

Relatório de Sustentabilidade 2012



Índice

| | | | | | |
|---|-----------|---|-----------|--|-----------|
| Mensagem do Presidente | 5 | Proposta de Contrato de Serviço Público | 19 | A CP em números e em pessoas | 26 |
| Parâmetros do Relatório | 8 | Acordo com Ministério da Defesa e SET | 19 | <i>Servir o mercado</i> | 27 |
| Visão, estratégia e compromissos | 10 | Transferência do contrato de concessão de estações | 19 | <i>A nossa frota</i> | 28 |
| <i>Visão da CP</i> | 11 | Racionalização de custos | 19 | <i>A nossa organização</i> | 29 |
| <i>Missão da CP</i> | 11 | Custos com pessoal | 19 | <i>As nossas marcas</i> | 31 |
| <i>Valores da CP</i> | 11 | Fornecedores | 19 | <i>Os nossos prémios</i> | 32 |
| <i>Vertentes de atuação estratégica</i> | 12 | Medidas de combate ao vandalismo | 20 | <i>Organizações a que a CP pertence ou para as quais contribui</i> | 33 |
| <i>Os nossos compromissos para o ano de relato</i> | 13 | Proveitos não core | 20 | Envolvimento com os Stakeholders | 34 |
| <i>O que conseguimos</i> | 14 | Sucata | 20 | <i>A cadeia de valor</i> | 35 |
| <i>Os nossos compromissos para o futuro</i> | 15 | Imobiliário | 20 | <i>Diálogo com os stakeholders</i> | 36 |
| 2012 revisitado | 16 | Bilhética e distribuição | 20 | Vertente Económica | 42 |
| Oferta | 17 | Criação do novo passe Navegante entre a CP, a Carris e o Metro | 20 | <i>Abordagem da política de gestão</i> | 43 |
| <i>Linhas de Aveiro, do Sul, Leste e Alentejo</i> | 17 | 40 anos de InterRail | 20 | <i>Aspeto: Desempenho</i> | 44 |
| <i>Linhas de Sintra / Azambuja</i> | 17 | Zapping no cartão Lisboa Viva | 20 | <i>Indicador EC1</i> | 44 |
| <i>Serviço Internacional</i> | 17 | Sistema de bilhética sem contacto no Porto | 21 | <i>Indicador EC2</i> | 45 |
| <i>Linhas da Beira Alta e Beira Baixa</i> | 17 | Medidas de combate à fraude | 21 | <i>Indicador EC3</i> | 46 |
| <i>Linhas do Tâmega, Corgo e Figueira da Foz e troço Covilhã-Guarda</i> | 17 | Inovação | 21 | <i>Indicador EC4</i> | 47 |
| <i>Grandes eventos de música</i> | 17 | Comunicação | 22 | <i>Aspeto: Presença no mercado</i> | 48 |
| <i>Redução da dimensão das composições fora dos períodos de ponta</i> | 17 | Zapping no cartão Lisboa Viva | 22 | <i>Indicador EC5</i> | 48 |
| Tarifário | 18 | 40 anos de InterRail | 22 | <i>Indicador EC6</i> | 49 |
| <i>Linhas do Sul e Sado</i> | 18 | Grandes eventos de música | 22 | <i>Aspeto: Impactos económicos indiretos</i> | 50 |
| <i>Flexipasse</i> | 18 | Tarifários para viagens de grupo | 23 | <i>Indicador EC8</i> | 50 |
| <i>Atualizações tarifárias</i> | 18 | Promoção Soma e Segue 25% Jovens/Praia | 23 | <i>Indicador EC9</i> | 51 |
| <i>Alteração das condições de acesso aos passes 4_18 e sub23</i> | 18 | Comboio Histórico | 23 | Vertente Ambiental | 53 |
| <i>Novo zonamento tarifário nos comboios suburbanos de Lisboa e Porto</i> | 18 | Campanha Intercidades do Sul / Regionais Litoral Algarvio | 23 | <i>Abordagem da política de gestão</i> | 54 |
| <i>Tarifários para viagens de grupo</i> | 18 | Campanha de mobilidade dos serviços de Longo Curso | 23 | <i>Aspeto: Matérias-primas</i> | 55 |
| Contratualização | 19 | Linha da Beira Alta | 23 | <i>Indicador EN1</i> | 55 |
| | | Bilhete Família – CP Longo Curso | 24 | <i>Indicador EN2</i> | 57 |
| | | Ações de venda/ofertas especiais das Unidades de Negócio | 24 | | |
| | | Intervenção ambiental | 25 | | |

| | | | | | |
|---|----|---|-----------|--|------------|
| Aspeto: Energia..... | 58 | Aspeto: Geral..... | 72 | Aspeto: Padrões de trabalho do pessoal circulante..... | 84 |
| Indicador EN3 | 58 | Indicador EN30 | 72 | Indicador LT11 | 84 |
| Indicador EN4 | 60 | Vertente Social | 73 | Direitos Humanos..... | 85 |
| Indicador EN5 | 61 | Práticas Laborais e Trabalho Condigno..... | 74 | Abordagem da política de gestão | 85 |
| Indicador EN6 | 62 | Abordagem da política de gestão | 74 | Sociedade..... | 86 |
| Indicador EN7 | 63 | Aspeto: Emprego..... | 75 | Abordagem da política de gestão | 86 |
| Aspeto: Água..... | 64 | Indicador LA1 | 75 | Aspeto: Políticas públicas..... | 90 |
| Indicador EN8 | 64 | Indicador LA2 | 77 | Indicador S05 | 90 |
| Aspeto: Emissões, efluentes e resíduos..... | 65 | Indicador LA3 | 79 | Responsabilidade pelo Produto..... | 91 |
| Indicador EN16 | 65 | Aspeto: Relações entre colaboradores e administração..... | 80 | Abordagem da política de gestão | 91 |
| Indicador EN17 | 67 | Indicador LA4 | 80 | Aspeto: Saúde e segurança do consumidor..... | 92 |
| Indicador EN18 | 67 | Aspeto: Segurança e saúde no trabalho..... | 81 | Indicador PR1 | 92 |
| Indicador EN19 | 68 | Indicador LA7 | 81 | Aspeto: Rotulagem de produtos e serviços..... | 93 |
| Indicador EN20 | 68 | Indicador LA8 | 81 | Indicador PR5 | 93 |
| Indicador EN22 | 69 | Aspeto: Formação e educação..... | 82 | Índice GRI..... | 96 |
| Aspeto: Produtos e serviços..... | 70 | Indicador LA10 | 82 | Ficha Técnica..... | 111 |
| Indicador EN26 | 70 | Aspeto: Diversidade e igualdade de oportunidades..... | 83 | | |
| Aspeto: Conformidade..... | 72 | Indicador LA13 | 83 | | |
| Indicador EN28 | 72 | | | | |

*Mensagem
do Presidente*



Apesar das nossas restrições financeiras, conseguimos algumas melhorias em todas as vertentes, mantivemos a presença ou o contributo para diversas organizações e dialogámos com os nossos stakeholders.



Mensagem do Presidente



Com a nomeação do novo Conselho de Administração da CP a 21 de fevereiro de 2013 cumpre-me apresentar o Relatório de Sustentabilidade 2012.

O ano de 2012 pautou-se por enormes dificuldades económicas, com fortes restrições ao nível da despesa e do seu financiamento, com subida expressiva do desemprego e da contestação social. A CP, no entanto, continuou a prestar um inquestionável serviço de mobilidade para a sociedade com criação de valor para o ambiente e atenção à sua responsabilidade social, ao mesmo tempo que prosseguiu uma estratégia de equilíbrio sustentável da operação.

A estratégia centrou-se na compatibilização dos objetivos de *performance* financeira com a económica, ambiental e social.

O EBITDA positivo, principal objetivo traçado para o ano, decorreu da conjugação de medidas de ajustamento de preços e redução de custos.

Foram obtidas poupanças significativas nos consumos de recursos, nomeadamente na energia, onde se aproveitou ao máximo a rede eletrificada para aí fazer circular material elétrico (mais económico e ambientalmente mais favorável).

Relativamente aos colaboradores, quer da CP quer das empresas participadas, abrangidos por decisões de reestruturação, houve a preocupação de efetuar preferencialmente revogações de contratos de trabalho por mútuo acordo.

No que respeita à qualidade do serviço foi dada especial importância à pontualidade e à regularidade, nomeadamente através da constante monitorização e reuniões com o gestor da infraestrutura (REFER). Com vista a melhorar a segurança da circulação manteve-se o funcionamento do Sistema de Gestão da Segurança, destacando-se a monitorização das ocorrências, sua análise e identificação de situações de risco ou de inconformidade, no seguimento das quais foram efetuadas diligências junto das Unidades de Negócio, REFER, URF e IMT de modo a evitar a sua repetição.

Tal como em anos anteriores organizaram-se visitas guiadas a várias instalações do universo CP e foram oferecidas viagens a grupos desfavorecidos.

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

Implementou-se ainda o Atendimento Prioritário em todas as bilheteiras, tendo-se criado sinalética própria para o efeito.

Para o futuro, a promoção da eficiência continuará a ser o foco estratégico da Empresa, sendo o seu grande objetivo para 2013 o de alcançar a sustentabilidade económico-financeira, que se traduzirá na melhoria do EBITDA. Continuaremos a providenciar a mobilidade, assegurando as nossas obrigações de serviço público sempre que não existam outros modos de transporte que a concretizem de outro modo mais sustentável.

Em termos ambientais continuaremos a poupar recursos e a prosseguir o trabalho no sentido de obter a certificação ambiental.

Em termos de responsabilidade social, apesar das restrições financeiras que enfrentamos vamos continuar a divulgar a cultura ferroviária, tanto histórica como técnica, o que, para além de

enriquecer culturalmente a sociedade, permite ainda criar laços emocionais com a CP, melhorando a sua notoriedade.

No que respeita aos colaboradores queremos obter a paz social, aumentando a satisfação dos trabalhadores e iremos promover o "saber fazer" através de ações de formação.

Uma palavra final para lembrar o trabalho positivo do anterior Conselho de Administração, que foi presidido ao longo de todo o ano de 2012 pelo Senhor Dr. José Salomão Benoliel, que cessou as suas funções a 31 de dezembro.



Parâmetros do Relatório

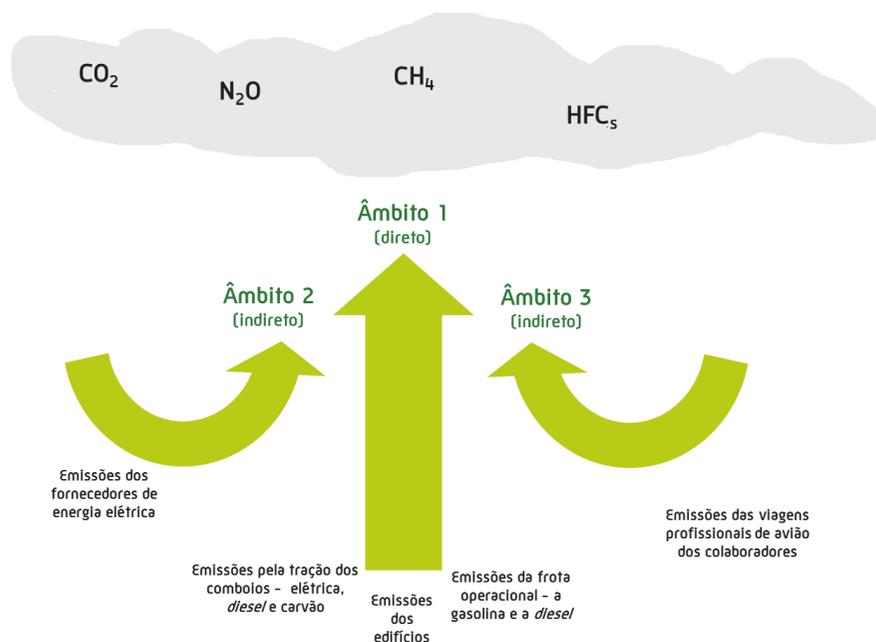


Âmbito e limites do Relatório

O quarto Relatório de Sustentabilidade da CP, mantendo a periodicidade anual, segue as diretrizes da *Global Reporting Initiative*, de acordo com a terceira geração de diretrizes, a versão G3.1, com os respetivos protocolos de indicadores.

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

Em termos dos limites do Relatório, os indicadores referem-se apenas à atividade da CP no transporte de passageiros.



Âmbitos (*scopes*) e emissões ao longo da cadeia de valor da CP

Para fins de registo e relato dos GEE foram identificados os Âmbitos 1, 2 e 3 (este último sempre que possível) - os "Scope 1,2 and 3" do *GHG Protocol* para cálculo das emissões diretas e indiretas. Em termos esquemáticos as emissões na cadeia de valor que foi possível calcular foram as constantes da ilustração anterior.

No capítulo referente à execução dos nossos compromissos é apresentado um quadro-resumo com as variações numéricas e percentuais dos principais indicadores.

Ao longo do Relatório são ainda apresentados indicadores do sector, utilizando a versão piloto do suplemento "*Logistics and Transportation*".

A informação aqui relatada pode ser complementada com o Relatório & Contas 2012, nomeadamente no que respeita aos indicadores financeiros, ao risco e à governação da Empresa.

O presente Relatório apresenta um nível de cumprimento da GRI correspondente ao nível B, uma vez que apenas não responde a um dos indicadores essenciais do protocolo por não ter sido possível a recolha de dados, embora apresente os indicadores com materialidade para os *stakeholders* da CP constantes do suplemento "*Logistics and Transportation*", versão piloto.

| Nível de aplicação | | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|--------------------|---------------------|---|----|---|----|---|----|
| Obrigatório | Auto-declaração | | | ✓ | | | |
| Facultativo | Verificação externa | | | | | | |

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

Este Relatório não foi sujeito a uma verificação externa.

*Visão, estratégia
e compromissos*



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

Visão da CP

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

Missão da CP

Prestar serviços de transporte ferroviário de passageiros, com uma dinâmica de inovação, salvaguarda do ambiente e melhoria de segurança, aumentando o valor do serviço prestado ao cliente e reforçando as quotas de mercado nos segmentos-alvo, através de:

- Oferta de comboios competitivos em termos de rapidez, frequência, pontualidade, conforto e higiene;
- Promoção da intermodalidade para uma oferta de serviços integrados e ajustados às necessidades dos clientes;
- Pessoal qualificado e motivado, funcionalmente enriquecido e capaz de iniciativas;
- Uma organização flexível e capaz de responder aos desafios do mercado;
- Estabelecimento de sistemas de preços compatíveis com os vários mercados e que tenha em conta a relação preço/qualidade;
- Contratualização justa quer dos serviços prestados, nomeadamente do serviço público, quer dos serviços necessários à exploração;
- Uma comunicação dinâmica e de qualidade;
- Desenvolvimento de parcerias (estratégicas) que reforcem a cadeia de valor dos serviços prestados;
- Valorização das relações com as comunidades locais.

Valores da CP

Valores profundos (valores base do *core business*)

- Segurança
- Qualidade
- Ambiente

Valores posicionais (valores que permitem à CP diferenciar-se positivamente no mercado onde atua)

- Profissionalismo: espírito de equipa, rigor
- Ética: verdade, honestidade, transparência
- Iniciativa: inovação, dinamismo

Valores relacionais (valores que deverão estar presentes em todas as interações da CP com o meio que a rodeia)

- Compromisso: confiança, Diálogo
- Humanismo: civismo, educação, urbanidade

Vertentes de atuação estratégica

| Vertente | Tema material | Atuação |
|------------------|--|---|
| Económica | Alcançar a sustentabilidade económica-financeira | Alcançar o equilíbrio operacional, de modo a alcançar EBITDA positivo em 2012, tanto para a CP como para as participadas; Reduzir custos de funcionamento e alienar bens não necessários à atividade atual da Empresa. |
| | Promoção da eficiência e qualidade do serviço | Reestruturar e redimensionar serviços e melhorar a gestão dos recursos humanos e materiais; Continuar a aprofundar os sistemas de venda. |
| | Inovação | Adesão e promoção de projetos de inovação. |
| Ambiental | Alterações climáticas | Reduzir as emissões de CO ₂ , pela utilização de material de tração elétrica com regeneração de energia. |
| | Gestão ambiental | Continuar a construir o Sistema de Gestão Ambiental e a racionalizar o consumo de recursos. |
| Social | Ética | Manter e cumprir o Código de Ética. |
| | Saúde e segurança | Garantir a saúde e segurança de clientes e colaboradores e a constante atenção aos clientes com necessidades especiais. |
| | Proteção dos colaboradores | Equilíbrio vida pessoal-profissional; Manter os benefícios dos colaboradores; Garantir formação adequada. |
| | Cultura | Promoção de visitas e divulgação da cultura ferroviária. |
| | Não discriminação | Total igualdade de géneros. |

Os nossos compromissos para o ano de relato

- COMPATIBILIZAR OS OBJETIVOS DE *PERFORMANCE* FINANCEIRA COM A ECONÓMICA, AMBIENTAL E SOCIAL.
- OBTER A CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL EM 2012.
- CONTINUAR A POU PAR RECURSOS, NOMEADAMENTE PAPEL.

Na Vertente Económica

As restrições orçamentais a que a Empresa esteve sujeita ditaram um maior enfoque na sustentabilidade económica. No entanto, as outras vertentes também foram consideradas, com realce para a responsabilidade social, nomeadamente para com os clientes com necessidades especiais e para com os colaboradores.

A Empresa prosseguiu a estratégia de equilíbrio sustentável da operação, tendo atingido o objetivo central fixado para o ano, um EBITDA positivo de 45,6 milhões de euros, superior em cerca de 6,2 milhões de euros ao registado em 2011.

Este resultado permitiu que a CP assegurasse com meios próprios todas as suas necessidades de tesouraria corrente, incluindo o financiamento dos investimentos, a manutenção plurianual da frota e o pagamento de rescisões de contratos de trabalho.

Na Vertente Ambiental

Um dos nossos principais compromissos era o de obter a certificação do sistema de gestão ambiental de acordo com a norma ISO 14001:2004 para a totalidade da Empresa.

Em 2012 e apesar da evolução positiva constatada no último ciclo de três anos de auditoria interna ao Sistema de Gestão Ambiental tornava-se necessário proceder a alguns investimentos de montante avultado. Apesar das restrições orçamentais já mencionadas, procurou-se a realização dos mesmos, mas de uma forma mais faseada ao longo dos próximos anos.

Conseguiu-se a redução de CO₂ pela substituição, sempre que a infraestrutura o permitiu, de material a *diesel* por material elétrico (mais económico e ambientalmente mais favorável) e pela utilização de material de tração elétrica com regeneração de energia por efeito da frenagem. A poupança de recursos, nomeadamente papel e água, foi também conseguida com sucesso. Por fim, promoveu-se o transporte de massas para grandes eventos, como concertos e jogos de futebol, evitando emissões maciças de CO₂, caso os participantes se tivessem deslocado de transporte rodoviário.

Na Vertente Social

A estratégia seguida teve por objetivo promover a cultura e garantir a proteção dos clientes, colaboradores e sociedade em geral, merecendo destaque a elaboração e implementação do "Plano Ferroviário de Defesa da Floresta Contra Incêndios 2012-2014".

O que conseguimos

| | Variação face a 2011 | Nominal | Percentual |
|-----------|--|--------------------------------|------------|
| Recurso | Água | -53.954 m ³ | -30,5% |
| | Consumo de papel | -15,62 ton | -35% |
| | Consumo de papel reciclado | - 4,70 ton | - 40% |
| | Resíduos | 3.374,594 ton | +7,5% |
| | Energia | -105.540 Gj | -8,8% |
| | Pegada de carbono | -1.046,27 tonCO ₂ e | -26% |
| Indicador | Milhões de passageiros | -14.435 | -11,4% |
| | Proveitos tráfego (10 ³) | -1.681 | -0,8% |
| | Gastos operacionais (10 ³) | - 22.562 | - 6,3% |
| | Resultado operacional (10 ³) | 18.572 | +40,1% |
| | Resultado líquido (10 ³) | 65.457 | +22,6% |
| | EBITDA (10 ³) | 6.168 | +15,6% |

Os nossos compromissos para o futuro

Na Vertente Económica

A promoção da eficiência continuará a ser o foco estratégico da Empresa para 2013, sendo o seu grande objetivo alcançar a sustentabilidade económico-financeira, que se traduzirá na melhoria do EBITDA.

Para o efeito estão previstas diversas medidas, algumas das quais, terão igualmente impacto nas restantes vertentes:

- Ajustamento da oferta à procura, revendo horários e paragens em circulações, procurando servir melhor as necessidades das populações;
- Redução de custos de funcionamento, através de racionalização dos meios de produção ou de novos modos de abordagem de resolução de problemas;
- Melhoria dos indicadores de regularidade e de eficiência dos serviços prestados;
- Alienação de bens não enquadráveis nas necessidades atuais, reduzindo meios afetos não geradores de valor e contribuindo com meios de financiamento da atividade de transporte ferroviário;
- Racionalização das participações sociais, devendo as empresas participadas apresentar EBITDA positivo.

Na Vertente Ambiental

Manter os compromissos de:

- Continuar o trabalho no sentido de obter a certificação ambiental;
- Continuar a poupar recursos.

Na Vertente Social

Atendendo à necessidade de compatibilização da responsabilidade social da Empresa com o objetivo de sustentabilidade económico-financeira:

- Vamos continuar a divulgar a cultura ferroviária, tanto histórica como técnica, o que, para além de enriquecer culturalmente a sociedade, permite ainda criar laços emocionais com a CP, melhorando a sua notoriedade.
 - No que respeita aos colaboradores queremos obter a paz social, aumentando a satisfação dos trabalhadores.
 - Iremos promover o "saber fazer" através de ações de formação.
-

2012 revisitado



Oferta

Linhas de Aveiro, do Sul, Leste e Alentejo

Para adequar a oferta à procura foi ajustado o horário nas linhas de Aveiro e do Sul. Por questões de sustentabilidade económica e ambiental foi suspensa a prestação do serviço ferroviário nas linhas do Leste e Alentejo (entre Beja e Funcheira). No entanto, as necessidades de mobilidade das populações estão garantidas, uma vez que existem operadores rodoviários a operar localmente.

Linhas de Sintra / Azambuja

Em dezembro de 2011, com impacto efetivo em 2012, entrou em vigor o novo horário para as linhas de Sintra / Azambuja. Nele, destaca-se a maior frequência para a linha de Cintura (Sete Rios, Entrecampos, Roma-Areeiro e Oriente) e a existência de comboios diretos de Sintra para o Oriente nos períodos de ponta.

Serviço Internacional

Entrou em vigor um novo modelo de exploração do serviço Internacional que consistiu na circulação conjunta dos serviços Lusitânia Comboio Hotel e Sud Expresso através da linha da Beira Alta, até Medina del Campo, em Espanha. A partir daqui seguem em circulações separadas para Madrid e Hendaye, respetivamente.

Adicionalmente, foi ainda melhorada a ligação deste serviço ao Porto e a Aveiro, através da oferta de novos comboios Intercidades.

Estas melhorias do serviço Internacional trouxeram ainda uma redução de custos de exploração.

Linhas da Beira Alta e Beira Baixa

Nas linhas da Beira Alta e da Beira Baixa foram implementados novos modelos de oferta para o serviço Intercidades, introduzindo alterações significativas na lei de paragens destes comboios.

Linhas do Tâmega, Corgo e Figueira da Foz e troço Covilhã-Guarda

Foi suspensa a oferta de transporte rodoviário de substituição, dado que as necessidades de mobilidade das populações estão garantidas por operadores rodoviários a operar localmente.

Grandes eventos de música

Para os grandes eventos foi criada oferta especial. Os mais notórios foram o ROCK in RIO e o OPTIMUS ALIVE.

Redução da dimensão das composições fora dos períodos de ponta

Tratou-se de mais uma medida de ajustamento da oferta à procura, que permitiu reduzir o consumo energético e aumentar a segurança dos clientes, que por viajarem mais concentrados se sentem mais seguros, facilitando igualmente a vigilância.

Tarifário

Linhas do Sul e Sado

Como resultado da reformulação da oferta da linha do Sul, e na sequência do estabelecimento da estação do Pinhal Novo como estação agregadora da procura no distrito de Setúbal, os bilhetes dos serviços Alfa Pendular e Intercidades com origem e/ou destino na estação de Pinhal Novo passaram a ser válidos igualmente no serviço Suburbano da CP da linha do Sado, sem acréscimo de preço.

Foi assim possível conciliar a implementação das importantes melhorias da linha do Sul, com as necessidades de mobilidade das populações da região de Setúbal.

Flexipasse

Nas linhas da Beira Alta e da Beira Baixa, com a introdução dos novos modelos de oferta para o serviço Intercidades, implementou-se uma redução nos preços praticados nestes serviços para as curtas e médias distâncias.

Para os clientes frequentes foi ainda introduzido o Flexipasse, que substitui as assinaturas mensais regionais, permitindo a realização de viagens a bordo dos comboios Regionais e Intercidades indiferenciadamente, tirando partido da complementaridade entre os dois serviços e sem acréscimo de preço.

Atualizações tarifárias

Em fevereiro de 2012 foram autorizados pela Tutela aumentos tarifários para os serviços suburbanos de Lisboa e do Porto, com impacto significativo nos passes combinados e intermodais.

O aumento médio no Suburbano de Lisboa situou-se nos 5,1%, enquanto no Suburbano do Porto foi de cerca de 6,6%.

Foi ainda implementada a 5ª fase do modelo tarifário do serviço Regional que se traduziu num aumento médio de 2,6%.

A CP optou por não proceder a qualquer aumento das tarifas dos serviços de médio e de longo curso.

Alteração das condições de acesso aos passes 4_18 e sub23

Por disposição governamental, em setembro de 2012, foi restringido o acesso aos passes 4_18 aos beneficiários da ação social escolar dos escalões A e B e aos passes sub23 a estudantes beneficiários da ação social direta no ensino superior ou a estudantes inseridos em famílias com escalão social +.

Os descontos concedidos por estes passes variam entre 25% e 60%.

Novo zonamento tarifário nos comboios suburbanos de Lisboa e Porto

Com o objetivo de conferir uma maior equidade zonal e de preço, foram aprovados pela Secretaria de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, novos modelos de zonamento tarifário para os serviços suburbanos de Lisboa e Porto que permitirão simplificar e racionalizar os respetivos tarifários.

Para o Suburbano de Lisboa é alterado o modelo rígido assente em origem/destino para um conceito de rede global. O cliente passa a poder usar o mesmo bilhete em qualquer percurso nas linhas de Sintra, Azambuja, Cascais e Sado, desde que a viagem a efetuar se realize no número de zonas adquiridas.

O novo modelo de zonamento tarifário do Suburbano do Porto vai reajustar a distância zonal média, uniformizando as distâncias quilométricas das zonas tarifárias e permitir ainda, aproximar a distância média das zonas dos títulos monomodais da CP no Porto ao zonamento intermodal Andante.

