



2007  
2008

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

PRÓXIMA PARAGEM: MUDAR A SUA VIDA



COMBOIOS DE PORTUGAL

# ÍNDICE

0.1 // MENSAGEM DO PRESIDENTE	3
0.2 // SOBRE ESTE RELATÓRIO	5
0.3 // QUEM SOMOS	8
0.4 // OS NOSSOS DESAFIOS	19
0.5 // O QUE JÁ FIZEMOS	31
0.6 // OS NOSSOS COMPROMISSOS	95
0.7 // FACTORES CRÍTICOS PARA O FUTURO	97
0.8 // DADOS ADICIONAIS SOBRE O NOSSO DESEMPENHO	105
0.9 // ÍNDICE GRI	117

## FICHA TÉCNICA

AUTOR // CP – COMBOIOS DE PORTUGAL, EPE

EDIÇÃO // JUNHO 2009

CONCEPÇÃO E COORDENAÇÃO // INSPIRE, COMUNICAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (EQUIPA DE PROJECTO – ANA ROQUE, MARIA FARIA DE CARVALHO E MARIA MANUEL PEDROSA)

REVISÃO INDICADORES AMBIENTAIS // ANA PAULA DUARTE E PAULO MARTINS, LNEG – LABORATÓRIO NACIONAL DE ENERGIA E GEOLOGIA

CONCEPÇÃO GRÁFICA // VVORK – NEWMEDIA DESIGN

FOTOGRAFIAS // MARKETING E COMUNICAÇÃO, MCC: VIRIATO PASSARINHO, PEDRO GONÇALVES E MANUEL RIBEIRO

BANCO DE IMAGENS CP

DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO FOTOGRÁFICO CP

PARA QUALQUER DÚVIDA RELATIVA A ESTE RELATÓRIO CONTACTAR: WEBMASTER@CP.PT



COMBOIOS DE PORTUGAL

# 1// MENSAGEM DO PRESIDENTE



O Relatório de Sustentabilidade da CP - Comboios de Portugal 2007-2008 traduz uma reflexão sobre os desafios que a Empresa tem de enfrentar e o percurso estratégico desenvolvido ao longo dos dois últimos anos, tendo sido elaborado de acordo com as directrizes da GRI - *Global Reporting Initiative*.

Sendo a CP o maior operador nacional de transporte de pessoas e mercadorias, por modo ferroviário, é inquestionável o seu contributo para a mudança de comportamento dos cidadãos, promovendo hábitos de mobilidade urbana e interurbana ambientalmente mais responsáveis, e estimulando um crescente desenvolvimento das cadeias logísticas nacionais e internacionais numa lógica multi-modal e multi-serviços integrada.

A sustentabilidade é um desafio colocado à escala global. Num momento em que as sociedades se vêem confrontadas com uma profunda crise económica e financeira a que acrescem os desafios colocados pelas alterações climáticas, pela globalização e pela reformulação das políticas internacionais económico-financeiras, é imperioso que a CP continue a assumir e a desempenhar o seu papel de agente impulsor de desenvolvimento económico, social e ambiental no nosso país.

Neste contexto, a CP - Comboios de Portugal, EPE está focada em prestar mais e melhor serviço de transporte por modo ferroviário, orientado para o cliente e satisfazendo as suas expectativas com qualidade, com segurança e de forma ambientalmente responsável, pautando a sua actuação por critérios que maximizem a eficiência, a eficácia e a sua competitividade em articulação com os outros modos de transporte.

Para tal, temos em curso uma estratégia de médio prazo 2007-2010, que designámos por **CPmais**. Esta estratégia, associada a uma constante preocupação em assegurar o cumprimento das políticas nacionais e internacionais, tem-nos permitido gerir o processo de mudança com resultados muito positivos, dos quais salientamos:

- // Melhoria sustentada do resultado operacional;
- // Aumento do número de passageiros;
- // Certificação de Qualidade de toda a empresa (de norte a sul do país) pela norma ISO 9001:2000;
- // Criação de novos canais de venda (venda *online*, bilhética sem contacto), desmaterializando o tradicional bilhete em papel e a introdução de dispositivos de acesso condicionado às estações nas linhas urbanas de Sintra e Cascais;
- // Estabelecimento de parcerias com várias entidades, das quais destacamos:
  - / REFER na elaboração do Plano Ferroviário de Defesa da Floresta;
  - / Integração no Movimento ECO;
  - / CER, Comunidade dos Caminhos-de-Ferro Europeus;
  - / UIC, União Internacional dos Caminhos-de-Ferro;
  - / UITP, International Association of Public Transport;
  - / Organizações não governamentais de solidariedade social assegurando apoios de diversa natureza, na maior parte dos casos ligados à promoção do comboio como o modo de transporte ambientalmente mais responsável.

