Viva

O Portal VIVA permite ao seu utilizador aceder a diversa informação sobre os cartões VIVA, desde tarifários, serviços, notícias dos operadores de transporte, agenda cultural e informação ou descontos e vantagens associados ao cartão Lisboa VIVA.

Permite, ainda, efetuar operações úteis, como requisitar cartões Lisboa Viva, consultar os movimentos efectuados com o cartão e, principalmente, carregar *Zapping* ou passes da Região de Lisboa no cartão de cada cliente.

Lançamento do cartão Caixa Viva

O Caixa Viva, cartão multibanco da Caixa Geral de Depósitos, permite o acesso facilitado aos transportes públicos de Lisboa, sem necessidade de prévio carregamento de títulos. É válido nos Operadores de Transportes da Região de Lisboa (OTLIS), promovendo a utilização dos transportes junto de quem não é frequentador habitual ou de quem, sendo utilizador regular, pretenda uma forma de utilização mais simplificada. O cliente não suporta qualquer outro custo, nomeadamente bancário, para além do custo da viagem realizada, cujo valor estará de acordo com as condições comerciais definidas pelos Operadores para o efeito e é descontado na conta do utilizador. Para já disponível na CP Lisboa, Carris, Metro, Transtejo, Soflusa, Fertagus e Metro Sul do Tejo, esta funcionalidade poderá ser alargada a outros operadores.

Outras ações

- **Projeto Ecodriving na CP Porto**, em parceria com a EMEF/Nomad Tech e Toshiba - tem como objetivo desenvolver um interface no material circulante da série "UME's 3400", que se constitua um auxílio de condução aos maquinistas, visando uma condução mais eficiente do ponto de vista energético. Em 2013 decorreram os primeiros testes deste projeto.
- **Manutenção RCM** nas carruagens dos Intercidades, em parceria com a EMEF - a metodologia de manutenção RCM (*Reliability Centred Maintenance* - Manutenção Centrada na Fiabilidade) apoia-se no estudo intensivo dos equipamentos, do material circulante, das suas falhas e respetivas consequências, para definir tarefas de manutenção.

Segurança

Projeto "Violence in Transit"

A CP foi uma das entidades parceiras deste projeto, cuja implementação ficou a cargo da EAPN Portugal – Rede Europeia Anti-Pobreza. Teve como principal objetivo aumentar o conhecimento sobre violência juvenil em locais de trânsito, nomeadamente as estações de comboio, em três países europeus (Espanha, Itália e Portugal) com vista a prevenir estes fenómenos e promover processos de reabilitação nas áreas urbanas. O projeto considerou componentes de investigação, ação e experimentação, consubstanciadas num conjunto de atividades que decorreram na estação de Porto S. Bento.

Simulacros de acidente

Realizaram-se ao longo do ano seis simulacros de acidente. Um dos que mais meios envolveu, denominado "Cacia 2013", foi organizado pelo Centro Distrital de Operações e Socorro de Aveiro. Este exercício teve como objetivo testar a resposta operacional do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro, integrando também os planos de emergência da CP, REFER, CP Carga, INEM, Agrupamento Hospitalar do Baixo Vouga, ASCENDI e BRISA. O cenário criado, na plataforma logística de Cacia, envolveu o descarrilamento de uma composição de transporte de passageiros dos Comboios Urbanos do Porto, provocando um elevado número de vítimas, em simultâneo com uma fuga/derrame de produto perigoso (peróxido de hidrogénio) de um vagão-cisterna estacionado numa das linhas interiores do parque da Plataforma, com possibilidade de ignição (matéria comburente a mais de 200 graus e corrosiva).

Ações de formação em segurança

Foram introduzidos novos conteúdos programáticos nas ações de formação no âmbito do combate a incêndios, nomeadamente, os métodos mais apropriados para responder a um acidente ou situação de emergência, as ações necessárias para minimizar os danos ambientais, as ações de mitigação e resposta a adotar para diferentes tipos de acidentes ou situações de emergência, e a necessidade de um ou mais processos para uma avaliação pós-acidente com vista ao estabelecimento e implementação das ações corretivas e preventivas.

No âmbito da formação e treino operacional das forças de segurança para intervenção em ambiente ferroviário, foi realizado um conjunto substancial de exercícios, que visaram o treino em composições ferroviárias de técnicas de intervenção policial, desde o treino de incidentes simulados nas diversas vertentes da segurança de treino com cães, até à aplicação de robots com o objetivo de detetar objetos suspeitos, passando pelo resgate e salvamento de passageiros, entre outras técnicas.

Intervenção Social e Ambiental

Divulgação do "My Social Project"

A CP colaborou ao longo do ano de 2013 na divulgação do projeto "My Social Project". Trata-se de uma rede social *user-friendly*, atrativa e dinâmica, que pretende reunir numa mesma plataforma, causas, voluntários e empresas (IPSS's, Associações, Grupos e Movimentos de Ação Social), com o objetivo de mobilizar Portugal para o voluntariado. A rede conta atualmente com mais de 2.700 voluntários inscritos e cerca de 250 causas. O MySocialProject.org nasce do trabalho e do empenho de 20 jovens voluntários, que construíram este projeto sem fins lucrativos.

"Projeto Janela"

Transformar carruagens em espaços de lazer para os seus clientes, nomeadamente através da exposição de obras de arte urbana, foi o objetivo subjacente ao "Projeto Janela", concebido e promovido pela CP. Tratou-se de um projeto que reuniu seis artistas de *street art*, nacionais e estrangeiros, com propostas criativas expostas em dez carruagens dos Comboios Urbanos do Porto e na Linha de Cascais. Em Lisboa, as carruagens intervencionadas tiveram a assinatura do espanhol Alberto Folch, e dos portugueses Bruno Pereira e Vihls. No Porto, a intervenção esteve a cargo do artista brasileiro Jorge Fonseca e dos portugueses Francisca Torres e Luís Alegre.

"Um comboio para Cascais"

Concurso entre alunos da Escola António Arroio para a decoração de um comboio da Linha de Cascais, que visou a sensibilização do público mais jovem para a importância da preservação dos bens públicos e do combate às ações de vandalismo nos comboios. O concurso teve por temas, a mobilidade, o comboio, a marca CP e cenas do quotidiano. O trabalho final foi aplicado através de vinil, numa UTE da Linha de Cascais (*vide* Glossário).

Reabilitação artística do túnel de Alcântara-Mar por artistas voluntários

A CP, em conjunto com a APAURB - Associação Portuguesa de Arte Urbana e a Câmara Municipal de Lisboa, promoveu a recuperação da passagem inferior de Alcântara-Mar. Este túnel anteriormente era sujo e perigoso, passando a ser uma atração turística. O trabalho de pintura das paredes foi todo voluntário, tendo as tintas sido oferecidas e o espaço sido transformado numa autêntica cidade subterrânea.

Este projeto permitiu melhorar as condições de acesso dos clientes às estações de Alcântara-Mar e Alcântara-Terra, bem como contribuir para o aumento da perceção de segurança no local.

Participação na Semana Europeia da Mobilidade

A CP associou-se, novamente, às comemorações da Semana Europeia da Mobilidade e do Dia Europeu sem Carros, que decorreram entre 16 e 22 de setembro, subordinadas ao tema "Ar limpo – Está nas tuas mãos!".

Foi prestado apoio à divulgação de diversas iniciativas em curso nessa semana, quer a bordo dos comboios, quer no site e Facebook da Empresa. Para o dia 22 – Dia Europeu sem Carros, a CP concedeu a tarifa especial de 1 euro, nos comboios Regionais e Urbanos, aos participantes em atividades destinadas a assinalar esta data em diversos pontos do país.

Instalação de suportes para transporte de bicicletas

Depois dos serviços Suburbano e Regional, iniciou-se o projeto de criação de condições para o transporte de bicicletas nos serviços de Longo Curso. Em 2013, foram instalados suportes para transporte de bicicletas em 25 carruagens Corail (*vide* Glossário).

Eleição do Presidente da CP como membro do Comité de Gestão da UIC

A UIC (vide Glossário) é a maior associação ferroviária do mundo e tem como missão promover o transporte ferroviário a nível mundial e enfrentar os desafios da mobilidade e do desenvolvimento sustentável. Encontra-se representada nos cinco continentes, reunindo mais de três centenas de membros. O Presidente do Conselho de Administração da CP, Eng.º Manuel Queiró, foi nomeado, por unanimidade, membro do Comité de Gestão da UIC Europa para o biénio 2014/2015, na Assembleia Regional Europeia da UIC.

Restauro do Comboio Presidencial

A Fundação Museu Nacional Ferroviário apresentou publicamente o histórico Comboio Presidencial, que foi alvo de um profundo processo de restauro, inédito em Portugal e executado pela EMEF.

A viagem inaugural partiu da estação de Santa Apolónia, com destino ao Entroncamento, local onde o Comboio ficou em exposição no Museu Nacional Ferroviário e onde serão organizados passeios turístico-culturais, abertos ao público em geral ou aluguer por entidades externas. A CP apoiou este evento, nomeadamente no transporte dos convidados no regresso a Lisboa, em comboio Intercidades.

Outras ações

- **Parceria com a Câmara Municipal de Cascais "Verão na Linha"** – Consistiu em ações de jovens voluntários que prestavam informações, ajudavam a adquirir títulos nas máquinas de venda e monitorizavam o estado de funcionamento de equipamentos, nomeadamente canais de acesso.
- **Participação no Projeto "5 dias, 5 Profissões"** – Com o objetivo de proporcionar a jovens, em idade escolar, a possibilidade de acompanharem um profissional no decorrer do seu dia de trabalho, a Câmara Municipal de Cascais organizou a ação "5 dias, 5 profissões". A CP Lisboa associou-se a esta iniciativa, através da categoria profissional de maquinista. Diariamente, de 15 a 19 de julho, um jovem teve a possibilidade de acompanhar o serviço de maquinista, na Linha de Cascais, aprendendo as principais particularidades e desafios desta profissão.

- **Voluntariado de colaboradores da CP e da empresa responsável pela publicidade interior nos comboios da CP Lisboa, para a remoção de *graffiti* no interior dos comboios da Linha de Cascais** – Esta iniciativa teve como tema "Passageiro agradado, cliente conquistado" e visou melhorar o conforto e a imagem percecionada pelos clientes, garantindo viagens mais agradáveis.

- **"Um dia como arquivista"** – alguns jovens, filhos de colaboradores da CP, participaram na edição 2013 desta oficina lúdico-pedagógica. No decorrer das atividades, estes jovens tiveram oportunidade de contactar com o trabalho de restauro e preservação realizado no Arquivo Histórico e compreender a importância da conservação da memória da Empresa.
- **Oferta de material informático sem utilização na Empresa a ONG's** – No âmbito da dimensão externa da sua política de responsabilidade social, a CP tem vindo a doar material informático, de que já não necessita, a entidades diversas de apoio a pessoas em situações de doença ou carência de algum género. O material doado é considerado obsoleto para a Empresa, estando, contudo, ainda em condições de utilização.

- **Participação nas Jornadas Europeias do Património** – Classificada como Imóvel de Interesse Público e distinguida como uma das mais belas estações de comboios do mundo, a estação do Rossio foi palco de mais uma visita comentada. A CP foi uma das entidades parceiras deste projeto, onde os visitantes, nacionais e estrangeiros, foram conduzidos através da história e dos diferentes espaços da estação, numa iniciativa integrada nas Jornadas Europeias do Património. Na visita foram abordadas questões referentes à construção e diversas intervenções de modernização que a estação e o túnel sofreram ao longo do tempo, bem como as múltiplas funções que o espaço tem vindo a desempenhar. Os visitantes tiveram, ainda, a oportunidade de visitar a Sala do Rei, único espaço que mantém o seu traçado original.

Prémios Recebidos

Marca que Marca

Pelo terceiro ano consecutivo, a CP foi eleita uma "Marca que Marca", obtendo o 1º lugar na categoria "Transporte de Passageiros" num estudo nacional de avaliação de notoriedade espontânea, elaborado pela QSP – Consultoria de Marketing, em colaboração com o Diário Económico.

São oitenta as marcas que integram o ranking de notoriedade espontânea deste estudo, e que os portugueses associam, de imediato e espontaneamente, aos diferentes segmentos do consumo, as quais fizeram parte do guia "Marcas que Marcam", que foi distribuído, gratuitamente, no dia 6 de dezembro, com o Diário Económico.

Certificação da CP como *Prime* no *Rating* de Sustentabilidade pela *Oekom Research*.

Pela segunda vez no percurso do seu relato de sustentabilidade, a CP obteve o estatuto de *Prime*, com um *Rating* de "B-", tendo sido considerada uma das melhores empresas no sector dos transportes, nas áreas social e de ambiente, pela *Oekom Research*.

A *Oekom Research* é uma agência alemã de *rating* de sustentabilidade e é uma das principais agências do mundo de classificação de investimentos voltados para a sustentabilidade empresarial. A avaliação das empresas, conduzida pela *Oekom*, classifica a responsabilidade das organizações em relação à sustentabilidade social, cultural e ambiental, sendo as informações públicas.

Cartão Caixa Viva

O cartão Caixa Viva, multibanco da Caixa Geral de Depósitos que permite o acesso facilitado aos transportes públicos de Lisboa sem necessidade de prévio carregamento de títulos, recebeu o prémio "Produto e Campanha do Mês" de dezembro, da revista Marketeer.

Todos os meses, os membros do Conselho Editorial da Marketeer, composto por um grupo de conceituados profissionais das áreas de gestão, marketing e comunicação, elegem o produto ou serviço e a campanha que, na sua opinião, mais marcam a atualidade.

Esta distinção da Marketeer reveste-se de importância não só ao nível do reconhecimento das valências deste produto, mas também ao nível do aumento da sua notoriedade e consequente promoção da utilização dos transportes públicos.

OS NOSSOS COMPROMISSOS

Os Nossos Compromissos para o Ano de Relato e Para o Futuro

Na Vertente Económica

Continuar a promover a eficiência, sendo o grande objectivo estratégico da Empresa alcançar a sustentabilidade económico-financeira, que se traduzirá na melhoraria do EBITDA e atingir um orçamento económico equilibrado.

Na Vertente Ambiental

- Continuar o trabalho no sentido de melhorar o desempenho ambiental;
- Continuar a poupar recursos.

Na Vertente Social

- Continuar a apostar de uma forma objectiva em acções dirigidas às populações residentes nas envolventes às Linhas e a grupos carenciados, de forma a criar laços emocionais com a CP, melhorando a sua notoriedade;
- Continuar a divulgar a cultura ferroviária, tanto histórica como técnica;
- No que respeita aos Colaboradores, obter a paz social, aumentando a satisfação dos trabalhadores;
- Promover o "saber fazer" através de acções de formação.

O nosso desempenho económico

Sintetizam-se de seguida os resultados obtidos em 2013 para os principais indicadores económicos:

107.169
Milhões de passageiros
Procura

203.948
Milhões de euros
Proveitos de Tráfego

273.751
Milhões de euros
Gastos Operacionais

-19.703
Milhões de euros
Resultado Operacional

-226.517
Milhões de euros
Resultado Líquido

21.953
Milhões de euros
EBITDA

Toda a informação económica encontra-se amplamente comentada no Relatório & Contas 2013.

O nosso desempenho ambiental

O nosso desempenho em termos diretos, decorrente da nossa produção de comboios que aumentou 4,2% face ao ano anterior contribuiu opara os seguintes resultados:

2013 – Papel por Pk
0.009 Kg/Milhares de Pk

2013 – Papel por Ck
1.1 Kg/Milhares de Ck

→

Δ Papel
+ 0,3 Ton

+1%

2013 – Energia por Pk
0,35 Gj / Pk

2013 – Energia por Ck
41,18 Gj / Ck

→

Δ Energia
+ 103.276 Gj

+9,8 %

Δ Resíduos
-2.208 Ton

- 58%

Δ Papel Reciclado
- 4,18 Ton

- 60%

Δ Água
-32.360 m^3

- 26 %

Δ Pegada de Carbono
-1.056,8 $TonCO_2e$

- 2%

O aumento da oferta explica o acréscimo de papel e energia ocorrido.

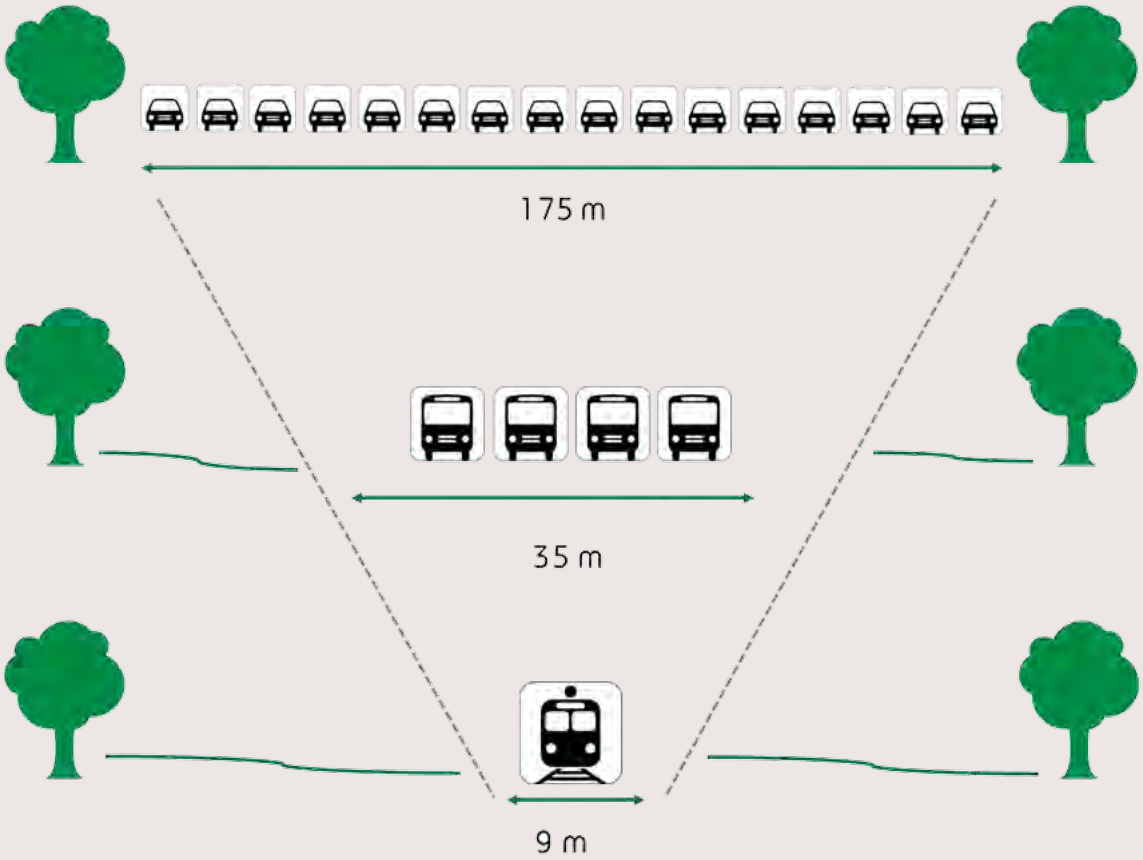
No entanto, socialmente, a actividade da CP tem um desempenho muito mais abrangente em termos da comunidade – permite enormes poupanças no consumo de energia, evita milhões de toneladas de emissões de CO2 e possibilita enormes poupanças na ocupação do espaço necessário à mobilidade das populações[2]:

2. Fonte: UITP

A título de exemplo refere-se que para transportar as 1300 pessoas de lotação de um comboio da Linha de Sintra, são necessários 26 autocarros ou 812 automóveis (pressupondo a média de ocupação de 1,6 passageiros por automóvel).

Para transportar 50 000 pessoas por hora e por direcção, são necessários:

- 175 m de largura de estrada para automóveis ou;
- 35 m de largura de estrada para autocarros ou;
- Uma via ferroviária com 9 m de largura.