Tarifários para viagens de grupo

Com o objetivo de fomentar a procura das viagens em grupo, bem como a médio e longo prazo fidelizar crianças e jovens, futuros clientes dos serviços regulares, foi lançada em 2012 a promoção para viagens de comboio ida e volta nos serviços

Suburbanos do Porto ao preço de 2 euros por pessoa. Este título teve muita adesão junto de escuteiros e outros grupos de jovens.

Esta ação vem no seguimento da promoção lançada em 2010 nos serviços Suburbanos de Lisboa que consistiu em viagens com o preço de 1 euro por passageiro para grupos mínimos de 15 pessoas.

Contratualização

Proposta de Contrato de Serviço Público

No final de junho de 2012, em cumprimento do acordo de revogação do contrato relativo ao Regime Transitório de Financiamento de Serviço Público, a CP apresentou às Tutelas uma proposta de Contrato de Serviço Público para o período de 2012 a 2019.

A proposta foi enquadrada pelo Plano Estratégico de Transportes para o período de 2011 a 2015, bem como pelo Plano Plurianual de Promoção de Eficiência para o período de 2012 a 2019 apresentado pela CP a 30 de março de 2012.

O Contrato de Serviço Público visa definir as condições de exploração no que concerne ao transporte ferroviário de passageiros nas linhas onde a CP presta serviços públicos e as respetivas compensações financeiras.

Acordo com Ministério da Defesa e SET

No dia 27 de novembro, o Ministério da Defesa, a Secretaria de Estado dos Transportes e a CP chegaram a um acordo que veio viabilizar o pagamento da dívida relativa às compensações à CP pela isenção concedida aos militares na utilização dos seus serviços de transporte.

Esta dívida, com o valor de cerca de 30 milhões de euros, estava pendente desde 2001.

Transferência do contrato de concessão de estações

Até 2012 a CP detinha a concessão da exploração da maioria das estações de tráfego suburbano de Lisboa e uma parte das do Porto, onde operava em exclusivo.

Este contrato de concessão foi denunciado, tendo a REFER passado a assumir a responsabilidade de todas as estações da rede.

Racionalização de custos

Custos com pessoal

Verificou-se uma redução significativa de gastos com o pessoal, decorrente não só da aplicação do Orçamento de Estado no que respeita às cláusulas laborais, mas também de rescisões de efetivos por mútuo acordo;

Foi implementado um programa de combate ao absentismo, com ações de formação/sensibilização das chefias intermédias para o problema e formas de o minorar.

Fornecedores

Verificou-se um controlo apertado dos gastos com serviços e fornecimentos de terceiros, tendo ocorrido a renegociação de diversos contratos. Destaca-se ainda o restabelecimento dos serviços de cafetaria nos Intercidades dos eixos Lisboa-Porto, Lisboa-Guimarães, Lisboa-Guarda e Lisboa-Faro. A renegociação destes contratos permitiu à CP deixar de suportar encargos com os serviços de restauração a bordo dos Intercidades.

Medidas de combate ao vandalismo

Com vista a combater o vandalismo e aumentar a segurança na zona dos Suburbanos do Porto foi incrementada a presença de efetivos da PSP no interior dos comboios.

Para combate ao *graffiti* foram desenvolvidas em todas as Unidades de Negócio medidas de prevenção e reforço de limpeza, tais como vigilância, vinilagem de veículos com publicidade, acompanhamento e ações de sensibilização junto do segmento jovem. No ano de 2012, só no material circulante da CP Lisboa, foram limpos 14.154 metros quadrados de superfície grafitada.

Proveitos não core

Sucata

Foi vendida sucata decorrente do abate de material circulante, peças de parque e material de via.

Imobiliário

Durante o ano foi lançado o concurso para venda de todos os edifícios do Palácio de Coimbra no Barreiro.

Após concurso, foi entregue a uma mediadora a promoção da venda do restante património da CP (não afeto ao objeto social da Empresa).

Visando a transferência e racionalização de algumas instalações foi elaborado o estudo arquitetónico para aproveitamento do edifício junto à estação de Campolide.

Bilhética e distribuição

Criação do novo passe Navegante entre a CP, a Carris e o Metro

O "Navegante" é um novo passe válido para a zona de Lisboa, que permite aos passageiros utilizar o autocarro, elétrico, metro e comboio dentro da malha urbana da cidade. Integra assim os operadores Carris, Metro e CP (esta, só nas estações urbanas como Alcântara-Terra, Rossio, Santa Apolónia, Cais do Sodré, Belém, Benfica, Oriente, Moscavide, etc.).

40 anos de InterRail

A 1 de março de 2012 o icónico InterRail fez 40 anos.

O InterRail Pass é um passe que permite aos residentes na Europa viajar de comboio, nas várias empresas ferroviárias aderentes.

Para celebrar este aniversário, o Eurail Group, GIE (entidade responsável pelo InterRail) lançou a 3ª edição do livro "Europe by InterRail" e vai produzir um documentário sobre as viagens realizadas com este passe.

A pretexto dessa efeméride, a CP lançou um passatempo cujo objetivo era o de visitar o maior número de países e locais em cinco dias.

Zapping no cartão Lisboa Viva

O *Zapping* é um título multimodal que consiste no carregamento de dinheiro em cartão Lisboa Viva ou Viva Viagem e permite pagar as viagens na CP, no Metro, na Carris e na Transtejo/Soflusa. Esta solução contribui para tornar o sistema tarifário mais atrativo, mais simples e fácil de utilizar, promovendo a utilização do Transporte público na área metropolitana de Lisboa, para clientes frequentes, assim como para clientes ocasionais.

Inicialmente o *Zapping* só podia ser carregado no cartão Viva Viagem. Desde maio de 2012 tornou-se possível carregá-lo no cartão Lisboa Viva, usufruindo assim o cliente de um suporte mais resistente e das parcerias estabelecidas que dão ao utilizador do cartão Lisboa Viva descontos diversos em lazer, saúde e serviços. Para divulgar esta melhoria foi lançada uma campanha de comunicação.

Sistema de bilhética sem contacto no Porto

2012 foi o ano de entrada em funcionamento da segunda fase deste projeto na CP Porto, à semelhança do que tinha ocorrido anos antes em Lisboa. Consistiu na instalação e início de funcionamento comercial de 87 máquinas de venda automática, de 225 validadores distribuídos por 79 estações, além de 37 postos de venda assistida (bilheteiras) e 135 máquinas portáteis de venda a bordo.



Medidas de combate à fraude

O Centro de Serviço da CP Lisboa foi reforçado com pessoal para apoiar por via remota as portas de acesso às plataformas (*gates*) e, em simultâneo, comunicar à PSP situações irregulares.

Foram levadas a cabo ações de fiscalização nas portas de acesso às plataformas (*gates*) e reduzido o tempo de abertura dos canais de passagem nas mesmas, para reduzir a fraude "por boleia". Na CP Porto realizaram-se igualmente brigadas de fiscalização.

Inovação

Em termos de inovação foi dada ênfase a novos métodos de formação, reduzindo custos e aumentando a produtividade das ações formativas:

- Introdução da metodologia *blended* numa ação de formação para a CP Longo Curso. Trata-se da mistura de metodologia de *e-learning* com formação em sala, o que permite abranger mais rapidamente um maior número de formandos, dispersos geograficamente por todo o País;
- Realização de ações "intra" na área da gestão. Consiste em obter os serviços de formadores externos que se deslocam às instalações da CP para aí ministrarem a formação, com conteúdos e metodologias adequados às necessidades do órgão que o requisita (v.g. implicações das alterações ao Código do Trabalho no processamento salarial da CP).

Quanto a sistemas de informação:

- Foi concluído o controlo de acessos às plataformas nas estações de Cacém e Meleças na linha de Sintra, o que permitiu controlar a fraude e aumentar a segurança nestas estações e nos comboios a que dão acesso;
- Os sistemas de venda foram transformados com vista à entrada em janeiro de 2013 dos modelos de reestruturação tarifária dos títulos de transporte dos serviços suburbanos;
- Encontra-se em desenvolvimento o projeto SPIDER - Sistema de Planeamento Integrado de Escalas e Rotações, vocacionado para o planeamento integrado de todos os recursos produtivos operacionais necessários para efetuar as circulações diárias. Este projeto disponibilizará um Sistema Integrado de Planeamento de Escalas de Pessoal e de Rotações de Material que ajudará a CP a ganhar flexibilidade nas suas planificações e aumentar a produtividade e controlo dos seus ativos operacionais.

- A CP associou-se ao Sapo numa aplicação para telemóvel, na qualidade de parceira do consórcio Transporlis para o lançamento de uma nova aplicação (app) para o sistema Android (que pode ser descarregada no Google Play), e de uma versão mobile otimizada para telemóveis com ecrã tátil. Estas aplicações permitem obter informação sobre os itinerários possíveis para qualquer ponto (origem/destino) da área metropolitana de Lisboa e consulta de horários, percursos e paragens dos diferentes transportes públicos, incluindo os serviços da CP Lisboa. A app "Sapo Transportes" informa sobre o modo de transporte a utilizar, a duração do percurso até ao destino, a distância a ser percorrida e o custo dos respetivos títulos de transporte. É também possível visualizar no mapa o percurso a efetuar.



- A CP associou-se ao serviço MOVE-ME, lançado no ano 2012, no âmbito do projeto CIVITAS Elan. Esta aplicação, disponível para descarregamento gratuito em www.MOVE-ME.mobi, permite o acesso a um conjunto diversificado de informação sobre transportes públicos em tempo real na cidade do Porto e alguns locais do norte de Portugal, integrando diferentes meios de transporte. No caso dos serviços Suburbanos do Porto passa a ser possível aceder a informação sobre horários dos comboios e localização GPS das estações.

Comunicação

Zapping no cartão Lisboa Viva

Campanha que teve o objetivo de incentivar a utilização do título *Zapping* e, em simultâneo, comunicar a possibilidade dos carregamentos no cartão Lisboa Viva.

A título promocional, para carregamentos de 20 euros a CP ofereceu o cartão Lisboa Viva.

40 anos de InterRail

A pretexto da efeméride do 40º aniversário do InterRail (1 de março 2012), foi lançada uma campanha, com o lema "Se Dois é Bom, Três é o Máximo - O InterRail do Alvim".



Consistiu num passatempo, que se destinava a apurar dois vencedores para fazerem um InterRail pela Europa na companhia do Fernando Alvim e de um *cameraman*. O objetivo do desafio era visitar o maior número de países e locais em cinco dias.

Esta ação teve divulgação em www.cp.pt, em Cool_train CP, na Antena 3 e uma entrevista em direto na SIC, Boa Tarde. Por fim, houve o acompanhamento da partida na RTP1 e na Antena 3; assim como o acompanhamento da chegada na RTP1 e no Canal Superior.

Grandes eventos de música

A atividade da CP ligada ao universo da música apresentou resultados globais positivos em 2012, com aumento de 55% de passageiros e 38% de receita, face a 2011.

Foram decisivos para este resultado eventos como o ROCK in RIO e o novo produto OPTIMUS ALIVE LINHA DE CASCAIS.

Assinala-se ainda como positivo, no caso do MUSICard CP, o aumento em 9% das taxas de utilização do comboio e o alargamento da rede de vendas à FNAC, o que permitiu ainda aumentar a notoriedade da marca CP no segmento jovem.



Tarifários para viagens de grupo

Visando comunicar a promoção para viagens de comboio ida e volta ao preço de 2 euros nos Suburbanos do Porto, pretendeu-se aumentar a procura, em especial de viagens de grupo fora dos períodos de ponta, conquistar quota de mercado ao transporte rodoviário individual, reforçar a percepção de um posicionamento mais elevado do comboio e aumentar a notoriedade do comboio como opção de mobilidade.



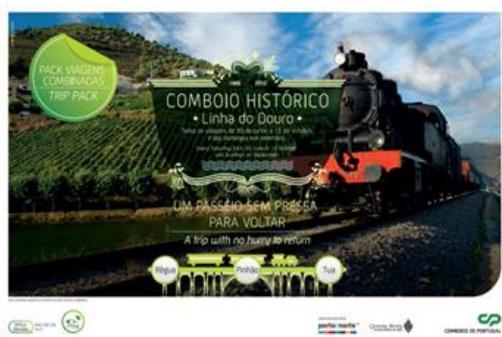
Promoção Soma e Segue 25% Jovens/Praia

Com o objetivo de dinamizar a utilização do comboio pelo segmento jovem, e evitar a fraude, foram lançadas campanhas para diversos segmentos – Suburbanos, Regionais, etc.

Comboio Histórico

O Comboio Histórico percorre o trajeto Régua / Tua / Régua tendo como paisagem predominante o rio Douro e as vinhas Património Mundial da UNESCO.

A campanha destinou-se a comunicar as novidades deste comboio, nomeadamente a realização de viagens em 4 domingos do mês de setembro e a criação de um *pack* viagens combinadas de qualquer ponto do país em outros comboios + viagem em Comboio Histórico.



Procurou-se dinamizar a procura deste produto nomeadamente junto de clientes individuais, nacionais e estrangeiros, operadores turísticos, CP/Empresas e acordos comerciais.

Campanha Intercidades do Sul / Regionais Litoral Algarvio

Destinou-se a comunicar a redução do tempo de percurso, em 30 minutos, do Intercidades do Sul (Lisboa-Faro) e a alteração do material circulante do serviço Regional do Litoral Algarvio.

Em ambos os serviços foi comunicada a competitividade de preços do comboio face ao TI.

Campanha de mobilidade dos serviços de Longo Curso

Assumindo uma orientação de comunicar uma solução de mobilidade para viagens de Longo Curso em detrimento de especificar produtos (Alfa Pendular e Intercidades), a campanha procurou fomentar deslocações para mini férias, fins de semana e *short breaks*, usando os 50% de desconto do produto Família.



Linha da Beira Alta

Com o objetivo de apoiar as medidas de crescimento da linha da Beira Alta, em especial no serviço Intercidades, esta campanha comunicou o reforço da oferta dos comboios Intercidades, a nova lei de paragens, a redução de alguns preços e o lançamento da assinatura Flexipasse (assinatura mensal que permite aos clientes utilizar indiferenciadamente os serviços Regional e Intercidades, sem necessidade de reserva de lugar).

Bilhete Família – CP Longo Curso

Com o objetivo de otimizar a oferta regular, aumentando as taxas de ocupação dos serviços Alfa Pendular e Intercidades, a CP criou em 2010 o produto Família. Este produto foi desenvolvido com base num conceito que vai mais além da simples viagem de comboio. Propõe-se uma rutura com a rotina do dia a dia, promovendo a viagem de comboio como uma experiência de lazer transportando os clientes aos seus locais de interesse.



A campanha realizada em 2012 procurou destacar a promoção de 50% de desconto, ao fim de semana, para famílias ou grupos, divulgando as parcerias que constituem um complemento à viagem: Parques de estacionamento, Kit CP/AVIS, CP/Hotéis, CP/Carristur Yellow Bus, Kidzania e Jardim Zoológico.

Ações de venda/ofertas especiais das Unidades de Negócio

Para comunicação das ofertas especiais foram desenvolvidas peças específicas, divulgando o evento e promovendo o transporte de comboio como forma de deslocação para o mesmo.

As ofertas especiais procuram ainda fomentar as atividades que envolvam preocupações ambientais, tais como a Semana Europeia da Mobilidade, a Limpeza de Praias, Lagoas e Rios ou o Festival Ciclável CICLORIA, entre muitos outros.



Intervenção ambiental

Em termos ambientais foram desenvolvidos e implementados diversos projetos com vista à racionalização do consumo de papel:

O projeto "Talão único", consiste na emissão de um único documento que agrupa a "Venda a dinheiro" e o "Talão venda/carregamento", anteriormente emitidos nas máquinas de venda automática, postos de venda assistida (bilheteiras) e equipamentos portáteis de venda e controlo. Permitiu reduzir em cerca de 50% a impressão de papel.

A desmaterialização da emissão/cobrança de coimas do ex-IMTT, atual IMT, permitiu enviar eletronicamente as coimas estabelecidas pela CP Lisboa ao órgão responsável pela sua cobrança, o IMT. De relevar que esta facilidade irá não só tornar mais eficiente o processo de gestão desta área organizacional como tornará mais eficaz o próprio sistema de cobrança da coima e os processos de combate à fraude.

No domínio da racionalização de consumos energéticos houve diversas ações:

- Monitorização remota de consumos energéticos em condução (e durante paragens prolongadas) através de sistema de Telegestão desenvolvido para o efeito para a CP Porto;
- Formação de maquinistas em Poupança de Energia na Condução de Unidades Múltiplas Elétricas (UME's);
- Realização de acompanhamentos aos comboios por Inspectores de Tração para verificação ou formação sobre procedimentos de condução segura, aplicação de práticas e recomendações para diminuição de consumos energéticos.

Por fim, a dinamização da *e-requisição* com clientes institucionais, além de permitir significativos ganhos de eficiência nos processos de *back office*, reduz substancialmente o consumo de papel.

Outros projetos foram desenvolvidos, como o apoio à 11ª edição da Semana Europeia da Mobilidade (SEM), o qual foi marcado por um conjunto de atividades/iniciativas, nomeadamente, a ECO-TROCAS: VIAGENS A TROCO DE LIXO - campanha que permitiu aos municípios trocar resíduos sólidos urbanos recicláveis por bilhetes para os transportes públicos.



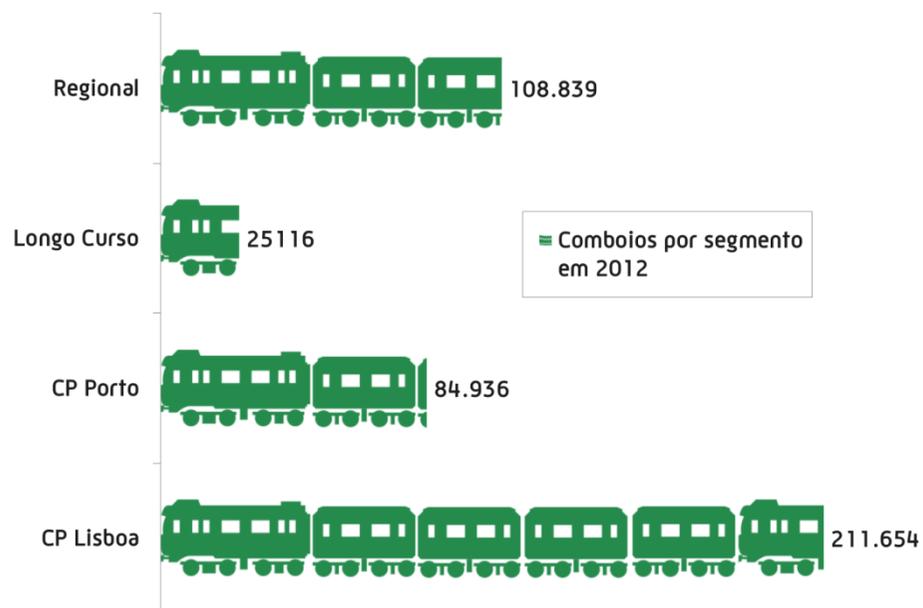
*A CP em números
e em pessoas*



Servir o mercado

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

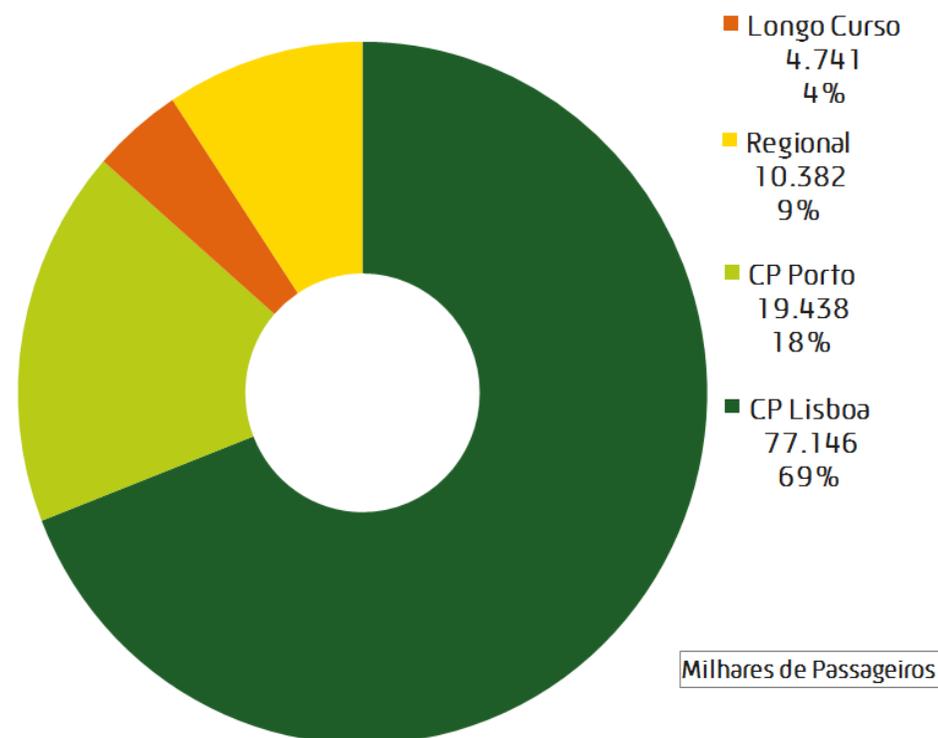
- Serviços urbanos e suburbanos, destinados a dar resposta às necessidades de um centro urbano ou de uma aglomeração, bem como ao transporte entre esse centro ou essa aglomeração e os respetivos subúrbios;
- Serviços regionais e inter-regionais, destinados a dar resposta às necessidades de uma região, assegurando as ligações aos centros urbanos e a complementaridade nos serviços de longo curso.
- Serviços de longo curso, destinados a assegurar as ligações entre cidades do País e as ligações internacionais e que se caracterizam pela elevada velocidade comercial e por adicionais níveis de conforto.



Oferta anual por segmento (número de comboios)

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

Para servir estes segmentos de procura de cerca de 112 milhões de passageiros a CP fez circular 430.545 comboios, dos quais a maior percentagem respeita aos Suburbanos de Lisboa que oferecem mais de 700 comboios em cada dia útil.



Procura da CP por segmentos (em milhares de passageiros)

A nossa frota

Em 31 de dezembro de 2012 a CP dispunha do seguinte parque ativo de material de tração:



Utilizou ainda material rebocado (carruagens) e o emblemático Comboio Histórico:



Este parque de material encontrava-se em serviço comercial nas Unidades de Negócio e na CP Carga S.A. (objeto de contrato de aluguer).

A nossa organização

Órgãos Sociais



Conselho de Administração

- 1) Presidente: Dr. José Salomão Coelho Benoliel (cessou funções em 31-12-2012)
- 2) Vice-presidente: Dr. Alfredo Vicente Pereira
- 3) Vogal: Prof. Nuno Alexandre Baltazar Sousa Moreira
- 4) Vogal: Dr.ª Cristina Maria dos Santos Pinto Dias
- 5) Vogal: Dr.ª Madalena Paixão de Sousa

O Conselho de Administração tem a responsabilidade da definição da estratégia. Nesta função de definição da estratégia é assessorado pela Direção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão, a quem compete ainda supervisionar a sua concretização, nas suas três vertentes: económica, ambiental e social.

Comissão de Fiscalização

- 1) Presidente: Dr. Issuf Ahmad
- 2) Vogal ROC: Dr. José Luís Areal Alves da Cunha

Estrutura operacional



Recursos humanos por grandes divisões da CP – Unidades de Negócio e órgãos centrais (efetivo a cargo a 31-12-2012).

Para melhor servir os diferentes segmentos de mercado a CP está organizada em Órgãos Centrais e Unidades de Negócio.

Os Órgãos Centrais são constituídos por Órgãos de Apoio, Órgãos de Gestão e Órgãos de Suporte.

Para além destes existem ainda quatro órgãos na dependência do CA.



Macro organização da CP.

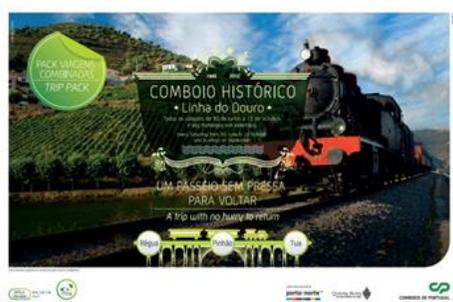
Para mais informações sobre a governação da Empresa, forma de reporte, composição e pelouros do Conselho de Administração deverá ser consultado o Relatório & Contas 2012, ou www.cp.pt.

As nossas marcas

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

A imagem que a população portuguesa tem da CP é distinta entre utilizadores e não utilizadores do meio de transporte comboio, o que é expectável visto não terem as mesmas experiências com a marca/Empresa.

A CP dispõe de marcas para os diferentes serviços:



Igualmente o icónico Comboio Histórico tem uma marca e uma assinatura associadas:

A CP dispõe de um site - CP KIDS - que tem por objetivo comunicar com o segmento infanto-juvenil, visando aumentar a sua afinidade com o transporte público, especialmente o comboio, tendo associado uma marca ao site.

Ainda dirigido ao segmento infanto-juvenil foi criada uma mascote - o Kimboy.



No que respeita ao tarifário encontramos margem para o aparecimento de diversas marcas: Intra_rail, Musicard ou o internacional InterRail.



Os nossos prémios

A CP – Comboios de Portugal é uma "Marca que Marca", voltando em 2012, e pelo segundo ano consecutivo, a ser a marca com maior notoriedade espontânea em Portugal, na categoria "Transportes de passageiros".

Esta classificação foi baseada numa pesquisa de mercado com o objetivo de fundamentar o reconhecimento das marcas, num processo que conjugou dados qualitativos e quantitativos. Este estudo foi elaborado nos meses de abril e maio a um vasto conjunto de indivíduos, cujo maior elemento decisor, foi a notoriedade espontânea, tendo a CP sido a marca mais citada na categoria de transportes de passageiros.

Esta distinção da QSP - Consultadoria de Marketing, consta do guia Marcas que Marcam, distribuído gratuitamente com o Diário Económico.



Organizações a que a CP pertence ou para as quais contribui

| Organizações Nacionais | | |
|------------------------|--|-----------------------------------|
| Sigla | Nome | Obs. |
| AMTC | Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações | |
| APNCF | Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária | |
| ASSOFT | Associação Portuguesa de <i>Software</i> | |
| BCSD Portugal | Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável | |
| CCG / ZGDV | Centro de Computação Gráfica | |
| FERROFER | Federação Portuguesa de Clubes Ferroviários | A CP contribui para esta entidade |
| FMNF | Fundação Museu Nacional Ferroviário | |
| ISQ | Instituto de Soldadura e Qualidade | |
| IPAI | Instituto Português de Auditores | |
| SANGFER | Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue | A CP contribui para esta entidade |

| Organizações Internacionais | |
|-----------------------------|--|
| Sigla | Nome |
| CER | Community of European Railway and Infrastructure Companies |
| CIT | International Rail Transport Committee |
| ERRAC | European Rail Research Advisory Council |
| EUROFIMA | European Company for the Financing of Railroad Rolling Stock |
| EURAIL Group | Organização gestora dos passes EURAIL e InterRail. |
| FTE | FORUM TRAIN EUROPE (Apenas até ao final de 2012) |
| COLPOFER | Collaboration of Railway Police and Security Services |
| FIP'S | Group for International Travel Facilities for Railway Staff |
| ETCR | European Training Center for Railways |
| EUROFIMA | European Company for the Financing of Railroad Rolling Stock |
| UIC | International Union of Railways |

Envolvimento com
os stakeholders



A identificação dos *stakeholders* foi feita com base em critérios de importância, relevância, influência e preocupação com as principais temáticas do sector.