O respeito e a preservação do ambiente são preocupações da CP e nesse sentido temos em curso o processo de certificação ambiental pela NP EN ISO 14001 em toda a empresa, que se espera alcançar em 2010. Adoptámos uma política da qualidade e ambiente e mobilizámos recursos para esse efeito. Todo o material circulante irá ser submetido a auditorias energéticas. Foi iniciado o processo que visa a substituição gradual da frota a diesel mais antiga, quer por novas unidades diesel ambientalmente mais adequadas, quer por novas unidades eléctricas, estimando-se que em 2015 estas últimas representem uma parte muito significativa da frota total. Esta substituição aliada à tecnologia de frenagem com recuperação de energia, já existente numa parte muito considerável do nosso material eléctrico permite uma poupança de custos de energia, para além do benefício ambiental daí decorrente.

Com o objectivo de mostrarmos aos nossos clientes e aos cidadãos as vantagens ambientais do comboio implementámos, numa parceria com o Departamento de Transportes, Energia e Ambiente do Instituto Superior Técnico, um simulador na nossa página *web* que permite avaliar e comparar as emissões produzidas pelo comboio e pela viatura particular num determinado troço à escolha do utilizador.

Os anos de 2007 e 2008 representaram para a CP a vivência de uma nova realidade no sector do transporte ferroviário – a liberalização do transporte ferroviário de mercadorias. Assumiu assim uma importância crucial a captura de novos negócios para o transporte de mercadorias.

Uma área fundamental e prioritária para a CP é a segurança nas suas várias vertentes: segurança da circulação, segurança de pessoas e bens e a segurança no trabalho. Nesse sentido foram efectuados um conjunto de investimentos em vigilância, sistemas de controlo entre outros e desenvolvidos planos e efectuados protocolos com entidades terceiras, tendo como objectivo a prevenção de situações de risco.

No que respeita à revitalização da nossa posição no mercado como empresa sustentável e socialmente responsável, estabelecemos com a participação e envolvimento dos nossos colaboradores três desafios até 2010: ser uma referência no mercado ferroviário, melhorar os nossos resultados e criar valor para o cliente, para o accionista e para os colaboradores.

Queremos continuar a construir a nova oferta ferroviária e a divulgar as vantagens deste modo de transporte, ajudando a promover e a consolidar a mudança, mais que necessária, de comportamentos e assim assegurar o futuro das novas gerações. Em suma, dar o nosso contributo para o Desenvolvimento Sustentável.

Contamos com a colaboração de todas as partes interessadas no cumprimento deste desígnio, como é lógico e fica evidente no corpo deste Relatório.

Por último, quero expressar o meu profundo agradecimento a todos os colaboradores pelo seu empenho e dedicação na obtenção dos resultados já alcançados e transmitir-lhes que o seu envolvimento e motivação são fundamentais para a construção do nosso futuro.



Francisco Cardoso dos Reis  
Presidente do Conselho de Administração da CP



# SOBRE ESTE RELATÓRIO

# 2002

- 2.1 || O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2007-2008 DA CP
- 2.2 || A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO
- 2.3 || A ESTRUTURA DO RELATÓRIO E NÍVEL DE APLICAÇÃO



COMBOIOS DE PORTUGAL

---

## 2.1// O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2007-2008 DA CP

---

Este é o primeiro relatório de sustentabilidade da CP – Comboios de Portugal disponibilizado ao conjunto das partes interessadas, relativo aos anos de 2007 e 2008. A CP elaborou o Relatório de Sustentabilidade 2006 mas não o publicou nem o divulgou externamente.

Neste documento reporta-se a informação sobre o desempenho da empresa nas vertentes económica, ambiental e social.

Pretende-se prestar contas relativas à sustentabilidade da empresa bianualmente.

---

## 2.2// A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

---

O processo de elaboração deste relatório decorreu de forma participada. Iniciou-se com a sensibilização dos quadros da empresa para a sustentabilidade através de uma peça de teatro e com a apresentação da metodologia de elaboração do relatório.

Foi criada a Equipa de Projecto **CPmais** Sustentabilidade, constituída por dois elementos de cada Unidade de Negócio e de cada Unidade de Serviços, assim como por elementos das várias áreas do Centro Corporativo, cuja coordenação ficou a cargo da área de Organização, Qualidade e Ambiente. O Presidente do Conselho de Administração da CP foi o *sponsor* do projecto.



Equipa de Projecto **CPmais** Sustentabilidade

Ao longo de diversas sessões de trabalho esta equipa analisou:

- // A metodologia das directrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI);
- // Os desafios sectoriais apresentados pela União Europeia, pelo Governo Português e por organizações de que a CP faz parte, como o BCSD Portugal;
- // Um *benchmark* de boas práticas de outras empresas do sector ferroviário a nível internacional e do sector dos transportes em Portugal.

Esta equipa efectuou também a identificação e mapeamento das partes interessadas de acordo com a norma internacional AA 1000 SES.

Para além das reuniões de trabalho da equipa de projecto foram realizadas entrevistas individuais com os responsáveis das diversas unidades orgânicas da CP facilitando a identificação de informação relevante a relatar.


Existiu a preocupação de manter informados os colaboradores da empresa ao longo do processo de elaboração do relatório através do envio de e-mails informativos com o ponto de situação dos trabalhos.

