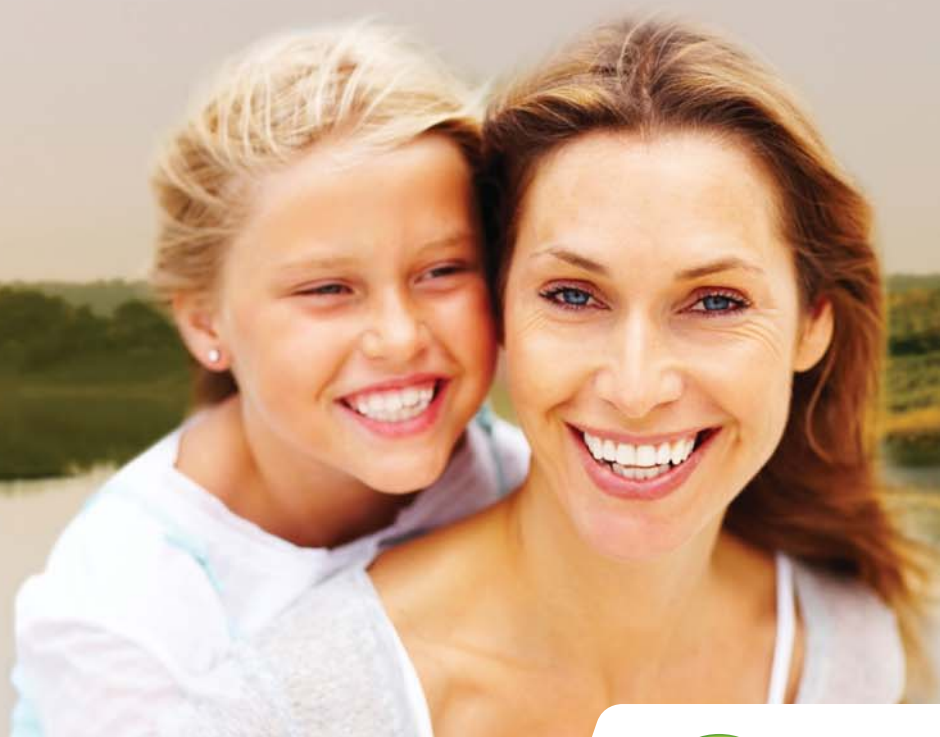




COMBOIOS DE PORTUGAL

Relatório de Sustentabilidade

2014



cp.pt

Ficha Técnica

CP – Comboios de Portugal, E.P.E.

Calçada do Duque, n° 20

1249 – 109 Lisboa

N° Contribuinte: 500 498 601

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

Capital Estatutário € 2.678.800.000

Conceção e Coordenação:

Direção de Planeamento e Controlo de Atividade.

Contactos: webmaster@cp.pt

Índice

FICHA TÉCNICA	2
MENSAGEM DO PRESIDENTE	7
SOBRE ESTE RELATÓRIO	9
IDENTIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS PRINCIPAIS E LIMITES DO RELATÓRIO	11
Contexto de Sustentabilidade	12
Resultado da Avaliação de Materialidade	14
Aspetos materiais	14
Tópicos	17
Abrangência	18
QUEM SOMOS	20
Propriedade	20
Mercados servidos	20
Pessoal	20
Material ao Serviço	23
Oferta	24
Procura	24
Qualidade do Serviço	26
Proveitos	27
O Grupo CP	28
As Nossas Marcas	29
Institucional	29
Serviços	29
Marcas <i>online</i>	30
Bilhética	30
Cadeia de Aprovisionamentos	31
Organizações a que pertencemos	32
Organizações para as quais contribuímos	32
Controlo Interno e Gestão de Riscos	32
A CRIAÇÃO DE VALOR	35
PRÉMIOS RECEBIDOS	37
Marca de Confiança Ambiente 2014	37
A NOSSA ATIVIDADE NO ANO	39
Oferta	39

Combate à fraude	39
Tarifário	40
Bilhética / Distribuição	40
Inovação	41
Parcerias	41
Intervenção Social	42
Qualidade	42
OS NOSSOS COMPROMISSOS A NÍVEL INTERNACIONAL	44
Ir de encontro às expectativas da comunidade	44
Ir de encontro às expectativas dos clientes	44
Modelo de Governo e Responsabilidade	45
UM COMPROMISSO COM UMA CONDUTA RESPONSÁVEL	47
Ética	47
Privacidade do Consumidor	48
A Prevenção da Corrupção	48
A Contribuição para a Cultura	49
O Cuidado com Pessoas com Necessidades Especiais	49
Serviço SIM	49
Associações Representativas	49
Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	50
UM COMPROMISSO COM OS CLIENTES	52
O Serviço ao Cliente	53
Segurança - Um Valor Profundo	53
A Satisfação dos Nossos Clientes	54
O Tratamento de Reclamações	58
Auditorias Cliente Mistério	58
Estudo <i>Meaningful Brands</i>	59
UM COMPROMISSO COM OS COLABORADORES	63
Projeto "Oficinas de Verão"	65
Plano de benefícios aos trabalhadores	65
Salário Médio	66
Um dos maiores empregadores nacionais	67
Uma Preocupação com a Formação	68

Saúde e Segurança no Trabalho	69
Exposição a Doenças	70
UM COMPROMISSO ECONÓMICO COM A SOCIEDADE	72
Um contributo positivo para a Sociedade	72
Os Apoios Estatais	73
O Investimento	74
UM COMPROMISSO AMBIENTAL COM A SOCIEDADE	76
Ruído	77
Água	78
Energia	78
Consumos	78
Intensidade dos Consumos	80
Emissões de CO ₂	81
Scope 1	81
Scope 2	81
Scope 3	82
Pegada de Carbono	82
Intensidade das Emissões	83
Emissões de Substâncias Destruidoras da Camada de Ozono	84
Outras Emissões	85
Materiais	86
Resíduos	87
ÍNDICE GRI G4	90



Mensagem do Presidente

Mensagem do Presidente

Em 2014, a CP transportou 109,8 milhões de passageiros, em todos os seus serviços a nível nacional, num crescimento de 3% face a 2013.

A par desta recuperação tivemos a excelente avaliação dos nossos clientes que, no estudo *Meaningful Brands* demonstraram que a marca CP era aquela com a qual sentiam maior envolvimento entre todas as marcas em estudo. Consideraram ainda que, se a CP desaparecesse, iria fazer diferença na sua vida, ao contrário da maioria das marcas analisadas.

Por outro lado, no estudo Marcas de Confiança conseguimos o terceiro lugar na categoria de Empresas de Serviço Público. A estratégia que temos seguido tem-se focado essencialmente na sustentabilidade económica, sem descurar as nossas responsabilidades social e ambiental, indo assim de encontro às expectativas dos nossos *stakeholders*. Com esta estratégia conseguimos reduções de 16% no consumo de água e de 2% nas emissões de CO₂. Continuámos a tratar os nossos resíduos, que decresceram 38% face ao na anterior, com uma taxa de valorização de 99,4%. 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 rescindiram o seu contrato de trabalho por mútuo acordo. Em termos económicos a nossa contribuição para a sociedade foi bastante favorável, tendo atingido um EBITDA recorrente positivo de 14,8 milhões de euros, impulsionado pelo aumento de receita de 10,5 milhões de euros. Quando comparado com 2013, este valor apresenta uma redução de cerca de 7,2 milhões de euros, decorrente nomeadamente do impacto da redução das indemnizações compensatórias em 16 milhões de euros. Num cenário de manutenção do valor de Indemnizações Compensatórias atribuído à CP em 2013 (cerca de 34 milhões de euros), o EBITDA teria apresentado uma melhoria de 8,9 milhões de euros.

Para o futuro queremos continuar a criar valor para a sociedade, aproveitando ao máximo os projetos de eletrificação da restante rede nacional para a circulação de material elétrico que é mais económico e ambientalmente mais favorável. Por outro lado, queremos continuar a potenciar a “Rede CP” como alternativa de mobilidade para todos os clientes, com vista a reforçar a quota do modo ferroviário, com as vantagens ambientais que daí decorrem.

Para o próximo ano esperamos por outro período desafiante, mas para o qual estamos preparados. Para isso contamos com os nossos principais ativos – os nossos clientes e colaboradores - e com o apoio da Tutela.



**Sobre este
relatório**

Sobre este relatório

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

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



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

Declaração de
Materialidade

G4-20 e G4-21
no Índice GRI

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

Identificação dos assuntos principais e limites do relatório



Identificação dos assuntos principais e limites do relatório

O Relatório anual de Sustentabilidade da CP segue as Directrizes da *Global Reporting Initiative*, na sua mais recente geração - a versão GRI G4 - com os respectivos protocolos de indicadores.

Declaração de
Materialidade

G4-18 no
Índice GRI

A informação aqui relatada pode ser complementada com o Relatório e Contas 2014, nomeadamente no que respeita aos indicadores financeiros e no que respeita à governação da empresa com o Relatório de Governo Societário 2014.

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 2015 e anos seguintes. Qualquer esclarecimento sobre a informação publicada pode ser fornecido por: webmaster@cp.pt

Este Relatório não foi sujeito a uma verificação externa.

Contexto de sustentabilidade

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)¹.

Análise de *media*

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

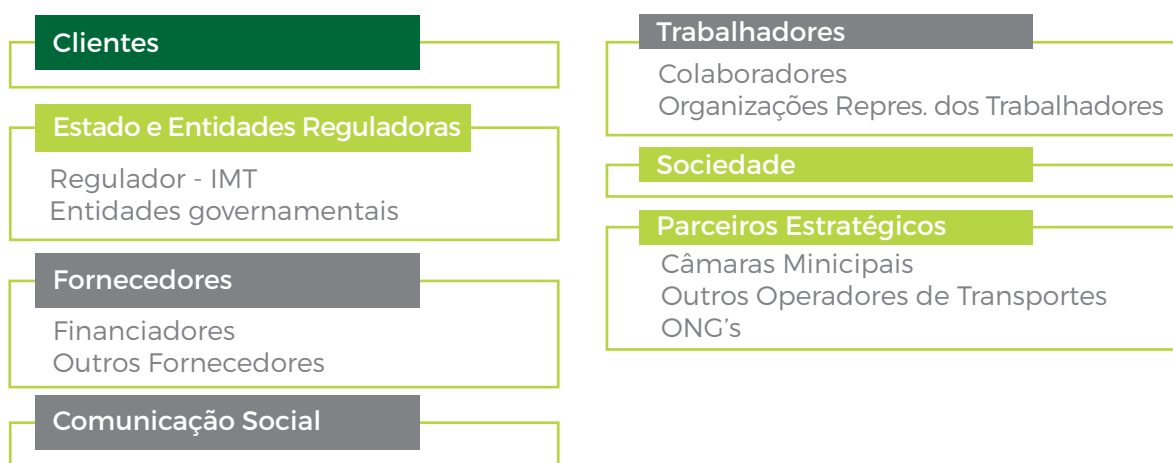
Diagnósticos internos

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

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:



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

Para consulta dos *stakeholders* foram utilizados os seguintes métodos:

Stakeholder	Métodos de consulta
Cientes	Inquéritos Estudos de mercado Barómetro de Satisfação com o Serviço Gestão de Reclamações/Sugestões Bilheteiras Gabinetes de Apoio ao Cliente Contatos com associações representativas Informação em diversos meios: <i>website, média, flyers, cartazes, call center, etc</i>
Estado	Reuniões de trabalho Receção de orientações e decisões quanto a objetivos estratégicos Legislação
Fornecedores	Contactos regulares Reporte de informação periódica Resposta a pedidos de informação
Comunicação Social	Contactos regulares Resposta a pedidos de informação <i>Press releases.</i>
Trabalhadores e ORTs	Diagnóstico de satisfação Sistema de sugestões dos colaboradores Encontros de Quadros <i>Newsletter</i> interna Comunicações Internas Intranet Reuniões regulares Envio de informação relevante
Sociedade	Análise de dados <i>Benchmarking</i> Análise de <i>média</i>
Parceiros Estratégicos	Apoio em estudos e projetos Troca de informação Cooperação para melhorar a intermodalidade, a informação ao Cliente e os acessos às estações Preparação e divulgação conjunta de eventos que envolvam o transporte de massas

Resultado da avaliação de materialidade

Declaração de
Materialidade

G4-19 no
Índice GRI

Aspetos materiais²

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

		Clientes	Estado	Fornecedores	Financiadores	Media	Colaboradores e ORT	Parceiros	Sociedade	Empresa
Categoria	Económica									
Aspetos	Desempenho		●	●	●	●	●	●	●	●
	Presença no Mercado					●	●	●		
	Impactos Económicos Indiretos		●	●	●	●	●	●	●	●
	Práticas de Aprovisionamento		●	●		●				
Categoria	Ambiental									
Aspetos	Matérias-primas		●	●				●	●	●
	Energia		●	●				●	●	●
	Água		●	●				●	●	●
	Biodiversidade		●					●	●	
	Emissões		●					●	●	
	Efluentes e Resíduos		●					●	●	●
	Produtos e Serviços							●	●	
	Conformidade		●					●	●	●
	Transporte									
	Geral		●					●	●	●
Avaliação Ambiental de Fornecedores				●			●			
Mecanismos de Mitigação Ambiental							●			
Categoria	Social									
Sub-Categoria	Práticas Laborais e Trabalho Condigno									
Aspetos	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		●				●			

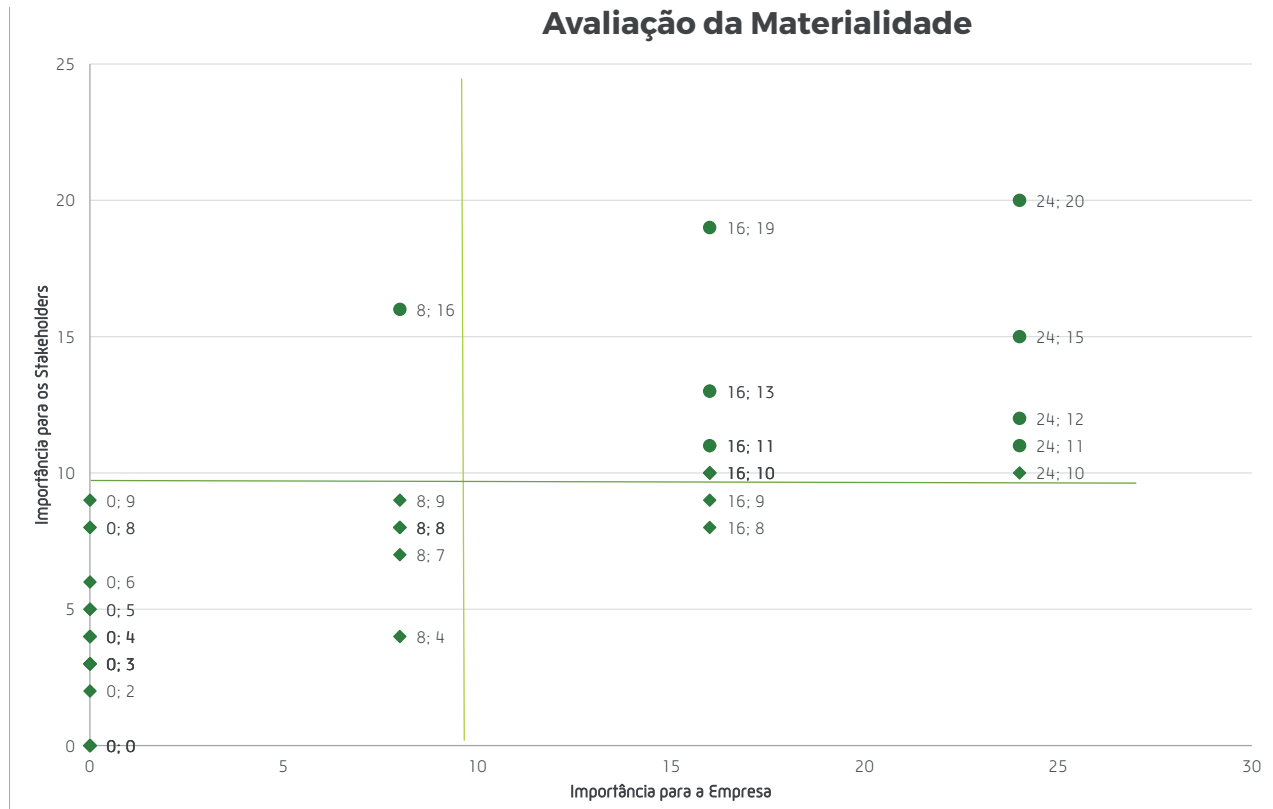
² Aspetos – lista de assuntos coberta pelas *guidelines* da GRI.

