



Relatório de Sustentabilidade 2019



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 3 959 489 351,01 € (a 31 de dezembro de 2019)

Conceção e coordenação:

Direção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão

Contactos: webmaster@cp.pt

Este conteúdo respeita as normas do novo Acordo Ortográfico

ÍNDICE

Mensagem do Presidente	7
Abrangência do 10º Relatório de Sustentabilidade	10
Conteúdo	12
Estrutura e Âmbito	12
Contexto de Sustentabilidade	14
Apresentação dos nossos <i>Stakeholders</i>	15
Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	15
Avaliação de Materialidade	17
A CP e o Grupo CP	18
Perfil Organizacional	20
Dimensão da CP	20
Cartas, Princípios e Iniciativas Externas	21
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	22
Participações Sociais	23
Segmentos de Mercado	25
Marcas	26
Institucional	26
Serviços	26
Bilhética	26
Grupo CP	27
Cadeia de Valor do Grupo	28
Modelo de Governo	29
Disposição Estatutária	31
Conselho de Administração	33
Organograma	35
Em Primeiro Lugar, a Segurança	37
Segurança Ferroviária	39
Acidentes	39
Avaliação	41
Segurança de Pessoas e Bens	41
Simulacros e Exercícios	42

Perceção do Consumidor	43
Constantemente a Melhorar a Experiência do Cliente	45
Clientes Transportados e Proveitos	45
Qualidade do Serviço	46
Informação Sobre os Serviços	48
Ouvindo os Clientes	49
Estudo de Satisfação de Clientes 2019	49
Gestão de Reclamações	49
RGPD - Proteção de Dados Pessoais	50
Clientes Com Necessidades Especiais	50
Capital Natural	52
Alterações Climáticas	54
Consumo de Água	54
Energia	55
Consumo de Energia Elétrica para Tração dos Comboios	56
Consumo de Gasóleo Para Tração dos Comboios	57
Consumo Total de Energia	57
Intensidade dos Consumos	58
Emissões	58
Electricity Mix	59
Scope 1	59
Scope 2	60
Scope 3	60
Pegada de Carbono	61
Intensidade de Emissões de Gases com Efeitos de Estufa	61
Emissões de Substâncias Destruídas da Camada de Ozono	62
Outras Emissões	63
Materiais	65
Consumos	65
Resíduos	66
Valorização dos Resíduos	67

Capital Humano	69
Emprego na Comunidade	71
As Nossas Pessoas	72
Desenvolver as Melhores Competências Ferroviárias	76
Envolvimento dos Colaboradores na Inovação	78
O Papel das Mulheres	79
Segurança e Saúde da Comunidade Ferroviária	80
Acidentes de Trabalho	81
Exposição a Doenças	81
Envolvimento com a Comunidade	83
Impactos Socioeconómicos	85
Transferências do Estado	85
Fontes de Cofinanciamento	86
Valor Económico Gerado e Distribuído	86
Impactos Económicos Indiretos	87
Investimentos Para a Comunidade	87
Tarifário Social	88
Impacto no Emprego	89
Envolvimento com a Cultura	90
Aprovisionamento Sustentável	93
Práticas de Aprovisionamentos	95
Contratação Pública	95
Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP)	96
Contratação Local	96
Cadeia de Aprovisionamentos	96
Os Nossos Compromissos	98
Compromissos Económicos	100
Compromissos Sociais	100
Compromissos Ambientais	100
Cumprimento do DL N.º 89/2017, de 28-07-2017	102
Índice GRI	106

Índice de Ilustrações

Figura 1 – Grupo CP.	27
Figura 2 – Organograma da CP no final de 2019.	35
Figura 3 – Tipologia dos Acidentes Relevantes.	40
Figura 4 – Lesões provocadas por acidentes Ferroviários.	40
Figura 5 – Evolução dos Indicadores “Passageiros Transportados” e “Proveitos”	45
Figura 6 – Evolução mensal dos pedidos SIM em 2019.	51
Figura 7 – Evolução do consumo de água.	55
Figura 8 – Evolução das emissões provocadas pelas viagens profissionais de avião.	61
Figura 9 – Evolução do Efetivo a Cargo.	73
Figura 10 – Pirâmide Etária no final de 2019.	74
Figura 11 – Evolução do salário médio mensal dos Trabalhadores.	75
Figura 12 – Evolução do gasto anual médio em benefícios aos trabalhadores.	76
Figura 13 – Distribuição do pessoal pelas diferentes carreiras profissionais.	77
Figura 14 – Evolução do nº de ações de formação e nº de formandos.	78
Figura 15 – Evolução das sugestões de melhoria dos Colaboradores.	79
Figura 16 – Principais componentes da cadeia de aprovisionamentos.	97



MENSAGEM DO PRESIDENTE



A CP terminou outro período na sua longa existência de mais de 160 anos, fiel aos seus compromissos de promover a mobilidade sustentável.

Em 2019, em consonância com as linhas de orientação aprovadas pelo Governo para a Empresa e para o Setor, a CP iniciou a implementação do seu novo plano estratégico que procura, numa primeira fase, melhorar rapidamente a qualidade do serviço prestado e desencadear a criação de um centro de competências do sector ferroviário, para, numa segunda fase, se investir na criação de condições para dotar o País de capacidade para desenhar e construir o Comboio Português.

Para atingir estes ambiciosos planos, o Estado Português reconhecendo a mais valia decorrente da internalização da operação de manutenção, decretou a integração da EMEF na CP com efeitos a 1 de janeiro de 2020 e, paralelamente, autorizou a reabertura da Oficina de Guifões para aumentar a capacidade instalada de reparação e manutenção de material circulante.

Foi ainda lançado em 2019 o concurso para aquisição de 12 automotoras bi-modo e 10 automotoras elétricas, interrompendo-se assim um longo ciclo de desinvestimento. Este investimento, para além de um reforço da eficiência da operação e da qualidade do serviço, permitirá aumentar os percursos de circulação com tração elétrica, onde a infraestrutura o permita.

Por fim, no âmbito económico-financeiro, no final de 2019 a CP assinou com o Estado Português o Contrato de Obrigações de Serviço Público a vigorar na próxima década, estabelecendo os níveis de serviço e garantindo as devidas compensações financeiras pelo serviço prestado.

Estamos conscientes de que teremos de enfrentar cada vez maiores desafios, não só para a empresa como para o Setor, para integrar os objetivos de *performance* financeira com a *performance* em termos económicos, ambientais e sociais.

Com a apresentação deste 10º Relatório de Sustentabilidade a CP mostra o seu contributo para a sustentabilidade, e reforça a sua política neste domínio, sempre com o envolvimento dos seus *stakeholders*.

Para o futuro, apesar das dificuldades que se adivinham, não perderemos o nosso foco na sustentabilidade, continuando a ser a empresa nacional que mais proporciona mobilidade à sociedade portuguesa.





**ABRANGÊNCIA DO 10º RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE**



0461

CP

Conteúdo

Indicadores GRI: 102-46 | 102-48 | 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-52 | 101-53 | 102-54 | 102-56

Estrutura e Âmbito

Bem-vindo ao 10º Relatório de Sustentabilidade da CP.

Este Relatório tem como finalidade relatar o desempenho da CP no ano de 2019 nas diferentes dimensões da sustentabilidade, tendo o seu conteúdo sido definido com base numa análise de materialidade, tanto para a Empresa, como para o Setor ou para os *stakeholders*.

O Relatório de 2019 foi elaborado de acordo com as normas constantes da *Global Reporting Initiative* (GRI Standards), na opção “Core”, com a Diretiva de Relato Não Financeiro 2014/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de outubro de 2014 e com o Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho.

O Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho, que consiste na transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva nº2014/95/EU, estipula que as grandes empresas e as empresas-mãe de um grande grupo, que tenham o estatuto legal de entidades de interesse público e que tenham em média mais de 500 trabalhadores, devem apresentar anualmente uma demonstração não financeira, incluída no relatório de gestão ou apresentada num relatório separado, elaborada pelos seus órgãos de administração, contendo as informações não financeiras bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno. Assim, em conformidade com o Artº 3º do Decreto-Lei nº 89/2017 de 28 de julho e o nº8 do artigo 66º-B do Código das Sociedades Comerciais, a CP cumpre com as obrigações de Relato Não Financeiro do ano 2019, com a publicação no seu *site* do presente documento.

Das Participadas da CP, apenas a EMEF se enquadra nos limites anteriormente requeridos, tendo incluído a informação relativa ao Relato Não Financeiro no Relatório de Governo Societário do ano 2019.

No final do presente Relatório são confrontadas as obrigações de Relato Não Financeiro com os indicadores constantes do Relatório.

São apresentados os tópicos de divulgação divididos por Fundamentos da Metodologia (GRI 101-2016), Conteúdos Gerais (GRI 102-2016), Abordagens da Política de Gestão (GRI 103-2016) e os Conteúdos Específicos de Divulgação (GRI 200, 300 e 400-2016). Sempre que um é respondido, o seu código aparece debaixo do título principal (Ex: 102-48).

Este relatório não foi objeto de uma verificação externa.

Não se reconheceu necessidade de qualquer modificação relevante de dados já publicados em Relatórios Anteriores.

O relatório reporta ao ano civil e fiscal de 2019.

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

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

Para além do Relatório de Sustentabilidade, a CP publica um conjunto de relatórios no seu *site*:

<https://www.cp.pt/institucional/pt/empresa/relatorio-contas>.

Tanto o Relatório e Contas, nomeadamente no que respeita aos indicadores financeiros, como o Relatório de Governo Societário, no que respeita à governação da empresa, complementam a informação aqui relatada.

Contexto de Sustentabilidade

Para avaliação do contexto de sustentabilidade foram utilizados diversos modos:

Análise de Dados

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

Benchmarking

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

Análise de Media

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

Diagnósticos Internos

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

Apresentação dos nossos Stakeholders

Indicadores GRI: 102-40 | 102-42

Agrupados em sete categorias principais, são todas as Entidades ou particulares com quem a CP interage ou que são afetados positiva ou negativamente com a sua atividade:

Stakeholders	Caraterização
Clientes	Clientes individuais e organizações e entidades representativas dos Clientes
Fornecedores	Financiadores e fornecedores de bens e serviços. Pela sua importância para o <i>core business</i> da empresa, salientam-se a EMEF (manutenção do material circulante) e a IP (detentor da infraestrutura ferroviária)
Estado	Entidades Governamentais ou Reguladores
Media	Comunicação Social
Trabalhadores	Colaboradores e Organizações Representativas dos Trabalhadores
Sociedade	Abrangente, não discriminatória, consciente social e ambientalmente
Parceiros Estratégicos	Municípios, Outros Operadores de Transportes ou ONGs

Envolvimento dos Stakeholders

Indicadores GRI: 102-21 | 102-43 | 102-44 | 102-47

O processo de envolvimento recolhe visões, opiniões e expectativas de um grande conjunto de *stakeholders* ao longo da cadeia de valor da CP. A CP utiliza igualmente estas plataformas para comunicar proactivamente com os *stakeholders* e receber valioso *feedback* relativamente às suas iniciativas.

A tabela seguinte mostra em esquema os canais utilizados para este envolvimento.

Canais de Diálogo	Clientes	Estado	Fornecedores	Mídia	Colaboradores e ORTs	Sociedade	Parceiros Estratégicos
Relatório & Contas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Relatório de Governo Societário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Relatórios de Gestão Trimestrais		<input type="checkbox"/>					
Site e redes sociais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Inquéritos	<input type="checkbox"/>						
Estudos de mercado	<input type="checkbox"/>						
Barômetro de Satisfação com o Serviço	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Gestão de Reclamações/Sugestões	<input type="checkbox"/>						
Bilheteiras	<input type="checkbox"/>						
App CP	<input type="checkbox"/>						
Gabinetes de Apoio ao Cliente/ Centro de Mobilidade	<input type="checkbox"/>						
Contactos com associações representativas	<input type="checkbox"/>						
Peças de comunicação e marketing	<input type="checkbox"/>						
Linha de Atendimento	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	
Reuniões de trabalho		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Receção de orientações e decisões quanto a objetivos estratégicos		<input type="checkbox"/>					
Legislação		<input type="checkbox"/>					
Contactos regulares			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Reporte de informação periódica		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Resposta a pedidos de informação		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Press releases				<input type="checkbox"/>			
Diagnóstico de satisfação					<input type="checkbox"/>		
Sistema de sugestões dos colaboradores					<input type="checkbox"/>		
Encontros de Quadros					<input type="checkbox"/>		
Newsletter interna					<input type="checkbox"/>		
Comunicações Internas					<input type="checkbox"/>		
Intranet					<input type="checkbox"/>		
Análise de dados						<input type="checkbox"/>	
Benchmarking						<input type="checkbox"/>	
Análise de mídia				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Apoio em estudos e projetos			<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Troca de informação			<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Cooperação para melhorar a intermodalidade, a informação ao Cliente e os acessos às estações							<input type="checkbox"/>
Preparação e divulgação conjunta de eventos que envolvam o transporte de massas.							<input type="checkbox"/>

Avaliação de Materialidade

Indicadores GRI: 102-47

Uma parte considerável do desenvolvimento deste relatório foi despendida a envolver os *stakeholders* para entender quais os aspetos que eles consideravam mais relevantes para a atividade da CP. Para a avaliação de materialidade selecionaram-se os aspetos que obtiveram mais de 1/3 do cálculo da relevância, tanto para os *stakeholders*, como para a empresa. A relevância de cada Indicador foi avaliada segundo os critérios de “Muito Alta”, “Alta”, “Média” ou “Baixa”, sendo classificados, respetivamente, de 3 a 0. Por sua vez, foram avaliados os Indicadores relevantes para a Empresa com a mesma escala. Esta dupla avaliação foi resumida numa Matriz de Materialidade.

Com base nas prioridades reconhecidas pela Empresa, pelos *stakeholders* ou por ambos, identificaram-se os Indicadores das Normas GRI relevantes ou materiais:

Conteúdos	Indicadores
Económicos	Desempenho Económico
	Impactos Económicos Indiretos
	Práticas de Aprovisionamento
	Anticorrupção
Ambientais	Materiais
	Energia
	Água e Efluentes
	Emissões
	Efluentes e Resíduos
	Conformidade Ambiental
Sociais	Emprego
	Segurança e Saúde no Trabalho
	Formação e Educação
	Diversidade e Igualdade de Oportunidades
	Saúde e Segurança do Consumidor
	Rotulagem de Produtos e Serviços
	Privacidade do Consumidor

No capítulo “Perceção Do Consumidor” é demonstrada mais em profundidade a avaliação dos principais tópicos e as preocupações reportados pelos Clientes, *stakeholders* a quem damos especial importância.

A CP E O GRUPO CP



SNCF

3572

Perfil Organizacional

INDICADORES GRI: 102-1 | 102-3 | 102-5 | 102-6 | 102-7 | 102-10 | 102-22

A CP – Comboios de Portugal E.P.E. iniciou a sua atividade em 28 de outubro de 1856 com a inauguração da linha entre Lisboa e o Carregado. É uma entidade pública empresarial de transporte ferroviário de passageiros, detida a 100% pelo Estado Português, com um capital estatutário a 31 de dezembro de 2019 no valor de 3 959 489 351,01€.

Para mais informações relativamente à CP ou ao Grupo CP, sugere-se a consulta do Relatório e Contas ou do Relatório e Contas Consolidadas.