## 2.3// A ESTRUTURA DO RELATÓRIO E NÍVEL DE APLICAÇÃO

A elaboração deste relatório teve por base a metodologia *Triple Bottom Line*, ou seja, a análise da sustentabilidade nas três dimensões Económica-Social-Ambiental seguindo as linhas orientadoras da GRI. Privilegiou-se uma estruturação da informação de acordo com critérios de relevância para as partes interessadas. Pretende-se que a estrutura e formulação dos capítulos – “Os nossos desafios”, “O que já fizemos”, “Os nossos compromissos” e “Factores críticos para o futuro” – possam oferecer aos leitores uma compreensão global dos desafios actuais da empresa, das respostas dadas a estes desafios, dos compromissos para o futuro e das dificuldades que a empresa enfrenta no seu processo de melhoria contínua.

No final do relatório é apresentado o índice GRI com a respectiva correspondência relativa à paginação dos conteúdos e indicadores.

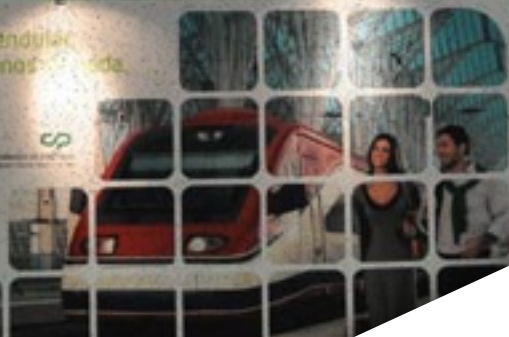
Atendendo à informação disponibilizada, considera-se que este relatório se classifica no nível B de aplicação das directrizes da GRI.

NÍVEIS DE APLICAÇÃO	C	C+	B	B+	A	A+
Auto-Declaração						
Validado pela entidade externa						
Validado pela GRI						



COMBOIOS DE PORTUGAL

Alfa Pendular  
em menos de  
tudo.



# 30 ANOS QUEM SOMOS

- 3.1 || APRESENTAÇÃO DA EMPRESA
- 3.2 || O GOVERNO DA EMPRESA
- 3.3 || PARTICIPAÇÕES DIRECTAS DA CP
- 3.4 || ORGANIZAÇÕES DE QUE A CP FAZ PARTE
- 3.5 || FACTOS MARCANTES PARA A CP EM 07-08



COMBOIOS DE PORTUGAL



## 3.1 // APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A CP - Comboios de Portugal, hoje Entidade Pública Empresarial, EPE era nos anos a que reporta este relatório uma empresa pública. A sua história começa em 1856, data da primeira viagem de comboio entre Lisboa e o Carregado. Actualmente, com cerca de 4.200 colaboradores, a empresa opera 2.100 comboios/dia e transporta anualmente cerca de 135,5 milhões de passageiros e 10 milhões de toneladas de mercadorias.

A CP é uma das mais representativas empresas portuguesas e a maior empresa de transportes terrestres a operar em Portugal.



### O QUE ACONTECEU EM MAIS DE 150 ANOS?

A CP passou, naturalmente, por diversos processos de mudança, entre os quais se conta um período de quase 100 anos, ao longo do qual os caminhos-de-ferro foram explorados por empresas públicas e privadas em simultâneo.

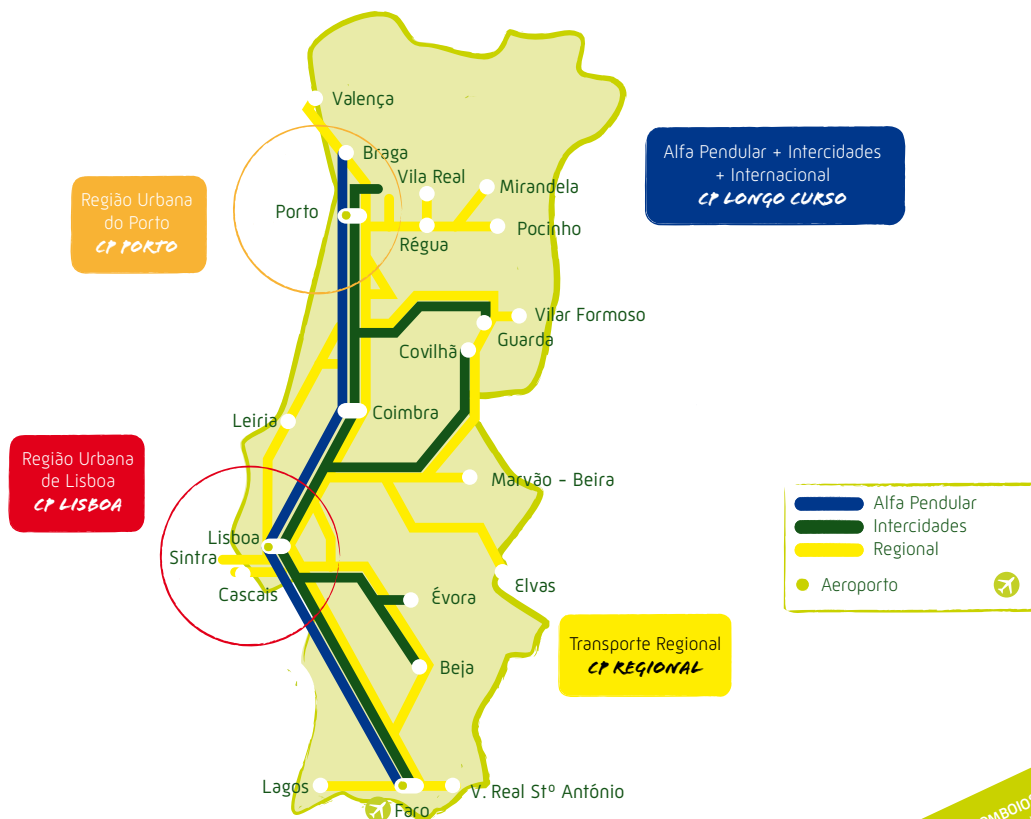
Em 1951 assistiu-se à sua integração enquanto Companhia dos Caminhos-de-Ferro Portugueses seguida da sua nacionalização, em 1975. Deteve a gestão global do sistema ferroviário nacional até 1997, altura em que de acordo com a directiva comunitária (91/440) a gestão da infra-estrutura foi separada da operação de transporte, originando a criação da REFER como entidade gestora da infra-estrutura ferroviária, mantendo-se a CP como responsável pela exploração do serviço de transporte.