(continuação)

		Clientes	Estado	Fornecedores	Financiadores	Media	Colaboradores e ORT	Parceiros	Sociedade	Empresa
Sub-Categoria	Direitos Humanos									
Aspetos	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										
Sub-Categoria	Sociedade									
Aspetos	Comunidades Locais									
	Corrupção		•			•				•
	Políticas Públicas		•			•				
	Concorrência Desleal		•					•	•	
	Conformidade		•			•		•	•	
	Avaliação de Fornecedores Relativa a Impactos na Sociedade			•						
Mecanismos de Mitigação Relativos a Impactos na Sociedade		•								
Sub-Categoria	Responsabilidade Pelo Produto									
Aspetos	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:

Declaração de Materialidade
G4-20 e G4-21 no Índice GRI



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

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

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

Tópicos³

De acordo com a Global Reporting Initiative⁴, 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.

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

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

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

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

O “Ruído e Vibração” é abordado no capítulo “Um Compromisso Ambiental Com a Sociedade”.

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.

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.

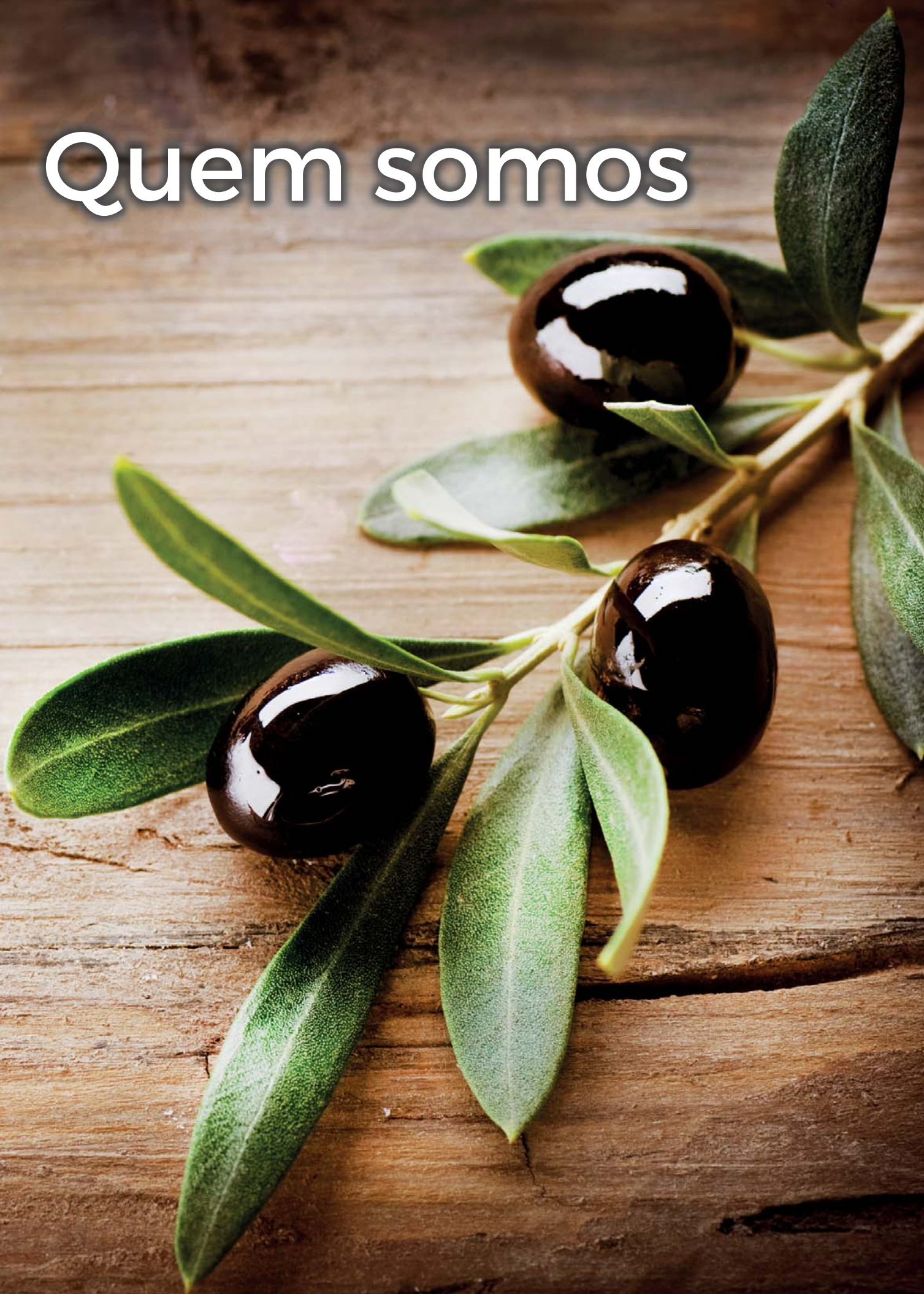
Abrangência

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 ao ano civil de 2014.

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.

Quem somos



Quem somos

Propriedade

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

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.

Pessoal

Apesar de ser fortemente capital intensiva, a CP é um dos maiores empregadores do País:

		2013	2014	Δ 2014 - 2013
Efetivo final (*)	Vinculado	2.797	2.753	-44
	A Cargo	2.766	2.718	-48
	Ao Serviço	2.760	2.712	-48
Efetivo Médio ao Serviço		2.915	2.780	2.748

(*)

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).

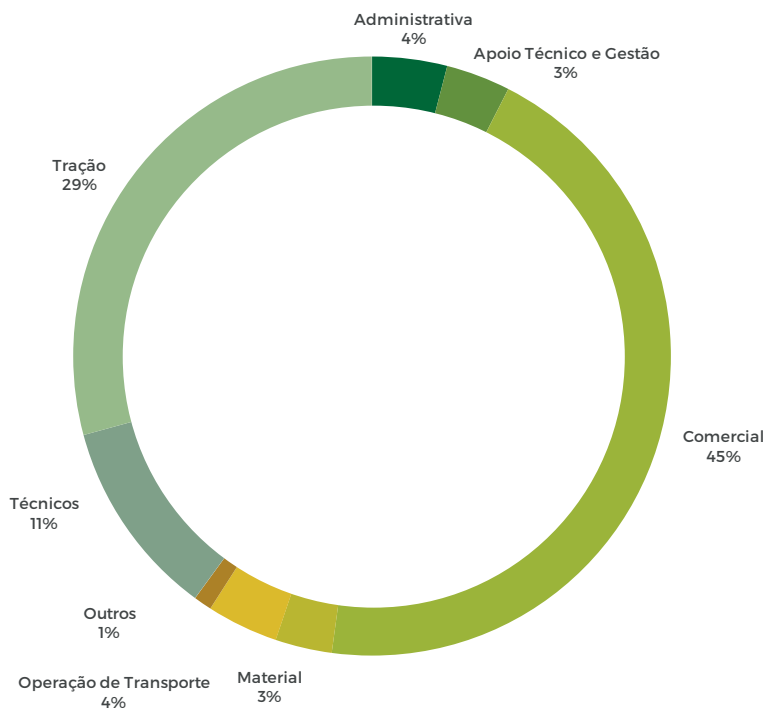
Efetivo a Cargo - efetivo ao qual a empresa paga (inclui efetivo ao serviço + efetivo cedido/requisitado pago pela empresa).

Efetivo ao Serviço - efetivo que presta serviço na empresa.

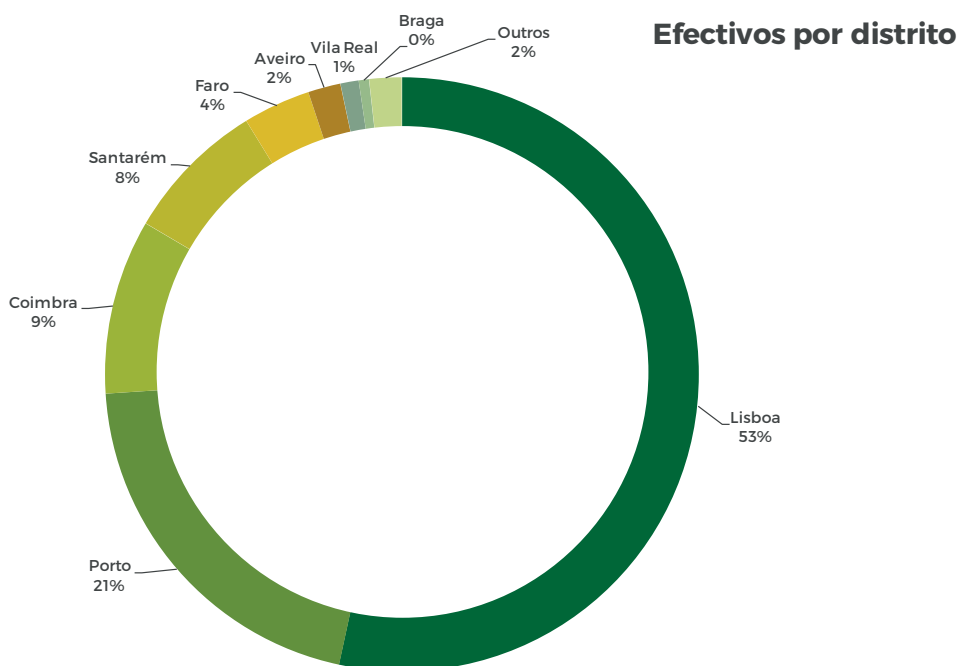
O efetivo a cargo da CP diminuiu de 2.766 para 2.718, o que se traduziu numa redução de 48 trabalhadores, 38 dos quais por revogação do contrato de trabalho por mútuo acordo.

Cerca de 74% 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 por categorias profissionais



Em termos de distribuição geográfica os postos de trabalho concentram-se nas principais cidades:



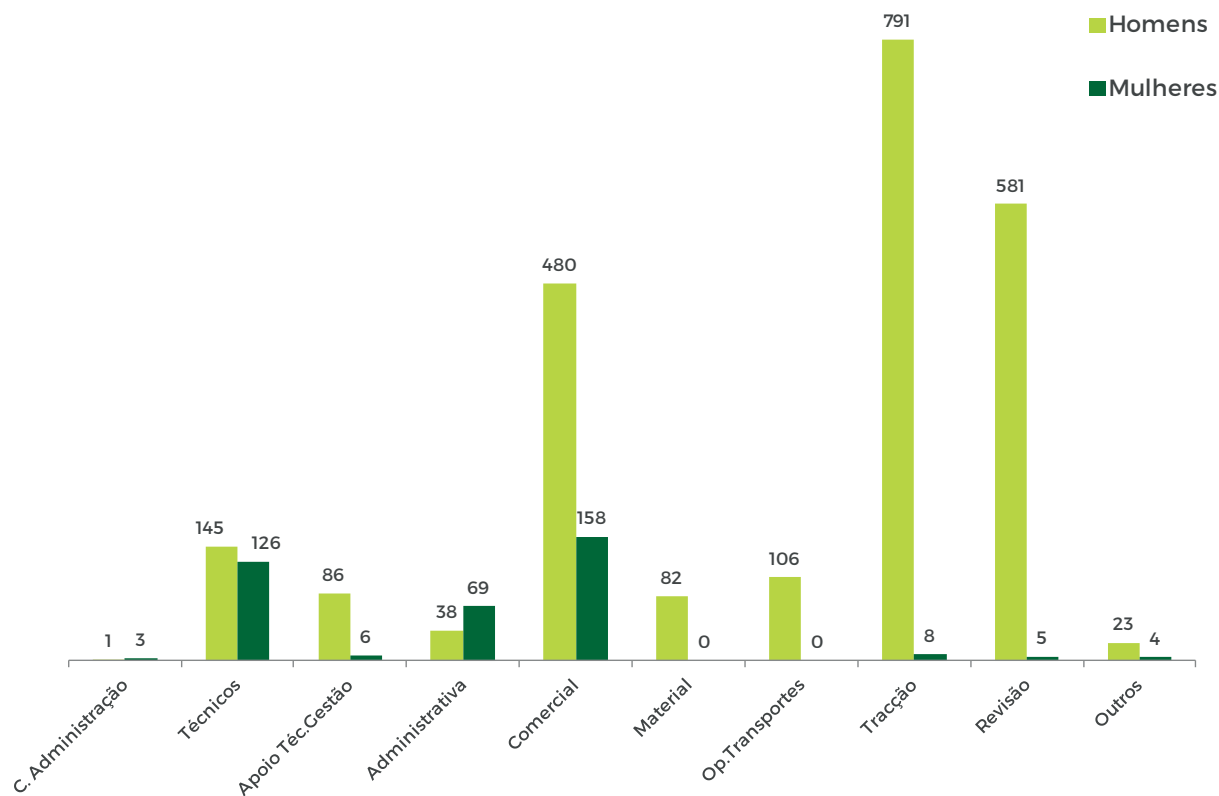
Em termos de tipo de contrato, predominam os contratos a tempo inteiro.

		2013	2014	Δ 2014 - 2013
Efetivo ao serviço	Tempo Inteiro	2.756	2.707	-49
	Tempo Parcial	4	5	1
Efetivo Por tipo de Contrato	Contrato a termo Certo	0	0	0
	Contrato a termo Incerto	0	0	0

No final de 2014 havia cerca de 14% de mulheres e de 86% de homens no quadro de efectivos ao serviço, devido à forte componente operacional da Empresa:

Efetivo por Género em 2014	Homens	Mulheres	% Mulheres
Total	2.333	379	14%

Peso das Mulheres por Categoria Profissional



	2014		
	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria
C. Administração	1	3	75%
Chefias 1º Nível	11	6	35%
Restantes	2321	370	14%

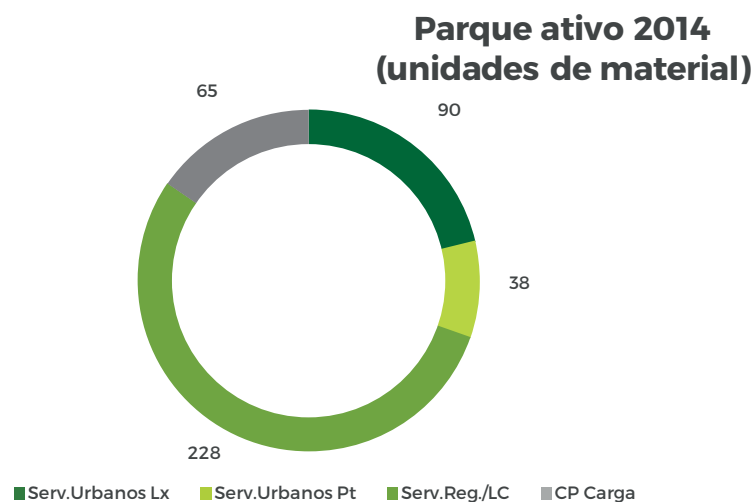
Discriminação por género e por categoria, incluindo os Órgãos de Governação

G4-LA12 no Índice GRI

Material ao serviço

No final de 2014, o parque total de material motor e rebocado da CP era constituído por 915 unidades. Destas, 421 unidades encontravam-se afectas ao parque activo, 381 unidades integravam o parque de material inoperacional e 113 unidades eram material de utilização pontual, do Comboio Histórico, do comboio socorro ou encontravam-se cedidas à Fundação Nacional Museu Ferroviário.