A cadeia de valor



Diálogo com os stakeholders

As partes interessadas da CP, assim como as formas de diálogo, não se alteraram relativamente ao ano anterior.

No esquema seguinte tem-se uma representação gráfica dos principais grupos de *stakeholders*.

A sua identificação foi feita com base em critérios de importância, relevância, influência e preocupação com as principais temáticas do sector. A interação com os mesmos permite à CP captar a perceção, expectativas e necessidades que têm relativamente às práticas, posicionamento e valores da Empresa.



Stakeholders da CP.

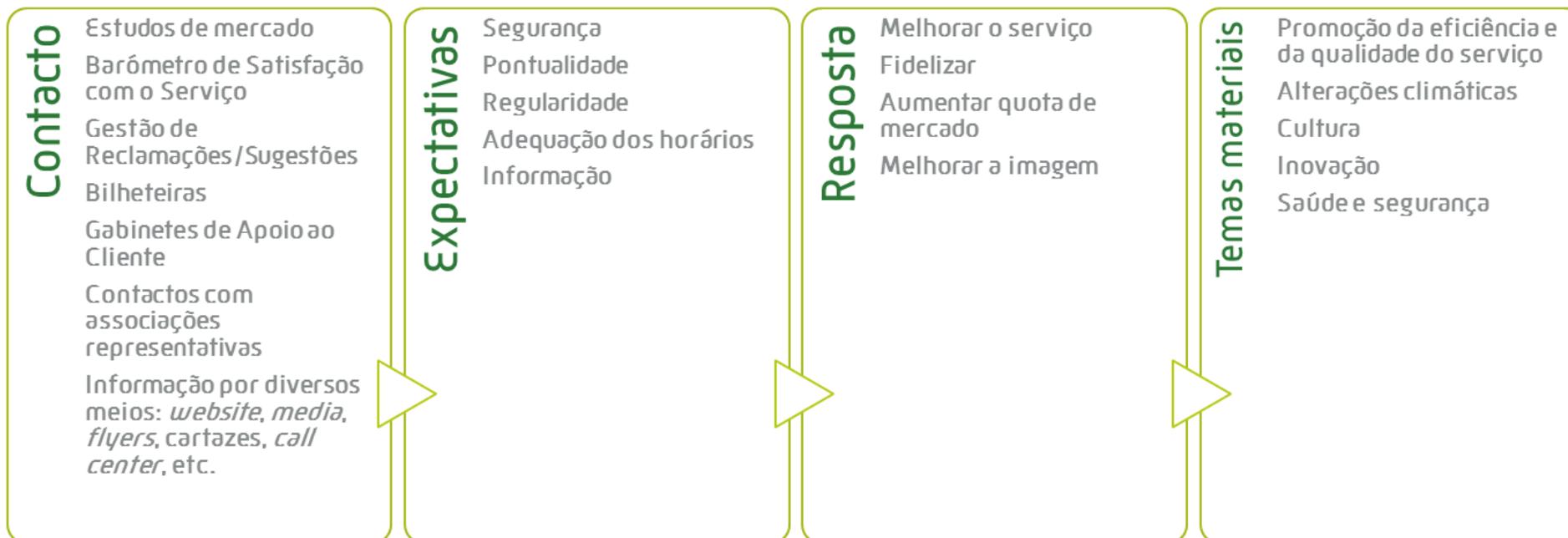
No ano de 2012, com fortes restrições de despesa e de financiamento e com a subida expressiva do desemprego e da contestação social, foi dada uma especial atenção ao diálogo com alguns dos *stakeholders*, nomeadamente:

- Clientes – atendendo à conjuntura macroeconómica difícil, com reflexos no desemprego e na fraude e, por outro lado, devido às fortes perturbações na oferta devidas às greves, houve um especial cuidado na relação com os clientes;
- Estado e banca – devido à necessidade de cumprimento de um maior número de imposições de reporte ao acionista e às maiores dificuldades de obtenção de financiamento;
- Colaboradores e Organizações Representativas dos Trabalhadores – intensificou-se o diálogo, num cenário de instabilidade social e laboral que afetou particularmente o sector dos transportes. Em 2012 voltaram a ser concedidos incentivos à saída do pessoal, tendo havido maior adesão entre as categorias profissionais da carreira Comercial, Apoio Técnico/Gestão e Técnicos. Ainda relativamente ao diálogo com os colaboradores, as sugestões no âmbito do Sistema de Gestão Integrado Qualidade e Ambiente continuam a ser incentivadas e valorizadas;
- Fornecedores – a CP continuou a reger-se pelo Código dos Contratos Públicos (CCP), tal como descrito na Abordagem de Política de Gestão na Vertente Social – Sociedade. Com o objetivo de racionalizar a despesa procedeu-se à renegociação de diversos contratos.

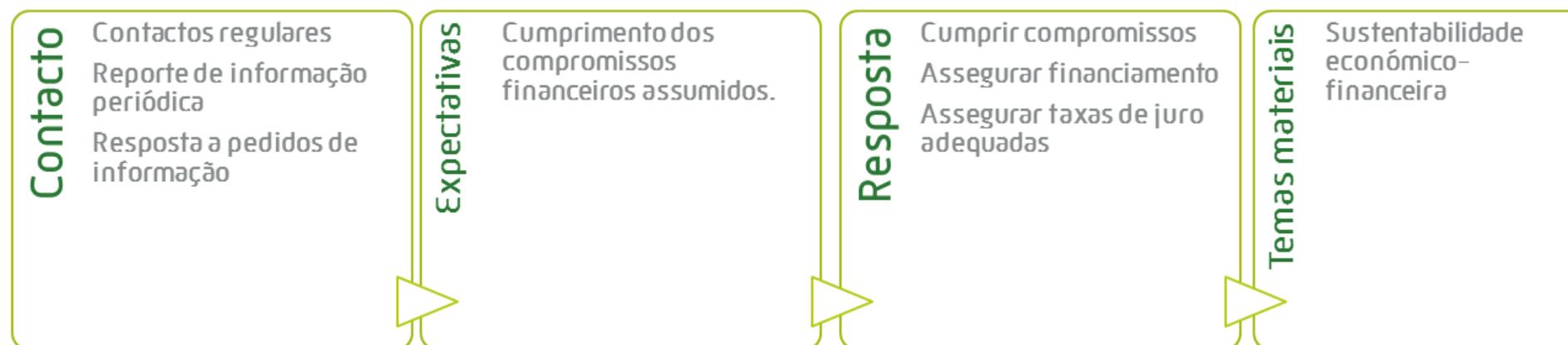
No esquema seguinte é descrita a relação com os diferentes *stakeholders*.



Clientes



Financiadores



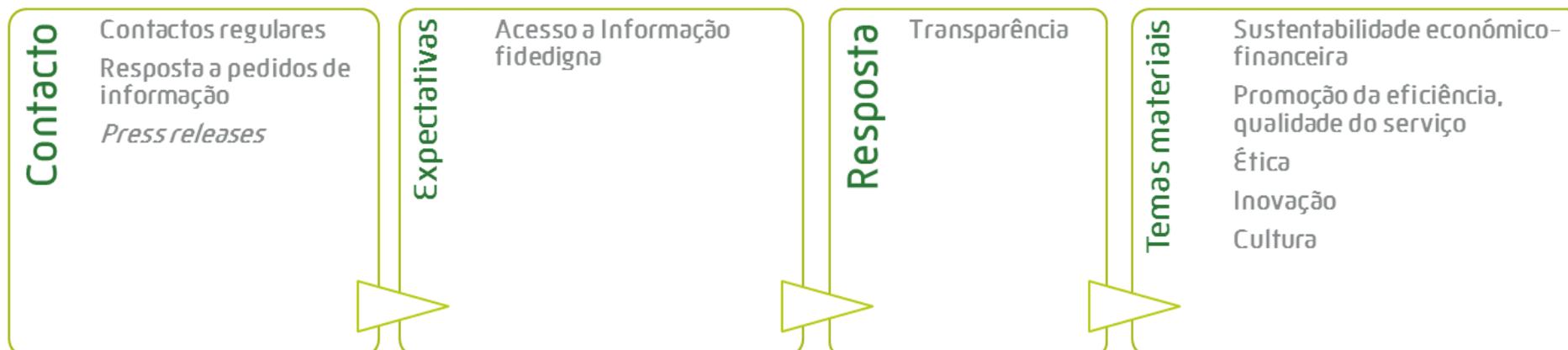
Estado e Entidades Reguladoras



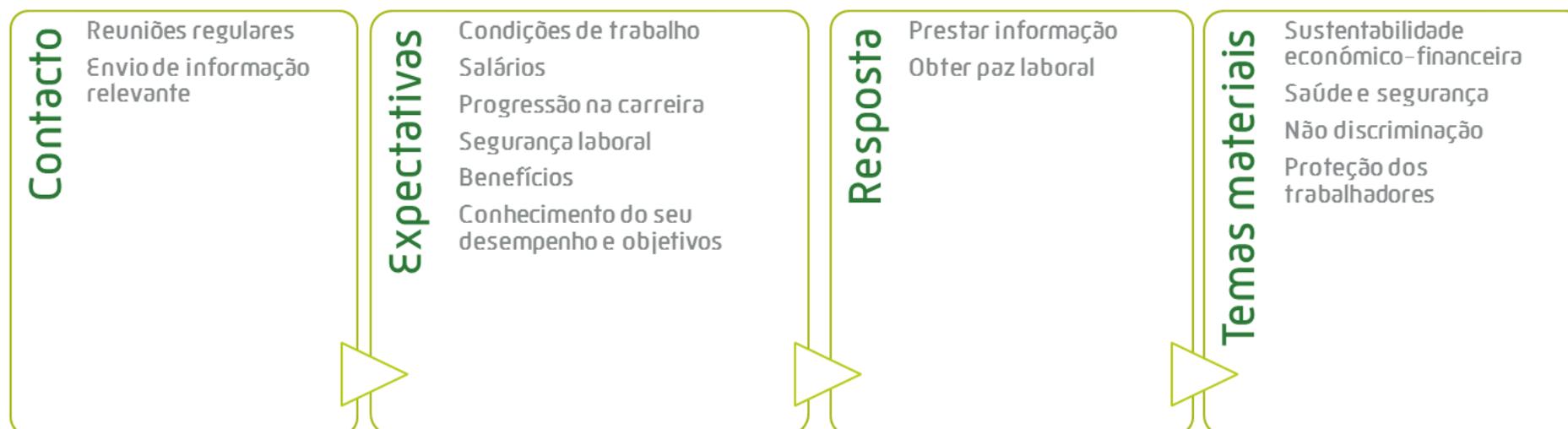
Fornecedores



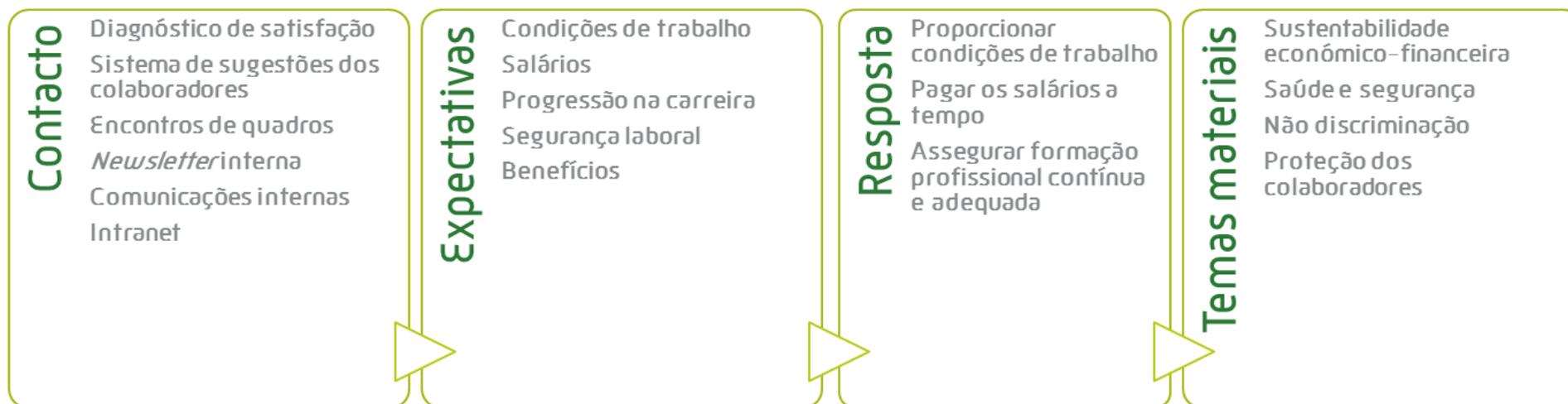
Comunicação Social



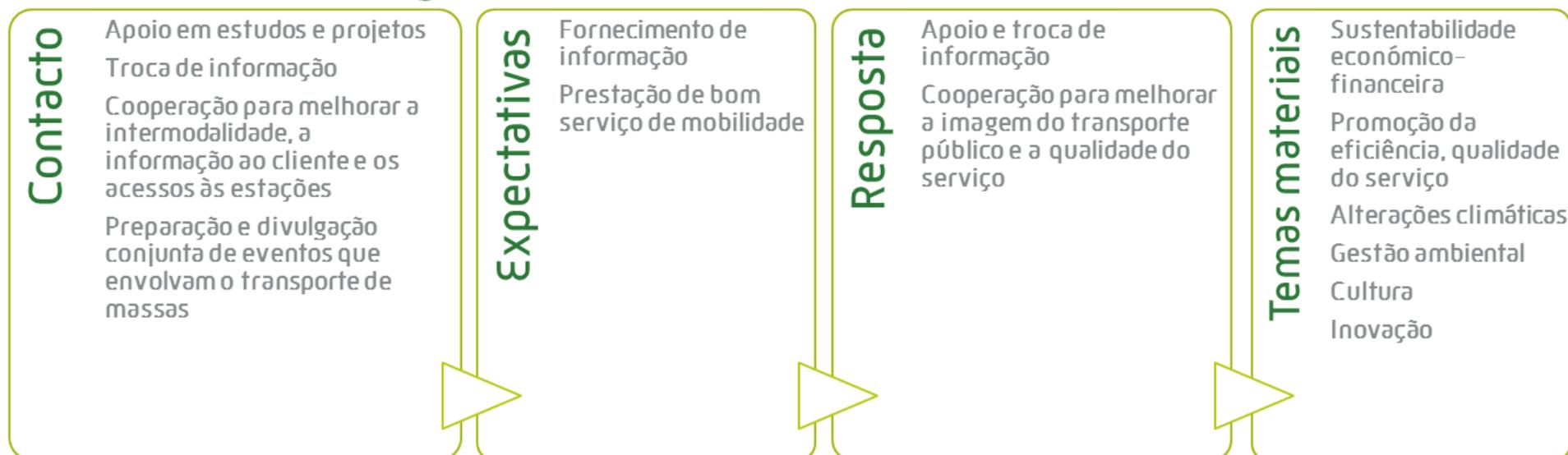
Organizações Representativas dos Trabalhadores



Colaboradores



Parceiros estratégicos



*Vertente
Económica*



A Empresa prosseguiu a estratégia de equilíbrio sustentável da operação, tendo atingido o objetivo central fixado para o ano: um EBITDA positivo.

Abordagem da política de gestão

A Empresa prosseguiu a estratégia de equilíbrio sustentável da operação, tendo atingido o objetivo central fixado para o ano, um EBITDA positivo de 45,6 milhões de euros, superior em cerca de 6,2 milhões de euros ao registado em 2011.

Este resultado permitiu que a CP assegurasse com meios próprios todas as suas necessidades de tesouraria corrente, incluindo o financiamento dos investimentos, a manutenção plurianual da frota e o pagamento de rescisões de contratos de trabalho.

A CP no entanto, manteve a sua missão, com o objetivo de proporcionar, de uma forma mais eficiente, mobilidade para os cidadãos, gerando valor para a sociedade e criando emprego para quase 3 mil trabalhadores.

A melhoria de resultados decorre da conjugação das medidas de ajustamento de preços e do enorme esforço de redução de gastos, o que permitiu compensar a redução da procura devida ao agravamento da situação macroeconómica, com reflexos nomeadamente ao nível da procura interna, desemprego e fraude e à instabilidade social, com as greves a gerarem fortes perturbações na circulação ferroviária.

O resultado financeiro agravou-se devido ao pesado serviço de dívida da Empresa e às dificuldades de financiamento. Consequentemente o resultado líquido foi negativo, mas mais favorável 23% que no ano anterior.

Para uma análise aprofundada desta Vertente sugere-se a consulta do Relatório & Contas, disponível em: www.cp.pt.

| (valores em m€) | Períodos | | Δ 2012/2011 | |
|--|-----------------|-----------------|----------------|------------|
| | 2012 | 2011 | Valor | % |
| EBITDA (antes de Rescisões, Participadas e Justo valor) | 45.610 | 39.441 | 6.169 | 16% |
| Indemnizações | -3.105 | -15.524 | 12.419 | 80% |
| Aplicação MEP, JV, Imparidades, Provisões | -6.280 | -50.727 | 44.447 | 88% |
| Depreciações | -73.324 | -85.728 | 12.404 | 14% |
| RESULTADO OPERACIONAL | -37.099 | -112.537 | 75.438 | 67% |
| RESULTADO FINANCEIRO | -186.205 | -176.172 | -10.032 | -6% |
| Impostos | -286 | -337 | 51 | 15% |
| RESULTADO LÍQUIDO | -223.589 | -289.047 | 65.457 | 23% |

Conta de resultados resumida.



Aspeto: Desempenho

Indicador EC1

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

As demonstrações de resultados pormenorizadas encontram-se no Relatório & Contas de 2012, pelo que o quadro resume apenas o desempenho económico-financeiro da Empresa.

| RENDIMENTOS E GASTOS (valores em m€) | Períodos | | Δ 2012/2011 | |
|---|--------------------|--------------------|---------------|------------|
| | REAL 31-12-2012 | REAL 31-12-2011 | Valor | % |
| Vendas e serviços prestados | 236.410 | 238.256 | -1.846 | -1% |
| Subsídios à exploração | 35.362 | 36.761 | -1.398 | -4% |
| Outros rendimentos e ganhos | 34.818 | 35.563 | -746 | -2% |
| Subtotal Rendimentos | 306.590 | 310.580 | -3.990 | -1% |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas | -9.284 | -11.441 | 2.156 | 19% |
| Fornecimentos e serviços externos | -165.581 | -163.269 | -2.312 | -1% |
| Gastos com o pessoal (s/ Indemnizações) | -80.425 | -92.549 | 12.124 | 13% |
| Outros gastos e perdas ^(a) | -5.690 | -3.880 | -1.810 | -47% |
| Subtotal Gastos | -260.980 | -271.139 | 10.158 | 4% |
| EBITDA (antes de Rescisões, Participadas e Justo valor) | 45.610 | 39.441 | 6.169 | 16% |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização | -73.309 | -84.761 | 11.452 | 14% |
| Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões) | -15 | -967 | 952 | 98% |
| Resultado Operacional (antes de Rescisões, Participadas, Justo valor, Provisões e Imparidades) | -27.714 | -46.286 | 18.572 | 40% |
| Indemnizações por Mútuo Acordo | -3.105 | -15.524 | 12.419 | 80% |
| Ganhos/perdas imputados de subsid., associadas e empreend. conjuntos | 6.415 | -1.470 | 7.885 | 536% |
| Imparidade de inventários (perdas/reversões) | -60 | | -60 | |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões) ^(a) | 28.624 | -2.654 | 31.278 | 1179% |
| Provisões (aumentos/reduções) | -30.593 | -31.737 | 1.144 | 4% |
| Imparidade de investimentos não deprec./amort. (perdas/reversões) | -6.899 | -2.258 | -4.640 | -205% |
| Aumento/Reduções de Justo Valor | -3.768 | -12.608 | 8.841 | 70% |
| Juros e rendimentos similares obtidos | 8.766 | 11.891 | -3.125 | -26% |
| Juros e gastos similares suportados | -194.971 | -188.063 | -6.908 | -4% |
| Resultado antes de impostos | -223.304 | -288.709 | 65.406 | 23% |
| Imposto sobre o rendimento do período | -286 | -337 | 51 | 15% |
| Resultado líquido do período | -223.589 | -289.047 | 65.457 | 23% |

(a) Transferiram-se para efeitos de análise de gestão 3 milhões de euros relativos a regularizações de dívidas incobráveis e 7,2 milhões de euros decorrentes da regularização da dívida do MDN de "Outros Gastos Operacionais" para "Imparidades de Dívidas a Receber".

Demonstração de resultados.

Indicador EC2

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

○ Oportunidades

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

Tendo em conta os indicadores ambientais, a CP é o transportador mais eficiente sob o ponto de vista ambiental a nível nacional. A par com as externalidades negativas provocadas pelos outros modos de transporte, a crescente consciência ambiental da população é um fator positivo e uma oportunidade a explorar pela CP.

O aumento do custo dos combustíveis, a escassez e o custo de estacionamento, o congestionamento rodoviário e o aumento do custo das portagens, são fatores favoráveis à transferência modal. A rapidez do modo ferroviário, devido ao facto de circular em meio próprio, permite-lhe competir com o transporte individual nos trajetos onde existe congestionamento rodoviário.

○ Riscos

As alterações climáticas implicam riscos de interrupções na circulação. As chuvas torrenciais originam cheias, que por vezes inundam as linhas. Nos últimos anos, devido a ocorrências pontuais de forte pluviosidade, houve diversas interdições de

via, que só foram normalizadas algumas horas depois do seu início. Nestes casos, como as vias rodoviárias estão igualmente inundadas, torna-se mais difícil organizar transportes alternativos para os clientes afetados.

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



Indicador EC3

Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.

Na CP existem diversas coberturas de benefícios aos trabalhadores, nomeadamente um seguro de saúde, apoio à infância (sobretudo por meio de subsídios a filhos em idades pré-escolar) e a comparticipação nos custos de bares, o que permite o consumo de alimentação nas instalações da Empresa a preços muito vantajosos para os trabalhadores.

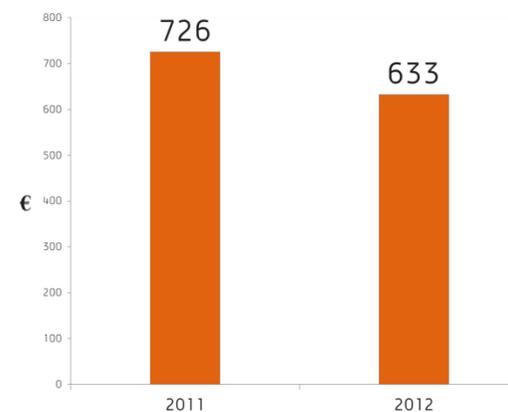
Tem instituído ainda um Complemento do Subsídio de Doença que consiste no pagamento integral do salário referente aos três primeiros dias da baixa por doença e, nos restantes dias, da diferença entre a retribuição da segurança social e o ordenado base líquido que receberia se estivesse ao serviço.

| Benefícios aos Trabalhadores (Unidades: Euros) | 2011 | 2012 |
|--|---------------------|---------------------|
| Grupos Desportivos/Sangfer | 15.126,95 | 11.500,00 |
| Seguros especiais (vida, saúde, acidentes pessoais) | 869.282,54 | 802.407,40 |
| Apoio à Infância - custos com infantários | 690.248,63 | 461.526,79 |
| Apoio à Infância - subsídios a filhos em idade pré-escolar | 198.473,92 | 197.402,07 |
| Centros de férias e parques de campismo | 57.231,77 | 51.128,08 |
| Alimentação - bares e cantinas | 158.648,24 | 175.124,58 |
| Complemento Subsídio de Doença | 148.497,44 | 131.821,70 |
| Total | 2.137.509,49 | 1.830.910,62 |

Comparação dos benefícios concedidos aos trabalhadores em 2011 e 2012.

Em 2012 devido à redução do número de colaboradores e à necessária racionalização de custos, os valores anuais de benefícios concedidos aos trabalhadores decresceram.

No entanto, apesar das restrições financeiras, a CP despendeu mais de 1,8 milhões de euros com os benefícios aos seus trabalhadores, tendo o custo médio por trabalhador sido da ordem dos 633 euros anuais.



Evolução dos custos anuais dos benefícios por trabalhador.

Indicador EC4

Benefícios financeiros significativos, recebidos do Governo.

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

| Subsídios à Exploração (valores em milhares de €) | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Indemnizações compensatórias | 34.703 | 36.000 | 34.800 |
| Andante | 57 | 37 | 37 |
| PAII | | 683 | 349 |
| CP/Kids - Site para Divulgação CP a Crianças | | 41 | 177 |
| Total | 34.760 | 36.761 | 35.362 |

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

Subsídios à exploração.

Para o investimento a CP obteve financiamentos a fundo perdido, ligeiramente inferiores aos do ano anterior.

| Financiamentos ao Investimento (Valores em Milhares de €) | 2009 | | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
|--|---------------|------------|-----------|------------|--------------|-----------|--------------|-----------|
| | PIDDAC | FEDER | PIDDAC | FEDER | PIDDAC | FEDER | PIDDAC | FEDER |
| Material Circulante | 10.130 | | | 116 | 306 | 57 | 1.925 | |
| Equipamentos Comerciais | 600 | | 71 | | 1.575 | | | |
| Infra-estruturas | | 670 | | | | | | |
| Software de Produtividade | | | | | 44 | | | |
| CP/Kids - Site para Divulgação CP a Crianças | | | | | | 30 | | 52 |
| Total | 10.730 | 670 | 71 | 116 | 1.925 | 87 | 1.925 | 52 |

Financiamentos ao investimento.

Aspeto: Presença no mercado

Indicador EC5

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

Apesar de não terem ocorrido aumentos salariais na CP, em 2012 a CP deixou de contar com o regime de contratos a termo, pelo que esta relação aumentou ligeiramente para 24.3%.