Dimensão da CP

Indicadores Operacionais	2019	2018	2017	Δ 19-18	Δ %
Procura					
Passageiros (10 ³)	144 894	126 275	122 028	18 619	15%
Passageiros Quilómetro (10 ³)	4 436 079	4 104 131	4 032 713	331 948	8%
Oferta					
Comboios (10 ³)	434	431	445	3	1%
CK (10 ³)	29 094	28 531	29 129	563	2%
LKO (10 ⁶)	13 015	12 727	13 242	288	2%
Recursos Humanos					
Efectivo Final a cargo	2 646	2 658	2 681	-12	-0,5%
Efectivo Médio a cargo	2 634	2 680	2 692	-46	-2%
Frota - Parque Ativo					
Automotoras	240	237	239	3	1%
Locomotivas	32	32	31	0	0%
Carruagens	104	104	104	0	0%

Cartas, Princípios e Iniciativas Externas

Indicadores GRI: 102-12

Como organização, a CP crê que a criação de ligações e redes fortes são vitais para o desenvolvimento sustentável, pelo que apoia diversas Cartas, Princípios e Iniciativas externas:

Nome	Organizador
Declaração Sobre Alterações Climáticas	World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
UIC Declaration on Sustainable Mobility And Transport	Union International des Chemins de Fer (UIC)
Railway Climate Responsibility Pledge	Conferência Mundial do Clima (COP21)
Carta de Princípios do BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD Portugal)
Declaração Europeia Sobre Segurança Ferroviária	Agência Ferroviária da União Europeia (ERA)

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Indicadores GRI: 102-12

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) representam as prioridades e aspirações globais refletidas na agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

Constituem uma oportunidade para as empresas implementarem ações e projetos com vista a contribuir para as metas nacionais e mundiais, de modo a melhorar o alinhamento da estratégia de negócio com as prioridades de sustentabilidade.

Em 2019, a CP reforçou o seu compromisso com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas, refletidos na Agenda 2030, por meio de uma avaliação consistente dos temas mais relevantes vinculados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovidos pela ONU.



Sendo uma empresa de transporte ferroviário de passageiros, a CP tem um importante papel na agenda de sustentabilidade. Foi concedida prioridade aos ODS 8, 9 e 11, onde a Empresa pode criar maior impacto com a sua atividade. No entanto, outros ODS aparecem referidos tanto no Índice GRI como ao longo do texto.

ODS			
Aspetos Materiais	Condições de Trabalho e Proteção Social	Produtos e serviços sustentáveis	Saúde e segurança dos Consumidores
	Saúde e Segurança no Trabalho dos Colaboradores	Acesso a serviços essenciais	Produtos e serviços sustentáveis
	Uso Sustentável dos Recursos	Uso Sustentável dos Recursos	Serviço e apoio ao Cliente e resposta a reclamações
	Envolvimento com a Comunidade		Acesso a serviços essenciais Prevenção da poluição Uso Sustentável dos Recursos
Resposta no Relatório	Em primeiro lugar, a Segurança	Envolvimento com a Comunidade	Envolvimento com a Comunidade
	Capital Natural	Capital Natural	Em primeiro lugar, a Segurança
	Capital Humano		Capital Natural
	Envolvimento com a Comunidade		

Participações Sociais

Indicadores GRI: 102-13

Tirando partido das relações com grupos profissionais, associações industriais e especificamente ferroviárias, a CP participa em diversas organizações, tanto nacionais como internacionais:

Organizações Nacionais	
Sigla	Nome
FMNF	Fundação do Museu Nacional Ferroviário Armando Ginestal Machado
AMTC	Associação para o Museu de Transportes e Comunicações
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
PFP	Plataforma Ferroviária Portuguesa
ADFERSIT	Associação Portuguesa para o Desenvolvimento dos Sistemas Integrados de Transporte
BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
IPO	Instituto Português de Qualidade
CCG	Centro Computação Gráfica
GRACE	GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial
SANGFER	Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue
--	Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Lisboa
--	Associação dos Amigos do Museu do Douro
CEEP Portugal	Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou Interesse Económico Geral
--	Movimento ECO

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

(1) A CP representa o Estado Português

(2) Grupo Especial dentro da UIC

Segmentos de Mercado

Indicadores GRI: 102-4 | 102-6

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

- **Serviços urbanos**, destinados a dar resposta às necessidades de um centro urbano ou de uma aglomeração, bem como ao transporte entre esse centro ou essa aglomeração e os respetivos subúrbios;
- **Serviços regionais**, destinados a dar resposta às necessidades de uma região, assegurando as ligações aos centros urbanos e a complementaridade nos serviços de longo curso;
- **Serviços de longo curso**, destinados a assegurar as ligações entre cidades do País e que se caracterizam pela elevada velocidade comercial e níveis de conforto. A oferta está segmentada por Alfa e Intercidades (com oferta e tarifários diferenciados). Dentro dos Serviços de Longo Curso, existe ainda o **tráfego Internacional**, o qual é assegurado pelos seguintes comboios:
 - **Sud**, que se dirige a Hendaye, onde faz a ligação aos comboios franceses até Paris;
 - **Lusitânia**, que se destina a Madrid;
 - **Celta**, que faz a ligação entre Porto e Vigo.

Sendo um Operador de referência nacional, operação da CP cobre a maioria do território continental do País.

Marcas

Indicadores GRI: 102-2

Institucional

Os estudos de notoriedade de marca têm revelado e confirmado que a marca institucional CP tem uma elevada notoriedade no mercado, 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 elevado.

Serviços

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

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

Bilhética

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



Grupo CP

INDICADORES GRI: 102-45

Com um volume de negócios acima de 304 milhões de euros e um ativo na ordem dos 596 milhões de euros, a atividade do grupo permitiu a circulação de mais de 29 milhões de comboios-quilómetro e transportou perto de 145 milhões de passageiros com segurança e conforto. No Grupo, no final de 2019, trabalhavam 3.691 colaboradores.

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

O esquema seguinte apresenta as participações da CP e suas empresas participadas a 31-12-2019:

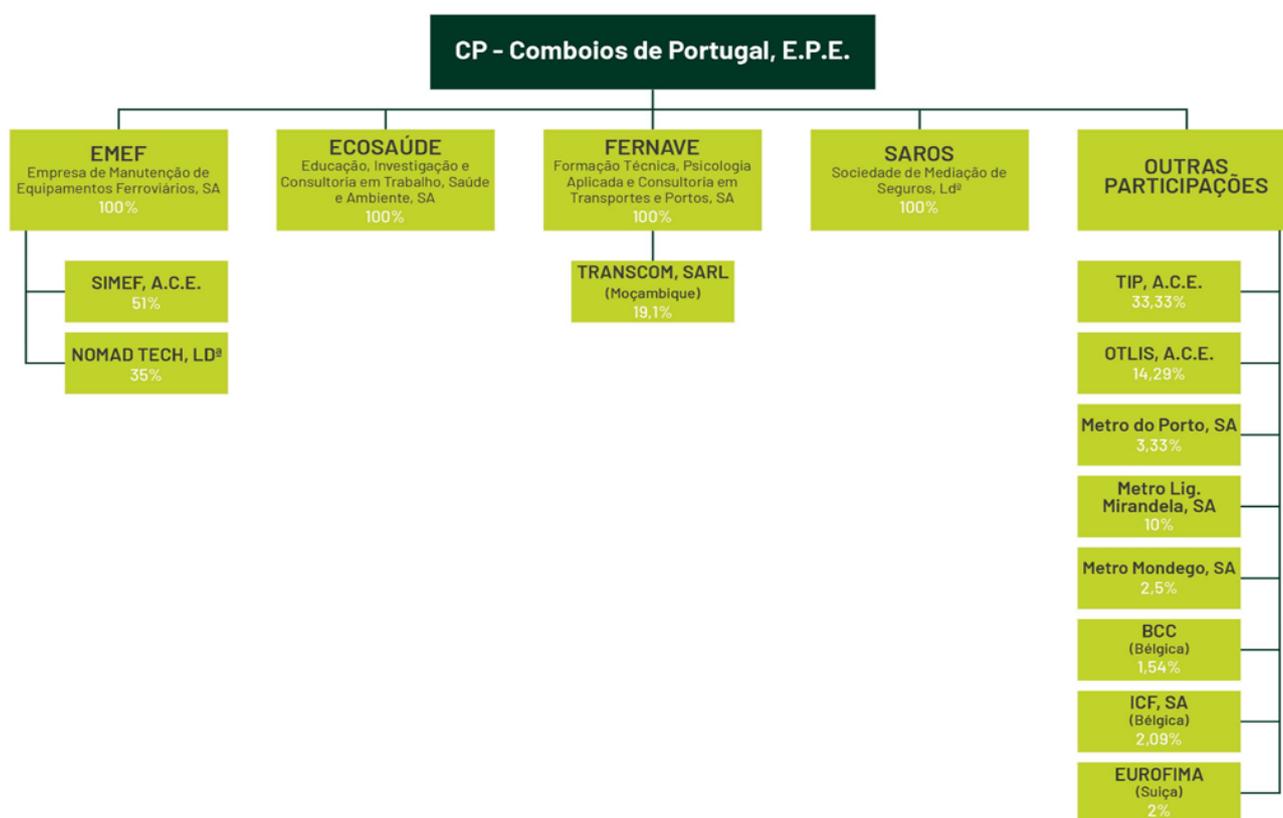


Figura 1 – Grupo CP.

O Decreto-Lei n.º 174-B/2019 de 26 de dezembro aprovou a fusão das empresas CP - Comboios de Portugal E.P.E. e da EMEF - Empresa de Manutenção de Equipamentos Ferroviários, S.A. e produz efeitos no dia 1 de janeiro de 2020. Trata-se de uma fusão por incorporação da EMEF na CP, voltando a Empresa-mãe a concentrar as valências de

manutenção e reparação do material circulante, numa operação que permitirá obter sinergias internas significativas.

Cadeia de Valor do Grupo

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

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

MODELO DE GOVERNO


COMBOIOS DE PORTUGAL
Informe-se sobre vantagens na sua viagem
para toda a fronteira em CP.pt


COMBOIOS DE PORTUGAL

019 317C 019C



Disposição Estatutária

INDICADORES GRI: 102-18 | 102-19 | 102-20 | 102-22 | 102-23 | 102-24 | 102-25

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

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

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

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

Os Estatutos da CP (v. nº1 do Artº 14º) preveem uma composição fixa para o seu órgão de fiscalização: "O conselho fiscal é constituído por três membros, sendo um presidente ..., " cujo mandato " ... tem a duração de três anos, renovável nos termos da legislação aplicável ." (nº 2, do referido artº 14º). Desta forma, todos os membros são designados por despacho conjunto dos membros do governo responsáveis pela área das finanças e dos transportes.

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

Nos termos legais e estatutários ao Conselho de Administração competem os mais amplos poderes de gestão e de representação da Empresa. Integra esta competência do Conselho de Administração, nomeadamente, a definição da organização técnico-administrativa, bem como a definição das respetivas atribuições específicas. Os poderes de gestão do Conselho de Administração estão consignados, designadamente nos Estatutos da Empresa, sem prejuízo da delegação de poderes nos seus Membros.

A atribuição de missões aos diferentes Órgãos que compõem a estrutura orgânica da Empresa é concretizada na delegação de poderes de gestão do Conselho de Administração, dentro dos respectivos âmbitos, sem prejuízo dos poderes legalmente indelegáveis e limitada a determinados atos.

As funções e responsabilidades do Conselho de Administração, bem como mais pormenores sobre o Modelo de Governo da CP, encontram-se incluídos no Relatório de Governo Societário, publicado no *site* da CP.

Os Estatutos da Empresa não preveem mecanismos dentro da sociedade para a avaliação de desempenho da Administração, a qual compete à instância de nomeação.

A descrição sobre a abordagem relativa a conflitos de interesses ou comunicação de irregularidades encontra-se amplamente descrita no Relatório de Governo Societário, disponível no *site* da CP.

Conselho de Administração



Presidente

Nuno Pinho da Cruz Leite de Freitas

Vice-presidente

Pedro Miguel Sousa Pereira Guedes Moreira



Vogal

Ana Maria dos Santos Malhó

Vogal

Maria Isabel de Magalhães Ribeiro



Vogal

Pedro Manuel Franco Ribeiro

No decurso de 2019 ocorreu a nomeação de novos órgãos Sociais, com alteração do modelo de governo, passando o Conselho de Administração a ser composto por cinco elementos.

O Conselho de Administração da CP, até 18 de julho, teve a seguinte constituição:

Presidente – Dr. Carlos Gomes Nogueira

Vogal – Dr.ª Ana Maria dos Santos Malhó

Vogal – Eng. Sérgio Abrantes Machado

O Conselho de Administração da CP, a partir de 19 de julho, passou a ser composto por:

Presidente – Eng. Nuno Pinho da Cruz Leite de Freitas

Vice-presidente – Eng. Pedro Miguel Sousa Pereira Guedes Moreira

Vogal – Dr.ª Ana Maria dos Santos Malhó

Vogal – Dr.ª Maria Isabel de Magalhães Ribeiro

Vogal – Eng. Pedro Manuel Franco Ribeiro

Organograma

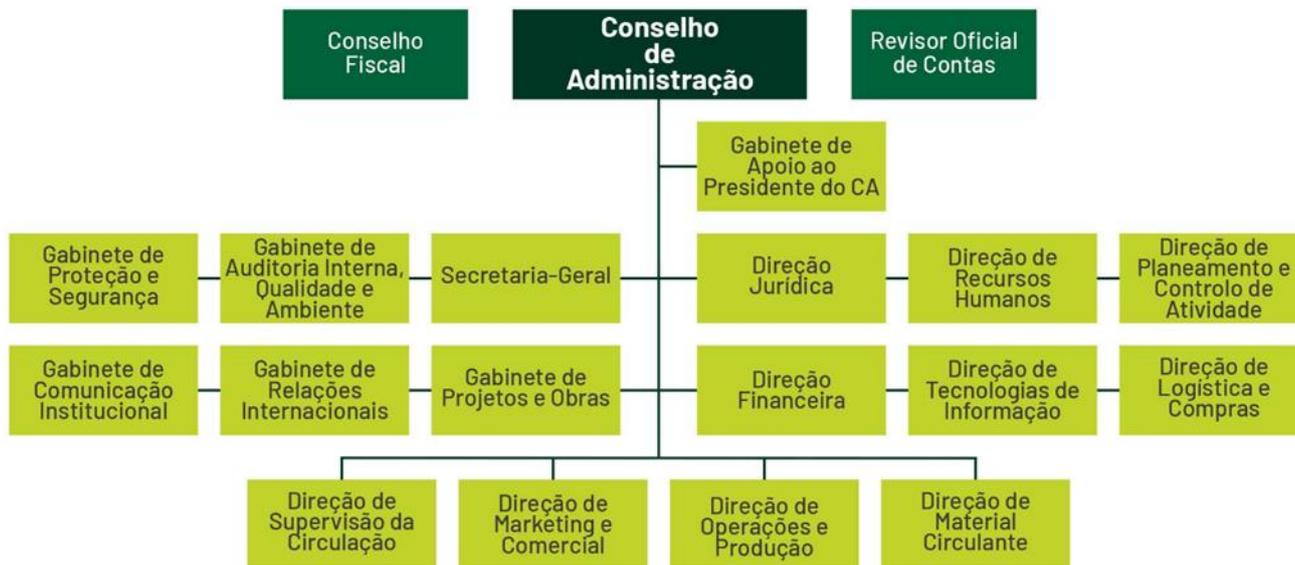


Figura 2 – Organograma da CP no final de 2019.

Os Membros do Conselho de Administração da CP, até 18 de julho, exerceram ainda os seguintes cargos de Administração:

Membro do Órgão de Administração	Acumulação de Funções - 2019		
	Entidade	Função	Regime (Pública/Privada)
Carlos Gomes Nogueira	EMEF	Presidente do C.A. (de 20-08-2018 a 18-07-2019)	Pública
	FMNF	Presidente interino do C.A. (de 28-02-2018 a 18-07-2019, por renúncia)	Pública
Ana Maria dos Santos Maihó	EMEF	Vogal do C.A. (de 21-07-2017 a 18-07-2019)	Pública
	SIMEF	Presidente do C.A. (de 01-08-2017 a 18-07-2019)	Pública
Sérgio Abrantes Machado	EMEF	Presidente do C.A. (de 21-07-2017 a 18-07-2018)	Pública
		Vogal do C.A. (de 20-08-2018 a 18-07-2019)	
	Nomad Tech	Gerente (de 01-08-2017 a 30-07-2019)	Privada

Legenda:

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

Nomad Tech, Lda

SIMEF A.C.E.- Serviços Integrados de Manutenção e Engenharia Ferroviária, A.C.E.