O parque ativo de material circulante, em serviço comercial na CP E.P.E. e na CP Carga, SA, era composto por 186 automotoras elétricas, 48 automotoras *diesel*, 52 locomotivas elétricas, 37 locomotivas *diesel* e 98 carruagens.



De salientar que, no parque activo se encontravam incorporadas 17 automotoras *diesel* da série 592, alugadas à RENFE.

Oferta

Em 2014, a CP, fez circular 454.684 comboios, cerca de mais 5 mil comboios face a 2013.

Comboios Comerciais Realizados	2013	2014	Δ 2014 - 2013
Urbano Lisboa	219.235	221.874	2.639
Urbano Porto	86.214	88.012	1.798
Longo Curso	25.621	25.982	361
Regional	118.398	118.816	418
Total	449.468	454.684	5.216

O acréscimo verificado é justificado pelo cenário de paz social que foi possível manter após os acordos celebrados com as Organizações Representativas dos Trabalhadores nos meses de março e de julho de 2013 e pela realização de serviços especiais, em resposta a acréscimos pontuais de procura.

Em 2014, procedeu-se também a um aumento das paragens do comboio Celta que efetua a ligação entre a cidade do Porto e a de Vigo e a um reajustamento dos horários do Serviço Urbano do Porto. Esta alteração teve como objetivo a disponibilização de melhores ligações a este comboio internacional, de forma a contribuir para uma maior atratividade desta oferta.

O Serviço de Longo Curso reforçou a sua oferta para Braga com duas novas ligações Intercidades por extensão de serviço do eixo do Porto, justificado pelo aumento de procura.

Procura

Em 2014 foram transportados pela CP 109,8 milhões de passageiros, correspondendo a um aumento de 3% relativamente a 2013 e representando, em termos absolutos, um acréscimo de cerca de 3,2 milhões de passageiros transportados. Este crescimento da procura foi transversal a todos os serviços da CP, destacando-se o Serviço de Longo Curso que apresentou um crescimento de dois dígitos (12,1%).

A inversão da tendência de perda de passageiros é resultado da manutenção de um clima de paz laboral que permitiu restituir aos clientes um serviço fiável e regular, da adoção de políticas comerciais mais agressivas, do reforço das brigadas de fiscalização, fixas e itinerantes, e da ligeira recuperação de alguns indicadores económicos do país.

Passageiros (*10³)	2013	2014	Δ 2014-2013	Δ %
Serv. Urbano Lisboa	72.497	74.378	1.881	2,6%
Serv. Urbano Porto	19.060	19.665	605	3,2%
Serv. Longo Curso	4.626	5.187	560	12,1%
Serv. Regional	10.364	10.555	192	1,8%
TOTAL	106.547	109.785	3.238	3,0%

Passageiros-Quilómetro (*10³)	2013	2014	Δ 2014-2013	Δ %
Serv. Urbano Lisboa	1.115.770	1.136.462	20.693	1,9%
Serv. Urbano Porto	570.040	587.206	17.166	3,0%
Serv. Longo Curso	1.175.969	1.339.834	163.865	13,9%
Serv. Regional	448.889	455.309	6.420	1,4%
TOTAL	3.310.668	3.518.813	208.144	6,3%

A procura por título de transporte evidencia um crescimento sustentado dos títulos próprios em todos os serviços, que compensaram a quebra registada nos títulos combinados mensais.

Qualidade do serviço

O índice global de regularidade da CP em 2014 foi de 99%.

O aumento generalizado deste indicador face a 2013 foi justificado pela diminuição da conflitualidade laboral na Empresa.

Regularidade	2013	2014	Δ 2014-2013
Serv. Urbano Lisboa			
Sintra / Azambuja	97,6%	98,7%	1,2 p.p.
Cascais	97,1%	98,3%	1,2 p.p.
Sado	97,2%	99,3%	2,1 p.p.
Serv. Urbano Porto			
Aveiro	98,3%	99,0%	0,7 p.p.
Braga	98,7%	99,4%	0,7 p.p.
Caíde	98,7%	99,3%	0,6 p.p.
Guimarães	98,6%	99,3%	0,7 p.p.
Serv. Longo Curso			
Alfas	98,1%	99,6%	1,5 p.p.
Intercidades	98,7%	99,6%	0,9 p.p.
Serv. Regional			
Serv. Regional	97,6%	99,0%	1,4 p.p.

Em 2014 verificou-se uma quebra do Índice de Pontualidade diária em quase todos os serviços, face ao ano anterior. Regista-se no entanto a melhoria em cerca de 4 p.p. da pontualidade do serviço Alfa.

Para a diminuição da taxa de pontualidade média, contribuíram nomeadamente as limitações de velocidade da infraestrutura. Especial ênfase para a Linha da Beira Alta, onde as obras de manutenção/modernização condicionam o seu desempenho.

Pontualidade Diária	2013	2014	Δ 2014-2013
Serv. Urbano Lisboa			
Sintra / Azambuja	87,9%	86,1%	-1,7 p.p.
Cascais	92,7%	90,5%	-2,2 p.p.
Sado	90,9%	89,2%	-1,8 p.p.
Serv. Urbano Porto			
Aveiro	87,1%	88,1%	1,0 p.p.
Braga	95,0%	92,4%	-2,6 p.p.
Caíde	94,5%	91,7%	-2,8 p.p.
Guimarães	92,8%	90,0%	-2,8 p.p.
Serv. Longo Curso			
Alfas	70,6%	74,5%	3,9 p.p.
Intercidades	70,7%	68,2%	-2,5 p.p.
Serv. Regional			
Serv. Regional	83,0%	80,4%	-2,6 p.p.

Proveitos

Os proveitos de tráfego situaram-se nos 214, 5 milhões de euros, representando um acréscimo superior a 10,5 milhões de euros (+ 5,2%) face ao ano anterior.

Os proveitos acompanharam a tendência de crescimento da procura sendo ainda influenciados pelo maior peso relativo dos títulos ocasionais e do Serviço de Longo Curso e de ter sido nestes que se registaram os maiores crescimentos.

Contribuiu também para o crescimento de proveitos, a atualização tarifária média de 1% em todos os serviços, com exceção dos de Longo Curso.

Proveitos Tráfego (Valores em 10 ³ €)	2013	2014	Δ 2014-2013	Δ %
Serv. Urbano Lisboa	70.050	73.283	3.232	4,6%
Serv. Urbano Porto	23.664	24.366	703	3,0%
Serv. Longo Curso	82.872	88.601	5.729	6,9%
Serv. Regional	27.361	28.229	868	3,2%
TOTAL (*)	203.948	214.479	10.531	5,2%

(*) Em 2014 não inclui 17 mil € contabilizados em outros Órgãos.

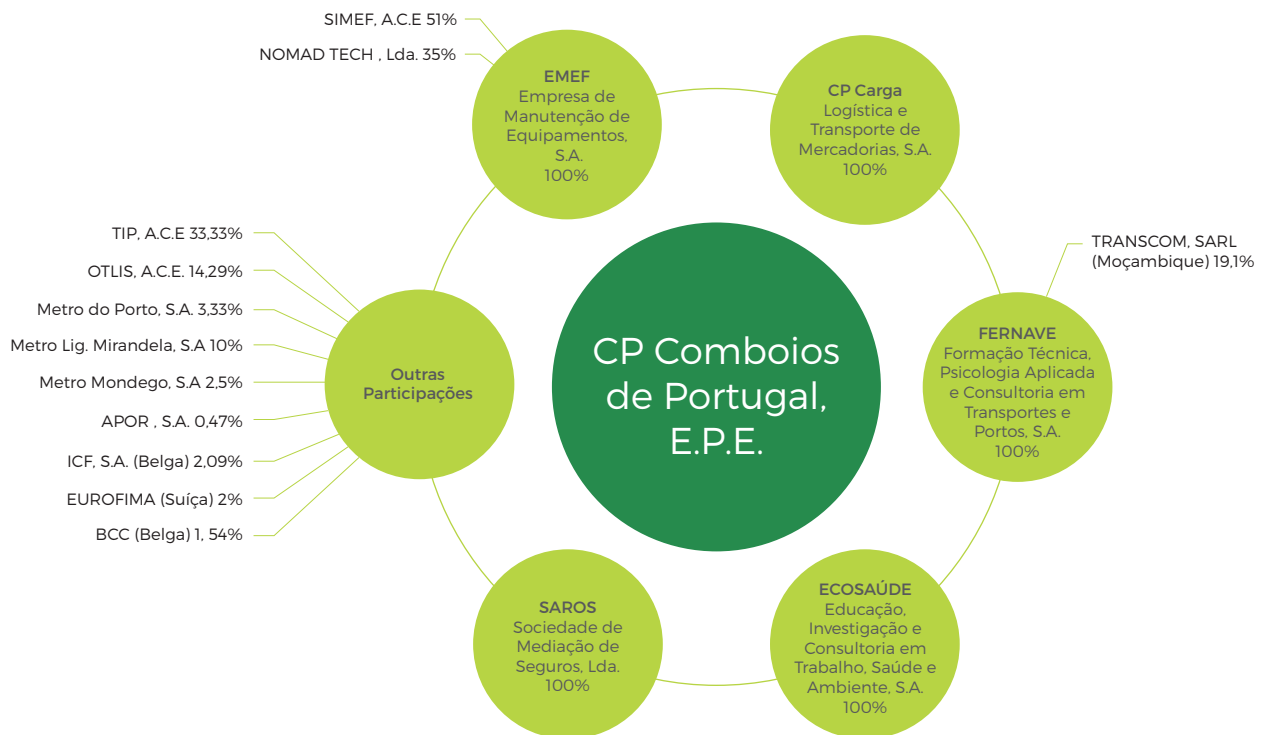
O Grupo CP

A CP controla uma empresa de transporte ferroviário de mercadorias, outras empresas na esfera dos fornecimentos no sector e detém participações minoritárias casuísticas.

O esquema seguinte apresenta as participações da CP e suas empresas participadas a 31 de dezembro de 2014.

Declaração de
Materialidade

G4-17 no
Índice GRI



Em 2014 a participação da FERNAVE na TRANSCOM reduziu-se devido à entrada de um novo accionista, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, com 13,1 % do capital Social, o que alterou a participação da Fernave de 22 % para 19,1 %.

As nossas 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%.



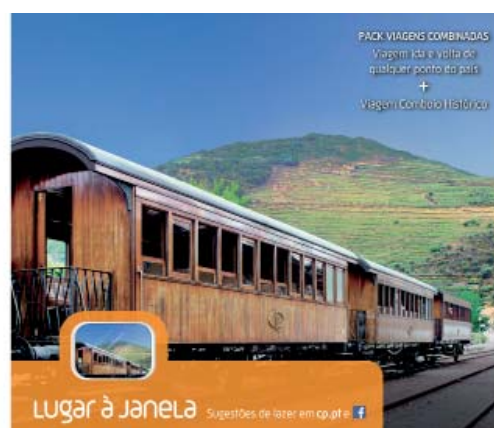
Serviços

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:

CELTA  renfe



Marcas online

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



COOLTRAIN



Bilhética

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

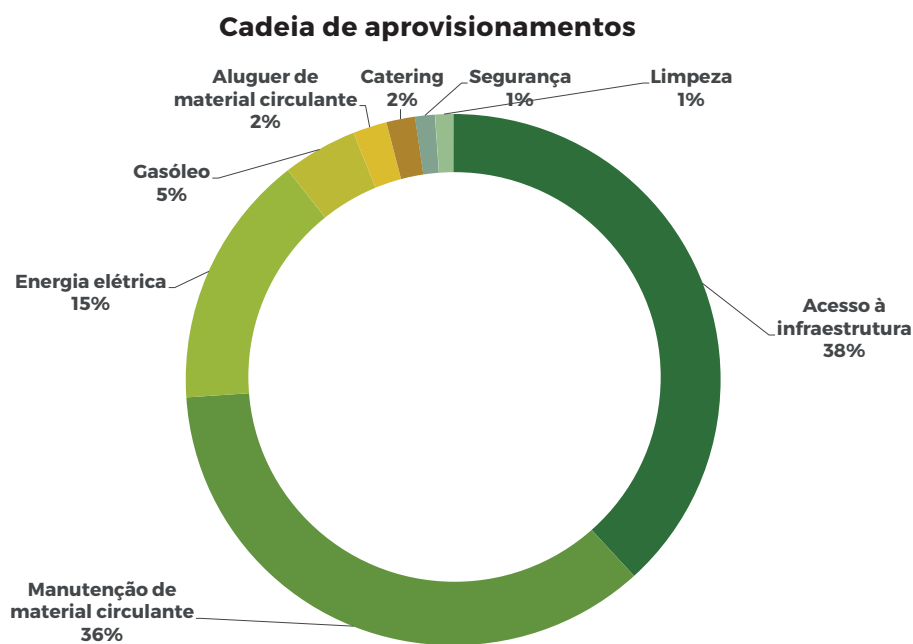


Cadeia de aprovisionamentos

A CP produz mobilidade ferroviária para a comunidade. Para o efeito vende títulos de transporte que constituem o contrato entre o cliente e a empresa.

Os principais fornecedores têm relação com a circulação e com a manutenção de comboios.

Principais fornecimentos
Acesso à infraestrutura
Manutenção de material circulante
Energia elétrica
Gasóleo
Aluguer de material circulante
<i>Catering</i>
Segurança
Limpeza



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

<http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vgnextoid=6a73df63e25a4010VgnVCM1000007b01a8c0RCRD>

Organizações a que pertencemos

Organizações Nacionais		Organizações Nacionais Participadas	
Sigla	Nome	Sigla	Nome
AMTC	Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações	FMNF	Fundação Museu Nacional Ferroviário Armando Ginestal Machado
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária	OTLIS	Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A.C.E.
BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável	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
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
FERROFER	Federação Portuguesa de Clubes Ferroviários
SANGFER	Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue

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 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 criação de valor



A criação de valor

Os nossos ativos

Nos nossos ativos tem especial relevo o **material** circulante, necessário para a mobilidade



O nosso pessoal

No nosso pessoal são predominantes as carreiras que servem diariamente milhares de passageiros



Os nossos clientes

Os nossos clientes beneficiam de mobilidade e constituem a fonte das nossas receitas

- Valores:**
- Compromisso
 - Humanismo



- Valores:**
- Segurança
 - Qualidade
 - Ambiente

A nossa oferta

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

- Valores:**
- Profissionalismo
 - Ética
 - Iniciativa

Prémios recebidos



Prémios recebidos

Marca de Confiança Ambiente 2014

O estudo “Marcas de Confiança” das Seleções do Reader’s Digest abordou, mais uma vez, a questão ambiental, tendo a edição de 2014, numa nova categoria dedicada a Empresas de Serviço Público, colocado a CP, em terceiro lugar.