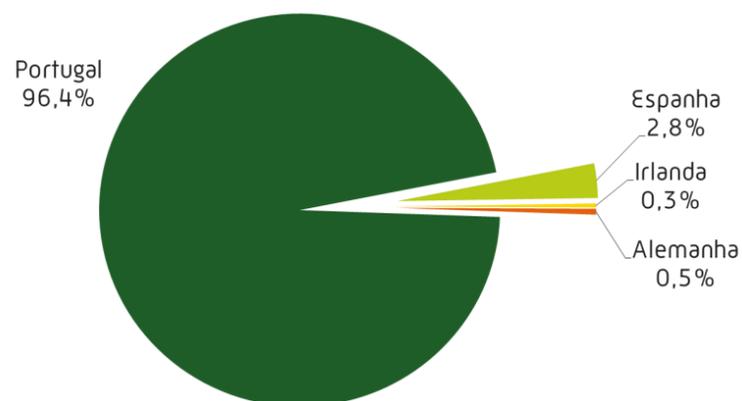
| (Unidades: €) | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|----------|----------|----------|----------|
| Salário mais baixo na CP | 571,56 € | 571,56 € | 571,56 € | 603,04 € |
| Salário mínimo nacional | 450,00 € | 475,00 € | 485,00 € | 485,00 € |
| Ratio entre salário mais baixo e salário mínimo nacional (variação) | 27,0% | 20,3% | 17,8% | 24,3% |

Ratio entre salário mais baixo e salário mínimo nacional.



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

A grande maioria dos fornecedores da CP é de origem nacional ou está sediada em Portugal.



Países de origem dos principais fornecedores da CP.

Os fornecedores com maior peso (valores de faturação acima de 500.000 euros) estão diretamente relacionados com a produção de transporte – infraestrutura (REFER), manutenção de material circulante (EMEF e SIMEF) e energia (EDP e PETROGAL).

| Fornecedor | Fornecedor (Nome Abreviado) | Faturação 2012 (Valores em Euros e sem IVA) | País de Origem do fornecedor |
|-------------------------------------|-----------------------------|---|------------------------------|
| REDE FERROV. NACIONAL REFER EPE | REFER | 48.022.726,31 | |
| EMEF-EMP. MANUT. EQUIP. FERROV. SA | EMEF | 42.004.310,96 | |
| EDP COMERCIAL COM.DE ENERGIA, S.A. | EDP COMERCIAL | 17.089.072,40 | PT |
| EMEF / SIEMENS, ACE | EMEF / SIEMENS | 13.865.764,64 | |
| PETRÓLEOS DE PORTUGAL-PETROGAL,S.A. | PETROGAL | 9.257.577,58 | |
| ENDESA ENERGÍA S.A. (SUC.PORTUGAL) | ENDESA | 5.262.598,60 | |
| RENFE Operadora | RENFE | 4.987.550,03 | ES |
| COMP. CARRIS DE FERRO DE LX-SA | CARRIS | 4.293.041,29 | |
| SIEMENS S.A. | SIEMENS | 3.867.722,33 | |
| SERVIRAIL-SERV.REST.E HOTELARIA,LDA | SERVIRAIL | 2.752.687,51 | |
| SCOTTURB-TRANSPORTES URBANOS, LDA | SCOTTURB | 2.347.652,34 | |
| ETAC-EMP.TRANSP.ANTÓNIO CUNHA,SA | ETAC | 1.928.232,47 | |
| CHARON-PRES.SERV.SEG.VIG.LDA | CHARON | 1.960.483,69 | |
| TST-TRANSPORTES SUL DO TEJO SA | TST | 1.935.274,85 | |
| METROPOLITANO DE LISBOA E.P.E. | METRO | 1.898.888,00 | |
| EDP SERVIÇO UNIVERSAL, S.A. | EDP | 1.531.079,39 | PT |
| BOMBARDIER TRANSPORT. PORTUGAL, SA | BOMBARDIER | 1.321.546,48 | |
| VIMECA TRANSPORTES-VM.CARNAXIDE,LDA | VIMECA | 1.240.424,38 | |
| ESABE LIMPIEZAS INTEGRALES, SL | ESABE | 1.162.175,41 | |
| DIREC.NACIONAL DA POLIC.SEG.PÚBLICA | PSP | 1.081.186,37 | |
| RODOVIÁRIA DE LISBOA, SA | RL | 909.733,01 | |
| AMBIENTE & JARDIM, S.A. | AMBIENTE & JARDIM | 909.467,80 | |
| CP CARGA, SA | CP CARGA | 905.119,99 | |
| TIP TRANSP INTERMOID. DO PORTO, ACE | TIP | 879.577,92 | |
| IVU TRAFFIC TECHNOLOGIES AG | IVU | 854.024,00 | DE |
| ECOSAÚDE | ECOSAÚDE | 793.080,31 | |
| SOMAFEL-ENG E OBRAS FERROVIÁRIAS,SA | SOMAFEL | 659.880,18 | PT |
| FERNAVE-FORMAÇÃO TÉCNICA,PSICOLOGIA | FERNAVE | 592.727,39 | |
| MICROSOFT IRELAND OPERATIONS LTD | MICROSOFT | 561.896,08 | IE |
| INVESFUNDO-FUNDO INV.IMOB.FECHADO | INVESFUNDO | 549.070,00 | |
| PT COMUNICAÇÕES, S.A. | PT | 517.656,89 | PT |

Principais fornecedores da CP (valores de faturação acima de 500.000 euros).

Aspeto: Impactos económicos indirectos

Indicador EC8

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

Embora os investimentos sejam de teor comercial ou produtivo, dado que a CP é uma empresa prestadora de serviço público, os seus investimentos destinam-se, na sua totalidade, ao benefício público.

| Tipo de Investimento (Milhares de €) | | 2012 |
|---|---|--------|
| Material Circulante | Subst. Caixa Transmissão Rodados UDD's 450 | 454 |
| | Alteração de Velocidade de 45 carruagens Modernizadas | 278 |
| | CPA's (comboios de pendulação activa) - Intervenção de meio de vida | 2806 |
| | Modernização Material (R2 e R3) | 11179 |
| Equipamentos | Controlo de Acessos na CP Lisboa - 2.ª fase | 1515 |
| Edifícios | Actualização redes infraestruturas p/cumprimento regulamentação ambiental (*) | 30 |
| | Parque Operacional de Vila Real de Sto António para UDD 450 | 660 |
| Software de Produtividade | Sistema de Escalas e Gestão de Pessoal | 378 |
| Outros | Diversos | 12 |
| Total | | 17.312 |

(*) Ligação oficina UMAV a coletor águas no Porto e análises laboratoriais águas residuais

Investimentos para benefício público.

Indicador EC9

Impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.

A dimensão e o tipo de serviço da CP leva-a a ter uma influência muito importante na sociedade, que se pode resumir no seguinte:

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

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

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

No que respeita a produtos destinados a pessoas de baixos rendimentos, o chamado tarifário social, a CP oferece vários tipos de passes contendo substanciais percentagens de desconto relativamente aos passes equivalentes de preço normal:

- "Assinaturas de estudante";
- "Assinaturas", "Passes combinados" e "Sociais" nas modalidades "4_18" e "sub23";
- "Passes intermodais de 3ª idade" ou "Passes intermodais de reformado/pensionista" para pessoas com 65 anos ou mais e reformados / pensionistas;
- "Passe Social +", destinado aos agregados familiares de menores rendimentos.

Nos dois últimos anos, devido à instabilidade laboral que resultou em inúmeras greves, a produção da CP foi afetada e, conseqüentemente, a mobilidade dos cidadãos.



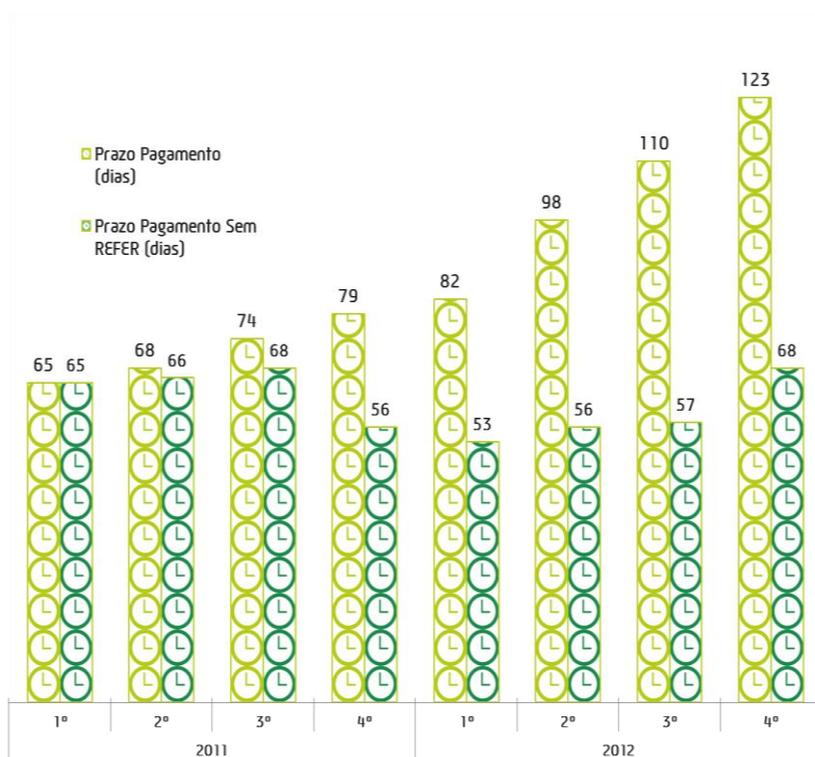
Impacto estimado das greves em 2012.

Com a preocupação em minimizar o impacto do prazo de pagamento junto dos fornecedores, foi criado pela Resolução de Conselho Ministros (RCM) nº 34/2008 de 22 de fevereiro, o programa “Pagar a Tempo e Horas”.

Não obstante a CP monitorizar trimestralmente os prazos de pagamento, devido às dificuldades de obtenção de financiamento, a CP foi obrigada a canalizar parte das verbas provenientes da receita para pagamentos de responsabilidades inerentes ao serviço de dívida, o que conduziu a um aumento do prazo de pagamento a fornecedores e especialmente à REFER, empresa do Sector Empresarial do Estado.

Retirando a REFER, o prazo médio de pagamento aos restantes fornecedores não excedeu em 2012 os 60 dias, com exceção do último trimestre por virtude das dificuldades financeiras referidas.

Por outro lado, no que respeita aos prazos de recebimento de clientes, tem sido procedimento interno da Empresa desenvolver ações de cobrança e estabelecimento de acordos para regularização dos valores em dívida, contribuindo assim para a redução deste indicador.



Prazo médio de pagamento a fornecedores.

| Ano | Trimestre | Prazo médio de recebimento de clientes (dias) |
|------|-----------|---|
| 2012 | 1º | 59 |
| | 2º | 57 |
| | 3º | 47 |
| | 4º | 42 |

Prazo médio de recebimento de clientes.



*Vertente
Ambiental*



A Vertente Ambiental manteve a evolução para a redução de consumos, tendo-se obtido variações significativas.

Abordagem da política de gestão

A generalidade dos consumos teve uma evolução decrescente, assim como as emissões. De destacar a redução no consumo de energia, embora parte decorra da redução da produção.

Em relação às atividades consumidoras de papel também se verificou uma redução dos consumos, que levou a uma poupança total de 35% relativamente ao ano anterior. Estas reduções decorrem tanto da inovação na bilhética como do incentivo à comunicação eletrónica, tanto interna como com os clientes.



Na renovação da frota automóvel atendeu-se à baixa emissão de CO₂ das viaturas.

Em termos de infraestruturas destaca-se a renovação integral da via no parque de material de Vila Real de Santo António para assegurar a operacionalidade, a disponibilidade e a fiabilidade do material necessário à operação na linha do Algarve.

No parque de manobras do complexo de Contumil foi instalado um sistema fixo de descarga de efluentes dos wc's dos comboios Alfa Pendular.

Este equipamento permite melhorar os parâmetros ambientais, a fiabilidade e a eficiência das descargas, através da diminuição de tempos de operação e redução de custos pela futura desativação dos veículos atualmente utilizados para este fim, que se caracterizam por baixa fiabilidade e elevados custos de manutenção.

Em termos de material circulante foram aplicados vidros de maior eficiência energética nas automotoras de dois pisos (UQEs da série 3500) sempre que alguma foi alvo de intervenções de manutenção profundas. No sistema de ar condicionado das locomotivas da série 5600 procedeu-se à substituição do fluido frigoriférico R22 (nocivo para a camada do ozono) pelo R417c e pelo R422D no sistema de ar condicionado e frigoríficos de parte do parque de carruagens das séries *corail* e modernizadas.

O novo percurso efetuado pelo comboio Lusitânia, que deixou de circular no ramal de Cáceres, e passou a utilizar a linha da Beira Alta, permitiu o abandono da tração *diesel* entre o Entroncamento e Marvão Beirã (fronteira), passando todo o trajeto a ser efetuado por tração elétrica.

Em Lisboa Santa Apolónia foi implementado um novo procedimento de realização das manobras, com utilização das locomotivas elétricas que realizam os comboios (locomotivas da série 5600), o que possibilitou a libertação de uma locomotiva *diesel* 1400 e, acima de tudo, a redução do consumo de gasóleo.

Por último, no serviço Regional da linha do Algarve, procedeu-se à substituição das automotoras da série UTD 600, por automotoras da série UDD 450, o que permitiu reduzir os custos de exploração e aumentar a eficiência energética.



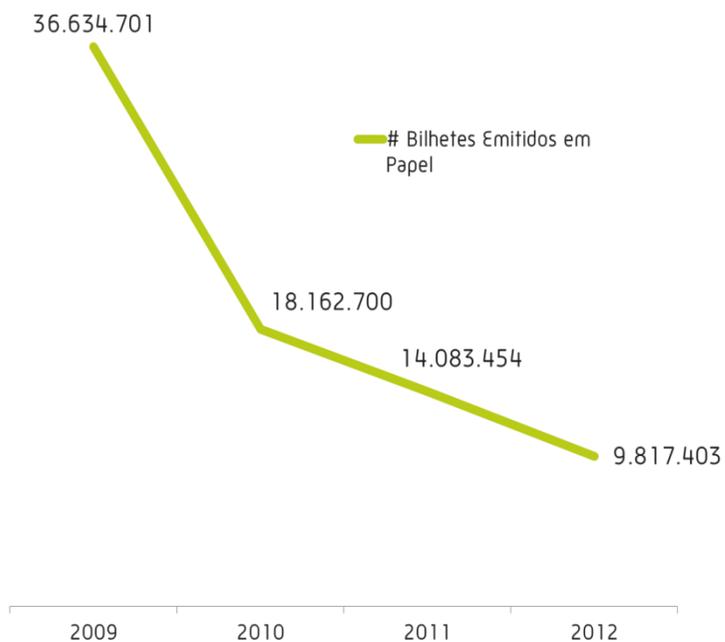
Aspeto: Matérias-primas

Indicador EN1

Consumo de materiais por peso ou volume.

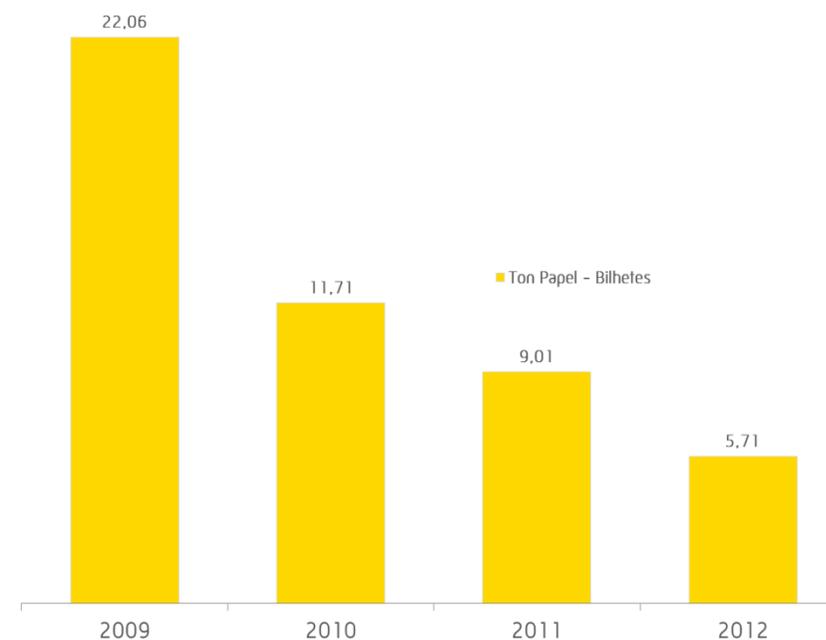
Papel

O consumo de papel teve uma redução apreciável devido às medidas de racionalização (digitalização de documentos, por exemplo) e à implementação da informatização da venda de bilhetes.



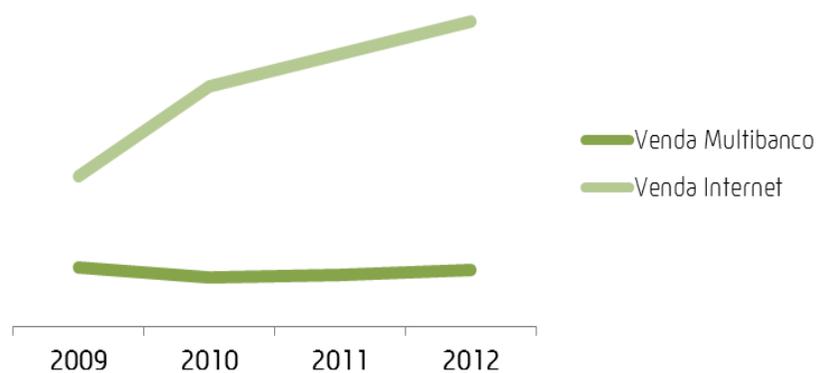
Evolução da venda de bilhetes de papel.

A venda de bilhetes de papel continuou a decrescer devido à sucessiva implementação de bilhética sem contacto e à expansão das vendas pela *internet* e pelo multibanco. Também a redução da procura teve um impacto nas vendas e, consequentemente, no consumo de papel.



Evolução do consumo de papel destinado à emissão de bilhetes.

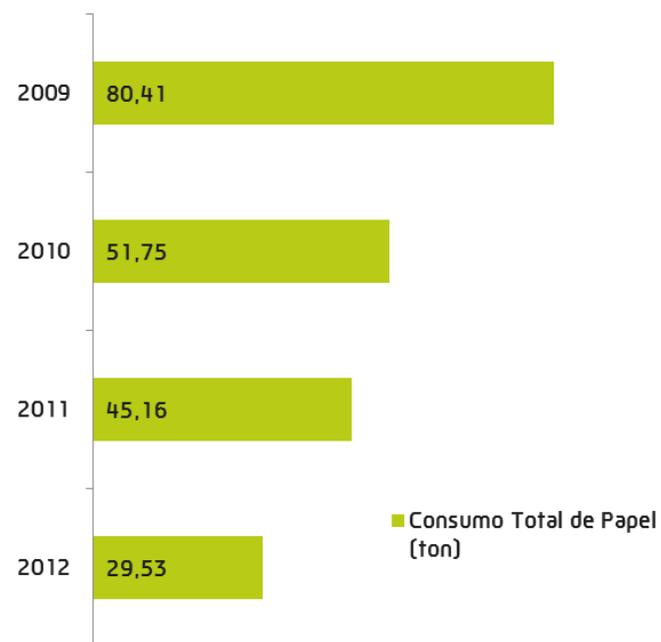
Número de bilhetes vendidos



Evolução das vendas eletrônicas.

| Consumo de papel | Unidade | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Bilhetes | Ton. | 22,06 | 11,71 | 9,01 | 5,71 |
| Fotocópias | Ton. | 42,20 | 28,01 | 30,24 | 21,02 |
| Campanhas de Comunicação | Ton. | 16,15 | 12,03 | 5,90 | 2,80 |
| Total Consumo de Papel | Ton. | 80,41 | 51,75 | 45,16 | 29,53 |

Evolução do consumo de papel por fontes.



Evolução do consumo total de papel.

Consumo total de materiais

O consumo total de materiais foi o seguinte:

| Consumo de Materiais | Unidade | 2010 | 2011 | 2012 | Δ Valor | Δ % |
|--|---------|-----------|---------|---------|----------|-------|
| Tonner e Tinteiros | Unid. | 3.607 | 2.332 | 2.966 | 634 | 0,27 |
| Encostos de cabeça | Unid. | 1.346.400 | 892.000 | 676.100 | -215.900 | -0,24 |
| Lâmpadas fluorescentes no material circulante (1) | Unid. | 3,5 Ton | 10.022 | 9.884 | -138 | -0,01 |
| Acumuladores de chumbo (1) | ton | 15,7 | 8,7 | 8,9 | 0,1 | 0,01 |
| Óleos de motores, transmissões e lubrificação (1) + (2) | ton | 135,1 | 182,4 | 139,3 | -43,1 | -0,24 |
| Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados (1)+ (3) | ton | 16,9 Ton | 1,8 | 6,6 | 4,8 | 2,59 |
| Cepos e calços de freio sem amianto | ton | 51,6 | 164,3 | 135,9 | -28,4 | -0,17 |
| Papel | ton | 51,8 | 42,7 | 29,5 | -13,2 | -0,31 |

(1) Em 2010 calculado pelos Resíduos produzidos/ declarados

(2) Em 2011 considerada uma densidade média de 0,845

(3) Em 2011 considerada uma densidade média de 0,875

| Reagentes/Solventes do Laboratório de Óleos: | Unidade | 2011 | 2012 |
|--|---------|------|------|
| Gás Combustível (acetileno) | Kg | 20 | 20 |
| Gás Comburente (protóxido de azoto) | Kg | 30 | 0 |
| Reagentes | Kg | 2 | 4 |
| Solventes Orgânicos Halogenados | L | 1 | 1 |
| Solventes Orgânicos Não Halogenados | L | 318 | 215 |

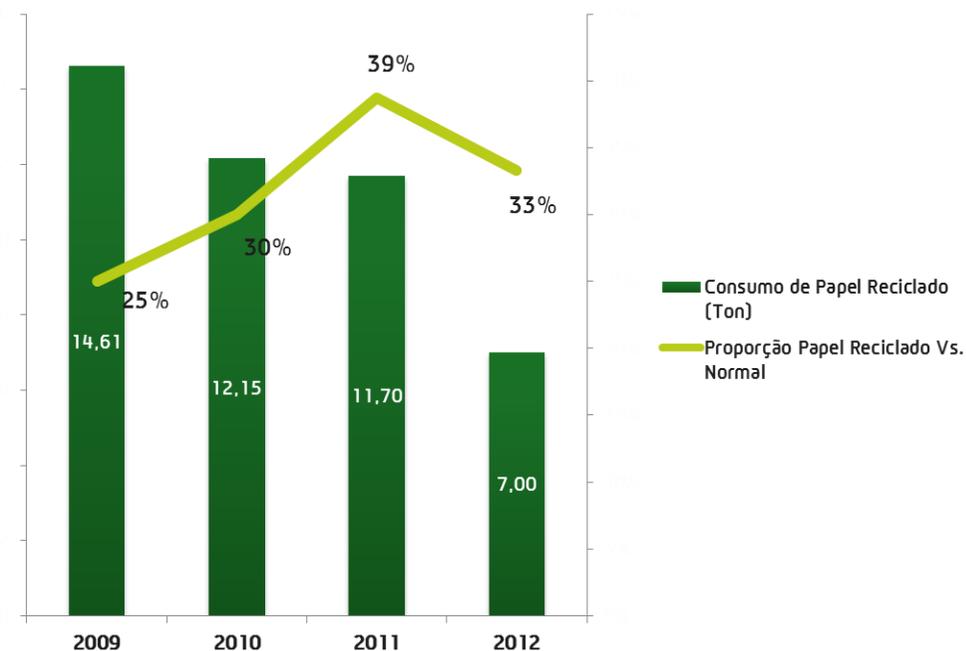
Evolução do consumo de materiais.

Indicador EN2

Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas.

Ao contrário de anos anteriores, a proporção de consumo de papel reciclado reduziu-se face a 2011.

Também a sua utilização se reduziu, em linha com a tendência de anos anteriores.



Consumo de papel reciclado (ton) e proporção no consumo total de papel.

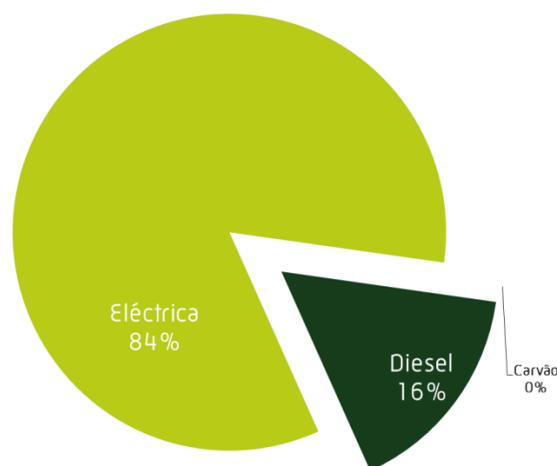
Aspeto: Energia

Indicador EN3

Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária.

O principal consumo de energia na CP prende-se com a produção de comboios, a qual é maioritariamente elétrica. O tipo de tração depende da infraestrutura.

Em 2012, das 20 viagens do Comboio Histórico apenas 4 circularam com locomotiva a vapor, representando 365 ck's.

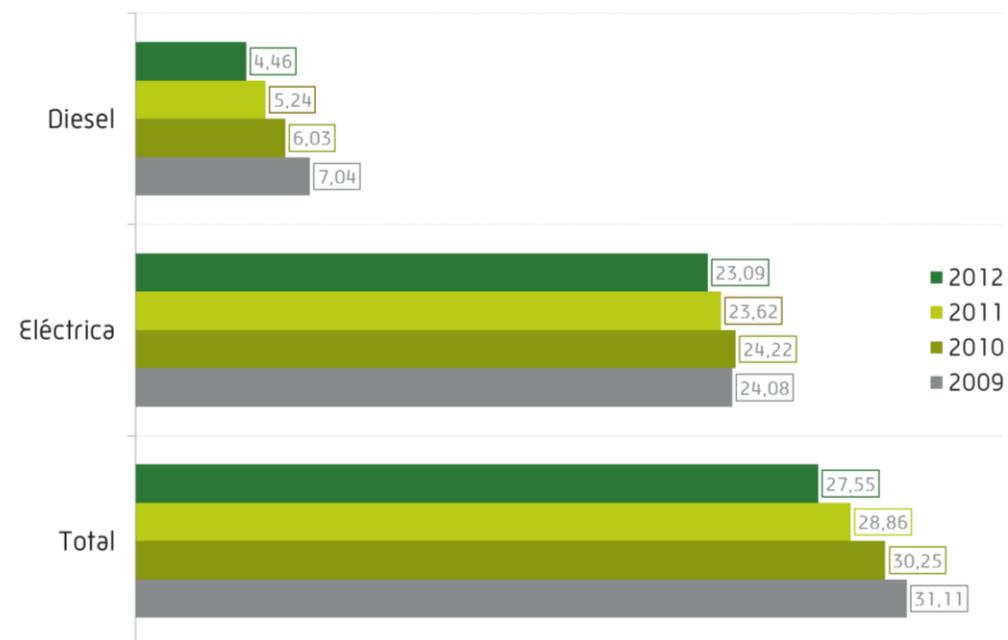


Produção de comboios por fonte de energia utilizada para tração.

