



COMBOIOS DE PORTUGAL

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015/2016



# FICHA TÉCNICA

CP – Comboios de Portugal, E.P.E.  
Calçada do Duque, n.º 20  
1249 – 109 Lisboa  
N.º Contribuinte: 500 498 601  
Matriculada na C.R.C. Lisboa número 109º  
Capital Estatutário € 3.333.713.275,71 (a 31 de dezembro de 2016)

Conceção e Coordenação:  
Direção de Planeamento e Controlo de Atividade

Contactos: [webmaster@cp.pt](mailto:webmaster@cp.pt)  
Este conteúdo respeita as normas do novo Acordo Ortográfico

---

# ÍNDICE

<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>	<b>8</b>
<b>SOBRE O NOSSO REPORTE</b>	<b>10</b>
<b>IDENTIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS PRINCIPAIS E LIMITES DO RELATÓRIO</b>	<b>12</b>
Contexto de Sustentabilidade	14
<i>Análise de dados</i>	14
<i>Benchmarking</i>	14
<i>Análise de media</i>	14
Diagnósticos internos	14
Participação dos <i>stakeholders</i>	14
Resultado da Avaliação de Materialidade	16
Aspetos materiais	16
Tópicos	20
Abrangência	21
<b>SOBRE NÓS</b>	<b>22</b>
Propriedade	23
Grupo CP	24
EMEF – Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S.A., Ecosaúde – Educação, Investigação e Consultoria em Trabalho, Saúde e Ambiente, S.A.	25
FERNAVE – Formação Técnica, Psicologia Aplicada e Consultoria Em Transportes e Portos, S.A.	25
SAROS – Sociedade de Mediação de Seguros, Lda.	25
Mercados servidos	26
Pessoal	27
Frota	29
Oferta	30
Qualidade do Serviço	31
Procura	33
Proveitos	34
Marcas	35
Institucional	35
Serviços	35
Marcas <i>on line</i>	35
Bilhética	35

---

Cadeia de Aprovisionamentos	36
Cadeia de Valor	37
Organizações a que pertencemos	39
Organizações para as quais contribuímos	40
Prémios Recebidos	41
Marcas Confiança no Ambiente	41
Prémios Eficácia na Comunicação	41
Prémio Marketing, promovido pela publicação Meios & Publicidade	41
<b>CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS</b>	<b>42</b>
<b>A NOSSA ATIVIDADE NO PERÍODO</b>	<b>44</b>
Oferta / Operação	45
Intervenção de meia-vida CPA	45
Horário	45
Campanha “Comboio Histórico do Douro”	47
Transporte de Bicicletas	47
Instalação de Wi-Fi	47
Comboio Literário	47
Tarifário	48
Atualização Tarifária	48
Bilhete Turístico	48
Park & Ride	48
Yield Management	49
APP – CP	49
Bilhética / Distribuição	50
Bilhetes+transporte de bicicleta	50
Cartão CP	50
Validação Obrigatória para Títulos Mensais	50
Bilhetes para Comboios Regionais como complemento AP ou IC no NetTicket	50
Rail & Fly SATA	51
Rail & Fly CP / Emirates	51
Sintra Green Card	51
Inovação	52
Viagem Virtual – imagens Google Train View	52
Pagamento por PayPal na bilheteira <i>On line</i>	52
Projeto TOPRAIL	52
Projeto COI – Centro Operacional Integrado de Lisboa	52

<b>Processos Internos</b>	<b>53</b>
Combate à fraude	<b>53</b>
Sistema de Gestão de Segurança	<b>53</b>
Adaptação de Sistemas para Integração no Perímetro	<b>53</b>
Recrutamento de Recursos Humanos	<b>53</b>
<b>Comunicação</b>	<b>54</b>
Revista “Destinos Magazine”	<b>54</b>
CP no Instagram	<b>54</b>
Campanha de Descontos AP e IC	<b>55</b>
Campanhas INTRA_RAIL	<b>55</b>
De “Musicodependente a Comboiodependente”	<b>56</b>
Campanha Internacional	<b>56</b>
Produtos Turísticos	<b>56</b>
<b>Gestão do Património</b>	<b>57</b>
Intervenções em Parques de Material Circulante	<b>57</b>
Rentabilização do Património	<b>57</b>
Desafetação do domínio público ferroviário do Terminal do Terreiro de Paço	<b>57</b>
<b>Intervenção Social</b>	<b>58</b>
<i>Train to Paris</i>	<b>58</b>
<b>Efemérides</b>	<b>59</b>
160 anos do Comboio em Portugal	<b>59</b>
100 anos da Estação de S. Bento	<b>59</b>
125 anos da chegada do comboio à cidade da Covilhã	<b>59</b>
<b>Qualidade</b>	<b>60</b>
Certificação	<b>60</b>
<b>A NOSSA VISÃO INTERNACIONAL</b>	<b>61</b>
Declaração sobre Alterações Climáticas	<b>62</b>
<i>UIC Declaration on Sustainable Mobility and Transport</i>	<b>63</b>
<i>Railway Climate Responsibility Pledge</i>	<b>64</b>
<b>A NOSSA VISÃO SOBRE CONDUTA RESPONSÁVEL</b>	<b>65</b>
Ética	<b>67</b>
Privacidade do Consumidor	<b>68</b>
Prevenção da Corrupção	<b>69</b>
Contribuição para a Cultura	<b>70</b>

---

<b>Pessoas com Necessidades Especiais</b>	<b>71</b>
Serviço SIM – Serviço Integrado de Mobilidade	71
Ensaio rampas – estação Oriente	71
Especificidades dos comboios	71
Especificação Técnica de Interoperabilidade Respeitante à Acessibilidade de Pessoas com Mobilidade Reduzida	72
Associações Representativas	72
Novo protocolo CP / INR	73
Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	73
<b>A NOSSA VISÃO SOBRE OS CLIENTES</b>	<b>74</b>
Alguns dados de atendimento	76
Segurança	77
Avaliação	77
Acidentes	77
Simulacros	78
Satisfação dos Clientes	79
Estudo de Satisfação de Clientes	79
Tratamento de Reclamações	80
Auditorias Cliente Mistério	81
<b>A NOSSA VISÃO SOBRE OS COLABORADORES</b>	<b>82</b>
Plano de benefícios aos trabalhadores	84
Salário Médio	86
Dados de efetivo	87
Formação	89
Saúde e Segurança no Trabalho	90
Exposição a Doenças	91
Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas	92
<b>A NOSSA VISÃO ECONÓMICA</b>	<b>93</b>
Contribuição para a Sociedade	95
Apoios Estatais	96
Investimento	97
<b>A NOSSA VISÃO AMBIENTAL</b>	<b>98</b>
Ruído	100
Plano Ferroviário Contra Riscos Hidrológicos	101

---

Plano Ferroviário de Defesa da Floresta Contra Incêndios	102
Consumo de Água	103
Energia	104
Consumos	104
Intensidade dos Consumos	106
Emissões de CO <sub>2</sub>	107
Scope 1	107
Scope 2	107
Scope 3	108
Pegada de Carbono	109
2015	109
2016	109
Intensidade das Emissões	110
Emissões de Substâncias Destruidoras da Camada de Ozono	111
Outras Emissões	112
Materiais	113
Resíduos	115
<b>ÍNDICE GRI G4</b>	<b>117</b>

---

# MENSAGEM DO PRESIDENTE





Herdeira natural de um património com 160 anos, a CP-Comboios de Portugal comemorou em 2016 com orgulho esta data simbólica, fiel aos seus compromissos de promover a mobilidade sustentável pela prestação de um serviço de transporte de acesso universal, de cada vez maior qualidade, adequado às necessidades do mercado.

O transporte ferroviário é um imperativo social e ambiental. Fazê-lo com condições de conforto, regularidade e segurança, promovendo a coesão territorial e social, é um desafio feito de metas constantemente ultrapassadas.

A CP encerrou 2016 reforçando o crescimento de passageiros que se verifica desde o final de 2013. Durante o ano foram transportados cerca de 115 milhões de passageiros, correspondendo a um aumento de 2,5% relativamente a 2015 e de 7,8% face a 2013. Este crescimento foi transversal a todos os serviços da CP, com destaque para o Longo Curso e para os Urbanos de Lisboa.

Não obstante a ausência de atribuição de Indemnizações Compensatórias (em 2014 haviam sido atribuídos à CP 17,9 milhões de euros, o que representara por sua vez cerca de metade do valor atribuído em 2013), a CP conseguiu criar valor para a sociedade com a sua operação, tendo mantido no período de relato um EBITDA recorrente positivo.

A estratégia seguida tem-se centrado essencialmente na obtenção da sustentabilidade económica, sem descurar no entanto as nossas responsabilidades social e ambiental. Com esta estratégia conseguimos uma redução de 20% na nossa pegada de carbono e, entre 2015 e 2016, o consumo de papel reduziu-se 11%. Continuámos a tratar os nossos resíduos com uma taxa de valorização de 61,2%. Patrocinámos a cultura, principalmente pela divulgação do nosso vasto património histórico. Cuidámos do bem estar dos nossos colaboradores tanto por meio de diversos benefícios aos que estão no ativo, como por meio de compensações pecuniárias aos que rescindiriam o seu contrato de trabalho por mútuo acordo.

Para o futuro a CP prevê continuar a trajetória de crescimento da procura e de criação de valor para a sociedade, continuando a potenciar a “Rede CP” como alternativa de mobilidade para toda a população, com vista a reforçar a quota do modo ferroviário, com as vantagens ambientais que daí decorrem.

Para concretizar os desafios que se avizinham contamos como sempre com os nossos principais ativos – os nossos clientes e colaboradores – e com o apoio da Tutela e restantes *stakeholders*.



# **SOBRE O NOSSO REPORTE**

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

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



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

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



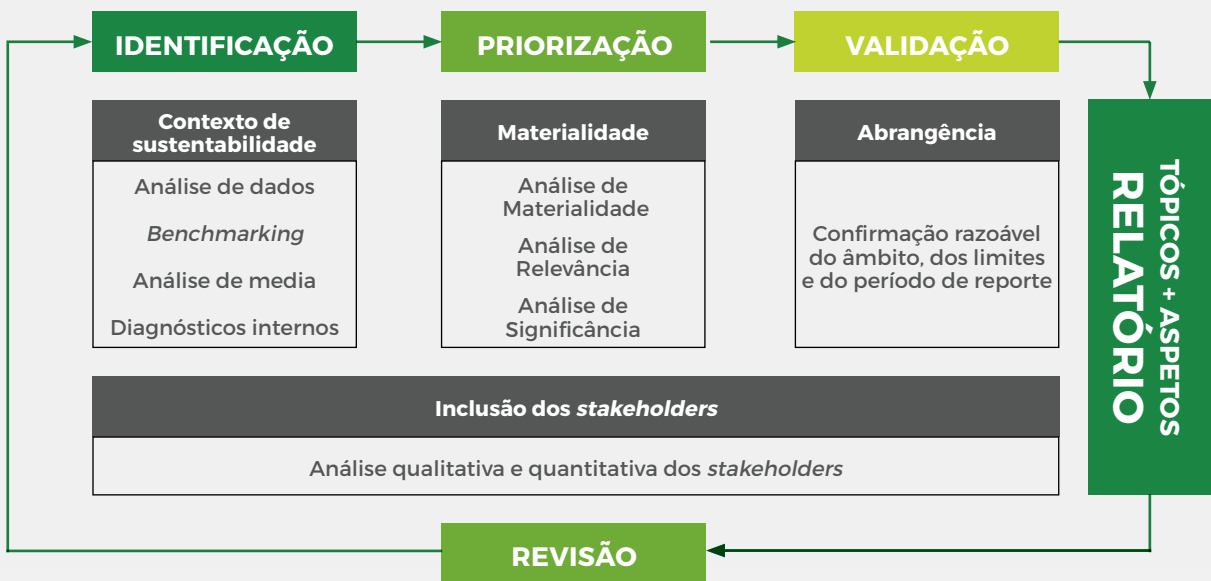
# IDENTIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS PRINCIPAIS E LIMITES DO RELATÓRIO



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

A informação aqui relatada pode ser complementada com os Relatórios e Contas 2015 e 2016, nomeadamente no que respeita aos indicadores financeiros e no que respeita à governação da empresa com os Relatórios de Governo Societário 2015 e 2016.

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



As secções “Para o Futuro” incluídas ao longo deste relatório mostram os nossos compromissos para 2017 e anos seguintes.

Qualquer esclarecimento sobre a informação publicada pode ser fornecido por: [webmaster@cp.pt](mailto:webmaster@cp.pt)

Este Relatório não foi sujeito a uma verificação externa.

# CONTEXTO DE SUSTENTABILIDADE

Declaração  
de Materialidade

G4-24 no  
Índice GRI

Para avaliação do contexto de sustentabilidade foram utilizados diversos modos:

## Análise de dados

Pelas conclusões dos inquéritos, estudos de mercado, barómetros à qualidade percebida, reclamações e outra troca de informação com os *stakeholders*.

## Benchmarking

Pelo estudo de relatórios de sustentabilidade de outras empresas, principalmente do mesmo ramo de actividade e documentação da UIC (União Internacional dos Caminhos de Ferro)<sup>1</sup>.

## Análise de *media*

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

## Diagnósticos internos

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

## Participação dos *stakeholders*

Tanto por contactos regulares como por troca de informação ou reuniões específicas, são analisados os assuntos a ser reportados.

Os *stakeholders* identificados foram os seguintes:

### Clientes

### Estado e Entidades Reguladoras

- Regulador IMT
- Entidades Governamentais

### Fornecedores

- Financiadores
- Outros fornecedores (\*)

### Comunicação Social

### Trabalhadores

- Colaboradores
- Organ.Representativas dos Trabalhadores

### Sociedade

### Parceiros Estratégicos

- Municípios
- Outros Operadores de Transportes
- ONGs

(\*) Entre os principais fornecedores, pela sua importância para o *core business* da empresa, salientam-se a EMEF (manutenção do material circulante) e a IP (detentor da infraestrutura ferroviária).

<sup>1</sup> Nomeadamente: "Railways and Sustainable Development - A Global Perspective", UIC ([www.uic.org](http://www.uic.org)).

Para consulta dos *stakeholders* foram utilizadas as seguintes ferramentas de diálogo:

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

# RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE MATERIALIDADE

## Aspetos materiais<sup>2</sup>

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

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

Declaração  
de Materialidade

G4-19 no  
Índice GRI

<sup>2</sup> Aspetos – lista de assuntos coberta pelas *guidelines* da GRI.

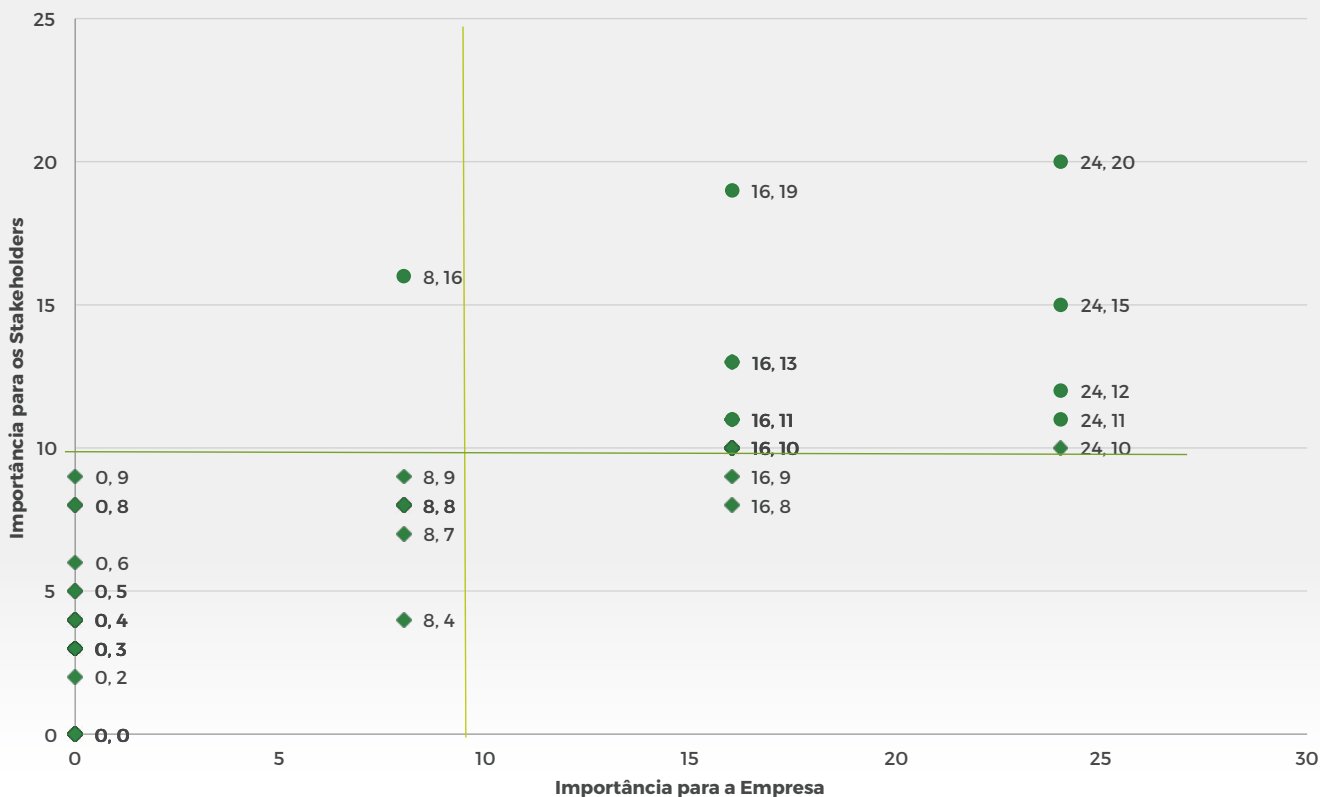


		Clientes	Estado	Fornecedores	Financiadores	Media	Colaboradores e ORT	Parceiros	Sociedade	Empresa
<b>Categoria</b>	<b>Económica</b>									
<b>Aspetos</b>	Desempenho		○	○	○	○	○	○	○	○
	Presença no Mercado					○	○	○		
	Impactos Económicos Indiretos		○	○	○	○	○	○	○	○
	Práticas de Aprovisionamento		○	○		○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

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



### Avaliação da Materialidade



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

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

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

## Tópicos<sup>3</sup>

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

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

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

O tópico “Eficiência Energética da Operação” é abordado pelos cálculos de emissões de CO<sub>2</sub>.

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

Relativamente à “Poluição do Solo” é um assunto tratado pelo aspeto “Efluentes e Resíduos”.

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

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

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

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

# ABRANGÊNCIA

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

O relatório reporta aos anos civis de 2015 e 2016.

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

# SOBRE NÓS



# PROPRIEDADE

A CP é uma empresa pública de transporte ferroviário de passageiros, detida a 100% pelo Estado.