Esta distinção revela o reconhecimento, por parte dos clientes e da população em geral, da dedicação da CP às questões ambientais e ao esforço pela integração crescente de práticas ambientalmente responsáveis em várias vertentes da sua atividade.



A photograph of a family of three in a park. A woman on the left is wearing a beige trench coat and a white scarf, smiling at a man in the center. The man is wearing a light blue sweater, glasses, and jeans, and is carrying a young girl on his shoulders. The girl is wearing a purple patterned sweater and is smiling. The background is a lush green park with trees and grass.

**A nossa
atividade
no ano**

A nossa atividade no ano

Para além de assegurar a atividade normal a CP desenvolveu as seguintes novas ações no âmbito da oferta, do combate à fraude, do tarifário, da distribuição, da inovação, do estabelecimento de novas parcerias e da política de comunicação.

Oferta

- / Aumento de paragens do comboio Celta e melhoria das ligações aos Urbanos do Porto;
- / Lançamento de duas novas ligações Intercidades a Braga (uma em cada sentido), passando esta cidade a dispor de doze ligações ferroviárias de longo curso, a partir de Lisboa;
- / Final da *Champions League*, com coordenação entre a CP e a RENFE na concretização de um reforço de oferta do comboio internacional Lusitânia Comboio Hotel para transporte dos adeptos;
- / Serviços especiais decorrentes dos acréscimos pontuais de Procura, tanto nas épocas festivas (Páscoa, santos populares, etc.) como em outros eventos (concertos, jogos de futebol, etc.).



Combate à fraude

- / Intensificação de ações de fiscalização em várias estações e a bordo dos comboios destinadas a sensibilizar os clientes para a validação dos títulos de transporte.

Tarifário

/ Lançamento ou renovação de títulos de transporte, tais como o Bilhete Família & Amigos, o Bilhete Turístico, ou o Portugal Rail Pass.

COMBOIOS URBANOS > LISBOA

COM ESTE PREÇO, A TUA ÚNICA PREOCUPAÇÃO É APROVEITAR O TEMPO COM OS AMIGOS



Aproveita os 50% de desconto* nas Linhas de Serviços Urbanos Comboios de Lisboa. Faz agora o bilhete este fim de semana e viaja com os teus amigos.

Sabe mais em [cp.pt](#) ou [CP](#)

Bilhete Família & Amigos 50% DESCONTO

*Válido em todas as linhas de 1.ª e 2.ª classes. Exclui-se o serviço de comboios urbanos de Lisboa. Disponível apenas para fins de utilização pessoal para grupos de 3 a 6 passageiros.

info [219 219 220](tel:219.219.220)

COMBOIOS DE PORTUGAL

BILHETE TURÍSTICO

Viaje com total mobilidade por 1 ou 3 dias, nos comboios urbanos de Lisboa.



Lugar à Janela

Foto: www.imagemtoportugal.com
Foto: Junta de Turismo de Costa da Estora

COMBOIOS DE PORTUGAL

CP - COMBOIOS DE PORTUGAL | PORTUGAL RAIL PASS

DISCOVER PORTUGAL BY TRAIN

UNLIMITED TRAVEL FOR

37 DAYS

PORTUGAL RAIL PASS

COMBOIOS DE PORTUGAL

Bilhética / Distribuição

/ Alargamento da rede de vendas dos títulos de transporte dos serviços urbanos do Porto para venda na rede PAYSHOP;

/ Venda nas bilheteiras dos serviços urbanos do Porto do PortoCard (produto turístico que permite o acesso gratuito ou com desconto a museus e monumentos);

/ Venda de títulos no Lounge do Oriente.

COMBOIOS DE PORTUGAL | LUGAR À JANELA

PORTO CARD

À venda nas bilheteiras de Porto S, Bento, Ermesinde, Braga, Guimarães, Espinho e Aveiro.

FROM DESDE À PARTIR DE **5€**

PORTO CARD

PORTO, ONLY AT CARDS AWAY FROM PORTO S, BENTO, ERMESINDE, BRAGA, GUIMARÃES, ESPINHO E AVEIRO. PORTO CARD PERMITS ACCESS TO MUSEUMS AND MONUMENTS WITH A DISCOUNT OR FREE ACCESS.

707 219 220

COMBOIOS DE PORTUGAL

COMBOIOS URBANOS > PORTO

HÁ UMA BILHETEIRA CP NA SUA RUA.

Compre ou carregue Assinaturas e Bilhetes para todos os destinos dos comboios urbanos do Porto num dos Agentes payshop espalhados pelos distritos do Porto, Braga e Aveiro.

Com tantos pontos de venda, o mais certo é haver um na sua rua.

Consulte a localização em www.payshop.pt

707 219 220

COMBOIOS DE PORTUGAL

Inovação

- / Instalação de Wi-Fi nos Intercidades da Linha do Norte;
- / Renovação do *site* da CP;
- / Informação de trajetos e horários da CP no GOOGLE TRANSIT



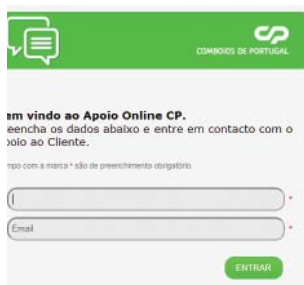
Parcerias

- / Parceria CP/TAP para o lançamento do produto Rail&Fly, que permite aos clientes TAP condições privilegiadas na compra das suas viagens na rede de comboios Alfa e Intercidades da CP;
- / Parcerias com eventos geradores de deslocações para concertos ou eventos culturais e desportivos;
- / CARSHARING - adesão gratuita ao Carsharing para clientes CP.



Intervenção social

- / Lançamento da linha de apoio *online*, ferramenta de interação com os clientes, acessível em permanência no *site* da Empresa. Proporciona ajuda interativa ao visitante de cp.pt, através de conversação em tempo real, vulgo *chat*, fornecendo as informações solicitadas, quer sobre a Empresa, quer sobre os produtos ou serviços e promovendo o fecho da venda *online*, sempre que possível.
- / Programa LOCALS - Verão na Linha de Cascais - parceria entre a CP Lisboa e a Câmara Municipal de Cascais, destinada a jovens entre os 18 e os 30 anos que, diariamente prestaram informações, apoio na aquisição de títulos nas Máquinas de Venda Automática e ajuda na monitorização do estado dos equipamentos de venda e validação.
- / Melhoria de tempos de resposta do Serviço SIM - a antecedência do pedido de assistência no embarque, durante a viagem e no desembarque reduziu-se para 24h. O SIM - Serviço Integrado de Mobilidade é orientado para Clientes com Necessidades Especiais e disponibiliza igualmente informação sobre táxis adaptados em Lisboa e no Porto.
- / Obras nos espaços de apoio aos colaboradores de modo a dotar os espaços de maior conforto e equipamentos necessários à preparação e toma de refeições.



Qualidade

- / A CP renovou a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a norma ISO 9001:2008.





**Os nossos
compromissos
a nível
internacional**

Relevância para os *Stakeholders*



Os nossos compromissos a nível internacional

A CP é uma das empresas ferroviárias signatárias da “*UIC Declaration on Sustainable Mobility and Transport*”⁵, 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*”. Os signatários comprometem-se a trabalhar para o desenvolvimento sustentável e a reportar periodicamente os seus progressos nos seguintes impactos:

Ir de encontro às expectativas da comunidade

O caminho de ferro é a espinha dorsal da mobilidade sustentável e dos sistemas de transporte na sociedade:

- / A1 Oferece soluções compatíveis com os desafios de mobilidade e transporte do futuro.
- / A2 Tem um menor impacto no clima e ambiente que a maioria dos outros modos de transporte.
- / A3 É o mais seguro modo de transporte.
- / A4 Liberta as estradas e reduz o congestionamento automóvel.
- / A5 Tem vantagens macroeconómicas para a sociedade.
- / A6 Realça a integração sustentável dos modos de transporte.

Ir de encontro às expectativas dos clientes

O caminho de ferro fornece mobilidade atractiva e soluções de transporte para os seus clientes:

- / B1 Viajar de comboio aumenta a qualidade e a produtividade.
- / B2 Fornece mobilidade e transporte de confiança.
- / B3 Aumenta o acesso à mobilidade.
- / B4 Reduz a pegada ambiental dos seus clientes.

⁵ Para mais informações, consultar www.uic-sustainability.org.

/ B5 É a espinha dorsal da mobilidade e conceitos de transporte porta a porta atrativos e sustentáveis.

/ B6 Envolve os seus clientes para desenvolver serviços específicos para grupos-alvo.

Modelo de governo e responsabilidade

O caminho de ferro preserva a actividade da mobilidade e do transporte por meio de liderança responsável:

/ C1 As companhias ferroviárias estão comprometidas com a sustentabilidade, com um saudável modelo de governo no seu dia-a-dia e a criar valor sustentável para os seus *stakeholders*.

/ C2 As companhias ferroviárias estão comprometidas a serem empregadoras responsáveis e atractivas.

/ C3 As companhias ferroviárias mantêm altos níveis de segurança ferroviária e segurança de pessoas e bens por meio de uma gestão inclusiva.

/ C4 As companhias ferroviárias aplicam aproximações de precaução aos desafios ambientais e apoiam iniciativas, projectos e novas tecnologias para melhorar a *performance* ambiental.

/ C5 As companhias ferroviárias apoiam e cumprem normas de ética internacionalmente aceites, inclusivamente na sua cadeia de aprovisionamentos, e lutarão contra a corrupção sob todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

/ C6 As companhias ferroviárias mantêm o diálogo com os seus diversos *stakeholders* e reportam de uma forma transparente a sua *performance* de sustentabilidade.



Um
compromisso
com uma
conduta
responsável



Um compromisso com uma 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.

Para o Futuro

Continuar as políticas de cumprimento rigoroso do Código de Ética e de Privacidade do Consumidor.
Melhorar a acessibilidade para pessoas com necessidades especiais.

Ética

Com a aprovação do Código de Ética foi criada a Comissão de Ética na dependência directa do Conselho de Administração e que tem por missão, entre outras, zelar pelo esclarecimento de dúvidas sobre as matérias versadas no Código, zelar pelo seu cumprimento e dar parecer sobre questões relacionadas com o seu incumprimento.

O Código de Ética pode ser consultado em:

http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/etica.pdf

Privacidade do consumidor

A Política de Privacidade pode ser consultada no seguinte endereço:

<http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vgnextoid=19f0298027a67010VgnVCM1000007b01a8c0RCRD>

A prevenção da corrupção

Periodicamente são avaliados Órgãos ou Unidades de Negócio da Empresa em termos de análise de risco para prevenir a corrupção, excluindo-se da análise, por inerência de funções, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal.

Órgãos ou Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.	Análise de Risco	
	S	N
Autoridade Segurança da Exploração (ASE)	S	
Conselho de Concertação Social (CCS)	S	
Comissão de Ética (CET)	S	
Conselho Fiscal (CF)		N
Direção de Contratualização, Compras e Serviços Gerais (DCC)	S	
Direção Financeira (DFI)	S	
Direção-Geral de Produção e Negócio (DGP)	S	
Direção de Marketing e Publicidade (DMP)	S	
Direção de Planeamento e Controlo de Atividade (DPC)	S	
Direção de Recursos Humanos (DRH)	S	
Direção de Segurança e Coordenação (DSC)	S	
Direção de Tecnologias de Informação (DTI)	S	
Gabinete de Auditoria Interna, Qualidade e Ambiente (GAI)	S	
Gabinete de Comunicação Institucional (GCI)	S	
Gabinete Jurídico (GJ)	S	
Gabinete de Relações Internacionais (GRI)	S	
Gabinete de Relações Laborais (GRL)	S	
Secretaria-Geral (SG)	S	
Unidade de Gestão da Frota Não Operacional (UFN)	S	
TOTAL	18	1

Combate à
Corrupção

G4-S03 no
Índice GRI

Em 2014 não foram identificados Fatos Suscetíveis de Constituir Infração Penal ou Disciplinar. O Relatório Anual encontra-se disponível no seguinte endereço:

http://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/1_a_empresa/2_principios_bom_governo/relatorio_anual.pdf

A contribuição para a cultura

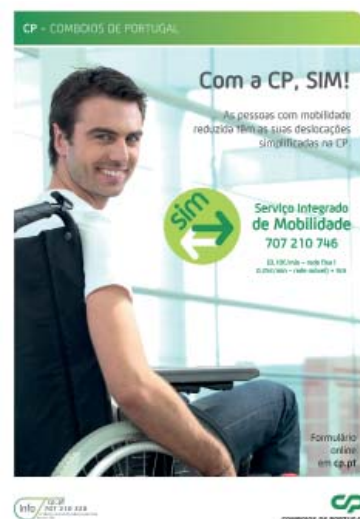
A conduta responsável passa também pela divulgação cultural que, no caso da CP, se prende com o seu vasto património histórico. Além de apoiar projectos de investigação técnicos e académicos colabora com museus, nomeadamente com a Fundação Museu Nacional Ferroviário Ginestal Machado e participa na organização de exposições. As visitas guiadas a instalações e as celebrações de efemérides enquadram-se igualmente nesta contribuição. A efeméride mais marcante em 2014 foi a comemoração dos 125 anos da Linha de Cascais em simultâneo com os 650 anos da elevação de Cascais a vila. Para assinalar estas duas efemérides, a CP e a Câmara Municipal de Cascais, em estreita colaboração com o Museu Nacional Ferroviário, proporcionaram, a cerca de uma centena de convidados, a oportunidade de viajar, entre Cascais e Cais do Sodré, a bordo do Comboio Presidencial.



O cuidado com pessoas com necessidades especiais

Serviço SIM

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 encontra-se disponível 24 horas, todos os dias do ano, para informações bem como para prestação do serviço. Durante o ano de 2014 foram solicitados cerca de 200 pedidos SIM. Foi ainda reduzida a antecedência de 48h para 24h para a requisição do SIM.



Associações representativas

Ao longo do ano foram desencadeadas várias ações no terreno, com a colaboração voluntária de representantes dos parceiros do Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais que, em conjunto com elementos da CP, permitiram detectar algumas das dificuldades sentidas pelos CNE, no acesso e utilização dos comboios, com o objectivo de perspetivar alterações e melhoramentos nos serviços.

Estas ações foram devidamente divulgadas junto das associações parceiras e dos colaboradores da CP, o que contribui para uma maior compreensão e sensibilização de todos os intervenientes, quer como utilizadores quer como prestadores de um serviço de transporte.

Realizou-se um teste de acessibilidades para cadeira de rodas, na estação de Campolide no qual participaram os serviços técnicos da CP, voluntários da ADFA e do movimento (D)eficientes Indignados.

Iniciaram-se contactos com a ACAPO para trabalhos preparatórios de recolha de contributos para a atualização do *site* CP, tendo em vista a necessária acessibilidade aos conteúdos, assim como alterações e melhoramentos a introduzir nas máquinas de venda automática de bilhetes.