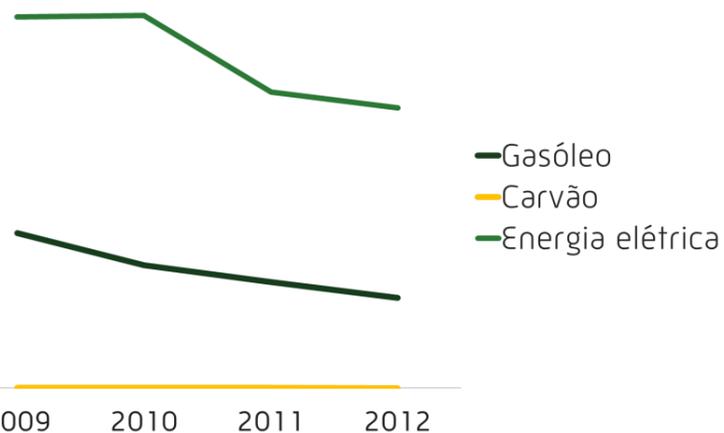
Ao longo dos últimos anos a CP tem vindo a retrair a sua oferta, como se pode ver no gráfico relativo aos comboios/km que circularam por tipo de tração. Em 2012 esta redução decorre das supressões de serviços, resultantes principalmente das greves ocorridas.

Como se pode ver no gráfico e tabelas seguintes, em 2012, devido principalmente à redução da produção de comboios, o consumo total de energia direta, retraiu-se 9%.

Esta redução foi calculada incluindo a frota operacional de automóveis e a eletricidade consumida em baixa tensão.



Comboios/km por tipo de tração – eléctrica ou *diesel* (em milhões de ck's).



Evolução do consumo de energia direta para tração (em GJ).

| Consumo de Energia Direta para Tração | Unidades | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | Δ |
|---------------------------------------|-----------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| Gasóleo | GJ | 436.493 | 346.620 | 299.133 | 255.169 | -43.965 |
| Consumo Gasóleo/Ck | GJ/Ck | 0,062 | 0,057 | 0,057 | 0,059 | 0,00 |
| Energia elétrica | GJ | 1.045.986 | 1.050.172 | 833.760 | 789.480 | -44.280 |
| Consumo Energia/Ck | GJ/Ck | 0,043 | 0,043 | 0,035 | 0,035 | 0,00 |
| Carvão | GJ | 1.196 | 1.456 | 1.014 | 286 | -728 |
| Consumo Carvão/Ck | GJ/Ck | 0,86 | 0,91 | 1,26 | 0,78 | -0,48 |
| Total | GJ | 1.483.676 | 1.398.249 | 1.133.909 | 1.044.936 | -88.973 |

-9%

Evolução dos consumos global e por unidade produtiva de energia direta para tração.

| Consumo Total de Energia Direta | Unidades | 2011 | 2012 | Δ |
|---------------------------------|-----------|------------------|------------------|-----------------|
| Gasóleo | GJ | 299.133 | 255.169 | -47.487 |
| Carvão | GJ | 1.014 | 286 | -442 |
| Gasóleo Automóveis | GJ | 3.097 | 3.179 | 81 |
| Gasolina Automóveis | GJ | 708 | 714 | 5 |
| Energia elétrica (alta tensão) | GJ | 833.760 | 789.480 | -44.280 |
| Energia elétrica (baixa tensão) | GJ | 61.052 | 44.398 | -16.654 |
| Total | GJ | 1.198.766 | 1.093.225 | -105.540 |

-9%

Variação do consumo total de energia direta (em GJ).

Cálculos:

1 m³ gasóleo = 0.837 ton1 m³ gasolina = 0.739 ton

1 ton gasóleo = 43.33 GJ (Giga joule).

1 ton gasolina = 44.8 GJ (Giga joule).

1 kwh eletricidade = 0.0036 GJ (Giga joule).

Indicador EN4

Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária.

A energia direta que a CP consumiu nos dois últimos anos, declarada em GJ no indicador anterior, encontra-se na tabela seguinte:

| Consumo Total de Energia Direta | Unidades | 2011 | 2012 | Δ |
|---------------------------------|---------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Energia elétrica (alta tensão) | 10 ³ kWh | 231.600 | 219.300 | -12.300 |
| Energia elétrica (baixa tensão) | 10 ³ kWh | 16.959 | 12.333 | -4.626 |
| Total | 10³ kWh | 248.559 | 231.633 | -16.926 |

Consumo de energia elétrica direta (em milhões de kWh).

Para esta energia estar disponível, de acordo com o "GHG Protocol", os fornecedores de eletricidade também consumiram energia por sua vez, mas estes valores não são declarados nos seus *sites* nem no *site* da ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) - a energia indireta.

Apenas obtemos a seguinte descrição das origens da energia fornecida pela EDP Comercial, o principal fornecedor de energia da CP.

| EDP Serviço Comercial | HÍDRICA | EÓLICA | COGERAÇÃO RENOVÁVEL | OUTRAS RENOVÁVEIS | RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS | COGERAÇÃO FÓSSIL | GÁS NATURAL | CARVÃO | NUCLEAR |
|-----------------------|---------|--------|---------------------|-------------------|--------------------------|------------------|-------------|--------|---------|
| | 17% | 5% | 4% | 1% | 0% | 11% | 20% | 33% | 10% |

Mix de origens da energia da EDP Comercial.

Indicador EN5

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

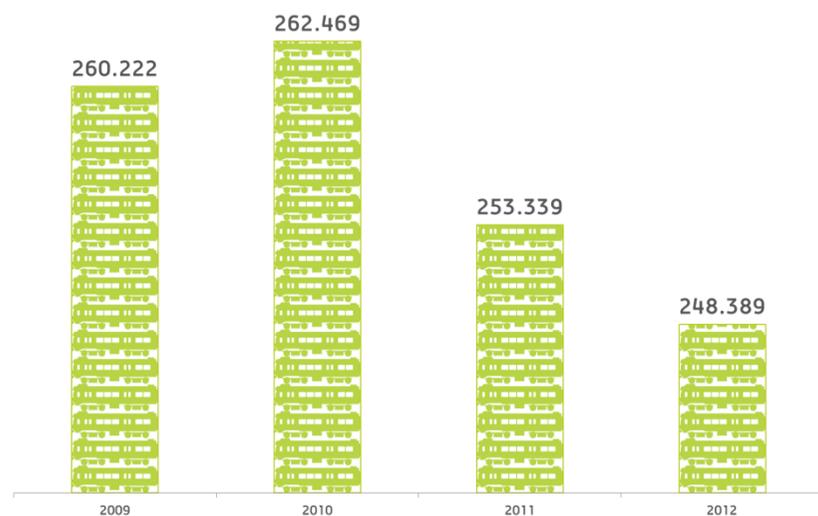
A maioria do material circulante de tração elétrica permite regenerar energia, dado que a devolve à catenária sempre que é executada uma frenagem. O investimento neste tipo de material permitiu à CP reduzir os consumos de energia.

Devido à redução de produção que ocorreu durante o ano, existiu menor geração de energia por efeito da frenagem dos comboios.

Material circulante que regenera energia

| | |
|----------------------------|--------------|
| 29 Locomotivas Eléctricas | 56% da frota |
| 158 Automotoras Eléctricas | 84% da frota |

Material circulante com regeneração de energia.



Total de energia gerada pela circulação do material eléctrico (em GJ).

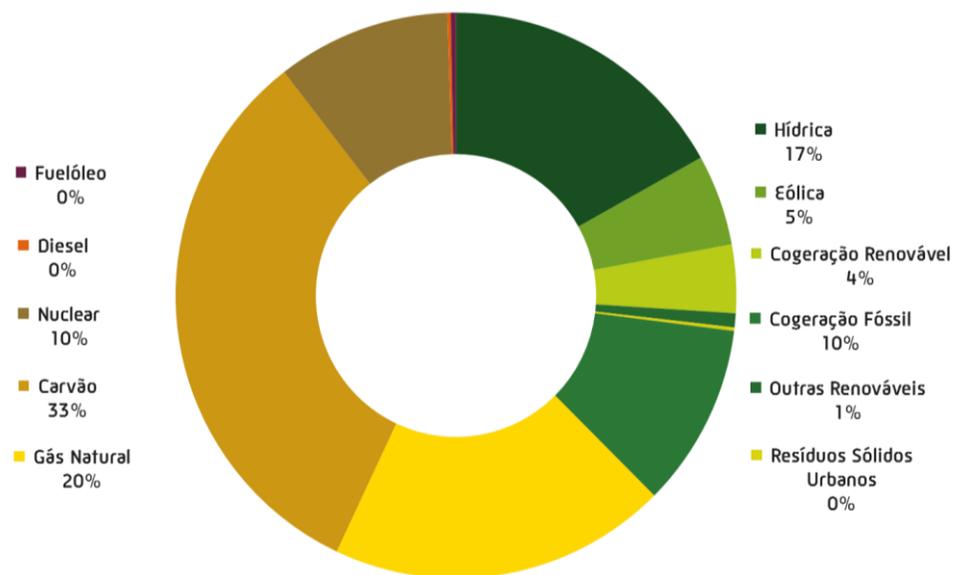
Material
circulante com
regeneração de
energia



Indicador EN6

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

83% do consumo de energia para tração da CP é oriundo da EDP, pelo que os dados fornecidos pela EDP relativos às fontes de energia são bastante aproximados para a imagem geral da produção da CP, que utiliza bastante energia com origem renovável.



Fontes de obtenção de energia da EDP em 2012.



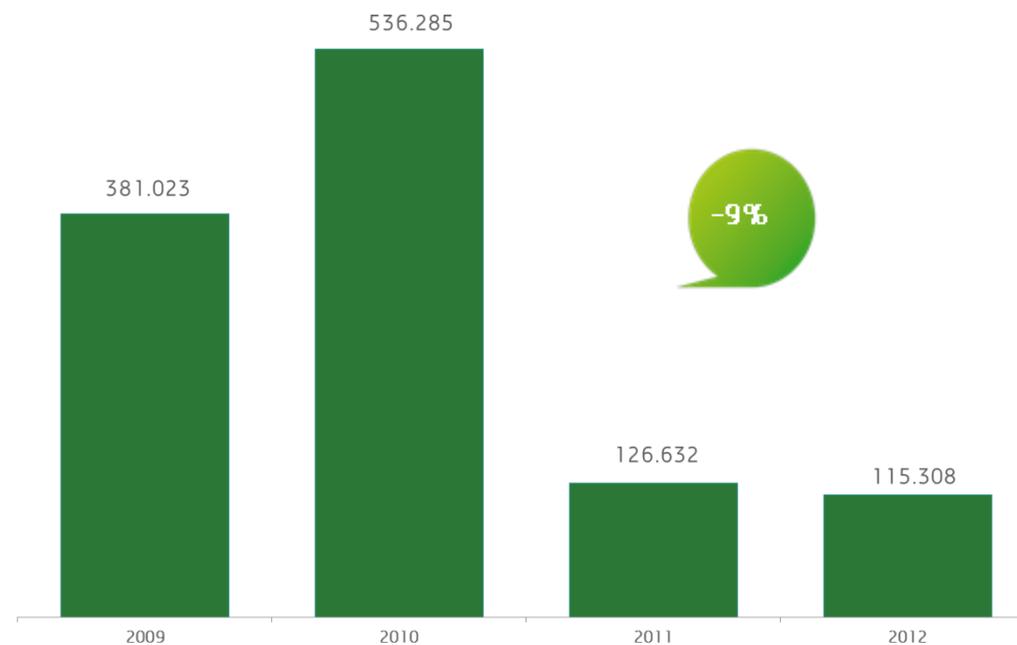
Indicador EN7

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

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

Os quilómetros percorridos em viagens profissionais de avião voltaram a reduzir-se em 2012 cerca de 9%.

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



Quilómetros percorridos em viagens profissionais de avião.



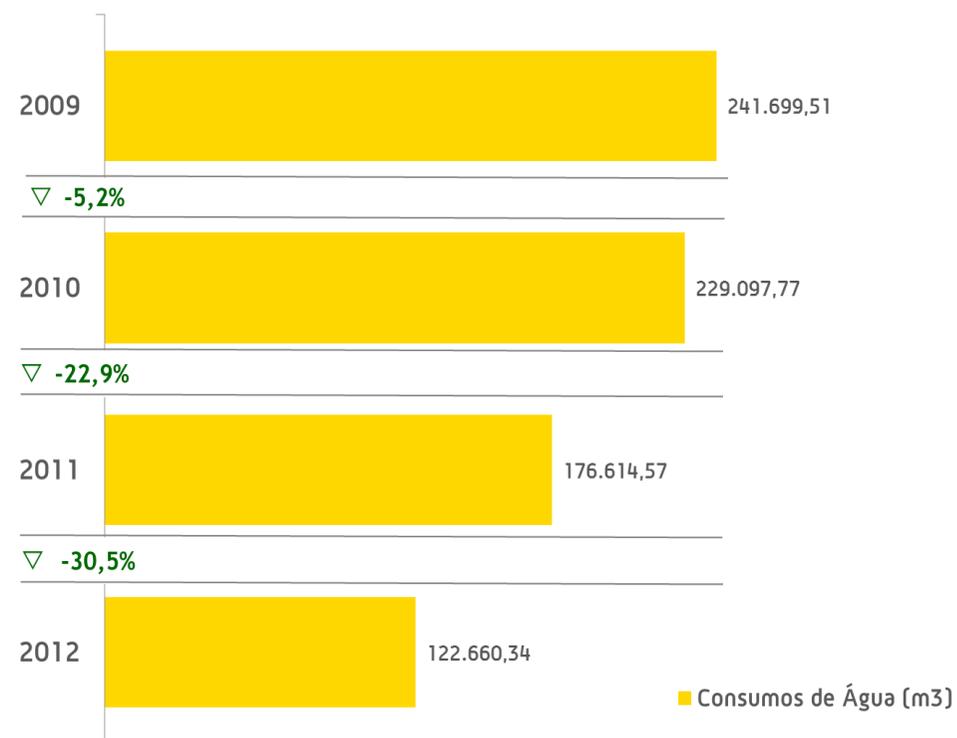
Aspecto: Água

Indicador EN8

Total de consumo de água, por fonte.

Mais uma vez se reduziu substancialmente o consumo de água, em mais de 30% relativamente a 2011.

Tal como em anos anteriores, a única fonte de abastecimento da CP é a rede pública.



Evolução do consumo de água em m³.

Aspeto: Emissões, efluentes e resíduos

Indicador EN16

Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeitos de estufa.

Verificou-se uma redução acentuada na produção, devido essencialmente às inúmeras greves, o que teve repercussão nas emissões, tendo-se reduzido o total de emissões em mais de 7 mil toneladas de CO₂ equivalente:

| Emissões de CO ₂ (Método cálculo UIC) | Unidade | 2011 | 2012 | Δ |
|---|-------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Tracção Eléctrica | TCO ₂ e | 96.000,00 | 92.400,00 | -3.600,00 |
| Tracção Diesel (*) | TCO ₂ e | 24.728,73 | 21.094,30 | -3.634,43 |
| Tracção Total | TCO₂e | 120.728,73 | 113.494,30 | -7.234,43 |
| Serviços Compl. de Apoio | TCO ₂ e | 303,04 | 284,99 | -18,05 |
| Total de Emissões | TCO₂e | 121.031,77 | 113.779,29 | -7.252,48 |

(*)Considerada como densidade média do gasóleo : 0,837 ton/m³ . Critério UIC: 3,582 kg CO₂/kg gasóleo

Emissões directas e indirectas de CO₂ decorrentes da produção de comboios e serviços complementares de apoio.

Relativamente aos valores por comboio/km e passageiro/km houve um ligeiro aumento:

| Emissões de CO ₂ por Ck | Unidade | 2011 | 2012 | Δ |
|------------------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Tracção Eléctrica/Ck | gCO ₂ e/Ck | 4.063,89 | 4.078,87 | 14,98 |
| Tracção Diesel/Ck | gCO ₂ e/Ck | 4.720,39 | 4.870,53 | 150,14 |
| Tracção Total/Ck | gCO₂e/Ck | 4.183,05 | 4.205,93 | 22,88 |

| Emissões de CO ₂ por Pk | Unidade | 2011 | 2012 | Δ |
|------------------------------------|-----------------------|-------|-------|------|
| Tracção Total/Pk | gCO ₂ e/Pk | 32,20 | 32,96 | 0,76 |

Eficiência das emissões de CO₂ decorrentes da tração dos comboios.

Vemos assim que comparativamente a qualquer automóvel, mesmo sendo modelos utilitários, o transporte de comboio de um passageiro por quilómetro é muito menos poluente, dispensando quaisquer comentários em termos ambientais:

| Modo de Transporte | Unidade | Emissões de CO ₂ |
|---------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Comboio | gCO ₂ e/Pk | 32,96 g CO₂e por Pk |
| Automóvel SMART (1) | gCO ₂ e/Km | 120,7 g CO₂e por Km |

^[1] Fonte: <http://www.car-emissions.com>. Média baseada em 72 modelos de SMART.

Comparação de emissões de CO₂.

Cálculos:

1kwh ⇔ 0.00036059 ton CO₂ (fonte: www.edp.pt)

1 Gj gasóleo = 0,0741 ton CO₂

1 Gj gasolina = 0,0693 ton CO₂

Em relação aos outros GEE:

| Equipamentos móveis de refrigeração, de ar condicionado e de calor | Unidade | 2011 | 2012 |
|--|--------------------|-------|-------|
| R22 (CFH2CI) | TCO ₂ e | 241 | 91 |
| R134a(CH2FCF3) | TCO ₂ e | 3.684 | 2.438 |
| R407c | TCO ₂ e | 1.015 | 736 |
| R422D | TCO ₂ e | 787 | 1.050 |

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

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

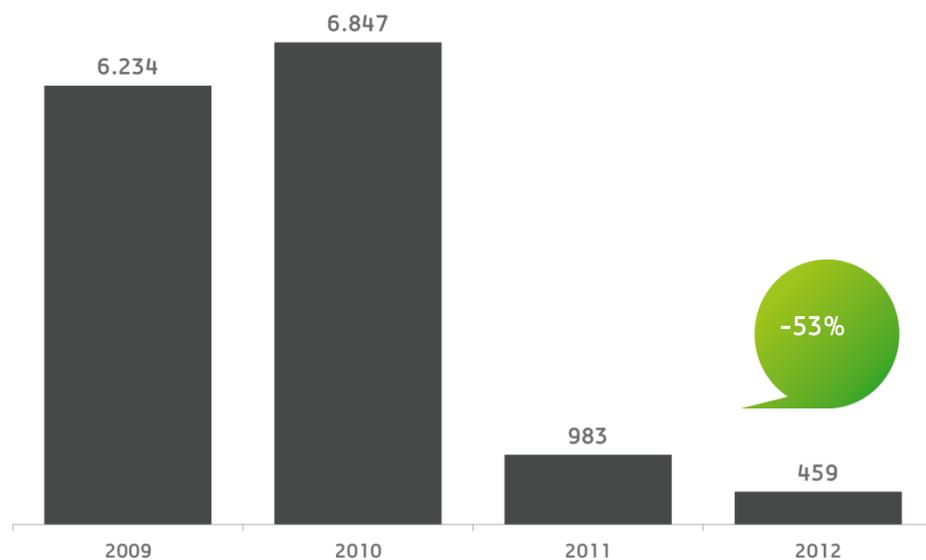
| Relação Fluido adquirido / Quantidade de fluido Instalado | Unidade | QTD fluido instalado 2011 | QTD fluido adquirido 2011 | % | QTD fluido instalado 2012 | QTD fluido adquirido 2012 | % |
|---|---------|---------------------------|---------------------------|--------|---------------------------|---------------------------|-------|
| R22 (CFHF2CI) | Ton | 2,2 | 0,0 | 0,0% | 1,5 | 0,0 | 0,0% |
| R134a(CH2FCF3) | Ton | 14,8 | 2,8 | 19,1% | 14,8 | 1,9 | 12,7% |
| R407c | Ton | 6,0 | 0,7 | 11,3% | 6,0 | 0,5 | 8,2% |
| R422D | Ton | 0,3 | 0,5 | 153,3% | 0,7 | 0,4 | 58,5% |

Potencial de emissões de GEE.



Indicador EN17

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



Emissões de CO₂ decorrentes das viagens de avião (unidades: ton CO₂e)

As emissões indiretas mais relevantes decorrem das viagens profissionais de avião, declaradas no indicador EN7. Para o cálculo das emissões foi utilizada a ferramenta do protocolo GHG, "GHG Protocol tool for mobile combustion, version 2.0"¹

Os quilómetros percorridos em viagens profissionais de avião voltaram a reduzir-se cerca de 9% em 2012, tendo as emissões de CO₂ recuado 53%.

¹ World Resources Institute (2008). GHG Protocol tool for mobile combustion, version 2.0.

Indicador EN18

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

Devido à redução da produção de comboios e às medidas de contenção de custos relatadas nos indicadores EN16 e EN17, evitaram-se cerca de 8 mil toneladas de CO₂ equivalente, comparativamente a 2011.

| Pegada de Carbono | Unidade | 2011 | 2012 | Δ |
|--------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Tracção + Serv. Apoio | TCO ₂ e | 121.031,77 | 113.779,29 | -7.252,48 |
| Viagens de Avião | TCO ₂ e | 982,93 | 459,29 | -523,63 |
| Total de Emissões | TCO₂e | 122.014,70 | 114.238,58 | -7.776,12 |

Pegada de carbono.

O material circulante com recuperação de energia na frenagem, conforme se viu no indicador EN5, permitiu gerar energia elétrica e evitar a emissão de CO₂.

Assim, a redução face a 2011 das emissões decorrentes da produção de comboios, dos serviços de apoio e das viagens profissionais de avião e, por outro o total de toneladas de CO₂ equivalente à energia elétrica devolvida à catenária, evitaram, no seu todo, a emissão de quase 33 mil toneladas de CO₂ equivalente.

| Redução de Emissões CO ₂ | Unidade | Valor 2012 |
|-------------------------------------|-------------------------|------------------|
| Tracção + Serv. Apoio | TCO ₂ e | 7.252,48 |
| Viagens de Avião | TCO ₂ e | 523,63 |
| Energia devolvida à catenária | TCO ₂ e | 24.879,59 |
| Total de Emissões Evitadas | TCO₂e | 32.655,71 |

Emissões de CO₂ evitadas.

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

| Substância | Unidade | 2011 | 2012 |
|---------------|---------|-------|------|
| R22 (CFHF2CI) | kg | 142,0 | 53,7 |

calculado das fichas (DL35/2008) das carruagens e 5600

Emissões por peso.

Indicador EN20**Nox , Sox e outras emissões atmosféricas significativas.**

| Emissões | Unidade | 2011 | | | 2012 | | |
|-----------------------------|---------|--------|---------------|-------|--------|---------------|-------|
| | | Diesel | Eléctrico (*) | Total | Diesel | Eléctrico (*) | Total |
| CH ₄ | kg | 1.237 | nd | 1.237 | 1.054 | nd | 1.054 |
| N ₂ O | kg | 166 | nd | 166 | 141 | nd | 141 |
| SO ₂ | kg | 138 | 482,0 | 620 | 118 | nd | 118 |
| NO _x | ton | 288 | 225,0 | 513 | 238 | nd | 238 |
| CO | ton | 78 | nd | 185 | 64 | nd | 64 |
| PM10 | ton | 7,8 | nd | 7,8 | 6,7 | nd | 6,7 |
| PM2,5 | ton | 7,1 | nd | 7,1 | 6,1 | nd | 6,1 |
| Resíduos Radioativos (RRAA) | kg | nã | 90,1 | 9,0 | nã | 11,6 | 11,6 |

(*) calculado a partir dos valores faturados nas subestações

Emissões por peso.

Indicador EN22

Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.

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

Existem vários depósitos dispersos pelo País, de modo a concentrar os resíduos para futuro encaminhamento. 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 inclusivamente uma sala de trituração e empacotamento de resíduos de papel, que trata várias toneladas de papel por ano.

Em 2012 aumentou a quantidade de resíduos devido aos metais ferrosos do desmantelamento de veículos em fim de vida.

| DESIGNAÇÃO DO RESÍDUO | CÓDIGO LER | QUANTIDADE PRODUZIDA (TON) |
|--|----------------------|----------------------------|
| Cinzas, escórias e poeiras de caldeiras ... | 100101 | 6,120 |
| Outros óleos de motores, transmissões e lubrificação | 130208 | 0,345 |
| Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água | 130508 | 129,130 |
| Outros resíduos não anteriormente especificados (óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos ...) | 130899 | 0,008 |
| Clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC | 140601 | 0,010 |
| Outros solventes e misturas de solventes halogenados | 140602 | 0,049 |
| Outros solventes e misturas de solventes | 140603 | 0,072 |
| Misturas de embalagens | Recolha Selectiva CM | 59,021 |
| | Operadores | 0,000 |
| Embalagens de vidro | Recolha Selectiva CM | 3,600 |
| | Operadores | 0,000 |
| Absorventes, materiais filtrantes, panos de limpeza e vestuário de protecção, contaminados por substâncias perigosas | 150202 | 0,015 |
| Veículos em fim de vida | 160104 | 197,230 |

| DESIGNAÇÃO DO RESÍDUO | CÓDIGO LER | QUANTIDADE PRODUZIDA (TON) | |
|--|---------------------------|----------------------------|--------|
| Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida) | 160117 | 2.968,880 | |
| Componentes não anteriormente especificados (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida) | 160122 | 206,160 | |
| Componentes retirados de equipamentos fora de uso ... | 160216 | 0,989 | |
| Carvão activado usado | 190904 | 1,072 | |
| Papel/Cartão | Recolha Selectiva CM | 141,310 | |
| | Operadores | 65,490 | |
| Vidro | Recolha Selectiva CM | 3,175 | |
| | Operadores | 0,000 | |
| Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso | 200136 | 19,920 | |
| Plásticos | Recolha Selectiva CM | 22,650 | |
| | Operadores | 0,000 | |
| Monstros | 200307 | 3,640 | |
| "Resíduos de higiene" | 200399 | 0,020 | |
| TOTAL RESÍDUOS | | 3.828,906 | |
| OPERADORES | TAXA OPERADORES | 3.599,150 | 94,00% |
| RECOLHA SELECTIVA CM | TAXA RECOLHA SELECTIVA CM | 229,756 | 6,00% |

| TOTAL RESÍDUOS | QUANTIDADE PRODUZIDA (TON) |
|----------------|----------------------------|
| VALORIZADOS | 3.692,531 |
| ELIMINADOS | 136,375 |

| TOTAL RESÍDUOS SEM COD 130508 (Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água) | QUANTIDADE PRODUZIDA (TON) |
|---|----------------------------|
| VALORIZADOS | 3.692,531 |
| ELIMINADOS SEM COD 130508 | 7,245 |

FONTE: DADOS REGISTRADOS SIRER -> SIRAPA

Destino dos resíduos.