FMNF - Fundação do Museu Nacional Ferroviário Armando Ginestal Machado

C.A. - Conselho de Administração

A partir de 19 de julho os Membros do Conselho de Administração da CP exerceram igualmente os seguintes cargos de Administração:

Membro do Órgão de Administração	Acumulação de Funções - 2019		
	Entidade	Função	Regime (Pública/Privada)
Nuno Pinho da Cruz Leite de Freitas	EMEF	Presidente do C.A. (desde 22-07-2019)	Pública
Pedro Miguel Sousa Pereira Guedes Moreira	EMEF	Vogal do C.A. (desde 22-07-2019)	Pública
	NOMAD TECH	Gerente (desde 30-07-2019)	Privada
Maria Isabel de Magalhães Ribeiro	EMEF	Vogal do C.A. (desde 22-07-2019)	Pública
	SIMEF	Presidente do C.A. (desde 30-07-2019)	Pública

Legenda:

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

Nomad Tech, Lda

SIMEF A.C.E.- Serviços Integrados de Manutenção e Engenharia Ferroviária, A.C.E.

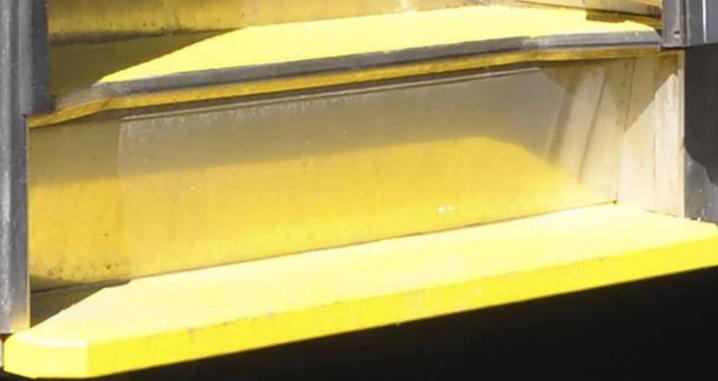
C.A. - Conselho de Administração

As Participadas Fernave e Ecosaúde têm um Administrador único nomeado pela CP, tendo a Saros dois Administradores, sendo um nomeado pela CP e comum às outras duas Participadas.

EM PRIMEIRO LUGAR, A SEGURANÇA

2^a
Classe

Carruagem
2



AGIAG
GENCIA

Segurança Ferroviária

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A segurança constitui um dos valores profundos da CP e a primeira responsabilidade de cada Colaborador da CP.

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

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

A segurança é ainda avaliada pelo Regulador independente, sendo para o efeito enviado ao IMT anualmente o Relatório Anual de Segurança.

Acidentes

O modo ferroviário continua a apresentar um elevado nível de segurança. O número de acidentes relevantes¹ e de acidentes significativos² manteve-se muito reduzido, tendo em consideração o número de comboios em circulação:

Acidentes	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Acidentes relevantes	178	193	191	206	15	8%
Acidentes significativos	32	24	27	44	17	63%

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

¹ Acidente Relevante: acontecimento súbito, indesejado ou involuntário ou uma cadeia de acontecimentos dessa natureza com consequências danosas.

² 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".

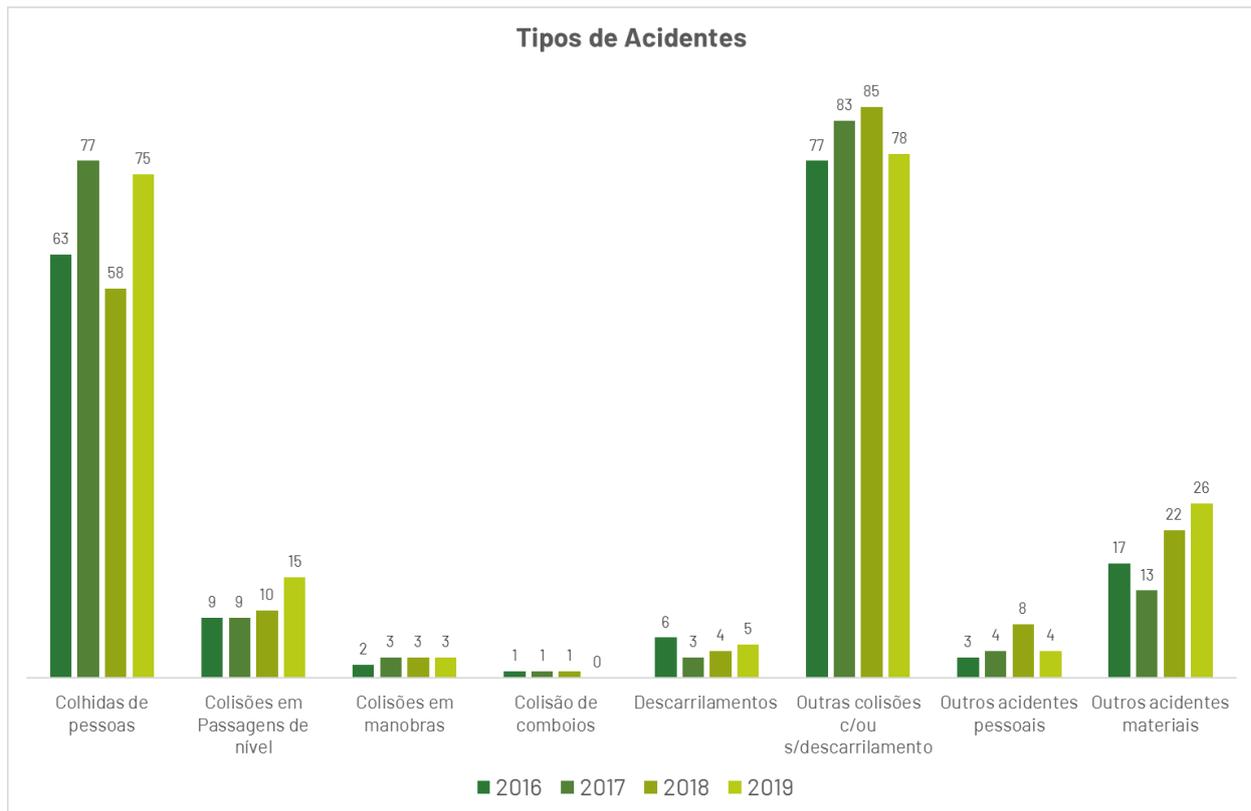


Figura 3 - Tipologia dos Acidentes Relevantes.

Nota: "Outras colisões c/ou s/ descarrilamento" inclui as colisões de comboios com árvores, pedras, animais, e outros obstáculos.

Registaram-se, em 2019, 1,7 vítimas por milhão de passageiros transportados (1,9 em 2018), valor sustentadamente inferior ao de outros modos de transporte.

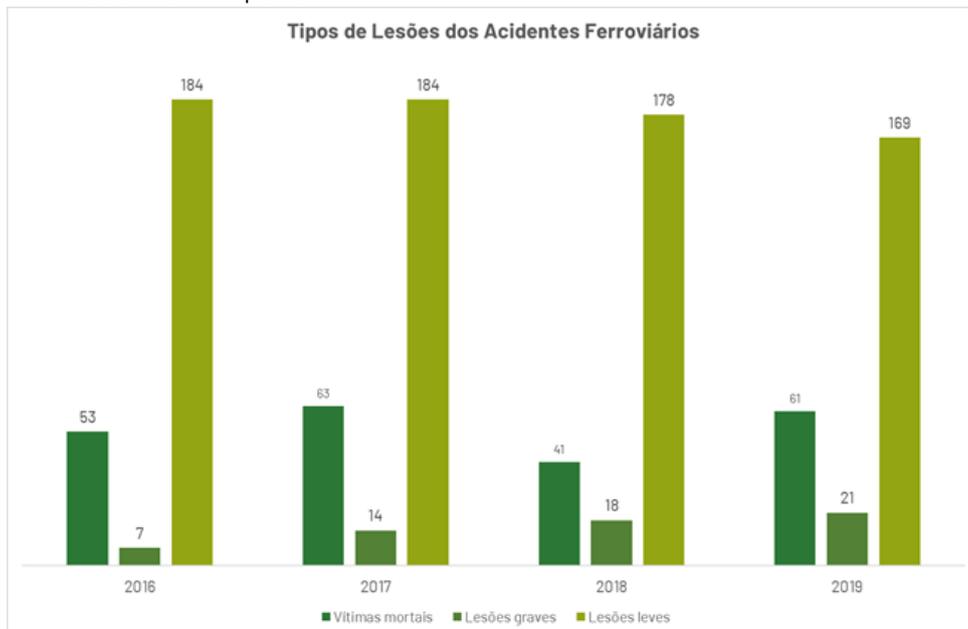


Figura 4 - Lesões provocadas por acidentes Ferroviários.

Avaliação

Indicadores GRI: 416-1

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

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

Segurança de Pessoas e Bens

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A CP dispõe de sistemas de videovigilância a bordo dos comboios e em estações, tem esquadras da PSP em pontos-chave da rede e trabalha em estreita colaboração com as forças de segurança-PSP e GNR.

Tem ainda uma especial preocupação com ações acessórias para garantir a perceção de segurança, tais como a remoção de grafitis.

São igualmente realizados regularmente simulacros para preparar as forças intervenientes para uma eventual ocorrência.

Simulacros e Exercícios

Indicadores GRI: 416-1

Cascade'19 - Exercício Europeu de Proteção Civil

A CP participou no maior exercício europeu de Proteção Civil alguma vez realizado em território nacional. Organizado pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil, com a colaboração da Direção-Geral da Autoridade Marítima, o exercício, cofinanciado pela União Europeia, mobilizou mais de 600 operacionais, de entre vários países europeus. Visou treinar a resposta internacional na sequência do acionamento do Mecanismo de Proteção Civil da União e, simultaneamente, a resposta interna a emergências de elevada complexidade.

UIC Simulacro EXEDISPOR 2019

Exercício noturno de acidente ferroviário num cenário de colisão de um comboio com uma barreira, resultante da queda de um talude, à saída do túnel de Caíde de Rei, com multivítimas. Teve como finalidade treinar a resposta das entidades com responsabilidade em matéria de proteção civil, à luz dos princípios do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS), perante um cenário de acidente ferroviário complexo, nomeadamente em condições meteorológicas adversas, noturno e em túnel, exercitando os processos de decisão estratégica e de comando operacional, para além de internamente a CP e IP terem testado os procedimentos de emergência em vigor. Para além da CP e IP, este exercício envolveu diversas entidades, entre outras, o Comando Distrital de Operações de Socorro (CDOS) do Porto, o Serviço Municipal de Proteção Civil de Lousado, várias corporações de bombeiros, a GNR e o INEM, envolvendo cerca de 226 operacionais e 101 viaturas, para socorrer 72 vítimas (figurantes).

PERCEÇÃO DO CONSUMIDOR



Constantemente a Melhorar a Experiência do Cliente

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

Diariamente os Colaboradores da CP trabalham no sentido de tornar positiva a experiência do Cliente, por meio de um transporte de qualidade fiável e seguro. A preocupação com a satisfação e informação ao Cliente é constante.

Clientes Transportados e Proveitos

Em 2019 foram transportados pela CP mais de 144 milhões de passageiros, correspondendo a um aumento de 14,7% relativamente a 2018 e representando, em termos absolutos, um acréscimo de aproximadamente 19 milhões de passageiros transportados. Para este crescimento destacam-se os contributos do Serviço Urbano de Lisboa com um aumento de 18,4% e do Serviço Urbano do Porto com um acréscimo de 7,7%. Esta evolução é justificada pela implementação do programa de apoio à redução tarifária (redução dos preços dos passes mensais), pelo incremento do turismo, pelas diversas ações de combate à fraude e pela recuperação dos indicadores económicos do País.

Os proveitos de tráfego ultrapassaram em 2019 os 273 milhões de euros, representando um acréscimo de 14,8 milhões de euros face ao ano anterior (+5,7%). A evolução dos proveitos é justificada pelo crescimento da procura e pela atualização tarifária média, a 1 de janeiro de 2019, dos serviços de Longo Curso AP e IC e dos títulos ocasionais

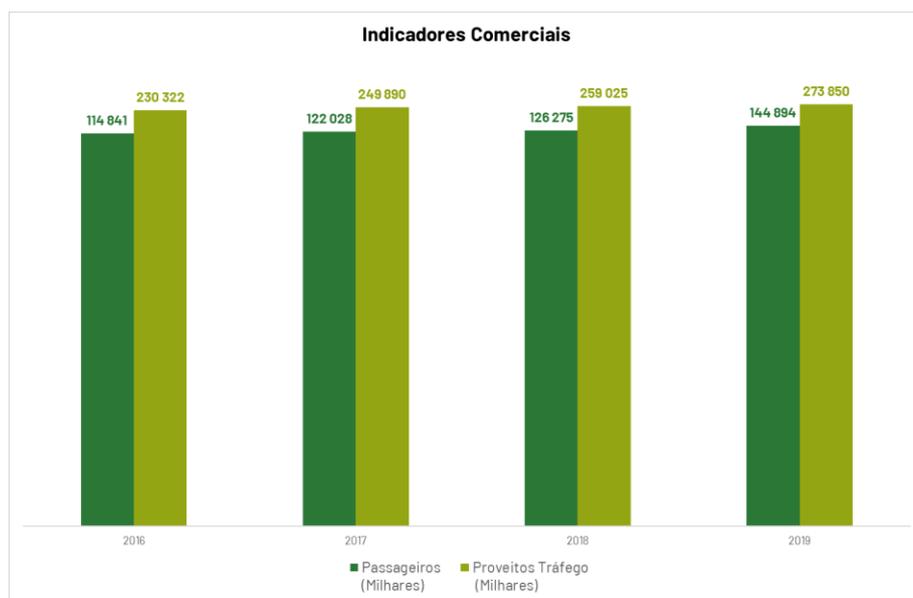


Figura 5 – Evolução dos Indicadores “Passageiros Transportados” e “Proveitos”.

dos serviços urbanos em 1,14%. Os preços dos títulos mensais e dos títulos ocasionais do serviço Regional mantiveram-se inalterados.

Qualidade do Serviço

A Regularidade e a Pontualidade são as principais medidas da qualidade de um serviço ferroviário.

A Regularidade é avaliada pelo Índice de Regularidade, que mede a relação entre a quantidade de comboios realizados e a quantidade de comboios programados para um determinado período.

A Pontualidade é avaliada pelo Índice de Pontualidade, que mede a relação entre a quantidade de comboios realizados com atraso no destino inferior ou igual a 3 minutos no caso dos Serviços Urbanos / Suburbanos e a 5 minutos no caso dos Serviços Regionais e de Longo Curso e a quantidade de comboios realizados.

No ano de 2019 o Índice Global de Regularidade da CP situou-se nos 99,2%, valor superior em 2,2 pontos percentuais ao verificado no ano anterior. Este acréscimo foi transversal a todos os serviços.

Regularidade	2019	2018	2017	Δ 2019-2018
Serv. Urbano Lisboa				
Sintra / Azambuja	98,7%	97,0%	99,4%	1,8 p.p.
Cascais	99,4%	97,9%	99,3%	1,5 p.p.
Sado	99,4%	97,8%	99,3%	1,6 p.p.
Serv. Urbano Porto				
Aveiro	99,5%	97,8%	99,6%	1,7 p.p.
Braga	99,9%	99,0%	99,9%	0,9 p.p.
Caíde	99,9%	99,0%	99,9%	0,9 p.p.
Guimarães	99,9%	98,9%	99,8%	1,1 p.p.
Serv. Longo Curso				
Alfas	99,5%	97,8%	99,4%	1,7 p.p.
Intercidades	99,7%	97,0%	99,4%	2,7 p.p.
Serv. Regional				
Serv. Regional	99,0%	95,4%	98,7%	3,6 p.p.
Total CP	99,2%	97,0%	99,2%	2,2 p.p.

Verificou-se igualmente uma melhoria generalizada do Índice de Pontualidade Diária face ao ano anterior, com particular ênfase nos Serviços de Longo Curso, que continuam, ainda assim, a apresentar valores abaixo do desejável.