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.

Desta forma, a CP assinalou, mais uma vez, esta data promovida desde 1998 pelas Nações Unidas.



**Um
compromisso
com os clientes**



Um compromisso com 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 na CP Porto.

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

A segurança constitui um dos valores profundos da CP, sendo enviado ao IMT anualmente um Relatório Anual de Segurança. Existe uma Política de Privacidade, cujo conteúdo pode ser consultado em:

<http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vgnextoid=19f0298027a67010VgnVCM1000007b01a8c0RCRD>

Por fim, a Política Tarifária, que reflecte o compromisso com a Responsabilidade Social na vertente tarifária, inclui os tarifários próprios para os Clientes com Necessidades Especiais:

<http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vgnextoid=835d0f036148a010VgnVCM1000007b01a8c0RCRD>

Para o Futuro

Continuar o caminho da melhoria contínua, aumentando os níveis de qualidade do serviço.
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.
Continuar a divulgar a cultura ferroviária, tanto histórica como técnica.

O serviço ao cliente

A preocupação com o atendimento é uma constante:

<p>Postos de venda CP: Bilheteiras Agências de Viagem Payshop</p>	<p>Postos de venda automáticos: Multibanco Net Ticket Máquinas de Venda</p>	<p>23 % das vendas para Alfa Pendular e Intercidades são efectuadas pela internet (Net Ticket)</p>	<p>Número de utilizadores do site CP em 2014 (www.cp.pt): 7.461.778</p>
<p>Call Center: Chamadas atendidas: 323.482</p>	<p>Call Center: % Chamadas atendidas versus recebidas: 86%</p>	<p>Call Center: Tempo médio de espera: 33"</p>	<p>Clientes com Necessidades Especiais: Pedidos para o Serviço SIM: 200</p>

Segurança - um valor profundo

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

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

Avaliação de Segurança

G4-PR1 no Índice GRI

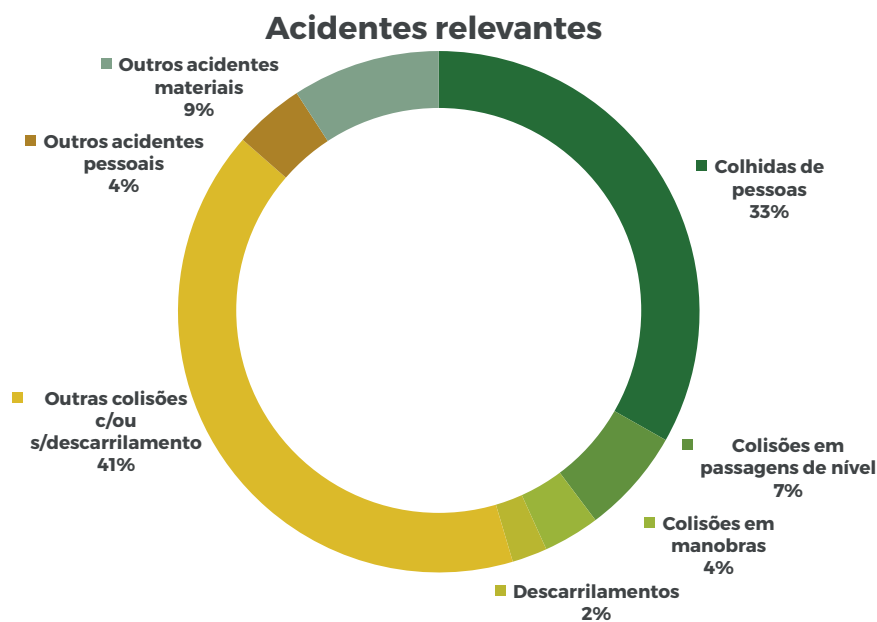
O modo ferroviário continua a apresentar um elevado nível de segurança, dado que a taxa de acidentes relevantes⁶ por milhar de comboios /Km foi de apenas 0,8 e de 0,2 por milhão de passageiros transportados.

O número de acidentes significativos⁷ . é, no entanto, muito inferior, mantendo o valor do ano anterior:

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

⁷ Acidente Significativo (de acordo com o D.L.62/2010 de 9 de junho) é "qualquer acidente (de características excepcionais 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".

	2012	2013	2014
Acidentes relevantes	112	150	229
Acidentes significativos	34	41	41



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, em 2014, 81% do total.

A satisfação dos nossos clientes

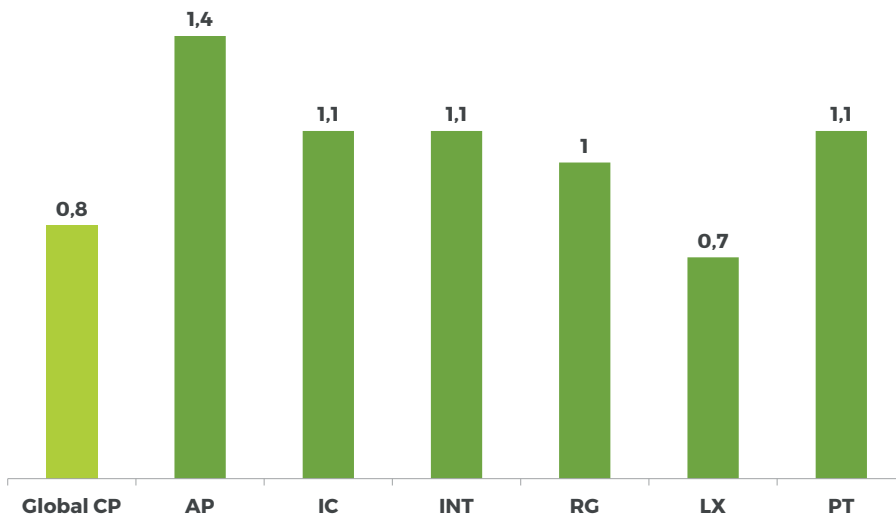
Periodicamente a CP avalia a satisfação dos seus clientes, elaborando um índice e preparando planos de acção para melhorar os valores menos bem avaliados pelos clientes.

Vemos assim no gráfico seguinte que o índice Global de Satisfação é superior a 1 em todos os serviços, excepto no serviço Urbano de Lisboa. Os clientes mais satisfeitos são os do serviço Alfa Pendular.

Satisfação do
Consumidor

G4-PR5 no
Índice GRI

Índice global de satisfação



Legenda:

AP- Alfa Pendular

IC- Intercidades

Int- Serviço Internacional

RG- Serviço Regional

LX- Serviço Urbano de Lisboa

PT- Serviço Urbano do Porto

Escala:

Muito satisfeito= 3

Satisfeito= 1

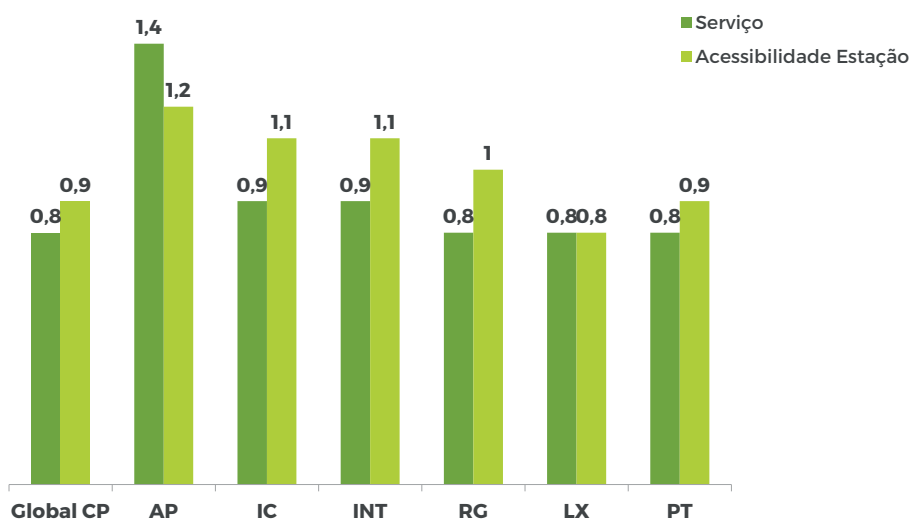
Neutro= 0

Insatisfeito= -1

Muito insatisfeito= -3

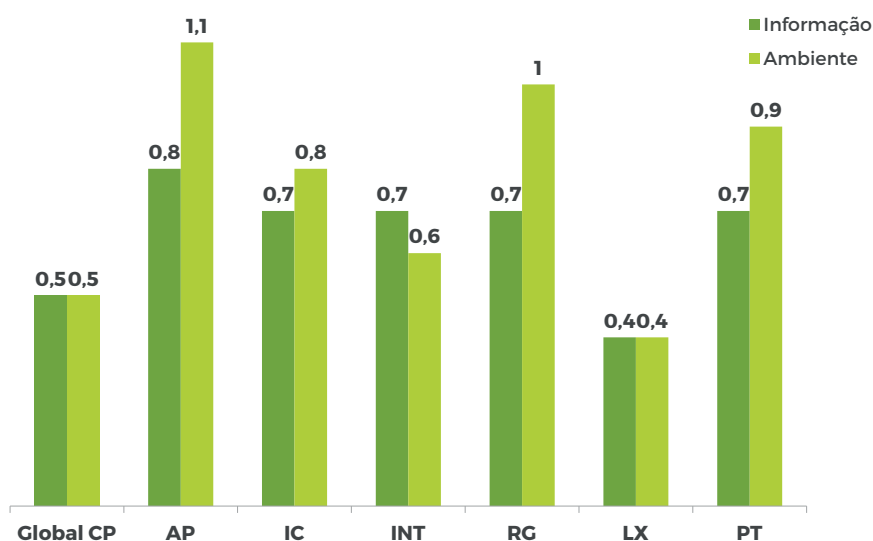
Para a construção do Índice Global são avaliados vários parâmetros, com o nível de satisfação a variar bastante entre os vários serviços:

Parâmetros "Serviço" e "Acessibilidade à Estação"



A avaliação do "Serviço" propriamente dito, é mais uma vez superior para o Alfa Pendular, sendo relativamente constante nos restantes, o mesmo acontecendo na "Acessibilidade à Estação".

Parâmetros "Informação" e "Ambiente"



A "Informação" é genericamente um dos parâmetros com menor índice de satisfação ao nível dos diversos serviços. O parâmetro "Ambiente" é influenciado decisivamente pela avaliação nos serviços Urbanos de Lisboa.

Parâmetros "Segurança" e "Conforto"



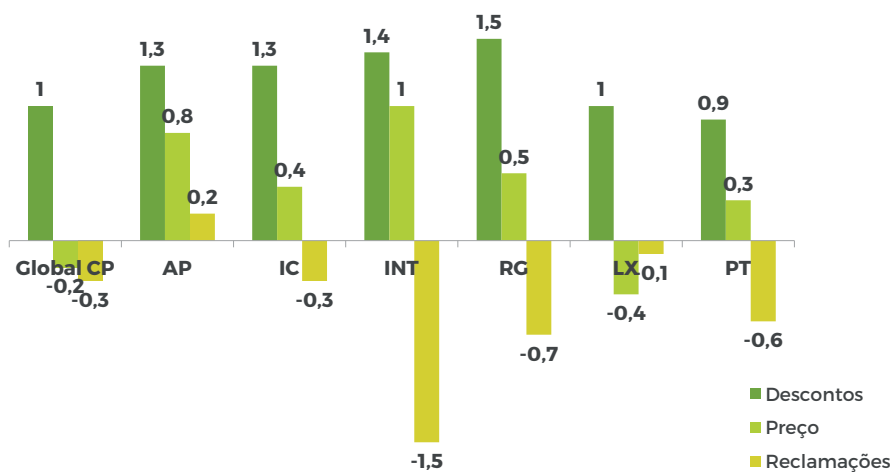
Na avaliação da "Segurança" o valor global é, mais uma vez, influenciado pelos serviços Urbanos de Lisboa que apresentam uma avaliação muito próxima do "Neutro". Quanto ao "Conforto" as avaliações são semelhantes e genericamente acima de 1.

Parâmetros "Atendimento" e "Meios de Venda"



No que respeita ao "Atendimento" e aos "Meios de Venda" o esforço para disponibilizar diversos meios de venda aos seus clientes traduz-se mais uma vez em avaliações genericamente acima de 1.

Parâmetros "Descontos", "Preços" e "Reclamações"



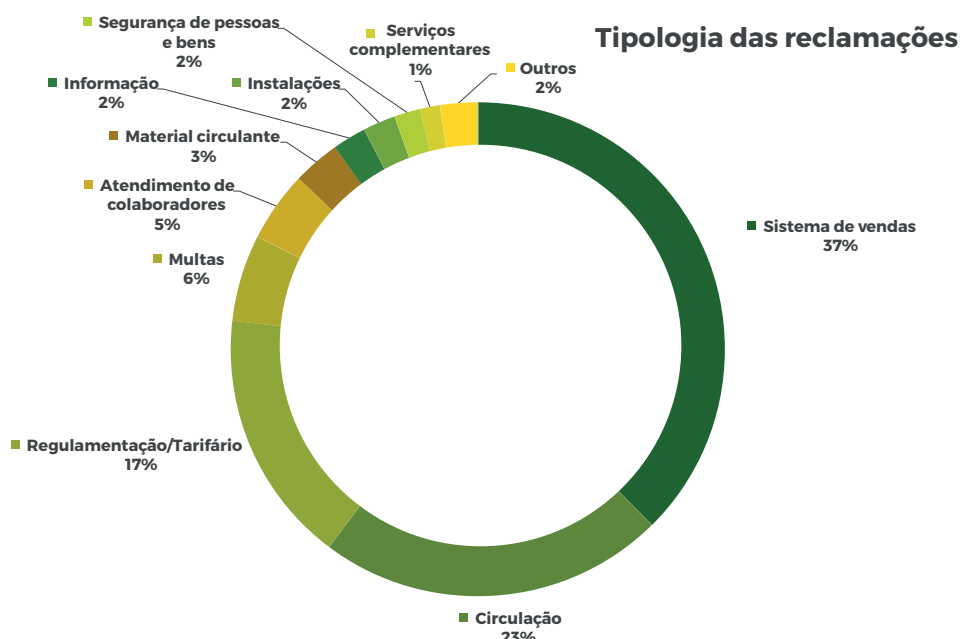
Os "Descontos", como seria espectável, são um dos parâmetros mais bem avaliados. Já quanto ao fator "Preço" existe uma insatisfação declarada nos serviços Urbanos de Lisboa. Regista-se ainda uma insatisfação na maioria dos serviços com o sistema de "Reclamações".

O 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 a CP respondeu a 15.490 reclamações, recebeu 68 elogios, 232 sugestões e 141 solicitações de informação por escrito.

Os assuntos sobre os quais os clientes mais reclamaram em 2014 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.

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.

Os resultados, para o ano de 2014, em percentagem de cumprimento de requisitos definidos para o atendimento, são os seguintes:

Auditorias Cliente Mistério	2014			
	Jan/Mar	Abr/Jun	Jul/Set	Out/Dez
Bilheteiras				
Longo Curso	96%	93%	94%	95%
Lisboa	92%	94%	95%	93%
Porto	95%	97%	95%	96%
Gabinetes de Apoio ao Cliente				
Longo Curso	96%	96%	100%	100%
Lisboa	97%	86%	96%	100%
Porto	100%	99%	95%	100%
Atendimento a bordo				
Longo Curso	92%	97%	96%	96%
Lisboa	89%	95%	95%	94%
Porto	94%	94%	94%	97%

Estudo *Meaningful Brands*

O estudo *Meaningful Brands*, concebido pelo Havas Media Group, constitui uma nova métrica de força da marca, que traduz uma nova visão da relação entre marcas e consumidores.