A CP actuou sem concorrência até 2007, momento em que o mercado é liberalizado para o segmento de mercadorias.

Com sede em Lisboa, a CP desenvolve a sua actividade assente numa grande diversidade de serviços, disponibilizando o transporte de passageiros e mercadorias em todo o país, através de cinco Unidades de Negócio - quatro de passageiros e uma de mercadorias, duas Unidades de Serviços e o Centro Corporativo. As Unidades de Negócio são caracterizadas seguidamente.

### TRÁFEGO DE PASSAGEIROS

UNIDADE: Milhões



# CP LISBOA



- Linha de Sintra
- Linha da Azambuja
- Linha de Cascais
- Linha do Sado

## 2007

Passageiros transportados	97 Milhões
N.º circulações (dia útil)	735
N.º colaboradores	875

## 2008

Passageiros transportados	96 Milhões
N.º circulações (dia útil)	766
N.º colaboradores	868

# CP PORTO



- Linha Porto - Braga
- Linha Porto - Guimarães
- Linha Porto - Aveiro
- Linha Porto - Caide
- Metro

## 2007

Passageiros transportados	18,7 Milhões
N.º circulações (dia útil)	298
N.º colaboradores	272

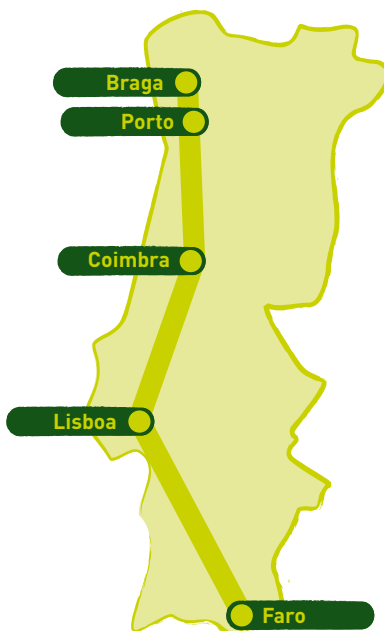
## 2008

Passageiros transportados	20 Milhões
N.º circulações (dia útil)	298
N.º colaboradores	310

# CP LONGO CURSO

## INTERCIDADES

## ALFA PENDULAR



## 2007

Passageiros transportados	4,9 Milhões
N.º circulações (dia útil)	68
N.º colaboradores	517

## 2008

Passageiros transportados	5 Milhões
N.º circulações (dia útil)	68
N.º colaboradores	511

# CP REGIONAL



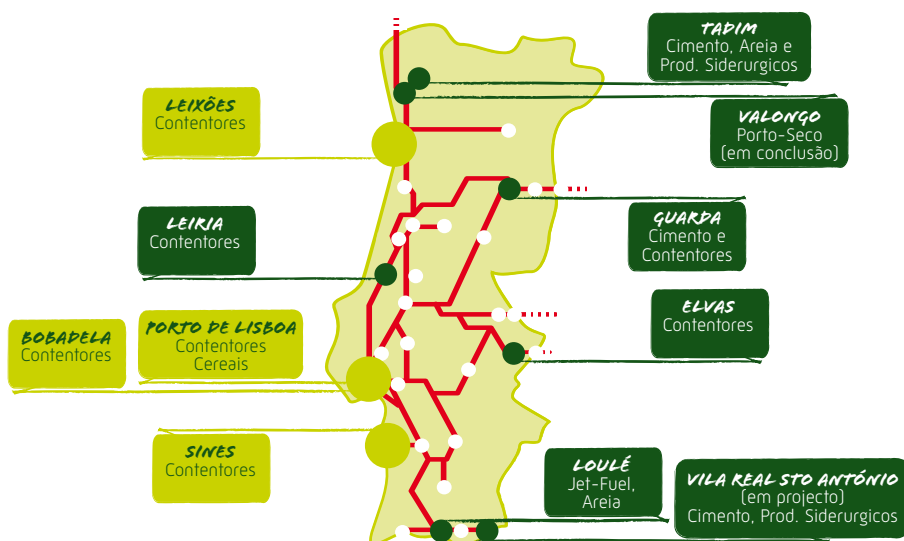
## 2007

Passageiros transportados	13,8 Milhões
N.º circulações (dia útil)	457
N.º colaboradores	1.043