Pontualidade Diária	2019	2018	2017	Δ 2019-2018
Serv. Urbano Lisboa (1)				
Sintra / Azambuja	86,0%	83,8%	87,2%	2,2 p.p.
Cascais	86,4%	92,3%	92,1%	-5,9 p.p.
Sado	79,8%	80,3%	83,3%	-0,5 p.p.
Serv. Urbano Porto (1)				
Aveiro	82,5%	78,1%	82,1%	4,5 p.p.
Braga	89,7%	89,5%	90,3%	0,2 p.p.
Caíde	84,6%	89,4%	91,8%	-4,8 p.p.
Guimarães	81,7%	87,7%	89,0%	-6,0 p.p.
Serv. Longo Curso (2)				
Alfas	65,2%	56,2%	46,6%	9,0 p.p.
Intercidades	60,9%	53,5%	58,0%	7,4 p.p.
Serv. Regional (2)				
Serv. Regional	80,0%	78,2%	78,6%	1,8 p.p.
Global CP	82,2%	81,5%	88,2%	0,7 p.p.

Notas:**(1)** Atrasos superiores a 3 minutos**(2)** Atrasos superiores a 5 minutos

Os atrasos e supressões na circulação resultaram essencialmente das seguintes causas:

1. Da responsabilidade da IP:
 - a. Limitações de velocidade impostas pela IP para trabalhos na infraestrutura, refletindo-se nos cruzamentos e enlances de passageiros e de material motor;
 - b. Avarias de sinalização;
 - c. Avarias de catenária, inundações e obstáculos na via.
2. Da responsabilidade da CP:
 - a. Avarias de material motor
3. Da responsabilidade de terceiros:
 - a. Acidentes com pessoas;
 - b. Acidentes com veículos em passagens de nível.

Informação Sobre os Serviços

Indicadores GRI: 417-1

A CP segue a legislação europeia relativa aos direitos dos passageiros, que estabelece a informação relativa aos serviços, assim como a diversidade de meios para a comunicar, como uma das principais obrigações de serviço público.

Esta obrigação está vertida nas “Condições Gerais de Transporte”, documento aprovado pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., ao abrigo do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março e transcritas no *site* da CP no seguinte endereço:

https://www.cp.pt/StaticFiles/Passageiros/5_informacao/informacao_util/condicoes_gerais_transporte/condicoes_gerais-transporte.pdf

A CP disponibiliza informação relativa aos seus serviços tanto nas estações como no *site* e nos comboios. Os preços, as condições de utilização e os horários estão igualmente disponíveis nos diversos meios. Existem Gabinetes de Apoio ao Cliente em diversas estações.

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

A Política de Privacidade pode ser consultada no seguinte endereço:

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

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

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

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

Ouvindo os Clientes

Estudo de Satisfação de Clientes 2019

O Estudo de Satisfação de Clientes, realizado em 2019, teve por principal objetivo aferir a perceção qualitativa do serviço prestado pela CP por parte dos Clientes e priorizar as áreas de atuação da empresa.

Foram realizados inquéritos distribuídos por 6 produtos – Alfa Pendular, Intercidades, Internacional, Regional, Urbanos de Lisboa e do Porto – segmentados pelas respetivas linhas, e avaliados os seguintes parâmetros:

- Satisfação global com o serviço prestado
- Recomendação
- Imagem
- Lealdade
- Utilização (Motivo e frequência)
- Avaliação de dimensões de serviço

Observou-se um valor de Satisfação Global ponderado de 7,0 (numa escala de 0 a 10), valor superior aos obtidos em 2016 (6,9) e 2014 (6,3).

Gestão de Reclamações

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

Durante o ano de 2019 foram registadas 17.350 reclamações. Como em anos anteriores, o maior descontentamento continua a verificar-se relativamente ao funcionamento dos sistemas de venda, aos atrasos na circulação e aos tarifários.

RGPD - Proteção de Dados Pessoais

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A CP tem vindo a tomar medidas organizativas e de gestão com vista ao cumprimento do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, mais conhecido por Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Durante 2018 foi criado um Regulamento Interno - Regras de Utilização de Documentos, Equipamentos e Sistemas, que veio complementar os normativos da CP no âmbito do RGPD. Trata-se de uma peça essencial para o cumprimento dos requisitos do RGPD, integrando, entre outros elementos, orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) e do Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS). Tem como objetivo estabelecer um conjunto de regras de conduta e práticas, essenciais para a boa utilização de documentos, de equipamentos e de sistemas de informação e para a gestão do posto de trabalho por parte dos colaboradores da CP, com vista a assegurar um nível elevado de proteção dos dados pessoais tratados pela Empresa, em suporte papel ou eletrónico.

Indicadores GRI: 418-1

Durante 2019 não se verificaram reclamações relevantes relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.

Clientes Com Necessidades Especiais

Dentro da sua política de cidadania e da própria atividade operacional, a CP assumiu o compromisso de fornecer um serviço de mobilidade universal. O SIM - Serviço Integrado de Mobilidade - é um serviço facultativo, orientado para servir Clientes com Necessidades Especiais (CNE), centralizado através de uma linha telefónica e com possibilidade de requisição por correio eletrónico, através de um formulário online. Encontra-se disponível 24 horas, todos os dias

do ano, tanto para informações como para prestação do serviço. Ao longo de 2019 recebeu 3016 pedidos de assistência, tanto por via telefónica como no site, com maior destaque no mês de setembro.

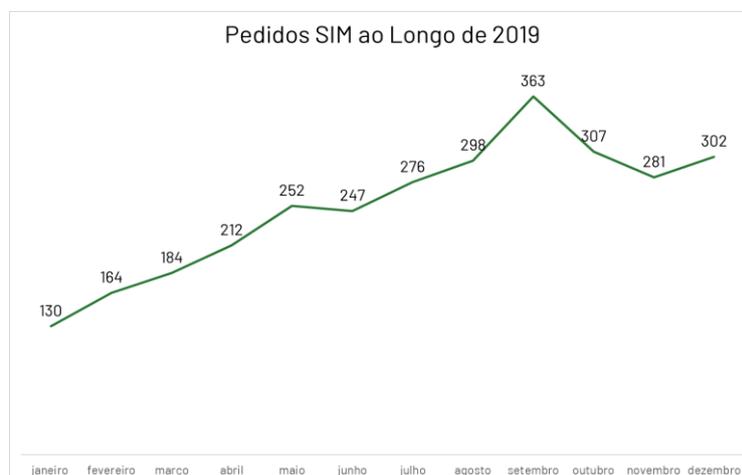


Figura 6 – Evolução mensal dos pedidos SIM em 2019.

Em 2019 foram introduzidas melhorias a este serviço, das quais se destacam:

- Alargamento da prestação do serviço SIM a mais 9 novas estações, num total de 139 estações, e reforçada a oferta deste serviço em 31 destas estações, pela disponibilização da possibilidade de embarque em mais comboios;
- Redução de 24h para 12h a antecedência de requisição do SIM para Clientes em cadeira de rodas;
- Aquisição de elevadores de estação para embarque e desembarque de Clientes em cadeira de rodas.

Os novos comboios, em concurso, irão cumprir todas as regras internacionais em matéria de acessibilidades.

A CP manteve o protocolo celebrado com o INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, segundo o qual os Clientes com Necessidades Especiais (CNE) usufruem de condições especiais para aquisição dos títulos de transporte.

Tal como nos anos precedentes, a CP apoiou o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, oferecendo viagens a portadores de deficiência e respetivos acompanhantes. Esta iniciativa tem registado uma crescente adesão, constituindo também, uma oportunidade de divulgação do Serviço Integrado de Mobilidade.



CAPITAL NATURAL



5609-1

SIEM
KRAUSSMAFFEI
SOREFAME
1000

SP

2

Alterações Climáticas

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

As alterações climáticas constituem um aspeto material, com potencial para afetar profundamente a operação da CP. Embora constituam riscos, também se identificam oportunidades para a operação da CP.

Riscos	Impactos
Fenómenos Extremos	O aumento de ocorrências deste tipo afetam a infraestrutura (carris, catenária, linhas de alta tensão, etc.), interferindo na circulação.
Alterações no padrão de pluviosidade	As chuvas torrenciais originam cheias, que por vezes inundam as linhas, provocando interdições de via. Dado que as vias rodoviárias estão igualmente inundadas, torna-se mais difícil organizar transportes alternativos para os Clientes afetados. Por outro lado, secas extremas aumentam o risco de incêndios junto às linhas.
Aumento da temperatura ambiente	Temperaturas demasiado elevadas provocam dilatações excessivas nos carris, 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.
Oportunidades	Impactos
Transporte de baixas emissões	A CP é o transportador mais eficiente sob o ponto de vista ambiental a nível nacional, dado que é aquele que apresenta menores emissões por passageiro/km.
Eficiência na utilização de recursos	Dado ser um transporte de massas, é mais eficiente na utilização dos recursos por passageiro/km.

Ainda no âmbito das medidas de mitigação das alterações climáticas, a CP tem promovido a utilização da bicicleta em complemento ao comboio. O transporte de bicicletas passou a ser gratuito e existem parques dedicados junto de estações. Foram estabelecidas parcerias com várias entidades, para aluguer de bicicletas (ex. lojas nas estações de Sintra e Cascais) e para disponibilização de soluções integradas de mobilidade (ex. a "MobiCascais", que permite aos Clientes associar o Comboio, o Autocarro, Estacionamento e a utilização de Bicicletas).

Consumo de Água

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

No período de relato manteve-se a política de redução de consumos de água, tanto por meio de ações de sensibilização dos utilizadores como por medidas para deteção e reparação de fugas de água dos 58 contadores geridos pela empresa ao longo do País.

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

Indicadores GRI: 303-1

Apesar das medidas implementadas, em 2019 o consumo de água, medido em m³, cresceu 7% relativamente ao ano anterior.



Figura 7 – Evolução do consumo de água.

O aumento do consumo deveu-se essencialmente a fugas de água ocorridas em parques de material circulante, que obrigaram inclusivamente à substituição de parte da rede de abastecimento.

Energia

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

No período de relato manteve-se a política de redução dos consumos de recursos naturais não renováveis e de energia, assim como a redução de emissões atmosféricas poluidoras.

Nas obras efetuadas continuaram a ser implementadas medidas para aumentar a eficiência energética de edifícios, tais como isolamento térmico, isolamento acústico ou lâmpadas LED.

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

No que respeita a fornecedores de energia elétrica, a CP utiliza as diversas opções que o mercado liberalizado permite. Em 2019 o fornecedor de energia para tração foi a Endesa. No caso de energia elétrica de média e baixa tensão existiram diversos fornecedores, com as seguintes percentagens de contribuição:

Fornecedor de Baixa e Média Tensão Instalações	Unidade	Consumo 2019	%
Endesa	10 ³ kWh	12 906	96%
Luzboa	10 ³ kWh	206	2%
Ecochoice	10 ³ kWh	315	2%
Total		13 426	

Consumo de Energia Elétrica para Tração dos Comboios

O consumo cresceu devido ao aumento de oferta de comboios movidos a tração elétrica, na sequência das intervenções de eletrificação de dois troços das linhas do Minho e Douro. Este aumento foi parcialmente compensado por um acréscimo da energia devolvida à catenária por efeito da frenagem.

Energia de Tração	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Energia Captada da Catenária (a)	Gj	1 012 193,1	1 023 423,0	984 581,5	1 011 540,0	26 958,5	2,7%
Energia Devolvida à Catenária (b)	Gj	259 965,7	263 281,3	252 743,0	262 992,5	10 249,5	4,1%
Consumo Alta Tensão (c) = (a) - (b)	Gj	752 227,4	760 141,7	731 838,5	748 547,5	16 708,9	2,3%

Consumo de Gasóleo Para Tração dos Comboios

O consumo de gasóleo para tração subiu igualmente face ao ano anterior, derivado de um aumento de produção (acréscimo da oferta) medido em comboios-quilómetro (Ck) de cerca de 2%, apesar das intervenções de eletrificação anteriormente referidas. Este acréscimo é justificado, essencialmente, pelo ano de 2018 ter sido afetado pela existência de conflitos laborais e descarrilamentos, que levaram à supressão de comboios e por uma menor disponibilidade de material circulante.

Energia de Tração	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Gasóleo Tração	Gj	314 960,8	309 432,1	289 601,6	294 837,2	5 235,5	1,8%

Consumo Total de Energia

Indicadores GRI: 302-1 | 302-4

Energia	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Gasóleo Tração	Gj	314 960,8	309 432,1	289 601,6	294 837,2	5 235,5	1,8%
Gasóleo Automóveis	Gj	2 273,9	2 140,1	2 001,7	1 969,7	-32,0	-1,6%
Gasolina Automóveis	Gj	186,1	144,3	161,6	122,6	-39,0	-24,1%
Energia de Baixa e Média Tensão	Gj	42 813,3	41 891,9	41 556,6	48 334,6	6 778,0	16,3%
Energia Captada da Catenária	Gj	1 012 193,1	1 023 423,0	984 581,5	1 011 540,0	26 958,5	2,7%
Energia Devolvida à Catenária	Gj	-259 965,7	-263 281,3	-252 743,0	-262 992,5	-10 249,5	4,1%
Total de Energia Consumida	Gj	1 112 461,5	1 113 750,1	1 065 160,1	1 093 811,5	28 651,5	3%

Cálculos:

10³ l gasóleo = 36,4 Gj

10³ l gasolina = 32,98 Gj

1 kWh Eletricidade = 0.0036 Gj

Intensidade dos Consumos

Indicadores GRI: 302-3

Os consumos por Ck (comboios-quilómetro) e por Pk (passageiros-quilómetro) mantiveram-se estáveis e, como habitualmente, bastante reduzidos, o que demonstra a enorme eficiência energética do transporte ferroviário.

Energia de Tração	Unidade	2016	2017	2018	2019
Consumo Alta Tensão	Gj	752 227,4	760 141,7	731 838,5	748 547,5
Consumo / Ck Elétrico	Gj	0,031	0,031	0,030	0,031
Consumo Gasóleo	Gj	314 960,8	309 432,1	289 601,6	294 837,2
Consumo / Ck	Gj	0,0636	0,0640	0,0641	0,0628

Energia de Tração	Unidade	2016	2017	2018	2019
Consumo de Energia	Gj	1 067 188,2	1 069 573,8	1 021 440,2	1 043 384,6
Consumo / Pk	Gj	0,00028	0,00027	0,00025	0,00024

Emissões

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

O transporte ferroviário é o mais eficiente sob o ponto de vista ambiental, reconhecendo a CP a sua responsabilidade para com a sociedade no sentido de minimizar o impacto das suas operações. Sempre que a infraestrutura o permite, e em função do material circulante disponível, a CP recorre preferencialmente a comboios movidos por tração elétrica.

No final de 2018 foi lançado um concurso para aquisição de material circulante bi-modo, ou seja, com tração *diesel* e elétrica, o que permitirá eliminar as circulações com tração diesel em linhas parcialmente eletrificadas. O processo de adjudicação decorreu em 2019, esperando-se que a assinatura ocorra em 2020.

Em termos de consumo de energias de origem fóssil, a grande contribuição para as emissões advém obviamente da energia consumida com a tração dos comboios. A que é consumida pelos veículos de apoio constitui menos de 1%.

Também no que se refere à energia elétrica, os consumos para tração constituem a maior parcela dos consumos globais.

Electricity Mix

Rotulagem do Fornecedor de Energia Elétrica para tração:

Endesa Origem da Energia	%
Carvão	10,08
Cogeração Fóssil	7,95
Gás Natural	23,03
Resíduos Sólidos Urbanos	0,94
Renováveis	58,00
Eólicas	26,6
Hídrica	19,35
Cogeração renovável	3,52
Outras	8,53

Scope 1

Indicadores GRI: 305-1

As emissões diretas de CO₂ decorrentes dos consumos de gasóleo para tração e de gasolina e gasóleo da frota automóvel acompanharam a evolução dos respetivos consumos, tendo ocorrido um acréscimo de 1,8% face a 2018:

Emissões de CO₂	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	2019 /2018
Gasóleo para tração	TCO ₂ e	23 338,60	22 928,92	21 459,48	21 847,43	387,95	1,8%
Frota automóvel	TCO ₂ e	181,39	168,58	159,52	154,45	-5,07	-3,2%
Total	TCO₂e	23 520	23 098	21 619	22 002	383	1,8%

Cálculos:

1 GJ gasóleo = 0,0741 ton CO₂

1 GJ gasolina = 0,0693 ton CO₂

Scope 2

Indicadores GRI: 305-2

Apesar do acréscimo do consumo de energia elétrica, por aumento da oferta, verificou-se uma redução das emissões em função, essencialmente, das fontes de produção utilizadas pelo fornecedor de energia de alta tensão.