O nosso desempenho Social

Ética

Mantivemos e cumprimos o Código de Ética

Saúde e segurança

Garantimos a saúde e segurança de clientes e colaboradores e prestámos constante atenção aos clientes com necessidades especiais

Proteção dos colaboradores

Permitimos o Equilíbrio vida pessoal-profissional, mantivemos os benefícios dos colaboradores e garantimos a formação adequada

Cultura

Promovemos visitas e a divulgação da cultura ferroviária

Não discriminação

Promovemos a total igualdade de géneros

VERTENTE ECONÓMICA

Abordagem da política de gestão

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

Os investimentos da CP visam o equilíbrio responsável entre o seu retorno e a sustentabilidade.

Aspeto: Desempenho

EC1 *- Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, compensações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, rendimentos não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.*

As demonstrações de resultados pormenorizadas encontram-se no Relatório & Contas 2013, pelo que o quadro resume apenas o desempenho económico-financeiro da empresa.

VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS (Valores em Milhares €)	PERÍODOS		VARIAÇÃO 2013/2012	
	2013	2012	VALOR	%
Vendas e serviços prestados	229.698	236.410	-6.712	-3%
Subsídios à exploração	34.384	35.362	-979	-3%
Outros rendimentos e ganhos	31.622	34.818	-3.196	-9%
SUB-TOTAL	295.703	306.590	-10.887	-4%
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-8.478	-9.284	807	9%
Fornecimentos e serviços externos	-166.757	-165.581	-1.176	-1%
Gastos com o pessoal (s/ Indemnizações)	-92.866	-80.425	-12.441	-15%
Outros gastos e perdas	-5.649	-15.894	10.244	64%
SUB-TOTAL	-273.751	-271.184	-2.566	-1%
Resultado operacional da atividade de transportes* EBITDA	21.953	35.406	-13.453	-38%
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-69.296	-73.309	4.013	5%
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)	-2.524	-15	-2.510	-17219%
Indemnizações por rescisão	-5.170	-3.105	-2.065	-67%
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreend. conjuntos	-2.956	6.415	-9.371	-146%
Imparidade de inventários (perdas/reversões)	-122	-60	-63	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	-1.029	38.828	-39.858	-103%
Provisões (aumentos/reduções)	-19.169	-30.593	11.423	37%
Imparidade de investimentos não depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)	-7.409	-6.899	-511	-7%
Aumento/Reduções de Justo Valor	66.022	-3.768	69.790	1852%
Resultado operacional	-19.703	-37.099	17.396	47%
Juros e rendimentos similares obtidos	4.732	8.766	-4.035	-46%
Juros e gastos similares suportados	-211.256	-194.971	-16.285	-8%
Resultado financeiro	-206.524	-186.205	-20.320	-11%
Resultado antes de impostos	-226.227	-223.304	-2.924	-1%
Imposto sobre o rendimento do período	-289	-286	-3	-1%
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	-226.517	-223.589	-2.927	-1%

* Antes de indemnizações por rescisão, justo valor, imparidades, provisões, depreciações, gastos de financiamento e impostos.

***EC2** - Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.*

Oportunidades

O aumento da poluição atmosférica e sonora, bem como a pressão da sociedade para a resolução destes problemas confere ao transporte ferroviário, amigo do ambiente, uma especial posição.

O aumento do custo dos combustíveis, a escassez e o custo de estacionamento, o congestionamento rodoviário e o aumento do custo das portagens, são factores favoráveis à transferência modal.

A rapidez do modo ferroviário, devido ao facto de circular em meio próprio, permite-lhe competir com o Transporte Individual nos trajectos onde existe congestionamento rodoviário.

Tendo em conta os indicadores ambientais, as externalidades negativas provocadas pelos outros modos de transporte e a crescente consciência ambiental da população são fatores positivos a explorar pela CP.

Riscos

As alterações climáticas implicam riscos de interrupções na circulação. As chuvas torrenciais originam cheias, que por vezes inundam as linhas. Nos últimos anos, devido a ocorrências pontuais de elevada pluviosidade e ventos fortes, houve diversas interdições de via, que só foram normalizadas algumas horas depois do seu início.

No extremo climático oposto, os incêndios são a principal causa de interdições de via. Por outro lado,as temperaturas demasiado elevadas provocam dilatações excessivas nos carris, as quais ultrapassam os limites das juntas de dilatação, provocando-lhes deformações que põem em perigo a circulação devido ao perigo de descarrilamento. São denominados garrotes. Em caso de deteção, a circulação é imediatamente interrompida e os carris retificados.

***EC3** - Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.*

O plano de benefícios aos trabalhadores inclui um seguro de saúde, subsídios a filhos em idade pré-escolar e a comparticipação nos custos de bares, o que permite o consumo de alimentação nas instalações da empresa a preços muito vantajosos para todos os trabalhadores.

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.

Apesar das dificuldades financeiras enfrentadas, a CP despendeu mais de 1 milhão e duzentos mil de euros com os benefícios aos seus trabalhadores, tendo o custo médio por trabalhador sido da ordem dos 475€ anuais.

BENEFÍCIOS AOS TRABALHADORES (Unidades: Milhares de Euros)	2011	2012	2013
Grupos Desportivos/Associação de Lares	15,13	11,50	11,00
Seguros especiais (vida, saúde, acidentes pessoais)	869,28	802,41	769,54
Apoio à Infância - custos com infantários	690,25	461,53	10,72
Apoio à Infância - subsídios a filhos em idade pré-escolar	198,47	197,40	221,62
Centros de férias e parques de campismo	57,23	51,13	40,17
Alimentação - bares e cantinas	158,65	175,12	165,69
Complemento Subsídio de Doença	148,50	131,82	94,83
TOTAL	2.137,51	1.830,91	1.313,57

EC4 - Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo.

Os subsídios à exploração concedidos pelo Estado tiveram a seguinte evolução:

SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO (Unidades: Milhares de Euros)	2011	2012	2013
Indemnizações compensatórias	36.000	34.800	33.857
Andante	37	37	115
PAII	683	349	377
CP/Kids - *Site para Divulgação CP a Crianças*	41	177	35
TOTAL	36.761	35.362	34.384

Notas: A comparticipação dos passes 4_18 e sub_23 é contabilizada como prestação de serviços.

Destacou-se a redução das indemnizações compensatórias atribuídas.

No que se refere aos financiamentos a fundo perdido, verifica-se igualmente uma redução no valor do PIDDAC atribuído e o acréscimo de dificuldade de acesso a financiamentos comunitários:

FINANCIAMENTOS AO INVESTIMENTO (Unidades: Milhares de Euros)	2011		2012		2013	
	PIDDAC	FEDER	PIDDAC	FEDER	PIDDAC	FEDER
Material Circulante	306	57	1.925	-	1.748	-
Equipamentos Comerciais	1.575	-	-	-	-	-
Software de Produtividade	44	-	-	-	-	-
CP/Kids - *Site para Divulgação CP a Crianças*	-	30	-	52	-	-
TOTAL	1.925	87	1.925	52	1.748	-

Aspeto: Presença no mercado

***EC5** – Ratio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes.*

O *ratio* manteve-se inalterado relativamente ao ano anterior

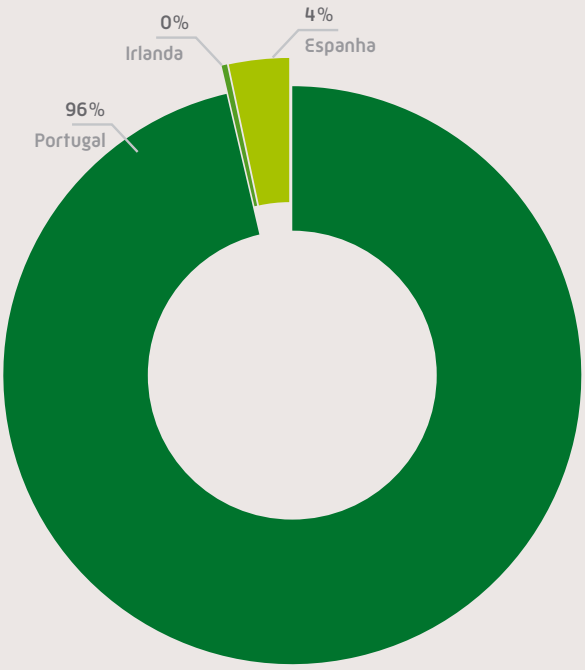
SALÁRIO MAIS BAIXO E O SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL (Unidades: Euros)	2011	2012	2013
Salário mais baixo na CP	571,56	603,04	603,04
Salário mínimo nacional	485,00	485,00	485,00
RATIO entre salário mais baixo e salário mínimo nacional (variação)	**17,8%**	**24,3%**	**24,3%**

***EC6** – Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais.*

Os grandes fornecedores da CP são portugueses ou sedeados em Portugal.

FORNECEDOR (Valores em Milhares de Euros)	Valores de Compras 2013	País de Origem do fornecedor
REFER EPE	57.859	PT
EMEF	37.626	PT
EDP COMERCIAL	18.569	PT
EMEF / SIEMENS, ACE	8.803	PT
PETROGAL, S.A.	7.903	PT
ENDESA (SUC.PORTUGAL)	7.042	PT
RENFE Operadora	5.761	ES
CARRIS, SA	3.634	PT
SIEMENS S.A.	2.743	PT
SERVIRAIL	2.043	PT
SCOTTURB	1.993	PT
ETAC	1.835	PT
CHARON	1.658	PT
TST, SA	1.753	PT
METROPOLITANO DE LISBOA E.P.E.	1.781	PT
BOMBARDIER, SA	1.345	PT
VIMECA, LDA	1.098	PT
RODOVIÁRIA DE LISBOA, SA	1.096	PT
AMBIENTE & JARDIM, S.A.	1.559	PT
CP CARGA, SA	1.056	PT
TIP, ACE	798	PT
ECOSAÚDE	790	PT
SRONG-SEGURANÇA, SA	671	PT
OTLIS	650	PT
FERNAVE	604	PT
MICROSOFT IRELAND, LTD	526	IE
INVESFUNDO	566	PT

_PAÍSES DE ORIGEM DOS PRINCIPAIS FORNECEDORES



Aspeto: Impactos económicos indirectos

***EC8** – Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos.*

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.

TIPO DE INVESTIMENTO (Unidades: Milhares de Euros)	2013
Material Circulante	
Subst. Caixa Transmissão Rodados UDD's 450	389
CPA's (comboios de pendulação activa)	3.567
Instalação WiFi CP LC	79
Modernização Material (R2 e R3)	6.899
Conversor de Tração	120
Peças de Parque	158
Equipamentos Comerciais	
Controlo de Acessos na CP Lisboa – 2.ª fase	1.186
Edifícios	
Parques de Material	50
Outros	
Diversos	172
TOTAL	12.619

***EC9** – Impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.*

A dimensão e o tipo de serviço que a CP presta têm uma grande influência na sociedade, designadamente:

- Mobilidade dos Cidadãos
- Emprego
- Negócios em volume e valor muito elevados com diversos fornecedores (*vide* EC6)
- Emprego na cadeia de fornecimento
- Tarifário social
- Investimentos
- Valorização imobiliária nas zonas com acesso directo a estações
- Criação de um cluster de *know how* da indústria ferroviária
- Geração de actividade económica na zona de influência da CP

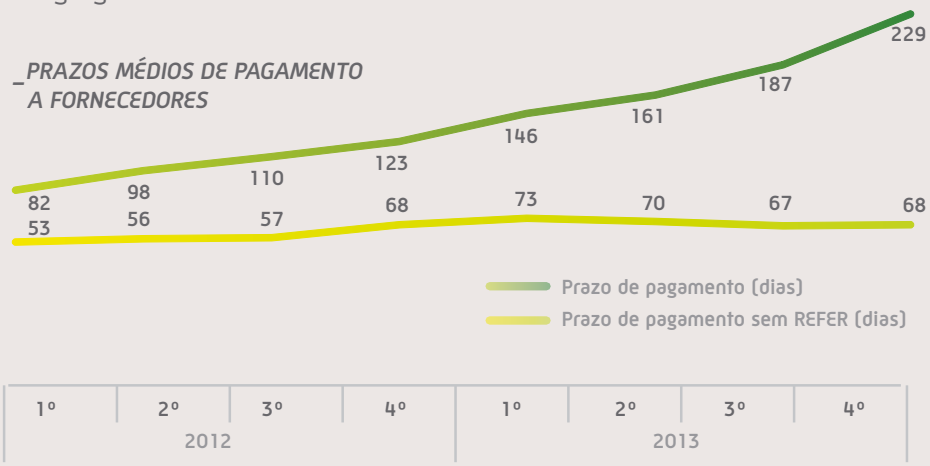
A atividade da CP permite ao País ganhos de produtividade. O serviço suburbano transporta milhares de pessoas diariamente para o trabalho ou escola, pelo que contribui de uma forma inegável para a produtividade nacional. Por outro lado o serviço regional assegura a mobilidade em áreas onde o imperativo puramente comercial não o faria. Por último, o serviço de longo curso liga as principais cidades portuguesas com rapidez, segurança e conforto.

A CP é ainda um dos maiores empregadores nacionais, pelo que tem um papel muito importante ao nível do emprego.

No que respeita a Produtos destinados a pessoas de baixos rendimentos, o chamado Tarifário Social, encontramos vários tipos de passes contendo substanciais percentagens de desconto relativamente aos passes equivalentes de preço normal:

- "Assinaturas de Estudante";
- "Assinaturas", "Passes Combinados", "Sociais" e "Andante" nas modalidades "4_18" e "Sub_23";
- "Passes Intermodais de 3ª idade" ou "Passes Intermodais de Reformado/Pensionista" para pessoas com 65 anos ou mais e reformados / pensionistas;
- "Passe Social +", destinado aos agregados familiares de menores rendimentos.

Existe a preocupação em minimizar o impacto junto dos fornecedores de eventuais atrasos de pagamento, (conforme o programa "Pagar a Tempo e Horas", criado pela Resolução de Conselho Ministros (RCM) nº 34/2008 de 22 de Fevereiro).



Devido às dificuldades de obtenção de financiamento, a CP tem sido obrigada a canalizar meios libertos pela sua atividade para pagamentos de responsabilidades inerentes ao serviço de dívida, o que inviabilizou a realização de pagamentos à REFER, empresa do Setor Empresarial do Estado. Retirando a REFER, o prazo médio de pagamento aos restantes fornecedores não excedeu os 68 dias[3].

Tem sido procedimento interno da Empresa, desenvolver ações de cobrança e estabelecimento de acordos para regularização dos valores em dívida junto dos clientes, nomeadamente Organismos Estatais.

PRAZOS DE PAGAMENTO	2012 (Trimestre)				2013 (Trimestre)			
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Prazo Pagamento (dias)	82	98	110	123	146	161	187	229
Prazo Pagamento Sem REFER (dias)	53	56	57	68	73	70	67	68

Não obstante não existir compromisso na divulgação do Prazo Médio de Recebimento (ao contrário do que se verifica com o PMPagamento), a empresa mantém um controlo regular sobre esse indicador.

Excluem-se da análise mencionada, os clientes REFER, Ministério da Defesa Nacional, Redes Estrangeiras e processos de dívida em tratamento pelos Serviços Jurídicos, cuja antiguidade de movimentos e/ou complexidade na validação e aceitação de faturas, poderia inflacionar o indicador.

PRAZOS DE PAGAMENTO	2012 (Trimestre)				2013 (Trimestre)			
	1º	2º	3º	4º	1º	2º	3º	4º
Prazo médio de recebimento de clientes (dias)	59	57	47	42	59	47	41	40

3. De referir que estes valores incluem, ainda assim, outras rúbricas relativas a serviços não essenciais, que são facilmente expurgadas do indicador.

VERTENTE AMBIENTAL

Abordagem da política de gestão

No ano de 2013 manteve-se a tendência de redução dos consumos, emissões e resíduos.

O aumento do consumo global de energia é justificado pelo incremento na energia para tração devido ao acréscimo de produção relativamente ao ano anterior, não tendo variado a eficiência energética medida pelos consumos por comboio/km.

Deu-se continuação à política de recolha e encaminhamento dos resíduos produzidos pela CP, incluindo resíduos de material circulante sem atividade ferroviária.

Iniciou-se a recolha e encaminhamento de consumíveis informáticos e de telemóveis usados para um novo operador (Reciclinfor), tendo igualmente passado a incluir neste processo os equipamentos informáticos (REEE's).

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.

Foram ainda efetuadas análises Laboratoriais de Águas Residuais, por laboratório acreditado, nos locais onde a CP opera e concretizou-se a Empreitada "Execução de ramal de águas residuais para ligação à rede municipal no Parque de Material do Algueirão".

Aspeto: Matérias-primas

***EN1** - Consumo de materiais por peso ou volume.*

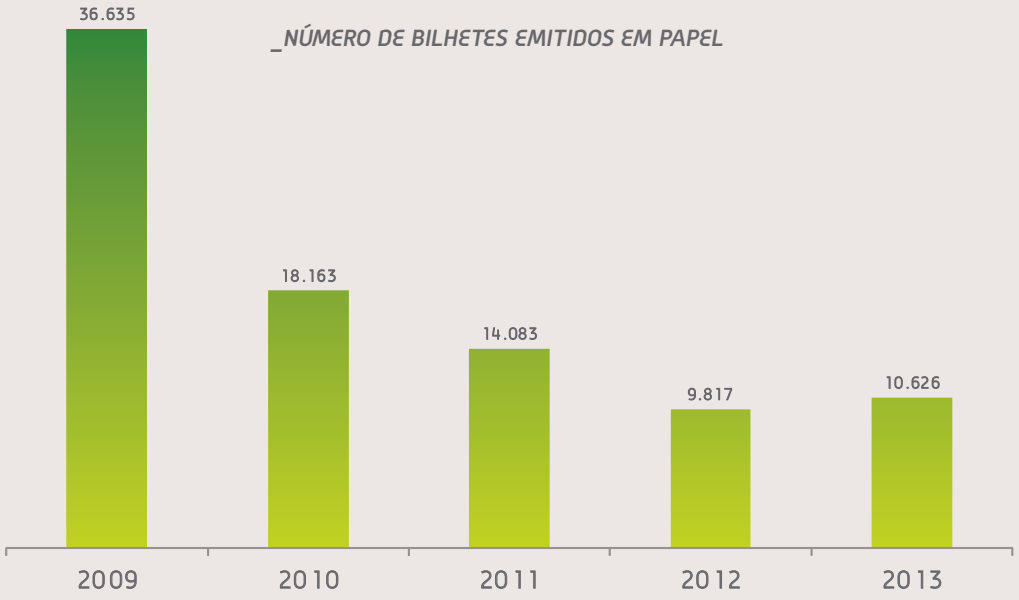
O consumo total de materiais foi o seguinte:

CONSUMO DE MATERIAIS	Unidade	2011	2012	2013	Δ Valor	Δ %
Tonner e Tinteiros	Unid.	2.133	1.889	1.642	-247	-13,08
Encostos de cabeça	Unid.	892.000	708.100	540.516	-167.584	-23,67
Lâmpadas fluorescentes no material circulante [1]	Unid.	10.022	9.884	7.721	-2.163	-21,88
Acumuladores de chumbo	ton	8,7	8,9	9,6	0,7	8,18
Óleos de motores, transmissões e lubrificação [2]	ton	182,4	139,3	152,4	13,1	9,40
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados [3]	ton	1,8	6,6	1,1	-5,5	-83,64
Cepos e calços de freio sem amianto	ton	164,3	135,9	98,9	-37,0	-27,23
Papel	ton	42,7	29,5	29,8	0,3	0,88

(1) Quantitativos adquiridos no ano **(2)** Em 2011 considerada uma densidade média de 0,845 **(3)** Em 2011 considerada uma densidade média de 0,875

Em relação aos Reagentes/Solventes do Laboratório de Óleos, a CP deixou de ser responsável pelo Laboratório de Óleos de Campolide, o qual foi transferido para a EMEF.