# GRUPO CP



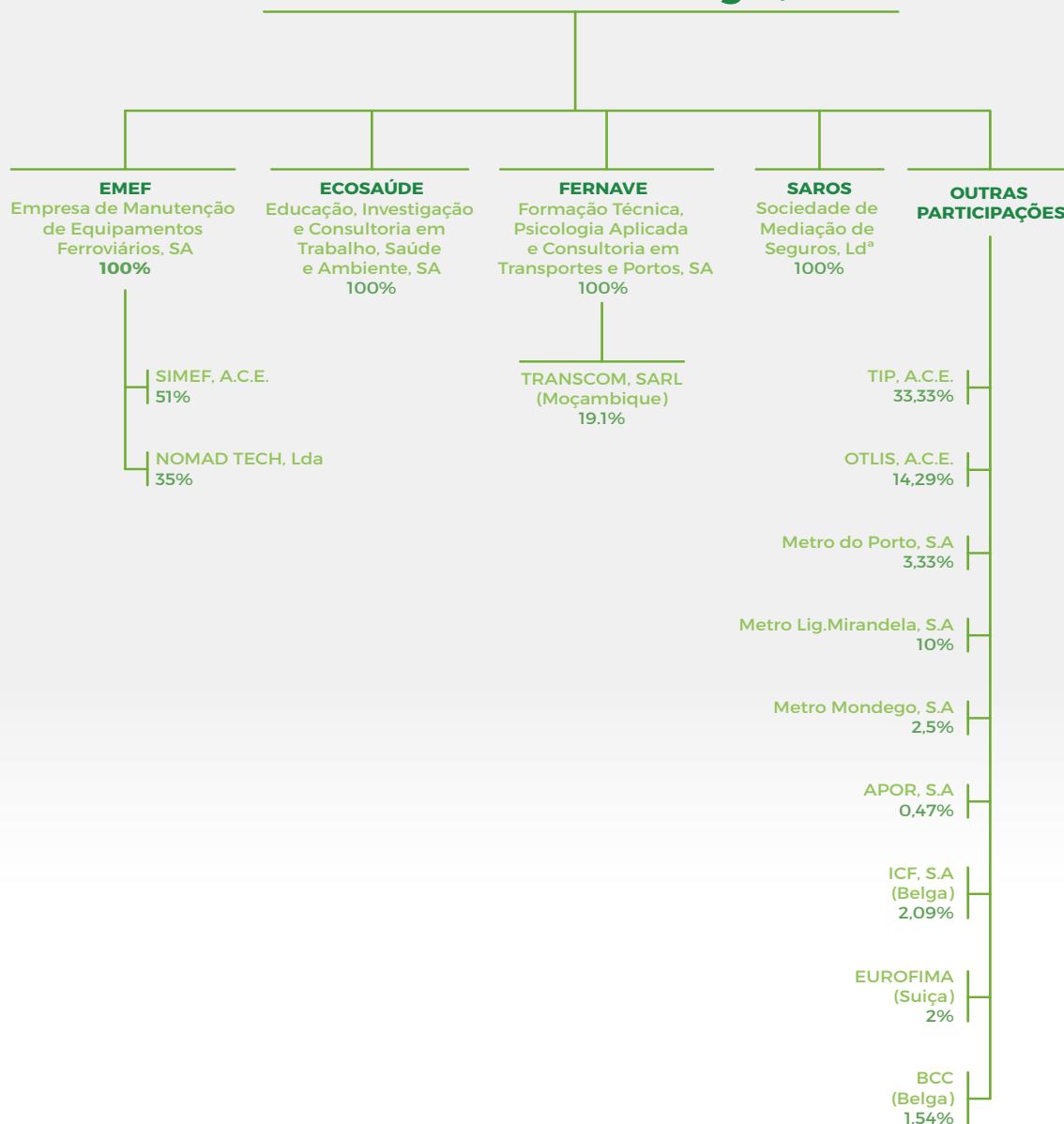
A CP controla empresas na esfera dos fornecimentos no sector e detém participações minoritárias casuísticas.

Com um volume de negócios próximo dos 265 milhões de euros e um ativo na ordem dos 668 milhões de euros, a actividade do grupo permitiu a

circulação de mais de 29 milhões de comboios-quilómetro e transportou perto de 115 milhões de passageiros com segurança e conforto. No Grupo, no final de 2016, trabalhavam 3.798 colaboradores.

O esquema seguinte apresenta as participações da CP e suas empresas participadas a 31-12-2016:

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





Durante o ano de 2015 não se registaram alterações às participações da CP. A 20 de janeiro de 2016, cumpridas as condições por parte do comprador e da aprovação governamental, concluiu-se o processo de privatização da CP Carga S.A., com a assinatura final do respetivo contrato de venda à MSC Mediterranean Shipping Company Rail (Portugal) - Operadores Ferroviários, S.A. O processo foi aprovado pelas instâncias competentes, nomeadamente a Autoridade da Concorrência, que deu o seu aval às condições já contratualizadas em parecer emitido em dezembro de 2015.



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

A EMEF tem um vasto objeto nos domínios da engenharia ferroviária e é responsável pela manutenção da maioria do material circulante da CP. Realiza o fabrico, reabilitação, grande reparação e manutenção de equipamentos, veículos ferroviários, navios e autocarros, bem como o estudo de instalações oficiais para manutenção.



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

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



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

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



**SAROS - Sociedade  
de Mediação  
de Seguros, Lda.**

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

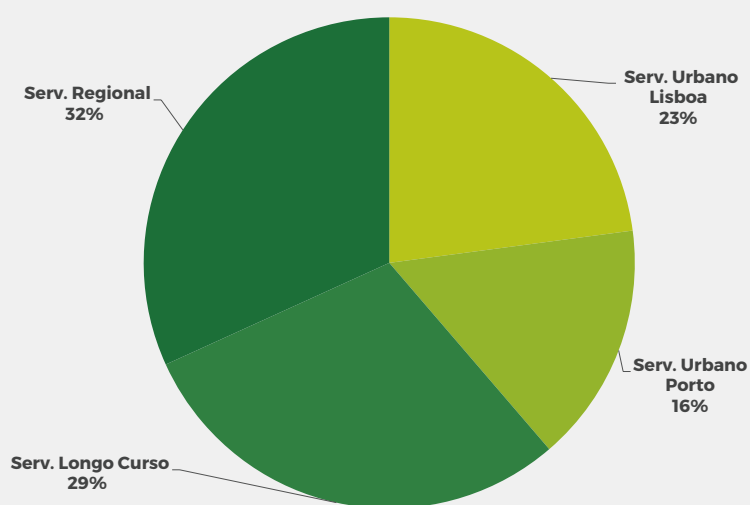
# MERCADOS SERVIDOS

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

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

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

Em termos de comboios quilómetro a distribuição em 2016 foi a seguinte:



# PESSOAL

A CP é um dos maiores empregadores do País, tendo terminado o ano de 2016 com 2708 trabalhadores a cargo. Em 2015 e 2016 saíram da empresa 121 trabalhadores, maioritariamente por revogação do contrato de trabalho por mútuo acordo ou por reforma. Em 2016 verificou-se um processo de recrutamento no âmbito da estratégia de rejuvenescimento do quadro de efetivos, com a entrada de 138 colaboradores.

		2014	2015	2016	Δ 2016 2015
Efetivo final	Vinculado	2 753	2 719	2 737	18
	A Cargo	2 718	2 684	2 708	24
	Ao Serviço	2 712	2 678	2 703	25
Efetivo Médio ao Serviço		2 780	2 696	2 669	-27

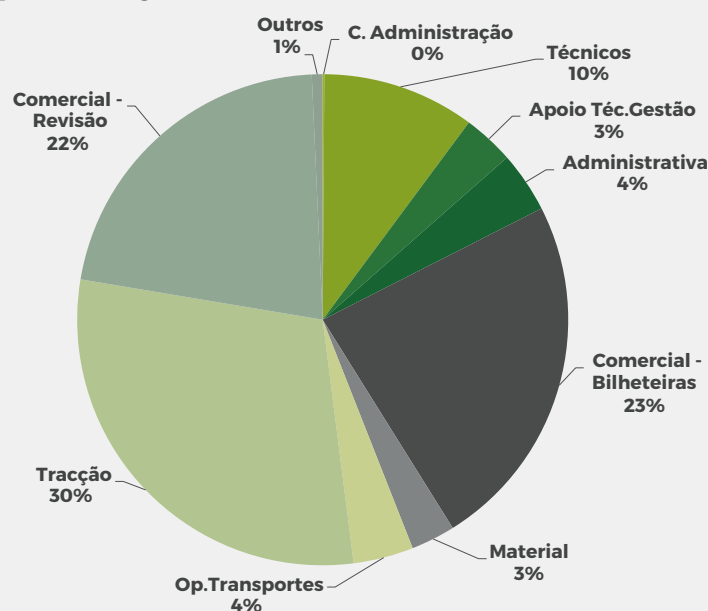
**Efetivo Vinculado** - efetivo que tem vínculo com a empresa, embora possa não estar a prestar serviço ou não ser pago (inclui licenças sem vencimento, efetivo cedido/requisitado que não é pago pela empresa).

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

**Efetivo ao Serviço** - efetivo que presta serviço na empresa.

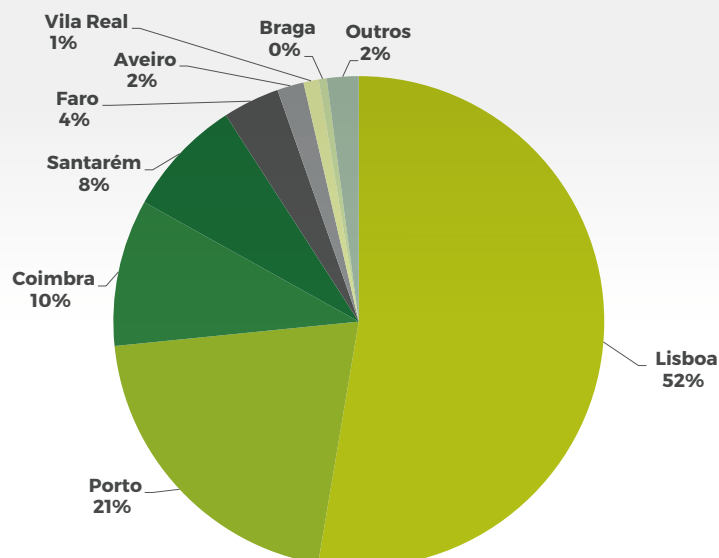
Cerca de 75% dos colaboradores são operacionais das carreiras profissionais comercial (pessoal ao serviço nas bilheteiras e na revisão) e tração (maquinistas e categorias ligadas à condução dos comboios).

## Distribuição do Efetivo Final por Categorias Profissionais em 2016



Os postos de trabalho concentram-se nas principais cidades.

## Efetivo Final por Distrito em 2016



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

		2014	2015	2016	Δ 2016 - 2015
Efetivo Final ao Serviço	Tempo Inteiro	2 707	2 676	2 702	26
	Tempo Parcial	5	2	1	-1
Efetivo por tipo de Contrato	Contrato a termo certo	0	0	0	0
	Contrato a termo incerto	0	0	0	0

No final de 2016 havia cerca de 14% de mulheres no quadro de efectivos ao serviço, devido à forte componente operacional da Empresa. No entanto, ao nível do Conselho de Administração ou das Chefias de 1º Nível, essa percentagem é muito superior:

**Discriminação por género e por categoria, incluindo os órgãos de Governação**

**G4-LA12 no Índice GRI**

	2015			2016		
	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria
C. Administração	4	2	33%	4	2	33%
Chefias 1º Nível	10	6	38%	10	7	41%
Restantes	2291	365	14%	2310	370	14%

Notas: Valor de Efetivo Final ao Serviço.

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

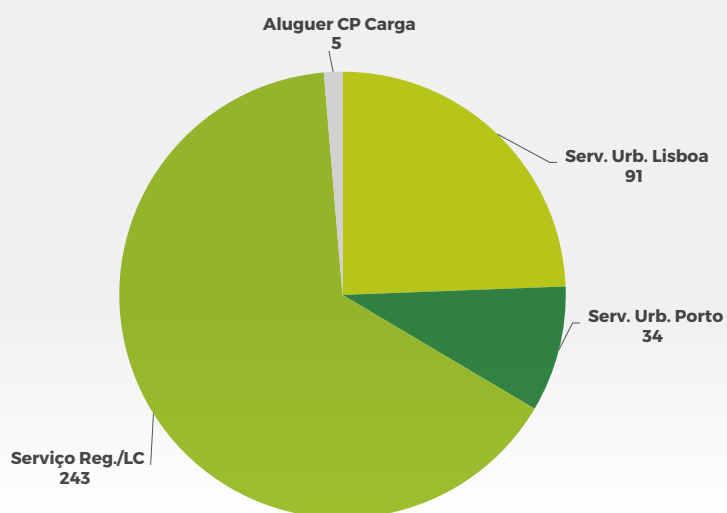
# FROTA

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

À data de 31 de dezembro de 2016, o parque total de material circulante da CP era composto por 798 unidades. Destas, 373 unidades constituíam o parque ativo em serviço comercial: 189 automotoras elétricas, 50 automotoras *diesel*, 25 locomotivas elétricas, 6 locomotivas *diesel* e 103 carruagens.

No parque ativo encontravam-se incorporadas 20 automotoras *diesel* das séries 592 e 592.2, alugadas à RENFE.

## Parque Ativo CP 2016 (Unidades de Material)



# OFERTA

Em 2015, a oferta da CP, avaliada em Comboios\*Quilómetro foi de 28.834 milhares de CK, valor semelhante ao registado no ano anterior. Em 2016 foi de 29.128 milhares de CK, valor 1% superior ao registado no ano anterior.

Verificaram-se, no entanto, diversos ajustamentos à oferta, dos quais se destacam, em 2015, a alteração dos horários nas Linhas de Cascais, Sintra/Cintura e Algarve, a extensão de comboios intercidades a Braga e a reposição, por um período experimental, do serviço na Linha do Leste. Em 2016, salienta-se a extensão de comboios Alfa Pendular a Guimarães, a criação de comboios diretos entre Coimbra e Porto Campanhã e, na Linha do Sado, o prolongamento do serviço entre Setúbal e Praias do Sado-A.

Os lugares quilómetro oferecidos apresentaram um ligeiro crescimento, com maiores taxas de ocupação decorrentes do crescimento da procura.

Comboios Quilómetro (*10 <sup>3</sup> )	2014	2015	2016	2016 /2015
Serv. Urbano Lisboa	6 861	6 644	6 670	0,4%
Serv. Urbano Porto	4 568	4 565	4 604	0,9%
Serv. Longo Curso	8 380	8 534	8 593	0,7%
Serv. Regional	9 033	9 091	9 260	1,9%
<b>TOTAL</b>	<b>28 843</b>	<b>28 834</b>	<b>29 128</b>	<b>1,0%</b>

Lugares Quilómetro Oferecidos (*10 <sup>6</sup> )	2014	2015	2016	2016 /2015
Serv. Urbano Lisboa	5 939	5 829	5 918	1,5%
Serv. Urbano Porto	2 166	2 251	2 272	0,9%
Serv. Longo Curso	2 468	2 559	2 641	3,2%
Serv. Regional	2 216	2 193	2 296	4,7%
<b>TOTAL</b>	<b>12 790</b>	<b>12 832</b>	<b>13 126</b>	<b>2,3%</b>

# QUALIDADE DO SERVIÇO

O índice global de regularidade da CP em 2015 foi de 98% e em 2016 de 99%.

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

Em 2015 verificou-se uma melhoria do Índice de Pontualidade diária face ao ano anterior, tendo piorado ligeiramente em 2016.

A pontualidade, principalmente do serviço de Longo Curso, é fortemente condicionada pelas condições da infraestrutura. Os atrasos resultaram essencialmente de afrouxamentos impostos pela IP (limitações de velocidade para trabalhos na infraestrutura), acidentes com pessoas, avarias de sinalização e de material motor.

Pontualidade Diária	2014	2015	2016	2016-2015
<b>Serv. Urbano Lisboa (1)</b>				
Sintra / Azambuja	86,1%	89,0%	89,2%	0,2 p.p.
Cascais	90,5%	85,4%	89,4%	4,0 p.p.
Sado	89,2%	88,4%	85,3%	-3,1 p.p.
<b>Serv. Urbano Porto (1)</b>				
Aveiro	88,1%	87,4%	85,9%	-1,5 p.p.
Braga	92,4%	94,2%	91,8%	-2,4 p.p.
Caíde	91,7%	94,0%	92,3%	-1,7 p.p.
Guimarães	90,0%	92,8%	90,1%	-2,7 p.p.
<b>Serv. Longo Curso (2)</b>				
Alfas	74,5%	79,0%	73,4%	-5,6 p.p.
Intercidades	68,2%	77,0%	76,2%	-0,8 p.p.
<b>Serv. Regional (2)</b>				
Serv. Regional	80,4%	88,7%	84,7%	-4,0 p.p.
<b>Global CP (2)</b>	<b>92,0%</b>	<b>92,9%</b>	<b>91,6%</b>	<b>-1,3 p.p.</b>

Notas: (1) Atrasos superiores a 3 minutos

(2) Atrasos superiores a 5 minutos



# PROCURA

Em 2015 foram transportados pela CP 112 milhões de passageiros, correspondendo a um aumento de 2% relativamente a 2014. Em 2016 manteve-se a tendência de crescimento com cerca de 115 milhões de passageiros transportados, correspondendo a um aumento de 2,5% relativamente a 2015 (+2,8 milhões de passageiros transportados).

Este crescimento da procura em 2016 foi transversal a todos os serviços da CP, destacando-se o Serviço de Longo Curso com um crescimento de 9,4%, ultrapassando os 6 milhões de passageiros e o Serviço Urbano de Lisboa com um crescimento de 2%, ou seja, mais 1,5 milhões de passageiros.

Para estes resultados contribuiu decisivamente a dinâmica comercial implementada nos últimos anos que tem permitido aproveitar as sinergias entre os vários serviços da empresa, gerando uma procura induzida entre os Serviços Urbano e Regional e os comboios de Longo Curso.

Passageiros (*10 <sup>3</sup> )	2014	2015	2016	2016-2015	2016 /2015
Serv. Urbano Lisboa	74 378	75 865	77 375	1 511	2,0%
Serv. Urbano Porto	19 665	20 060	20 794	734	3,7%
Serv. Longo Curso	5 245	5 508	6 025	517	9,4%
Serv. Regional	10 497	10 591	10 647	57	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>109 785</b>	<b>112 024</b>	<b>114 841</b>	<b>2 818</b>	<b>2,5%</b>

Passageiros-Quilómetro (*10 <sup>3</sup> )	2014	2015	2016	2016-2015	2016 /2015
Serv. Urbano Lisboa	1 136 462	1 158 740	1 186 772	28 031	2,4%
Serv. Urbano Porto	587 206	599 745	618 991	19 247	3,2%
Serv. Longo Curso	1 348 668	1 412 093	1 539 568	127 475	9,0%
Serv. Regional	446 476	454 325	457 431	3 106	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3 518 813</b>	<b>3 624 903</b>	<b>3 802 762</b>	<b>177 859</b>	<b>4,9%</b>

Nota: Face ao Relatório de Sustentabilidade de 2014 reclassificaram-se os valores do serviço Porto-Vigo do serviço Regional para o Longo Curso, dado que se trata de um serviço internacional.

# PROVEITOS

Em 2015 os proveitos de tráfego situaram-se nos 220,6 milhões de euros, representando um acréscimo superior a 6 milhões de euros face a 2014 (+2,9%). Em 2016, os proveitos de tráfego ultrapassaram os 230 milhões de euros, representando um acréscimo de quase 10 milhões de euros face ao ano anterior (+4,4%). Os proveitos acompanharam a tendência de crescimento da procura sendo influenciados pelo maior peso relativo dos títulos ocasionais e do Serviço de Longo Curso. De notar que nos dois anos não houve aumentos tarifários.

Proveitos Tráfego (*10 <sup>3</sup> )	2014	2015	2016	2016-2015	2016 /2015
Serv. Urbano Lisboa	73 283	75 058	78 396	3 338	4,4%
Serv. Urbano Porto	24 363	24 704	25 189	485	2,0%
Serv. Longo Curso	88 921	92 725	98 616	5 891	6,4%
Serv. Regional	27 762	28 072	28 121	49	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>214 329</b>	<b>220 558</b>	<b>230 322</b>	<b>9 764</b>	<b>4,4%</b>

(\*) Em 2014 não inclui valores residuais contabilizados em outros Órgãos.

Nota: Face ao Relatório de Sustentabilidade de 2014 reclassificaram-se os valores do serviço Porto-Vigo do serviço Regional para o Longo Curso, dado que se trata de um serviço internacional.

# MARCAS

## Institucional



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%.

## Serviços

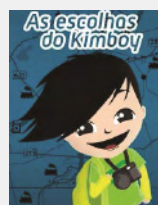
A CP tem associadas marcas a cada um dos diferentes serviços.