Relaciona a relevância das marcas com o seu contributo para o bem estar humano (individual e colectivo). Mede os benefícios que as marcas trazem à qualidade de vida dos consumidores, bem como o seu impacto positivo nos negócios. Permite-nos compreender, visualizar e influenciar a competitividade das marcas em termos humanos, económicos e financeiros.

Estima que marcas são avaliadas como relevantes e porquê, determinando qual o seu desempenho percebido em termos de produto, benefícios individuais (bem estar pessoal) e benefícios para a sociedade e o planeta (bem estar colectivo). Analisa as oportunidades que existem para as marcas auditadas de redefinirem a sua relação com os consumidores/cidadãos e reconquistarem a sua confiança, evoluindo na sua trajectória rumo às "*meaningful brands*".

O estudo para 2014 analisou 96 marcas de 11 sectores, entre eles o dos transportes.

É construído um Índice - *Meaningful Brands Index* - que inclui na sua constituição 3 componentes: "*market place*" (proposta de valor do produto), "bem estar pessoal" (contributo tangível das marcas para a melhoria da nossa qualidade de vida) e "bem estar colectivo" (papel transformador na sociedade e comunidade). É medido indirectamente a partir da avaliação da marca em 56 atributos e 13 dimensões pelos consumidores.

A CP é a marca que mais cresce no *Meaningful Brands Index* face a 2013, situando-se na 12ª posição, com um valor de índice de 72,1. Este índice é constituído por indicadores de relevância direta e indirecta.

Um dos aspectos avaliados é o nível de envolvimento dos consumidores. Em 2014, a marca CP atinge o nível mais elevado de envolvimento nas 96 marcas analisadas em Portugal, medido pela percentagem de consumidores que se sentiriam prejudicados se a marca desaparecesse. O índice atingiu os 77,2%.

Nos indicadores de relevância direta obteve os seguintes valores:

Indicadores Marca (KPIs de relevância direta)	
Familiaridade	94%
Impressão Geral	82%
Intenção Compra (Não Clientes)	79%
Intenção Recompra (Clientes)	84%
Advocacia	84%
Envolvimento	81%
Contributo Qualidade Vida	64%
Confiança	82%

Para a avaliação de personalidade da marca perguntava-se ao inquirido “Se a marca fosse uma pessoa até que ponto lhe associava as seguintes características de personalidade? (escala 1-7)”. Nestes atributos de personalidade da marca a CP conseguiu os seguintes resultados:

Imagem Marca	
Única	58%
Igual às outras	30%
Atenciosa, amigável	46%
Egoísta	29%
Sincera, honesta	55%
Irritante, arrogante	29%
Inteligente	50%
Cool	49%
Próxima	64%
Desafiante	48%
Sofisticada	43%
Inovadora	51%
Energética, excitante	49%
Sem personalidade	22%
Tradicional	66%

Donde se conclui que é considerada “única”, “sincera, honesta”, “próxima” e “tradicional”.

Em 2014, o elevado *brand equity* da marca CP é assim resultado de um bom alinhamento entre a importância e a performance num conjunto alargado de dimensões de produto, coletivas e pessoais. Tanto em 2013 como em 2014, a CP revela um melhor desempenho nas dimensões funcional (oferta) e coletivas (sobretudo no contributo para economia e ética). Ao nível das dimensões pessoais destacam-se “Organizacional” e “Social” nas quais se verifica um alinhamento perfeito entre importância e desempenho.



Um compromisso com os colaboradores

Manjerico após
os curvidos folhos
quando por ele



Um compromisso com 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 de 83,1% a percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais.

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

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

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

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

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

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 toxicoddependência, 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.

Para o Futuro

No que respeita aos Colaboradores, manter e desenvolver o clima de concertação interno, aumentando a satisfação dos trabalhadores.
Promover o “saber fazer” através de ações de formação.

Projeto “Oficinas de Verão”

Anualmente é realizado um dia em que filhos e netos de colaboradores visitam as instalações da Calçada do Duque, em Lisboa e participam em atividades lúdico-pedagógicas. Este ano realizaram uma nova actividade que consistiu numa viagem de comboio até ao Entroncamento, onde visitaram o Museu Nacional Ferroviário, e, com o apoio da Câmara Municipal do Entroncamento, o Parque do Bonito e a Escola de Trânsito.



Plano de benefícios aos trabalhadores

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

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

A CP dispendeu mais de 1 milhão de euros com os benefícios aos seus trabalhadores, tendo o custo médio por trabalhador sido da ordem dos 396€ anuais.

Plano de
benefícios da
organização.

G4-EC3 no
Índice GRI

	unidades: euros	
Benefícios aos Trabalhadores	2013	2014
Grupos Desportivos/Associação de Lares	10.997,57	8.880,00
Seguros especiais (vida, saúde, acidentes pessoais)	769.543,43	704.707,81
Apoio à Infância - custos com infantários	10.720,21	11.466,41
Apoio à Infância - subsídios a filhos em idade pré-escolar	221.622,98	157.592,29
Centros de férias e parques de campismo	40.170,48	5.825,00
Alimentação - bares e cantinas	165.687,86	71.661,58
Complemento Subsídio de Doença	94.827,84	116.687,26
Total	1.313.570,37	1.076.820,35

Os benefícios para os colaboradores constam da tabela seguinte.

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

(*) contratos > 1 ano

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

Benefícios a
trabalhadores a
tempo inteiro

G4-LA2 no
Índice GRI

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.

Salário médio

O salário médio mensal é de 1.071,35€, ligeiramente inferior ao do ano anterior.

	2013	2014
Salário médio mensal (€)	1.091,95 €	1.071,35 €

Um dos maiores empregadores nacionais

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

Pirâmide etária (*)	2013		2014	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<30 anos	24	15	20	12
30-50 anos	1682	242	1587	240
> 50 anos	672	125	726	127
Total por Género	2378	382	2333	379
Total	2760		2712	

As contratações evoluíram do seguinte modo:

Contratações por Género	2013	2014
Homens	4	8
Mulheres	2	4

A taxa de rotatividade reduziu-se em 2014:

Taxa de Rotatividade	2013	2014
Homens	3,37%	2,48%
Mulheres	10,12%	2,36%

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

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

G4-LA1 no Índice GRI

A antiguidade média subiu ligeiramente:

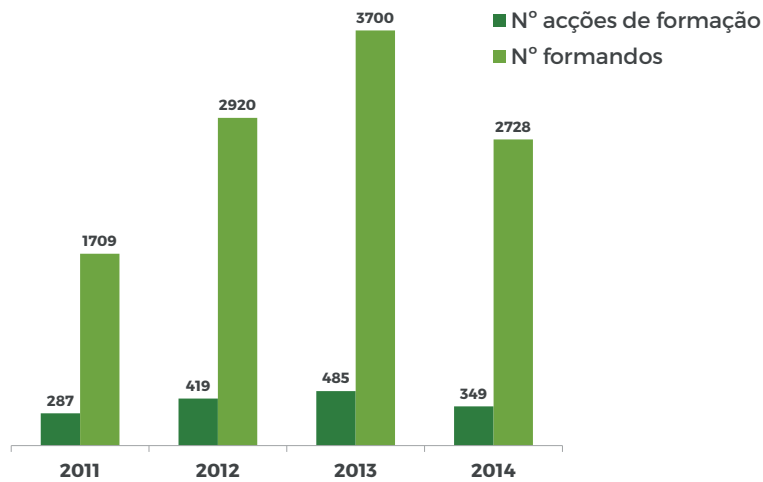
	2013	2014
Antiguidade média	21	22

As saídas ocorreram pelos seguintes motivos:

Saídas por Género e Motivo	2013		2014	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Iniciativa do Trabalhador	6	1	5	1
Mútuo Acordo	62	40	34	4
Reforma por invalidez	2	0	6	0
Reforma por idade	3	0	1	0
Falecimento	5	0	1	0
Fim Contrato de Formação	0	0	1	0
Termo do Mandato	2	1	0	0
Outros Motivos	1	0	3	0
Total por Género	81	42	51	5
Total	123		56	

Uma preocupação com a formação

A formação evoluiu nos últimos anos do seguinte modo:

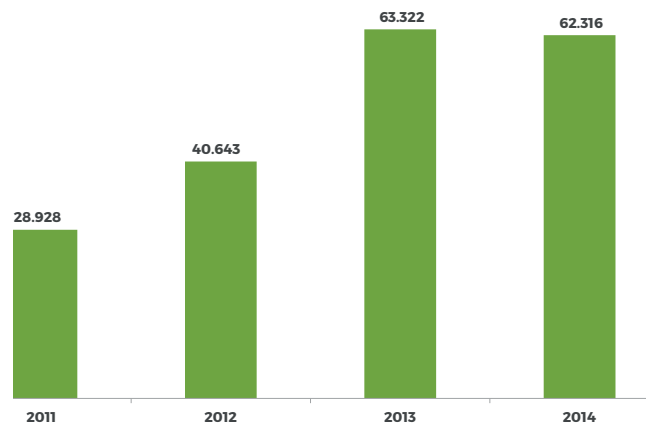


Formação.

G4-LA9 no Índice GRI

Apesar da redução do número de ações, o total de horas de formação realizadas em 2014 situou-se próximo do ano anterior.

Total de horas de formação



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

Temas de Formação	2013				2014			
	Nº Formandos			Volume de Formação (horasxformando)	Nº Formandos			Volume de Formação (horasxformando)
	Feminino	Masculino	Total		Feminino	Masculino	Total	
Cliente	196	1.443	1.639	31.757	70	390	460	10.566
Gestão	124	146	270	3.740	74	90	164	2.136
Qualidade e Ambiente	2	8	10	59	13	48	61	433
Segurança Geral	57	426	483	3.535	27	636	663	8.058
Segurança-Qualificação Técnica	23	1.035	1.058	22.554	39	1.241	1.280	37.334
Serviços/Linguas		57	57	57	18	16	34	3.006
Tecnologias de Informação	86	97	183	1.621	15	51	66	784
Total	488	3.212	3.700	63.322	256	2.472	2.728	62.316

Carreiras profissionais	2013				2014			
	Horas presença		Total de Horas	Média de Horas por carreira	Horas presença		Total de Horas	Média de Horas por carreira
	Feminino	Masculino			Feminino	Masculino		
Conselho de Administração	43		43	9	41	43	84	7
Técnicos	2.005	2.207	4.212	11	915	1.358	2.272	12
Apoio Técnico e gestão	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrativa	594	468	1.061	11	250	129	378	9
Comercial	4.513	31.471	35.984	18	2.604	16.922	19.526	17
Material	0	689	689	11	0	406	406	10
Operação de Transportes	0	1.188	1.188	14	0	605	605	9
Tração	161	19.117	19.278	20	147	38.600	38.747	32
Outros	32	837	869	14	21	278	299	9
Total	7.347	55.975	63.322	-	3.977	58.339	62.316	-

Saúde e segurança no trabalho

Em 2014, com a retoma da regularidade da operação, os acidentes de trabalho tiveram a seguinte evolução:

Acidentes de Trabalho	2012	2013	2014
Com Baixa	105	145	179
Sem Baixa	63	84	88
TOTAL	168	229	267

Embora com impacto na produtividade, apenas deram origem a lesões, sem quaisquer consequências fatais:

Acidentes de trabalho	2012	2013	2014
Nº de dias perdidos de trabalho produtivo	2.401	3.055	4.369
Nº de Lesões	105	145	179
Nº de óbitos	0	0	0

O efeito sobre a Taxa de Absentismo por Acidentes de Trabalho foi assim a seguinte:

Taxa de absentismo por acidentes de trabalho	2012	2013	2014
Dias úteis de trabalho p/ trabalhador	225	226	225
Efectivo médio a cargo	2.924	2.787	2.754
Dias úteis de trabalho global	658.017	629.973	619.760
Dias perdidos com acidentes trabalho	2.401	3.055	4.369
Tx.absentismo p/acidentes de trabalho (%)	0,4	0,5	0,7

Acidentes de Trabalho.

G4-LA6 no Índice GRI

Exposição a doenças

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.

Incidência de Doenças por Carreira.

G4-LA7 no Índice GRI



Um
compromisso
económico
com a
sociedade



Um compromisso económico com a sociedade

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

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

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.

Para o Futuro

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

Um contributo positivo para a sociedade

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

Valor económico
direto gerado e
distribuído

G4-EC1 no
Índice GRI

Valor Económico Gerado e Distribuído	Valores em 10 ³ €
Valor Económico Gerado	303.955
Rendimentos Operacionais	303.955
Valor Económico Distribuído	306.070
Gastos Operacionais	188.264
Salários e Benefícios ao Pessoal	103.342
Investimentos na Comunidade	14.464
Valor Económico Retido	-2.115

Os apoios estatais

A CP é uma empresa pública, detida a 100% pelo Estado. Teve em 2014 subsídios à exploração⁸ e ao investimento concedidos pelo Estado Português.

Subsídios à Exploração Valores em milhares de euros	2014
Indemnizações Compensatórias	17.790
Formação IEFP	27
PAII	72
CP/Kids	17
TOTAL	17.905

Benefícios financeiros recebidos do governo.

G4-EC4 no Índice GRI

A CP dispôs em 2014 de financiamento a fundo perdido no valor de 1,6 milhões de euros, a título de cofinanciamento de investimentos pelo Estado Português, no âmbito do PIDDAC.

Os montantes de cofinanciamento obtidos destinaram-se aos seguintes projectos:

PIDDAC 2014 Valores em milhares de euros	2014
Reparações de material circulante	1.556
Beneficiação de UDD's 450	44
TOTAL	1.600

⁸ Por via da prestação de serviço público a que está obrigada.

O Investimento

As decisões de investimento em 2014 foram, à semelhança de anos anteriores, equacionadas na perspetiva de assegurar o mínimo de intervenções indispensáveis para garantir a segurança e operacionalidade do material e das instalações ferroviárias ou para conclusão de projetos que já estivessem em curso.

Assim, a CP realizou um total de 14,5 milhões de euros em investimentos, 97% dos quais destinados a material circulante e 2% a instalações fixas.

Investimentos em
infraestruturas e
serviços fornecidos

G4-EC7 no Índice
GRI

Investimentos 2014 Valores em milhares de euros	2014
Material Circulante	14.032
Equipamentos Comerciais	44
Informatização	47
Outros Investimentos	342
TOTAL	14.464

No material circulante, os investimentos mais relevantes centraram-se nos projetos de “Grandes Reparações R2+R3” (8 milhões de euros). Este projeto reúne as intervenções de manutenção programada de material circulante com o objetivo de repor o nível de operacionalidade e segurança do mesmo. O valor do investimento realizado foi superior ao ano anterior já que as greves ocorridas durante o ano 2012 e início de 2013 levaram a um diferimento temporal destas intervenções.

Dos restantes investimentos respeitantes a material circulante destacam-se o de “Reparação de *Bogies* CPA’s” (1 milhão de euros), projeto concluído em 2014, e aquisição de peças de parque (459 milhares de euros). Finalmente, destaca-se o início do projeto de reconversão da caldeira a vapor para *diesel* da locomotiva afeta ao Comboio Histórico do Douro (338 milhares de euros), intervenção que tem subjacente uma transformação deste produto turístico, adaptando-o às exigências deste mercado.