Aspeto: Produtos e serviços

Indicador EN26

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

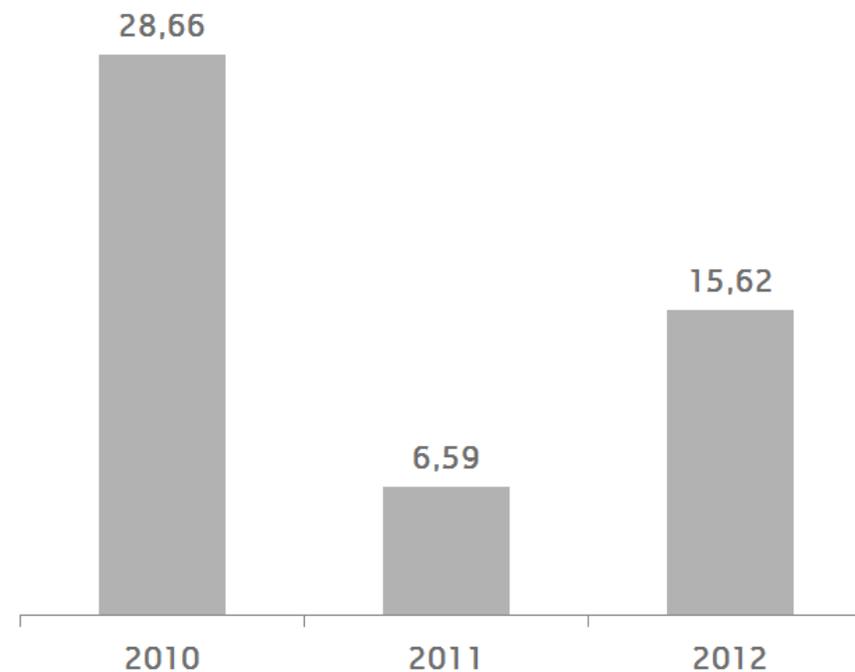
A poupança de 15,62 toneladas de papel permitiu poupar 1.562 mil litros de água, impediu o abate de 312 árvores, que, pelo facto de não serem abatidas, absorveram mais 1,84 toneladas de CO₂ e não se consumiram 78105,86 kwh de energia.

Cálculos:

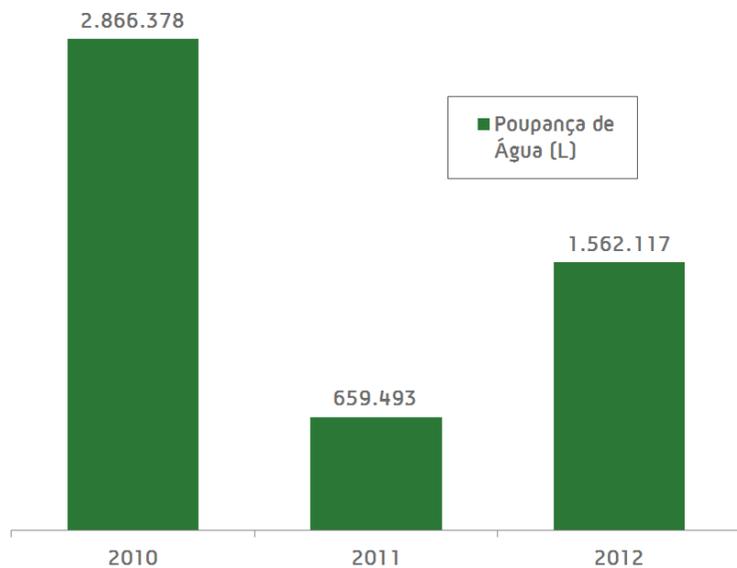
A produção de 1 ton papel necessita de:

- 20 árvores
- 100000 litros água
- 5000kwh energia

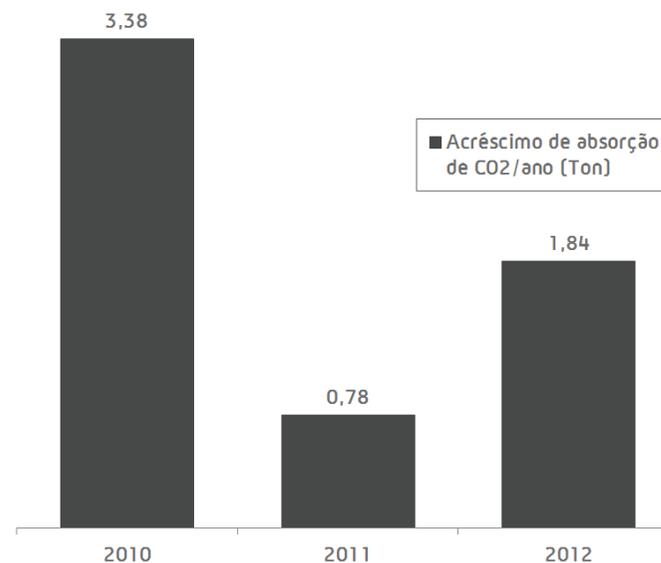
1 árvore adulta absorve 5,902 kg de CO₂ por ano



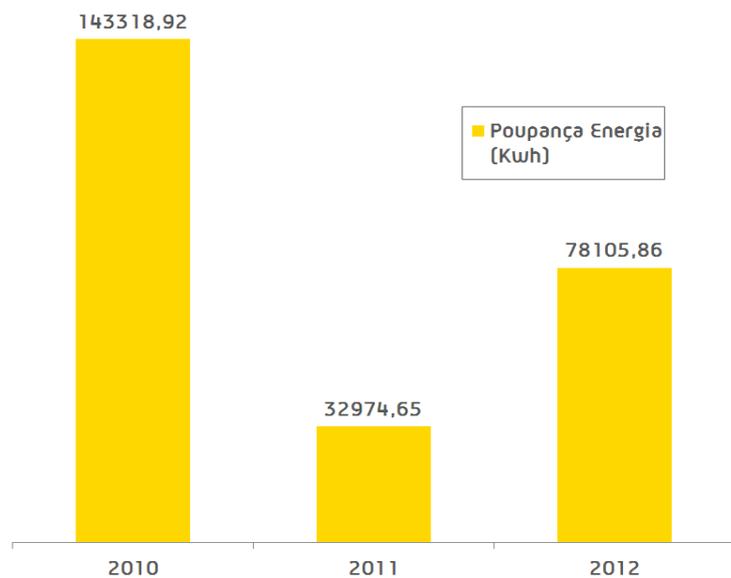
Evolução da poupança de papel (em ton).



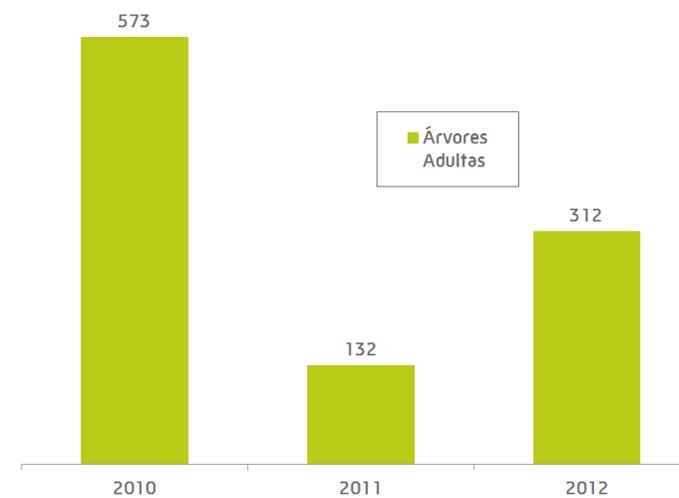
Evolução da poupança de água, decorrente do menor consumo de papel.



Evolução do acréscimo de absorção de CO₂, decorrente do menor consumo de papel.



Evolução da poupança de energia, decorrente do menor consumo de papel.



Evolução da redução de abate de árvores, decorrente do menor consumo de papel.

Aspeto: Conformidade

Indicador EN28

Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.

O ponto de situação é o seguinte:

| Data da coima | Tipo de infração | Valor (€) | Organismo de decisão | Decisão |
|---------------|--|-----------|----------------------|--|
| 2009 | Falta de limpeza do terreno junto à linha de Leixões | N.D. | C.M Matosinhos | Apresentada resposta em 05-11-09. Aguarda decisão que se espera favorável, pois entende-se que a responsabilidade é do gestor da infra-estrutura |
| 2012 | Falta de limpeza do terreno junto à linha de leixões, sito na rua Padre Luís António Farilhote | N.D. | C.M Matosinhos | Apresentada resposta em 03-10-2012. Espera-se a absolvição, pois o terreno foi limpo. |
| 2012 | Desmantelamento de veículos em fim de vida em solo não impermeabilizado. | N.D. | IGAMAOT | Resposta apresentada em 03-10-2012, via fax, e entregue em mão no dia 04-10-2012. A notificação foi dirigida ao trabalhador da CP Isidro Carlos de Mendonça Vaz, mas terá resultado de um lapso, uma vez que a CP não é arguida neste processo. A arguida é a empresa Batistas, tal como resulta do despacho do Inspetor-Geral. A notificação foi feita erradamente. |
| 2012 | Falta de limpeza do terreno na passagem existente nas traseiras da estação de Reboleira. | N.D. | C.M Amadora | Apresentada resposta em 27-6-12. Aguarda decisão. Entende-se que a CP deve ser absolvida, pois o terreno em causa não é da responsabilidade da CP. |

Possíveis incumprimentos das leis e regulamentos ambientais.

Aspeto: Geral

Indicador EN30

Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo.

Dos investimentos relatados no indicador EC8, 30 mil euros foram despendidos para cumprimento de regulamentação ambiental.

| Tipo de Investimento (Milhares de €) | | 2012 |
|---|--|------|
| Edifícios | Atualização redes infraestruturas p/cumprimento regulamentação ambiental | 30 |

Investimentos em proteção ambiental.

*Vertente
Social*



Práticas Laborais e Trabalho Condigno



Abordagem da política de gestão

A CP promove a total igualdade de oportunidades junto dos seus colaboradores, sem distinções de género, ideologia ou raça ou qualquer discriminação, tanto no recrutamento como na evolução profissional, ou na atribuição salarial relativamente a cada função. Atenta ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, permite uma falta justificada por quadrimestre a todos os seus colaboradores e facilita o acesso dos filhos dos colaboradores a colónias de férias no período de férias escolares.

Na área da segurança, higiene e saúde no trabalho, continuaram a desenvolver-se as atividades inerentes à proteção da saúde e prevenção dos riscos profissionais, com especial enfoque nas desinfeções e vistorias aos locais de trabalho realizadas por técnicos de segurança e higiene e por médicos do trabalho, assim como os exames de medicina do trabalho, através da ECOSAÚDE, empresa do Grupo CP. Neste âmbito, continua a disponibilizar ainda a todos os seus colaboradores um seguro de saúde, com uma cobertura alargada e tem celebrado acordos e protocolos com diversas entidades que geram benefícios para os trabalhadores (alguns abrangem também os familiares), nomeadamente com agência de viagens, bancos/instituições financeiras, farmácias, ginásios, etc..

Na Vertente Social a CP continuou a sua ação no sentido de proteger os trabalhadores, divulgar a cultura ferroviária e de prover mobilidade com qualidade e segurança a todos os cidadãos, sem discriminação.

Durante um dia inteiro de trabalho filhos e netos de colaboradores passaram "Um dia como arquivistas" no Centro de Documentação da Secretaria Geral, no Rossio. O contacto com o trabalho realizado no arquivo da Empresa permitiu-lhes conhecer um pouco da "memória e cultura ferroviária" e perceber a história da empresa onde trabalham os seus pais/avós.

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



A totalidade dos trabalhadores é coberta por Acordos Coletivos de Trabalho, sendo de 82,37% a percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais.

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

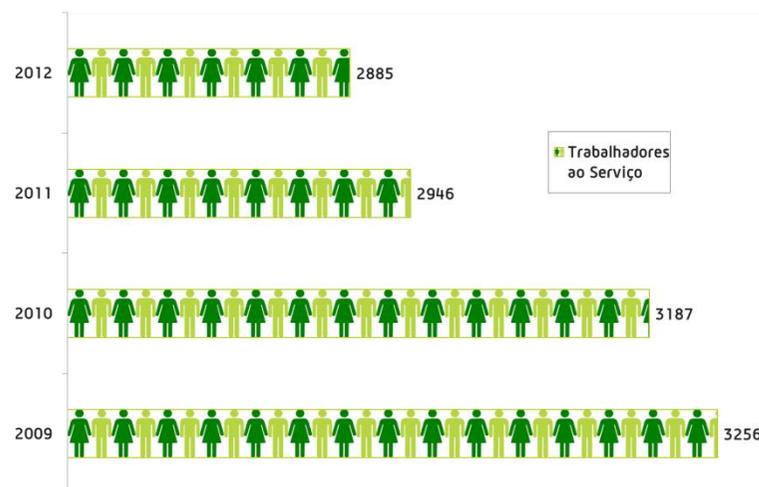
A formação é ministrada anualmente no âmbito das respetivas funções de cada categoria profissional.

Aspeto: Emprego

Indicador LA1

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

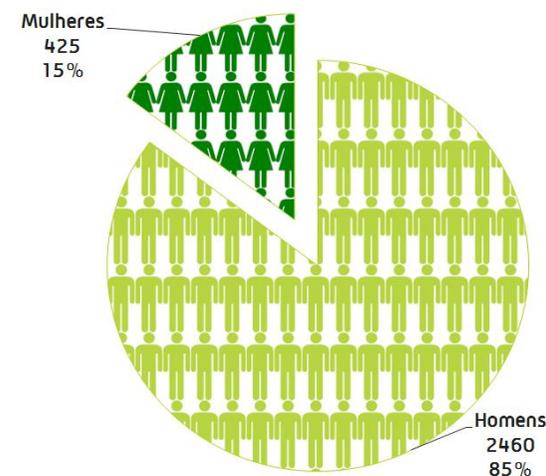
Em 2012, a Empresa prosseguiu o processo de reajustamento dos recursos humanos face às novas situações resultantes, entre outras, da supressão de serviços e atividades não *core*.



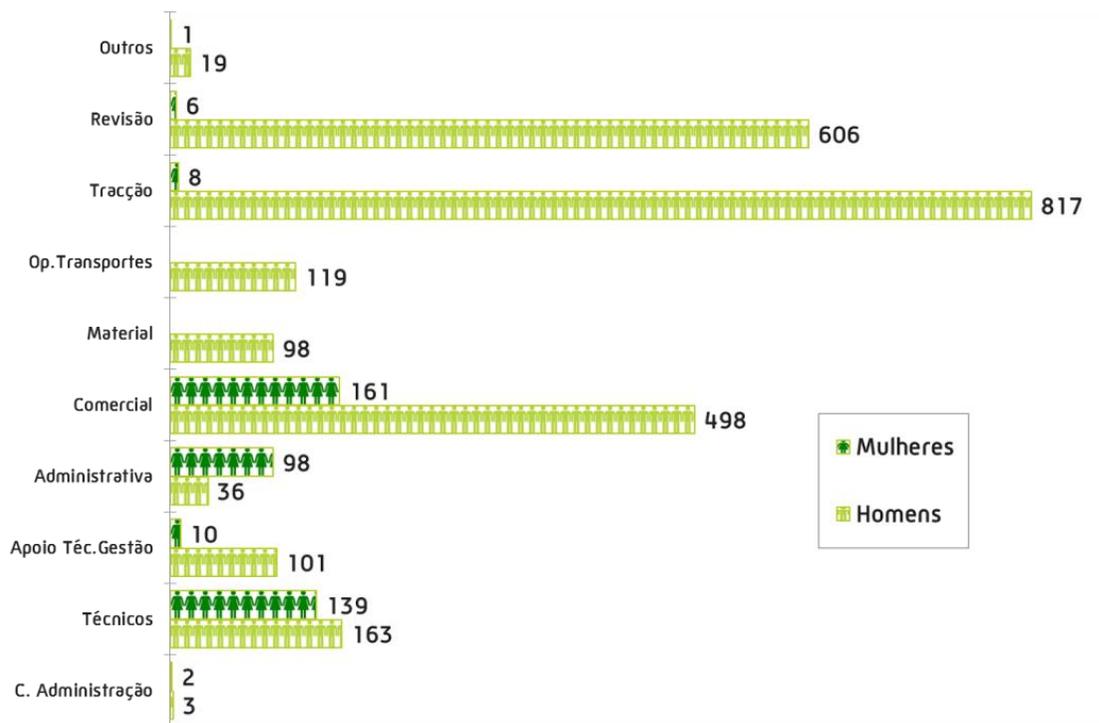
Evolução do efetivo ao serviço na CP.

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

Dado o peso das carreiras operacionais, é assim natural a desproporção entre géneros no efetivo da CP, havendo 85% de população masculina.



Distribuição do pessoal por género.

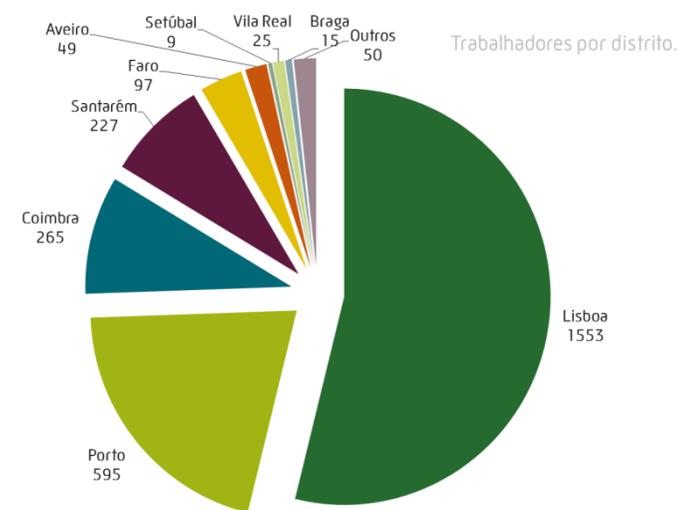


Efetivo por carreira em 2012.

| | | 2011 | 2012 |
|------------------------------|--------------------------|------|------|
| Efetivo | Vinculado | 2982 | 2915 |
| | A Cargo | 2957 | 2894 |
| | Ao Serviço | 2946 | 2885 |
| Efetivo ao serviço | Tempo Inteiro | 2942 | 2881 |
| | Tempo Parcial | 4 | 4 |
| Efetivo Por tipo de Contrato | Contrato a termo Certo | 22 | 0 |
| | Contrato a termo Incerto | 1 | 0 |

Dados relativos ao efetivo em 2011 e 2012.

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

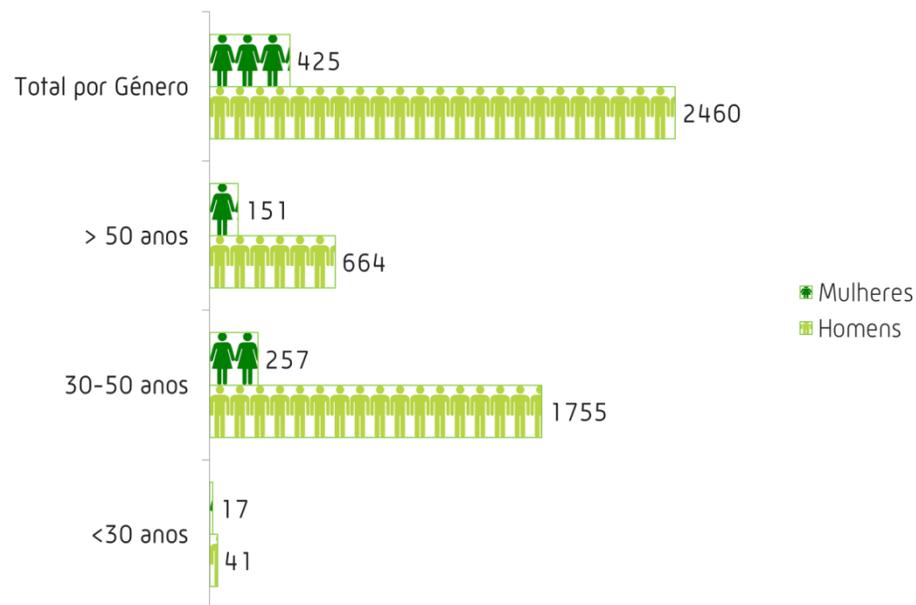


Trabalhadores por distrito.

Indicador LA2

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

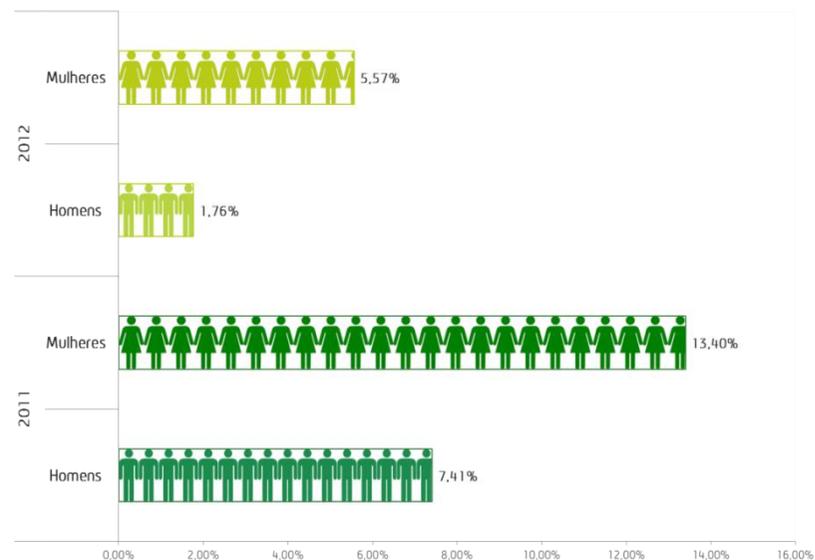
A maior concentração de trabalhadores encontra-se no escalão 30 a 50 anos, sendo a antiguidade média de 21 anos.



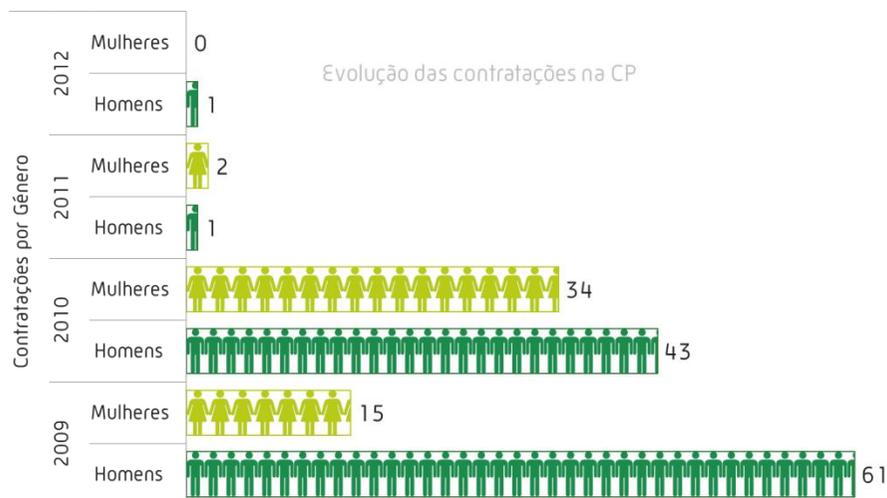
Pirâmide etária,

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

Não houve uma expressiva renovação de quadros, dada a conjuntura regressiva, pelo que apenas se verificou uma transição de um trabalhador de uma empresa do Grupo CP.



Taxa de rotatividade por gênero em 2011 e 2012.



Evolução das contratações na CP nos últimos anos.

Relativamente às saídas de trabalhadores, foram menos expressivas que no ano anterior, registrando-se apenas 68 no quadro de efetivos com vínculo contratual à CP.

| Saídas por Gênero e Motivo | 2011 | | 2012 | |
|----------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Homens | Mulheres | Homens | Mulheres |
| Iniciativa do Trabalhador | 3 | 1 | 5 | 1 |
| Mútuo Acordo | 145 | 52 | 6 | |
| Despedimento | 4 | | 4 | |
| Despedimento coletivo | | | | 19 |
| Reforma por invalidez | 6 | | 5 | |
| Reforma por idade | 17 | 2 | 5 | |
| Falecimento | 1 | | 1 | |
| Fim Contrato a Termo | 17 | 10 | 17 | 4 |
| Fim Contrato de Formação | | 1 | | |
| Cessão Posição Contratual | | | | 1 |
| Outros Motivos | 4 | 1 | | |
| Total por Gênero | 197 | 67 | 43 | 25 |
| Total | 264 | | 68 | |

Motivos de saída da Empresa.

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

Os benefícios para os colaboradores constam da tabela seguinte.

| Benefícios para os Colaboradores | C.Tempo Integral | C.Tempo Parcial |
|---|------------------|-----------------|
| Seguro de Vida | S | S |
| Seguro de Saúde | S | S (*) |
| Cobertura para Invalidez | N | N |
| Licença de maternidade | S | S |
| Licença de paternidade | S | S |
| Provisão para reformas | N | N |
| Participação no capital | N | N |
| 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 |

(*) contratos > 1 ano

Comparação de benefícios dos trabalhadores a tempo inteiro e parcial.

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



Aspeto: Relações entre colaboradores e administração

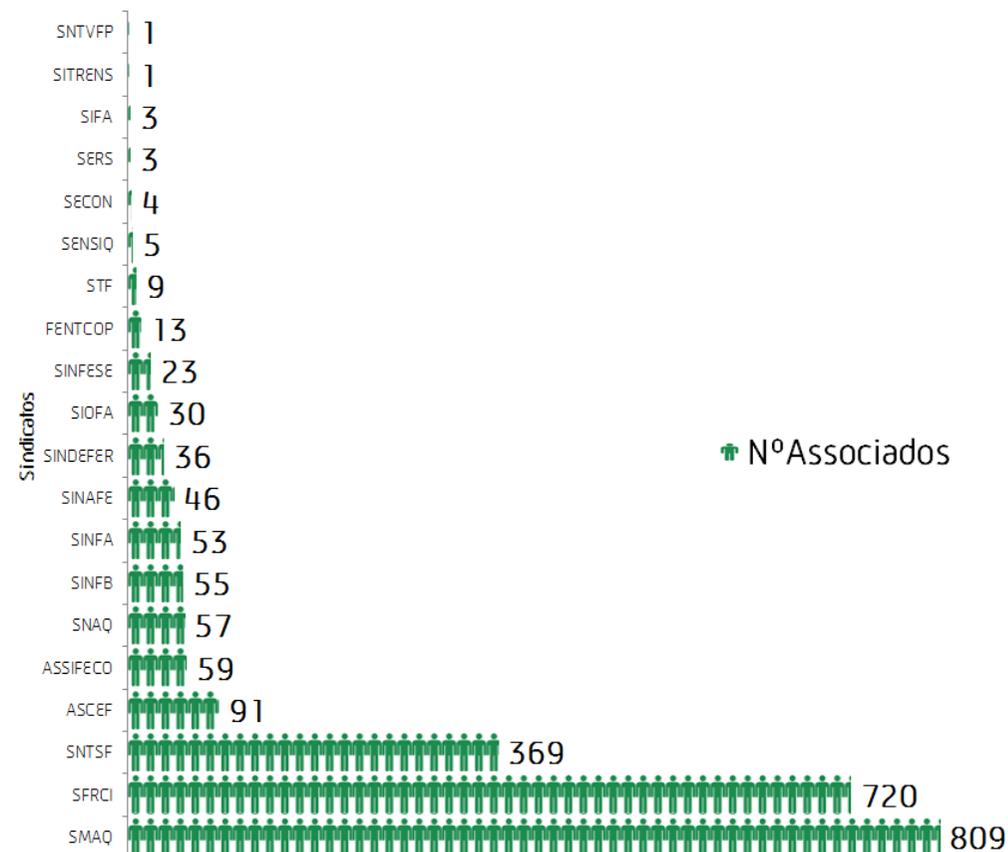
Indicador LA4

Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais e cobertos por acordos coletivos de trabalho.