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

## Marcas on line

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



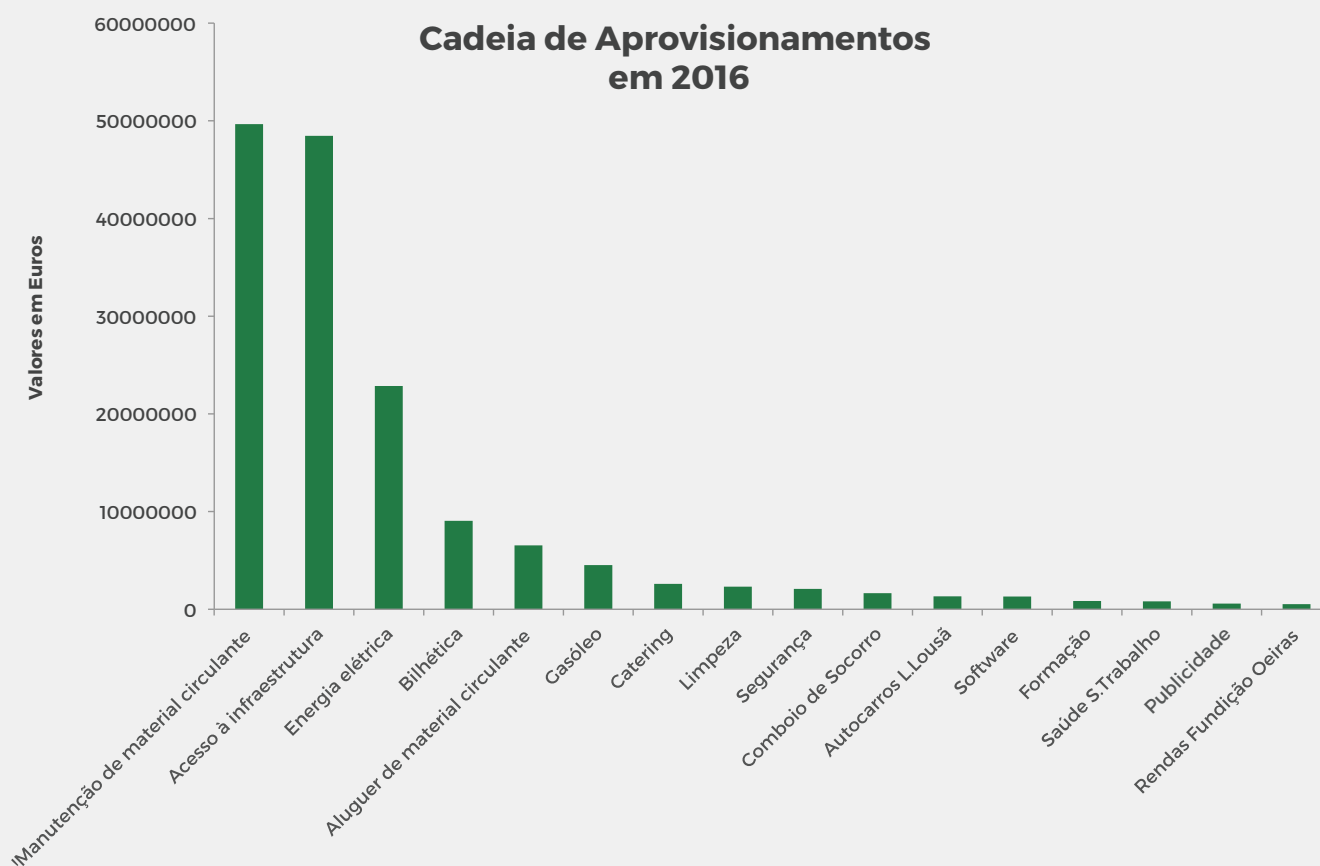
## Bilhética

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



# CADEIA DE PROVISIONAMENTOS

A CP produz transporte ferroviário de passageiros. Para o efeito vende títulos de transporte que constituem o contrato entre o cliente e a empresa. Os principais fornecedores têm assim relação com a circulação e com a manutenção de comboios.



81% dos fornecedores são portugueses, sendo 18% espanhóis (pelo aluguer de material circulante à RENFE) e 1% irlandeses (licenças de *software* Microsoft). Os principais financiadores são a DGTF (Direção Geral de Tesouro e Finanças - Portugal), a Eurofima (Suíça) e o Banco Europeu de Investimento (Luxemburgo).

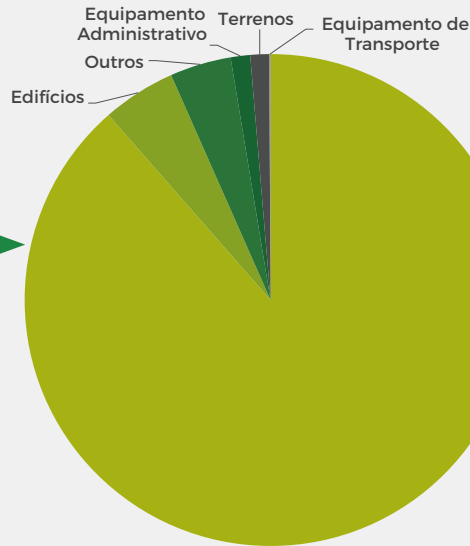
Os aprovisionamentos seguem um Regulamento de Compras que se encontra disponível em:

[https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1\\_a\\_empresa/2\\_principios\\_bom\\_governo/compras.pdf](https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/compras.pdf)

# CADEIA DE VALOR

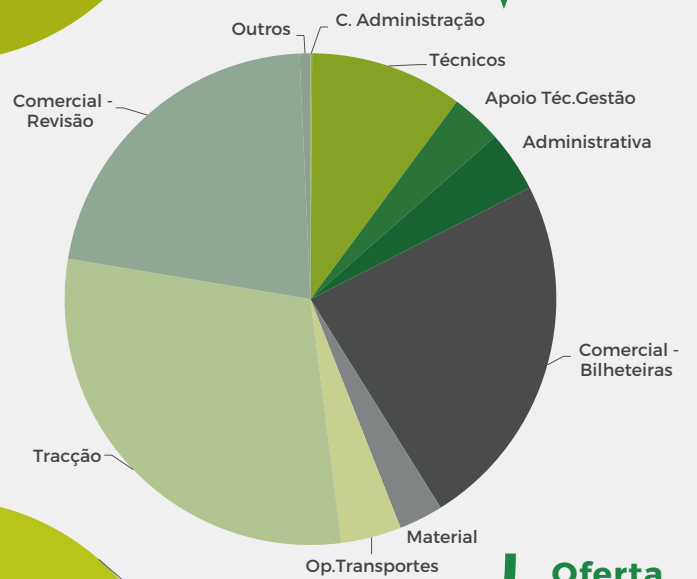
## Ativos

O maior peso é do material circulante, necessário para o transporte



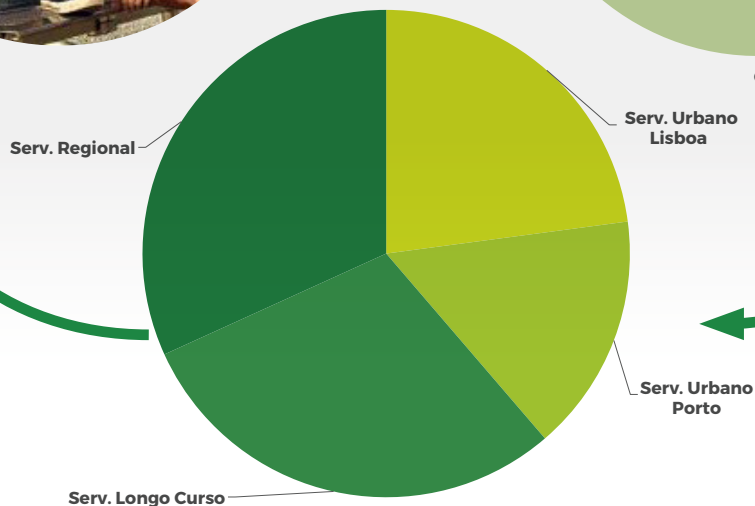
## Pessoal

São predominantes as carreiras que servem diariamente milhares de passageiros



## Clientes

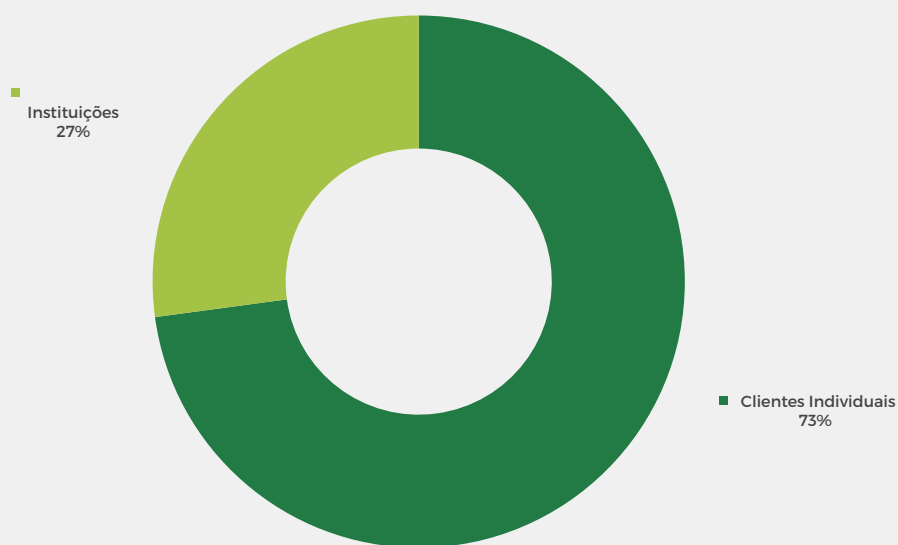
Que beneficiam de transporte e são a nossa fonte de receita



## Oferta

O serviço aos diferentes segmentos de mercado permite-nos contribuir para a mobilidade do País.

### Cientes



73% dos clientes da CP são particulares. As Instituições são, por exemplo, Empresas ou Ministérios que adquirem direitos de viagem para os seus colaboradores ou classes profissionais.

# ORGANIZAÇÕES A QUE PERTENCEMOS

## Organizações Nacionais

Sigla	Nome
AMTC	Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
TPNP	Turismo do Porto e Norte de Portugal
PFP	Plataforma Ferroviária Portuguesa

## Organizações Nacionais Participadas

Sigla	Nome
FMNF	Fundação Museu Nacional Ferroviário Armando Ginestal Machado
OTLIS	Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A.C.E.
TIP	Transportes Intermodais do Porto, A.C.E.

## Organizações Internacionais

Sigla	Nome
UIC	International Union of Railways
CER	Community of European Railway and Infrastructure Companies
CIT	International Rail Transport Committee
ERRAC (1)	European Rail Research Advisory Council
EURAIL Group	Organização gestora dos passes EURAIL e InterRail.
COLPOFER (2)	Collaboration of Railway Police and Security Services
FIP'S	Group for International Travel Facilities for Railway Staff
ETCR	European Training Center for Railways
EUROC	European Rail Operating Community Consortium

(1) A CP representa o Estado Português

(2) Grupo Especial dentro da UIC

## Organizações Internacionais Participadas

Sigla	Nome
EUROFIMA	European Company for the Financing of Railroad Rolling Stock
ICF S.A.	Intercontainer- Interfrigo ICF S. A.

# ORGANIZAÇÕES PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

Organizações Nacionais	
Sigla	Nome
<b>FERROFER</b>	Federação Portuguesa de Clubes Ferroviários
<b>SANGFER</b>	Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue
<b>GDC</b>	Grupo Desportivo Campanhã
<b>UHDC</b>	União Humanitária de Doentes com Cancro (pontual)



# PRÉMIOS RECEBIDOS

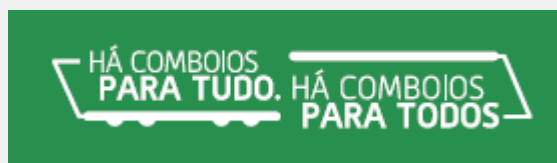
## Marcas Confiança no Ambiente

A CP, em 2015, ficou em terceiro lugar na lista das empresas de serviço público apontadas como Marca de Confiança no Ambiente, elaborada pela “Seleccções do Readers Digest”.

## Prémios Eficácia na Comunicação

Em 2015 a CP recebeu o galardão de Ouro dos Prémios Eficácia na Comunicação 2015 pela campanha “Há comboios para tudo. Há comboios para todos.”. Foi o mais alto prémio na categoria “Outros Serviços e Administração Pública”. Esta campanha foi concebida para divulgar todos os descontos que fazem parte do portefólio comercial do serviço de Longo Curso.

## Prémio Marketing, promovido pela publicação Meios & Publicidade



Os Prémios Marketing, promovidos pela publicação Meios & Publicidade, distinguem as melhores estratégias de marketing, as campanhas, ações e decisões que podem fazer a diferença para marcas e empresas, contribuindo, assim, para a sua notoriedade e crescimento. A CP ganhou o galardão bronze, na categoria Automóvel e Transportes, dos prémios de Marketing 2015 com a campanha “Há comboios para tudo. Há comboios para todos”.



# CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS

A CP desenvolve a sua atividade utilizando um conjunto de normas, procedimentos internos, regulamentos e legislação externa, face aos quais tem de garantir que a operação e os negócios se desenvolvem na absoluta observância do seu cumprimento.

A CP, de acordo com as boas práticas de gestão da organização, nomeadamente com o recomendado pelo IIA (*Institute of Internal Auditors*), implementa um sistema de controlo interno em que o controlo de gestão se apresenta como o 1º nível de abordagem na gestão dos riscos e em que o gestor operacional é o responsável pelo risco. Num 2º nível, surgem as diferentes funções de supervisão e de controlo, apresentando-se a avaliação e a monitorização, desenvolvidas pela Auditoria Interna, como o 3º nível, tendo como objetivo a eficiência e eficácia dos processos, a confiança e integridade da informação financeira e operacional, bem como a salvaguarda de ativos.

Assim, os principais elementos do Sistema de Controlo, baseiam-se nos procedimentos, normas, desenvolvidos pelas diferentes áreas, acompanhados, monitorizados e auditados pela Auditoria Interna.

Relativamente à Gestão de ações de auditoria e no que respeita ao planeamento da ação de auditoria, são estabelecidos os objetivos da auditoria e o âmbito de trabalho. Em função do objetivo que se pretende atingir, estabelece-se um programa de trabalho adequado ajustando a natureza e extensão dos testes – controlo ou substantivos –, a efetuar.

O âmbito da auditoria consiste na identificação do(s) processo(s) a auditar, bem como o período a analisar.

Posteriormente, procede-se à recolha de informação em que a Auditoria Interna apreende, confirma e amplia o conhecimento da organização e do Sector, nos seus vários aspetos, nomeadamente, através do estudo da documentação apropriada e da avaliação da qualidade dos sistemas de informação, contabilísticos e de controlo interno em vigor. Deve ser recolhida e analisada informação de base sobre as atividades a auditar, de modo a verificar impactos potenciais na auditoria, abrangendo esta informação os seguintes elementos:

- Políticas, planos, procedimentos, leis, regulamentos e contratos que possam ter um impacto relevante nas operações e relatórios;

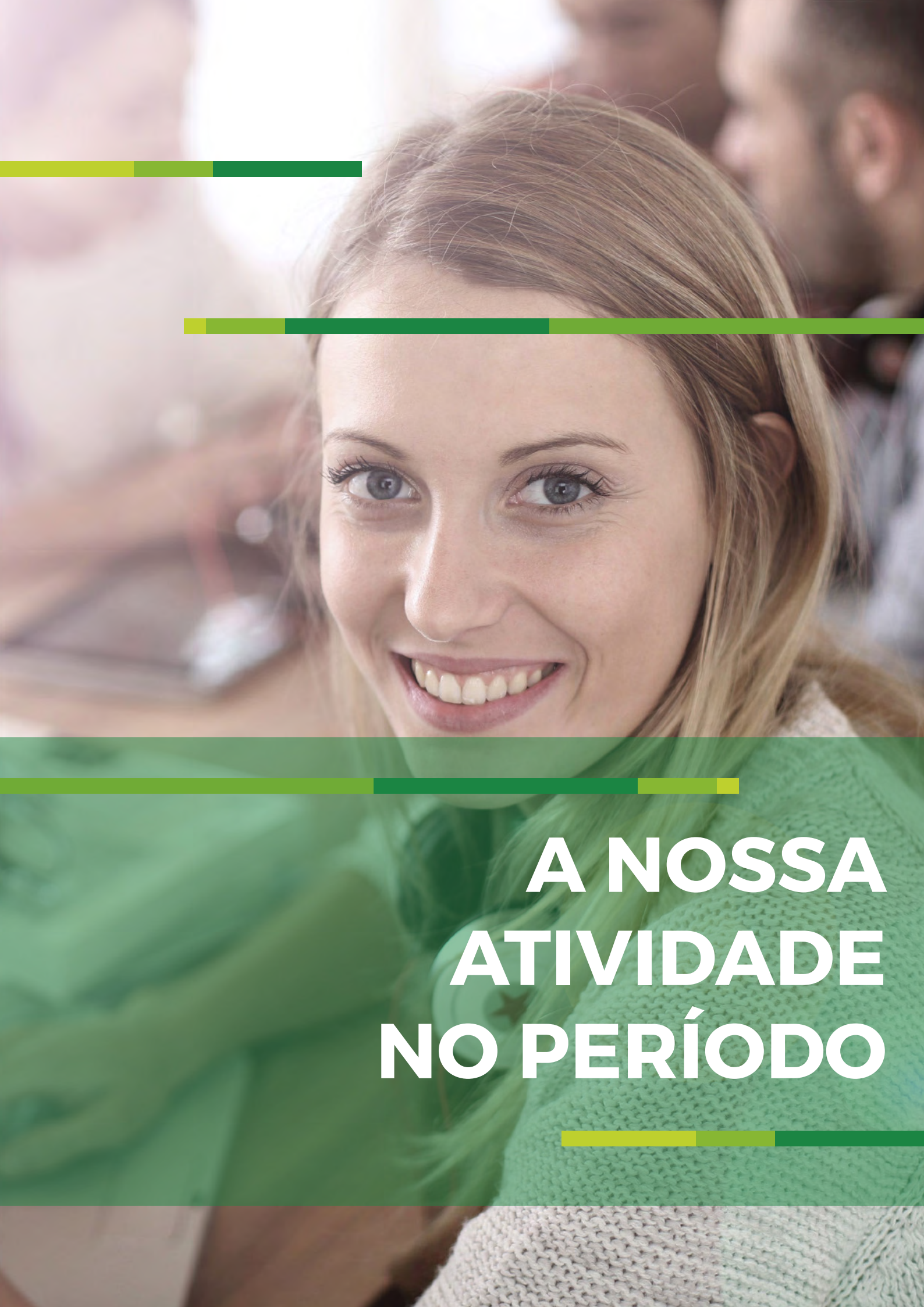
- Informação organizacional, designadamente, o organograma, descrição de funções/tarefas e fluxogramas de processos;
- Atas do Conselho de Administração;
- Detalhe sobre as modificações recentes na Organização, incluindo modificações aos sistemas;
- Informação orçamental, resultados operacionais e dados financeiros da atividade a ser auditada;
- Papéis de trabalho de auditorias anteriores e de terceiros, nomeadamente, Revisão Oficial de Contas, Tribunal de Contas e Inspeção Geral de Finanças, entre outros;
- Resultados de outras auditorias já executadas;
- Elaboração de *check-list* específicos de avaliação do controlo interno;
- Avaliação dos pontos-chave de controlo instalados nos diferentes processos e sua eficácia.

O Gabinete de Auditoria Interna, Qualidade e Ambiente (GAI) integra entre outras, duas áreas com relevância para a área de gestão e controlo de risco: Área de Auditoria Interna; Área de Sistemas de Gestão de Risco. O GAI coordena, em articulação com os responsáveis de cada órgão, o sistema de gestão de risco. No entanto, cada órgão da empresa é responsável pela gestão dos seus riscos e a sua mitigação até ao nível por si considerado tolerável.

A CP realiza atividades de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo, gestão e mitigação de riscos específicos da atividade ferroviária no âmbito de regulamentação própria para o sector, nomeadamente para aspetos de segurança.

A CP dispõe de um Plano de Gestão de Riscos<sup>5</sup>, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, no âmbito do qual detalha riscos de gestão, corrupção e infrações conexas e que visa identificar, para as atividades dos processos da empresa, os respetivos riscos, nível do risco, medidas preventivas, mecanismos de controlo e responsáveis pelo risco.

<sup>5</sup> Disponível em: <https://www.cp.pt/institucional/pt/empresa/principios-bom-governo>



**A NOSSA  
ATIVIDADE  
NO PERÍODO**

# OFERTA / / OPERAÇÃO

## Intervenção de meia-vida CPA

Apresentação pública em 2016 do projeto Nova Geração dos Comboios Alfa Pendular, tendo-se iniciado a intervenção na primeira unidade.

Trata-se de uma remodelação profunda dos comboios CPA4000, numa operação que vai abranger, nomeadamente, o *design* exterior e interior, bancos e materiais de revestimento, sistemas de iluminação, remodelação de Bar e WC's e manutenção de sistemas mecânicos e hidráulicos. Serão igualmente melhoradas as condições de acesso Wi-Fi às redes de comunicações móveis e todos os bancos terão tomadas elétricas individuais.