## 2008

Passageiros transportados	14 Milhões
N.º circulações (dia útil)	491
N.º colaboradores	1.022

# CP CARGA



## 2007

N.º colaboradores	813
Toneladas transportadas	10,6 Milhões

## 2008

N.º colaboradores	817
Toneladas transportadas	10,4 Milhões

# QUADRO COMPARATIVO

## 2007

	Passageiros transportados	N.º circulações (dia útil)	N.º colaboradores
CP LISBOA	97 Milhões	735	875
CP PORTO	18,7 Milhões	298	272
CP LONGO CURSO	4,9 Milhões	68	517
CP REGIONAL	13,8 Milhões	457	1.043

## 2008

	Passageiros transportados	N.º circulações (dia útil)	N.º colaboradores
CP LISBOA	96 Milhões	766	868
CP PORTO	20 Milhões	298	310
CP LONGO CURSO	5 Milhões	68	511
CP REGIONAL	14 Milhões	491	1.022

### 3.1.1// A VISÃO, MISSÃO E VALORES

Os objectivos estratégicos e de negócio da empresa têm de partir de uma base sólida comum de comprometimento e de identificação de todos os colaboradores com a visão do que a organização ambiciona e do que pode vir a ser. A visão, missão e o conjunto de valores definidos para a organização são o suporte para o alcance dos objectivos traçados.

#### A NOSSA VISÃO

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

#### A NOSSA MISSÃO

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

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



#### OS NOSSOS VALORES

Consideramos três tipos de valores:

**VALORES PROFUNDOS** // Valores base do *core business* CP: Segurança, Qualidade e Ambiente.

**VALORES POSICIONAIS** // Valores que permitem à CP diferenciar-se positivamente no mercado onde actua: Profissionalismo, Ética e Iniciativa.

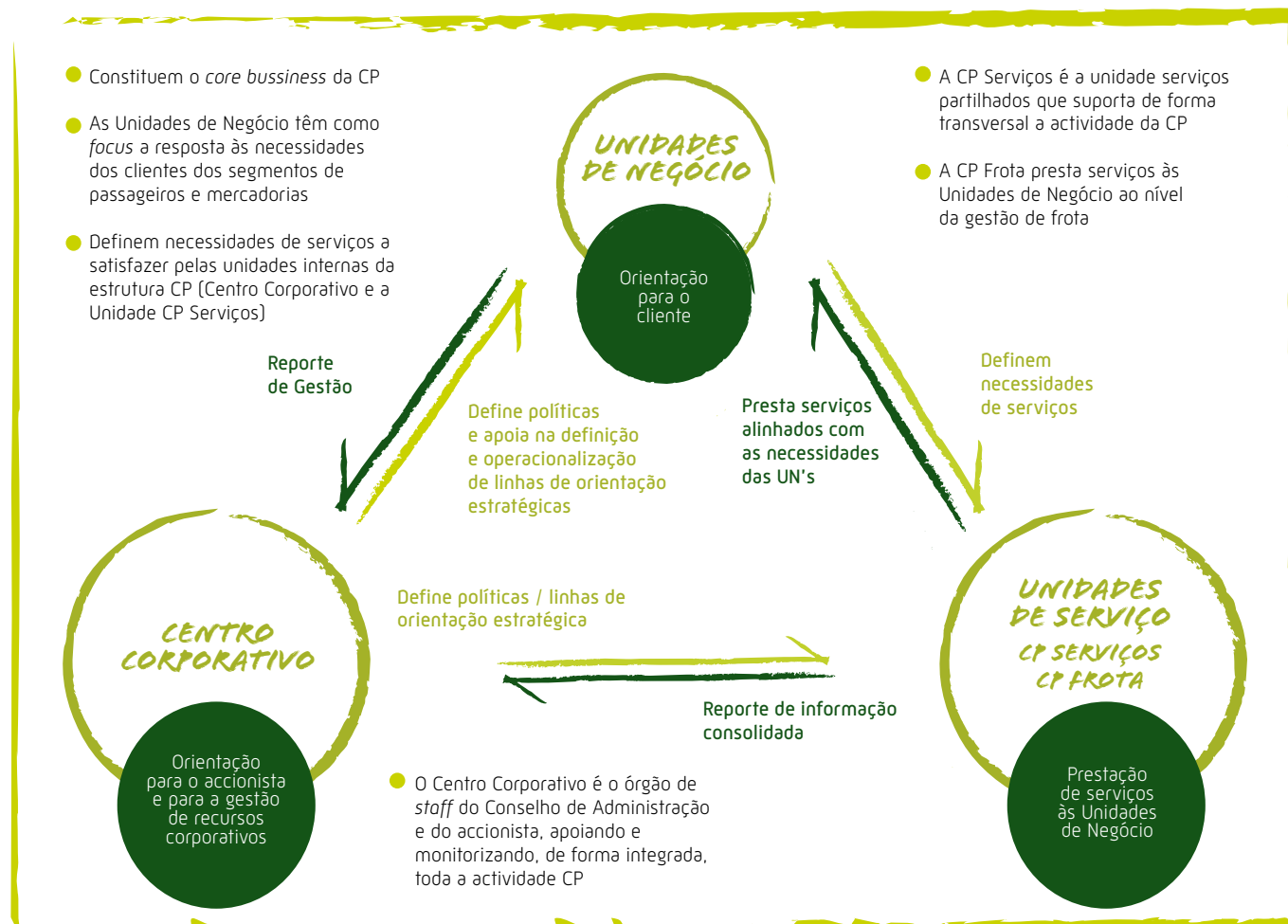
**VALORES RELACIONAIS** // Valores que deverão estar presentes em todas as interacções da CP com o meio que a rodeia: Humanismo e Compromisso.