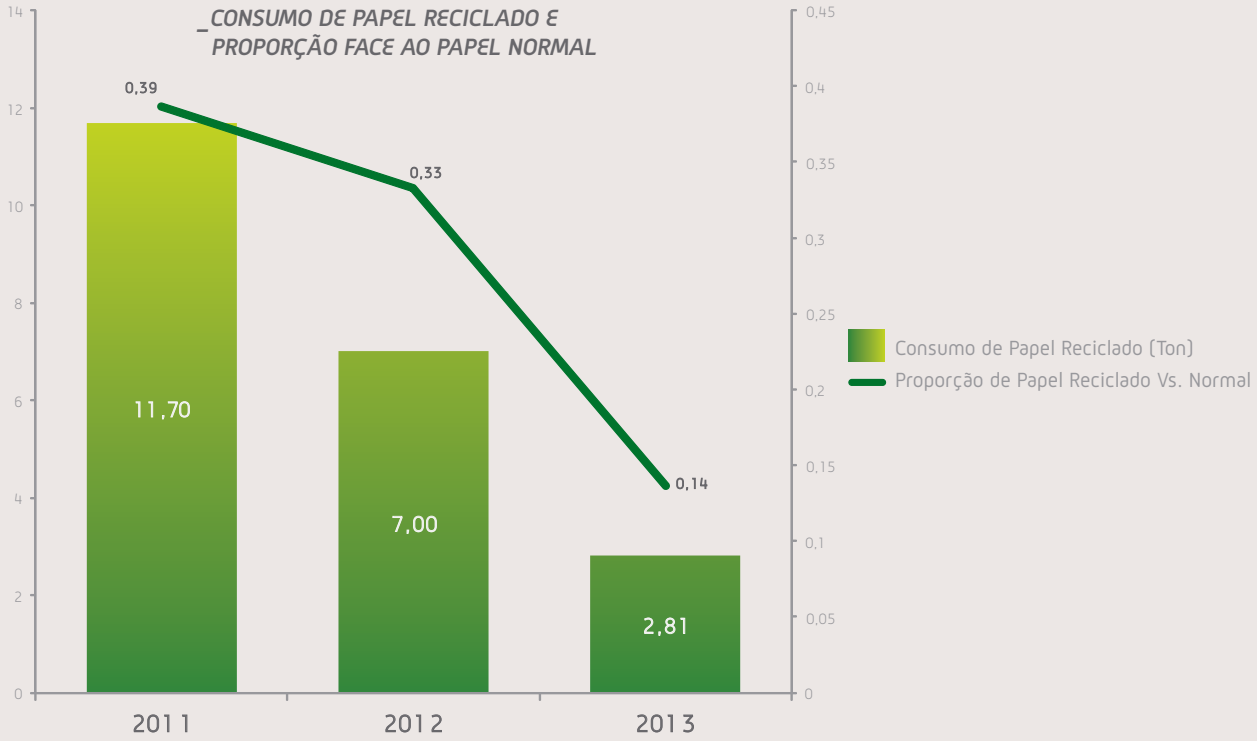
Invertendo a tendência dos anos anteriores, o consumo de papel aumentou ligeiramente, devido ao aumento da emissão de bilhetes e às campanhas de comunicação, tendo-se registado, no entanto, um decréscimo no consumo de papel para cópias.



CONSUMO DE PAPEL	Unidade	2011	2012	2013	Δ Valor	Δ %
Bilhetes	Ton.	9,01	5,71	6,22	0,51	8,9
Fotocópias	Ton.	30,24	21,02	20,67	-0,35	-1,7
Campanhas de Comunicação	Ton.	5,90	2,80	2,90	0,10	3,7
TOTAL CONSUMO DE PAPEL	**Ton.**	**45,16**	**29,53**	**29,79**	**0,26**	**0,9**

EN2 *- Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas*

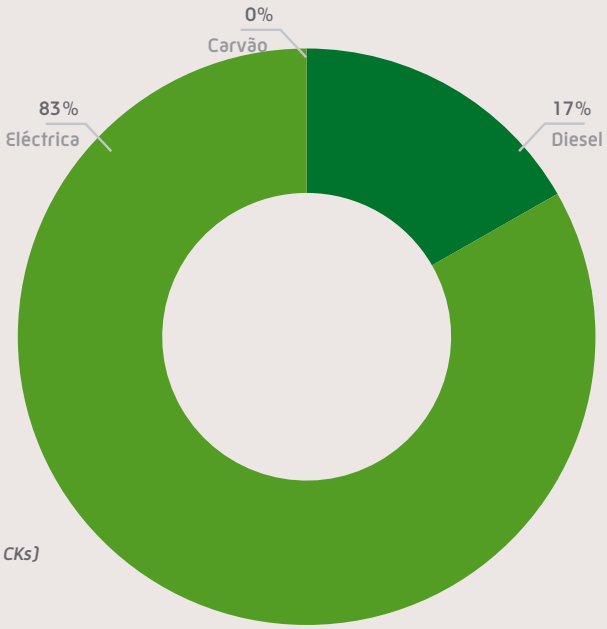
Tanto o consumo global de papel reciclado como a proporção relativamente ao papel normal reduziram-se relativamente ao ano anterior.



Aspeto: Energia

EN3 *- Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária.*

O principal consumo de energia na CP prende-se com a produção de comboios, a qual é maioritariamente eléctrica. O tipo de tracção depende da infra-estrutura. Os comboios com tracção *diesel*, representaram 17% da produção.



_PRODUÇÃO DE COMBOIOS EM 2013 POR FONTE DE ENERGIA UTILIZADA *(medido em milhares de CKs)*

A produção de comboios aumentou relativamente ao ano anterior, pelo que os consumos cresceram na mesma proporção. No entanto, o consumo por Ck manteve-se praticamente constante.

ENERGIA DIRETA PARA TRAÇÃO	Unidade	2011	2012	2013	Δ Valor	Δ %
Gasóleo	GJ	300.228,66	256.103,12	284.628,78	28.525,7	11,1
Consumo Gasóleo/Ck	GJ/Ck	0,057	0,059	0,061	0,0	2,6
Energia eléctrica	GJ	734.610,96	789.480,00	865.130,76	75.650,8	9,6
Consumo Energia/Ck	GJ/Ck	0,031	0,035	0,037	0,0	6,5
Carvão	GJ	1.014,00	286,00	0	-286,0	-100
Consumo Carvão/Ck	GJ/Ck	1,261	0,784	0	-0,8	-100

Considerando os restantes consumos de combustíveis para a frota automóvel, obtemos o seguinte valor total:

ENERGIA	Unidade	2011	2012	2013	Δ Valor	Δ %
Gasóleo para tração	GJ	300.228,66	256.103,12	284.628,78	28.525,66	11,1
Gasóleo Automóveis	GJ	3.161,23	3.190,17	2.686,25	-503,92	-15,8
Gasolina Automóveis	GJ	707,45	708,81	312,16	-396,65	-56,0
Energia eléctrica tração	GJ	734.610,96	789.480,00	865.130,76	75.650,76	9,6
Carvão	GJ	1.014,00	286,00	0	-286,0	-100
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA	**GJ**	**1.039.722,30**	**1.049.768,09**	**1.152.757,95**	**102.989,85**	**10**

Cálculos:

10^3 l gasóleo =36.4 GJ (Giga joule).

10^3 l gasolina = 32,98 GJ (Giga joule).

1 kWh Eletricidade = 0.0036 GJ (Giga joule).

EN4 *- Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária.*

De acordo com o *site* da ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) as fontes de geração de energia de acordo com a informação dos comercializadores foi a seguinte em 2013:

COMERCIALIZADOR	Produto	Hídrica	Eólica	Cogeração Renovável	Geotermia	Outras Renováveis	Resíduos Sólidos Urbanos	Cogeração Fóssil	Gás Natural	Carvão	Nuclear	Diesel	Fuelóleo
EDP Comercial	(agregado)	27%	15%	4%	0%	2%	1%	12%	7%	25%	7%	0%	0%
EDP Serviço Universal		14%	50%	4%	-	5%	2%	12%	2%	8%	2%	-	0%
Iberdrola	Iberdrola Generatión	30%	6%	4%	0%	1%	0%	12%	8%	29%	9%	0%	0%
	Iberdrola Portugal	13%	53%	4%	0%	6%	2%	12%	2%	7%	2%	0%	0%

EN5 - Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.

A maioria do material circulante de tração elétrica permite regenerar energia, dado que a devolve à catenária sempre que é executada uma frenagem. O investimento neste tipo de material permitiu à CP reduzir os consumos de energia.

MATERIAL CIRCULANTE QUE REGENERA ENERGIA	2012	2013
Locomotivas Elétricas	29	27
Automotoras Elétricas	158	156
Frota ao serviço comercial (Locomotivas Elétricas)	56%	52%
Frota ao serviço comercial (Automotoras Elétricas)	84%	84%

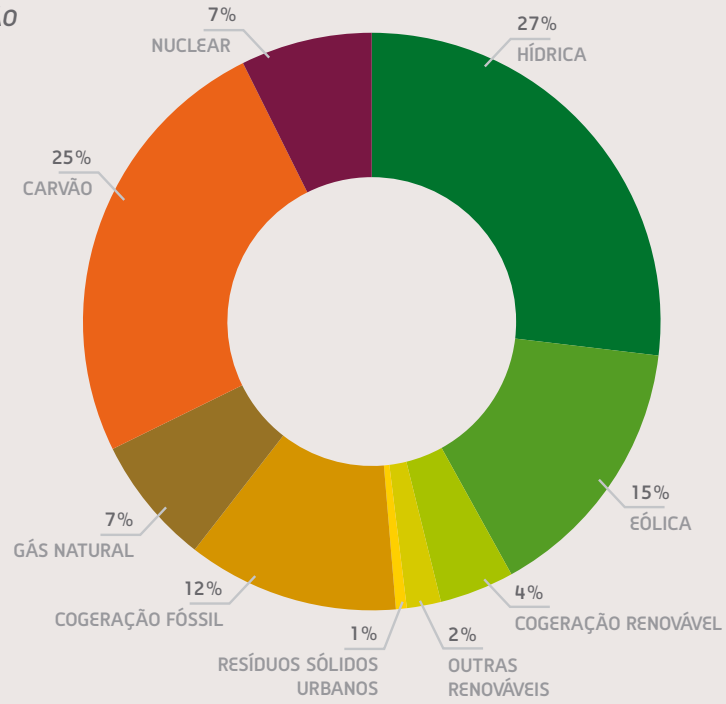
Como em 2013 houve uma recuperação do número de comboios produzidos face a 2012, verificou-se maior geração de energia por efeito da frenagem dos comboios.

UNIDADE	2011	2012	2013
GJ (Giga joule)	253.339	248.389	255.769

EN6 - Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável

A grande maioria da produção da CP, utiliza energia eléctrica para a tração. Esta, tal como foi referido no indicador EN4, tem uma grande percentagem de origem renovável.

_FONTES DE OBTENÇÃO DE ENERGIA



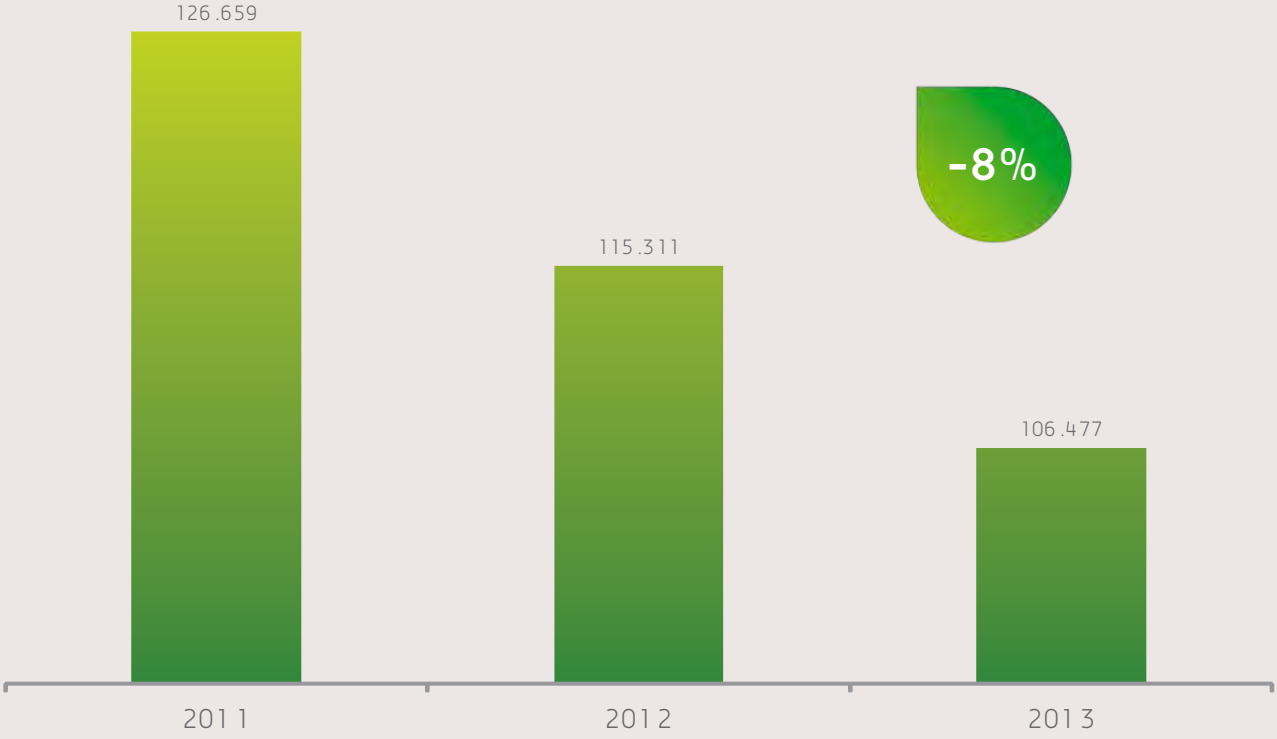
EN7 - Iniciativas para a redução do consumo indireto de energia e valor da redução alcançada

As emissões indiretas mais relevantes decorrem das viagens profissionais de avião.

Os quilómetros percorridos em viagens profissionais de avião voltaram a reduzir-se em 2013 cerca de 8%.

Ainda não foi possível calcular as emissões indiretas decorrentes das viagens de e para o trabalho dos funcionários da CP, dada a extensão geográfica das instalações e o número de colaboradores. No entanto, a CP oferece gratuitamente total mobilidade de comboio aos seus colaboradores para as suas deslocações diárias entre a residência e o trabalho.

_KM TOTAIS PERCORRIDOS EM VIAGENS PROFISSIONAIS DE AVIÃO



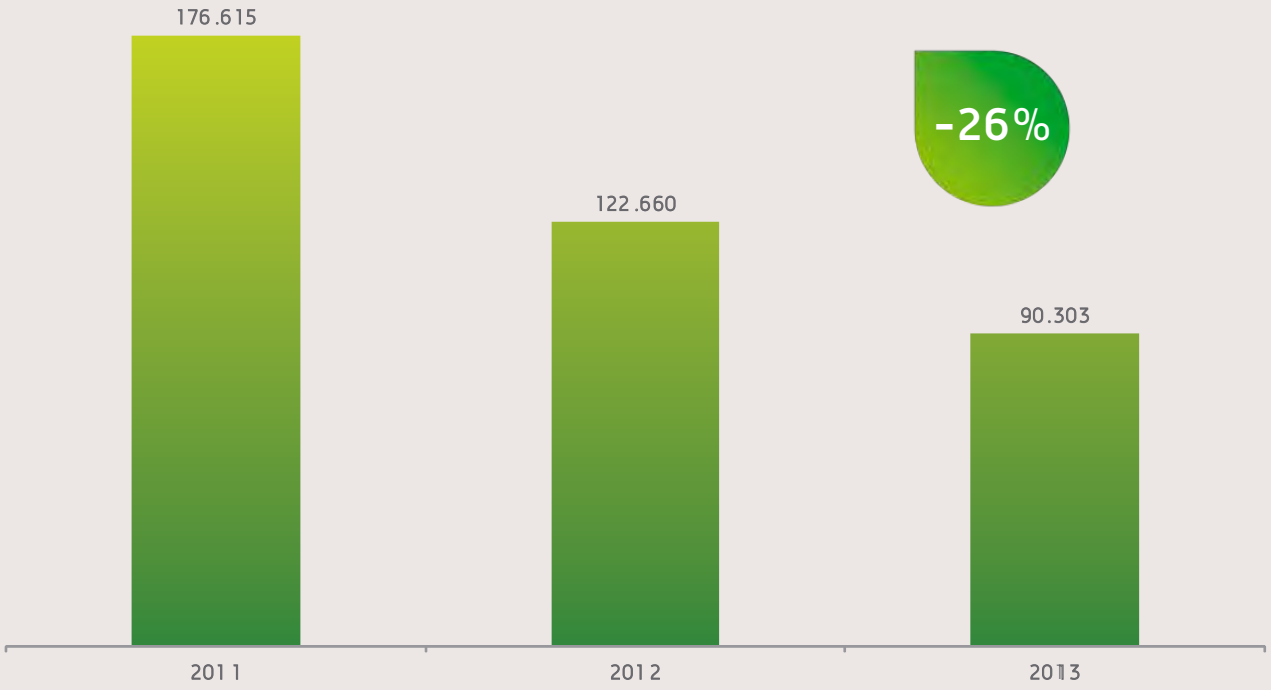
Aspeto: Água

***EN8** – Total de consumo de água, por fonte.*

O consumo de água voltou a reduzir-se substancialmente, em cerca de 26% relativamente a 2012.

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

_CONSUMOS DE ÁGUA (m³)



Aspeto: Emissões, efluentes e resíduos

EN16 – Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeitos de estufa

As emissões reduziram-se relativamente ao ano anterior.

CO2	Unidade	2011	2012	2013	Δ Valor
Tracção Eléctrica	TCO2e	96.000	92.400	89.194	-3.206
Tracção Diesel (*)	TCO2e	24.729	21.094	23.444	2.350
TRAÇÃO TOTAL	**TCO2e**	**120.729**	**113.494**	**112.638**	**-856**
Serviços comp. apoio	TCO2e	303	285	221	-64
TOTAL DE EMISSÕES	**TCO2e**	**121.032**	**113.779**	**112.859**	**-921**

(*) Considerada como dendidade média do gasóleo : 0,837 ton/m³ . Critério UIC: 3,582 kg CO_2/kg gasóleo

NOTA: Não inclui os valores registados nos veículos afetos à CP Carga.

A eficiência por comboio/km melhorou. Devido à retracção da procura as emissões por passageiro/km registaram um ligeiro acréscimo.

EMISSÕES DE CO2 POR PK OU CK	Unidade	2011	2012	2013	Δ Valor
Emissões totaisl/Pk	gCO2e/Pk	32,28	33,04	34,09	1,05
Emissões totaisl/Ck	gCO2e/Ck	4.193,32	4.216,39	4.031,83	-184,56

Cálculos: 1kwh⇔0.00036059 ton CO_2
(fonte: www.edp.pt)
1 Gj gasóleo = 0,0741 ton CO_2
1 Gj gasolina = 0,0693 ton CO_2

De qualquer modo, comparando as emissões por km de um veículo utilitário como o Volkswagen POLO, vemos que cada km percorrido de comboio é muito mais eficiente sob o ponto de vista ambiental:

MODO DE TRANSPORTE	Unidade	Emissões de CO2
Comboio	gCO_2e/Pk	34 g
Automóvel VW POLO [1]	gCO_2e/Km	142,6 g

(1) Fonte: http://www.car-emissions.com. Média baseada em 250 modelos de POLO.