## Horário

### Linha de Cascais

Ajustamento, em janeiro de 2015, do horário da Linha de Cascais, tendo por base as efetivas necessidades de serviço dos clientes e o material disponível para a operação.



## Novo Horário na Linha do Sado

Introdução, em setembro de 2016, de um novo horário na Linha do Sado. Entre as alterações introduzidas destaca-se o prolongamento do serviço entre Setúbal e Praias do Sado-A.



## Alterações da Oferta na Região Norte

Criação em 2016 de comboios diretos entre Coimbra e Porto Campanhã e melhoria dos enlaces nas estações de Marco, Nine e Ermesinde. O serviço Alfa Pendular foi estendido a Guimarães, desde o início de maio de 2016.

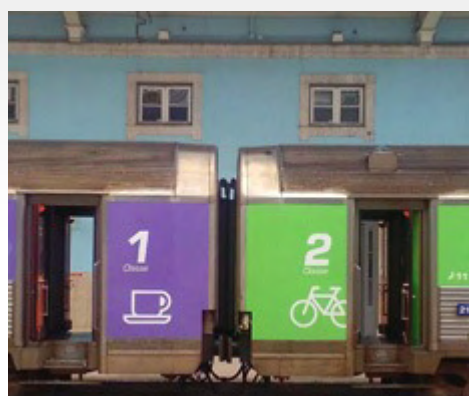


## Serviço Urbano do Porto

Reforço, em janeiro de 2015, nas horas de ponta dos lugares oferecidos no serviço Urbano do Porto, de modo a melhorar níveis de conforto.

## Intercidades de Braga

Incremento, em 2015, de duas novas ligações Intercidades a Braga (uma por sentido), por extensão de duas ligações já existentes Lisboa-Porto.



## Linhas de Sintra/Cintura, Sul e Algarve

Novo horário para as Linhas de Sintra/Cintura, Sul e Algarve, em junho de 2015, que potencia o efeito de rede promovendo o enlace / integração da oferta dos vários serviços.

## Linha do Leste

Realização, desde setembro de 2015, de 4 comboios de serviço Regional, 2 em cada sentido, às sextas-feiras e domingos, entre Portalegre e Entroncamento, na Linha do Leste.

## Campanha “Comboio Histórico do Douro”

Alargamento do período da campanha e reforço da oferta com mais circulações, para dar assim resposta à elevada procura deste produto. Esta campanha, em 2016, ficou ainda marcada pelo regresso da Locomotiva a Vapor, que passou a utilizar o *diesel*, como energia primária em substituição do carvão.



## Transporte de Bicicletas

Instalação em 2015 de Suportes para Transporte de Bicicletas no Serviço Intercidades Braga/Guimarães.

## Instalação de Wi-Fi

Conclusão, em 2015, da instalação de Wi-Fi e de tomadas para carregamento de equipamentos eletrónicos nos ICs da Linha do Norte. Em 2016, foi iniciada a instalação nas carruagens dos IC das linhas da Beira Alta, Alentejo e Sul. Foram concluídas 31 unidades.



## Comboio Literário

Realização de comboios especiais no âmbito da parceria com o FOLIO 2016 - Festival Literário Internacional de Óbidos, os quais tiveram vários momentos culturais ao longo das viagens entre Lisboa e Óbidos.



# TARIFÁRIO

## Atualização Tarifária

Face à decisão do Governo de manutenção dos preços nos serviços tutelados, a CP decidiu manter igualmente os preços nos restantes serviços, tanto em 2015 como em 2016.

## Bilhete Turístico

Implementação, em 2015, do bilhete turístico CP na linha do Algarve e nos serviços Urbanos do Porto.



## Park & Ride

Lançamento de um novo título combinado de Assinatura CP+estacionamento, designado por "Park & Ride". A primeira fase, em 2015, incluiu os parques de estacionamento das estações de Portela de Sintra, Mira Sintra-Meleças, Monte Abraão e Queluz-Belas. A segunda fase, em 2016, inclui os parques e zonas de estacionamento junto às estações de Carcavelos, S. Pedro, S. João e Estoril.

**PARK&RIDE**  
TIRE O SEU CARRO DO TRÂNSITO.  
DEIXE-O NO PARQUE.

Na sua Assinatura CP,  
por mais:  
**12€**  
Estacionamento  
na **Linha de Cascais**

Saiba mais na sua estação  
ou em cp.pt

Info [cp.pt](http://cp.pt)  
707 210 220

CASCAIS

Comboios Urbanos de Lisboa  
> Linha de Cascais

cp.pt



## Yield Management

Implementação em 2016 de novas condições comerciais para os serviços de Longo Curso, com ênfase no desconto para Compra Antecipada, que pode chegar a 65%, num contingente limitado de lugares.

**Conforto para trabalhar.  
Comodidade para  
descontrair.**

COMBOIOS DE PORTUGAL

**LISBOA-PORTO**  
por apenas  
**9,50 €\***  
**Compra Antecipada**

\*Preço para uma viagem em Intercidades, 2ª classe.  
Compras com um mínimo de 8 dias de antecedência.  
Preço limitado aos lugares disponíveis à promoção.

Info & Vendas CP.pt 707 210 220

HÁ COMBOIOS PARA TUDO. HÁ COMBOIOS PARA TODOS.

Alfa Pendular | Intercidades  
cppt | CP - Comboios de Portugal

## APP - CP

Lançamento, a 30 de Setembro de 2016, da APP - CP. Consiste numa aplicação móvel para pesquisa e venda de viagens que pode ser descarregada gratuitamente para iOS e Android. Permite planear e comprar viagens em Alfa Pendular, Intercidades e complemento de viagem nos comboios Regionais e InterRegionais. Possibilita também escolher o lugar e consultar todos os horários em modo *offline*. Outras funcionalidades desta aplicação incluem ainda a pesquisa de comboios pela estação mais próxima e receber alertas ou informações sobre a oferta da Empresa.

**App CP** Descarregue gratuitamente em **iOS** e **Android**

**BILHETES DE COMBOIO À DISTÂNCIA DE UM CLIQUE**

# BILHÉTICA / / DISTRIBUIÇÃO

## Bilhetes+transporte de bicicleta

Venda, a partir de 2015, de novos títulos de transporte para o Serviço Intercidades nos quais são incluídos bilhetes com reserva de lugar e transporte de bicicleta.



## Cartão CP

Lançamento, em 2015, de um cartão sem contacto para utilização em toda a rede da CP, compatível com os sistemas sem contacto de Lisboa (integrado na OTLIS) e Porto (integrado no TIP). Em 2016 foram adicionadas novas valências, permitindo atualmente, para além do carregamento de títulos de Assinatura e Flexipasses, a adesão de Empresas. Permite ainda a obtenção de descontos em função do valor carregado.



## Validação Obrigatória para Títulos Mensais

Realização de ações de sensibilização aos colaboradores da Revisão e de sensibilização e informação aos Clientes para a obrigatoriedade de validação dos títulos mensais nos Serviços Urbanos de Lisboa. Procedeu-se ainda à adaptação dos sistemas e realocização dos validadores de bilhetes.

## Bilhetes para Comboios Regionais como complemento AP ou IC no NetTicket

Venda no site da CP de Bilhetes para Comboios Regionais como complemento de viagem Alfa ou IC, tendo como objetivo potenciar o efeito de rede.



## Rail & Fly SATA

Acordo de parceria entre a CP e a SATA INTERNACIONAL - AZORES AIRLINES, assinado em 2016, destinado aos clientes da companhia aérea que complementem o itinerário da sua viagem com deslocação em comboio, o qual atribui descontos de 20% sobre a tarifa base disponível em deslocações em comboio Alfa Pendular ou Intercidades.

## Rail & Fly CP / Emirates

Acordo de parceria entre a CP e a EMIRATES AIRLINES assinado em 2016, que permite a qualquer passageiro que tenha um voo operado por aquela companhia a possibilidade de comprar um bilhete de comboio Alfa Pendular ou Intercidades com uma redução de 20% sobre a tarifa base disponível, mediante apresentação do cartão de embarque e/ou bilhete eletrónico. A Emirates concede um desconto de 5% em Classe Económica, aos Clientes CP registados no myCP.

**Rail&Fly**  
COMBOIOS DE PORTUGAL

PARA SI QUE VAI VOAR COM A EMIRATES  
FOR YOU THAT FLY WITH EMIRATES

Registe-se em [mycp.pt](http://mycp.pt) e aproveite o desconto de Sign up on [mycp.pt](http://mycp.pt) and enjoy a discount of

- 5% nas viagens de avião in your airline tickets
- 20% nas viagens de comboio in your train tickets

Info: [cp.pt](http://cp.pt)  
707 210 220

Alfa Pendular | Intercidades  
[cp.pt](http://cp.pt) | CP - Comboios de Portugal

A CP respeita a sua privacidade e agradece a sua atenção. Se não deseja receber mais informação ou pretende aceder, atualizar ou eliminar os seus dados reenvie-nos este mailing com a respetiva indicação.

## Sintra Green Card

Criação, em 2016, de um bilhete integrado que permite viajar nos comboios Urbanos de Lisboa, nas carreiras de Sintra da ScottUrb e visitar monumentos históricos do Concelho.

# Sintra GreenCard

Um dia, um destino, múltiplas vantagens

- COMBOIO TRAIN
- AUTOCARRO BUS
- PALÁCIOS PALACES
- 1 MUSEU 1 MUSEUM

- + Sustentável more sustainable
- + Económico more economic
- + Rápido faster
- + Cómodo more comfortable

Venda | On sale Exclusiva nas bilheteiras da CP | Exclusively in the CP ticket offices

Info: [cp.pt](http://cp.pt), [scotturb.com](http://scotturb.com), [parquesdesintra.pt](http://parquesdesintra.pt), [cm-sintra.pt](http://cm-sintra.pt)

COMBOIOS DE PORTUGAL | SCOTT URB | SINTRA | Parque de Sintra Monte da Lua

# INOVAÇÃO

## Viagem Virtual - imagens Google Train View

Disponibilização *online*, através das aplicações Google Maps e Google Earth, das filmagens realizadas nas linhas do Douro, Norte, Oeste, Sintra e Cascais, resultado da parceria formada pela CP, a IP e a Google durante o ano de 2015.



## Pagamento por PayPal na bilheteira On line

A Bilheteira *Online* CP que, anteriormente, permitia apenas métodos de pagamento a crédito - através do sistema UNICRE - passou a permitir, a partir de 2015, a possibilidade de compra de bilhetes através do sistema de pagamento PayPal, líder mundial em vendas eletrónicas.

## Projeto TOPRAIL

Em 2016 a CP aderiu ao projeto TOPRAIL- *Tourism Potencial of Railway Services*, lançado pela UIC- *International Union of Railways*. Através de uma plataforma *online* este projeto destina-se a incrementar a visibilidade dos produtos turísticos e a promover oportunidades na área da ferrovia e do turismo.

## Projeto COI - Centro Operacional Integrado de Lisboa

Assinatura de um protocolo entre a CP e a Câmara Municipal de Lisboa (CML) para partilha de informação em matéria de horários, alterações de serviço, número de passageiros e de ocorrências. Trata-se de uma iniciativa da CML, que pretende o desenvolvimento de uma Política de Dados Abertos na cidade.

# PROCESSOS INTERNOS

## Combate à fraude

Ação continuada, que passa pela realização periódica de brigadas de fiscalização nos comboios e nos controlos de acessos nas estações. Procedeu-se igualmente à instalação de câmaras de vídeo nas estações de Cascais e Oeiras associadas ao sistema de controlo de acessos.



**EU JÁ VALDEI**

COMBOIOS DE PORTUGAL

**Valide o seu Título de Transporte.**  
Adquira-o antecipadamente e tenha uma viagem tranquila.

Se embarcar sem título de transporte válido, sujeita-se a uma coima correspondente a 100 vezes o valor do bilhete simples - Lei 28/2006 de 4 de julho.

Info CP 01 707 210 220

Comboios urbanos do Porto

CP

## Sistema de Gestão de Segurança

Finalizadas, em 2015, as ações de comunicação interna com o objetivo de promover o envolvimento de todos os colaboradores da empresa na segurança da circulação.

Em 2016, foi renovada pelo IMT - Instituto de Mobilidade e dos Transportes, a certificação de segurança da CP, em conformidade com a Diretiva 2004/49/CE e a legislação nacional aplicável.

## Adaptação de Sistemas para Integração no Perímetro

Conclusão do projeto de adaptação de processos e sistemas, na sequência da integração da CP na lista de entidades do setor institucional das Administrações Públicas como Empresa Pública Reclássificada, no âmbito da reformulação da base das Contas Nacionais Portuguesas e consequente integração no Perímetro de Consolidação do Orçamento de Estado em 2015.

## Recrutamento de Recursos Humanos

Admissão, durante 2016, de maquinistas, operadores de manobras, assistentes comerciais, técnicos licenciados e operadores de material. Estes processos de recrutamento destinaram-se ao rejuvenescimento do efetivo e satisfação das necessidades identificadas em algumas categorias operacionais deficitárias após a redução de efetivo registada nos últimos anos. Desde 2010 que a CP não efetuava processos de recrutamento.

# COMUNICAÇÃO

## Revista “Destinos Magazine”

Lançamento em 2015 da “Destinos Magazine” – a revista de bordo do comboio Alfa Pendular.



## CP no Instagram

Presença da CP desde 2015 na rede social Instagram, através da conta cp\_combosdeportugal. Trata-se de mais um canal para a Empresa comunicar e relacionar-se com os atuais e potenciais clientes.



## Campanha de Descontos AP e IC

Com a assinatura “Há comboios para tudo. Há comboios para todos” esta campanha constitui a principal acção de comunicação do produto *premium* da CP e de promoção da notoriedade da marca, com alcance em *mass media*, nomeadamente televisão.

**Conforto para trabalhar.  
Comodidade para  
descontrair.**

COMBOIOS DE PORTUGAL

**LISBOA-PORTO**  
por apenas  
**9,50€\***

**Compra Antecipada**

\*Preço para uma viagem em Intercidades, 2ª classe. Compras com um mínimo de 8 dias de antecedência. Preço limitado aos lugares disponíveis à promoção.

Info & Vendas 707 210 220

HÁ COMBOIOS PARA TUDO. HÁ COMBOIOS PARA TODOS

Alfa Pendular | Intercidades  
cppt | CP - Comboios de Portugal

## Campanhas INTRA\_RAIL

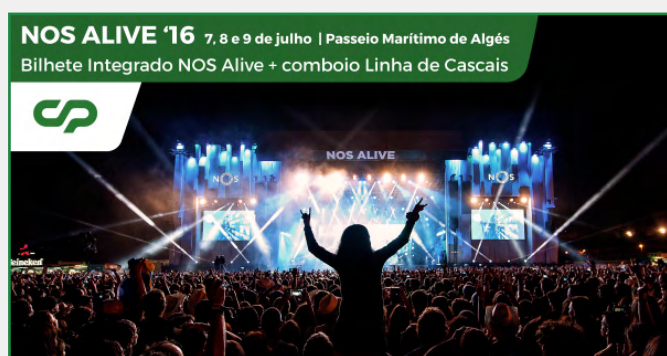
Sob o lema, “Portugal não foi feito para ficares em casa”, foi desenvolvida em 2016 a campanha para o produto INTRA\_RAIL, destinada ao segmento Jovem, promovendo as suas vantagens: ser um pacote integrado de viagens e alojamento com pequeno-almoço incluído, ideal para mini férias e explorando valores intrínsecos ao *target* como o de aventura e liberdade, associados a preços compatíveis.

**3 DIAS** a partir de **58€** NÃO PERCAS ESTAS FÉRIAS! COM VIAGEM E ESTADIA

**COOL TRAIN**

## De “Musicodependente a Comboiodependente”

Prosseguiram, no período de reporte, as parcerias da CP com os maiores eventos musicais de norte a sul do País, com o reforço de oferta, a realização de comboios especiais e a venda de bilhetes integrados (evento + viagem de comboio).



## Campanha Internacional

Sob o tema “A melhor escolha para as suas férias” foi desenvolvida uma campanha do serviço Internacional (Sud, Lusitânia e Celta) durante 2016. Esta campanha elegeu os destinos mais emblemáticos no trajeto de cada um destes comboios, respetivamente San Sebastián, Madrid e Vigo, dando destaque ao preço competitivo que a CP disponibiliza para cada um deles.



## Produtos Turísticos

Dando continuidade à longa tradição da CP em termos de produtos turísticos, no período de relato, foram realizados diversos roteiros combinando a viagem de comboio com as necessidades de lazer dos clientes. Destacam-se as Rotas das Amendoeiras, da Lampreia, das Cerejas do Fundão, da Festa das Vindimas e Romaria da Senhora da Agonia.

Continuou a ser promovida a utilização do Bilhete Turístico para as regiões de Lisboa, Porto e Algarve.

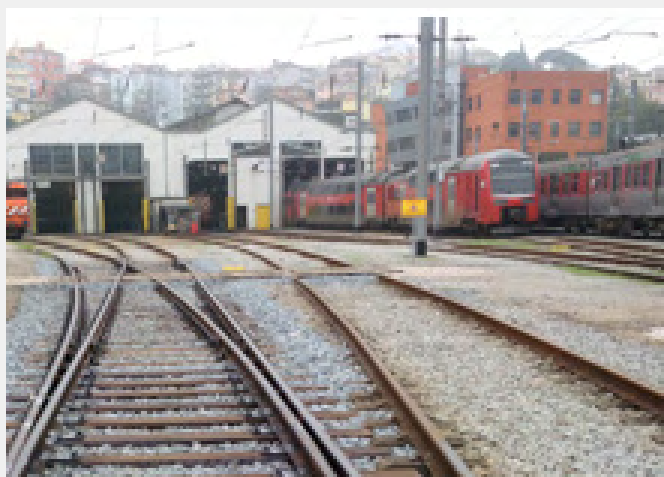




# GESTÃO DO PATRIMÓNIO

## Intervenções em Parques de Material Circulante

Beneficiação de equipamentos e melhoria da infraestrutura nos parques de material do Entroncamento, Contumil, St<sup>a</sup> Apolónia, Campolide e Algueirão com o objetivo de reforçar a segurança da circulação.



## Desafetação do domínio público ferroviário do Terminal do Terreiro de Paço

Pela publicação do despacho 10759-A/2016, dos Gabinetes dos Secretários de Estado Adjunto do Tesouro e das Finanças e das Infraestruturas, o imóvel designado por «Estação Sul e Sueste» foi retirado da posse da CP e abatido do Cadastro dos bens dominiais sob a sua administração.

## Rentabilização do Património

Arrendamento, em 2015, do antigo infantário do Barreiro e venda do antigo infantário da Parede;

Venda, em 2015, de pavilhão industrial em Vila Nova de Famalicão;

Venda, em 2015, de três lotes de veículos inativos e peças para sucata, assim como de 5 automotoras *diesel* da série 9500, de três furgões, de um locotrator e de uma locomotiva a vapor da Linha do Tua;

Assinatura, em 2016, do contrato de promessa de compra e venda do Complexo da Praia das Maçãs.

# INTERVENÇÃO SOCIAL

## ***Train to Paris***

A CP e a IP organizaram uma viagem a bordo do “Comboio para Paris”, que integrou a iniciativa “*Train to Paris*” da UIC - União Internacional dos Caminhos de Ferro. Esta iniciativa inseriu-se no âmbito da Conferência Mundial do Clima (COP21) que decorreu em Paris de 30 de novembro a 11 de dezembro de 2015. Este evento ficou marcado pela assinatura simbólica de um compromisso de atuação em defesa da sustentabilidade ambiental, o *Railway Climate Responsibility Pledge*.

# EFEMÉRIDES

## 160 anos do Comboio em Portugal

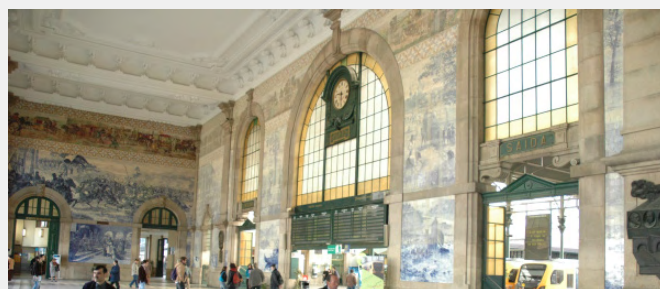
A 28 de outubro de 1856 realizou-se a primeira viagem de comboio em Portugal entre Lisboa e o Carregado.