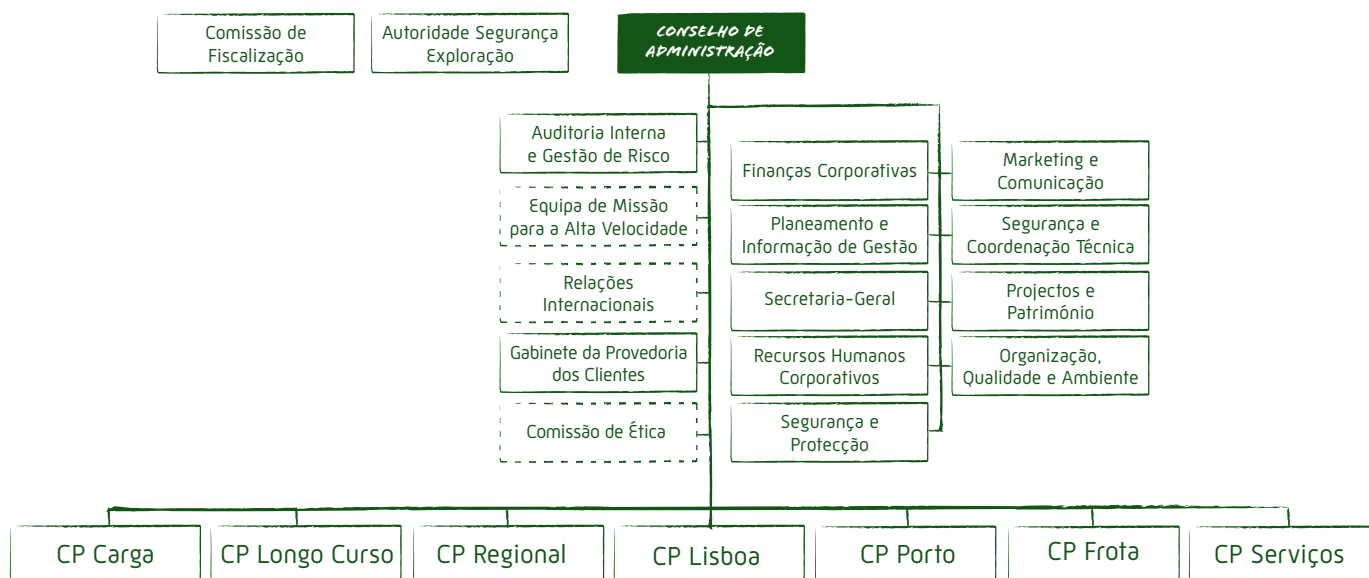
## 3.2// O GOVERNO DA EMPRESA

### 3.2.1// DINÂMICA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da CP divide-se em cinco Unidades de Negócios (CP Carga, CP Longo Curso, CP Regional, CP Lisboa e CP Porto); duas Unidades de Serviços (CP Serviços e CP Frota) e o Centro Corporativo. Cada uma destas três grandes áreas possui interdependências funcionais com as outras.



### 3.2.2// ORGANOGRAMA CP



### 3.2.3// CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (2007-2008)<sup>1</sup>

O Conselho de Administração da CP é composto pelo presidente e quatro vogais, nomeados por Resolução de Conselho de Ministros.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CP  
Nuno Moreira, Paulo Magina, Francisco Cardoso dos Reis, José Benoliel e Ricardo Bexiga

Os pelouros do Conselho de Administração são distribuídos da seguinte forma:



O Conselho de Administração tem ainda a responsabilidade da Comissão de Ética.

Estão em desenvolvimento os instrumentos que permitem que o desempenho de cada um dos membros do Conselho de Administração na consecução de objectivos definidos venha a ser avaliado pela tutela sectorial, de acordo com o Estatuto do Gestor Público.