Todos os trabalhadores são cobertos por acordos coletivos de trabalho. A taxa de sindicalização ronda os 82%.

No final do ano de 2012 estavam registados na Empresa 20 sindicatos, com, pelo menos, um associado.

Verificamos que os sindicatos com mais associados são respeitantes às categorias operacionais – maquinistas (809 associados), revisão (720) e trabalhadores do sector ferroviário (369 associados). Os restantes têm uma expressão muito reduzida, havendo 7 sindicatos com menos de 10 associados.



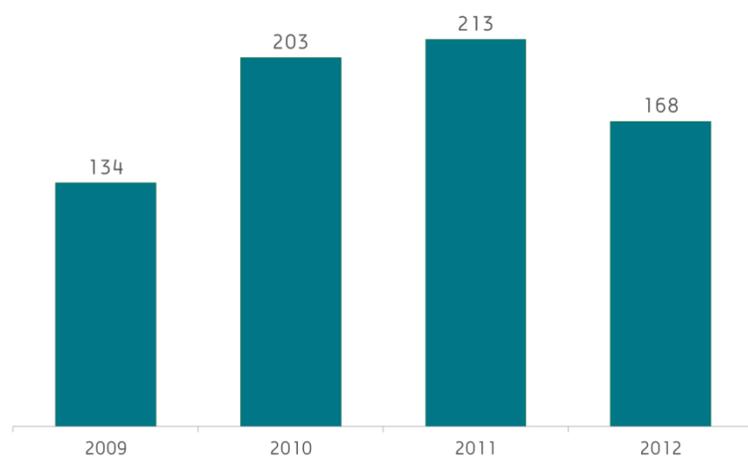
Número de associados em cada sindicato no final de 2012.

Aspeto: Segurança e saúde no trabalho

Indicador LA7

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

Em 2012 inverteu-se a tendência crescente de acidentes de trabalho.



Número anual de acidentes de trabalho.

Os 168 acidentes registados tiveram as seguintes consequências:

| Acidentes de trabalho | CP Lx | CPP† | CPLc | Restantes | 2012 |
|-----------------------|-------|------|------|-----------|------|
| Com Baixa | 45 | 19 | 39 | 2 | 105 |
| Sem Baixa | 7 | 19 | 33 | 4 | 63 |
| TOTAL | 52 | 38 | 72 | 6 | 168 |

| Acidentes de trabalho | CP Lx | CPP† | CPLc | Restantes | 2012 |
|---|---------|-------|-------|-----------|------|
| Nº de dias perdidos de trabalho produtivo | 995,98 | 310,4 | 942,6 | 152 | 2401 |
| Nº de Lesões | 45 | 19 | 39 | 2 | 105 |
| Nº de óbitos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1040,98 | 329,4 | 981,6 | 154 | 2506 |

Acidentes de trabalho por local e consequência.

Indicador LA8

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

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

Para a prevenção da gripe há campanhas de vacinação gratuita, em vários locais de trabalho, em diferentes alturas do ano, para maior abrangência do pessoal operacional que trabalha em regime de turnos.

Aspeto: Formação e educação

Indicador LA10

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

Em 2012, apesar das restrições orçamentais, a formação teve um ligeiro aumento face ao ano anterior, tanto em termos absolutos como na média de horas por colaborador, sendo distribuída por género e categoria profissional de um modo equilibrado.

| Formação | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Nº acções de formação | 670 | 665 | 287 | 419 |
| Nº formandos | 4.283 | 3.753 | 1.709 | 2.920 |
| Total de horas de formação | 99.097 | 71.779 | 28.928 | 40.643 |

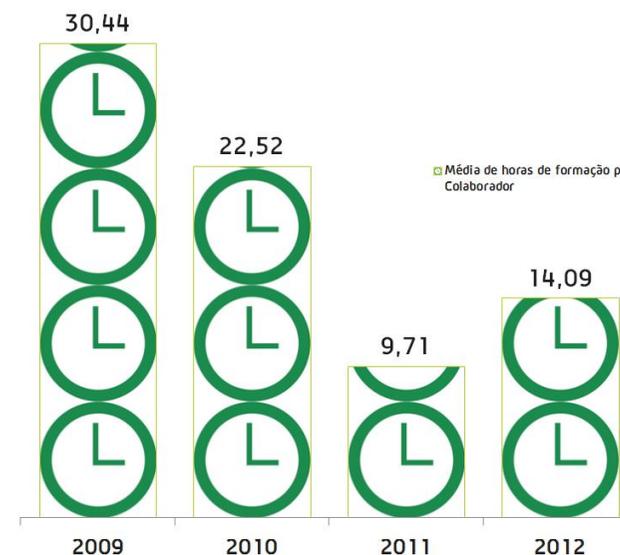
Estadísticas de formação.

| Carreiras profissionais | Horas presença | | Total de Horas | Média de Horas por carreira |
|---------------------------|----------------|---------------|----------------|-----------------------------|
| | Feminino | Masculino | | |
| Conselho de Administração | 34 | 11 | 44 | 6 |
| Técnicos | 2.696 | 2.476 | 5.172 | 11 |
| Apoio Técnico e gestão | 22 | 1.604 | 1.626 | 30 |
| Administrativa | 306 | 224 | 530 | 10 |
| Comercial | 3.129 | 17.900 | 21.028 | 12 |
| Material | 0 | 207 | 207 | 9 |
| Operação de Transportes | 0 | 1.141 | 1.141 | 12 |
| Tração | 479 | 10.179 | 10.658 | 24 |
| Outros | | 237 | 237 | 16 |
| Total | 6.665 | 33.978 | 40.643 | |

Formação por carreira profissional e por género.

| Temas de Formação | Nº Formandos | | | Volume de Formação (horasxformando) |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------------------|
| | Feminino | Masculino | Total | |
| Cliente | 228 | 864 | 1.092 | 13.815 |
| Gestão | 158 | 139 | 297 | 5.551 |
| Pós-Graduações | 1 | | 1 | 71 |
| Qualidade e Ambiente | 7 | 22 | 29 | 202 |
| Segurança-Ciclos | 3 | 452 | 455 | 7.553 |
| Segurança Geral | 67 | 557 | 624 | 4.716 |
| Segurança-Qualificação Técnica | 7 | 273 | 280 | 6.985 |
| Serviços/Línguas | 44 | 21 | 65 | 516 |
| Tecnologias de Informação | 34 | 43 | 77 | 1.236 |
| Total | 549 | 2.371 | 2.920 | 40.643 |

Temas de formação por género.



Média de horas de formação por colaborador desde 2009.

Aspeto: Diversidade e igualdade de oportunidades

Indicador LA13

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

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

| Efectivo por Carreira | 2012 | |
|-----------------------|--------|----------|
| | Homens | Mulheres |
| C. Administração | 3 | 2 |
| Técnicos | 163 | 139 |
| Apoio Téc.Gestão | 101 | 10 |
| Administrativa | 36 | 98 |
| Comercial | 498 | 161 |
| Material | 98 | |
| Op.Transportes | 119 | |
| Tracção | 817 | 8 |
| Revisão | 606 | 6 |
| Outros | 19 | 1 |

Indicador LA13.

Aspeto: Padrões de trabalho do pessoal circulante

Indicador LT11

Políticas e programas relativos a abuso de substâncias.

A CP dispõe de um *Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas*. 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. Este regulamento fixa os termos a que deve obedecer a prevenção e o controlo do consumo de bebidas alcoólicas e de substâncias estupefacientes e psicotrópicas na Empresa:

- Os procedimentos a adotar pela hierarquia e pelos serviços especializados para a identificação, acompanhamento e tratamento de doentes alcoólicos e toxicodependentes;
- Os meios a utilizar no controlo do alcoolismo e da toxicod dependência, bem como a aplicação e a localização desses meios;

- As regras a que fica sujeita a venda de bebidas alcoólicas nas instalações da Empresa;
- A responsabilidade pelas ações de informação e de formação dos trabalhadores nos domínios da prevenção e controlo do alcoolismo e do consumo de estupefacientes e psicotrópicas.

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

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

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



Direitos Humanos



Abordagem da política de gestão

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

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

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

Em Portugal, o trabalho infantil é considerado um crime, sendo punido de acordo com o Código Penal Português.

Portugal foi o país pioneiro a abolir a escravatura, no século XVIII, em 1761.

Sociedade



Abordagem da política de gestão

Projetos sociais

A CP associou-se e patrocinou diversas corridas e eventos através da concessão de gratuidades aos participantes, tais como a Mamamaratonã (evento que se realiza anualmente em Portimão, de apoio à Associação Oncológica do Algarve), a Corrida Sempre Mulher (no âmbito das iniciativas organizadas pela Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Câncer da Mama), comemorações do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, Corrida da Mulher "Lisboa a Mulher e a Vida", Corrida Vencer o Câncer, "Marginal Sem Carros" ou "My Social Project",

Deu-se continuidade ao projeto "Um Amigo Hoje, Um Futuro Amanhã", através do transporte de vários grupos de jovens de bairros carenciados na área limítrofe da linha de Sintra, concelho da Amadora, ao abrigo de uma parceria entre a CP Lisboa e associações de bairros problemáticos. No decorrer de 2012 e ao abrigo deste projeto, viajaram cerca de 1000 jovens, para a realização de diversas atividades lúdicas, culturais e desportivas.

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

Com o objetivo de, promover a solidariedade na época natalícia, lançou-se uma campanha solidária naquele período que consistiu na angariação de alimentos não perecíveis nos Gabinetes de Apoio ao Cliente de Cais do Sodré e Rossio. Em troca, foram oferecidos *vouchers* de viagens nas linhas de Sintra e Cascais.

No sentido da sensibilização e mobilização para a tomada de opção pelo comboio, enquanto modo de transporte económico, confortável, seguro e ecológico foram realizados eventos em parceria com diversas entidades:

- Festival Optimus Alive 2012 – Em parceria com a Câmara Municipal de Oeiras, foi implementado no recinto do festival, o desafio "No Alive, Não Fiques Com os Copos", que consistiu na troca de copos plásticos por voucher CP de bilhete de família;



- "ECO – Trocas" e "Viagens a Troco de Lixo" – Em parceria com os municípios do Barreiro, Moita, Montijo, Alcochete e a S.energia (Agência Regional de Energia) e outros operadores de transporte público, que servem os concelhos referidos, realizou-se a promoção de troca de materiais recicláveis, como papel, latas, embalagens ou pilhas, por títulos de transporte para viagens;
- Parceria CP/ Programa de Educação Ambiental – Câmara Municipal de Oeiras. No âmbito de uma parceria estabelecida entre a CP e a Câmara Municipal de Oeiras para o Programa de Educação Ambiental, a CP Lisboa associou-se ao projeto, com o objetivo de sensibilizar as crianças e jovens para o impacto ambiental da utilização do comboio em detrimento do carro e mobilizá-las no sentido da utilização do transporte público;
- Porto S. Bento, palco da dança – Para comemorar o Dia Mundial da Dança, a Porto Lazer organizou em vários espaços emblemáticos da cidade do Porto, diversos momentos de dança, de vários géneros, surpreendendo o público. A dança invadiu a estação de Porto São Bento com os ritmos suaves do *ballet* clássico, seguidos dos passos acelerados das danças de salão e das milongas de rua, durante cerca de 3 horas;



- Viagem pela Festa na Baixa do Porto - Durante 4 dias o Centro Nacional de Cultura promoveu um conjunto de atividades no Porto, inseridas no âmbito da Festa na Baixa e a CP Porto associou-se a estas iniciativas, através do apoio à divulgação e cedência de espaço no átrio da estação de Porto S. Bento, para a realização de eventos. Neste palco atuaram o Quinteto de Metais do Conservatório de Música do Porto, o Grupo de Cavaquinhos do Porto e o grupo de percussão da Academia de Música de Vilar do Paraíso;



- Art on Chairs* - Em Porto S. Bento e nos comboios suburbanos do Porto, realizou-se uma ação de divulgação da exposição internacional *Art on Chairs*, numa iniciativa conjunta PAREDES - Polo do Design de Mobiliário, CP e REFER. Duas cadeiras, mulheres que carregavam às costas cadeiras, de Paredes até ao Porto, acompanhadas por uma fadista e músicos, atuaram no átrio da estação de Porto S. Bento e no interior dos comboios urbanos, numa viagem de ida e volta entre Paredes e Porto, interagindo e espalhando a sua história aos passageiros.

A CP consciente do crescente interesse e curiosidade que desperta a cultura e o património ferroviário, dinamizou diversas atividades, entre visitas guiadas, organização de colóquios, colaboração na publicação de artigos temáticos ou formação profissional de estagiários.

Visitas guiadas

- Realizaram-se visitas comentadas às estações do Rossio e Santa Apolónia, em parceria com a REFER, E.P.E.;
- A "Festa da Baixa" em Lisboa contemplou uma visita à estação do Rossio, em parceria com a REFER, E.P.E., e com o Centro Nacional de Cultura;
- A "Festa da Baixa" no Porto contemplou uma visita à estação de S. Bento, em parceria com a REFER, E.P.E., e com o Centro Nacional de Cultura.



Divulgação cultural

- Organização do Colóquio "156 Anos de caminho de ferro em Portugal – O que dizem os Arquivos e as Bibliotecas?" que teve lugar na Torre do Tombo, realizado em parceria com a Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas (BAD) e a Torre do Tombo;
- Venda de livros relativos ao património ferroviário patrocinados e nos quais



- a CP participou na publicação;
- Colaboração (artigos e cedência de imagens) nas seguintes publicações:
 - Revista Estrelas e Ouriços;
 - Revista Comboios em Linha da Fundação do Museu Nacional Ferroviário Ginestal Machado (FMNF);
 - Revista do Grupo CP;
 - Flash – Apontamentos ferroviários;
 - Sabores do Ar e Fogo - Livro publicado pelos CTT;
- Colaboração com a Associação de Amigos do Caminho de Ferro de Penafiel, nas comemorações da inauguração do caminho de ferro de Penafiel à Lixa;
- Contributo para o documentário da RTP "O Caminho de Ferro do Douro";
- Colaboração com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para cedência de imagens para Raspadinhas numa série alusiva ao caminho de ferro;

- Contributo para a reportagem da SIC, sobre a linha de Cascais.

Formação profissional de estagiários

| Área de Estudo | Órgão Responsável pelo Estágio | Grau de Ensino | Nº de Estagiários |
|---|--|--|-------------------|
| Técnico de Apoio à Gestão | Direção de Contabilidade e Património | Curso Profissional-Equivalência ao 12º ano | 2 |
| Técnicas Administrativas EFA | | Curso Profissional-Equivalência ao 12º ano | 1 |
| Técnico Oficial de Contas | | Pós-Licenciatura - Ingresso na OTOC | 1 |
| Técnico de Transportes | Direção de Segurança e Coordenação Técnica | Via Profissional-Ensino Secundário (12º ano) | 1 |
| Ciências da Informação e Documentação-Arquivo | Secretaria Geral | Pós-Licenciatura - Curso de Pós-Graduação | 1 |
| | | Pós-Licenciatura - Mestrado | 1 |

Formação profissional de estagiários na CP.

A formação a estagiários externos é habitual na CP, tendo durante o ano sido acolhidos sete estágios profissionais em diversos órgãos da Empresa. Permitiu-se assim aos formandos completar graus de escolaridade nos quais é essencial a componente prática. Deriva de parcerias com escolas e universidades que confiam aos técnicos da CP a formação em ambiente real como complemento à formação teórica.

Pessoas com necessidades especiais

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

Implementou-se ainda o Atendimento Prioritário em todas as bilheteiras, tendo-se criado sinalética própria para o efeito.

A CP, à semelhança dos últimos quatro anos, associou-se às comemorações do dia internacional das pessoas com deficiência, com o objetivo principal de contribuir para uma maior compreensão dos assuntos relativos a esta causa e mobilizar para a defesa da dignidade, dos direitos e do bem-estar das pessoas com deficiência. No dia 3 de dezembro, os nossos clientes com necessidades especiais e um acompanhante viajaram gratuitamente nos comboios da CP.



Atendimento
Prioritário
Priority Service



Prevenção da corrupção

Em termos de prevenção da corrupção foi finalizada com sucesso em 2012 a elaboração de um Guia Prático de Gestão de Riscos de Corrupção, no âmbito da participação no projeto Gestão Transparente, com várias empresas e entidades nacionais, numa iniciativa de prevenção da corrupção e promoção da transparência e integridade.

Fornecedores

No que respeita à contratação de fornecedores, a CP continuou a reger-se pelo Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, tendo sido considerada entidade adjudicante do sector especial dos transportes e adotado a plataforma eletrónica de contratação *Gateway* para a realização de procedimentos públicos de aquisição, em conformidade com a legislação em vigor. Nos procedimentos referentes a 2012, relacionados com aquisições de bens e serviços, a CP recorreu à realização de concursos públicos e limitados ou a consulta a diversas entidades.

Excetaram-se destes procedimentos, cerca de 8 adjudicações efetuadas por ajuste direto com consulta a uma só entidade, mas cujos valores envolvidos não se encontram abrangidos pelos limiares comunitários.

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 é vantajosa face aos valores contratuais conseguidos diretamente pela Empresa, bem como se as características técnicas em causa correspondem às suas necessidades. Assim, até à data foram realizadas, via ANCP, a aquisição de economato, a aquisição de consumíveis de impressão, vigilância e segurança e *renting* de viaturas, por se mostrar adequado e vantajoso.

Prevenção de incêndios

Com o objetivo global de contribuir para a defesa da floresta contra incêndios, em salvaguarda do património florestal e na supressão ou minoração das ocorrências de incêndio, as empresas CP, REFER, FERTAGUS, a TAKARGO Rail, COMSA Rail Transport, e CP Carga uniram-se para criar o "Plano ferroviário de defesa da floresta contra incêndios 2012-2014" para o triénio 2012-2014.

Este plano consubstanciou as ações preventivas e corretivas, com níveis de ações prioritárias no período temporal (maio a setembro) em que a probabilidade de ocorrência de incêndios florestais se intensifica.



Aspeto: Políticas públicas

Indicador S05

Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies

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

Em 2012 a CP contribuiu para as seguintes campanhas:

Campanha Navegante

Objetivo: para divulgar o novo título "Navegante" e o novo tarifário foram produzidos cartazes com a mesma imagem para todos os operadores.



Data de implementação: fevereiro.

Parceiros: CP, Metro e Carris.

Passes e Zapping no multibanco

Objetivo: divulgar possibilidade de recarregamento de passes e Zapping no multibanco.

Data de implementação: outubro.

Parceiros: todos os operadores de transportes de Lisboa.

Comunicação novas regras adesão 4_18 e sub23

Objetivo: dar informação sobre a alteração das regras para obtenção dos passes 4_18 e sub23.

Data de implementação: setembro.

Parceiros: IMT, AMTL, AMTP.



Responsabilidade pelo Produto



Abordagem da política de gestão

A segurança constitui um dos valores profundos da CP, sendo enviado ao IMT anualmente um Relatório Anual de Segurança.

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

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

Aspeto: Saúde e segurança do consumidor

Indicador PR1

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

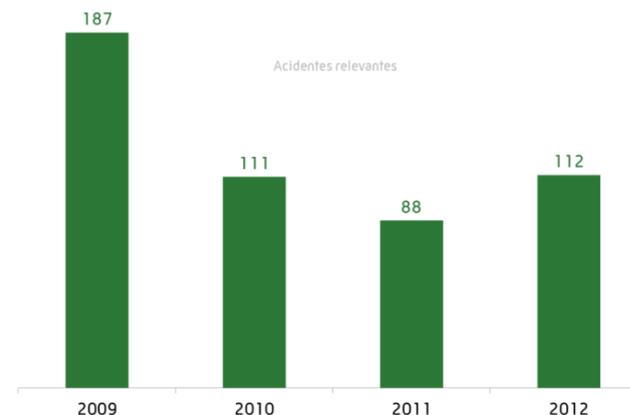
Todas as fases de fornecimento do serviço são avaliadas por entidades competentes, nomeadamente o IMT e a REFER.

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

Ainda assim, em 2012 aumentaram os acidentes relevantes, ficando no entanto, a maioria a dever-se, como habitualmente, a práticas irresponsáveis de terceiros na zona de circulação dos comboios, originando colhidas, por vezes mortais. De referir que em 2012 se registaram 74 vítimas mortais, tendo 50 sido classificadas como presumíveis suicídios.

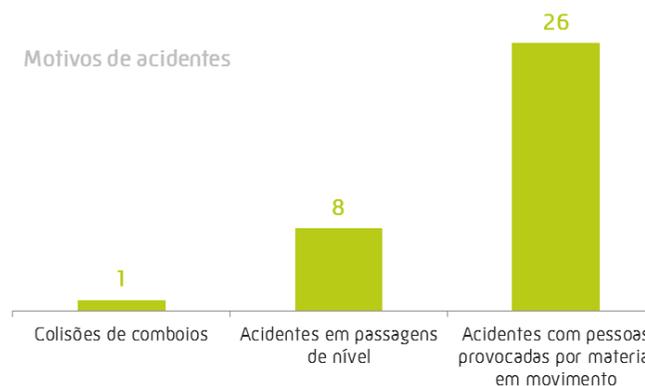
| Fases da vida do Produto | Avaliação da Segurança |
|---------------------------|------------------------|
| Concepção (de Horários) | Sím |
| I & D | Sím |
| Certificação (IMTT) | Sím |
| Produção (serviço) | Sím |
| Promoção | Não |
| Distribuição (P.de Venda) | Sím |

Avaliações de segurança.



Evolução dos acidentes relevantes.

Se tomarmos em conta apenas os acidentes significativos², dos quais são excluídos os acidentes em oficinas, armazéns e parques de material, os presumíveis suicídios e os atos de vandalismo, concluímos que os acidentes totalizaram apenas 35 ocorrências.



Motivos de acidentes em 2012.

² **Acidente significativo** (D.L.62/2010 de 9 de junho) — qualquer acidente que implique, pelo menos, um veículo ferroviário em movimento e provoque a morte ou ferimentos graves a, pelo menos, uma pessoa, ou danos significativos ao material, à via, a outras instalações ou ao ambiente ou uma interrupção prolongada da circulação. Excluem-se os acidentes em oficinas, armazéns e parques de material, os presumíveis suicídios e os atos de vandalismo.

Aspeto: Rotulagem de produtos e serviços

Indicador PR5

Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam.

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

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

Existe ainda o Provedor do Cliente, cuja missão é garantir a promoção e defesa dos direitos, garantias e interesses dos clientes da Empresa, nomeadamente das pessoas com necessidades especiais.

Estudo de satisfação de clientes CP/REFER

A CP desenvolveu em parceria com a REFER o estudo de satisfação de clientes. O trabalho de campo decorreu em março e abril de 2012. A amostra foi constituída por 8.184 passageiros. O intervalo de confiança foi de 95% sendo o erro máximo médio $\pm 3\%$.

O nível de satisfação (NS) foi desagregado em 5 níveis:

- Nada satisfeito/NS (-3);
- Pouco satisfeito/PS (-1);

- Neutro/N (0);
- Satisfeito/S (+1)
- Muito satisfeito (+3).

O grau de importância (GI) que atribuíam a cada temática foi classificado como:

- Irrelevante/IR (0);
- Não importante/NI (1);
- Importante/IP (5)
- Fundamental/FU (10).

A avaliação global por segmento foi a seguinte:

| | Índice Global de Satisfação (De -3 a +3) | Grau de Importância (De 0 a 10) |
|----------------|---|------------------------------------|
| CP Longo Curso | 1,1 | 6,6 |
| CP Regional | 0,9 | 6 |
| CP Lisboa | 0,3 | 6,7 |
| CP Porto | 1 | 6,7 |

Avaliação dos clientes por segmento.

A partir da diferença entre estas duas colunas foram produzidas as seguintes recomendações:

- AP – satisfeitos, há que otimizar.
- IC – satisfeitos mas querem mais serviço.
- INT – quase satisfeitos mas existe concorrência.
- REG – menos satisfeitos que os IC, a preocupação com a supressão (Vouga, Oeste, Coimbra).
- URBL – os menos satisfeitos, relação qualidade/preço *versus* potenciais alternativas.
- URBP – mais satisfeitos e fidelizados que URBL, sente-se ansiarem por algumas melhorias.

Auditorias cliente mistério

As auditorias cliente mistério têm por objetivo:

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

Anualmente são realizadas cerca de duas mil auditorias que avaliam, por amostragem, os cerca de 126 milhões de contactos pessoais a bordo dos comboios e as cerca de 24 milhões de transações efetuadas nas bilheteiras das estações.