No âmbito da celebração dos 160 anos do comboio em Portugal, ocorreram diversos eventos: A Estação de S. Bento, no Porto, e a Fundação Bienal de Cerveira acolheram uma Exposição de Artes Plásticas sobre a temática do comboio; A 44.ª extração da Lotaria Clássica evocou a viagem inaugural, que se realizou em 1856; A CP produziu uma medalha alusiva à efeméride, numa edição limitada, da autoria do escultor Santa Bárbara; Numa organização conjunta da Assembleia da República, da CP e da IP as comemorações dos 160 Anos do Comboio em Portugal foram assinaladas na Assembleia da República com um Colóquio e com uma exposição, no Átrio Principal da Assembleia da República que teve por objetivo registar a importância do modo ferroviário para o desenvolvimento e coesão territorial, social e económica do país; Decorreram no Museu Nacional Ferroviário, no Entroncamento, diversas iniciativas e exposições; Os clientes foram surpreendidos com diversas iniciativas a bordo dos comboios.



## 100 anos da Estação de S. Bento

A Estação de São Bento, no Porto, foi inaugurada a 5 de outubro de 1916 e é considerada como uma das mais belas estações ferroviárias do mundo. Nela ocorreu uma cerimónia com diversas individualidades e uma Exposição “Ei-los que partem”, promovida em conjunto pela CP, pela IP e pelo Exército, para a comemoração de três datas históricas: os 100 anos da Primeira Grande Guerra, os 160 anos do Comboio em Portugal e os 100 anos da Estação de São Bento.



## 125 anos da chegada do comboio à cidade da Covilhã

Com o objetivo de assinalar os 125 anos da chegada do comboio à Covilhã, a Câmara Municipal da Cidade, em parceria com a CP, a IP, a Fundação do Museu Nacional Ferroviário e várias associações locais, elaborou um programa de atividades diversas que incluem exposições, publicações e uma recriação histórica, com trajes da época da chegada à estação da Covilhã dos reis D. Carlos e D. Amélia.



# QUALIDADE

## Certificação

A CP renovou em 2015 a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008.

Em 2016 foi realizada pela EIC a 2ª Auditoria de Acompanhamento. Nesta auditoria foi também efetuada a transição para a nova versão da NP EN ISO 9001:2015.





**A NOSSA VISÃO  
INTERNACIONAL**



# DECLARAÇÃO SOBRE ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Cartas,  
princípios que  
a organização  
subscreve  
ou defende.

G4-15 no Índice  
GRI

A CP subscreveu uma declaração conjunta - Declaração sobre Alterações Climáticas - em que as empresas se juntaram com o seu conhecimento e empenho, às mensagens sobre alterações climáticas defendidas pelo Papa Francisco. Esta declaração foi uma iniciativa do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD).

# **UIC DECLARATION ON SUSTAINABLE MOBILITY AND TRANSPORT**

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

# RAILWAY CLIMATE RESPONSIBILITY PLEDGE

A CP subscreveu um compromisso de atuação em defesa da sustentabilidade ambiental – o *Railway Climate Responsibility Pledge* – que se inseriu no âmbito da Conferência Mundial do Clima (COP21) que decorreu em Paris no final do ano de 2015.



## Railway Climate Responsibility Pledge

*On the low carbon track*

The worldwide railway community is aware that a shift towards sustainable transport is essential to achieve the internationally agreed goal of limiting climate change to a rise in average global temperature of no more than 2 degrees Celsius.

The rail sector is the most emissions efficient transport mode, but as a major transport mode we acknowledge our responsibility and that further improvement is needed. This pledge sets out ambitious but achievable goals for the sectors contribution towards the solution to climate change.

As a member of the worldwide community of railway operators and infrastructure managers, I commit to take a leading role in the actions to prevent climate change, by reducing my company's carbon footprint and supporting a shift towards a more sustainable balance of transport modes.

In order to achieve this, I pledge to:

1. *CP supports the UIC "Low Carbon Rail Transport Challenge" and its global 2030/2050 targets, presented in 2014 at the UN Climate Summit;*
2. *stimulate modal shift to rail in national and international markets, by working in partnership with key stakeholders;*
3. *actively communicate climate friendly initiatives undertaken by my company during the year 2016 and beyond, in order to raise awareness, acceptance and recognition of the role of sustainable transport as a part of the solution to climate change;*
4. *report data on my company's specific energy consumption and CO<sub>2</sub> emissions to UIC on a regular basis, in order to promote and demonstrate the continuous improvement of railway sector at international level.*

LISBON, 15 OCTOBER 2015

Place, date

*Manuel Tomás da Silva Rodrigues*

Signature

MANUEL QUGRÓ-CHAIRMAN

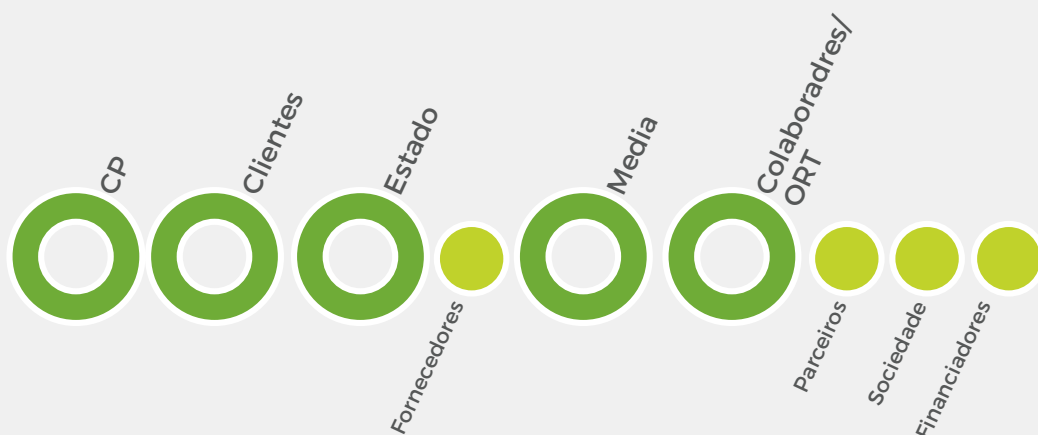
First name, family name, title of signee







**A NOSSA VISÃO  
SOBRE  
CONDUTA  
RESPONSÁVEL**



### Ética

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

### Privacidade do Consumidor

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

### Pessoas com Necessidades Especiais

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

### O nosso compromisso

Continuar cumprir rigorosamente o Código de Ética e de Privacidade do Consumidor.

Melhorar a acessibilidade para pessoas com necessidades especiais.

Continuar a divulgar a cultura ferroviária, tanto histórica como técnica.

Sociedade

G4-DMA no  
Índice GRI

# ÉTICA

A CP dispõe de um Código de Ética, aprovado em 31 de maio de 2007, que se encontra em processo de revisão, que visa o cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares, assim como a atuação ética de todos os profissionais que integram a Empresa, de uma Comissão de Ética, que assegura que estes princípios sejam observados e de um “Plano de Gestão de Riscos”, com vista à sua gestão.

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

- Os colaboradores da CP que forem chamados a intervir em processos decisórios que envolvam direta ou indiretamente entidades com as quais mantiveram ou mantêm ligações profissionais, entidades de que sejam sócios ou membros dos respectivos corpos sociais e ainda pessoas a que estejam ligados por laços de parentesco ou afinidade, união de facto ou o ex-cônjuge devem, de imediato comunicar tal facto à sua hierarquia;
- Os colaboradores da CP comprometem-se em não exercer qualquer atividade profissional externa que interfira com as suas atribuições ou atividades da empresa ou das empresas do Grupo CP, excepto se em lei específica não existirem incompatibilidades ao respectivo exercício ou se forem devidamente autorizados;
- Sem prejuízo do princípio da legalidade, a CP e os seus colaboradores comprometem-se a adoptar os procedimentos necessários para prevenir ou fazer cessar situações de exercício de funções em relação de hierarquia ou funcional direta entre trabalhadores com vínculos familiares ou equiparados.

O Código de Ética pode ser consultado em: [https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1\\_a\\_empresa/2\\_principios\\_bom\\_governo/codigo-etica.pdf](https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/codigo-etica.pdf)

# PRIVACIDADE DO CONSUMIDOR

A Política de Privacidade pode ser consultada no seguinte endereço: <http://www.cp.pt/passageiros/pt/politica-de-privacidade>

# PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO

Combate  
à Corrupção

G4-SO3 no  
Índice GRI

Em cumprimento da recomendação n.º1/2009, de 1 de julho e do artigo 2.º da Lei n.º54/2008, de 4 de setembro, a CP dispõe de um Plano de Gestão de Riscos, incluindo os Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, onde identifica os riscos de ocorrências e as respetivas ações preventivas. Este plano resultou do aperfeiçoamento da metodologia de gestão do risco da CP, realizado em 2015, e define ações no âmbito dos seus subcapítulos relativos ao plano de ação de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas e ao plano de ação de prevenção de riscos gerais, em coordenação com o plano de auditoria. A CP elabora um Relatório Anual de identificação de factos suscetíveis de constituir infração penal ou disciplinar.

Em 2015 e em 2016 não foram identificados factos suscetíveis de constituir infração penal ou disciplinar e foram objeto de análise de risco para prevenção da corrupção 16 dos 20 Órgãos da CP, ou seja, 80%.

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

[http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1\\_a\\_empresa/2\\_principios\\_bom\\_governo/planocorruptao.pdf](http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/planocorruptao.pdf) (2015) e [https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1\\_a\\_empresa/2\\_principios\\_bom\\_governo/relatorio\\_plano\\_riscos.pdf](https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/relatorio_plano_riscos.pdf) (2016).

[http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1\\_a\\_empresa/2\\_principios\\_bom\\_governo/relatorio\\_anual.pdf](http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/relatorio_anual.pdf) (2015) e [https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1\\_a\\_empresa/2\\_principios\\_bom\\_governo/identificacao\\_infraacao\\_penal.pdf](https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/identificacao_infraacao_penal.pdf) (2016).

# CONTRIBUIÇÃO PARA A CULTURA

A conduta responsável passa também pela divulgação cultural que, no caso da CP, se prende com o seu vasto património histórico. Além de apoiar projectos de investigação técnicos e académicos colabora com museus, nomeadamente com a Fundação Museu Nacional Ferroviário Ginestal Machado e participa na organização de exposições. As visitas guiadas a instalações e as celebrações de efemérides enquadram-se igualmente nesta contribuição. Das ações realizadas destacam-se as integradas no âmbito das Comemorações dos 160 Anos do Comboio em Portugal.

Em 2016 procedeu-se ainda à concessão do pavilhão do Barreiro A para a Associação dos Escoteiros de Portugal e concessionou-se a área denominada “doca seca” ao Município do Barreiro.

# PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

## Serviço SIM - Serviço Integrado de Mobilidade

No âmbito de uma política de cidadania e da própria atividade operacional, a CP assumiu o compromisso de fornecer um serviço de mobilidade universal. O SIM - Serviço Integrado de Mobilidade - é um serviço facultativo, orientado para servir Clientes com Necessidades Especiais (CNE), centralizado através de uma linha telefónica e que se encontra disponível 24 horas, todos os dias do ano, para informações bem como para prestação do serviço. Em 2016 este serviço foi alargado e todas as estações e comboios passaram a prestar assistência no embarque e desembarque de Clientes com Necessidades Especiais que não sejam utilizadores de cadeira de rodas, desde que solicitado com, pelo menos, 12 horas de antecedência. Igualmente em 2016, com a entrada em vigor do SIM para Clientes com Cadeiras de Rodas, passa a ser possível, a qualquer cliente, fazer a requisição do serviço de apoio por correio eletrónico.

	2015	2016
Pedidos SIM	300	598

## Ensaio rampas - estação Oriente

Em 2015 realizou-se uma visita à Estação do Oriente com representantes das Associações signatárias do Conselho Consultivo para as Pessoas com Necessidades Especiais (CCPNE), para realização de ensaio com rampa de acesso ao material da série 3500. Com este ensaio, foi possível confirmar a plena operacionalidade e segurança destes equipamentos de embarque para passageiros em cadeiras de rodas, caracterizados por serem rampas portáteis extensíveis, a operar pelo Operador de Revisão a bordo.

Com a aquisição e instalação destas rampas nas UQE 3500 (de dois pisos) o serviço urbano de Lisboa ficará integralmente apto ao embarque e desembarque expedito de passageiros com cadeiras de rodas.

## Especificidades dos comboios



O material circulante adquirido nos últimos anos, bem como o modernizado, respeita as normas nacionais e internacionais em matéria de acessibilidades dos Clientes com Necessidades Especiais. Este equipamento dispõe de espaços que lhes são especialmente dedicados e estão assinalados com símbolos de acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida.

Os comboios do serviço Alfa Pendular dispõem de elevador para clientes em cadeiras de rodas.

O serviço regional opera com diferentes tipos de material circulante o que faz diferir as condições de acesso e espaço disponível para clientes portadores de cadeiras de rodas. As UTE2240 e as UDD592 estão dotadas de locais próprios para este efeito. Para além desta facilidade dispõem de rampas portáteis de acesso.

O material circulante que opera na zona urbana do Porto é de piso rebaixado e ao nível das plataformas, dispõe de rampas amovíveis para cadeiras de rodas, espaço multiusos com lugares para cadeiras de rodas e corredores amplos. O acesso é também facilitado por portas largas e em número elevado – oito por cada lado – com aviso sonoro e luminoso de fecho e sistema anti encravamento.

O material circulante que opera na Linha de Sintra/Azambuja, as UQEs 2300, possuem rampas de acesso para cadeiras de rodas. O material circulante que opera na Linha de Cascais tem portas largas e existem rampas nas plataformas para facilitar o acesso aos comboios.

Em algumas estações da área urbana de Lisboa existem equipamentos complementares para auxílio no embarque e/ou desembarque de cadeiras de rodas, nomeadamente rampas portáteis ou rampas fixas.



## Especificação Técnica de Interoperabilidade Respeitante à Acessibilidade de Pessoas com Mobilidade Reduzida

A CP participou nos trabalhos de elaboração do Plano Nacional de Aplicação do Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão de 18 de Novembro – Especificação Técnica de Interoperabilidade Respeitante à Acessibilidade de Pessoas com Mobilidade Reduzida. Este grupo foi liderado pelo IMT e contou com representantes da CP, IP e Fertagus.

Este plano começa com a contextualização das questões relativas às acessibilidades, sendo também apresentadas estatísticas ao nível do sector ferroviário e dados relativos à população portuguesa que apresenta algum tipo de deficiência e ao envelhecimento da mesma. É igualmente abordada a metodologia adotada por Portugal para elaborar o Plano Nacional de Aplicação, com inventários ao nível das estações, material circulante e regras de exploração, identificando-se a estratégia seguida por Portugal para dar cumprimento à especificação técnica de interoperabilidade.

Identificaram-se ainda, os meios técnicos e operacionais, assim como o financiamento necessário para tornar o transporte ferroviário num meio de transporte de acesso universal às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

## Associações Representativas

No dia 25 de novembro de 2015, realizou-se a 5.ª Assembleia Geral do Conselho Consultivo das Pessoas com Necessidades Especiais que integra diversas Associações representativas destes cidadãos e tem como objetivo manter um diálogo permanente e adotar medidas que possam incrementar as condições de mobilidade para estes clientes. Esta reunião ficou marcada pela subscrição do II Aditamento ao Protocolo de Constituição do Conselho Consultivo pela Infraestruturas de Portugal, S.A, entidade que passa, assim, a ser uma das suas partes integrantes. Ao longo dos anos de 2015 e 2016 foram desencadeadas diversas ações no terreno, com a colaboração voluntária de representantes das associações representativas dos clientes com Necessidades Especiais.



## Novo protocolo CP / INR

Em 2016 foi assinado um protocolo entre a CP e o Instituto Nacional para a Reabilitação (INR) que permite a todos os cidadãos com grau de incapacidade igual ou superior a 80% beneficiar de 75% de desconto em viagens em comboios da CP. Tendo em consideração a necessidade frequente de acompanhamento nestas deslocações é igualmente possível adquirir um bilhete com 25% de desconto para um acompanhante para o mesmo comboio, classe e percurso. Os descontos CP/INR são válidos em qualquer percurso, em Turística/2ª classe para Alfa Pendular e Intercidades, Regional, InterRegional e comboios urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra. Ao abrigo deste novo protocolo a CP passou a suportar uma parte significativa do custo de transporte deste segmento. Em 2016, correspondeu a uma verba de 149.934 €, cerca de 48% do custo das 41.145 viagens realizadas entre março e dezembro.

## Dia Internacional da Pessoa com Deficiência

A CP associou-se às comemorações do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, oferecendo viagens a pessoas portadoras de deficiência e respetivo acompanhante. Foi o modo de assinalar esta data promovida, desde 1998 pelas Nações Unidas.



A man and a woman are walking together at night, looking at a small gift box the man is holding. They are both smiling. The man is wearing a dark coat and the woman is wearing a red coat and a grey scarf. They are carrying shopping bags. The background is a city street at night with warm string lights hanging from trees and buildings. The text 'A NOSSA VISÃO SOBRE OS CLIENTES' is overlaid in white on a green semi-transparent background.

**A NOSSA VISÃO  
SOBRE  
OS CLIENTES**



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

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

A segurança constitui um dos valores profundos da CP, sendo enviado ao IMT anualmente um Relatório Anual de Segurança. Foram igualmente realizados simulacros de acidentes para preparar as forças intervenientes para uma eventual ocorrência. A Política de Segurança da CP encontra-se publicada em:

[http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2\\_gestao\\_sustentavel/3\\_Qualidade/politica\\_seguranca.pdf](http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2_gestao_sustentavel/3_Qualidade/politica_seguranca.pdf)

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

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

[https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2\\_gestao\\_sustentavel/3\\_Qualidade/relatorio\\_qualidade.pdf](https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2_gestao_sustentavel/3_Qualidade/relatorio_qualidade.pdf)

**Responsabilidade  
pelo Produto**

**G4-DMA no  
Índice GRI**

### **O nosso compromisso**

Continuar o caminho da melhoria contínua, aumentando os níveis de qualidade do serviço.

Manter a segurança como um valor profundo, sempre acima de todos os outros fatores.

Continuar a apostar de uma forma objectiva em acções comerciais e de comunicação, de forma a criar laços emocionais com a CP, melhorando a sua notoriedade.

# ALGUNS DADOS DE ATENDIMENTO

## Postos de venda CP:

- Bilheteiras
- Agências de Viagem
- Payshop

## Postos de venda automáticos:

- Multibanco
- Net Ticket
- Máquinas de Venda

**29 %** das vendas para Alfa Pendular e Intercidades em 2016 foram efetuadas pela **internet** (Net Ticket)

Número de utilizadores do **site CP** em 2016 (www.cp.pt):

**16.364.433**

## Call Center:

Chamadas atendidas em 2016:

**283.059**

## Call Center:

% Chamadas atendidas *versus* recebidas:

**93%**

## Clientes com Necessidades Especiais:

Pedidos para o Serviço SIM em 2016:

**598**

## Elogios em 2016:

**97**

# SEGURANÇA

Avaliação  
de Segurança

G4-PR1 no  
Índice GRI

## Avaliação

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

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

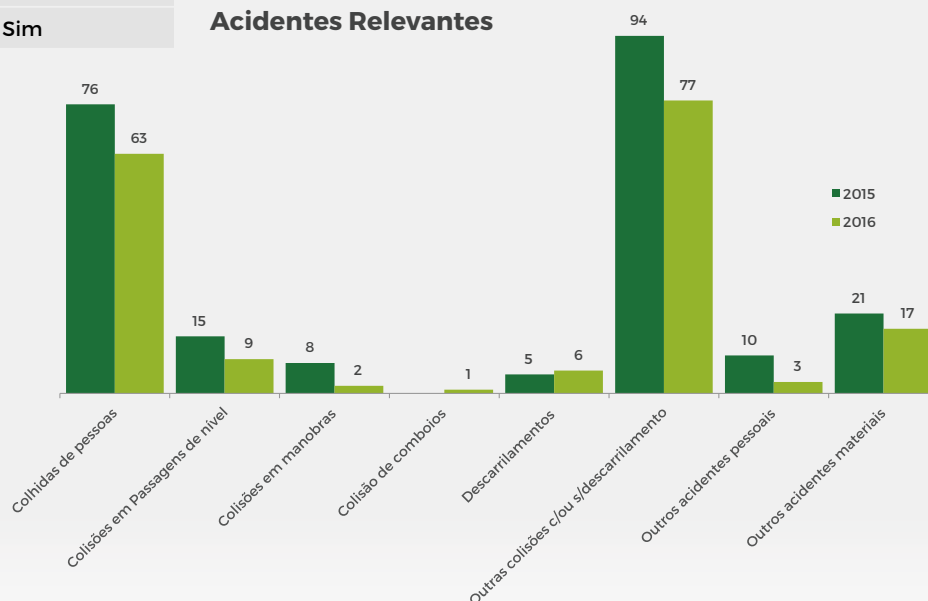
## Acidentes

O modo ferroviário continua a apresentar um elevado nível de segurança. O número de acidentes relevantes<sup>6</sup> e de acidentes significativos<sup>7</sup> foi o seguinte:

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

A maioria dos acidentes relevantes deve-se a práticas irresponsáveis de terceiros na zona de circulação dos comboios, originando colhidas, por vezes mortais. Os acidentes provocados por terceiros representaram 68% do total em 2015 e 78% em 2016.