**Qualquer colaborador que queira comunicar directamente com o Conselho de Administração, incluindo o Presidente, tem um endereço de correio electrónico à sua disposição.**

Mensalmente, o Conselho de Administração promove uma aferição dos resultados face aos objectivos de cada Unidade de Negócio, com o respectivo responsável, bem como do desempenho global da empresa que é complementada pela monitorização periódica da sua estratégia.

<sup>1</sup>Pelo Decreto-Lei n.º 137 – A /2009 de 12 de Junho de 2009.

### 3.2.4// CÓDIGO DE ÉTICA

Em Maio de 2007 foi aprovado o Código de Ética da CP no qual se encontra definido um conjunto de valores e princípios que implicam padrões de comportamento e moldam a identidade e a imagem da CP - Comboios de Portugal. Os principais aspectos contemplados são:

- // A visão e missão da empresa e os seus valores;
- // O âmbito de aplicação;
- // O princípio da legalidade;
- // A empresa e o seu relacionamento com a sociedade e clientes;
- // As relações da empresa com a Tutela, com a entidade reguladora e com as entidades fiscalizadoras;
- // A empresa e os seus colaboradores;
- // Os colaboradores e a empresa;
- // As relações com os fornecedores;
- // O conflito de interesses.

O código foi distribuído a todos os colaboradores, prevendo-se acções de sensibilização sobre esta matéria, até 2010, conforme compromisso assumido.

---

## 3.3// PARTICIPAÇÕES DIRECTAS DA CP

---

A CP tem participações em diversas organizações conforme descrito em seguida.

Fergráfica	100%
EMEF	100%
TEX	99,80%
Fernave	70%

Nota: A TEX foi objecto de alienação em 2009.

TIP,ACE	33,3%	METRO MONDEGO	2,5%
STIFA	22,5%	INTERCONTAINER - INTERFRIGO	2,09%
OTLIS	14,28%	EUROFIMA	2%
METRO LIGEIRO MIRANDELA	10%	BUREAU CENTRAL DE CLEARING	1,36%
METRO PORTO	5%	APOR	0,47%

---

## 3.4 // ORGANIZAÇÕES DE QUE A CP FAZ PARTE

---

A CP faz parte de diversas organizações ligadas ao sector, ao mundo empresarial e à cultura, atendendo à dimensão do seu património histórico e à problemática do desenvolvimento sustentável.

### ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAIS

- AEP** // Associação Empresarial de Portugal
- CCI** // Delegação Nacional da Câmara de Comércio Internacional
- AIP** // Associação Industrial Portuguesa
- CCIP** // Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa
- APCE** // Associação Portuguesa para a Comunicação de Empresa
- CCILE** // Câmara de Comércio e Indústria Luso-Espanhola
- APOCEEP (CEEP)** // Centro Europeu das Empresas com Participação Pública
- APAN** // Associação Portuguesa de Anunciantes
- APQ** // Associação Portuguesa para a Qualidade
- ISQ** // Instituto de Soldadura e Qualidade
- APE** // Associação Portuguesa de Energia

### Casa da América Latina

### ASSOCIAÇÕES CULTURAIS

- APOM** // Associação Portuguesa de Museologia
- APOREM** // Associação Portuguesa de Empresas com Museu
- Associação de Amigos do Museu do Douro**

### ASSOCIAÇÕES LIGADAS AO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- BCSD PORTUGAL** // Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
- COTEC PORTUGAL** // Associação Empresarial para a Inovação e Desenvolvimento Sustentável

### ASSOCIAÇÕES DE TRANSPORTES

- ADFER** // Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Transporte Ferroviário
- APNCF** // Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
- UIC** // Union Internationale des Chemins de Fer
- CER (ex CCFE)** // Comunidade Europeia dos Caminhos-de-Ferro
- ÖBB (Österreichische Bundesbahnen)** [ Contrib. Agrup. FIP]
- UITP** // Associação Internacional dos Transportes Públicos

### OUTRAS ASSOCIAÇÕES

- APAET** // Associação Portuguesa de Análise Experimental de Tensões
- Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos**



## 3.5 // FACTOS MARCANTES PARA A CP EM 2007 E 2008

### 3.5.1 // ACONTECIMENTOS DE RELEVO E PRÉMIOS RECEBIDOS EM 2007

#### JANEIRO

// Criado o Centro Corporativo e a Unidade de Serviços Partilhados (CP Serviços), decorrente da reestruturação dos antigos órgãos centrais da CP

#### FEVEREIRO

// Cliente 100.000 no netTICKET (sistema de venda e reserva no site da CP)



// Donativo de Natal entregue à Associação para Apoio à Integração Social e Comunitária Espaço T

// Presidente da CP na administração da UIC e da CER

#### MARÇO

// Aprovada a Política da Qualidade e Ambiente da CP

// Assinado o Protocolo de Cooperação com a Associação Industrial Portuguesa (AIP) definindo um conjunto de descontos em produtos das duas entidades

// Mais de uma dezena de jovens licenciados iniciam estágio na CP

// Associação ao Movimento ECO – Empresas Contra os Fogos, através da Campanha “Portugal sem fogos depende de todos”, para diminuir os incêndios causados por negligência