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

Emissões decorrentes do consumo de eletricidade	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-18	Δ 2019-2018 (%)
	Ton CO ₂ e	82 063,1	106 991,3	85 693,6	46 763,7	-38 929,9	-45,4%

Cálculos:

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

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

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

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

2018 - 1kwh=>0,0003990 ton CO2 (Fornecedor: ENDESA fonte: ENDESA)

2019 - 1kwh=>0,00021126 ton CO2 (Fornecedor: ENDESA fonte: ENDESA)

Scope 3

Indicadores GRI: 305-3

As emissões decorrentes das viagens profissionais de avião em 2019 diminuíram 21% face ao ano anterior:

Viagens de avião (Scope 3)	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Emissões de CO ₂ e	(Ton CO ₂ e)	917	869	898	708	-189	-21,1%

Cálculos:

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

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

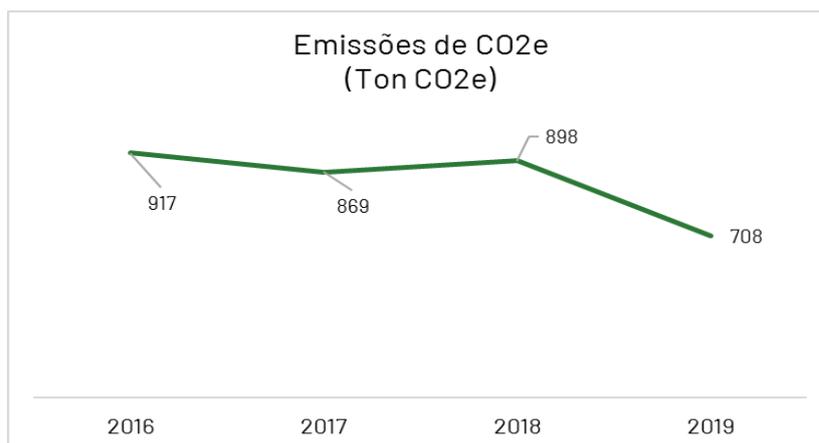


Figura 8 - Evolução das emissões provocadas pelas viagens profissionais de avião.

Pegada de Carbono

Indicadores GRI: 305-5

A pegada de carbono da CP diminuiu 35,8% em 2019, devido, essencialmente, ao decréscimo das emissões produzidas pelo fornecimento de energia de alta tensão e à redução das viagens profissionais de avião.

Emissões de CO ₂	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
(Scope 1)	TCO ₂ e	23 520,0	23 097,5	21 619,0	22 001,9	382,9	1,8%
(Scope 2)	TCO ₂ e	82 063,1	106 991,3	85 693,6	46 763,7	-38 929,9	-45,4%
(Scope 3)	TCO ₂ e	917,0	868,7	897,7	708,5	-189,2	-21,1%
Total	TCO₂e	106 500	130 957	108 210	69 474	-38 736	-35,8%

Intensidade de Emissões de Gases com Efeitos de Estufa

Indicadores GRI: 305-4 | 305-5

O aumento de procura conjugado com a redução das emissões decorrentes da produção originaram uma redução na intensidade das emissões:

Emissões de CO₂	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Total Ano	TCO ₂ e	106 500,1	130 957,5	108 210,3	69 474,1	-38 736,2	-35,8%
Emissões por Pk	gCO ₂ e	28,0	32,5	26,4	15,7	-10,7	-40,6%
Emissões por Ck	gCO ₂ e	3 656,3	4 495,8	3 792,7	2 388,0	-1 404,8	-37,0%

Emissões de Substâncias Destruídas da Camada de Ozono

Indicadores GRI: 305-6

O ozônio (O₃) que existe na atmosfera localiza-se essencialmente na estratosfera, entre 10 a 50 Km acima da superfície terrestre, constituindo o que se convencionou chamar a "Camada de Ozono".

A proteção da Camada de Ozono é fundamental para assegurar a vida na Terra, uma vez que o ozônio estratosférico tem a capacidade de absorver grande parte da radiação ultravioleta B (UV-B), radiação solar que pode provocar efeitos nocivos (ou até mesmo letais) nos seres vivos, ameaçando assim a saúde humana e o ambiente.

Na CP, estas emissões provêm essencialmente dos equipamentos de ar condicionado. As decorrentes dos ares condicionados instalados nos edifícios não se consideram relevantes, sendo apenas de destacar os que estão instalados no material circulante:

Emissões (de equipamentos móveis de refrigeração, de ar condicionado e de calor)	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
R134a(CH ₂ FCF ₃)	TCO ₂ e	3 627,9	3 126,7	4 018,3	3 417,4	-600,9	-15,0%
R-407C	TCO ₂ e	936,7	2 192,7	1 206,3	1 392,6	186,3	15,4%
R-422D	TCO ₂ e	2 128,6	2 128,6	1 528,2	1 675,6	147,4	9,6%

Outras Emissões

Indicadores GRI: 305-7

A associação entre a poluição do ar exterior e o impacto na saúde de pessoas com doenças respiratórias e cardiovasculares foi demonstrada por estudos epidemiológicos. Os poluentes atmosféricos, como o ozono (O₃) e matéria particulada (PM), causam riscos para a saúde, existindo uma relação entre a exposição a longo prazo a estes poluentes com a mortalidade por doenças respiratórias e cancro cardiopulmonar e pulmonar. Os principais poluentes primários são os seguintes: partículas suspensas no ar com diâmetros aerodinâmicos inferiores a 2.5 µm (PM2.5) e a 10µm (PM10), amoníaco (NH₃), dióxido de azoto (NO₂), dióxido de enxofre (SO₂), dióxido de Carbono (CO₂) e metano (CH₄).

A categoria de partículas muito específica, chamada PM2.5, também conhecida como Partículas Finas, que medem menos de 2.5 microns (20 vezes menos que um cabelo fino) são particularmente perigosas porque o seu tamanho reduzido permite-lhes penetrar profundamente no trato respiratório. Estas contribuem significativamente para a asma e outros problemas respiratórios incluindo Doença Pulmonar Obstrutiva Crónica, e potencialmente, cancro do pulmão, mesmo para não fumadores que foram expostos a estas partículas.

Assim, é extremamente importante a redução da tração a *diesel* nos comboios, uma vez que são os únicos responsáveis por este tipo de emissões.

Em consequência, dado o ligeiro aumento da produção de comboios a *diesel* (3,6%) também estas emissões registaram um acréscimo, em especial as partículas PM 2,5 e PM 10:

Emissões decorrentes do consumo de gásóleo para tração							
Tipo	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Emissão CH ₄	kg	1 295,3	1 272,8	1 191,1	1 212,4	21,3	1,8%
Emissão N ₂ O	kg	173,8	170,8	159,8	162,7	2,9	1,8%
Emissão SO ₂	kg	144,8	142,3	133,2	135,6	2,4	1,8%
Emissão NO _x	ton	294,4	287,7	270,1	276,1	5,9	2,2%
Emissão CO	ton	78,2	76,8	71,9	73,2	1,3	1,8%
Emissão PM10	ton	8,3	8,1	7,6	7,8	0,2	2,7%
Emissão PM2.5	ton	7,6	7,4	7,0	7,2	0,2	2,8%

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

Materiais

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

Em 2019, dado o acréscimo de procura e de produção de comboios, não foi possível continuar a tendência de redução dos consumos de materiais verificada em anos anteriores.

Consumos

Indicadores GRI: 301-1

Papel

Em 2019, embora tenha havido uma forte aposta nos meios digitais, verificou-se um aumento do consumo de papel motivado por um incremento do número de títulos vendidos e de um acréscimo da atividade de comunicação por meio de folhetos ou cartazes.

Consumo de papel	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Bilhetes	Ton.	71,2	62,0	54,5	61,7	7,2	13,2%
Fotocópias	Ton.	17,9	18,3	17,6	19,8	2,2	12,5%
Campanhas de Comunicação	Ton.	3,8	3,6	3,2	3,5	0,3	10,2%
Total Consumo de Papel	Ton.	92,78	83,88	75,30	85,02	9,73	13%

Material de Escritório

Os materiais relevantes neste aspeto são os consumíveis, *tonners* e tinteiros para impressoras e fotocopiadoras.

Apesar da centralização e partilha de impressoras por vários Órgãos da empresa, foi revertida a tendência de redução de consumos, tendo-se registado um aumento de 60%, em parte motivado pela substituição de impressoras, que implicou igualmente substituição de consumíveis.

Consumo de Materiais (Unidades)	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Toners e Tinteiros	1731	1319	1097	1754	657	60%

Manutenção do Material Circulante

Ao nível da manutenção do material circulante destacam-se no quadro seguinte alguns dos principais consumos de materiais. De realçar que o consumo destes materiais depende da quantidade e tipologia de reparações efetuadas ao material circulante, pelo que a sua utilização não é diretamente comparável ao longo dos anos.

Consumo de Materiais no Material Circulante	Unidade	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Lâmpadas fluorescentes no material circulante	Unid.	11 182,0	10 991,0	16 100,0	12 329,0	-3 771,0	-23%
Acumuladores de chumbo	ton	15,6	9,0	9,1	17,3	8,2	91%
Óleos de motores, transmissões e lubrificação	ton	82,9	95,7	79,2	106,9	27,7	35%
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados	ton	15,6	3,7	5,3	2,0	-3,3	-62%
Cepos e calços de freio sem amianto	ton	50,3	57,8	71,4	75,4	4,0	6%

Resíduos

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A CP serve milhões de passageiros por ano, gerando diariamente diferentes tipos de resíduos. Para minimizar o desperdício, além de fomentar a redução de consumos de materiais, a CP desenvolveu ao longo dos últimos anos uma cultura de reciclagem e aproveitamento dos resíduos.

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.

Encontra-se implementado um sistema global de gestão de resíduos, de modo a ser feito o seu encaminhamento para operadores licenciados ou para Câmaras Municipais. Durante 2019 mantiveram-se as parcerias com as Câmaras Municipais de Lisboa, Cascais e Sintra para a recolha e encaminhamento de resíduos de papel / cartão, embalagens e vidros. No Entroncamento (estação de confluência de várias Linhas ferroviárias) existe uma zona de contenção para possibilitar a concentração de resíduos até ao seu devido encaminhamento. Todos os resíduos produzidos pela operação da CP, onde se inclui o desmantelamento do material circulante, são assim recolhidos, de modo a garantir o seu encaminhamento para um destino ambientalmente adequado visando, sempre que possível, a sua valorização e o

seu acondicionamento temporário em condições ambientais apropriadas, ou seja, prevenindo a poluição. Os operadores de gestão de resíduos que trabalham com a CP estão licenciados para o tipo de atividade que exercem.

Na limpeza do material circulante, são apenas utilizados produtos homologados pela CP, com base na análise das suas fichas técnicas e dos requisitos legais aplicáveis. Os produtos de limpeza utilizados pelos prestadores de serviço são controlados e identificados nas auditorias aos contratos de limpeza. As fichas e as regras aplicáveis ao manuseamento de produtos de limpeza perigosos são identificadas e afixadas junto dos locais de operação.

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

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

Valorização dos Resíduos

Indicadores GRI: 306-2

Em 2019, o volume de resíduos registou um decréscimo de 81%, situando-se a taxa de valorização nos 68%. Esta taxa varia muito anualmente, consoante o tipo de resíduos produzidos.

Valorização dos Resíduos	2016	2017	2018	2019	Δ 2019-2018	Δ 2019-2018 (%)
Total Resíduos	274,22	2 615,45	1 378,29	255,73	-1 122,57	-81%
Valorizados	167,70	2 539,05	1 315,13	175,11	-1 140,03	-87%
Taxa Valorização	61%	97%	95%	68%	-27%	

Os resíduos apurados e encaminhados foram os seguintes:

Designação do Resíduo	Código LER	Quantidade Produzida (Ton)			
		2016	2017	2018	2019
Lamas provenientes dos separadores óleo/água	130 502				2,700
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água	130 507			33,500	108,560
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água	130 508	106,520	76,400	28,920	
Embalagens de plástico	150 102	9,020	5,440		
Misturas de embalagens	150 106	47,127	32,138	36,744	43,501
Embalagens de vidro	150 107	7,468	6,298	6,028	9,998
Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)	160 117		2 296,360	1 182,400	
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC	160 211	0,342		0,096	1,280
Equipamento fora de uso não abrangido em 160209 a 160213	160 214			4,760	0,060
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	160 216	0,230	0,288		0,100
Resíduos inorgânicos contendo substâncias perigosas	160 303			0,740	
Resíduos sólidos de gradagens e filtração primária	190 901				1,920
Papel/Cartão	200 101	102,317	62,966	69,765	86,227
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso	200 136	1,200	1,621	4,460	1,380
Madeira	200 138		40,680	10,880	
Metais ferrosos	200 140		93,260		
Total Resíduos		274,224	2615,451	1378,293	255,726

The background features a large, stylized number '18' in a light green color, centered on a darker green background. The '1' is on the left and the '8' is on the right. The text 'CAPITAL HUMANO' is overlaid on the lower part of the '8'.

CAPITAL HUMANO



Emprego na Comunidade

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A CP é uma organização inclusiva.

Promove a total igualdade de oportunidades, sem qualquer tipo de discriminação (género, raça ou outras), 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 dispensa justificada por quadrimestre e facilita o acesso dos filhos dos Colaboradores a colónias de férias no período de férias escolares.

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 empresa continua a apostar na valorização dos seus Colaboradores, investindo na formação profissional contínua e adequada ao reforço, atualização e aquisição de novas competências. Em 2019, foram realizadas 451 ações, num total de mais de 54 mil de formação. As ações de formação incidiram maioritariamente nas temáticas da segurança da circulação e em aperfeiçoamentos de carácter técnico e regulamentar.

Todos os Colaboradores recebem avaliação periódica de desempenho. A totalidade dos trabalhadores é coberta por Acordos Coletivos de Trabalho.

Com o objetivo de criar um ambiente participativo e de colaboração, a comunicação nos dois sentidos é importante, tanto para partilhar as conquistas da empresa com os Trabalhadores e estimular a cultura da organização como para os ouvir, nomeadamente no que respeita a propostas de melhoria, pelo que todos os Colaboradores são encorajados a levantar as questões ou preocupações que sintam.

Todos os Colaboradores estão cobertos por um seguro de saúde, com uma cobertura alargada e a empresa celebrou diversos acordos e protocolos com entidades que geram benefícios para os Trabalhadores (alguns abrangem também os familiares).

Na área da segurança, higiene e saúde no trabalho, desenvolvem-se as atividades inerentes à proteção da saúde e prevenção dos riscos profissionais.

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 envolvimento na segurança da circulação e impliquem maiores riscos profissionais.

Cada novo Colaborador recebe um Manual de Acolhimento, um instrumento facilitador para a integração na organização, que visa fornecer informações sobre a atividade, normas, procedimentos e benefícios sociais.

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

A Comissão de Ética tem por missão, entre outras, zelar pelo cumprimento e divulgação do Código de Ética, promover a consolidação do conhecimento e as boas práticas neste âmbito, esclarecer dúvidas sobre as matérias aí versadas e emitir pareceres sobre questões relacionadas com o seu cumprimento. Cuida também do incremento da ética no modelo de governo da Empresa. Quaisquer comunicações dirigidas à Comissão de Ética, são exclusivamente efetuadas através de carta ou e-mail, devendo conter a identificação do seu autor. A Comissão de Ética garantirá o anonimato das comunicações que lhe sejam feitas desde que o mesmo lhe seja expressamente solicitado e o Conselho reconheça a pertinência do pedido para o bom esclarecimento da matéria em causa.

As Nossas Pessoas

Indicadores GRI: 102-8 | 102-41 | 201-3 | 401-1 | 401-2 | 404-3

A empresa terminou o ano de 2019 com 2 669 trabalhadores vinculados, ou seja, menos 14 que no final do ano anterior. Durante o ano de 2019 entraram no quadro vinculado da empresa 73 colaboradores por contratação e saíram 87, maioritariamente por revogação do contrato de trabalho por mútuo acordo ou por reforma.