No que respeita aos outros GEE:

POTENCIAL DE EMISSÕES DE GEE				
EQUIPAMENTOS MÓVEIS DE REFRIGERAÇÃO, DE AR CONDICIONADO E DE CALOR	Unidade	2011	2012	2013
R22 (CFH2CI)	TCO2e	241	91	183
R134a (CH2FCF3)	TCO2e	3.684	2.438	2.720
R407c	TCO2e	1.015	736	1.673
R422D	TCO2e	787	1.050	1.181

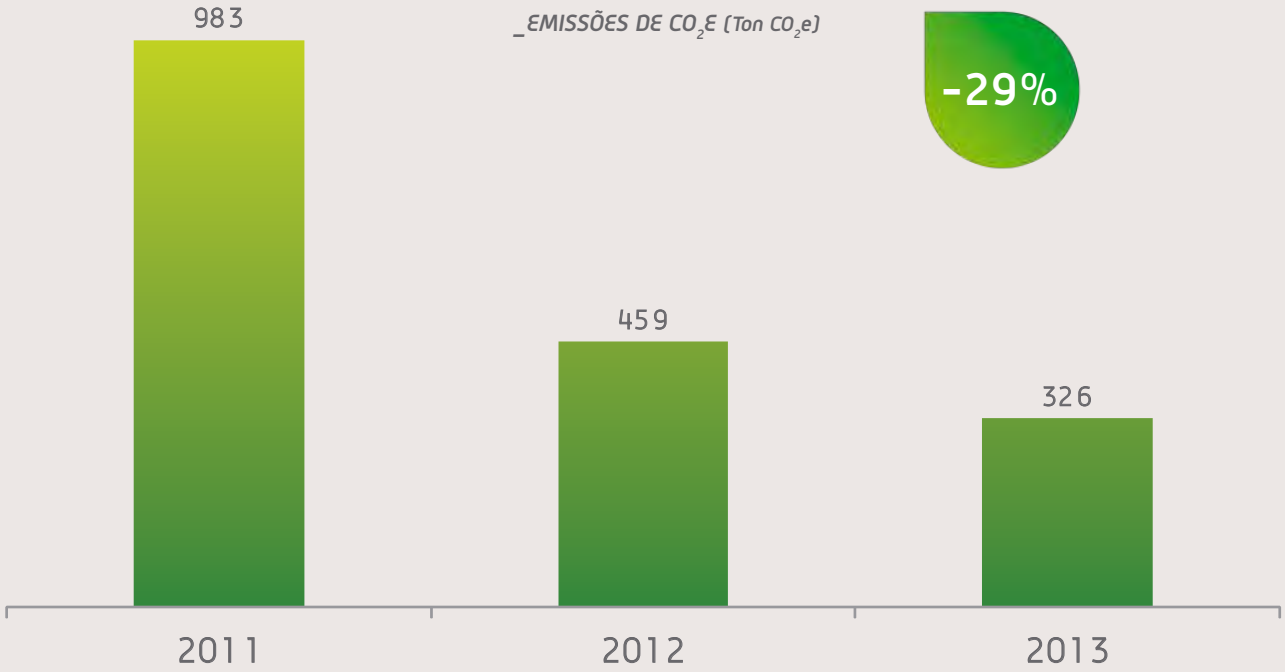
Valor determinado a partir das fugas registadas no modelo do DL 35/2008

Valores estimados considerando que todo o gás adquirido em 2012 se destinou à recarga de equipamentos por fuga, nesse ano (não existência de variações de stock).

RELAÇÃO Fluido adquirido/ Quantidade de fluido instalado	Unidade	QTD fluido instalado 2011	QTD fluido adquirido 2011	%	QTD fluido instalado 2012	QTD fluido adquirido 2012	%	QTD fluido instalado 2013	QTD fluido adquirido 2013	%
R22 (CFHF2CI)	tonelada	2,2	0	0,0%	1,5	0	0,0%	1,0	0	0,0%
R134a (CH2FCF3)	tonelada	14,8	2,834	19,1%	14,8	1,875	12,7%	14,8	2,092	14,1%
R407c	tonelada	6	0,675	11,3%	6	0,49	8,2%	6	1,113	18,6%
R422D	tonelada	0,3	0,46	153,3%	0,7	0,4	58,5%	1,2	0,45	38,8%

EN17 - Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso

As emissões indiretas decorrentes das viagens profissionais de avião, declaradas no indicador EN7 voltaram a reduzir-se em 2013, tendo as emissões de CO2 recuado 29%.



CÁLCULOS: Para o cálculo das emissões foi utilizada a ferramenta do protocolo GHG, "GHG Protocol tool for mobile combustion, version 2.0"

EN18 - Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e reduções obtidas

Devido à redução das emissões resultantes da produção de comboios e às medidas de contenção de custos que resultaram em menos viagens profissionais de avião relatadas nos indicadores EN16 e EN17, evitaram se mais de mil toneladas de CO_2 equivalente, comparativamente a 2012.

Por sua vez, o material circulante com recuperação de energia na frenagem, conforme se viu no indicador EN5, permitiu devolver à rede energia eléctrica, evitando assim a emissão de quase 26000 toneladas de CO_2 equivalente, mais cerca de 700 toneladas de CO_2 equivalente.

Assim, a redução da pegada de carbono face a 2012 cifrou-se em quase 2000 toneladas de CO_2 equivalente.

PEGADA CARBONO	Unidade	2011	2012	2013	Δ Valor
Emissões Directas	Ton CO_2e	121.032	113.779	112.859	-921
Emissões de Avioes	Ton CO_2e	983	459	326	-133
TOTAL DE EMISSÕES	**Ton CO_2e**	**122.015**	**114.239**	**113.185**	**-1.054**
Emissões GEE Evitadas (*)	Ton CO_2e	25.375	24.880	25.619	739
PEGADA CARBONO	**Ton CO_2e**	**96.639**	**89.359**	**87.566**	**-1.793**

(*) pela devolução de energia à rede.

CÁLCULOS: 1Mwh⇔0. 36059 ton CO_2 (fonte: *www.edp.pt*)

EN19 - Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.

Verificou-se um aumento das emissões, decorrente da reposição da actividade programada e, consequentemente, de maior número de comboios a circular relativamente ao ano anterior.

SUBSTÂNCIA	Unidade	2011	2012	2013
R22 (CFHF2CI)	kg	142,0	53,7	107,6

EN20 - Nox , Sox e outras emissões atmosféricas significativas.

Pela mesma razão que o indicador anterior, as emissões aumentaram ligeiramente.

EMISSÕES	UNIDADE	2011			2012			2013		
		Diesel	Elétrico(*)	Total	Diesel	Elétrico(*)	Total	Diesel	Elétrico(*) (**)	Total
CH4	kg	1.237	nd	1.237	1.054	nd	1.054	1.151	nd	1.151
N2O	kg	166	nd	166	141	nd	141	154	nd	154
SO2	kg	138	482,0	620	118	nd	118	129	nd	129
NOx	ton	288	225,0	513	238	nd	238	257	nd	257
CO	ton	78	nd	78	64	nd	64	69	nd	69
PM10	ton	7,8	nd	7,8	6,7	nd	6,7	7,1	nd	7,1
PM2,5	ton	7,1	nd	7,1	6,1	nd	6,1	6,4	nd	6,4
Resíduos Radioativos (RRAA)	kg	na	90,1	90,1	na	11,6	11,6	na	35,1	35,1

(*) calculado a partir dos valores faturados nas subestações

(*) Emissões calculadas a partir dos valores de 2012, Valores de 2013 ainda não disponíveis (*http://www.erse.pt*)

EN22 - Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento

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.

Existem vários depósitos dispersos pelo País, de modo a concentrar os resíduos para futuro encaminhamento (na foto, zona de contenção de resíduos da CP no Entroncamento).

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.

Durante o ano, os resíduos foram geridos pela CP do seguinte modo:

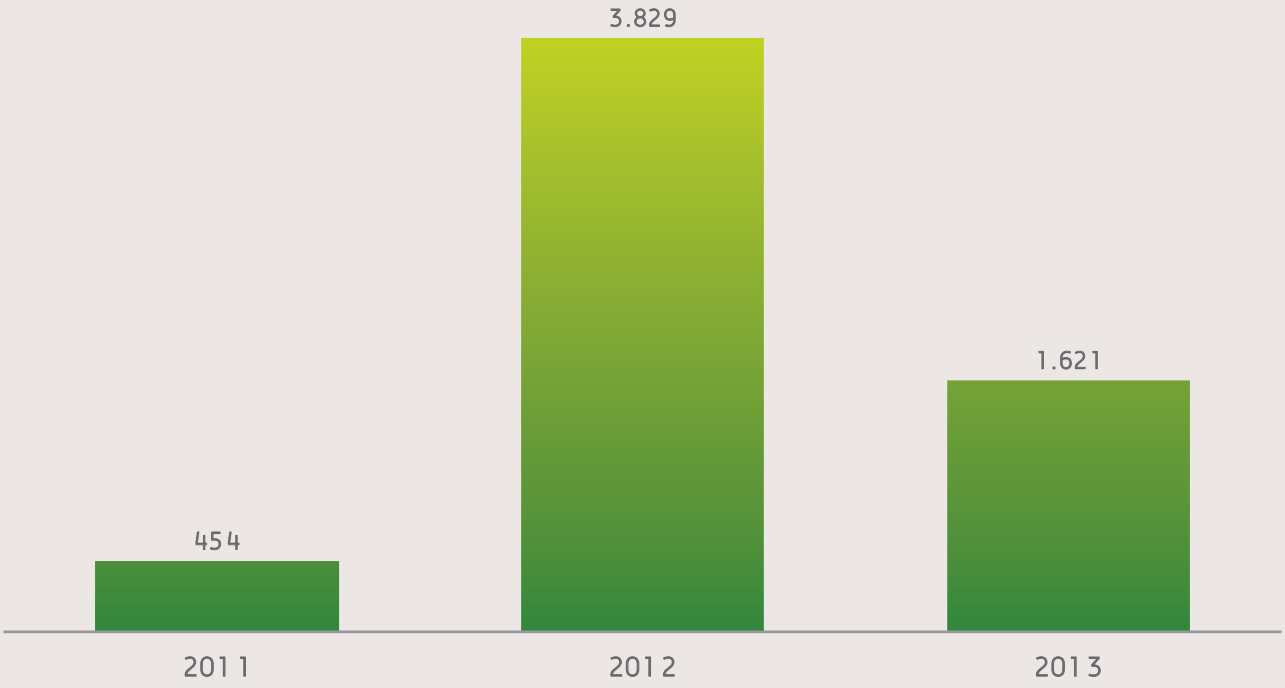
_QUANTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERIDOS E PRODUZIDOS PELA CP

DESIGNAÇÃO DO RESÍDUO		Código a Ler	Quantidade Produzida (Ton)	
Óleos hidráulicos minerais não clorados		130110	0,041	
Outros óleos de motores, transmissões e lubrificação		130208	0,165	
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água		130508	154,660	
Misturas de embalagens	Recolha Selectiva CM	150106	60,807	60,807
	Operadores			0,000
Embalagens de vidro	Recolha Selectiva CM	150107	4,600	4,600
	Operadores			0,000
Embalagens contendo ou contaminadas por resíduos de substâncias perigosas		150110	2,360	
Veículos em fim de vida		160104	366,540	
Pastilhas de travões contendo amianto		160111	31,000	
Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)		160117	567,520	
Componentes não anteriormente especificados (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)		160122	158,920	
Componentes retirados de equipamentos fora de uso ...		160216	1,201	
Resíduos contendo hidrocarbonetos		160708	2,660	
Papel/Cartão	Recolha Selectiva CM	200101	154,812	37,060
	Operadores			117,752
Vidro	Recolha Selectiva CM	200102	2,130	2,130
	Operadores			0,000
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos		200123	0,040	
Equipamento eléctrico e electronico fora de uso		200136	8,490	
Plásticos	Recolha Selectiva CM	200139	7,990	7,990
	Operadores			0,000
Metais (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)		200140	82,540	
Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de residuos		200301	14,140	
TOTAL RESÍDUOS			**1.620,616**	
. OPERADORES		TAXA OPERADORES	1.508,029	93,05%
. RECOLHA SELECTIVA CM		TX. REC. SELECTIVA CM	112,587	6,95%
TOTAL RESÍDUOS			**1.620,616**	
. VALORIZADOS		TAXA VALORIZAÇÃO	1.465,956	90,46%
. ELIMINADOS		TAXA ELIMINAÇÃO	154,660	9,54%
TOTAL RESÍDUOS SEM COD 130508 (Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água)			**1.465,956**	
. VALORIZADOS		TAXA VALORIZAÇÃO	1.465,956	100,00%
. ELIMINADOS SEM COD 130508		TAXA ELIMINAÇÃO	0,000	0,00%

FONTE: DADOS REGISTADOS SILIAMB

A CP produziu menos 2208 toneladas de resíduos do que no ano anterior.

_RESÍDUOS PRODUZIDOS ANUALMENTE (Ton)



Aspeto: Produtos e serviços

EN26 *- Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacto da mitigação*

Mantiveram-se as iniciativas no sentido da poupança de papel. No entanto, uma vez que este consumo está directamente dependente da actividade, verificou-se um acréscimo de consumo de papel devido ao aumento da produção de bilhetes e às campanhas de comunicação. Continuou a verificar-se uma redução no consumo de papel de impressão.

Assim, consumiram-se mais 0,26 toneladas de papel relativamente ao ano anterior, as consequências ambientais foram as seguintes:

- Foram gastos mais 26 mil litros de água
- Abateram-se mais 5 árvores
- Gastaram-se mais de 1300 Kwh de eletricidade
- Impediu-se a absorção de 0,03 toneladas de CO2

Cálculos: 1 árvore adulta absorve 5,902 kg de CO_2 por ano
A produção de 1 ton papel necessita de:

- 20 árvores
- 100000 litros água
- 5000 kwh energia

A evolução nos últimos anos foi a seguinte:

CONSEQUÊNCIAS AMBIENTAIS	Unidade	2010	2011	2012	2013
Poupança de papel	Ton	28,66	6,59	15,62	-0,26
Poupança de Água	L	2.866.378	659.493	1.562.117	-26.053
Árvores Adultas	Árvores	573,28	131,90	312,42	-5,21
Acréscimo de absorção de CO2/ano	Ton	3,38	0,78	1,84	-0,03
Poupança Energia	Kwh	143.318,92	32.974,65	78.105,86	-1.302,64

O consumo de 0,26 toneladas adicionais de papel no ano de relato teve consequências negativas na poupança de papel, de água e de energia, além de ter obrigado ao abate de mais árvores.

Aspeto: Geral

EN30 *– Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo*

Devido às atuais restrições económicas, a CP limita os seus investimentos ao mínimo indispensável para garantir a segurança das instalações e material circulante. Assim, no ano de 2013 apenas se registou um investimento no valor de 10 mil euros para um separador de hidrocarbonetos no Depósito de Gasóleo de Faro.

VERTENTE SOCIAL

PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO

Abordagem da política de gestão

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. Atenta ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, 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. Neste âmbito, continua a disponibilizar ainda 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.

A totalidade dos trabalhadores é coberta por Acordos Coletivos de Trabalho, sendo de 83,1% a percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais.

Todos os colaboradores recebem avaliação periódica de desempenho, mas em cumprimento com as leis do Orçamento de Estado (desde 2011) as promoções/progressões nas carreiras encontram-se suspensas em toda a Empresa.

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

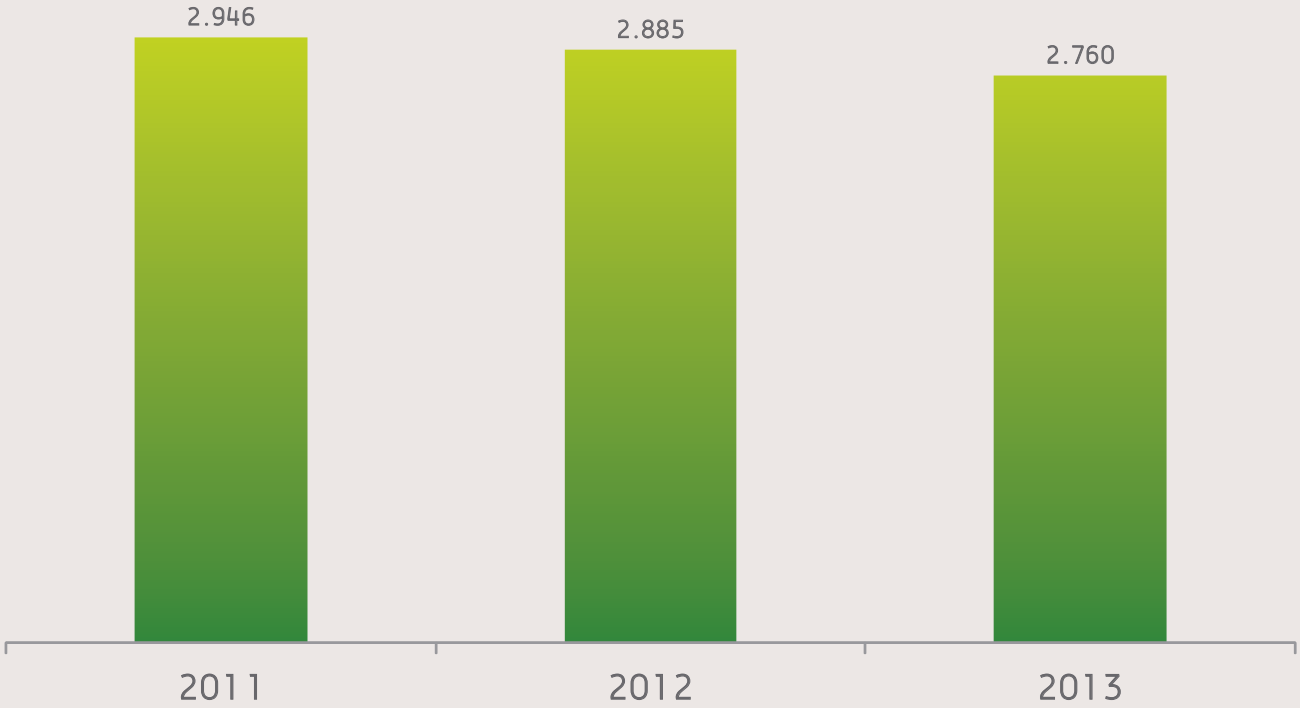
Existe actualmente um Plano Trienal de formação (até 2015). Anualmente reúne o Conselho de Formação com os Diretores de primeiro nível, onde é feito um balanço do cumprimento do Plano no ano anterior e é lançado o plano de formação do ano seguinte, com base nos ajustamentos necessários ao Plano Trienal.

Aspeto: Emprego

***LA1** – Mão de obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por género e por região.*

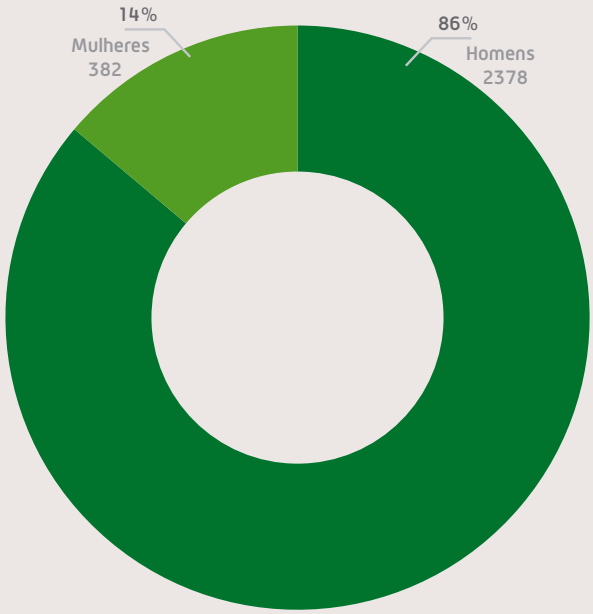
Em 2013 a empresa prosseguiu o processo de reajustamento dos recursos humanos:

_TRABALHADORES AO SERVIÇO NO FINAL DE CADA ANO



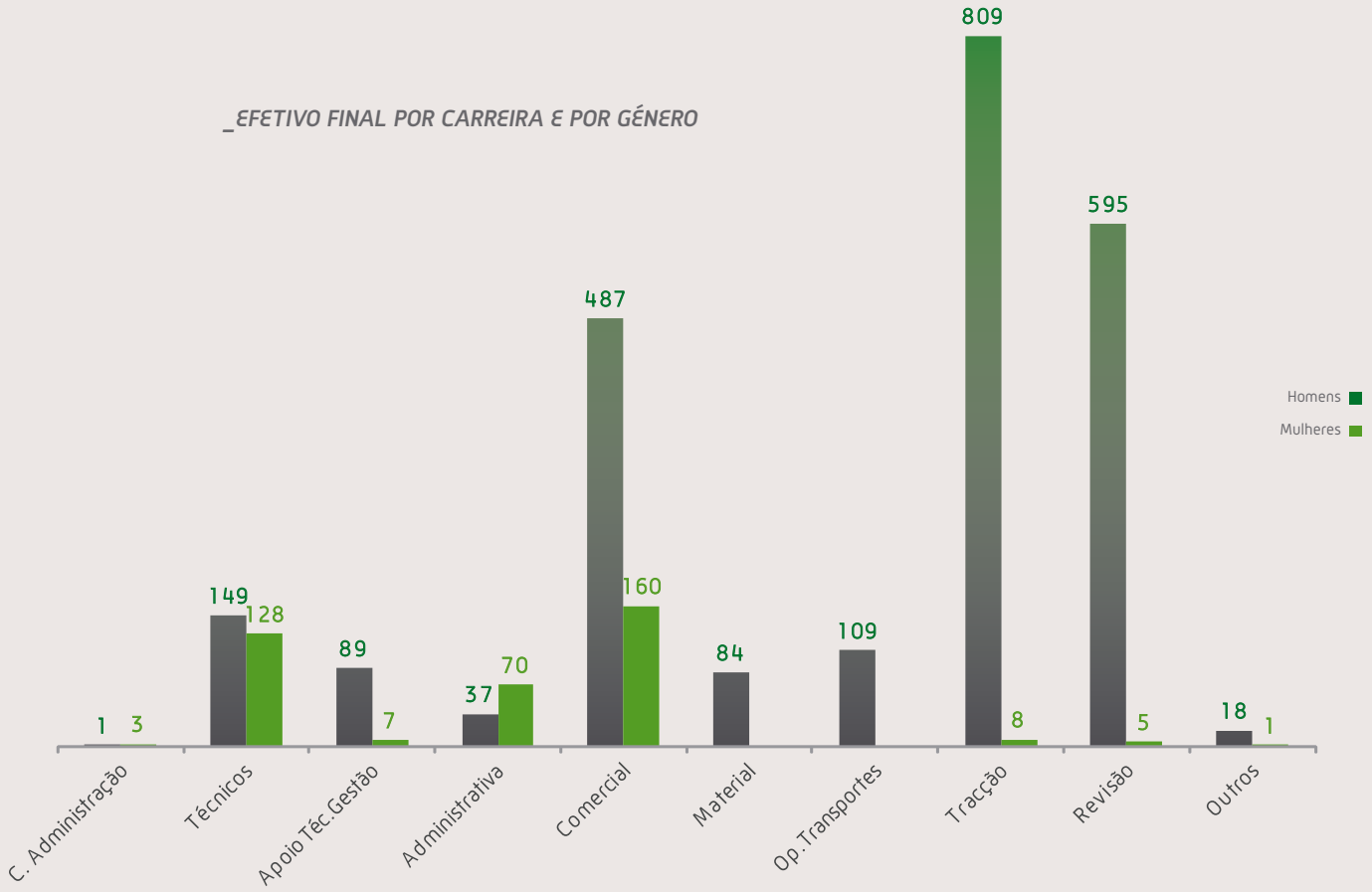
Dado o peso das carreiras operacionais, é assim natural a desproporção entre géneros no efetivo da CP, havendo 86% de população masculina.