Os resultados, em percentagem de cumprimento de requisitos definidos para o atendimento do *front office* CP, para o ano de 2012 são os seguintes:

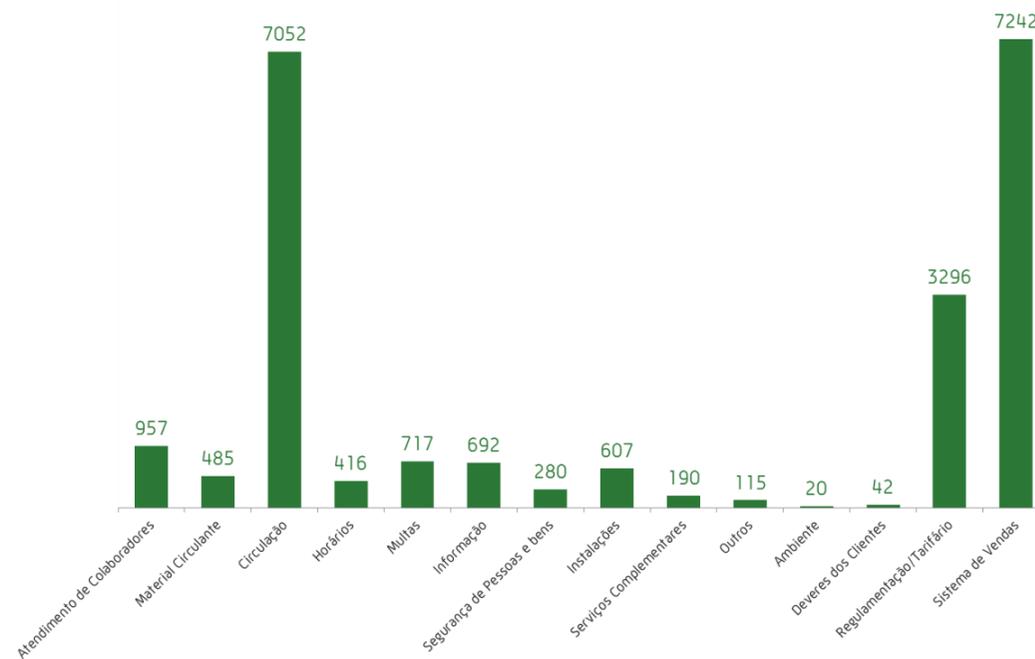
| Auditorias Cliente Mistério | Jan/Mar | Abr/Jun | Jul/Set | Out/Dez |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Bilheteiras | | | | |
| Longo Curso | 83,0% | 80,1% | 82,1% | 79,4% |
| Regional | 87,7% | 92,6% | 93,4% | 97,8% |
| CP Lisboa | 79,9% | 73,7% | 80,8% | 82,3% |
| CP Porto | 90,6% | 94,8% | 90,1% | 92,0% |
| Gabinetes de Apoio ao Cliente | | | | |
| CP Longo Curso | 100,0% | 87,2% | 90,9% | 92,3% |
| CP Lisboa | 82,5% | 70,0% | 68,2% | 85,9% |
| CP Porto | 98,7% | 80,0% | 85,4% | 100,0% |
| Atendimento a bordo | | | | |
| Longo Curso | 90,9% | 96,8% | 91,9% | 98,7% |
| Regional | 92,1% | 92,0% | 91,6% | 98,6% |
| CP Lisboa | 76,7% | 76,9% | 80,2% | 87,2% |
| CP Porto | 89,2% | 92,2% | 91,7% | 91,0% |

Resultados das auditorias cliente mistério.

Sistema Integrado de Sugestões e 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.

No ano 2012 foram registadas 22.441 comunicações no Sistema Integrado de Sugestões e Reclamações, das quais 98,5% se reportam a reclamações.

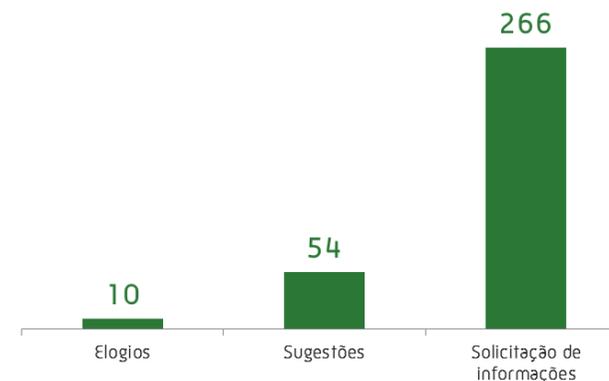


Tipologia das reclamações.

Os principais focos de insatisfação foram os seguintes:

- Sistemas de venda - A introdução dos novos sistemas de distribuição de bilhética sem contacto nas áreas urbanas de Lisboa e Porto, tiveram uma natural reação negativa por parte dos clientes. A sua habituação e a consolidação dos sistemas, fará prever que o número de reclamações por motivo dos sistemas de venda deverá reduzir significativamente;
- Perturbações na circulação - Não é expectável que as reclamações por motivos de perturbações na circulação venham a sofrer grandes alterações. As greves, os atrasos na circulação e a redução de alguns serviços, criam instabilidade nos clientes;
- Tarifário - As reclamações relacionadas com os procedimentos comerciais e de regulamentação tarifária deverão aumentar, devido às alterações introduzidas relativamente aos tarifários e níveis de bonificação de tarifas de certos segmentos (seniores, crianças sub23 e 4_18).

As sugestões, pedidos de informação e elogios, como é normal, têm pouca expressão – registaram-se apenas 330 na totalidade do ano.



Comunicações de clientes que não foram classificadas em reclamações.



Índice GRI



1. Estratégia e análise

| | | |
|-----|---|-------------------------------|
| 1.1 | Mensagem do Presidente do Conselho de Administração | Mensagem do Presidente Pág.5. |
| 1.2 | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades | Mensagem do Presidente Pág.5. |

2. Perfil organizacional

| | | |
|------|--|--|
| 2.1 | Nome da organização | Ficha Técnica – Pág.111. |
| 2.2 | Principais marcas, produtos e/ou serviços | "As nossas marcas" - Pág.31. |
| 2.3 | Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> | "A nossa organização" – Pág. 29. |
| 2.4 | Localização da sede da organização | Ficha Técnica - Pág.111. |
| 2.5 | Número de países onde a organização opera e nome dos países onde as suas principais unidades operacionais estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo Relatório | Portugal. |
| 2.6 | Tipo e natureza jurídica da propriedade | Entidade Pública Empresarial, 100% detida pelo Estado. |
| 2.7 | Mercados servidos | "Servir o mercado" – Pág.27. |
| 2.8 | Dimensão da organização | "A nossa organização" – Pág.29. |
| 2.9 | Mudanças significativas realizadas durante o período de elaboração do Relatório, relacionadas com o tamanho, estrutura, ou controlo acionista | Não ocorreram. |
| 2.10 | Prémios/reconhecimentos recebidos durante o período de relato | "Os nossos prémios" – Pág 32. |

3. Parâmetros do Relatório

Perfil do Relatório

| | | |
|-----|--|---------------------------|
| 3.1 | Período a que se referem as informações. | Ano fiscal de 2012. |
| 3.2 | Data do Relatório anterior mais recente. | 2011. |
| 3.3 | Ciclo de relato. | Anual. |
| 3.4 | Contacto para questões relacionadas com o Relatório ou o seu conteúdo. | Ficha Técnica - Pág. 111. |

3. Parâmetros do Relatório

Âmbito e limites do Relatório

| | | |
|------|--|--|
| 3.5 | Processo para a definição do conteúdo do Relatório. | "Parâmetros do Relatório"- Pág. 8. |
| 3.6 | Limites do Relatório. | "Parâmetros do Relatório"- Pág. 8. |
| 3.7 | Outras limitações de âmbito específico. | "Parâmetros do Relatório"- Pág. 8. |
| 3.8 | Base para a elaboração do Relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações. | Não existiram alterações significativas. |
| 3.9 | Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do Relatório. | Junto aos indicadores. |
| 3.10 | Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores e o motivo da reformulação. | "Parâmetros do Relatório"- Pág. 8. |
| 3.11 | Alterações significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito, limite ou métodos de medição aplicados no Relatório. | Junto aos Indicadores. |

Índice de conteúdo GRI

| | | |
|------|---|------------------------|
| 3.12 | Tabela que identifica a localização de cada elemento do Relatório da GRI. | "Índice GRI" – Pág.96. |
|------|---|------------------------|

Verificação

| | | |
|------|---|--|
| 3.13 | Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do Relatório. | Este Relatório não teve verificação externa, existindo no entanto todos os dados na Direção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão, de modo a poder ser auditado. |
|------|---|--|

4. Governança

| | | |
|-----|---|----------------------------------|
| 4.1 | Estrutura de governança, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governança mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização. | "Órgãos sociais" – Pág. 29. |
| 4.2 | Indicação, caso o Presidente do mais alto órgão de governança também seja um Diretor Executivo (e, se for o caso, quais as suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição). | "A nossa organização" – Pág. 29. |

4. Governança

| | | |
|--|---|--|
| 4.3 | Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos. | Todos os membros são executivos. |
| 4.4 | Mecanismos que permitem aos acionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação. | "Diálogo com os <i>stakeholders</i> " – Pág.36. |
| 4.5 | Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governação, diretoria executiva e restantes executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental). | N.A. |
| 4.6 | Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados. | O Código de Ética da CP, disponível no <i>site</i> , visa o cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares, assim como a atuação ética de todos os profissionais que integram a Empresa. A Comissão de Ética assegura ainda que estes princípios sejam observados. <i>Vide igualmente o Relatório & Contas 2012, no capítulo "Prevenção de conflitos de interesses".</i> |
| 4.7 | Processo para a determinação da composição, das qualificações e nível de conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação e dos seus comités, incluindo quaisquer indicadores de género ou outros de diversidade. | A CP é uma empresa pública, sendo a sua administração nomeada por Resolução do Conselho de Ministros. |
| 4.8 | Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado da sua implementação. | "Visão, missão e valores" – Pág. 11. |
| 4.9 | Procedimento do mais alto órgão de governação para supervisionar na organização, a identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios. | Anualmente, quando é elaborado o Relatório de Sustentabilidade. |
| 4.10 | Processo para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governação, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social. | Periodicamente a administração da CP presta contas à Tutela quanto ao seu desempenho. |
| Compromissos com iniciativas externas | | |
| 4.11 | Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização. | <i>Vide Relatório & Contas 2012.</i> |

4. Governação

4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende. "Organizações a que a CP pertence ou para as quais contribui" – Pág. 33.

4.13 Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa. "Organizações a que a CP pertence ou para as quais contribui" – Pág. 33.

Participação das partes interessadas

4.14 Lista das principais partes interessadas da organização. "Envolvimento com os *stakeholders*" – Pág. 34.

4.15 Base para identificação e seleção das principais partes interessadas. "Envolvimento com os *stakeholders*" – Pág. 34 e "Identificação dos *stakeholders*" – Relatório de Sustentabilidade 2009-2010.

4.16 Formas de consulta às partes interessadas, de acordo com a frequência das consultas, por tipo ou grupo de interessados. "Diálogo com os *stakeholders*" – Pág.36.

4.17 Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados resultantes da consulta, e como a organização lhes responde. "Diálogo com os *stakeholders*" – Pág.36.

Indicadores

Vertente Económica

Abordagem da política de gestão

Pág.43.

Aspeto: Desempenho

| | | |
|-----|--|--------------------------|
| EC1 | Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, compensações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, rendimentos não distribuídos e pagamentos a investidores e governos. | Indicador EC1 – Pág. 44. |
| EC2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas. | Indicador EC2 – Pág.45. |
| EC3 | Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização. | Indicador EC3 – Pág. 46. |
| EC4 | Benefícios financeiros significativos, recebidos do Governo. | Indicador EC4 – Pág. 47. |

Aspeto: Presença no mercado

| | | |
|-----|---|--|
| EC5 | <i>Ratio</i> entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes. | Indicador EC5 – Pág. 48. |
| EC6 | Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais. | Indicador EC6 – Pág. 48. |
| EC7 | Procedimentos para contratação local e proporção de membros gestão de topo recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes. | A CP não opera noutros países, pelo que o seu recrutamento é sempre efetuado em território nacional. |

Aspeto: Impactos económicos indiretos

| | | |
|-----|---|--------------------------|
| EC8 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos. | Indicador EC8 – Pág. 50. |
| EC9 | Impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão. | Indicador EC9 – Pág. 51. |

Vertente Ambiental

Abordagem da política de gestão

Pág. 54.

Aspeto: Matérias-primas

| | | |
|-----|---|--------------------------|
| EN1 | Consumo de materiais por peso ou volume. | Indicador EN1 – Pág.55. |
| EN2 | Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas. | Indicador EN2 – Pág. 57. |

Aspeto: Energia

| | | |
|-----|--|--------------------------|
| EN3 | Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária. | Indicador EN3 – Pág. 58. |
| EN4 | Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária. | Indicador EN4 – Pág.60. |
| EN5 | Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência. | Indicador EN5 – Pág.61. |
| EN6 | Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável. | Indicador EN6 – Pág. 62. |
| EN7 | Iniciativas para a redução do consumo indireto de energia e valor da redução alcançada. | Indicador EN7 – Pág.63. |

Aspeto: Água

| | | |
|------|---|--|
| EN8 | Total de consumo de água, por fonte. | Indicador EN8 – Pág. 64. |
| EN9 | Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água. | A CP não possui captações próprias |
| EN10 | Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada. | N.D. (A CP não dispõe neste momento destes dados). |

Aspeto: Biodiversidade

| | | |
|------|---|---|
| EN11 | Localização e área das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas. | A infraestrutura onde a CP opera estende-se por todo o País, atravessando parques naturais e zonas de proteção especial. Em alguns troços desfruta-se de paisagens e observam-se espécies como em nenhum outro modo de transporte. |
| EN12 | Impactos significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas. | |
| EN13 | <i>Habitats</i> protegidos e recuperados. | Nestas zonas existem as mais diversas espécies de flora e fauna, não estando o comboio conotado com qualquer ameaça para a sua existência. A evolução tecnológica tem igualmente permitido introduzir material circulante com menor índice de ruído, o que contribui para a mitigação dos impactos da sua passagem por estas zonas. |
| EN14 | Estratégias, ações presentes e planos futuros para a gestão dos impactos na biodiversidade. | |
| EN15 | Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas por divisões operacionais, discriminadas pelo nível de risco de extinção. | |

Vertente Ambiental

Aspeto: Emissões, efluentes e resíduos

| | | |
|------------------------------------|--|--|
| EN16 | Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeitos de estufa. | Indicador EN16 – Pág. 65. |
| EN17 | Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso. | Indicador EN17 – Pág. 67. |
| EN18 | Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e reduções obtidas. | Indicador EN18 – Pág. 67. |
| EN19 | Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso. | Indicador EN19 – Pág.68. |
| EN20 | Nox , Sox e outras emissões atmosféricas significativas. | Indicador EN20 – Pág. 68. |
| EN21 | Total de efluentes líquidos (descargas de água) classificados por qualidade e por destino. | <p>Relativamente a licença de descarga de águas residuais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campolide – licença concedida pela CML à CP; • Santa Apolónia – a zona a norte possui descarrega na rede EMEF, que possui licença de descarga da CML; • Entroncamento – as águas residuais CP descarregam na rede da EMEF, que possui licença de descarga da CME; • Contumil – as águas residuais CP, a norte, descarregam na ETAR nas instalações da REFER e na zona sul do parque na rede de saneamento REFER. |
| EN22 | Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento. | Indicador EN22 – Pág. 69. |
| EN23 | Número e volume total de derrames significativos. | Não houve qualquer registo de derrames em 2012, existindo procedimentos internos em caso de ocorrência. |
| EN24 | Quantidade de resíduos transportados ao abrigo da Convenção de Basileia. | A CP não transporta resíduos perigosos. |
| EN25 | Identificação, tamanho, estatuto de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e <i>habitats</i> relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagem. | Não se aplica. A CP não faz descargas diretas. |
| Aspeto: Produtos e serviços | | |
| EN26 | Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacto da mitigação. | Indicador EN26 – Pág. 70. |
| EN27 | Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respetivas embalagens. | O produto vendido pela Empresa (transporte) não é embalado. |
| Aspeto: Conformidade | | |
| EN28 | Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais. | Indicador EN28 – Pág. 72. |

Vertente Ambiental

Aspeto: Transporte

| | | |
|------|--|--|
| EN29 | Impacto ambiental significativo do transporte dos produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas divisões operacionais da organização, bem como no transporte de funcionários. | Não determinado. A CP incentiva o transporte de comboio dos seus colaboradores e familiares, fornecendo gratuitamente títulos de transporte. |
|------|--|--|

Aspeto: Geral

| | | |
|------|--|----------------------------|
| EN30 | Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo. | "Indicador EN30" – Pág.72. |
|------|--|----------------------------|

Vertente Ambiental – Específicos do sector

Composição da frota

| | | |
|-----|---|----------------------------|
| LT2 | Composição da frota, por tipo de combustível. | "A nossa frota" – Pág. 28. |
|-----|---|----------------------------|

Vertente Social - Práticas Laborais e Trabalho Condigno

Abordagem da política de gestão

Pág. 74.

Aspeto: Emprego

| | | |
|------|---|---|
| LA1 | Mão de obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por género e por região. | "Indicador LA1" – Pág. 75. |
| LA2 | Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região. | "Indicador LA2" – Pág. 77. |
| LA3 | Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região. | "Indicador LA3" – Pág. 79. |
| LA15 | Regresso ao trabalho e taxas de retenção a seguir às licenças de maternidade/paternidade, por género. | A seguir às referidas licenças, todos os trabalhadores regressam ao posto de trabalho, que está garantido, de acordo com a legislação laboral portuguesa. |

Vertente Social - Práticas Laborais e Trabalho Condigno**Aspeto: Relações entre colaboradores e administração**

| | | |
|-----|--|---|
| LA4 | Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais e cobertos por acordos coletivos de trabalho. | "Indicador LA4" – Pág.80. 100% de trabalhadores cobertos por acordos coletivos de trabalho. Taxa de sindicalização de 82,37%. |
| LA5 | Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas divisões operacionais da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais. | Não estão estipulados prazos mínimos. |

Aspeto: Segurança e saúde no trabalho

| | | |
|-----|---|--|
| LA6 | Percentagem da mão de obra total representada em comissões formais sobre saúde e segurança. | Não existe a figura da comissão formal, mas a Empresa procede a ações periódicas de sensibilização. |
| LA7 | Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por género e por região. | "Indicador LA7" – Pág.81. |
| LA8 | Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves. | "Indicador LA8" – Pág. 81. |
| LA9 | Tópicos relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos. | A CP não tem acordos formais sobre esta matéria com os sindicatos, exceto no caso de investigação de acidentes de que resulte a morte de um trabalhador. No caso de outros acidentes/incidentes ferroviários é conduzido um inquérito pelas autoridades competentes, estando esta matéria regulada em diversos normativos legais nacionais ou emanados da União Europeia. Tem ainda programas anuais de formação, como se viu no indicador anterior. |

Aspeto: Formação e educação

| | | |
|------|--|-----------------------------|
| LA10 | Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria. | "Indicador LA10" – Pág. 82. |
|------|--|-----------------------------|

Vertente Social - Práticas Laborais e Trabalho Condigno

| | | |
|------|---|--|
| LA11 | Programas para a gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos colaboradores e os assistam na gestão dos objetivos de carreira. | Não foi efetuado um programa específico de gestão de carreiras. No entanto, a CP abriu um concurso para Inspectores de Tração, com uma carga horária de 395 horas de formação e que abrangeu 10 formandos (total de 3950 horas de formação). Este curso permite-lhes estar aptos a exercer as funções de chefia inerentes ao cargo de Inspetor, sem prejuízo do estrito cumprimento pela CP das restrições aplicáveis no âmbito das Leis de Orçamento do Estado." A CP ministrou igualmente uma ação de Formação Pedagógica de Formadores a 12 chefias intermédias (carga horária de 90 horas, no total de 1080 horas de formação) que ficam aptas a ministrar formação interna ou externa. Muitos destes formandos já habitualmente dão formação interna. |
| LA12 | Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e progressão de carreira, por género. | 100%. Em cumprimento das leis do Orçamento de Estado (desde 2011) as promoções/progressões nas carreiras encontram-se suspensas. |

Aspeto: Diversidade e igualdade de oportunidades

| | | |
|------|--|--|
| LA13 | Composição dos órgãos de governação e discriminação dos colaboradores por categoria de acordo com o género (proporção homem/mulher), faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. | "Indicador LA13" – Pág.83. A CP não dispõe de indicadores relacionados com "minorias" devido ao facto de não haver qualquer tipo de discriminação racial, nem quotas obrigatórias. |
|------|--|--|

Aspeto: Remuneração idêntica para homens e mulheres

| | | |
|------|--|--|
| LA14 | <i>Ratio</i> do salário base e da remuneração de mulheres face a homens, por categoria funcional e por região. | Não existe diferença, visto as tabelas salariais serem aplicadas para ambos os géneros. <i>Ratio</i> = 100%. |
|------|--|--|

Vertente Social - Direitos humanos

Abordagem da política de gestão

Pág.85.

Aspeto: Práticas de investimento e de aquisições

| | | |
|-----|---|--|
| HR1 | Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas que incorporem preocupações com os direitos humanos ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos. | Os contratos da CP estão de acordo com a lei em vigor, que proíbe o trabalho escravo, infantil e quaisquer formas de discriminação. |
| HR2 | Percentagem de empresas contratadas, fornecedores críticos e parceiros que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e às medidas tomadas. | 0%. |
| HR3 | Total de horas de formação dos empregados em políticas e práticas relacionadas com os aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados | Não foi administrada formação neste âmbito, por se considerar não ser necessária, no contexto europeu em que a legislação portuguesa |

Vertente Social - Direitos humanos

formados.

se insere.

Aspeto: Não discriminação

HR4 Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.

Não se verificaram (valor = 0).

Aspeto: Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva

HR5 Divisões operacionais e fornecedores identificados com risco de violarem o direito de livre exercício da liberdade de associação e medidas tomadas para apoiar estes direitos.

Princípio consagrado no artigo 46º da Constituição da República Portuguesa.

Aspeto: Trabalho infantil

HR6 Divisões operacionais e fornecedores identificados com risco de ocorrências de trabalho infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.

Não se verificaram. Em Portugal, o trabalho infantil é considerado um crime, sendo punido de acordo com o Código Penal Português.

Aspeto: Trabalho forçado e escravo

HR7 Divisões operacionais e fornecedores identificados com risco de ocorrências de trabalho forçado ou análogo ao escravo infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.

Não se verificaram. Portugal foi o país pioneiro a abolir a escravatura, no século XVIII, em 1761.

Aspeto: Práticas de segurança

HR8 Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização.

O pessoal de segurança pertence a empresas externas, que ministram a formação nessa área.

Aspeto: Direitos dos indígenas

HR9 Violações de direitos humanos das populações indígenas.

Contexto inexistente para a CP, que opera na Europa.

Aspeto: Avaliação

HR10 Percentagem e número total de divisões operacionais que foram sujeitas a revisões de direitos humanos e/ou avaliações de impactos.

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

Aspeto: Mitigações

HR11 Número de queixas sobre direitos humanos, resolvidas por mecanismos formais de reclamações.

Não ocorreram.

Vertente Social – Sociedade**Abordagem da política de gestão**

Pág. 86.

Aspeto: Comunidades locais

| | | |
|------|---|--|
| S01 | Percentagem de divisões operacionais com envolvimento da comunidade, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento. | A responsabilidade social é uma área onde participam praticamente todos os órgãos da Empresa, tanto no quadro da sua atividade profissional como por ação individual dos colaboradores. |
| S09 | Divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais. | O único impacto negativo para a sociedade foi a redução da produção motivada pelas greves, reportada no indicador EC9. |
| S010 | Medidas de prevenção e mitigação implementadas em divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais. | “Oferta” – Pág.17. Sempre que, por questões de sustentabilidade económica e ambiental foi suspensa a prestação do serviço ferroviário, as necessidades de mobilidade das populações foram garantidas por operadores rodoviários a operar localmente. |

Aspeto: Corrupção

| | | |
|-----|---|--|
| S02 | Percentagem e número total de Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção. | Foi finalizada com sucesso em 2012 a elaboração de um Guia Prático de Gestão de Riscos de Corrupção, no âmbito da participação no Projeto Gestão Transparente, com várias empresas e entidades nacionais, numa iniciativa de prevenção da corrupção e promoção da transparência e integridade. |
| S03 | Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização. | Não foi administrada formação, dispondo, no entanto, os colaboradores do Código de Ética da Empresa na <i>intranet</i> , onde estas temáticas são abordadas. |
| S04 | Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção. | Não foram levantadas quaisquer ações disciplinares ou outras devido ao facto de não ter existido matéria que as justificasse. |

Aspeto: Políticas públicas

| | | |
|-----|---|---|
| S05 | Participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> . | “Indicador S05” – Pág.90. |
| S06 | Quantia de dinheiro e contribuições em espécie a partidos políticos, aos seus candidatos e a instituições relacionadas, por país. | A CP não efetua este tipo de contribuições. |

Aspeto: Concorrência desleal

| | | |
|-----|--|---------------------|
| S07 | Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados. | Não se verificaram. |
|-----|--|---------------------|

Aspeto: Conformidade

Vertente Social - Sociedade

| | | |
|-----|---|---------------------|
| S08 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos. | Não se verificaram. |
|-----|---|---------------------|

Vertente Social - Responsabilidade pelo Produto

| | | |
|--|--|----------|
| Abordagem da política de gestão | | Pág. 91. |
|--|--|----------|

Aspeto: Saúde e segurança do consumidor

| | | |
|-----|---|----------------------------|
| PR1 | Fases do ciclo de vida onde os impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços são submetidos a processos de avaliação, e percentagem desses produtos e serviços submetidos a essa avaliação. | "Indicador PR1" – Pág. 92. |
|-----|---|----------------------------|

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

Aspeto: Rotulagem de produtos e serviços

| | | |
|-----|--|---|
| PR3 | Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação. | A CP dispõe de informação relativa aos diversos serviços disponíveis nas estações, no <i>site</i> e nos comboios. Compreende, entre outras, preços, condições de utilização e horários. |
|-----|--|---|

| | | |
|-----|--|---------------------|
| PR4 | Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado. | Não se verificaram. |
|-----|--|---------------------|

| | | |
|-----|--|---------------------------|
| PR5 | Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam. | "Indicador PR5" – Pág.93. |
|-----|--|---------------------------|

Aspeto: Publicidade e privacidade do consumidor

| | | |
|-----|--|---------------------|
| PR6 | Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínios. | Não se verificaram. |
|-----|--|---------------------|

| | | |
|-----|---|---------------------|
| PR7 | Número total de ocorrências e não conformidades com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e <i>marketing</i> , incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo. | Não se verificaram. |
|-----|---|---------------------|

Vertente Social – Responsabilidade pelo Produto

| | | |
|-----|---|---------------------|
| PR8 | Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes. | Não se verificaram. |
|-----|---|---------------------|

Aspeto: Cumprimento

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

Vertente Social – Específicos do sector**Aspeto: Padrões de trabalho do pessoal circulante**

| | | |
|------|---|---|
| LT9 | Políticas e programas para determinar as horas de trabalho, de descanso, instalações de descanso e folgas para o pessoal de condução e revisão. | Os horários de trabalho e descanso estão contemplados nos acordos de empresa, celebrados entre a Empresa e as Organizações Representativas dos Trabalhadores. |
| LT10 | Existência de comunicações pessoais para o pessoal circulante enquanto estão a trabalhar | A totalidade do pessoal de revisão e algum de condução (dependendo do material circulante) têm telemóveis. Quando estão de reserva no depósito têm ainda acesso a <i>internet</i> e <i>mail</i> . |

Aspeto: Abuso de substâncias

| | | |
|------|---|-----------------------------|
| LT11 | Políticas e programas relativos a abuso de substâncias. | "Indicador LT11" – Pág. 84. |
|------|---|-----------------------------|

Aspeto: Programas humanitários

| | | |
|------|--|----------|
| LT15 | Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário. | Pág. 86. |
|------|--|----------|

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

Calçada do Duque, n. 20
1249-109 Lisboa
Nº de Contribuinte: 500 498 601

Conceção e coordenação:
Direção de Planeamento e Controlo de Gestão

Contactos: webmaster@cp.pt