Efetivo a 31 de Dezembro	2019	2018	2017	Δ 2019-2018
Vinculado	2669	2683	2709	-14
A Cargo	2646	2658	2681	-12
Ao Serviço	2645	2656	2678	-11

Legenda:

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

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

Efetivo ao Serviço - efetivo que presta serviço na empresa.

O efetivo da CP apresentou nos últimos anos uma redução significativa em função da racionalização dos serviços e das limitações impostas à contratação de novos colaboradores.

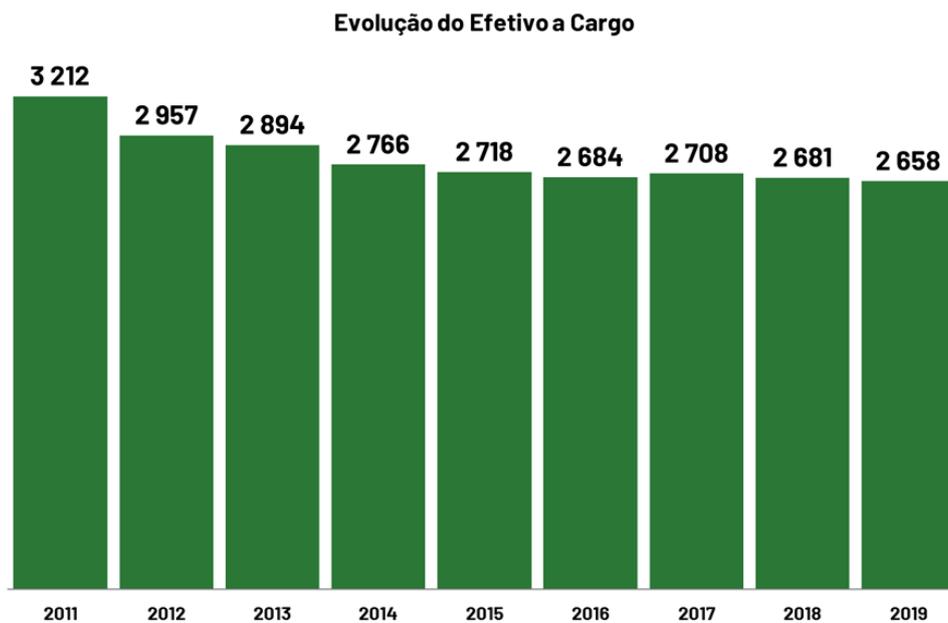


Figura 9 – Evolução do Efetivo a Cargo.

A distribuição do efetivo ao serviço por género foi a seguinte:

	Efetivo ao serviço		
	Feminino	Masculino	Total
Tempo Inteiro	372	2 271	2 643
Tempo Parcial	2	0	2

A antiguidade média foi de 24 anos, tendo-se mantido relativamente baixa a taxa de rotatividade por género, calculada pelo *ratio* entre o somatório das entradas e saídas verificadas no ano e o efetivo existente no início do ano:

Género	Taxa de Rotatividade			
	2016	2017	2018	2019
Homens	8,3%	3,1%	3,7%	6,8%
Mulheres	17,2%	3,7%	2,9%	5,0%

Quanto à pirâmide etária, a maioria dos trabalhadores ao serviço continua a concentrar-se no intervalo entre os 30 e os 50 anos.

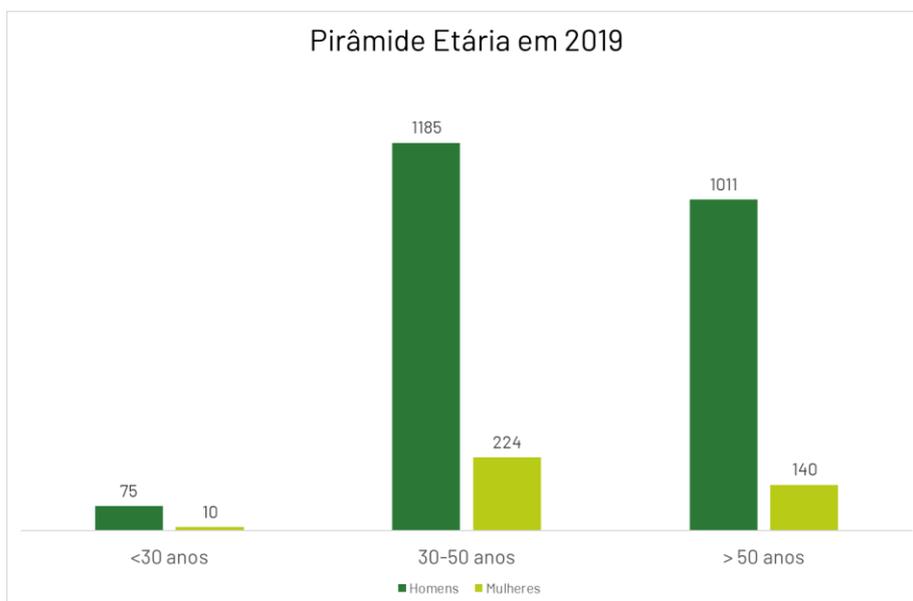


Figura 10 – Pirâmide Etária no final de 2019.

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

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

Verificou-se um ligeiro incremento do salário médio mensal.

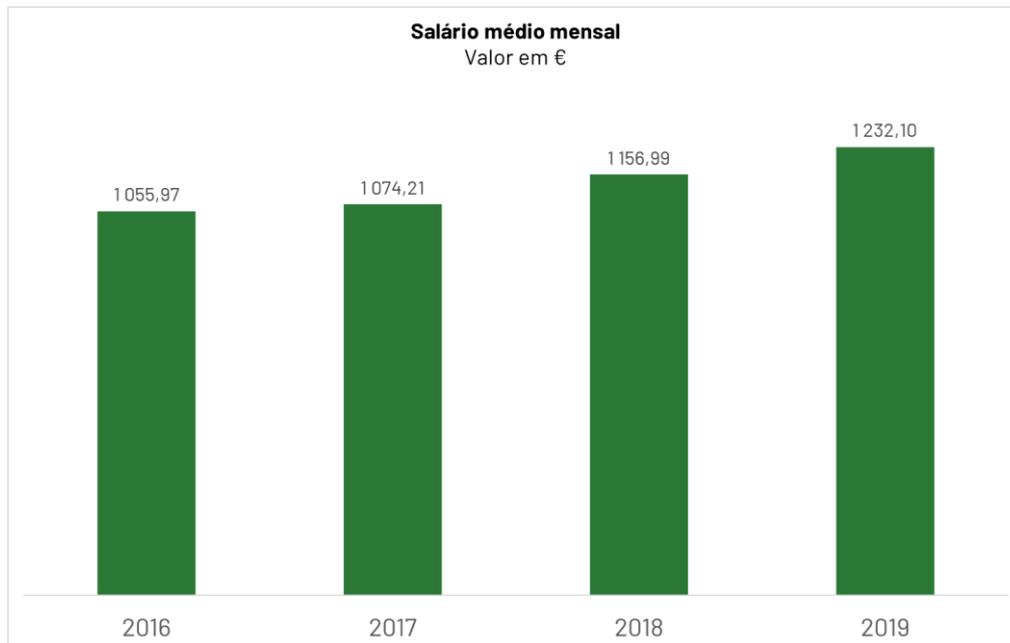


Figura 11 – Evolução do salário médio mensal dos Trabalhadores.

O plano de benefícios aos trabalhadores inclui ainda subsídios a filhos em idade pré escolar e um Complemento do Subsídio de Doença que consiste no pagamento integral do salário referente aos três primeiros dias da baixa por doença e, nos restantes dias, na diferença entre a retribuição da segurança social e o ordenado base líquido que receberia se estivesse ao serviço. O conjunto de benefícios para os colaboradores é resumido na tabela seguinte:

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

(*) Contratos > 1 ano

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

A CP despendeu em 2019 mais de 1,3 milhões de euros com os benefícios aos seus trabalhadores.

Plano de Benefícios aos Trabalhadores (Unidades: Euros)	2016	2017	2018	2019
Grupos Desportivos/Associação de Lares	14 206,17	13 725,58	13 153,80	4 417,79
Seguros especiais (vida, saúde e acidentes pessoais)	792 192,33	799 213,64	833 956,98	933 343,00
Apoio à Infância	168 669,40	143 452,52	141 208,41	158 820,10
Centros de férias e parques de campismo	34 440,40	14 611,96	29 095,22	35 421,95
Alimentação - bares e cantinas	14 684,30	29 392,11	9 294,10	5 706,81
Complemento Subsídio de Doença	109 914,48	8 563,42	168 553,88	164 456,31
Total	1 134 107,08	1 008 959,23	1 195 262,39	1 302 165,96

O gasto médio anual por trabalhador a cargo em 2019 foi de 492 euros:



Figura 12 - Evolução do gasto anual médio em benefícios aos trabalhadores.

Desenvolver as Melhores Competências Ferroviárias

Indicadores GRI: 404-1

Dada a atividade da CP, cerca de 83% dos colaboradores pertencem às áreas operacionais, nas carreiras profissionais comercial, tração, operação de transporte e material.

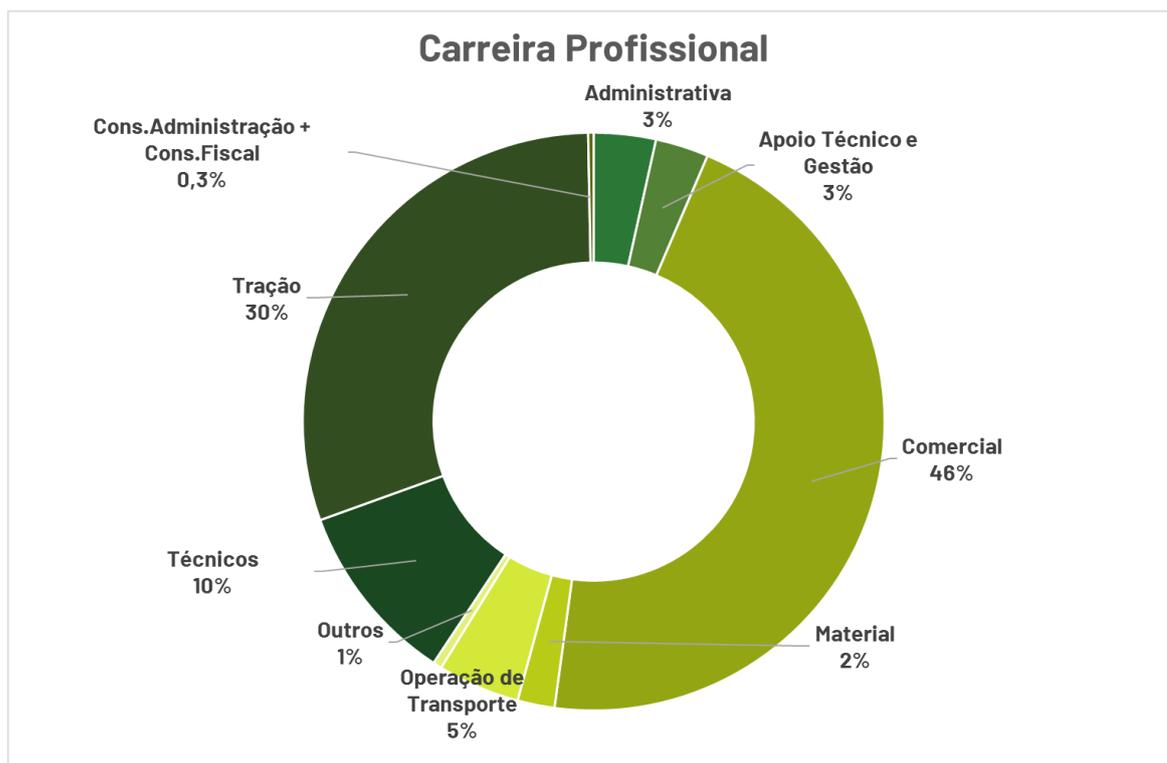


Figura 13 – Distribuição do pessoal pelas diferentes carreiras profissionais.

A CP desenvolve um processo consistente de formação do seu pessoal, garantindo aos seus trabalhadores a aptidão, confiança no trabalho e consciência com a segurança necessários ao transporte diário de milhares de pessoas. Para o efeito, detém dentro do Grupo CP uma empresa de formação especializada no âmbito dos transportes – FERNAVE.

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

Em 2019 foram realizadas 451 ações de formação, a mais de 4000 formandos, representando mais de 54 mil horas de formação (uma média de 20,25 horas de formação por colaborador)

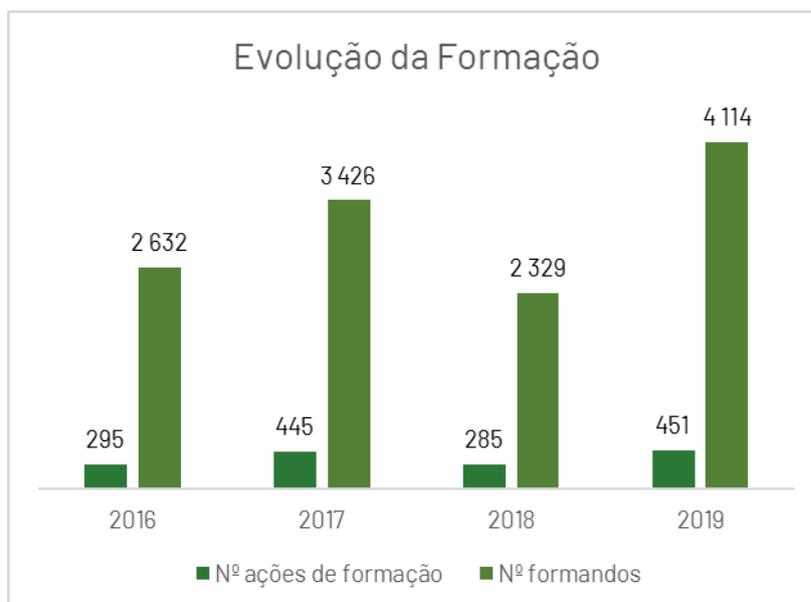


Figura 14 – Evolução do nº de ações de formação e nº de formandos.

As ações de formação em 2019 distribuíram-se pelos seguintes temas:

Temas de Formação 2019	Nº de Formandos	Nº de horas de Formação	Nº de ações de Formação
Cliente	666	8 137,0	53
Gestão	762	4 816,5	72
Qualidade e Ambiente	6	63,0	2
Segurança Geral	1 090	8 753,5	197
Segurança-Qualificação Técnica	1 545	31 676,0	114
Serviços/Línguas	24	504,0	3
Tecnologias de Informação	21	263,0	10
Total	4 114	54 213,0	451

Envolvimento dos Colaboradores na Inovação

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) iniciou-se em dezembro de 1999, tendo terminado em dezembro de 2008, quando a CP adquiriu o estatuto de empresa totalmente certificada de acordo com a Norma NP

ISO 9001. Este estatuto tornou a CP na primeira empresa ferroviária europeia, de dimensão nacional, a obter a certificação da qualidade de todos os seus processos críticos de negócio.

Um dos benefícios que o SGQ trouxe para a organização foi a implementação de um sistema de sugestões dos colaboradores e respetivo sistema de incentivos.