_DISTRIBUIÇÃO DO PESSOAL POR GÉNERO



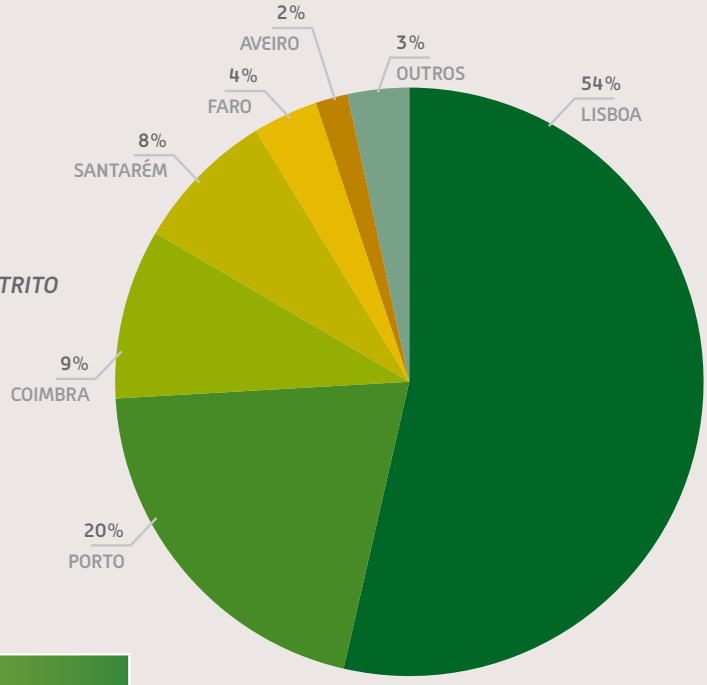
Em termos de distribuição por carreiras, apesar de existirem alguns elementos do sexo feminino em carreiras operacionais, estas continuam a ser mais ocupadas por homens. No entanto, tanto na tração como na carreira comercial encontramos trabalhadores dos dois géneros.

_EFETIVO FINAL POR CARREIRA E POR GÉNERO



Os centros de trabalho localizam-se nas principais cidades do País, com incidência em Lisboa e Porto.

_EFECTIVO FINAL POR DISTRITO DE TRABALHO

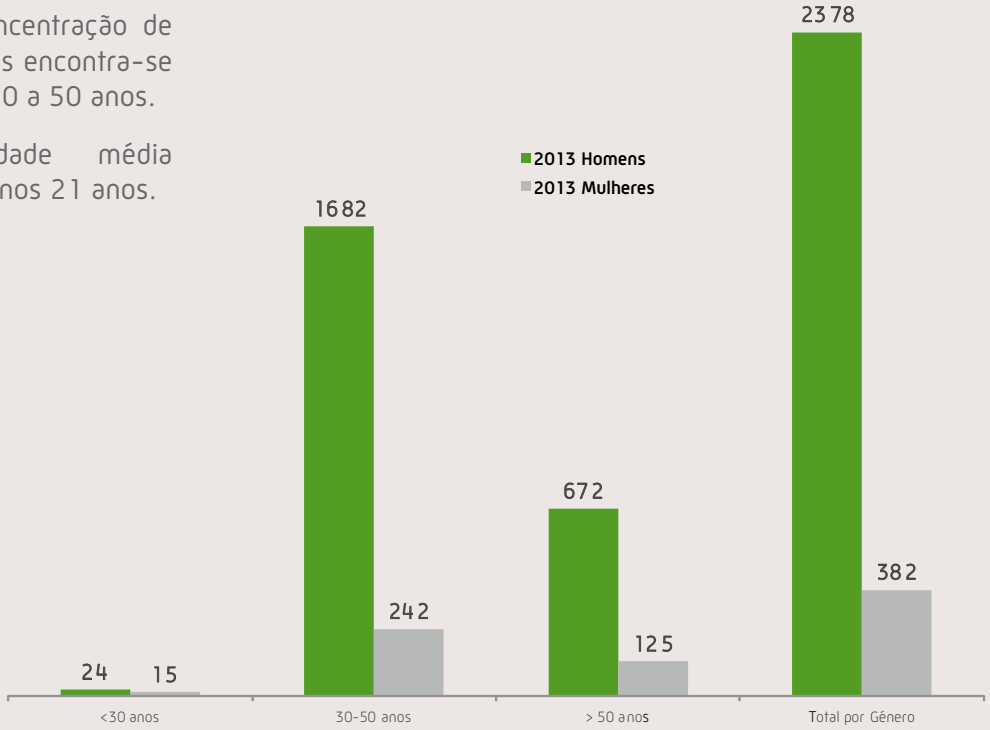


EFETIVOS	2011	2012	2013
Efetivo final			
Vinculado	2.982	2.915	2.797
A Cargo	2.957	2.894	2.766
Ao Serviço	2.946	2.885	2.760
Efetivo ao serviço			
Tempo Inteiro	2.942	2.881	2.756
Tempo Parcial	4	4	4
Efetivo Por tipo de Contrato			
Contrato a termo Certo	22	0	0
Contrato a termo Incerto	1	0	0

LA2 - Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.

A maior concentração de trabalhadores encontra-se no escalão 30 a 50 anos.

A antiguidade média mantém-se nos 21 anos.



TAXA DE ROTATIVIDADE	2013
Homens	3,37%
Mulheres	10,12%

CONTRATAÇÕES POR GÉNERO	2013
Homens	4
Mulheres	2

A taxa de rotatividade, medida pelo ratio entre o somatório das entradas e saídas verificadas no ano e o efetivo existente no início do ano, continua a ser superior para as mulheres.

No ano de reporte verificaram-se 6 contratações. O acréscimo de efectivo decorre do início de mandato do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, além de uma readmissão determinada pelo Tribunal.

Relativamente às saídas de trabalhadores, foram mais expressivas que no ano anterior, registando-se 123 no quadro de efetivos com vínculo contratual à CP.

SAÍDAS POR GÉNERO E MOTIVO	2011		2012		2013	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Iniciativa do Trabalhador	3	1	5	1	6	1
Mútuo Acordo	145	52	6	-	62	40
Despedimento	4	-	4	-	-	-
Despedimento coletivo	-	-	-	19	-	-
Reforma por invalidez	6	-	5	-	2	-
Reforma por idade	17	2	5	-	3	-
Falecimento	1	-	1	-	5	-
Fim Contrato a Termo	17	10	17	4	-	-
Fim Contrato de Formação	-	1	-	-	-	-
Cessão Posição Contratual	-	-	-	1	-	-
Termo do Mandato	-	-	-	-	2	1
Outros Motivos	4	1	-	-	1	-
TOTAL POR GÉNERO	197	67	43	25	81	42
TOTAL	264		68		123	

LA3 - Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região

Os benefícios para os colaboradores constam da tabela seguinte.

BENEFÍCIOS PARA OS COLABORADORES	C.Tempo Integral	C.Tempo Parcial
Seguro de Vida	S	S
Seguro de Saúde	S	S (*)
Cobertura para Invalidez	N	N
Provisão para reformas	N	N
Participação no capital	N	N
Direito a viajar nos comboios de toda a rede da CP gratuitamente nas viagens casa-trabalho e com desconto nas restantes	S	S (*)
Direito aos Familiares a viajar nos comboios de toda a rede com desconto	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

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.

Aspeto: Relações entre colaboradores e administração

***LA4** – Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais e cobertos por acordos coletivos de trabalho*

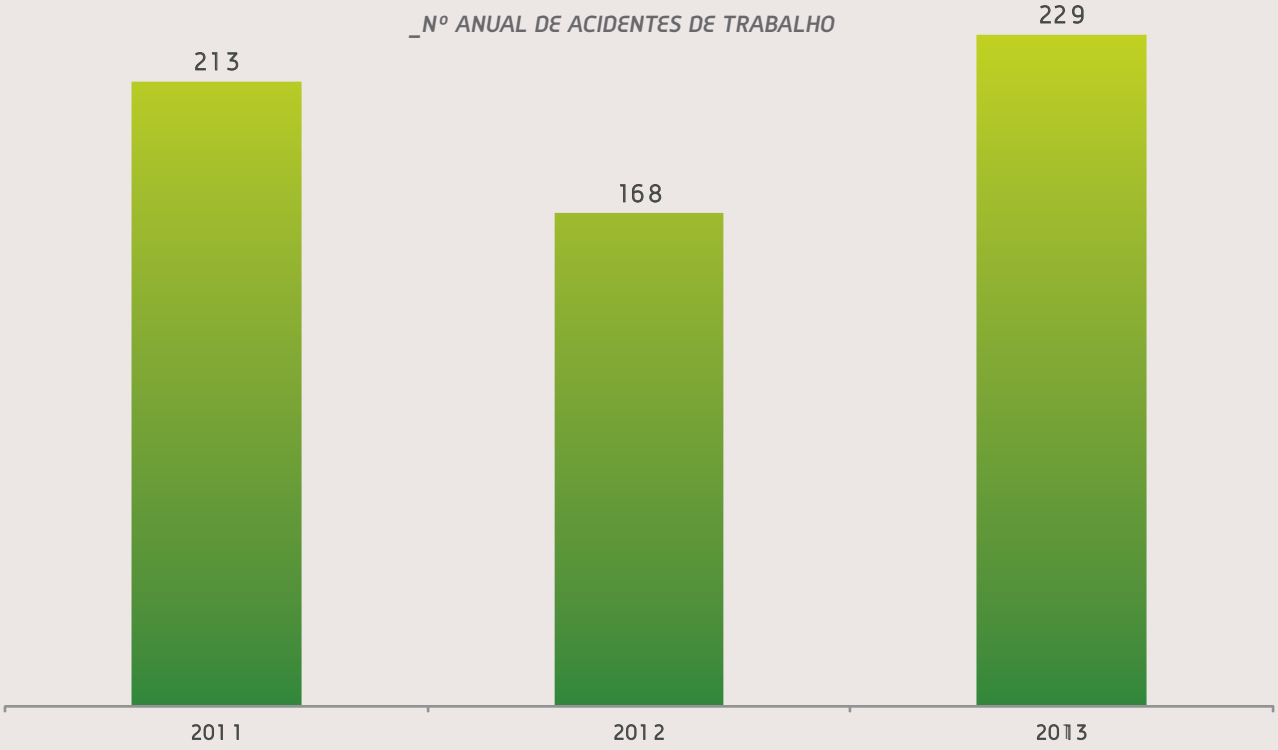
Todos os trabalhadores são cobertos por acordos coletivos de trabalho.

A taxa de sindicalização no final do ano atingiu os 83.1%.

Aspeto: Segurança e saúde no trabalho

***LA7** – Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por género e por região*

Em 2013 verificou-se um aumento dos acidentes de trabalho.



ACIDENTES DE TRABALHO	CP Lx	CPPt	CPLc	Restantes	2013
Com Baixa	68	24	42	11	**145**
Sem Baixa	24	8	43	9	**84**
TOTAL	**92**	**32**	**85**	**20**	**229**
Nº de dias perdidos de trabalho produtivo	1544	361	987	165	**3055**
Nº de Lesões	68	24	42	11	**145**
Nº de óbitos	0	0	0	0	**0**

Estes valores fizeram crescer a taxa de absentismo por motivo de acidentes de trabalho:

TAXA DE ABSENTISMO	2011	2012	2013
Tx.absentismo p/acidentes de trabalho (%)	0,48	0,36	0,48

***LA8** – Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves*

Os principais programas levados a cabo pela CP prendem-se com a saúde e segurança no trabalho e com a prevenção da gripe.

O pessoal operacional que contata com clientes está mais sujeito a contrair gripe, pelo que anualmente é feita uma campanha de vacinação, de adesão voluntária, para a prevenção da gripe. Ocorre em vários locais de trabalho, em diferentes alturas do ano, para maior abrangência do pessoal operacional que trabalha em regime de turnos ou escalas.

No domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, à semelhança dos anos anteriores, foram efectuadas pela ECOSAÚDE as atividades inerentes à vigilância da saúde – exames médicos periódicos e ocasionais – e à prevenção dos riscos profissionais, com vistorias planeadas aos locais de trabalho, para avaliação das respetivas condições e prescrição das medidas necessárias à sua melhoria.

Aspeto: Formação e educação

LA10 – Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria

Em 2013 a formação teve um aumento face ao ano anterior, tanto em termos absolutos como na média de horas por colaborador, sendo distribuída por género e categoria profissional de um modo equilibrado.

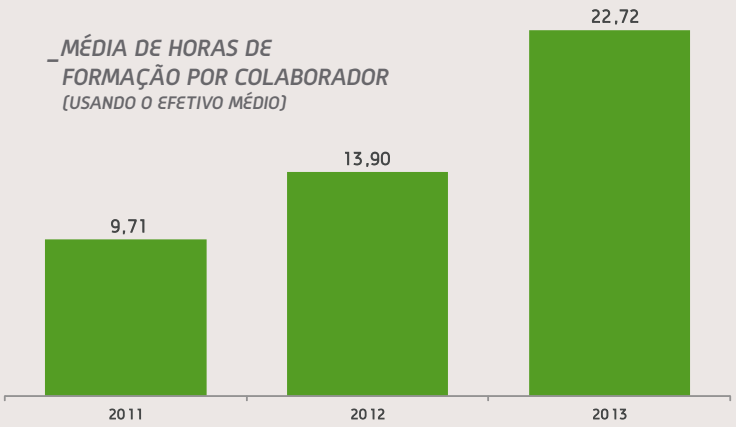
FORMAÇÃO	2011	2012	2013
Nº acções de formação	287	419	485
Nº formandos	1.709	2.920	3.700
TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO	28.928	40.643	63.322

TEMAS DE FORMAÇÃO	Nº Formandos			Volume de Formação (HORAS x FORMANDO)
	Feminino	Masculino	Total	
Cliente	196	1.443	1.639	31.757
Gestão	124	146	270	3.740
Qualidade e Ambiente	2	8	10	59
Segurança Geral	57	426	483	3.535
Segurança-Qualificação Técnica	23	1.035	1.058	22.554
Serviços/Línguas	-	57	57	57
Tecnologias de Informação	86	97	183	1.621
TOTAL	488	3.212	3.700	63.322

CARREIRAS PROFISSIONAIS	Horas presença		Total de Horas	Média de Horas por carreira
	Feminino	Masculino		
Conselho de Administração	43	-	43	9
Técnicos	2.005	2.207	4.212	11
Administrativa	594	468	1.061	11
Comercial	4.513	31.471	35.984	18
Material	0	689	689	11
Operação de Transportes	0	1.188	1.188	14
Tração	161	19.117	19.278	20
Outros	32	837	869	14
TOTAL	7.347	55.975	63.322	-

Para além da formação profissional, a CP disponibiliza, gratuitamente, o acesso a acompanhamento psicossocial, tendo em vista promover o autoconhecimento, melhorar a capacidade de autoajuda e apoiar o desenvolvimento pessoal e social de cada trabalhador.

Este acompanhamento é realizado pelo Gabinete de Psicologia da FERNAVE, com vista ao envolvimento, integração e promoção do bem-estar dos trabalhadores no meio organizacional em que estão inseridos.



Aspeto: Diversidade e igualdade de oportunidades

***LA13** – Composição dos órgãos de governação e discriminação dos colaboradores por categoria de acordo com o género (proporção homem/mulher), faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade*

Embora nas categorias profissionais mais operacionais haja predominância de homens, apenas nas carreiras de "material" e "operação de transportes" não encontramos os dois géneros, não por uma questão de discriminação da Empresa mas por serem carreiras mais exigentes sob o ponto de vista físico.

EFECTIVO POR CARREIRA	2013		
	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria
C. Administração	1	3	75%
Técnicos	149	128	46%
Apoio Téc.Gestão	89	7	7%
Administrativa	37	70	65%
Comercial	487	160	25%
Material	84	0	0%
Op.Transportes	109	0	0%
Tracção	809	8	1%
Revisão	595	5	1%
Outros	18	1	5%

Na CP não há qualquer tipo de discriminação relativamente ao género, idade, raça ou credo.

Aspeto: Padrões de trabalho do pessoal circulante

***LT11** – Políticas e programas relativos a abuso de substâncias.*

A CP dispõe de um 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 envolvimentos 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.

VERTENTE SOCIAL

DIREITOS HUMANOS

Abordagem da política de gestão

Em conformidade com a legislação laboral e europeia que Portugal segue, não se verificam contextos de abusos dos direitos humanos.

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

Não foi administrada formação em políticas e práticas relacionadas com os aspetos dos direitos humanos, por se considerar não ser necessária, no contexto europeu em que a legislação portuguesa se insere.

VERTENTE SOCIAL

SOCIEDADE

Abordagem da política de gestão

Projetos sociais

A CP associou-se e patrocinou diversas corridas e eventos através da concessão de descontos aos participantes, tais como a Mamamaratona (evento que se realiza anualmente em Portimão, de apoio à Associação Oncológica do Algarve) ou a participação na Semana Europeia da Mobilidade com a atribuição de uma tarifa especial de 1€ em comboios Regionais e Urbanos

Organizaram-se diversas parcerias com diferentes organizações ou municípios para promover programas de voluntariado, descritos mais em pormenor no capítulo "2013-Uma panorâmica".

Foram igualmente concedidas diversas permissões de ações de angariação de fundos para ONGs nas estações.

Pessoas com necessidades especiais

A preocupação com as pessoas com necessidades especiais é permanente, tanto nas alterações efetuadas no material circulante como nos anúncios sonoros para alertar para os diversos obstáculos ou ainda nas portas para controlo de acessos às plataformas nas estações, mais largas e com um mecanismo especial de abertura para facilitar a passagem a este tipo de clientes especiais.