### Acidentes Relevantes



<sup>6</sup> Acidente Relevante: acontecimento súbito, indesejado ou involuntário ou uma cadeia de acontecimentos dessa natureza com consequências danosas.

<sup>7</sup> Acidente Significativo (de acordo com o D.L.62/2010 de 9 de junho) é "qualquer acidente (de características excecionais dentro dos acidentes relevantes) que implique, pelo menos, um veículo ferroviário em movimento e provoque a morte ou ferimentos graves a, pelo menos, uma pessoa, ou danos significativos ao material, à via, a outras instalações ou ao ambiente ou uma interrupção prolongada da circulação. Excluem-se os acidentes em oficinas, armazéns e parques de material, os presumíveis suicídios e os atos de vandalismo".

## Simulacros

Existe um Plano Anual de Simulacros de Acidente Ferroviário conciliado com o Gestor da Infraestrutura (IP) no sentido de avaliar e aferir os procedimentos de resposta a situações de emergência regulamentados no “Plano de Emergência Geral” e de testar a resposta operacional do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro. Sob coordenação dos respetivos CDOS e integrando todos os Agentes de Proteção Civil com interveniência na localização geográfica abrangida, realizaram-se ao longo do ano de 2015 seis simulacros de acidente ferroviário: Vila Franca das Naves, Caíde, Alcácer do Sal, Valença e Algueirão. Em 2016 foi levado a cabo o Simulacro “FERROVIA’16” em Vendas Novas (Linha do Alentejo, pk 58,000). Participaram a CP, a IP, SMPC Vendas Novas, GNR, SEF, INEM, Força Especial de Bombeiros (FEB) e diversos Corpos de Bombeiros.



# SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Satisfação  
do Consumidor

G4-PR5 no  
Índice GRI

## Estudo de Satisfação de Clientes

Periodicamente a CP avalia a satisfação dos seus clientes, preparando planos de ação para melhorar os valores menos bem avaliados pelos clientes.

No último quadrimestre de 2016 foi realizado o estudo de satisfação de Clientes CP/IP, constituído por uma amostra de 7.013 entrevistas presenciais em estações e a bordo dos diferentes serviços CP.

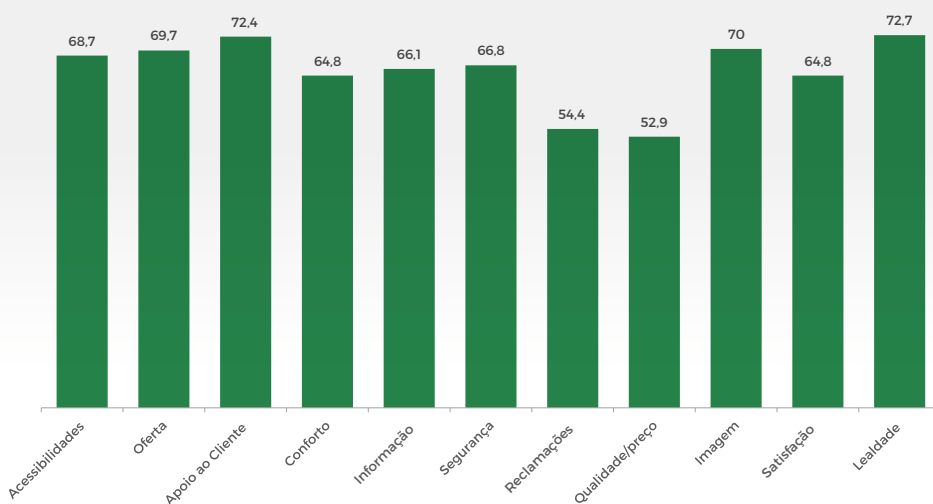
Conclui-se que os Clientes CP/IP estão, em média, satisfeitos com os serviços prestados, tendo a avaliação realizada por 65% deste universo sido de “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.

Face aos resultados de 2014, o índice de satisfação por serviço melhora em todos os serviços, exceto no serviço Internacional. A satisfação global de Clientes passou de 6,7 em 2014 para 7,2 em 2016, comparação realizada através de conversão métrica para uma escala de 1 a 10.

Embora a relação de cada Cliente com a empresa seja única, tendo em conta as suas expectativas, a sua experiência de viagem, o seu contexto geográfico e suas características sociodemográficas, a perceção qualitativa global das diferentes dimensões do serviço é a seguinte:

Conclui-se que as dimensões Apoio ao Cliente (72,4/100), Imagem (70/100) e Oferta (69,7/100) são as que mais contribuem para os bons níveis de satisfação obtidos neste estudo. Em sentido contrário são de destacar a avaliação do binómio Qualidade/Preço (52,9/100) e o Processamento das Reclamações (54,4/100).

Avaliação das Dimensões



## Tratamento de Reclamações

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

Durante o ano de 2015 a CP respondeu a 18.875 reclamações, recebeu 117 elogios, 174 sugestões e 110 solicitações de informação por escrito.

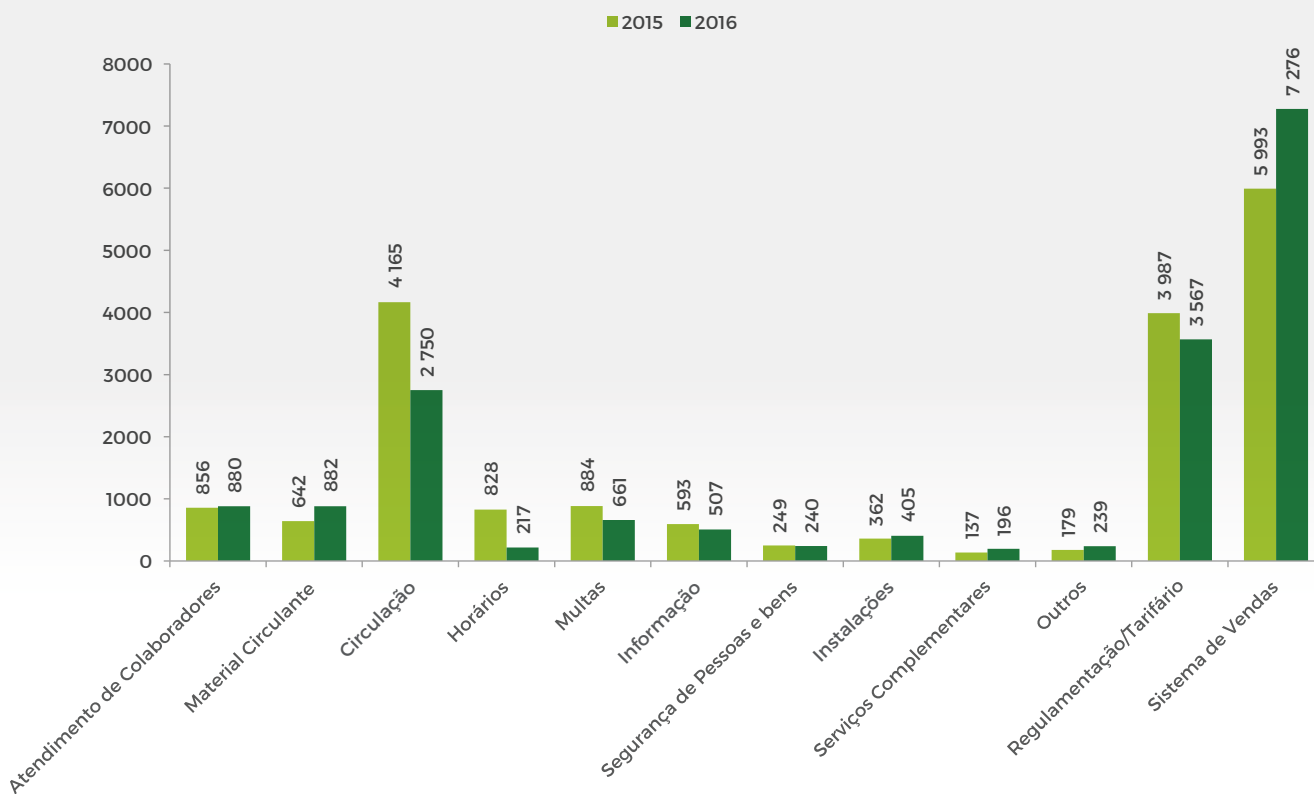
Durante o ano de 2016 a CP respondeu a 17.552 reclamações, recebeu 97 elogios, 222 sugestões e 104 solicitações de informação por escrito.

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

O maior descontentamento refere-se ao “Sistema de Vendas”. Não se trata de uma insatisfação com a diversidade de meios de venda mas com o seu funcionamento.

O aspeto “Circulação” refere-se a reclamações quando ocorrem atrasos na circulação, motivo que registou um decréscimo em 2016.

### Tipologia das Reclamações





## Auditorias Cliente Mistério

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

As Auditorias Cliente Mistério têm por objetivo:

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

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

A woman with long dark hair and a man with a beard are sitting in office chairs, looking at a tablet held by the woman. They are both smiling and appear to be in a collaborative work environment. The background is slightly blurred, showing other office chairs and a desk.

**A NOSSA VISÃO  
SOBRE OS  
COLABORADORES**



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

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

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

A totalidade dos trabalhadores é coberta por Acordos Coletivos de Trabalho, sendo, em 2016, de 82,6% 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.

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

**Práticas  
Laborais  
e Trabalho  
Condigno**

**G4-DMA no  
Índice GRI**

### **O nosso compromisso**

Manter e desenvolver o clima de concertação interno, aumentando a satisfação dos trabalhadores.

Promover o "saber fazer" através de ações de formação.

# PLANO DE BENEFÍCIOS AOS TRABALHADORES

Plano  
de benefícios  
da organização

G4-EC3 no  
Índice GRI

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

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

A CP despende mais de 1 milhão de euros anuais com os benefícios aos seus trabalhadores.

<b>Plano de Benefícios aos Trabalhadores</b> (Unidades: Euros)	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Δ 2016 - 2015</b>
Grupos Desportivos/Associação de Lares	8 880	12 636	14 206	1 570
Seguros especiais (saúde e acidentes pessoais)	704 708	719 952	792 192	72 241
Apoio à Infância	220 603	174 028	168 669	-5 358
Centros de férias e parques de campismo	5 825	31 482	34 440	2 958
Alimentação - bares e cantinas	71 662	41 088	14 684	-26 403
Complemento Subsídio de Doença	116 687	115 713	109 914	-5 798
<b>Total</b>	<b>1 128 365</b>	<b>1 094 898</b>	<b>1 134 107</b>	<b>39 209</b>

Nota: o valor de "Apoio à Infância" de 2014 foi atualizado.

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

Benefícios para os Colaboradores	C.Tempo Integral	C.Tempo Parcial
Seguro de Vida	S	S
Seguro de Saúde	S	S (*)
Cobertura para Invalidez	N	N
Provisão para reformas	N	N
Participação no capital	N	N
Direito a viajar nos comboios de toda a rede da CP gratuitamente	S	S (*)
Direito aos Ascendentes e Descendentes (até 25 anos) a viajar nos comboios de toda a rede gratuitamente	S	N
Subsídios a filhos em idade pré-escolar	S	S (*)
Participação dos filhos em Centros de férias	S	S (*)
Complemento do Subsídio de Doença	S	S
Falta justificada por quadrimestre	S	S
Preços inferiores aos do mercado nos bares e cantinas	S	S
Acordos e Protocolos com diversas entidades (**)	S	S

(\*) contratos > 1 ano

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

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.

**Benefícios  
a trabalhadores  
a tempo inteiro**

**G4-LA2 no  
Índice GRI**

# SALÁRIO MÉDIO

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

# DADOS DE EFETIVO

Nº total,  
taxa de novos  
postos de trabalho  
e taxa  
de rotatividade

G4-LA1 no  
Índice GRI

A maioria dos trabalhadores ao serviço centra-se no escalão etário entre os 30 e os 50 anos.

Pirâmide etária (*)	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<30 anos	20	12	10	6	49	19
30-50 anos	1 587	240	1 338	226	1 390	241
> 50 anos	726	127	957	141	885	119
Total por Género	2 333	379	2 305	373	2 324	379
<b>Total</b>	<b>2 712</b>		<b>2 678</b>		<b>2 703</b>	

(\*) Efetivo final ao serviço.

As contratações evoluíram do seguinte modo:

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

Quanto à taxa de rotatividade:

Taxa de Rotatividade	2014	2015	2016
Homens	2,48%	1,33%	8,29%
Mulheres	2,36%	3,43%	17,16%

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

A antiguidade média manteve-se:

Antiguidade média	2014	2015	2016
	22	23	23

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

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



# FORMAÇÃO

Formação

G4-LA9 no Índice GRI

Devido ao processo de recrutamento no âmbito da estratégia de rejuvenescimento do quadro de efetivos verificou-se em 2016 um aumento do número de horas de formação relativamente aos anos anteriores.

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

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

Temas de Formação	2014			2015			2016		
	Nº Formandos		Volume de Formação (horasxformando)	Nº Formandos		Volume de Formação (horasxformando)	Nº Formandos		Volume de Formação (horasxformando)
	Feminino	Masculino		Feminino	Masculino		Feminino	Masculino	
Cliente	70	390	10 566	102	304	7 087	8	2	68
Gestão	74	90	2 136	158	276	9 882	299	524	9 046
Pós-Graduações	0	0	0	5	2	1 470	0	0	0
Qualidade e Ambiente	13	48	433	13	26	309	23	35	739
Segurança Geral	27	636	8 058	12	443	6 719	62	314	2 489
Segurança-Qualificação Técnica	39	1 241	37 334	181	1 285	31 223	75	1 197	117 564
Serviços/Línguas	18	16	3 006	0	10	1 800	13	13	112
Tecnologias de Informação	15	51	784	24	35	953	20	47	758
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>2 472</b>	<b>62 316</b>	<b>495</b>	<b>2 381</b>	<b>59 443</b>	<b>500</b>	<b>2 132</b>	<b>130 775</b>

Carreiras profissionais	2014		2015		2016	
	Horas presença		Horas presença		Horas presença	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Conselho de Administração	41	43	25	45	0	0
Técnicos	915	1 358	3 458	2 845	3 779	3 993
Apoio Técnico e gestão					104	1 176
Administrativa	250	129	756	335	687	624
Comercial	2 604	16 922	2 626	12 361	16 884	46 084
Material	0	406	0	1 215	0	3 008
Operação de Transportes	0	605	0	1 352	0	4 743
Tração	147	38 600	88	33 285	182	49 195
Outros	21	278	34	1 020	0	318
<b>Total</b>	<b>3 977</b>	<b>58 339</b>	<b>6 986</b>	<b>52 457</b>	<b>21 635</b>	<b>109 140</b>

# SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Acidentes  
de trabalho

G4-LA6 no  
Índice GRI

Os acidentes de trabalho tiveram a seguinte evolução:

Acidentes de trabalho	2014	2015	2016
Com Baixa	179	198	177
Sem Baixa	88	87	113
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>285</b>	<b>290</b>

Com as seguintes consequências:

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

O efeito sobre a Taxa de Absentismo foi o seguinte:

Taxa de absentismo por acidentes de trabalho	2014	2015	2016
Dias úteis de trabalho p/ trabalhador	225	227	223
Efectivo médio	2 754	2 703	2 669
Dias úteis de trabalho global	619 760	613 581	595 187
Dias perdidos com acidentes trabalho	4 369	4 937	3 934
<b>Tx.absentismo p/acidentes de trabalho (%)</b>	<b>0,70</b>	<b>0,80</b>	<b>0,66</b>

# EXPOSIÇÃO A DOENÇAS

Incidência  
de Doenças  
por Carreira

G4-LA7 no  
Índice GRI

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

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

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

## REGULAMENTO DA PREVENÇÃO E CONTROLO DO TRABALHO SOB EFEITO DO ÁLCOOL OU DE SUBSTÂNCIAS ESTUPEFACIENTES OU PSICOTRÓPICAS

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

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

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

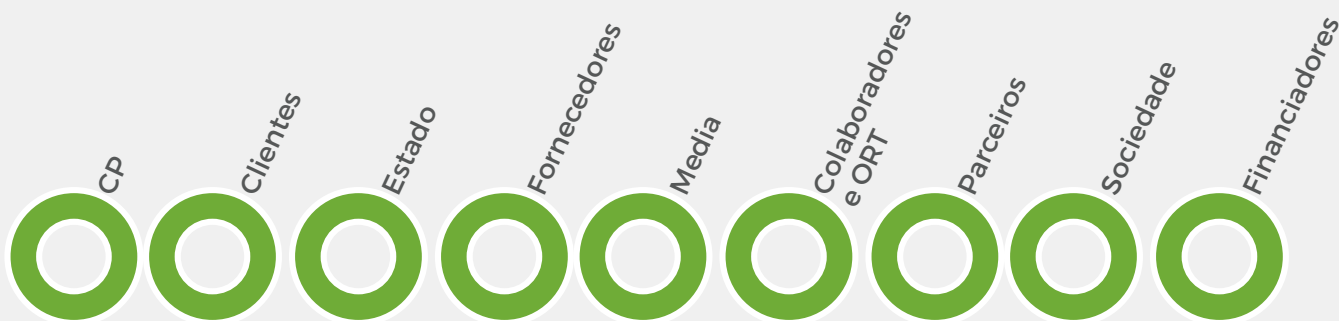
Todos os trabalhadores podem ser sujeitos a controlo nos termos deste regulamento nas seguintes situações:

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

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



# A NOSSA VISÃO ECONÓMICA



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

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

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

**O nosso compromisso**

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



# CONTRIBUIÇÃO PARA A SOCIEDADE

Valor económico  
direto gerado  
e distribuído

G4-EC1 no  
Índice GRI

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

<b>Valor Económico Gerado e Distribuído</b> Valores em 10 <sup>3</sup> €	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Valor Económico Gerado</b>	<b>303 955</b>	<b>272 669</b>	<b>266 017</b>
Rendimentos Operacionais	303 955	272 669	266 017
<b>Valor Económico Distribuído</b>	<b>306 070</b>	<b>307 168</b>	<b>280 540</b>
Gastos Operacionais	188 264	173 074	168 991
Salários e Benefícios ao Pessoal	103 342	126 003	99 372
Investimentos na Comunidade	14 464	8 091	12 177
<b>Valor Económico Retido</b>	<b>-2 115</b>	<b>-34 499</b>	<b>-14 523</b>

# APOIOS ESTATAIS

Benefícios  
financeiros  
recebidos  
do governo

G4-EC4 no  
Índice GRI

Em 2015 e 2016 a CP não recebeu Indemnizações Compensatórias. Em ambos os anos dispôs de financiamento a fundo perdido no valor de cerca de 1,6 milhões de euros, a título de cofinanciamento de investimentos pelo Estado Português, no âmbito do PIDDAC. Esse montante de cofinanciamento destinou-se exclusivamente ao projecto de “Grandes Reparações R2 e R3”.