Um
compromisso
ambiental
com a
sociedade



Um compromisso ambiental com a sociedade

No ano de 2014 manteve-se a tendência de redução dos consumos, emissões e resíduos.

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

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 Política de Qualidade e Ambiente da CP, aprovada pelo Conselho de Administração, pode ser consultada em:
<http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vnextoid=4f2697d23550d110VgnVCM1000007b01a8c0RCRD>

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/cp/displayPage.do?vnextoid=d337ac70efcf1310VgnVCM100000be01a8c0RCRD>

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

Para o Futuro

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

Ruído

Ruído e Vibração

Tópico Relevante
para o sector

De acordo com a Global Reporting Initiative⁹, para o sector dos caminhos de ferro o Ruído e a Vibração constitui um dos tópicos relevantes identificados por diferentes *stakeholders* internacionais.

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

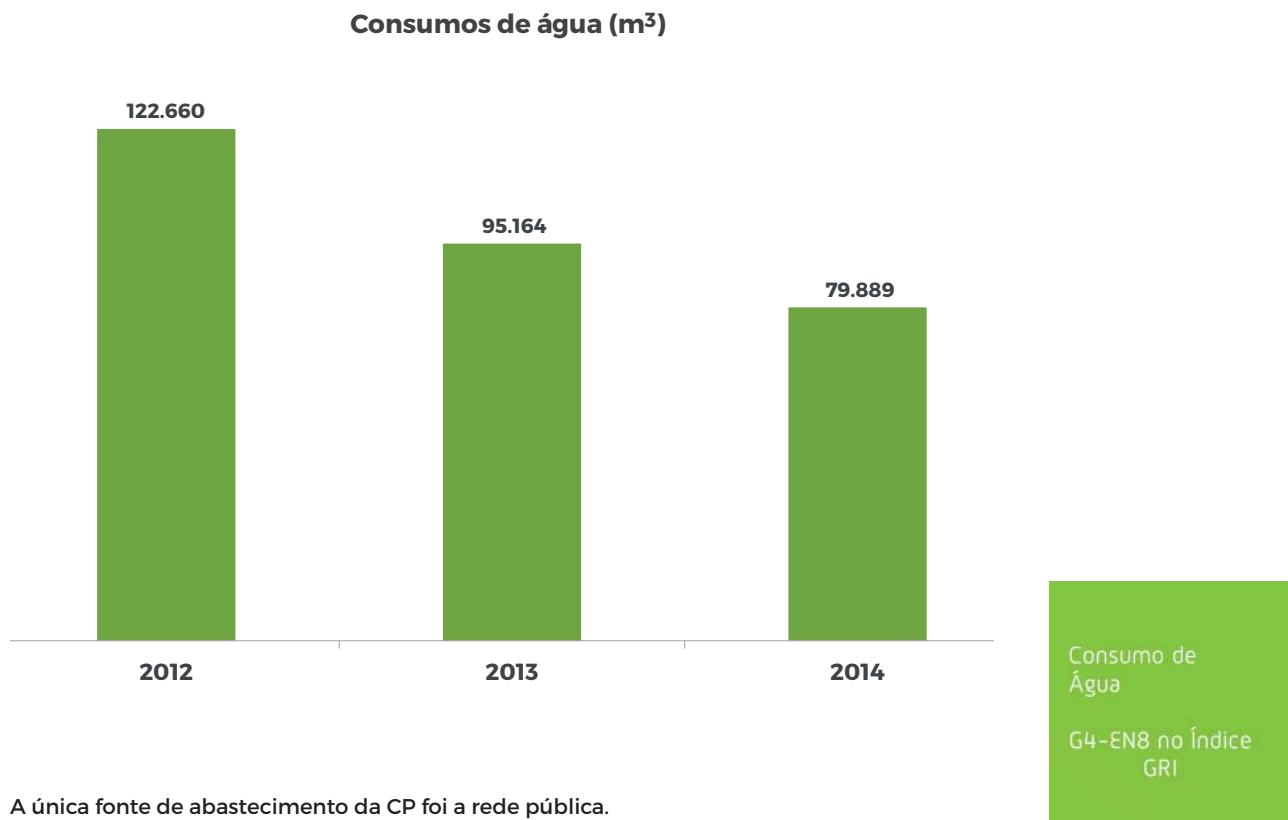
Série de Material	Velocidade de Medição	Valor Medido (dB)	Valor Limite (dB)
 UME 3400	140 km/h	82,2 dB(A)	85 dB(A)
 UTE 2240	120 km/h	76,8 dB(A)	83 dB(A)
 LE 4700	140 km/h	87 dB(A)	91 dB(A)

No âmbito do plano de acção para redução do ruído, a CP procedeu à substituição dos cepos de frenagem para um tipo menos ruidoso na série de material que circulava nas Linhas de Sintra/Azambuja. Com a substituição dos cepos de ferro fundido por cepos sintéticos obteve uma diminuição para metade do nível de ruído percebido pelo ouvido humano (uma redução de cerca de 6 a 8 decibéis) no ruído de passagem do material circulante.

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

Água

O consumo de água reduziu-se 16% face ao ano anterior:

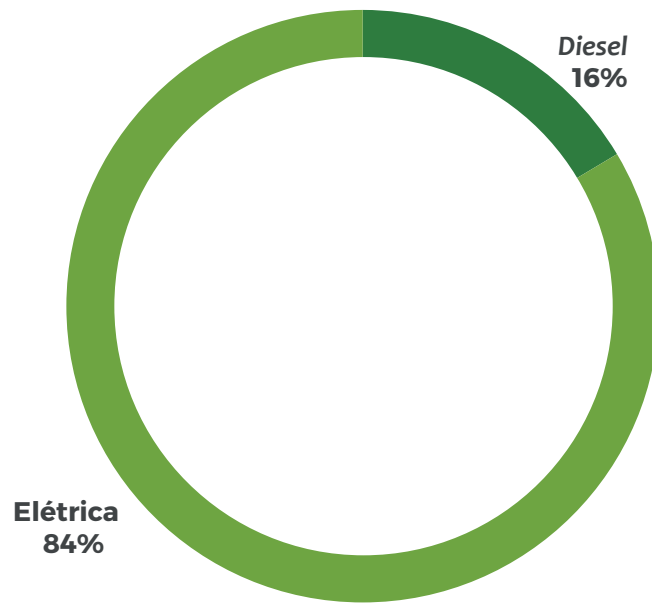


A única fonte de abastecimento da CP foi a rede pública.

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 dois últimos anos tem recorrido à tração a *diesel* para esta circulação.



O aumento de produção de comboios elétricos e redução de comboios com tração a *diesel* são perfeitamente identificáveis nos respetivos consumos de energia:

Energia	Unidade	2012	2013	2014	Δ 2014-2013
Gasóleo Tração	Gj	256.103,4	284.628,8	283.855,5	-773,2
Gasóleo Automóveis	Gj	3.190,2	2.686,2	2.331,6	-354,6
Gasolina Automóveis	Gj	708,8	312,2	201,0	-111,2
Energia de Baixa Tensão	Gj	9.225,7	2.058,9	2.054,9	-4,0
Energia Captada da Catenária	Gj	970.444,4	997.985,1	1.008.750,2	10.765,1
Energia Devolvida à Catenária	Gj	-248.388,7	-255.769,3	-256.179,2	409,8
Carvão	Gj	286,0	0	0	0
Total de Energia Consumida	Gj	991.569,8	1.031.901,9	1.041.014,1	9.112,3

Nota: os valores relativos à energia elétrica para tração foram corrigidos relativamente ao relatório do ano anterior.

Cálculos:

10³ l gasóleo = 36,4 Gj

10³ l gasolina = 32,98 Gj

1 kWh Eletricidade = 0.0036 Gj

Redução do
Consumo de
Energia

G4-EN6 no Índice
GRI

Consumo de
Energia

G4-EN3 no Índice
GRI

Em 2014 realizaram-se mais circulações do que no ano anterior devido à incidência de greves no início de 2013

Intensidade dos consumos

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

Energia	Unidade	2012	2013	2014
Gasóleo Tração	Gj	256.103,4	284.628,8	283.855,5
Consumo de Gasóleo / Ck a <i>diesel</i>	Gj	0,059	0,061	0,061
Energia de Alta Tensão	Gj	722.055,6	742.215,8	752.571,1
Consumo de Eletricidade / Ck elétrico	Gj	0,032	0,032	0,032

Relativamente ao consumo total de energia por passageiro-quilómetro, os valores mantiveram-se estáveis:

Energia	Unidade	2012	2013	2014
Total de Energia Consumida	Gj	991.569,8	1.031.901,9	1.041.014,1
Consumo de Energia / Pk	Gj	0,00029	0,00031	0,00030

Intensidade do
Consumo
G4-EN5 no Índice
GRI

Emissões de CO₂

Scope 1

Emissões de CO ₂	Unidade	2012	2013	2014	Δ 2014-2013
Gasóleo para tração	TCO ₂ e	21.094,0	23.444,0	23.380,0	-64,0
Frota automóvel	TCO ₂ e	285,0	220,7	186,7	-34,0
Total	TCO₂e	21.379,0	23.664,7	23.566,7	-98,0

Cálculos:

1 GJ gasóleo = 0,0741 ton CO₂1 GJ gasolina = 0,0693 ton CO₂Emissões Diretas
de GEEG4-EN15 no
Índice GRI

Scope 2

Emissões decorrentes do consumo de eletricidade	2012	2013	2014	Δ 2014-2013
Ton CO ₂ e	86.831,53	72.860,36	70.901,30	-1.959,05

Emissões
Indiretas de GEEG4-EN16 no
Índice GRI

Nota: Como a EDP Comercial é a principal fornecedora de energia, utilizaram-se os valores fornecidos por aquela empresa, tendo-se recalculado os valores dos anos anteriores, por existirem dados mais atuais.

Cálculos:

2012 - 1kwh ↔ 0.00042746 ton CO₂ (fonte: EDP Comercial)2013 - 1kwh ↔ 0.00035242 ton CO₂ (fonte: EDP Comercial)2014 - 1kwh ↔ 0.00033824 ton CO₂ (fonte: EDP Comercial)

Apesar de ter aumentado o consumo de energia elétrica decorrente do aumento de oferta, as emissões reduziram-se devido às melhorias na produção de emissões por parte do fornecedor principal de energia.

Scope 3

As emissões decorrentes das viagens profissionais de avião aumentaram 79%:

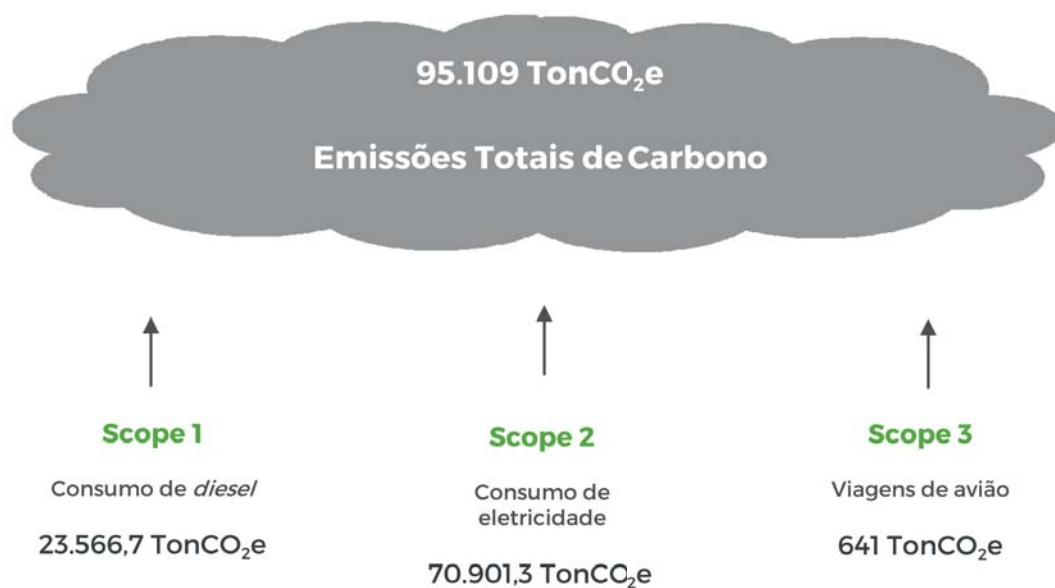
Viagens de avião (Scope 3)	2012	2013	2014	Δ 2014-2013
Emissões de CO ₂ e (Ton CO ₂ e)	459	359	641	282

Outras Emissões
Indiretas de GEE

G4-EN17 no
Índice GRI

Nota: os valores relativos a 2013 foram corrigidos relativamente ao relatório do ano anterior.

Pegada de carbono



Intensidade das emissões

As emissões em 2014 reduziram-se em 1.745 TonCO₂e (-2%) face ao ano anterior. As emissões por comboio-quilómetro e por passageiro-quilómetro apresentaram igualmente uma redução:

Emissões de CO ₂	Unidade	2012	2013	2014	Δ 2014-2013	Δ %
Total Ano	TCO ₂ e	108.669,82	96.883,91	95.109,26	-1.774,65	-2%
Emissões por Pk	gCO ₂ e	31,56	29,26	27,03	-2,24	-8%
Emissões por Ck	gCO ₂ e	4.027,05	3.461,14	3.359,26	-101,89	-3%

Reduções das
Emissões de GEE

G4-EN19 no
Índice GRI

Intensidade das
Emissões de GEE

G4-EN18 no
Índice GRI

Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono

Os consumos foram os seguintes:

Relação Fluido adquirido/ Quantidade de fluido instalado	Unidade	QTD fluido instalado 2012 (1)	QTD fluido adquirido 2012 (2)	%	QTD fluido instalado 2013 (1)	QTD fluido adquirido 2013 (2)	%	QTD fluido instalado 2014 (1)	QTD fluido adquirido 2014 (2)	%
R22 (CFHF2Cl)	ton	1,518	0	0%	1,041	0	0%	1,326	0	0%
R134a(CH2FCF3)		14,8	1,875	13%	14,8	2,092	14%	15,3	2,200	14%
R407c		6	0,49	8%	6	1,113	19%	5,3	1,130	21%
R422D		0,684	0,4	58%	1,161	0,45	39%	0,876	0,45	51%

Com as respetivas emissões:

Equipamentos móveis de refrigeração, de ar condicionado e de calor	Unidade	2012	2013	2014	Δ 2014-2013
R22 (CFH2Cl)	TCO ₂ e	91,29	182,92	0	-182,92
R134a(CH2FCF3)	TCO ₂ e	2437,5	2719,6	2860	140,4
R407c	TCO ₂ e	736,47	1672,839	1698,39	25,551
R422D	TCO ₂ e	1049,6	1180,8	1180,8	0

Nota: nas grandes reparações R2 está a ser trocado o R22 por R422D.