Para facilitar a comunicação com estes clientes, iniciou-se o projecto de uniformização de sinalética no Material Circulante inserido nas revisões regulares de material, sendo a substituição da sinalética executada gradualmente, à medida do calendário de intervenções.

Divulgação cultural

A CP, consciente do crescente interesse e curiosidade que desperta a cultura e o património ferroviários, dinamizou diversas atividades, entre visitas guiadas, organização e participação em exposições e congressos ou colaboração na publicação de artigos temáticos.

Visitas Guiadas

Festa da Baixa em Lisboa – **Visita à Estação do Rossio**, realizada em parceria com a REFER, E.P.E., e com o Centro Nacional de Cultura;

Festa da Baixa no Porto – **Visita à Estação de Porto S. Bento**, realizada em parceria com a REFER, E.P.E. e com o Centro Nacional de Cultura;

Visita à estação do Rossio integrada nas Jornadas Europeias do Património;

Exposições

Foi organizada uma mostra de peças de comunicação da CP, intitulada "UMA MARCA NO TEMPO" com documentos desde 1900 até aos nossos dias,

Para a 10ª edição do Festival *Black & White*, da Escola das Artes da Universidade Católica do Porto, certame que recebe a concurso vídeos, áudio e fotografias a preto e branco, provenientes de todo o mundo a CP contribuiu com uma mostra de filmes históricos da Empresa. Estes foram enquadrados na relação centenária entre o cinema e o comboio, bem como no apoio que a CP sempre prestou à Sétima Arte em Portugal.

Congressos

A CP participou no congresso "Trabalho e Movimento Operário", onde durante dois dias, quarenta investigadores se reuniram para debater e refletir sobre a história do trabalho e do movimento operário, os movimentos sociais do passado.

Utilizando as fontes documentais e iconográficas do Arquivo CP foi apresentada uma comunicação com o tema "Desporto Corporativo nos Caminhos-de-ferro - Grupo Desportivo dos Ferroviários do Barreiro".

Publicações

A CP colaborou ainda com as seguintes publicações (artigos e cedência de imagens):

- Revista Comboios em Linha da Fundação do Museu Nacional Ferroviário Ginestal Machado;
- Elementos históricos para um livro sobre Fátima de P.C. Hettiaratchi do Sri Lanka.
- Imagem e legenda para a revista *Business History*, para um artigo intitulado "*From Finance to Management: Rui Ennes Ulrich, a Portuguese scholar of the Early Twentieth Century*",

Aspeto: Políticas públicas

S05 *– Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.*

As campanhas de promoção da utilização dos transportes públicos são a melhor contribuição dos operadores de transportes para este objetivo.

Em 2013, a CP contribuiu para as seguintes campanhas:

- **Navegante**

  Objetivo: informar os clientes das diversas alterações deste passe

  Data de implementação: fevereiro

  Parceiros: Todos os operadores de Lisboa

- **Cartão Caixa Viva da CGD**

  Objetivo: divulgar o novo cartão da CGD que permite pagamentos diretos em operadores de transporte de Lisboa. Esta campanha de comunicação é da responsabilidade da OTLIS e é transversal aos operadores aderentes ao cartão.

  Data de implementação: dezembro.

VERTENTE SOCIAL

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Abordagem da política de gestão

No que respeita ao 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 na CP 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.

Segurança de Pessoas e Bens

Durante o ano de 2013 algumas das atividades realizadas no âmbito da segurança de pessoas e bens, vertente de proteção civil foram as seguintes:

- Coordenação da execução do Plano Ferroviário de Defesa da Floresta Contra Incêndios (PFDFCI), no âmbito da CP;
- Participação no planeamento, cenarização, realização e avaliação de simulacros com a REFER e forças de segurança para a realização de exercícios e aferição dos procedimentos de emergência instituídos, assim como participação nos processos de formação dos agentes de protecção civil e forças de segurança;
- Reforço da videovigilância, enquanto meio auxiliar da ação policial, quer em termos de prevenção criminal, quer como meio auxiliar em sede de investigação criminal, conferindo-lhe a matriz de vídeo analítico para a prevenção e combate à criminalidade sobre o ambiente ferroviário

O modo ferroviário continua a apresentar um elevado nível de segurança, dado que se regista uma média de incidentes inferior a 28 por milhão de passageiros transportados.

Prevenção de riscos hidrológicos

Uma vez que nos últimos anos e devido a ocorrências hidrológicas, foram elevadas as implicações operacionais, nomeadamente as interdições de circulação, em salvaguarda da sua missão e valores, entenderam a CP, CP Carga, REFER, FERTAGUS, TAKARGO e COMSA Rail, integrar algumas medidas preventivas e corretivas, com a finalidade de contribuir para a diminuição do risco e severidade de consequências de acidentes e/ou incidentes hidrológicos, sob a denominação de "Plano Ferroviário Contra Riscos Hidrológicos", a vigorar em conformidade com a vigência do ano hidrológico nacional (1 de outubro a 30 de setembro) estabelecido pela ANPC (Autoridade Nacional de Proteção Civil).

Outras acções foram descritas no capítulo "2013-Uma panorâmica".

Aspeto: Saúde e segurança do consumidor

***PR1** – Fases do ciclo de vida onde os impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços são submetidos a processos de avaliação, e percentagem desses produtos e serviços submetidos a essa avaliação*

Todas as fases de fornecimento do serviço são avaliadas por entidades competentes, nomeadamente o IMT e a REFER.

FASES DA VIDA DO PRODUTO	Avaliação da Segurança
Concepção (de Horários)	Sim
I & D	Sim
Certificação (IMT)	Sim
Produção (serviço)	Sim
Promoção	Não
Distribuição (P. de Venda)	Sim

O modo ferroviário continua a apresentar um elevado nível de segurança, dado que se regista uma média de incidentes inferior a 28 por milhão de pessoas transportadas.

Como se viu no indicador LA10, há uma forte componente de segurança nos temas de formação.

A taxa de acidentes relevantes[5] por milhar de comboios /Km foi de apenas 0,5.

Ainda assim, de referir que, em 2013 aumentaram os acidentes relevantes, ficando no entanto, a maioria a dever-se, como habitualmente, a práticas irresponsáveis de terceiros na zona de circulação dos comboios, originando colhidas, por vezes mortais. Os acidentes provocados por terceiros representaram 73% do total.

O número de acidentes significativos[6] é, no entanto, muito inferior (41)

ACIDENTES	2011	2012	2013
Acidentes relevantes	88	112	150
Acidentes significativos	24	34	41

5. Acidente Relevante: acontecimento súbito, indesejado ou involuntário ou uma cadeia de acontecimentos dessa natureza com consequências danosas.
6. 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*".

Aspeto: Rotulagem de produtos e serviços

***PR5** – Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam*

Para medir a satisfação dos clientes a CP faz uso de diversos estudos, que são realizados de acordo com as temáticas a avaliar (por exemplo: atendimento, qualidade de produto, imagem, etc.) e de acordo com diferentes metodologias de avaliação, (ex. cliente mistério, estudos, etc.) pelos vários órgãos da empresa.

Cada um destes estudos possui resultados individualizados que são analisados de forma a garantir a melhor resposta possível às necessidades do cliente.

Auditorias Cliente Mistério

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.

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

Os resultados, em percentagem de cumprimento de requisitos definidos para o atendimento do *front office* CP, para o ano de 2013 são os seguintes:

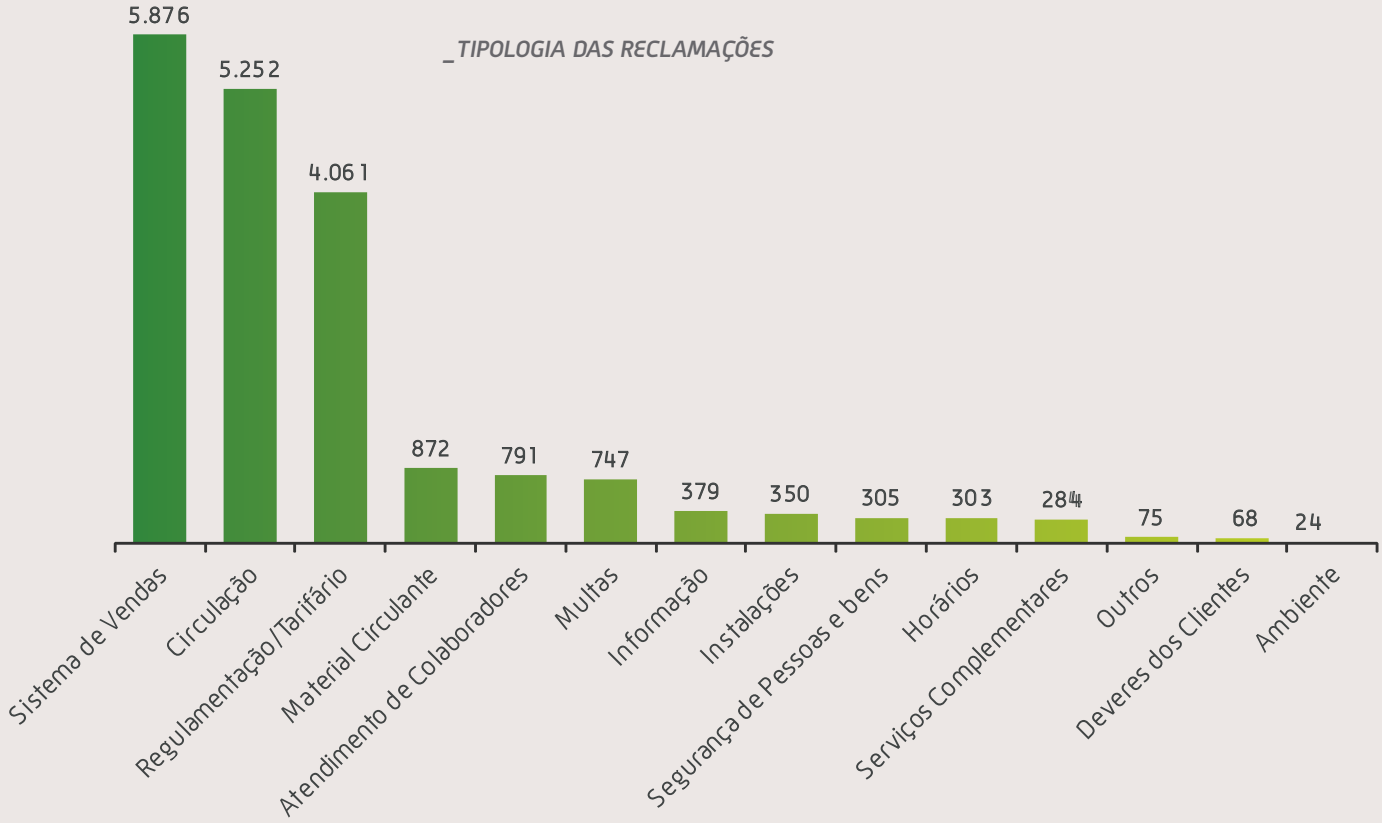
Auditorias Cliente Mistério	2013			
	Jan/Mar	Abr/Jun	Jul/Set	Out/Dez
Bilheteiras				
Longo Curso	92,7%	90,0%	94,0%	94,0%
Regional	96,2%	90,0%	94,0%	94,0%
CP Lisboa	90,6%	86,0%	87,0%	93,0%
CP Lisboa	96,6%	96,0%	95,0%	97,0%
Gabinetes de Apoio ao Cliente				
CP Longo Curso/Regional	96,2%	92,0%	98,0%	97,0%
CP Lisboa	94,0%	94,0%	94,0%	91,0%
CP Porto	94,5%	99,0%	99,0%	99,0%
Atendimento a Bordo				
Longo Curso	91,9%	85,0%	94,0%	94,0%
Regional	97,9%	85,0%	94,0%	94,0%
CP Lisboa	91,0%	84,0%	79,0%	85,0%
CP Porto	96,1%	93,0%	95,0%	96,0%

Prevenção de riscos hidrológicos

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

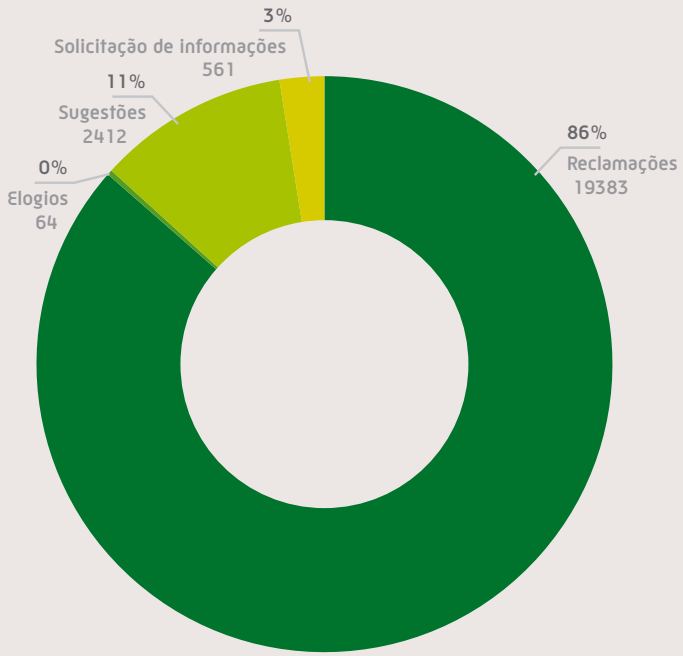
Os assuntos sobre os quais os clientes mais reclamaram em 2013 encontram-se representados no gráfico seguinte:

_TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES



Os contatos dos clientes para além das reclamações incluem elogios, sugestões ou pedidos de informações:

_TIPOLOGIA DOS CONTATOS DOS CLIENTES



RESUMO DOS VALORES DOS INDICADORES

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO ECONÓMICO

ASPETO: DESEMPENHO						
		(Unidades: euros)	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, compensações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, rendimentos não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	Resultado operacional da atividade de transportes (EBITDA)	35.405.670	21.952.614	-13.453.056	-38,0%
		Resultado operacional	-37.099.001	-19.703.212	17.395.789	46,9%
		Resultado financeiro	-186.204.605	-206.524.230	-20.319.625	-10,9%
		Resultado antes de impostos	-223.303.606	-226.227.442	-2.923.836	-1,3%
		Resultado líquido do período	-223.589.401	-226.516.513	-2.927.112	-1,3%
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Descritivo				
		(Unidades: euros)	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.	Benefícios aos Trabalhadores	1.830.911	1.218.743	-612.168	-33,4%
		Benefício Médio por Trabalhador	633	441	-192	-30,4%
		(Unidades: mil euros)	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo.	Subsídios à Exploração	35.362	34.384	-978	-2,8%
		Financiamentos ao Investimento	2012	2013	Δ Valor	Δ %
		PIDDAC	1.925.000	1.748.073	-176.927	-9,2%
		FEDER	52.277	0	-52.277	-
		TOTAL	1.977.277	1.748.073	-229.204	-11,6%
ASPETO: PRESENÇA NO MERCADO						
		(Unidades: %)	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EC5	*Ratio* entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes.	*Ratio* entre salário mais baixo e salário mínimo nacional	24,3%	24,3%	0	0,0%
EC6	Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais.	96% dos 27 principais fornecedores (reponsáveis pela grande faturação) são nacionais.				
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros gestão de topo recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	A CP não opera noutros países, pelo que o seu recrutamento é sempre efetuado em território nacional.				
ASPETO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS						
		(Unidades: mil euros)	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos.	Valor dos Investimentos	17.312	12.619	-4.693	-27,1%
EC9	Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Descritivo				

_INDICADORES GRI - DESEMPENHO AMBIENTAL

ASPETO: MATÉRIAS-PRIMAS

		Consumo de Materiais	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN1	Consumo de materiais por peso ou volume.	Tonner e Tinteiros	Unid.	1.889	1.642	-247,0	-13%
		Encostos de cabeça	Unid.	708.100	540.516	-167.584,0	-24%
		Lâmpadas fluorescentes no material circulante	Unid.	9.884	7.721	-2.163,0	-22%
		Acumuladores de chumbo	ton	8,9	9,6	0,7	8%
		Óleos de motores, transmissões e lubrificação	ton	139	152	13,1	9%
		Óleos min. Isol. e de transm. de calor não clorados	ton	6,6	1,1	-5,5	-84%
		Cepos e calços de freio sem amianto	ton	136	99	-37,0	-27%
		Papel	ton	30	30	0,3	1%
		Reag./Solventes do Lab. Óleos:	**Unid.**	**2012**	**2013**	**Δ Valor**	**Δ %**
		Gás Combustível (acetileno)	Kg	20,4	5,1	-15	-75%
		Gás Comburente (protóxido de azoto)	Kg	0,0	7,0	7	100%
		Reagentes	Kg	3,7	0,3	-3	-93%
		Solventes Orgânicos Halogenados	L	1,0	0,1	-0,9	-90%
		Solventes Orgânicos Não Halogenados	L	215,0	149,0	-66,0	-30,7%
			Unid.	**2012**	**2013**	**Δ %**	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas ao Grupo.	Proporção Papel Reciclado Vs. Normal	%	33,3%	13,6%	-19,7%	

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO AMBIENTAL

ASPETO: ENERGIA

EN3 – Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária.

Comb.Frota Automóvel	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
Gasóleo	GJ	3.190,2	2.686,2	-503,9	-16%
Gasolina	GJ	708,8	312,2	-396,7	-56%
Total	**GJ**	**5.408,6**	**4.135,8**	**-1.272,8**	**-23,5%**

Energia para Tracção	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
Gasóleo	GJ	256.103,1	284.628,8	28.525,7	11%
Energia eléctrica	GJ	789.480,0	865.130,8	75.650,8	10%
Carvão	GJ	286,0	0,0	-442,0	-100%
Total	**GJ**	**1.051.277,7**	**1.153.895,3**	**-363.489,8**	**9,8%**

EN4 – Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária.

COMERCIALIZADOR	Produto	Hídrica	Eólica	Cogeração Renovável	Outras Renováveis	Resíduos Sólidos Urbanos	Cogeração Fóssil	Gás Natural	Carvão	Nuclear
EDP Comercial	(agregado)	27%	15%	4%	2%	1%	12%	7%	25%	7%
EDP Serviço Universal		14%	50%	4%	5%	2%	12%	2%	8%	2%
Iberdrola	Iberdrola Generatión	30%	6%	4%	1%	0%	12%	8%	29%	9%
	Iberdrola Portugal	13%	53%	4%	6%	2%	12%	2%	7%	2%

	Energia Gerada	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN5 – Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	Total Energia Gerada	GJ	248.389,2	255.769,3	7.380,1	3%

		Eólica	Hídrica	Cogeração	Outras Renováveis	Resíduos sólidos urbanos
EN6 – Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável.	Fontes de Energia Elétrica	15%	27%	4%	2%	1%

	Viagens de avião	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN7 – Iniciativas para a redução do consumo direto de energia e a redução alcançada.	KmTotais Percorridos	Km	115.311,0	106.477,0	-8.834,0	-8%

ASPETO: ÁGUA

		Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN8 – Total de consumo de água, por fonte.	Consumos de Água	M^3	122.660,3	90.303,0	-32.357,3	-26%

EN9 – Total de consumo de água, por fonte.

A CP não possui captações próprias

EN10 – Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.

A CP não dispõe neste momento destes dados

ASPETO: BIODIVERSIDADE

EN11 – Localização e área das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas.

EN12 – Impactos significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas.

EN13 – Habitats protegidos e recuperados.

EN14 – Estratégias, ações presentes e planos futuros para a gestão dos impactos na biodiversidade.

EN15 – Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por divisões operacionais, discriminadas pelo nível de risco de extinção.

A infraestrutura onde a CP opera estende-se por todo o País, atravessando Parques Naturais e Zonas de Proteção Especial. Em alguns troços desfruta-se de paisagens e observam-se espécies como em nenhum outro modo de transporte. Nestas zonas existem as mais diversas espécies de flora e fauna, não estando o comboio conotado com qualquer ameaça para a sua existência. A evolução tecnológica tem igualmente permitido introduzir material circulante com menor índice de ruído, o que contribui para a mitigação dos impactos da sua passagem por estas zonas.