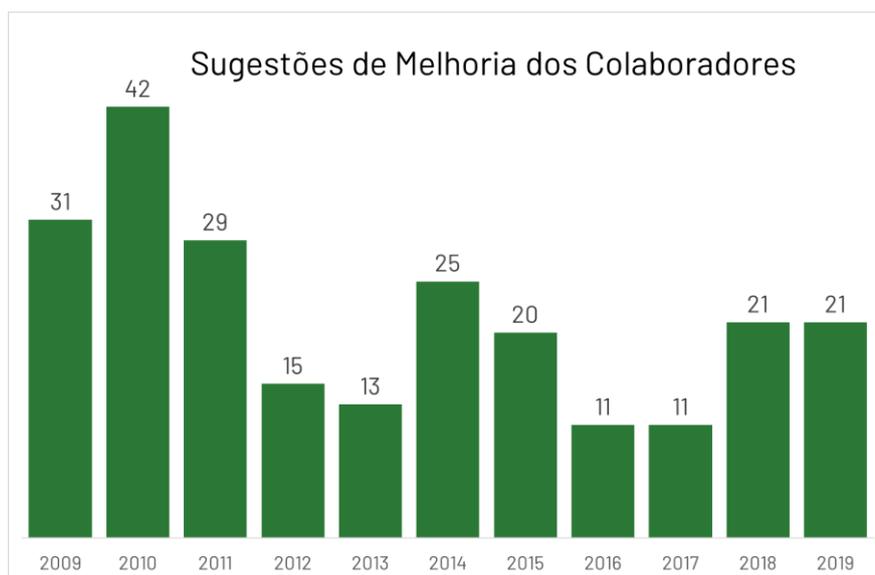


Figura 15 – Evolução das sugestões de melhoria dos Colaboradores

O Papel das Mulheres

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A CP promove a igualdade no acesso ao trabalho e às diversas profissões, nomeadamente algumas que são tipicamente masculinas. Desde há vários anos que a Empresa tem nos seus quadros mulheres como maquinistas e na área de revisão. Relativamente a remunerações, a tabela salarial em vigor na Empresa é única. As diferenças existentes resultam essencialmente da antiguidade na Empresa, conforme consta do relatório publicado no seguinte endereço:

https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/remuneracoes-pagas-mulheres-homens.pdf

Indicadores GRI: 405-1 | 405-2

No final de 2019 havia cerca de 14% de mulheres no quadro de efetivos ao serviço, devido à forte componente operacional da Empresa. No entanto, ao nível do Conselho de Administração ou das Chefias de 1º Nível, essa percentagem é muito superior, constituindo 50% da composição dos Órgãos Sociais (Conselho de Administração e Conselho Fiscal) e 39% das Chefias de Primeiro Nível.

Carreiras (Efetivo ao serviço em dezembro)	2019		
	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria
C. Administração (*)	4	4	50%
Chefias 1º Nível	14	9	39%
Restantes	2253	361	14%
Total	2 271	374	14%

(*) O efetivo do C. Administração inclui os membros do Conselho Fiscal.

Segurança e Saúde da Comunidade Ferroviária

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

Constituindo a saúde de cada Colaborador um bem precioso, são realizados periodicamente exames médicos para prevenir e diagnosticar precocemente eventuais doenças. A periodicidade dos exames está relacionada com a área de atividade e com a idade de cada trabalhador, sendo realizados por médicos do trabalho, através da ECOSAÚDE, empresa do Grupo CP.

São promovidas boas práticas de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho por meio de 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 igualmente pertencentes à ECOSAÚDE.

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 envolvimento na segurança da circulação e impliquem maiores riscos profissionais.

Acidentes de Trabalho

Indicadores GRI: 403-2

Em 2019 o número de acidentes de trabalho teve um acréscimo de 53 ocorrências face ao ano anterior, com consequente impacto em termos da taxa de absentismo.

Acidentes de trabalho	2016	2017	2018	2019
Com Baixa	177	232	194	285
Sem Baixa	113	96	99	61
TOTAL	290	328	293	346

Acidentes de trabalho	2016	2017	2018	2019
Nº de dias perdidos de trabalho produtivo	3 934	4 271	3 722	7 232
Nº de Lesões	177	232	194	346
Nº de óbitos	1	0	0	0

Taxa de absentismo por acidentes de trabalho	2016	2017	2018	2019
Dias úteis de trabalho p/ trabalhador (a)	223	222	223	223
Efectivo médio a cargo (b)	2 674	2 692	2 680	2 634
Dias úteis de trabalho global (c) =(a) x (b)	595 187	597 624	597 640	587 367
Dias perdidos com acidentes trabalho (d)	3 934	4 271	3 722	7 232
Tx.absentismo p/acidentes de trabalho (%) (e) = (d)/(c) x 100	0,66%	0,71%	0,62%	1,23%

Exposição a Doenças

Indicadores GRI: 403-3

Algumas profissões revelam incidência ou risco de contração de doenças relacionadas com a sua ocupação.

Sobre estas carreiras há um especial cuidado em termos de prevenção e diagnóstico por meio de exames médicos periódicos ou exames de medicina do trabalho, realizados pela ECOSAÚDE.

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

The background features large, stylized, semi-transparent letters 'R' and 'A' in a light green color, set against a darker green background. The 'R' is on the left and the 'A' is on the right, both rendered in a rounded, modern font style.

ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE

renfe 
Trenhotel

50114-00143-6
70143-00143

Impactos Socioeconómicos

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

O grande objetivo estratégico da Empresa continua a ser alcançar a sustentabilidade económico-financeira, oferecendo serviços de qualidade e promovendo a eficiência da operação, sem descuidar os seus compromissos sociais e ambientais.

Os proveitos obtidos com a venda dos títulos de transporte constituem a principal fonte de rendimento da Empresa. No final do ano, a CP celebrou com o Estado um contrato de obrigações de serviço público, que produz efeitos a partir de 2020.

De acordo com os Estatutos da CP:

“1 – A tutela económica e financeira da CP, E. P. E., é exercida pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes, sem prejuízo do respetivo poder de superintendência.

2 – A tutela abrange, nomeadamente:

a) A aprovação dos planos de atividades e de investimento, orçamentos e contas, assim como as dotações para capital, subsídios e indemnizações compensatórias, com exceção das reguladas pela via contratual nos termos da alínea c) do n.º 2 do artigo 9.º;

b) A aprovação da política de preços ou tarifas a praticar pela empresa, restrita ao serviço público de transporte de passageiros, nos termos constantes da legislação especial.”

Transferências do Estado

Indicadores GRI: 201-4

A CP, recebeu em 2019 indemnizações compensatórias no valor de 40 milhões de euros para financiamento da sua atividade. O Estado Português procedeu ainda a um aumento do Capital Estatutário e a uma operação de cobertura de prejuízos.

Fontes de Cofinanciamento

Em 2019 a CP dispôs de financiamento a fundo perdido no valor de cerca de 6,6 milhões de euros:

Cofinanciamento 2019 (valores em €)	Valores
P014 - Planeamento e Infraestruturas IMPIC CP	1 989 132,00 €
Fundo Ambiental	4 565 785,00 €
TOTAL	6 554 917,00 €

No ano de relato a CP beneficiou ainda de um adiantamento para o projeto de Bilhética MOBIL.T, cofinanciado pelo Mecanismo Interligar Europa, no valor de 856.145,28 euros. Embora não tenha sido classificado como subsídio ao investimento, será reclassificado como tal em 2020, quando existir confirmação do arranque do projeto e da sua execução, do modo como é definido nas condições do mesmo.

Valor Económico Gerado e Distribuído

Indicadores GRI: 201-1

Como se pode ver no esquema seguinte, o valor económico que a CP cria é distribuído por um leque de *stakeholders*:

Valor Económico Gerado Valores em 10 ³ €	2019		Valor Económico Distribuído Valores em 10 ³ €	2019
Vendas e Serviços prestados	280 720		Gastos Operacionais	185 378
Subsídios à Exploração	40 004		Salários e Benefícios ao Pessoal	109 015
Outros Rendimentos	20 539		Investimentos na Comunidade	18 499
Valor Económico Gerado	341 263		Valor Económico Distribuído	312 892
			Valor Económico Retido	28 371

O Valor Económico Retido permitirá reinvestir na Comunidade.

Para mais informações sobre a *performance* financeira da CP poderá ser consultado o Relatório e Contas de 2019.

Impactos Económicos Indiretos

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

O serviço prestado pela CP e a sua operação são uma importante fonte de criação de valor para a sociedade.

Alguns dos benefícios gerados pela CP:

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

A título de exemplo, refira-se que o serviço suburbano, ao transportar milhares de pessoas diariamente para o trabalho ou escola, e o serviço de longo curso, ao ligar as principais cidades portuguesas com rapidez, segurança e conforto, contribuem 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.

Investimentos Para a Comunidade

Indicadores GRI: 203-1 | 203-2

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

As decisões de investimento foram avaliadas na perspetiva de assegurar as intervenções indispensáveis para garantir a segurança e operacionalidade do material circulante, dos sistemas, dos equipamentos e das instalações ferroviárias.

Em 2019 a CP realizou um total de 18,5 milhões de euros em investimentos, 79% dos quais destinados a material circulante.

Investimentos 2019	Valores (*10 ³ €)
Material Circulante	14 558
Instalações Fixas	1 158
Equipamentos Comerciais	375
Informatização	1 391
Outros Investimentos	1 015
TOTAL	18 499

Os investimentos mais relevantes continuaram a ser em “Grandes Reparações (do tipo R)”, relativos a intervenções de manutenção programada em várias séries de material, com o objetivo de repor o nível de operacionalidade e segurança das mesmas, e na “intervenção de meia-vida dos CPA”.

Tarifário Social

O serviço prestado pela CP é baseado num tarifário social, nomeadamente no tráfego urbano / suburbano, em que as atualizações tarifárias são determinadas pela Tutela e que inclui um sistema tutelado de passes de natureza social.

Por outro lado, para a maioria dos serviços, são concedidos descontos a estudantes, jovens, idosos, reformados ou pessoas com necessidades especiais.

No âmbito do Programa de Apoio à redução Tarifária (PART), foram implementados em abril os novos tarifários de transportes nas Áreas Metropolitanas de Lisboa (AML) e do Porto (AMP), com preços únicos de 30 ou 40 euros, conforme o tipo de deslocações e que permitem viajar em todos os transportes públicos das respetivas áreas metropolitanas. Em agosto foram disponibilizados os passes familiares.

Ainda no âmbito deste Programa foram estabelecidos acordos com várias Comunidades Intermunicipais para aplicação de descontos sobre a tarifa cobrada aos passageiros pelas Assinaturas.

Impacto no Emprego

O serviço prestado pela CP origina a existência, não só dos postos de trabalho diretos na empresa, como nos principais fornecedores que, sem ela, não gerariam o nível de emprego que hoje apresentam.

Considerando os parceiros mais próximos da CP, nomeadamente o gestor da infraestrutura ferroviária, os prestadores de serviços de manutenção de material circulante, de vigilância, de limpeza, de restauração, de energia para tração e de manutenção de equipamentos comerciais, é possível verificar que essas entidades empregam mais de 15 000 trabalhadores³.

³ Informação baseada nos Relatórios Anuais publicados na internet.

Envolvimento com a Cultura

A CP estimula o desenvolvimento das comunidades que serve. Não só pelo incremento da mobilidade, como pelo impacto no turismo local, como ainda pelo desenvolvimento das atividades culturais, facilitando a mobilidade para os eventos ou participando com contributos do seu Arquivo Histórico. Alguns dos eventos em que a CP participou:

Exposição Photo Ark

O *Photo Ark* foi um projeto *National Geographic* com o objetivo de fotografar todas as espécies existentes em cativeiro, para criar um dos maiores arquivos de biodiversidade do mundo e inspirar o público a dedicar-se à conservação dos animais mais vulneráveis do Planeta.



Música na Linha de Cascais

As iniciativas "Ópera Vai à Rua" e "Piano Vai à Rua" ocorreram em diversas estações, com interpretações de cantores líricos e pianos nas estações, onde cada pessoa era livre de tocar.



X Beira Interior Medical Meeting

Evento na Universidade da Beira Interior.

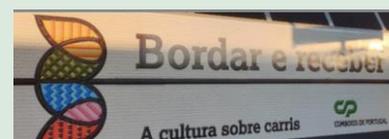
IndieFest Porto

3.ª edição do IndieJúnior - Festival Internacional de Cinema Infantil e Juvenil do Porto, com cerca de 50 filmes em competição.



A Cultura sobre Carris

O programa "A Cultura sobre Carris" consiste numa parceria entre CP e a Câmara Municipal de Castelo Branco, que inclui viagens de comboio e visita ao novo roteiro turístico de Castelo Branco para promover o concelho e a sua oferta cultural, tendo incluído a vinilagem de um comboio para promoção do programa.



Exposição sobre a ferrovia em África no Museu Ferroviário

Com o tema "Criando Paisagens Antropogénicas na África dos Séculos XIX e XX", a exposição parte da fotografia como base para reflexão sobre o impacto da construção do caminho-de-ferro e da consequente transferência tecnológica nos territórios de Moçambique e Angola.



Dia dos Monumentos e Sítios

O Dia Internacional dos Monumentos e Sítios foi dedicado ao Património e Paisagem Rural em 2019. A data visa promover os monumentos e sítios históricos e valorizar o património português, ao mesmo tempo que tenta alertar para a necessidade da sua conservação e proteção. A CP, através do Arquivo Histórico organizou visitas ao Património da Linha do Minho e à Ecopista do Ramal de Monção.



Crescer e Viajar em Segurança com a CP

Consistiu em ações de sensibilização sobre segurança e regras de utilização dos transportes públicos a alunos de escolas, com a vinilagem de um comboio para divulgar a parceria.



Dia Nacional do Azulejo

Instituído para sensibilizar a sociedade para a proteção e valorização do património azulejar, neste dia a Estação do Rossio acolheu a palestra "Mundo rodoferroviário - Viagem pelo património azulejar" e exposição "Jorge Colaço - 150 anos do seu nascimento".



Tin-tim por Tin-tim

Programa na Rádio Renascença relativo a histórias e curiosidades da ferrovia nacional, composto por cinco episódios semanais, onde foram descritos o "Salão Pagador", o fantástico "Comboio Mistério", ou até que Egas Moniz - Prémio Nobel da Medicina - foi médico a bordo dos comboios da CP.



TEDxAveiro 19

A TEDxAveiro 19 subordinada ao mote "A História do Amanhã", com destaque para a Ciência, foi um evento de promoção da criatividade e do empreendedorismo a nível nacional.



Comboio do Conhecimento

Iniciativa destinada aos estudantes com aproveitamento escolar durante o ano letivo de 2018-2019, inscritos e matriculados no Ensino Superior em Cursos Técnicos Superiores Profissionais, Licenciatura ou Mestrado Integrado, oferecendo passes para viajar de comboio e alojamento nas Pousadas de Juventude geridas pela Movijovem.



Porto Legends

A exposição *Porto Legends, the Underground Experience*, patente na Alfândega do Porto, é um espetáculo virtual imersivo que tem como objetivo enaltecer a cultura e história da Cidade Invicta e da região norte. A arquitetura mágica das Furnas da Alfândega do Porto e a investigação do notável historiador Joel Cleto, constituíram a sinergia perfeita para que o atelier OCUBO criasse uma dramaturgia cheia de mistério, entre a realidade e a magia, narrado pelas vozes de Pedro Abrunhosa e Jeremy Irons.



Programas Turísticos e Serviços Especiais

Por fim, realizaram-se numerosos circuitos, dos quais se destacam as Rotas das Amendoeiras, da Lampreia, das Cerejeiras em Flor, da Bairrada e a Festa das Vindimas no Douro. Circularam ainda comboios especiais para fazer face ao acréscimo de procura decorrente dos principais eventos musicais, espetáculos desportivos e festejos sazonais, como o Carnaval, Santos Populares, Festival Sudoeste, Festival NOS Alive, UEFA Nations League e a Web Summit. Foram ainda realizados os habituais comboios históricos do Douro e do Vouga.



10

APROVISIONAMENTO SUSTENTÁVEL



Práticas de Aprovisionamentos

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A CP contrata maioritariamente fornecedores nacionais, rege-se pelo Código dos Contratos Públicos e aderiu ao Sistema Nacional de Compras Públicas. Submete ao Tribunal de Contas para visto todos os contratos que ultrapassem o montante global acumulado de 5 milhões de euros.

No *site* da CP encontra-se disponível o Manual de Boas Práticas Ambientais destinado aos prestadores / fornecedores de serviços externos, cujo desenvolvimento da atividade possa influenciar, direta ou indiretamente, o bom desempenho ambiental da CP. Para cada um dos prestadores / fornecedores de serviços externos e de acordo com a sua especificidade, são identificadas as boas práticas por classe ambiental.

Contratação Pública

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

A CP, nos procedimentos relacionados com aquisições de bens e serviços, recorre à realização de concursos públicos e limitados, por prévia qualificação ou a consulta a diversas entidades. Dispõe de um Normativo sobre Locação e Aquisição de Bens Móveis e Aquisição de Serviços e Empreitadas desde maio de 2014, com a última atualização em 2019, e publica um Regulamento de Compras no seu *site* no seguinte endereço:

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

Em 2019 foram submetidos a visto prévio do Tribunal de Contas 11 contratos por ultrapassarem o montante global acumulado de 5 milhões de euros, no valor global de 36.195.573 €.

Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP)

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

Tendo em conta os acordos-quadro existentes na ANCP, a CP tem vindo a analisar caso a caso se a utilização desses acordos lhe é vantajosa face aos valores contratuais conseguidos diretamente pela empresa, bem como se as características técnicas em causa correspondem às suas necessidades. A CP tem recorrido aos acordos da ESPAP para as áreas de vigilância e segurança humana, renting de viaturas, contratação de agência de viagens, aquisição de consumíveis de impressão, economato, papel e licenças Microsoft.

Contratação Local

Indicadores GRI: 204-1

Considerando o conjunto de fornecedores com valor de faturação acima de um milhão de euros, apenas um dos principais fornecedores não é local (a RENFE Alquiler, pelo aluguer de material circulante), responsável por cerca de 4% do valor faturado.

Cadeia de Aprovisionamentos

Indicadores GRI: 102-9 | 102-10

Embora se contem cerca de 800 fornecedores na cadeia de aprovisionamentos da CP, os principais têm relação com a circulação de comboios (taxa de acesso à infraestrutura) (34%), com a manutenção de comboios (36%), com o consumo de energia elétrica (13%) e com a bilhética (6%).

Não se verificaram alterações relevantes na Cadeia de Aprovisionamentos relativamente ao ano anterior.

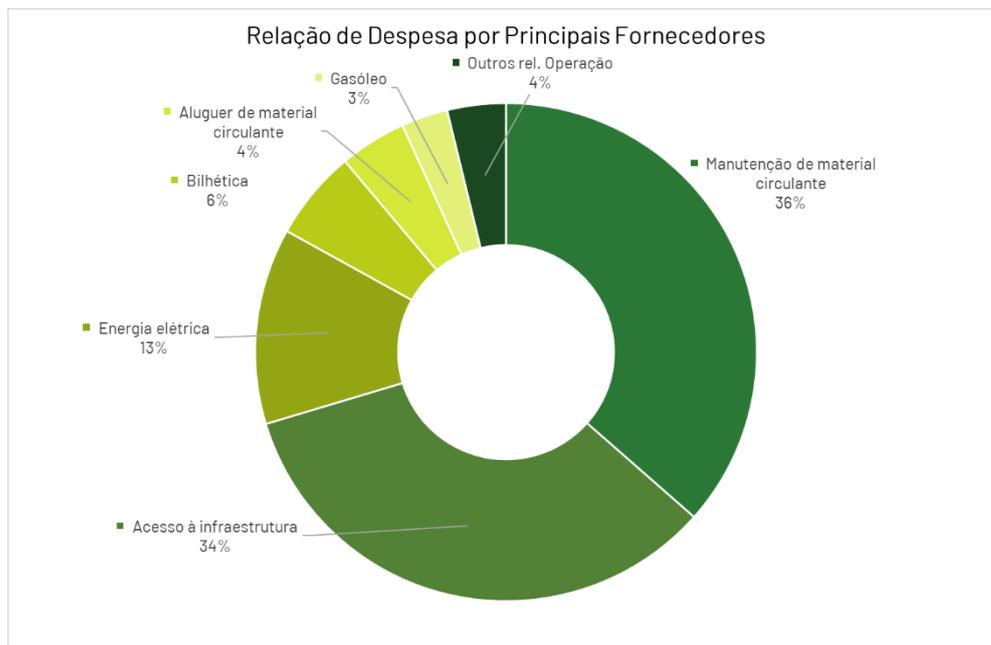


Figura 16 – Principais componentes da cadeia de aprovisionamentos.

OS NOSSOS COMPROMISSOS



Compromissos Económicos

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

Compromissos Sociais

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

Compromissos Ambientais

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

Lisboa, 16 de dezembro de 2020

O Conselho de Administração

Presidente: Nuno Pinho da Cruz Leite de Freitas

Vice-presidente: Pedro Miguel Sousa Pereira Guedes Moreira

Vogal: Ana Maria dos Santos Malhó

Vogal: Maria Isabel de Magalhães Ribeiro

Vogal: Pedro Manuel Franco Ribeiro



**CUMPRIMENTO DO DL Nº 89/2017, DE
28-07-2017**



2

Classe



FREE WI-FI

2

Classe



FREE WI-FI

Porta para o exterior

71-

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

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

Obrigação Legal	Localização
Às questões ambientais	"Capital Natural"
Às questões sociais	"Capital Humano" e "Envolvimento com a Comunidade"
Às questões relativas aos trabalhadores	"Capital Humano"
Às questões relativas à igualdade entre mulheres e homens	"Capital Humano"
Às questões relativas, à não discriminação	"Capital Humano"
Às questões relativas ao respeito dos direitos humanos	"Capital Humano"
Às questões relativas ao combate à corrupção e às tentativas de suborno	"Perceção do Consumidor"

incluindo:

Obrigação Legal	Localização
a) Uma breve descrição do modelo empresarial da empresa;	"Modelo de Governo"
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados	"Indicadores 103-1, 103-2 e 103-3" dentro de cada grupo de indicadores constantes dos Conteúdos Específicos
c) Os resultados dessas políticas;	"Indicadores 103-1, 103-2 e 103-3" dentro de cada grupo de indicadores constantes dos Conteúdos Específicos
d) Os principais riscos associados a essas questões, ligados às atividades da empresa, incluindo, se relevante e proporcionado, as suas relações empresariais, os seus produtos ou serviços suscetíveis de ter impactos negativos nesses domínios e a forma	Descritos no Relatório de Governo Societário, ao qual se faz ligação no indicador 102-11.

como esses riscos são geridos pela empresa;

e) Indicadores-chave de desempenho relevantes para a sua atividade específica.

"Índice GRI"

Assinatura dos Membros do Conselho de Administração

"Os Nossos Compromissos"

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

Obrigação Legal

Localização

O Relatório de Sustentabilidade da CP segue as normas constantes da *Global Reporting Initiative (GRI Standards)*, na opção "Core".

"Abrangência do 10.º Relatório de Sustentabilidade"

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

Obrigação Legal

Localização

Os Relatórios de Sustentabilidade da CP estão publicados em www.cp.pt desde 2007.

<https://www.cp.pt/institucional/pt/gestao-sustentavel/relatorios-sustentabilidade>

ÍNDICE GRI



214M

SP

Indicador	Título do Indicador	Capítulo/ resposta	ODS
GRI 101:	Fundamentos 2016		
CONTEÚDOS GERAIS			
GRI 102:	Conteúdos Gerais 2016 - Perfil da Organização		
102-1	Nome da organização	Ficha Técnica	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Marcas	
102-3	Localização da sede	Ficha Técnica	
102-4	Localização das Operações	Perfil Organizacional	
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Perfil Organizacional	
102-6	Mercados servidos	Segmentos de Mercado	
102-7	Dimensão da organização	Dimensão da CP	8
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	Capital Humano	
102-9	Cadeia de aprovisionamentos	Aprovisionamento Sustentável	
102-10	Mudanças significativas na organização ou na cadeia de aprovisionamentos	Não ocorreram	
102-11	Abordagem do princípio de precaução	Vide Relatório de Governo Societário	
102-12	Iniciativas externas	Cartas, Princípios e Iniciativas Externas	
102-13	Participação em associações	Participações Sociais	

Indicador	Título do Indicador	Capítulo/ resposta	ODS
GRI 102:	Conteúdos Gerais 2016 - Estratégia		
102-14	Declaração do mais alto decisor da empresa	Mensagem do Presidente	
GRI 102:	Conteúdos Gerais 2016 - Integridade e Ética		
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	Vide Relatório do Governo Societário	16
GRI 102:	Conteúdos Gerais 2016 - Modelo de Governo		
102-18	Estrutura de Governação	Modelo de Governo	
102-19	Delegação de Autoridade	Modelo de Governo	
102-20	Funções de Nível Executivo com responsabilidade por questões económicas, ambientais e sociais	Modelo de Governo	
102-21	Consulta dos <i>stakeholders</i> sobre questões económicas, ambientais e sociais	Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	16
102-22	Composição do Órgão de governação mais elevado e das suas comissões	Modelo de Governo	5, 16
102-23	Presidência do Órgão de governação mais elevado	Modelo de Governo	16
102-24	Nomeação e escolha do Órgão de governação mais elevado	Modelo de Governo	5, 16
102-25	Conflitos de interesse	Modelo de Governo	16

Indicador	Título do Indicador	Capítulo/ resposta	ODS
GRI 102:	Conteúdos Gerais 2016 - Envolvimento dos Stakeholders		
102-40	Lista dos principais grupos de <i>stakeholders</i>	Apresentação dos nossos <i>Stakeholders</i>	
102-41	Acordos coletivos de trabalho.	Capital Humano	8
102-42	Identificação e seleção dos <i>stakeholders</i>	Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	
102-43	Abordagem para a consulta dos <i>stakeholders</i>	Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	
102-44	Principais tópicos e preocupações reportados	Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	
102-45	Entidades incluídas no Relatório & Contas Consolidadas	A CP e o Grupo CP	
102-46	Definição do conteúdo do Relatório e limites dos tópicos	Abrangência do 10º Relatório de Sustentabilidade	
102-47	Lista dos tópicos materiais	Avaliação de Materialidade	
102-48	Reformulação de informações	Não foram relevantes	
102-49	Alterações à forma de reporte	Não existiram	
102-50	Período de reporte	Ano fiscal de 2019	
102-51	Data do Relatório anterior mais recente	2018	
102-52	Ciclo de relato	Anual	
102-53	Contacto para questões relacionadas com o Relatório	webmaster@cp.pt	
102-54	Afirmação da opção de relato de acordo com as Normas GRI	Abrangência do 10º Relatório de Sustentabilidade	
102-55	Índice GRI	Índice GRI	
102-56	Verificação externa	Abrangência do 10º Relatório de Sustentabilidade	

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
CONTEÚDOS ESPECÍFICOS			
GRI 200	ECONÓMICOS		
GRI 201	Desempenho Económico 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	85	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	85	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	85	
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	86	2, 5, 7, 8 e 9
201-3	Plano de benefícios da organização ou outros planos de reforma	71	
201-4	Apoios financeiros recebidos do governo	85	
GRI 202	Presença no Mercado 2016 – Não material		
GRI 203:	Impactos Económicos Indiretos 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	87	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	87	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	87	
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos.	87	1, 5, 7 e 11
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	87	1, 2, 8 e 17

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
GRI 204:	Práticas de Aprovisionamento 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	95	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	95	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	95	
204-1	Proporção da despesa junto de fornecedores locais	96	12
GRI 205:	Anticorrupção 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	<i>Vide Relatório do Governo Societário</i>	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	<i>Vide Relatório do Governo Societário</i>	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	<i>Vide Relatório do Governo Societário</i>	
205-1	Operações alvo de análise de risco para prevenir a corrupção	<i>Vide Relatório do Governo Societário</i>	16
GRI 206:	Concorrência Desleal 2016- Não material		

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
GRI 300	AMBIENTAIS		
GRI 301	Materiais 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	65	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	65	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	65	
301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	65	12
GRI 302	Energia 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	55	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	55	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	55	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	56	7, 8, 12 e 13
302-3	Intensidade energética	58	7, 8, 12 e 13
302-4	Redução de consumo de energia.	57	7, 8, 12 e 13

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
GRI 303	Água e Efluentes 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	54	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	54	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	54	
303-1	Consumo de água	54	6, 12 e 13
GRI 304:	Biodiversidade 2016- Não material		
GRI 305:	Emissões 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	58	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	58	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	58	
305-1	Total de emissões diretas de gases com efeitos de estufa (<i>Scope 1</i>).	59	3, 12, 13 e 15
305-2	Total de emissões indiretas de gases com efeitos de estufa (<i>Scope 2</i>).	60	3, 12, 13 e 15
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (<i>Scope 3</i>).	60	3, 12, 13 e 15
305-4	Intensidade de emissões de gases com efeitos de estufa.	61	3, 12, 13 e 15
305-5	Reduções obtidas das emissões de gases com efeito de estufa.	61	3, 12, 13 e 15
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono.	62	3, 12, 13 e 15
305-7	NOx , SOx e outras emissões atmosféricas significativas	62	3, 12, 13 e 15

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
GRI 306:	Efluentes e Resíduos 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	58	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	58	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	58	
306-2	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	67	3, 6 e 12
GRI 307:	Conformidade Ambiental 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	54	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	54	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	54	
307-1	Incumprimento das leis e regulamentos ambientais	Não ocorreu	
GRI 308:	Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016– Não material		

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
GRI 400	SOCIAIS		
GRI 401	Emprego 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	71	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	71	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	71	
401-1	Número de contratações e taxa de rotatividade dos colaboradores	71	5 e 8
401-2	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	71	8
GRI 402	Relações Laborais 2016- Não material		
GRI 403	Segurança e Saúde no Trabalho 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	80	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	80	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	80	
403-2	Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho	81	3 e 8
403-3	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças ocupacionais	81	3 e 8

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
GRI 404	Formação e Educação 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	71	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	71	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	71	
404-1	Média de horas de formação anual, por empregado, por gênero e por categoria.	76	4, 5 e 8
404-3	Porcentagem de colaboradores que recebe regularmente avaliações de desempenho	100%	5 e 8
GRI 405	Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	79	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	79	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	79	
405-1	Diversidade dos órgãos de governação e colaboradores	79	5 e 8
405-2	<i>Ratio</i> do salário base e da remuneração entre mulheres e homens	79	5, 8 e 10
GRI 406	Não Discriminação 2016 – Não material		
GRI 407	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016 – Não material		

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
GRI 408	Trabalho Infantil 2016 – Não material		
GRI 409	Trabalho Forçado ou Escravo 2016 – Não material		
GRI 410	Práticas de Segurança 2016 – Não material		
103-1 a 3	Tópico de resposta obrigatório por via do DL n.º89/2017, para o qual a CP não possui uma Abordagem de Gestão, respondendo apenas ao Indicador GRI associado.	-	
410-1	Pessoal de segurança com formação nas políticas ou procedimentos de direitos humanos	A segurança é assegurada pela PSP, GNR ou empresas privadas de segurança, devidamente licenciadas pelo MAI, Entidades responsáveis pela formação adequada.	16
GRI 411	Direitos do Povos Indígenas 2016 – Não material		
GRI 412	Avaliação dos Fornecedores em Direitos Humanos 2016 – Não material		

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
GRI 413	Comunidades Locais 2016 – Não material		
GRI 414	Avaliação dos Fornecedores em Critérios Sociais 2016 – Não material		
GRI 415	Políticas Públicas 2016 – Não material		
103-1 a 3	Tópico de resposta obrigatório por via do DL n.º89/2017, para o qual a CP não possui uma Abordagem de Gestão, respondendo apenas ao Indicador GRI associado.	-	
415-1	Contribuições Políticas	Não existiram	
GRI 416	Saúde e Segurança do Consumidor 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	37	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	37	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	37	
416-1	Produtos e serviços submetidos a avaliação de impactos na saúde e segurança do consumidor.	41	
GRI 417	Rotulagem de Produtos e Serviços 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	45	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	45	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	45	

Indicador	Título do Indicador	Página/ resposta	ODS
417-1	Requisitos sobre a informação e rotulagem dos produtos e serviços	48	12, 16
417-2	Incidentes de não conformidade relativos à rotulagem dos produtos e serviços	Não existiram	16
417-3	Incidentes de não conformidade relativos a comunicações de marketing	Não existiram	
GRI 418	Privacidade do Consumidor 2016		
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	50	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	50	
103-3	Avaliação da Política de Gestão	50	
418-1	Reclamações relevantes relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não ocorreram	16
GRI 419	Conformidade Socioeconómica 2016 – Não material		
103-1 a 3	Tópico de resposta obrigatório por via do DL n.º89/2017, para o qual a CP não possui uma Abordagem de Gestão, respondendo apenas ao Indicador GRI associado.	-	
419-1	Não conformidade com leis ou regulamentos nas áreas social e económica	Não existiram	16



COMBOIOS DE PORTUGAL