Emissões
Destruidoras da
Camada de
Ozono

G4-EN20 no
Índice GRI

Outras emissões

Emissões decorrentes do consumo de gasóleo para tração	2012	2013	2014	Δ 2014-2013
Emissão CH4 (Kg)	1.054,0	1.172,0	1.168,0	-4,0
Emissão N2O (Kg)	141,0	157,0	157,0	0,0
Emissão SO2 (Kg)	118,0	131,0	131,0	0,0
Emissão NOx (ton)	235,0	261,0	260,0	-1,0
Emissão CO (ton)	64,0	71,0	70,0	-1,0
Emissão PM10 (ton)	6,5	7,2	7,0	-0,2
Emissão PM2.5 (ton)	5,9	6,5	7,0	0,5

Outras Emissões
Atmosféricas

G4-EN21 no
Índice GRI

Materiais

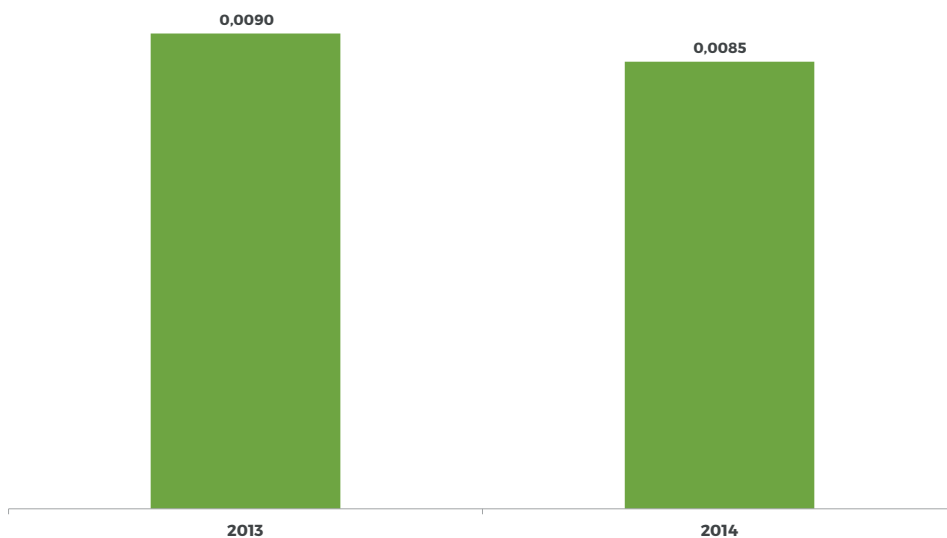
O consumo de materiais esteve directamente relacionado com o crescimento da produção e da procura.

Consumo de Materiais	Unidade	2012	2013	2014	Δ Valor	Δ %
Tonner e Tinteiros	Unid.	1.889	1.642	1.442	-200	-12%
Encostos de cabeça	Unid.	708.100	540.516	438.300	-102.216	-19%
Lâmpadas fluorescentes no material circulante	Unid.	9.884	7.721	11.264	3.543	46%
Acumuladores de chumbo	ton	8,9	9,6	4,2	-5,4	-56%
Óleos de motores, transmissões e lubrificação	ton	139,3	152,4	132,4	-20,0	-13%
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados	ton	6,6	1,1	2,3	1,2	113%
Cepos e calços de freio sem amianto	ton	135,9	98,9	103,9	5,0	5%
Papel	ton	29,5	29,8	33,9	4,1	14%

Relativamente ao consumo de papel o aumento relativamente ao ano anterior, 4,1 toneladas, deveu-se essencialmente ao acréscimo de material para comunicação e aos bilhetes, estes igualmente decorrentes do crescimento de procura.

Consumo de papel	Unidade	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Δ
Bilhetes	Ton.	22,06	11,71	9,01	5,71	6,22	6,56	0,33
Fotocópias	Ton.	42,20	28,01	30,24	21,02	20,67	21,46	0,79
Campanhas de Comunicação	Ton.	16,15	12,03	5,90	2,80	2,90	5,90	3,00
Total Consumo de Papel	Ton.	80,41	51,75	45,16	29,53	29,79	33,92	4,13

Consumo de Papel por Pk
(g/Pk)



No entanto, o consumo por passageiro/quilómetro reduziu-se 6%, o que demonstra um acréscimo de eficiência.

Consumo de
Materiais
G4-EN1 no Índice
GRI

Resíduos

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

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.

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

Resíduos.
G4-EN23 no
Índice GRI

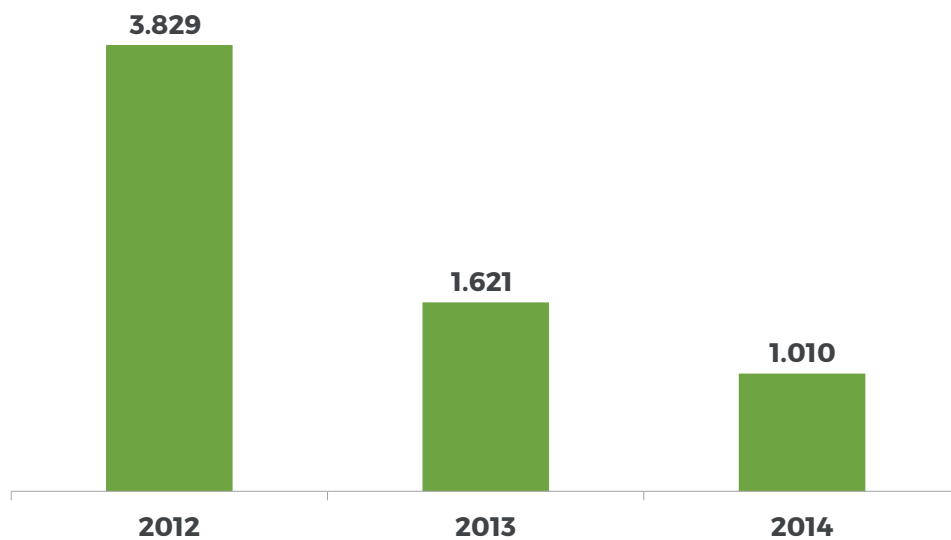
DESIGNAÇÃO DO RESÍDUO	Código LER	Quantidade Produzida (Ton)	
Lamas provenientes dos separadores óleo/água	130502		5,460
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água	130507		5,400
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água	130508		83,360
Misturas de embalagens	150106	Recolha Selectiva CM	58,541
		Operadores	0,000
Embalagens de vidro	150107	Recolha Selectiva CM	4,293
		Operadores	0,000
Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)	160117		648,400
Vidro	160120		4,900
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	160216		1,270
Papel/Cartão	200101	Recolha Selectiva CM	114,593
		Operadores	17,540
Vidro	200102	Recolha Selectiva CM	1,930
		Operadores	0,000
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso	200136		2,190
Madeira	200138		3,500
Plásticos	200139	Recolha Selectiva CM	6,860
		Operadores	0,000
Metais ferrosos	200140		45,360
Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos	200301		3,880
Monstros	200307		2,000
TOTAL RESÍDUOS			1.009,477
OPERADORES	TAXA OPERADORES	823,260	81,55%
RECOLHA SELECTIVA CM	TAXA RECOLHA SELECTIVA CM	186,217	18,45%
TOTAL RESÍDUOS			1.009,477
VALORIZADOS	TAXA VALORIZAÇÃO	920,657	91,20%
ELIMINADOS	TAXA ELIMINAÇÃO	88,820	8,80%
TOTAL RESÍDUOS SEM COD 130508 (Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água)			926,117
VALORIZADOS	TAXA VALORIZAÇÃO	920,657	99,41%
ELIMINADOS SEM COD 130508	TAXA ELIMINAÇÃO	5,460	0,59%

FONTE: DADOS REGISTRADOS SILIAMB



Em termos evolutivos a CP produziu menos 38%, ou seja, menos 611 toneladas de resíduos relativamente ao ano anterior.

Resíduos produzidos anualmente (Ton)





Índice GRI G4

General Standard Disclosures		
Estratégia e Análise		
G4-1	Declaração do mais alto decisor da empresa sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia para encarar a sustentabilidade.	7
Perfil da Organização		
G4-3	Nome da organização	2
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	29
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).	19
G4-9	Dimensão da organização, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> · N° total de trabalhadores · N° total de operações · Receitas líquidas · Quantidade de produtos ou serviços produzidos. 	19
G4-10	<p>a) N° total de trabalhadores por tipo de contrato e por género</p> <p>b) N° total de trabalhadores permanentes por tipo de emprego e por género</p> <p>c) N° total de trabalhadores por colaboradores e trabalhadores chefiados e por género</p> <p>d) N° total de trabalhadores por região e por género</p> <p>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.</p> <p>f) Variações significativas nos números de emprego (tais como variações sazonais nas indústrias do turismo ou da agricultura).</p>	20
G4-11	Percentagem de colaboradores cobertos por acordos coletivos de trabalho.	100%
G4-12	Cadeia de aprovisionamento.	31

General Standard Disclosures

Perfil da Organização

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"> · Alterações de localização ou alterações na operação, incluindo aberturas, fechos e expansões · Alterações de localização dos fornecedores, da estrutura da cadeia de aprovisionamentos ou na relação com os fornecedores, incluindo selecção e dissolução. 	Não houve alterações significativas durante o período de reporte
G4-14	Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização.	32
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	<i>UIC Declaration on Sustainable Mobility and Transport - 40</i>
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"> · Tem um lugar no corpo directivo · Participa em projectos ou comités · Proporciona financiamento significativo, para além de quotas de adesão ou pertença · Encara a filiação como estratégica. 	32
Identificação dos Assuntos Principais e Limites do Relatório		
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) 19 b) 18
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.	10
G4-19	Lista de todos os Aspectos identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	14
G4-20	Para cada Aspeto material, reporte dos limites do Aspeto dentro da organização do seguinte modo: <ul style="list-style-type: none"> · Se o Aspeto é material dentro da organização · Se o Aspeto não for material para todas as entidades dentro da organização (reportadas em G4-17), seleccionar uma das seguintes abordagens e reportar: <ul style="list-style-type: none"> _ Lista das entidade ou grupos incluídos em G4-17 para os quais o Aspeto não é material ou _ Lista das entidade ou grupos incluídos em G4-17 para os quais o Aspeto é material · Reporte de qualquer limitação específica relativa ao limite do Aspeto dentro da organização. 	14

General Standard Disclosures**Identificação dos Assuntos Principais e Limites do Relatório**

G4-21	Para cada Aspeto material, reporte dos limites do Aspeto fora da organização do seguinte modo: · Se o Aspeto é material fora da organização, identificar as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspeto é material. Adicionalmente, descrever a localização geográfica onde o Aspeto é material para as entidades identificadas · Reporte de qualquer limitação relativa ao limite do Aspeto fora da organização.	14
G4-22	Explicação do efeito de qualquer reformulação de informações contidas em Relatórios anteriores e o motivo da reformulação.	Junto aos Indicadores
G4-23	Alterações significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito ou limites do Relatório.	Não se verificaram

Envolvimento dos Stakeholders

G4-24	Lista dos principais grupos de <i>stakeholders</i> da organização.	12
G4-25	Base para identificação e seleção dos principais <i>stakeholders</i> .	12
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.	12
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.	14

Perfil do Relatório

G4-28	Período a que se referem as informações (ano fiscal ou ano do calendário, por exemplo).	Ano fiscal de 2014
G4-29	Data do Relatório anterior mais recente	2013
G4-30	Ciclo de relato (anual, bienal, etc.).	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) 18 b) 89 c) 18

General Standard Disclosures**Perfil do Relatório**

G4-33	<p>a) Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do Relatório</p> <p>b) Não estando incluído o relatório de verificação externa reporte do âmbito e bases de qualquer verificação externa fornecida</p> <p>c) Relação entre a organização e o fornecedor da verificação externa</p> <p>d) Reporte sobre o envolvimento do órgão de governação mais elevado para procurar obter a verificação externa.</p>	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.
-------	--	--

Governança

G4-34	Estrutura de Governança, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação mais elevado. Comissões com responsabilidade por decisões sobre impactos económicos, ambientais e sociais.	46
-------	---	----

Integridade e Ética

G4-56	Declaração de valores, princípios, <i>standards</i> e normas, tais como códigos de conduta e códigos de ética.	46
-------	--	----

Specific Standard Disclosures**Económicos****Aspeto Material: Desempenho Económico**

G4-DMA		72
G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído.	72
G4-EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.	65
G4-EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo.	73

Aspeto Material: Impactos Económicos Indiretos

G4-DMA		72
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos.	74

Specific Standard Disclosures		
Ambientais		
Aspeto Material: Matérias-primas		
G4-DMA		76
G4-EN1	Consumo de materiais por peso ou volume.	86
Aspeto Material: Energia		
G4-DMA		76
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	78
G4-EN5	Intensidade de energia consumida.	80
G4-EN6	Redução de consumo de energia.	78
Aspeto Material: Água		
G4-DMA		73
G4-EN8	Total de consumo de água, por fonte.	78
Aspeto Material: Emissões		
G4-DMA		76
G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeitos de estufa (Scope 1).	81
G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeitos de estufa (Scope 2).	81
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (Scope 3).	82
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases com efeitos de estufa.	83
G4-EN19	Reduções obtidas das emissões de gases com efeito de estufa.	83
G4-EN20	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono.	84
G4-EN21	Nox , Sox e outras emissões atmosféricas significativas.	85

Specific Standard Disclosures		
Ambientais		
Aspeto Material: Efluentes e Resíduos		
G4-DMA		76
G4-EN23	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	87
Aspeto Material: Conformidade		
G4-DMA		76
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Número total: 2. Valores insignificantes, tendo sido impugnadas. Referem-se a falta de desmatação de terrenos. Não estão decididas definitivamente.
Sociais		
Práticas Laborais e Trabalho Condigno		
Aspeto Material: Emprego		
G4-DMA		63
G4-LA1	Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.	67
G4-LA2	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região.	66
Aspeto Material: Segurança e Saúde no Trabalho		
G4-DMA		63
G4-LA6	Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por género e por região.	69
G4-LA7	Trabalhadores que revelam alta incidência ou alto risco de contracção de doenças relacionadas com a sua ocupação.	70
Aspeto Material: Formação e Educação		
G4-DMA		63
G4-LA9	Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria.	68

Specific Standard Disclosures**Sociais****Práticas Laborais e Trabalho Condigno****Aspeto Material: Diversidade e Igualdade de Oportunidades**

G4-DMA		63
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.	20

Aspeto Material: Remuneração Idêntica para Homens e Mulheres

G4-DMA		63
G4-LA13	Ratio do salário base e da remuneração de mulheres face a homens, por categoria funcional e por região.	Não existe diferença, visto as tabelas salariais serem aplicadas para ambos os géneros. <i>Ratio</i> = 100%.

Sociedade**Aspeto Material: Corrupção**

G4-DMA		47
G4-SO3	Percentagem e número total de Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.	48

Responsabilidade Pelo Produto**Aspeto Material: Saúde e Segurança do Consumidor**

G4-DMA		52
G4-PR1	Percentagem de produtos e serviços submetidos a avaliação de impactos na saúde e segurança do Consumidor.	53

Specific Standard Disclosures**Sociais****Responsabilidade Pelo Produto****Aspeto Material: Rotulagem de Produtos e Serviços**

G4-DMA		52
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 site e nos comboios. Compreende, entre outras, preços, condições de utilização e horários.
G4-PR5	Resultados de pesquisas que meçam a satisfação do consumidor.	54
Aspeto Material: Comunicação de Marketing		
G4-DMA		52
G4-PR7	Número total de ocorrências e não conformidades com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo.	Não ocorreram.
Aspeto Material: Conformidade		
G4-DMA		52
G4-PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Referentes a livros de reclamações. São valores insignificantes, tendo sido impugnadas e não estando decididas definitivamente.

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