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO AMBIENTAL

ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS							
		Emissões de CO2	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN16	Total de emissões diretas e espectiva de gases com efeitos de estufa.	Totais	TCO2e	113.779,3	112.858,5	-920,8	-1%
		Emissões Indiretas	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN17	Outras emissões Indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso.	Totais	TCO2e	459,3	326,2	-133,0	-29%
		Pegada Carbono	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e reduções obtidas.	Emissões Directas	TCO2e	113.779,29	112.858,51	-920,78	-1%
		Emissões de Avioes	Ton CO2e	459,29	326,24	-133,05	-29%
		Total de Emissões	**Ton CO2e**	**114.238,58**	**113.184,75**	**-1.053,83**	**-1%**
		Emissões GEE Evitadas	Ton CO2e	24.879,59	25.618,85	739,26	3%
		PEGADA CARBONO	Ton CO2e	89.358,99	87.565,90	-1.056,80	-2%
		Substância	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	R22 (CFHF2CI)	kg	53,7	107,6	53,9	100%
		Emissões	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas.	CH4	kg	1.054	1.151	97	9%
		N2O	kg	141	154	13	9%
		SO2	kg	118	129	11	9%
		NOx	ton	238	257	19	8%
		CO	ton	64	69	6	9%
		PM10	ton	7	7	0	6%
		PM 2,5	ton	6	6	0	6%
		Resíduos Radioativos	kg	12	35	24	203%
EN21	Total de efluentes líquidos (descargas de água) classificados por qualidade e por destino.	A CP não dispõe neste momento destes dados					
		Resíduos	Unid.	2012	2013	Δ Valor	Δ %
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	Valores anuais	Ton	3.828,9	1.620,6	-2.208,3	-58%
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	Não houve qualquer registo de derrames em 2013.					
EN24	Quantidade de resíduos transportados ao abrigo da Convenção de Basileia.	A CP não transporta resíduos perigosos.					
EN25	Identificação, tamanho, estatuto de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagem.	Não se aplica. A CP não faz descargas diretas.					

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO AMBIENTAL

ASPETO: PRODUTOS E SERVIÇOS					
		Medidas de racionalização de papel (Ex: digitalização de documentos) **e informatização da venda de bilhetes.**	**Unidade**	**2012 face a 2011**	**2013 face a 2012**
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacte da mitigação.	Poupança de papel	Ton	15,62	-0,26
		Poupança de Água	L	1.562.117,19	-26.052,90
		Árvores Adultas não abatidas	Árvores	312,42	-5,21
		Absorção de CO2/ano	Ton	1,84	-0,03
		Poupança Energia	Kwh	78.105,86	-1.302,64
EN27	Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas espectivas embalagens.	O produto vendido pela empresa (transporte) não é embalado.			
ASPETO: CONFORMIDADE					
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não ocorreram.			
ASPETO: TRANSPORTE					
EN29	Impacte ambiental significativo do transporte dos produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas divisões operacionais da organização, bem como no transporte de funcionários.	Não determinado. A CP incentiva o transporte de comboio dos seus colaboradores e familiares, fornecendo gratuitamente títulos de transporte.			
ASPETO: GERAL					
EN30	Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo.	10 mil euros para um separador de hidrocarbonetos no Deposito de Gasóleo de Faro.			

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO AMBIENTAL – ESPECÍFICOS DO SETOR

COMPOSIÇÃO DA FROTA				
		Material Circulante	**2012**	**2013**
LT2	Composição da Frota, por tipo de combustível.	Automotoras Elétricas	187	186
		Automotoras Diesel	49	49
		Locomotivas Eléctricas	52	52
		Locomotivas Diesel	37	38
		Carruagens	102	101

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO

ASPETO: EMPREGO

LA1 Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por género e por região.

EFETIVO	2012	2013	Δ Valor	Total de Saídas
Vinculado	2.915	2.797	-118	
A Cargo	2.894	2.766	-128	123
Ao Serviço	2.885	2.760	-125	

EFETIVO	2012	2013
Tempo Inteiro	2.881	2.756
Tempo Parcial	4	4

EFETIVO	2013
Contrato a termo Certo	0
Contrato a termo Incerto	0

TRABALHADORES\ DISTRITO	2012	2013
Lisboa	1.553	1.479
Porto	595	566
Coimbra	265	258
Santarém	227	216
Faro	97	99
Aveiro	49	49
Outros	99	93

EFECTIVO POR CARREIRA	2013	
	Homens	Mulheres
C. Administr.	1	3
Técnicos	149	128
A. Téc.Gestão	89	7
Administrativa	37	70
Comercial	487	160
Material	84	0
Op.Transportes	109	0
Tracção	809	8
Revisão	595	5
Outros	18	1

LA2 Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.

TX ROTATIVIDADE	2013	
	Homens	Mulheres
Tx Rotatividade	3,37%	10,12%

CONTRATAÇÕES POR GÉNERO	2013	
	Homens	Mulheres
Contratações por Género	4	2

PIRÂMIDE ETÁRIA	2013	
	Homens	Mulheres
<30 anos	24	15
30-50 anos	1.682	242
> 50 anos	672	125
TOTAL POR GÉNERO	2.378	382
TOTAL	2.760	

ANTIGUIDADE MÉDIA	2013
Antiguidade média	21

SAÍDAS POR GÉNERO E MOTIVO	2013	
	Homens	Mulheres
Iniciativa do Trabalhador	6	1
Mútuo Acordo	62	40
Despedimento	0	0
Reforma por invalidez	2	0
Reforma por idade	3	0
Falecimento	5	0
Fim Contrato a Termo	0	0
Termo do Mandato	2	1
Outros Motivos	1	0
TOTAL POR GÉNERO	81	42
TOTAL	123	

_INDICADORES GRI - DESEMPENHO SOCIAL | PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO

Benefícios para os Colaboradores		
LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região.	• Seguro de Vida • Seguro de Saúde • Licença de maternidade • Licença de paternidade • Direito a viajar nos comboios de toda a rede da CP gratuitamente nas viagens casa-trabalho e com desconto nas restantes • Direito aos Familiares a viajar nos comboios de toda a rede com desconto • Subsídios a filhos em idade pré-escolar • Participação dos filhos em Centros de férias • Complemento do Subsídio de Doença • Falta justificada por quadrimestre • Preços inferiores aos do mercado nos bares e cantinas • Acordos e Protocolos com diversas entidades • Absentismo para Trabalhadores Estudantes • Absentismo para Actividade Sindical • Absentismo para Greves
LA15	Regresso ao trabalho e taxas de retenção a seguir às licenças de maternidade/ paternidade, por género.	A seguir às referidas licenças, todos os trabalhadores regressam ao posto de trabalho, que está garantido, de acordo com a legislação laboral portuguesa.
ASPETO: RELAÇÕES ENTRE COLABORADORES E ADMINISTRAÇÃO		
LA4	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais e cobertos por acordos coletivos de trabalho.	100%. Todos os trabalhadores são representados e cobertos por acordos coletivos de trabalho. Taxa de sindicalização de 83.1%.
LA5	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas divisões operacionais da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais.	Não estão estipulados prazos mínimos
ASPETO: SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO		
LA6	Percentagem da mão-de-obra total representada em comissões formais sobre saúde e segurança.	Não existe a figura da comissão formal, mas a empresa procede a ações periódicas de sensibilização.

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO

ASPETO: SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

LA7 — Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por género e por região.

ACIDENTES DE TRABALHO	CP Lisboa	CP Porto	CP Longo Curso	Restantes	2013
Com Baixa	68	24	42	11	**145**
Sem Baixa	24	8	43	9	**84**
TOTAL	**92**	**32**	**85**	**20**	**229**
Nº de dias perdidos de trabalho produtivo	1.543,6	360,7	986,5	164,5	**3.055,3**
Nº de Lesões	68	24	42	11	**145**
Nº de óbitos	0	0	0	0	**0**

TX. ABSENTISMO	2012	2013
Tx. absentismo p/acidentes de trabalho (%)	37,0%	49,0%

ACIDENTES DE TRABALHO	2012	2013
Acidentes de trabalho	168	229

LA8 — Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves.

Descritivo

LA9 — Tópicos relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.

Descritivo

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO

ASPETO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

LA10 Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria.

CARREIRAS PROFISSIONAIS	HORAS PRESENÇA		Horas em 2013	Média h/ carreira
	Feminino	Masc.		
Conselho de Administração	43	0	43	8,5
Técnicos	2.005	2.207	4.212	11
Apoio Técnico e gestão	0	0	0	0,0
Administrativa	594	468	1.061	11
Comercial	4.513	31.471	35.984	17,6
Material	0	689	689	11
Operação de Transportes	0	1.188	1.188	14,0
Tracção	161	19.117	19.278	20
Outros	32	837	869	14,2
TOTAL	7.347	55.975	63.322	-

TEMAS DE FORMAÇÃO 2013	Nº FORMANDOS			Horas x formando
	Feminino	Masc.	Total	
Cliente	196	1.443	1.639	31.757
Gestão	124	146	270	3.740
Pós-Graduações	0	0	0	0
Qualidade e Ambiente	2	8	10	59
Segurança-Ciclos	0	0	0	0
Segurança Geral	57	426	483	3.535
Segurança-Qualificação Técnica	23	1.035	1.058	22.554
Serviços/Línguas	-	57	57	57
Tecnologias de Informação	86	97	183	1.621
TOTAL	488	3.212	3.700	63.322

LA11 Programas para a gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos colaboradores e os assistam na gestão dos objetivos de carreira.

Não foi efetuado um programa específico de gestão de carreiras.

LA12 Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e progressão de carreira, por género.

100%. Em cumprimento das leis do Orçamento de Estado (desde 2011) as promoções/progressões nas carreiras encontram-se suspensas.

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | *PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO*

ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

LA13 Composição dos órgãos de governação e discriminação dos colaboradores por categoria de acordo com o género (proporção homem/mulher), faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.

EFETIVO POR CARREIRA	Nº FORMANDOS		
	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria
Conselho de Administração	1	3	75%
Técnicos	149	128	46%
Apoio Técnico e gestão	89	7	7%
Administrativa	37	70	65%
Comercial	487	160	25%
Material	84	0	0%
Operação de Transportes	109	0	0%
Tração	809	8	1%
Revisão	595	5	1%
Outros	18	1	5%

A CP não dispõe de indicadores relacionados com "minorias" devido ao facto de não haver qualquer tipo de discriminação racial, nem quotas obrigatórias.

ASPETO: REMUNERAÇÃO IDÊNTICA PARA HOMENS E MULHERES

LA14 *Ratio* do salário base e da remuneração de mulheres face a homens, por categoria funcional e por região.

Não existe diferença, visto as tabelas salariais serem aplicadas para ambos os géneros. *Ratio* = 100%

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | DIREITOS HUMANOS

ASPETO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE AQUISIÇÕES		
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas que incorporem preocupações com os direitos humanos ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Os contratos da CP estão de acordo com a lei em vigor, que proíbe o trabalho escravo, infantil e quaisquer formas de discriminação.
HR2	Percentagem de empresas contratadas, fornecedores críticos e parceiros que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e às medidas tomadas.	Não se verificaram (valor = 0). É efetuada uma avaliação a fornecedores de acordo com normas em vigor, no entanto esta componente de direitos humanos não integra ainda a grelha de avaliação dos fornecedores.
HR3	Total de horas de formação dos empregados em políticas e práticas relacionadas com os aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados formados.	Não foi administrada formação neste âmbito, por se considerar não ser necessária, no contexto europeu em que a legislação portuguesa se insere.
ASPETO: NÃO DISCRIMINAÇÃO		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	Não se verificaram (valor = 0).

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | DIREITOS HUMANOS

ASPETO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA		
HR5	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de violarem o direito de livre exercício da liberdade de associação e medidas tomadas para apoiar estes direitos.	Princípio consagrado no artigo 46º da Constituição da República Portuguesa.
ASPETO: TRABALHO INFANTIL		
HR6	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de ocorrências de trabalho infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.	Não se verificaram. Em Portugal, o trabalho infantil é considerado um crime, sendo punido de acordo com o Código Penal Português.
ASPETO: TRABALHO FORÇADO E ESCRAVO		
HR7	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de ocorrências de trabalho forçado ou análogo ao escravo infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.	Não se verificaram. Portugal foi o país pioneiro a abolir a escravatura, no século XVIII, em 1761.
ASPETO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA		
HR8	Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização.	O pessoal de segurança pertence a empresas externas, que ministram a formação nessa área
ASPETO: DIREITOS DOS INDÍGENAS		
HR9	Violações de direitos humanos das populações indígenas.	Contexto inexistente para a CP, que opera na Europa.
ASPETO: AVALIAÇÃO		
HR10	Percentagem e número total de divisões operacionais que foram sujeitas a revisões de direitos humanos e/ou avaliações de impactos.	Dada a legislação laboral e europeia que Portugal segue, assim como a observação atenta das organizações representativas dos trabalhadores, não se verificam contextos de abusos dos direitos humanos.
ASPETO: MITIGAÇÕES		
HR11	Número de queixas relacionadas com o campo dos direitos humanos, resolvidas por mecanismos formais de reclamações.	Não ocorreram.

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | SOCIEDADE

ASPETO: COMUNIDADES LOCAIS		
SO1	Percentagem de divisões operacionais com envolvimento da comunidade, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento.	A responsabilidade social é uma área onde participam praticamente todos os órgãos da Empresa, tanto no quadro da sua atividade profissional como por ação individual dos colaboradores.
SO9	Divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.	Não ocorreram.
SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas em divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.	Não ocorreram.
ASPETO: CORRUPÇÃO		
SO2	Percentagem e número total de Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.	Foi finalizada com sucesso em 2012 a elaboração de um Guia Prático de Gestão de Riscos de Corrupção, no âmbito da participação no Projeto Gestão Transparente, com várias empresas e entidades nacionais, numa iniciativa de prevenção da corrupção e promoção da transparência e integridade.
SO3	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização.	Não foi administrada formação, dispondo, no entanto, os colaboradores do Código de Ética da empresa na Intranet, onde estas temáticas são abordadas.
SO4	Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção.	Não foram levantadas quaisquer ações disciplinares ou outras devido ao facto de não ter existido matéria que as justificasse.

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | SOCIEDADE

ASPETO: POLÍTICAS PÚBLICAS		
SO5	Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Participação em campanhas de promoção da utilização dos transportes públicos.
SO6	Quantia de dinheiro e contribuições em espécie a partidos políticos, aos seus candidatos e a instituições relacionadas, por país.	A CP não efetua este tipo de contribuições.
ASPETO: CONCORRÊNCIA DESLEAL		
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, *antitrust* e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não se verificaram.
ASPETO: CONFORMIDADE		
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos (ex: erros contabilísticos, discriminação no mercado de trabalho, corrupção, etc.)	Não se verificaram.

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

ASPETO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

PR1 — Fases do ciclo de vida onde os impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços são submetidos a processos de avaliação, e percentagem desses produtos e serviços submetidos a essa avaliação.

ACIDENTES E LESÕES PESSOAIS	2012	2013
Acidentes relevantes		
Colhidas de pessoas	88	73
Colisões em PN	11	19
Colisões em manobras	2	4
Colisão de comboios	1	1
Descarrilamentos	3	13
Outras colisões c/ou s/descarrilam.	2	22
Outros acidentes pessoais	2	3
Outros acidentes materiais	2	15
Total	112	150
Vítimas mortais	74	65
Lesões graves	16	14
Lesões leves	145	169

TAXA DE ACIDENTES	2012	2013
(por milhar de comboios-km)	0,4	0,5

FASES DA VIDA DO PRODUTO	Avaliação da Segurança	
	Sim	Não
Concepção (de Horários)	X	
I & D	X	
Certificação (IMTT)	X	
Produção (serviço)	X	
Promoção		X
Distribuição (P.de Venda)	X	

NATUREZA DO ACIDENTE RELEVANTE	2013		
	Colisões	Descarrila-mentos	Outras causas
Manobras	4	8	-
Passagens de nível	19	-	-
Outras	23	-	-
Comboios	-	5	-
Quedas à linha	-	-	3
Colhidos em plena via	-	-	42
Colhidos em estações	-	-	25
Colhidos em passagens de nível	-	-	6
Outros acidentes	-	-	15

PR2 — Número total de ocorrências de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e na segurança do consumidor durante o ciclo de vida, por tipo de produto e ocorrência.

Não se verificaram.

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

ASPETO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
PR3	Tipo de informação dos produtos e servidos requeridos pelos procedimentos 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 site e nos comboios. Compreende, entre outras, preços, condições de utilização e horários.
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Não se verificaram.
PR5	Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam.	A CP mede ainda constantemente 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.
ASPETO: PUBLICIDADE E PRIVACIDADE DO CONSUMIDOR		
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios.	Não se verificaram.
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 se verificaram.
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de Clientes.	Não se verificaram.
ASPETO: CUMPRIMENTO		
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Não ocorreram.

_INDICADORES GRI – DESEMPENHO SOCIAL | *ESPECÍFICOS DO SETOR*

ASPETO: PADRÕES DE TRABALHO DO PESSOAL CIRCULANTE		
LT9	Políticas e programas para determinar as horas de trabalho, de descanso, instalações de descanso e folgas para o pessoal de condução e revisão.	Os horários de trabalho e descanso estão contemplados nos Acordos de Empresa, celebrados entre a empresa e os sindicatos. Estão definidos os tempos mínimos de repouso, os momentos para tomada de refeição, os tempos mínimos e máximos de laboração e as folgas. Também são facultados locais de repouso fora da sede ou nos 6 dormitórios da empresa ou em 23 hotéis com os quais a CP tem acordos para esse fim.
LT10	Existência de comunicações pessoais para o pessoal circulante enquanto estão a trabalhar	A totalidade do pessoal de revisão e algum de condução (dependendo do material circulante) têm telemóveis. Quando estão de reserva no Depósito têm ainda acesso a Internet e *mail*.
ASPETO: ABUSO DE SUBSTÂNCIAS		
LT11	Políticas e programas relativos a abuso de substâncias.	Descritivo
ASPETO: PROGRAMAS HUMANITÁRIOS		
LT15	Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário.	Foram efectuados diversos transportes a grupos desfavorecidos ou atletas desportivos.

CONTEÚDO GRI

_CONTEÚDO GRI

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1.	Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	Palavra ao Presidente - Pág. 8
1.2.	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Palavra ao Presidente - Pág. 8

2. PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1.	Nome da organização	Ficha Técnica - Pág. 2
2.2.	Principais marcas, produtos e/ou serviços	As nossas marcas e serviços - Pág. 23
2.3.	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e *joint ventures*	A nossa organização - Pág. 17
2.4.	Localização da sede da organização	Ficha Técnica - Pág. 2
2.5.	Número de países onde a organização opera e nome dos países onde as suas principais unidades operacionais estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo Relatório	Portugal
2.6.	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Entidade Pública Empresarial, 100% detida pelo Estado.
2.7.	Mercados servidos	Os Mercados Servidos em 2013 - Pág. 21
2.8.	Dimensão da organização	A nossa organização - Pág. 17
2.9.	Mudanças significativas realizadas durante o período de elaboração do Relatório, relacionadas com o tamanho, estrutura, ou controlo acionista	Não ocorreram.
2.10.	Prémios/reconhecimentos recebidos durante o período de relato	Prémios recebidos - Pág. 55

3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
Perfil do Relatório		
3.1.	Período a que se referem as informações.	Ano fiscal de 2013.
3.2.	Data do Relatório anterior mais recente.	2012
3.3.	Ciclo de relato.	Anual.
3.4.	Contacto para questões relacionadas com o Relatório ou o seu conteúdo.	Ficha Técnica - Pág. 2

_CONTEÚDO GRI

3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
Âmbito e limites do Relatório		
3.5.	Processo para a definição do conteúdo do Relatório.	Sobre o nosso reporte – Pág. 12
3.6.	Limites do Relatório.	Sobre o nosso reporte – Pág. 12
3.7.	Outras limitações de âmbito específico.	Sobre o nosso reporte – Pág. 12
3.8.	Base para a elaboração do Relatório no que se refere a *joint ventures*, subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	Não existiram alterações significativas.
3.9.	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do Relatório.	Junto aos indicadores.
3.10.	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores e o motivo da reformulação.	Sobre o nosso reporte – Pág. 12
3.11.	Alterações significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito, limite ou métodos de medição aplicados no Relatório.	Junto aos indicadores.
Índice de conteúdo GRI		
3.12.	Tabela que identifica a localização de cada elemento do Relatório da GRI.	Conteúdo GRI – Pág. 125
Verificação		
3.13.	Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do Relatório.	Este Relatório não teve verificação externa, existindo no entanto todos os dados na Direção de Planeamento e Controlo de Atividade, de modo a poder ser auditado.