<b>Subsídios à Exploração</b> *Valores em milhares de euros	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Indemnizações Compensatórias	17 790	0	0
Formação IEFP	27	0	17
PAII	72	0	0
CP/Kids	17	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17 905</b>	<b>0</b>	<b>17</b>

<b>PIDDAC</b> *Valores em 103 euros	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Reparações de material circulante	1 556	1 575	1 541
Beneficiação de UDD's 450	44	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1 600</b>	<b>1 575</b>	<b>1 541</b>



# INVESTIMENTO

Investimentos  
em infraestruturas  
e serviços fornecidos

G4-EC7 no  
Índice GRI

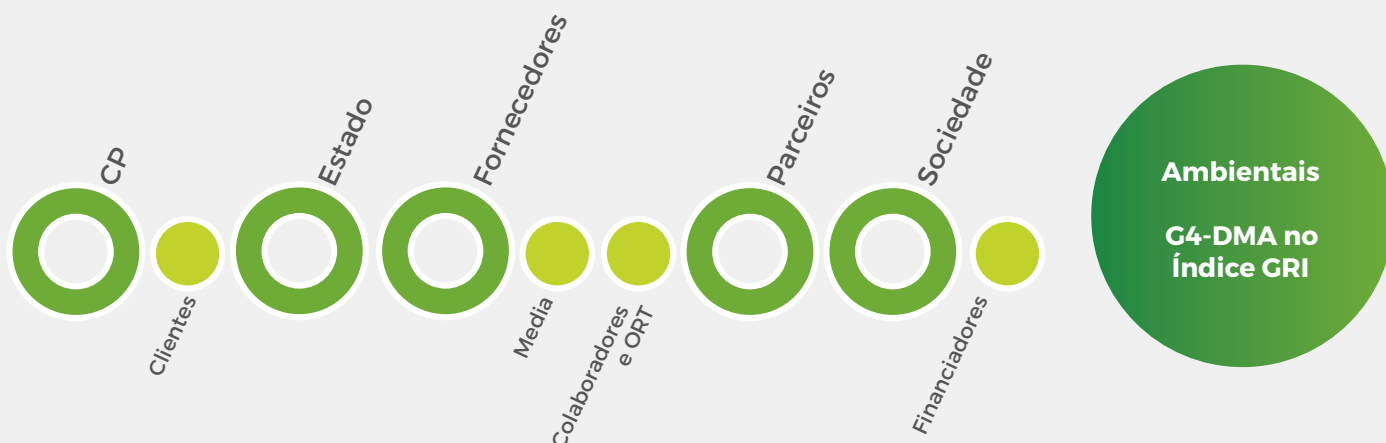
A CP realizou em 2015 um total de 8 milhões de euros em investimentos e em 2016 de cerca de 12 milhões de euros. 79% dos investimentos destinaram-se a material circulante.

Investimentos Valores em 103 euros	2014	2015	2016
Material Circulante	14 032	6 397	9 640
Instalações Fixas	0	1 189	398
Equipamentos Comerciais	44	107	380
Informatização	47	182	1 387
Outros Investimentos	342	215	372
<b>TOTAL</b>	<b>14 464</b>	<b>8 091</b>	<b>12 177</b>

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

# A NOSSA VISÃO AMBIENTAL





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

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

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

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

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

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

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

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

A Política de Qualidade e Ambiente da CP, aprovada pelo Conselho de Administração, pode ser consultada em:

[http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2\\_gestao\\_sustentavel/2Ambiente/politica\\_qa.pdf](http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2_gestao_sustentavel/2Ambiente/politica_qa.pdf)

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

<http://www.cp.pt/institucional/pt/gestao-sustentavel/politica-ambiental>

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

A CP cumpre as leis e regulamentos ambientais, tendo como objectivo obter a certificação ambiental.

### O nosso compromisso

Continuar a melhorar o desempenho ambiental.

Continuar a poupar recursos.

# RUÍDO

Ruído e Vibração

Tópico Relevante  
para o setor

De acordo com a *Global Reporting Initiative*<sup>8</sup>, para o sector dos caminhos de ferro o Ruído e a Vibração constituem tópicos relevantes identificados por diferentes *stakeholders* internacionais.

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

Série de Material	Velocidade de Medição	Valor Medido	Valor Limite
		(dB)	(dB)
UME 3400	140 km/h	82,2 dB(A)	85 dB(A)
UTE 2240	120 km/h	76,8 dB(A)	83 dB(A)
LE 4700	140 km/h	87 dB(A)	91 dB(A)

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

<sup>8</sup> "Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?" - Global Reporting Initiative, Research & Development Series.

# PLANO FERROVIÁRIO CONTRA RISCOS HIDROLÓGICOS

Vigora pelo terceiro ano hidrológico consecutivo o “Plano Ferroviário Contra Riscos Hidrológicos” assente na monitorização dos riscos hidrológicos, que impenderam sobre a ferrovia, e execução de ações preventivo-interventivas face aos riscos hidrológicos condicionantes da exploração ferroviária para a diminuição do seu risco e limitação das suas consequências. Este Plano decorre do facto de as alterações climáticas provocarem situações de risco natural para o território, pessoas, e bens, implicando riscos de interrupções na circulação, nomeadamente devido à ocorrência de forte pluviosidade, que eventualmente pode originar cheias e por sua vez afetar linhas férreas.



# PLANO FERROVIÁRIO DE DEFESA DA FLORESTA CONTRA INCÊNDIOS

Este Plano tem 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 com incidência negativa na exploração ferroviária. Foi preparado em conjunto pela CP, a IP e demais operadores ferroviários (FERTAGUS, TAKARGO Rail, COMSA Rail Transport, e MEDWAY). No período de reporte, estas empresas deram continuidade à execução do plano, consubstanciando as ações preventivas e corretivas, com níveis de ações prioritárias no período temporal em que a probabilidade de ocorrência de incêndios florestais se intensifica (maio a setembro).



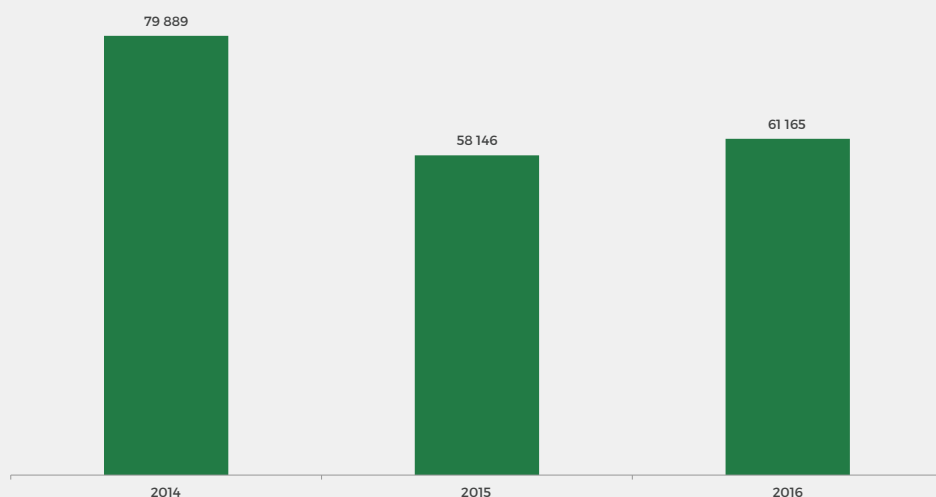
# CONSUMO DE ÁGUA

Consumo de Água

G4-EN8 no Índice GRI

O consumo de água, medido em m<sup>3</sup>, diminuiu cerca de 27% entre 2014 e 2015. Em 2016 o consumo teve um ligeiro aumento devido a diversas fugas de água que, apesar da deteção atempada, acabaram por contribuir para o aumento do consumo em relação ao ano de 2015.

Consumos de Água (m<sup>3</sup>)



No sentido de mitigar o risco de fugas foram desenvolvidas as seguintes medidas:

- Montagem de sondas no depósito de água potável no Parque de Material de Contumil, com a finalidade de criar um sistema de alerta para a falta de água no complexo ou desperdício de água no abastecimento por avaria da válvula de corte quando o depósito se encontra cheio;
- Monitorização mensal de leituras dos contadores de água com o objetivo de detetar prematuramente possíveis roturas. Foram detetadas e reparadas 10 fugas de água em 2016.

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

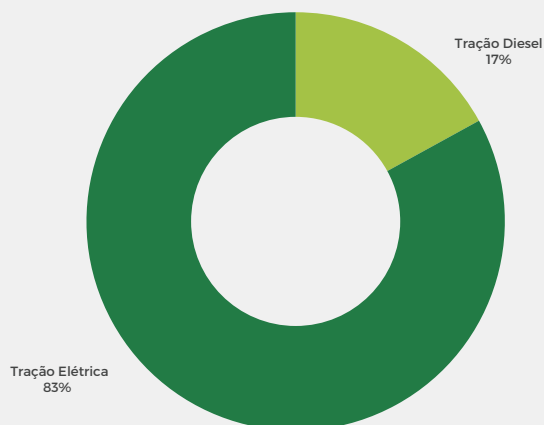
# ENERGIA

## Consumos

A CP utiliza apenas três fontes de energia: gasolina, gasóleo e energia eléctrica, de baixa e de alta tensão. Os grandes consumos resultantes da produção de comboios são o gasóleo e a electricidade de alta tensão. Em anos anteriores utilizou marginalmente o carvão para o comboio histórico, mas nos últimos anos tem recorrido à tração a *diesel* para esta circulação.

A produção de comboios é maioritariamente efetuada com tração eléctrica.

Comboios quilómetro por tipo de tração  
2016



O aumento de produção de comboios traduziu-se num consequente acréscimo do consumo de energia:

Consumo  
de Energia

C4-EN3 no  
Índice GRI

Redução  
do Consumo  
de Energia

C4-EN6 no  
Índice GRI



Energia	Unidade	2014	2015	2016	Δ 2016-2015
Gasóleo Tração	Gj	283 855,5	299 347,8	314 960,8	15 613,0
Gasóleo Automóveis	Gj	2 331,6	2 326,0	2 273,9	-52,1
Gasolina Automóveis	Gj	201,0	161,6	186,1	24,5
Energia de Baixa e Média Tensão	Gj	40 783,3	43 144,9	42 813,3	-331,6
Energia Captada da Catenária	Gj	1 008 750,2	1 009 269,4	1 012 193,1	2 923,7
Energia Devolvida à Catenária	Gj	-256 179,2	-259 614,7	-259 965,7	-351,0
Carvão	Gj	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total de Energia Consumida</b>	<b>Gj</b>	<b>1 079 742,6</b>	<b>1 094 635,0</b>	<b>1 112 461,5</b>	<b>17 826,6</b>

**Nota:** Os valores relativos à energia de média e baixa tensão foram corrigidos face a 2014.

**Cálculos:**

10<sup>3</sup> l gasóleo =36,4 Gj

10<sup>3</sup> l gasolina = 32,98 Gj

1 kWh Eletricidade = 0.0036 Gj

## Intensidade dos Consumos

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

Intensidade  
do Consumo

G4-EN5 no  
Índice GRI

Energia	Unidade	2014	2015	2016	Δ 2016-2015
Gasóleo Tração	Gj	283 855,5	299 347,8	314 960,8	15 613,0
Consumo de Gasóleo / Ck a <i>diesel</i>	Gj	0,061	0,064	0,064	-0,001
Energia de Alta Tensão	Gj	752 571,1	749 654,6	752 227,4	2 572,8
Consumo de Eletricidade / Ck elétrico	Gj	0,032	0,031	0,031	0,000

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

Energia	Unidade	2013	2014	2015	2016	Δ 2016-2015
Total de Energia Consumida	Gj	1 031 901,9	1 041 014,1	1 094 635,0	1 112 461,5	17 826,6
Consumo de Energia / Pk	Gj	0,00031	0,00030	0,00030	0,00029	-0,000009

# EMISSÕES DE CO<sub>2</sub>

## Scope 1

As emissões diretas de CO<sub>2</sub> decorrentes dos consumos de gasóleo para tração e de gasolina e gasóleo da frota automóvel acompanharam a evolução dos respetivos consumos:

Emissões de CO <sub>2</sub>	Unidade	2014	2015	2016	Δ 2016-2015
Gasóleo para tração	TCO <sub>2</sub> e	21 033,7	22 181,7	23 338,6	1 156,9
Frota automóvel	TCO <sub>2</sub> e	186,7	183,6	181,4	-2,2
<b>Total</b>	<b>TCO<sub>2</sub>e</b>	<b>21 220,4</b>	<b>22 365,2</b>	<b>23 520,0</b>	<b>1 154,8</b>

Nota: Por questões de comparabilidade foram recalculados os valores de 2014.

### Cálculos:

1 Gj gasóleo = 0,0741 ton CO<sub>2</sub>

1 Gj gasolina = 0,0693 ton CO<sub>2</sub>

Emissões  
diretas de GEE

G4-EN15 no  
Índice GRI

## Scope 2

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

Emissões decorrentes do consumo de eletricidade	2014	2015	2016	Δ 2016-2015
Ton CO <sub>2</sub> e	74 540,05	110 054,61	82 063,11	-27 991,50

Nota: 2014 foi recalculado por terem sido acrescentadas as emissões de média tensão, que não constaram do Relatório de 2014.

### Cálculos:

2014 - 1kwh ⇔ 0.00033824 ton CO<sub>2</sub>  
(Fonte: EDP Comercial)

2015 - 1kwh ⇔ 0.000292 ton CO<sub>2</sub>  
(Fornecedor: EDP Comercial. Fonte: ERSE)

2015 - 1kwh ⇔ 0.0005117 ton CO<sub>2</sub>  
(Fornecedor: ENDESA. Fonte: ENDESA)

2016 - 1kwh ⇔ 0.0001960 ton CO<sub>2</sub>  
(Fornecedor: EDP Comercial. Fonte: www.edp.pt)

2016 - 1kwh ⇔ 0.0003815 ton CO<sub>2</sub>  
(Fornecedor: ENDESA. Fonte: ENDESA)

Emissões  
Indiretas de GEE

G4-EN16 no  
Índice GRI

Em 2015 e 2016 o principal fornecedor de energia de baixa e média tensão foi a EDP Comercial e o de alta tensão foi a ENDESA.

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

### Scope 3

As emissões decorrentes das viagens profissionais de avião entre 2015 e 2016 aumentaram 50,3%, tanto pelo aumento de passageiros como pelo de quilómetros viajados:

Viagens de avião (Scope 3)	2014	2015	2016	Δ 2016-2015
Emissões de CO <sub>2</sub> e (Ton CO <sub>2</sub> e)	609	610	917	307

Nota: Emissões de 2014 foram recalculadas por ter sido usada uma nova versão da ferramenta de cálculo das emissões.

#### Cálculos:

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

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

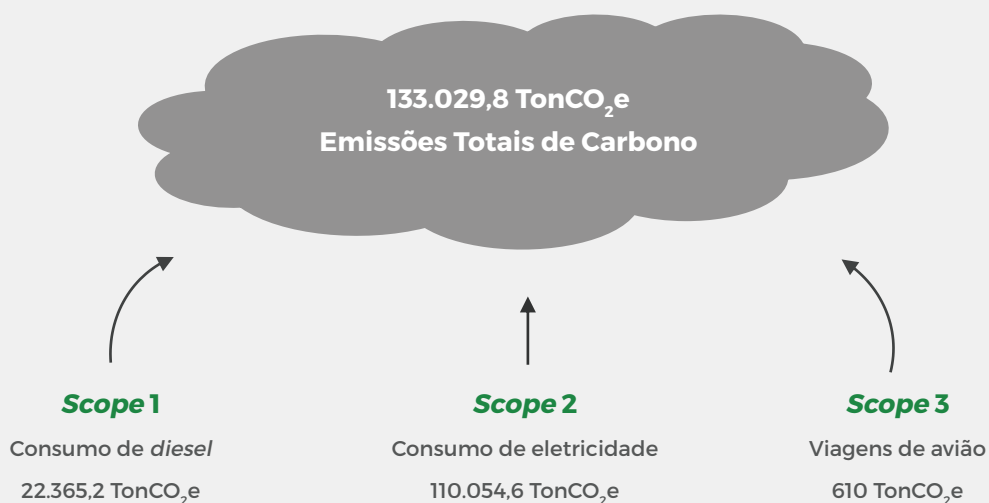
Outras Emissões  
Indiretas de GEE

G4-EN17 no  
Índice GRI

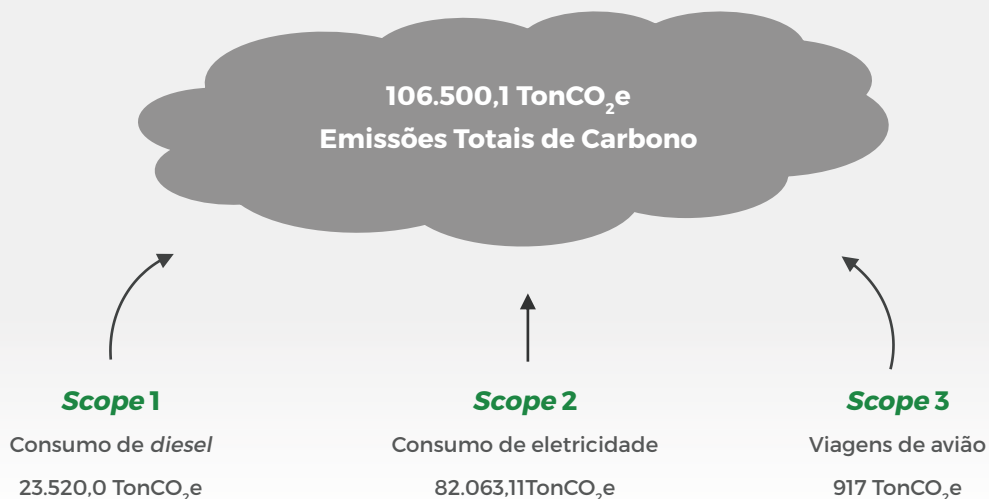
# PEGADA DE CARBONO



## 2015



## 2016



A pegada de carbono da CP em 2016 reduziu-se 20%, principalmente devido à menor quantidade de emissões declarada pelo fornecedor de electricidade para tração.

## Intensidade das Emissões

As emissões por comboio-quilómetro e por passageiro-quilómetro tiveram a seguinte evolução:

Intensidade das  
Emissões de GEE

G4-EN18 no  
Índice GRI

Emissões de CO <sub>2</sub>	Unidade	2014	2015	2016	Δ 2016-2015 (%)
Total Ano	TCO <sub>2</sub> e	96 369,45	133 029,84	106 500,11	-20%
Emissões por Pk	gCO <sub>2</sub> e	27,39	36,70	28,01	-24%
Emissões por Ck	gCO <sub>2</sub> e	3 403,77	4 613,62	3 656,31	-21%

Nota: Emissões de 2014 recalculadas face aos valores do Relatório de Sustentabilidade de 2014.

# EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZONO

Emissões de Substâncias Destruidoras da Camada de Ozono

G4-EN20 no Índice GRI

Os consumos no material circulante foram os seguintes:

Relação Fluido adquirido/ Quantidade de fluido instalado	Unidade	QTD fluido instalado 2014 (1)	QTD fluido adquirido 2014 (2)	%	QTD fluido instalado 2015 (1)	QTD fluido adquirido 2015 (2)	%	QTD fluido instalado 2016 (1)	QTD fluido adquirido 2016 (2)	%
R22 (CFHF2CI)	ton	1,33	0,00	0,0%	1,27	0,00	0,0%	0,00	0,00	0,0%
R-134a (CH <sub>2</sub> FCF <sub>3</sub> )		15,31	2,20	14,0%	16,03	3,12	19,4%	15,10	2,54	16,8%
R-407C		5,26	1,13	21,0%	5,96	0,96	16,1%	5,83	0,53	9,1%
R-417A		NA	NA	NA	0,07	0,00	0,0%	0,04	0,00	0,0%
R-422D		0,88	0,45	51,0%	1,22	0,97	79,3%	2,15	0,78	36,2%

Nota: O consumo de R-422D deve-se maioritariamente à substituição de R22 por R422D nas carruagens CIC

Com as respetivas emissões:

Equipamentos móveis de refrigeração, de ar condicionado e de calor	Unidade	2014	2015	2016	Δ 2016-2015
R22 (CFH2CI)	TCO <sub>2</sub> e	0,0	0,0	0,0	0,0
R134a(CH2FCF3)	TCO <sub>2</sub> e	2 860,0	4 455,9	3 627,9	-828,0
R-407C	TCO <sub>2</sub> e	1 698,4	1 703,0	936,7	-766,4
R-417A	TCO <sub>2</sub> e	NA	0,0	0,0	0,0
R-422D	TCO <sub>2</sub> e	1 180,8	2 649,9	2 128,6	-521,2

A partir de 2015 a CP iniciou a contabilização das emissões decorrentes dos ares condicionados dos edifícios:

Relação Fluido adquirido/ Quantidade de fluido instalado	Unidade	QTD fluido instalado 2015 (1)	QTD fluido adquirido 2015 (2)	%	QTD fluido instalado 2016 (1)	QTD fluido adquirido 2016 (2)	%
R-410-A	Kg	99,78	76,76	77%	148,29	0,00	0%
R-407C		31,50	0,00	0%	28,00	0,00	0%
R-417A		64,00	0,00	0%	4,40	0,00	0%

Equipamentos fixos de refrigeração, de ar condicionado e de calor	Unidade	2015	2016	Δ 2016-2015
R-410-A	TCO <sub>2</sub> e	208,3	309,6	101,3
R-407C	TCO <sub>2</sub> e	55,9	49,7	-6,2
R-417A	TCO <sub>2</sub> e	150,2	10,3	-139,8

Cálculos: Conversor de Gases Fluorados da APA – www.apambiente.pt

# OUTRAS EMISSÕES

Outras Emissões  
atmosféricas

G4-EN21 no  
Índice GRI

Dado o aumento do gasóleo para tração consumido também as emissões registaram um acréscimo:

Emissões decorrentes do consumo de gasóleo para tração	Unidade	2014	2015	2016	Δ 2016-2015
Emissão CH <sub>4</sub>	kg	1 168,0	1 232,1	1 295,3	63,1
Emissão N <sub>2</sub> O	kg	157,0	165,2	173,8	8,6
Emissão SO <sub>2</sub>	kg	131,0	137,7	144,8	7,2
Emissão NO <sub>x</sub>	ton	260,0	279,9	294,4	14,4
Emissão CO	ton	70,0	74,3	78,2	3,9
Emissão PM10	ton	7,0	7,9	8,3	0,4
Emissão PM2.5	ton	7,0	7,2	7,6	0,4

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



# MATERIAIS

Consumo  
de Materiais

G4-EN1 no  
Índice GRI

Observou-se uma redução na maioria dos consumos de materiais, com especial relevância para o decréscimo de 11% no consumo de papel.

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

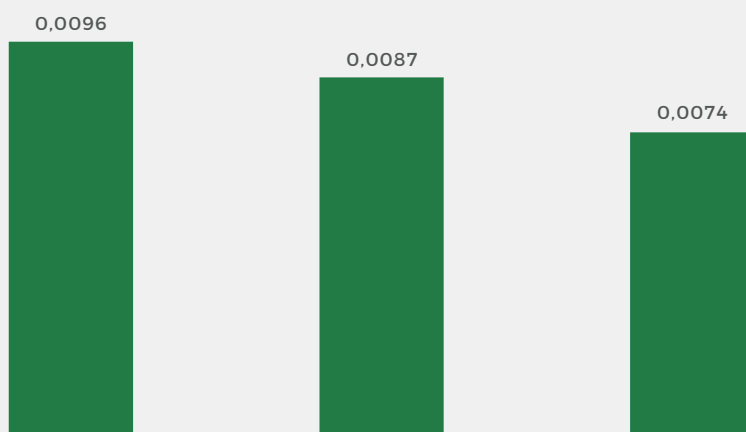
Consumo de Materiais	Unidade	2014	2015	2016	Δ 2016-2015 (%)
Tonner e Tinteiros	Unid.	1 442	1 331	1 731	30%
Encostos de cabeça	Unid.	438 300	540 900	640 700	18%
Lâmpadas fluorescentes no material circulante	Unid.	11 264	11 981	11 182	-7%
Acumuladores de chumbo	ton	4,2	10,9	15,6	44%
Óleos de motores, transmissões e lubrificação	ton	132,4	85,5	82,9	-3%
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados	ton	2,3	1,2	15,6	1202%
Cepos e calços de freio sem amianto	ton	103,9	68,1	50,3	-26%
Papel	ton	33,9	31,9	28,5	-11%

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

Consumo de papel	Unidade	2014	2015	2016	Δ
Bilhetes	Ton.	6,56	6,68	6,89	0,22
Fotocópias	Ton.	21,46	20,38	17,86	-2,53
Campanhas de Comunicação	Ton.	5,90	4,82	3,76	-1,07
<b>Total Consumo de Papel</b>	<b>Ton.</b>	<b>33,92</b>	<b>31,88</b>	<b>28,51</b>	<b>-3,38</b>

O consumo de papel por Pk mantém uma tendência decrescente.

Consumo de Papel por Pk  
(g/Pk)



**Nota:** Foi recalculado o valor para 2014 do consumo de papel por Pk.

# RESÍDUOS

Resíduos.

G4-EN23 no  
Índice GRI

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 uma sala de trituração e empacotamento de resíduos de papel, que trata várias toneladas de papel por ano (foto abaixo).



Os resíduos apurados e encaminhados em 2015 e 2016 foram os seguintes, destacando-se o desmantelamento de veículos em fim de vida em 2015:

Designação do Resíduo	Código LER	Quantidade Produzida (Ton)		
		2015	2016	Δ 2016-2015
Lamas provenientes dos separadores óleo/água	130502	2,820	0,000	-100%
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água	130507	28,320	0,000	-100%
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água	130508	72,240	106,520	47%
Clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC	140601	0,006	0,000	-100%
Embalagens de plástico	150102	0,000	9,020	100%
Misturas de embalagens	150106	47,816	47,127	-1%
Embalagens de vidro	150107	6,017	7,468	24%
Veículos em fim de vida	160104	7,680	0,000	-100%
Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)	160117	3 427,760	0,000	-100%
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC.	160211	0,093	0,342	268%
Componentes retirados de equipamentos fora de uso ...	160216	103,967	0,230	-100%
Papel/Cartão	200101	113,781	102,317	-10%
Vidro	200102	1,700	0,000	-100%
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos	200123	0,260	0,000	-100%
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso .....	200136	3,600	1,200	-67%
Plásticos	200139	8,760	0,000	-100%
<b>Total Resíduos</b>		<b>3 824,820</b>	<b>274,224</b>	<b>-93%</b>

Valorização do Resíduos	2015	2016
Total Resíduos	3 824,82	274,22
Valorizados	3 749,75	167,70
<b>Taxa Valorização</b>	<b>98,04%</b>	<b>61,16%</b>

Em 2015 a taxa de valorização foi de 98,04% e em 2016 de 61,16%.

# ÍNDICE GRI G4



<b>General Standard Disclosures</b>		
<b>Estratégia e Análise</b>		
G4-1	Declaração do mais alto decisor da empresa sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia para encarar a sustentabilidade.	8
<b>Perfil da Organização</b>		
G4-3	Nome da organização	2
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	35
G4-5	Localização da sede	2
G4-6	Número de países onde a organização opera e nome dos países as suas principais unidades operacionais estão localizadas ou são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade cobertos pelo relatório.	Portugal
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Entidade Pública Empresarial, 100% detida pelo Estado
G4-8	Mercados servidos (incluindo divisão geográfica, sectores servidos e tipo de clientes e beneficiários).	26
G4-9	Dimensão da organização, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° total de trabalhadores</li> <li>• N° total de operações</li> <li>• Receitas líquidas</li> <li>• Quantidade de produtos ou serviços produzidos.</li> </ul>	27
G4-10	a) N° total de trabalhadores por tipo de contrato e por género b) N° total de trabalhadores permanentes por tipo de emprego e por género c) N° total de trabalhadores por colaboradores e trabalhadores chefiados e por género d) N° total de trabalhadores por região e por género e) Reportar se uma parte substancial do trabalho na organização é efectuado por trabalhadores que estão reconhecidos legalmente como trabalhadores liberais ou por indivíduos que não sejam colaboradores ou trabalhadores chefiados, incluindo colaboradores ou trabalhadores chefiados pertencentes aos subcontratados. f) Variações significativas nos números de emprego (tais como variações sazonais nas indústrias do turismo ou da agricultura).	27
G4-11	Percentagem de colaboradores cobertos por acordos coletivos de trabalho.	100%
G4-12	Cadeia de aprovisionamento.	36

		Página
G4-13	Mudanças significativas realizadas durante o período de elaboração do relatório, relacionadas com o tamanho, estrutura, controlo accionista ou cadeia de aprovisionamento, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alterações de localização ou alterações na operação, incluindo aberturas, fechos e expansões</li> <li>• Alterações de localização dos fornecedores, da estrutura da cadeia de aprovisionamentos ou na relação com os fornecedores, incluindo selecção e dissolução.</li> </ul>	Em 20 de janeiro de 2016 concluiu-se o processo de privatização da CP Carga S.A., com a assinatura final do respetivo contrato de venda à MSC Mediterranean Shipping Company Rail (Portugal) – Operadores Ferroviários, S.A.
G4-14	Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização.	42
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	62
G4-16	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa na qual a empresa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem um lugar no corpo directivo</li> <li>• Participa em projectos ou comités</li> <li>• Proporciona financiamento significativo, para além de quotas de adesão ou pertença</li> <li>• Encara a filiação como estratégica.</li> </ul>	39
<b>Identificação dos Assuntos Principais e Limites do Relatório</b>		
G4-17	a) Listagem de todas as entidades incluídas no Relatório & Contas b) Reportar se alguma entidade incluída no Relatório & Contas não foi coberta pelo relato.	a) 24 b) 21
G4-18	a) Processo para definir o conteúdo do Relatório e os limites dos Aspectos b) Forma como a organização implementou os princípios de relato para definir o conteúdo do relatório.	13
G4-19	Lista de todos os Aspectos identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	16
G4-20	Para cada Aspecto material, reporte dos limites do Aspecto dentro da organização do seguinte modo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o Aspecto é material dentro da organização</li> <li>• Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (reportadas em G4-17), seleccionar uma das seguintes abordagens e reportar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista das entidade ou grupos incluídos em G4-17 para os quais o Aspecto não é material ou</li> <li>• Lista das entidade ou grupos incluídos em G4-17 para os quais o Aspecto é material</li> </ul> </li> <li>• Reporte de qualquer limitação específica relativa ao limite do Aspecto dentro da organização.</li> </ul>	18

		Página
G4-21	Para cada Aspeto material, reporte dos limites do Aspeto fora da organização do seguinte modo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o Aspeto é material fora da organização, identificar as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspeto é material. Adicionalmente, descrever a localização geográfica onde o Aspeto é material para as entidades identificadas</li> <li>• Reporte de qualquer limitação relativa ao limite do Aspeto fora da organização.</li> </ul>	18
G4-22	Explicação do efeito de qualquer reformulação de informações contidas em Relatórios anteriores e o motivo da reformulação.	Junto aos Indicadores
G4-23	Alterações significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito ou limites do Relatório.	Não se verificaram
<b>Envolvimento dos Stakeholders</b>		
G4-24	Lista dos principais grupos de <i>stakeholders</i> da organização.	14
G4-25	Base para identificação e seleção dos principais <i>stakeholders</i> .	14
G4-26	Formas de consulta aos <i>stakeholders</i> , de acordo com a frequência das consultas, por tipo e grupo de <i>stakeholders</i> e indicação sobre se qualquer consulta foi tomada especificamente em conta do processo de preparação do relatório.	14
G4-27	Principais tópicos e preocupações apontadas pelos <i>stakeholders</i> resultantes da consulta, e como a organização lhes responde. Reporte dos grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada um dos tópicos ou preocupações.	16
<b>Perfil do Relatório</b>		
G4-28	Período a que se referem as informações (ano fiscal ou ano do calendário, por exemplo).	Anos fiscais de 2015 e 2016
G4-29	Data do Relatório anterior mais recente	2014
G4-30	Ciclo de relato (anual, bienal, etc.).	Normalmente, anual
G4-31	Contacto para questões relacionadas com o Relatório ou o seu conteúdo.	2
G4-32	a) Reporte da opção " <i>In Accordance</i> " que a empresa escolheu b) Índice GRI para a opção escolhida c) Referência para a existência de uma verificação externa.	a) 21 b) 117 c) 21
G4-33	a) Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do Relatório b) Não estando incluído o relatório de verificação externa reporte do âmbito e bases de qualquer verificação externa fornecida c) Relação entre a organização e o fornecedor da verificação externa d) Reporte sobre o envolvimento do órgão de governação mais elevado para procurar obter a verificação externa.	Este Relatório não teve verificação externa, devido a restrições orçamentais, existindo no entanto todos os dados na Direção de Planeamento e Controlo de Atividade, de modo a poder ser auditado.

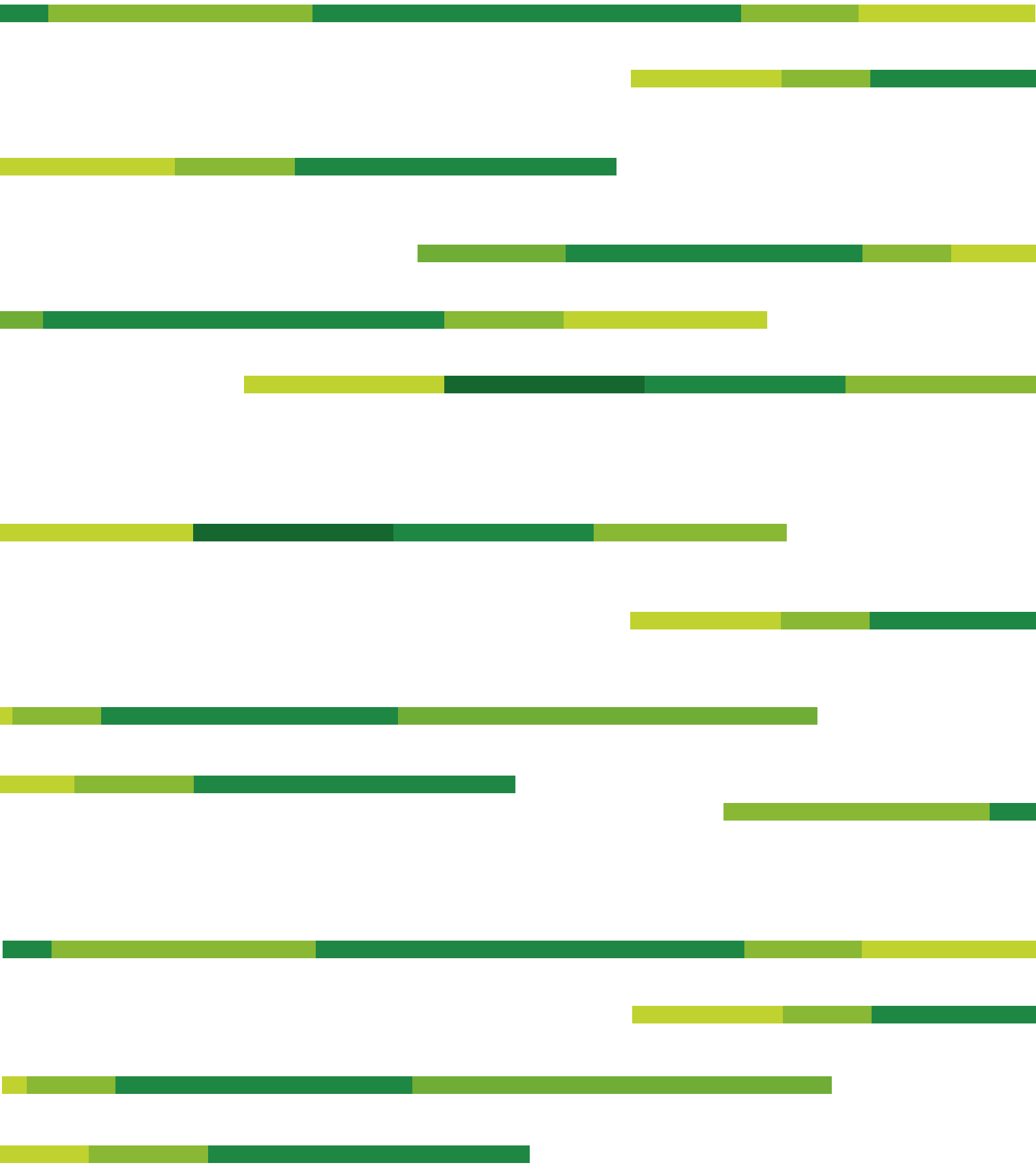


		Página
<b>Governança</b>		
G4-34	Estrutura de Governança, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação mais elevado. Comissões com responsabilidade por decisões sobre impactos económicos, ambientais e sociais.	67
<b>Integridade e Ética</b>		
G4-56	Declaração de valores, princípios, <i>standards</i> e normas, tais como códigos de conduta e códigos de ética.	67
<b>Specific Standard Disclosures</b>		
<b>Económicos</b>		
<b>Aspeto Material: Desempenho Económico</b>		
G4-DMA		94
G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído.	95
G4-EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.	84
G4-EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo.	96
<b>Aspeto Material: Impactos Económicos Indiretos</b>		
G4-DMA		94
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos.	97
<b>Ambientais</b>		
<b>Aspeto Material: Matérias-primas</b>		
G4-DMA		99
G4-EN1	Consumo de materiais por peso ou volume.	113
<b>Aspeto Material: Energia</b>		
G4-DMA		99
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	104
G4-EN5	Intensidade de energia consumida.	106
G4-EN6	Redução de consumo de energia.	104
<b>Aspeto Material: Água</b>		
G4-DMA		99
G4-EN8	Total de consumo de água, por fonte.	103
<b>Aspeto Material: Emissões</b>		
G4-DMA		99
G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeitos de estufa ( <i>Scope 1</i> ).	107
G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeitos de estufa ( <i>Scope 2</i> ).	107
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa ( <i>Scope 3</i> ).	108
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases com efeitos de estufa.	110
G4-EN19	Reduções obtidas das emissões de gases com efeito de estufa.	109

		Página
G4-EN20	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono.	111
G4-EN21	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas.	112
<b>Aspeto Material: Efluentes e Resíduos</b>		
G4-DMA		99
G4-EN23	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	115
<b>Aspeto Material: Conformidade</b>		
G4-DMA		99
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não existem.
<b>Sociais</b>		
<b>Práticas Laborais e Trabalho Condigno</b>		
<b>Aspeto Material: Emprego</b>		
G4-DMA		83
G4-LA1	Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.	87
G4-LA2	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região.	85
<b>Aspeto Material: Segurança e Saúde no Trabalho</b>		
G4-DMA		83
G4-LA6	Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por género e por região.	90
G4-LA7	Trabalhadores que revelam alta incidência ou alto risco de contracção de doenças relacionadas com a sua ocupação.	91
<b>Aspeto Material: Formação e Educação</b>		
G4-DMA		83
G4-LA9	Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria.	89
<b>Aspeto Material: Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>		
G4-DMA		83
G4-LA12	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos colaboradores por categoria de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	28
<b>Aspeto Material: Remuneração Idêntica para Homens e Mulheres</b>		
G4-DMA		83
G4-LA13	Ratio do salário base e da remuneração de mulheres face a homens, por categoria funcional e por região.	As tabelas salariais são aplicadas para ambos os géneros. Ratio = 100%.

		Página
<b>Sociedade</b>		
<b>Aspeto Material: Corrupção</b>		
G4-DMA		66
G4-SO3	Percentagem e número total de Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.	69
<b>Responsabilidade Pelo Produto</b>		
<b>Aspeto Material: Saúde e Segurança do Consumidor</b>		
G4-DMA		75
G4-PR1	Percentagem de produtos e serviços submetidos a avaliação de impactos na saúde e segurança do Consumidor.	77
<b>Aspeto Material: Rotulagem de Produtos e Serviços</b>		
G4-DMA		75
G4-PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos da empresa e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação.	A CP dispõe de informação relativa aos diversos serviços disponíveis nas estações, no <i>site</i> e nos comboios. Compreende, entre outras, preços, condições de utilização e horários.
G4-PR5	Resultados de pesquisas que meçam a satisfação do consumidor.	79
<b>Aspeto Material: Comunicação de Marketing</b>		
G4-DMA		75
G4-PR7	Número total de ocorrências e não conformidades com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo.	Não ocorreram.
<b>Aspeto Material: Conformidade</b>		
G4-DMA		75
G4-PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Não existem.

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



COMBOIOS DE PORTUGAL