4. GOVERNAÇÃO		
4.1.	Estrutura de governação, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	*Vide* Relatório de Governo Societário 2013.
4.2.	Indicação, caso o Presidente do mais alto órgão de governação também seja um Diretor Executivo (e, se for o caso, quais as suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	*Vide* Relatório de Governo Societário 2013.
4.3.	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos.	Todos os membros são executivos.
4.4.	Mecanismos que permitem aos acionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação.	Stakeholders – Expectativas e Resposta – Pág. 28
4.5.	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governação, diretoria executiva e restantes executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	N.A.
4.6.	Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	O Código de Ética da CP, disponível no *site*, visa o cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares, assim como a atuação ética de todos os profissionais que integram a Empresa. A Comissão de Ética assegura ainda que estes princípios sejam observados. *Vide* igualmente o Relatório de Governo Societário 2013, no capítulo "Prevenção de conflitos de interesses".
4.7.	Processo para a determinação da composição, das qualificações e nível de conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação e dos seus comités, incluindo quaisquer indicadores de género ou outros de diversidade.	A CP é uma empresa pública, sendo a sua administração nomeada por Resolução do Conselho de Ministros.

_CONTEÚDO GRI

4. GOVERNAÇÃO		
4.8.	Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado da sua implementação.	Visão, missão e valores - Pág. 16
4.9.	Procedimento do mais alto órgão de governação para supervisionar na organização, a identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	Anualmente, quando é elaborado o Relatório de Sustentabilidade.
4.10.	Processo para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governação, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social.	Periodicamente a administração da CP presta contas à Tutela quanto ao seu desempenho.
Compromissos com iniciativas externas		
4.11.	Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização.	*Vide* Relatório do Governo Societário 2013.
4.12.	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	Organizações a que pertencemos – Pág. 24
4.13.	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa.	Organizações a que pertencemos – Pág. 24
Participação das partes interessadas		
4.14.	Lista das principais partes interessadas da organização.	*Stakeholders* - Expectativas e Resposta – Pág.28
4.15.	Base para identificação e seleção das principais partes interessadas.	*Stakeholders* - Expectativas e Resposta – Pág.28 e "Identificação dos *Stakeholders*" – Relatório de Sustentabilidade 2009-2010.
4.16.	Formas de consulta às partes interessadas, de acordo com a frequência das consultas, por tipo ou grupo de interessados.	*Stakeholders* - Expectativas e Resposta – Pág.28
4.17.	Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados resultantes da consulta, e como a organização lhes responde.	*Stakeholders* - Expectativas e Resposta – Pág.28

_CONTEÚDO GRI | INDICADORES

VERTENTE ECONÓMICA		
Abordagem da política de gestão		
	Abordagem da política de gestão	Abordagem da política de gestão – Pág. 63
Aspeto: Desempenho		
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, compensações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, rendimentos não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	Indicador EC1 – Pág. 63
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Indicador EC2 – Pág. 64
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.	Indicador EC3 – Pág. 64
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos do Governo.	Indicador EC4 – Pág. 65
Aspeto: Presença no mercado		
EC5	*Ratio* entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes.	Indicador EC5 – Pág. 66
EC6	Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais.	Indicador EC6 – Pág. 66
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros gestão de topo recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	A CP não opera noutros países, pelo que o seu recrutamento é sempre efetuado em território nacional.
Aspeto: Impactos económicos indiretos		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos.	Indicador EC8 – Pág. 67
EC9	Impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Indicador EC9 – Pág. 67

_CONTEÚDO GRI | INDICADORES

VERTENTE AMBIENTAL		
Abordagem da política de gestão		
	Abordagem da política de gestão	Abordagem da política de gestão - Pág. 70
Aspeto: Matérias-primas		
EN1	Consumo de materiais por peso ou volume.	Indicador EN1 - Pág. 71
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas.	Indicador EN2 – Pág. 72
Aspeto: Energia		
EN3	Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária.	Indicador EN3 – Pág. 72
EN4	Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária.	Indicador EN4 – Pág. 73
EN5	Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	Indicador EN5 – Pág. 74
EN6	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável.	Indicador EN6 – Pág. 74
EN7	Iniciativas para a redução do consumo indireto de energia e valor da redução alcançada.	Indicador EN7 – Pág. 75
Aspeto: Água		
EN8	Total de consumo de água, por fonte.	Indicador EN8 – Pág. 76
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	A CP não possui captações próprias
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	N.D. (A CP não dispõe neste momento destes dados).
Aspeto: Biodiversidade		
EN11	Localização e área das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas.	A infraestrutura onde a CP opera estende-se por todo o País, atravessando parques naturais e zonas de proteção especial. Em alguns troços desfruta-se de paisagens e observam-se espécies como em nenhum outro modo de transporte. Nestas zonas existem as mais diversas espécies de flora e fauna, não estando o comboio conotado com qualquer ameaça para a sua existência. A evolução tecnológica tem igualmente permitido introduzir material circulante com menor índice de ruído, o que contribui para a mitigação dos impactos da sua passagem por estas zonas.
EN12	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas.	
EN13	*Habitats* protegidos e recuperados.	
EN14	Estratégias, ações presentes e planos futuros para a gestão dos impactos na biodiversidade.	
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com *habitats* em áreas afetadas por divisões operacionais, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	
Aspeto: Emissões, efluentes e resíduos		
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeitos de estufa.	Indicador EN16 – Pág. 77
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso.	Indicador EN17 – Pág. 78
EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e reduções obtidas.	Indicador EN18 – Pág. 78

_CONTEÚDO GRI | INDICADORES

VERTENTE AMBIENTAL		
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Indicador EN19 - Pág. 79
EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas.	Indicador EN20 – Pág. 79
EN21	Total de efluentes líquidos (descargas de água) classificados por qualidade e por destino.	Relativamente a licença de descarga de águas residuais: • Campolide – licença concedida pela CML à CP; • Santa Apolónia – a zona a norte descarrega na rede EMEF, que possui licença de descarga da CML; • Entroncamento – as águas residuais CP descarregam na rede da EMEF, que possui licença de descarga da CME; • Contumil – as águas residuais CP, a norte, descarregam na ETAR nas instalações da REFER e na zona sul do parque na rede de saneamento REFER.
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	Indicador EN22 – Pág. 79
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	Não houve qualquer registo de derrames em 2013, existindo procedimentos internos em caso de ocorrência.
EN24	Quantidade de resíduos transportados ao abrigo da Convenção de Basileia.	A CP não transporta resíduos perigosos.
EN25	Identificação, tamanho, estatuto de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e *habitats* relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagem.	Não se aplica. A CP não faz descargas diretas.
Aspeto: Produtos e serviços		
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacto da mitigação.	Indicador EN26 – Pág. 82
EN27	Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respetivas embalagens.	O produto vendido pela Empresa (transporte) não é embalado.
Aspeto: Conformidade		
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não ocorreram.
Aspeto: Transporte		
EN29	Impacto ambiental significativo do transporte dos produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas divisões operacionais da organização, bem como no transporte de funcionários.	Não determinado. A CP incentiva o transporte de comboio dos seus colaboradores e familiares, fornecendo gratuitamente transporte de e para o local de trabalho e descontos para deslocações de lazer.
Aspeto: Geral		
EN30	Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo.	Indicador EN30 – Pág. 83

VERTENTE AMBIENTAL – ESPECÍFICOS DO SECTOR		
Composição da frota		
LT2	Composição da frota, por tipo de combustível.	Frota – Pág. 19

_**CONTEÚDO GRI** | *INDICADORES*

VERTENTE SOCIAL – PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO		
Abordagem da política de gestão		
	Abordagem da política de gestão	Abordagem da política de gestão – Pág. 85
Aspeto: Emprego		
LA1	Mão de obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por género e por região.	Indicador LA1 – Pág. 86
LA2	Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.	Indicador LA2 – Pág. 88
LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região.	Indicador LA3 – Pág. 89
LA15	Regresso ao trabalho e taxas de retenção a seguir às licenças de maternidade/paternidade, por género.	A seguir às referidas licenças, todos os trabalhadores regressam ao posto de trabalho, que está garantido, de acordo com a legislação laboral portuguesa.
Aspeto: Relações entre colaboradores e administração		
LA4	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais e cobertos por acordos coletivos de trabalho.	Indicador LA4 – Pág. 90
LA5	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas divisões operacionais da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais.	Não estão estipulados prazos mínimos.
Aspeto: Segurança e saúde no trabalho		
LA6	Percentagem da mão de obra total representada em comissões formais sobre saúde e segurança.	Não existe a figura da comissão formal, mas a Empresa procede a ações periódicas de sensibilização.
LA7	Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por género e por região.	Indicador LA7 – Pág. 90
LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves.	Indicador LA8 – Pág. 91
LA9	Tópicos relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	A CP não tem acordos formais sobre esta matéria com os sindicatos, exceto no caso de investigação de acidentes de que resulte a morte de um trabalhador. No caso de outros acidentes/incidentes ferroviários é conduzido um inquérito pelas autoridades competentes, estando esta matéria regulada em diversos normativos legais nacionais ou emanados da União Europeia. Tem ainda programas anuais de formação, como se viu no indicador anterior.

_*CONTEÚDO GRI | INDICADORES*

VERTENTE SOCIAL – PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO		
Aspeto: Formação e educação		
LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria.	Indicador LA10 – Pág. 92
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos colaboradores e os assistam na gestão dos objetivos de carreira.	Não foi efetuado um programa específico de gestão de carreiras.
LA12	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e progressão de carreira, por género.	100%. Em cumprimento das leis do Orçamento de Estado (desde 2011) as promoções/progressões nas carreiras encontram-se suspensas.
Aspeto: Diversidade e igualdade de oportunidades		
LA13	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos colaboradores por categoria de acordo com o género (proporção homem/mulher), faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Indicador LA13 – Pág.93 A CP não dispõe de indicadores relacionados com "minorias" devido ao facto de não haver qualquer tipo de discriminação racial, nem quotas obrigatórias.
Aspeto: Remuneração idêntica para homens e mulheres		
LA14	*Ratio* do salário base e da remuneração de mulheres face a homens, por categoria funcional e por região.	Não existe diferença, visto as tabelas salariais serem aplicadas para ambos os géneros. *Ratio* = 100%.

VERTENTE SOCIAL – DIREITOS HUMANOS		
Abordagem da política de gestão		
	Abordagem da política de gestão	Abordagem da política de gestão – Pág. 96
Aspeto: Práticas de investimento e de aquisições		
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas que incorporem preocupações com os direitos humanos ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Os contratos da CP estão de acordo com a lei em vigor, que proíbe o trabalho escravo, infantil e quaisquer formas de discriminação.
HR2	Percentagem de empresas contratadas, fornecedores críticos e parceiros que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e às medidas tomadas.	N.A.
HR3	Total de horas de formação dos empregados em políticas e práticas relacionadas com os aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados formados.	Não foi administrada formação neste âmbito, por se considerar não ser necessária, no contexto europeu em que a legislação portuguesa se insere.
Aspeto: Não discriminação		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	Não se verificaram.
Aspeto: Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva		
HR5	Divisões operacionais e fornecedores identificados com risco de violarem o direito de livre exercício da liberdade de associação e medidas tomadas para apoiar estes direitos.	Princípio consagrado no artigo 46º da Constituição da República Portuguesa.
Aspeto: Trabalho infantil		
HR6	Divisões operacionais e fornecedores identificados com risco de ocorrências de trabalho infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.	Não se verificaram. Em Portugal, o trabalho infantil é considerado um crime, sendo punido de acordo com o Código Penal Português.

_**CONTEÚDO GRI** | *INDICADORES*

VERTENTE SOCIAL – DIREITOS HUMANOS		
Aspeto: Trabalho forçado e escravo		
HR7	Divisões operacionais e fornecedores identificados com risco de ocorrências de trabalho forçado ou análogo ao escravo infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.	Não se verificaram. Portugal foi o país pioneiro a abolir a escravatura, no século XVIII, em 1761.
Aspeto: Práticas de segurança		
HR8	Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização.	O pessoal de segurança pertence a empresas externas, que ministram a formação nessa área.
Aspeto: Direitos dos indígenas		
HR9	Violações de direitos humanos das populações indígenas.	Contexto inexistente para a CP, que opera na Europa.
Aspeto: Avaliação		
HR10	Percentagem e número total de divisões operacionais que foram sujeitas a revisões de direitos humanos e/ou avaliações de impactos.	Em conformidade com a legislação laboral nacional e europeia não se verificam contextos de abusos dos direitos humanos.
Aspeto: Mitigações		
HR11	Número de queixas sobre direitos humanos, resolvidas por mecanismos formais de reclamações.	Não ocorreram.

VERTENTE SOCIAL – SOCIEDADE		
Abordagem da política de gestão		
	Abordagem da política de gestão	Abordagem da política de gestão – Pág. 98
Aspeto: Comunidades locais		
SO1	Percentagem de divisões operacionais com envolvimento da comunidade, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento.	A responsabilidade social é uma área onde participam praticamente todos os órgãos da Empresa, tanto no quadro da sua atividade profissional como por ação individual dos colaboradores.
SO9	Divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.	Não ocorreram.
SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas em divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.	Oferta/Operação – Pág. 39 Sempre que, por questões de sustentabilidade económica e ambiental ou por imposição do gestor de infra estrutura foi suspensa a prestação do serviço ferroviário, as necessidades de mobilidade das populações foram garantidas por operadores rodoviários a operar localmente.

_CONTEÚDO GRI | INDICADORES

VERTENTE SOCIAL – SOCIEDADE		
Aspeto: Corrupção		
SO2	Percentagem e número total de Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.	Foi finalizada com sucesso em 2012 a elaboração de um Guia Prático de Gestão de Riscos de Corrupção, no âmbito da participação no Projeto Gestão Transparente, com várias empresas e entidades nacionais, numa iniciativa de prevenção da corrupção e promoção da transparência e integridade. *Vide* Relatório do Governo Societário 2013.
SO3	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização.	Não foi administrada formação, dispondo, no entanto, os colaboradores do Código de Ética da Empresa na *intranet*, onde estas temáticas são abordadas.
SO4	Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção.	Não foram levantadas quaisquer ações disciplinares ou outras devido ao facto de não ter existido matéria que as justificasse.
Aspeto: Políticas públicas		
SO5	Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Indicador SO5 – Pág. 100
SO6	Quantia de dinheiro e contribuições em espécie a partidos políticos, aos seus candidatos e a instituições relacionadas, por país.	A CP não efetua este tipo de contribuições.
Aspeto: Concorrência desleal		
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, *antitrust* e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não se verificaram.
Aspeto: Conformidade		
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos.	Não se verificaram.

VERTENTE SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Abordagem da política de gestão		
	Abordagem da política de gestão	Abordagem da política de gestão – Pág. 102
Aspeto: Saúde e segurança do consumidor		
PR1	Fases do ciclo de vida onde os impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços são submetidos a processos de avaliação, e percentagem desses produtos e serviços submetidos a essa avaliação.	Indicador PR1 – Pág. 104
PR2	Número total de ocorrências de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e na segurança do consumidor durante o ciclo de vida, por tipo de produto e ocorrência.	Não se verificaram.
Aspeto: Rotulagem de produtos e serviços		
PR3	Tipo de informação dos produtos e servidos requeridos pelos procedimentos 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 *site* e nos comboios. Compreende, entre outras, preços, condições de utilização e horários.
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Não se verificaram.
PR5	Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam.	Indicador PR5 – Pág.105

_*CONTEÚDO GRI* | *INDICADORES*

VERTENTE SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Aspeto: Publicidade e privacidade do consumidor		
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de *marketing*, incluindo publicidade, promoção e patrocínios.	Não se verificaram.
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 se verificaram.
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não se verificaram.
Aspeto: Cumprimento		
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Não ocorreram.

VERTENTE SOCIAL – ESPECÍFICOS DO SECTOR		
Aspeto: Padrões de trabalho do pessoal circulante		
LT9	Políticas e programas para determinar as horas de trabalho, de descanso, instalações de descanso e folgas para o pessoal de condução e revisão.	Os horários de trabalho e descanso estão contemplados nos Acordos de Empresa, celebrados entre a empresa e as Organizações Representativas dos Trabalhadores. Estão definidos os tempos mínimos de repouso, os momentos para tomada de refeição, os tempos mínimos e máximos de laboração e as folgas. Também são facultados locais de repouso fora da sede nos dormitórios da empresa ou em hotéis com os quais a CP tem acordos para esse fim.
LT10	Existência de comunicações pessoais para o pessoal circulante enquanto estão a trabalhar	A totalidade do pessoal de revisão e algum de condução (dependendo do material circulante) têm telemóveis. Quando estão de reserva no depósito têm ainda acesso a *internet* e *mail*.
Aspeto: Abuso de substâncias		
LT11	Políticas e programas relativos a abuso de substâncias.	Indicador LA11 – Pág. 94
Aspeto: Programas humanitários		
LT15	Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário.	Foram efectuados diversos transportes a grupos desfavorecidos ou atletas desportivos.

GLOSSÁRIO

Glossário

Títulos monomodais

Títulos de transporte válidos em apenas um operador de transportes.

Títulos multimodais

Títulos de transporte válidos em dois ou mais operadores de transportes.

MVA's

Máquinas de Venda Automática.

Gates

Portas que controlam o acesso às plataformas, enquanto validam os títulos de transporte, impedindo a entrada a quem não tiver bilhete válido.

EPVC

Equipamentos de controlo de títulos e de venda a bordo dos comboios, utilizados pelos Operadores de Revisão.

PVA

Terminais de venda de títulos de transporte nas bilheteiras.

UIC

União Internacional dos Caminhos-de-ferro.

CER

Community of European Railway and Infrastructure Companies.

Carruagens *Corail*

Utilizadas no tráfego de Longo Curso, principalmente no serviço Lisboa-Guimarães-Porto.

UTD 592

Automotoras, denominadas Unidades Triplas *Diesel* (UTD), utilizadas nas Linhas do Douro e Minho.

UTD 450

Automotoras, denominadas Unidades Triplas *Diesel* (UTD), utilizadas em várias linhas não electrificadas.

UTE

Automotoras constituídas por 3 veículos, denominadas Unidades Triplas Elétricas (UTE). Existem várias séries ao serviço em diversas linhas de tráfego Suburbano e Regional.

UQE

Automotoras constituídas por 4 veículos, denominadas Unidades Quádruplas Elétricas (UQE). Existem várias séries ao serviço em diversas linhas de tráfego Suburbano e Regional.

Locomotivas da série 1900

Locomotivas de tração *diesel*, utilizadas tanto para reboque de material de passageiros, como de mercadorias, em linhas sem eletrificação.

Automotoras da série 9500 ou LRV

Automotoras da série 9500, também designada como LRV2000, constituem uma família de automotoras a tração *diesel* de via estreita.

Engates

Mecanismos usados especialmente para acoplagem entre veículos ferroviários. Os engates foram projetados para minimizar o impacto gerado durante a movimentação da composição, como na frenagem, aceleração, etc.

Bogie

Veículos independentes pequenos, formados por um conjunto de rodas (rodados), rolamentos, molas, eixos, cilindros de freio, barras estabilizadoras entre outras peças. Todos os veículos ferroviários que têm dois, ou mais conjuntos de rodas, possuem *bogies*.

Rodados

Conjunto de duas rodas fixas a um eixo, que irão fazer parte do *bogie* e que estabelecem contato com o carril.

CPA – Comboio de Pendulação Ativa

Material circulante utilizado no Alfa Pendular, da série 4000, com um mecanismo reclinável (tecnologia pendular) que possibilita que o comboio atinja velocidades avançadas em linhas férreas tradicionais, dado que lhe permite fazer curvas a velocidades mais elevadas que os comboios convencionais. O mecanismo, chamado sistema pendular, consiste em eixos com capacidade de se inclinarem até 8 graus, em relação aos carris, permitindo que as curvas possam ser feitas em velocidades que no caso de Portugal vão até 220km/h.