// CP entre as 12 primeiras empresas no ranking do 2.º Prémio “Cidadania das Empresas e Organizações”, da PriceWaterhouse & Coopers, para distinguir empresas envolvidas nas questões de âmbito social, a nível interno e externo

#### ABRIL

// Entregues os Prémios “Melhoria Contínua 2006” a colaboradores da CP

// Assinado o Protocolo de Intenções no âmbito do tráfego internacional de mercadorias entre CP e Renfe

// Entrada em vigor do novo horário do Alfa Pendular, permitindo fazer a viagem Lisboa-Porto em 2h35m



#### MAIO

// Aprovado o Código de Ética

// Implementado o Sistema de Gestão Ambiental

// Inaugurado na estação de Porto-S. Bento o primeiro Centro de Mobilidade do País – numa iniciativa conjunta da CP, Metro do Porto e Sociedade de Transportes Colectivos do Porto (STCP)



#### JUNHO

// Assinados os Protocolos de Acordo entre CP e Renfe para a exploração e gestão dos comboios internacionais de passageiros Sud Expresso e Lusitânia Comboio Hotel

// Encontro de Quadros CP com o tema – “A CP mais nossa”

#### SETEMBRO

// CP no 29.º lugar na tabela de empresas portuguesas com melhor reputação – o RepTrack 2007, um estudo promovido pelo Instituto Internacional de Reputação através da sua parceira portuguesa, Lift

#### OUTUBRO

// Manual da Organização da CP disponível na intranet

#### NOVEMBRO

// CP no 8.º lugar no ranking anual do projecto “Responsabilidade Climática em Portugal, 2006”, da Euronatura

#### DEZEMBRO

// Realizada a 5.ª edição do Comboio do Ambiente sob o tema das “Alterações Climáticas”

// Realizado o Comboio da Solidariedade, sob o tema “Igualdade Social dos Cidadãos Portadores de Deficiência”, uma iniciativa com a Associação de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM)

// Divulgado o folheto “Condução Verde”, que sensibiliza os maquinistas para uma condução energeticamente mais eficiente

Nota: a bold estão identificados os prémios e as distinções recebidas pela CP.

### 3.5.2 // ACONTECIMENTOS DE RELEVO E PRÉMIOS RECEBIDOS EM 2008

#### JANEIRO

// Início do mandato do novo Conselho de Administração da CP para o triénio 2008-2011

#### FEVEREIRO

// Reaberto o Túnel do Rossio  
// Reorganização da macro-estrutura da CP

#### ABRIL

// CP Regional faz a viagem inaugural do Comboio Aventura, viagens com destino à Beira Baixa cheias de aventura



#### MAIO

// CP recebe 1.º Prémio de "Boas Práticas no Sector Público", promovido pela consultora Deloitte e Diário Económico, para distinguir as iniciativas que mais relevo tiveram no sector público, administrativo e empresarial



#### JUNHO

// Iniciada a implementação do projecto de bilhética sem contacto na CP Lisboa

#### JULHO

// Disponibilizado simulador ambiental online no site da CP (EcoViagem CP)



// Acordo CP – Renfe para a criação de um Grupo de Trabalho para identificar formas de colaboração para uma exploração competitiva e rentável dos tráfegos de mercadorias entre Portugal e Espanha

#### AGOSTO

// Acidente ferroviário do Tua – a imagem do sector é afectada

// CP na Vice-presidência da Associação Portuguesa de Energia para o triénio 2008/2011

// Integração no novo passe escolar 4-18 aplicado aos serviços urbanos e regionais, que proporciona um desconto de 50% a jovens entre os 4 e os 18 anos de idade.  
Site: [www.imtt.pt/4\\_18@escola.tp/index.html](http://www.imtt.pt/4_18@escola.tp/index.html)

#### SETEMBRO

// CP considerada uma das empresas do sector empresarial do Estado que cumpre os requisitos dos princípios do bom governo (segundo um relatório elaborado pela Direcção-Geral do Tesouro, do Ministério das Finanças)

// Participação na Semana Europeia da Mobilidade 2008 para promover o uso do comboio. Passa a ser permitido o transporte gratuito de bicicletas sem restrição de horário nos serviços urbanos e regionais



// Apoio da CP ao 1.º Congresso Nacional sobre Alterações Climáticas

// Clientes da CP Lisboa podem adquirir passes combinados no Multibanco

// Realizada a 6.ª edição do Comboio do Ambiente sob o tema "O Comboio e o Planeta Terra"

// Iniciada a recolha selectiva de resíduos nas instalações da CP

#### OUTUBRO

// CP Longo Curso inicia um novo conceito do serviço de restauração e bar a bordo dos comboios Alfa Pendular, denominado "Latitudes Café-Comboio"

#### NOVEMBRO

// Participação da CP e EMEF na "Mostra Portugal Tecnológico 2008"

// Participação da CP Regional no I Fórum Técnico Regional, sob o tema "Ecopistas - corredores verdes, modos suaves e intermodalidade"

#### DEZEMBRO

// Certificação do Sistema da Qualidade: CP é a primeira empresa europeia do sector ferroviário de que se tenha conhecimento, a ser totalmente certificada pela norma ISO 9001:2000

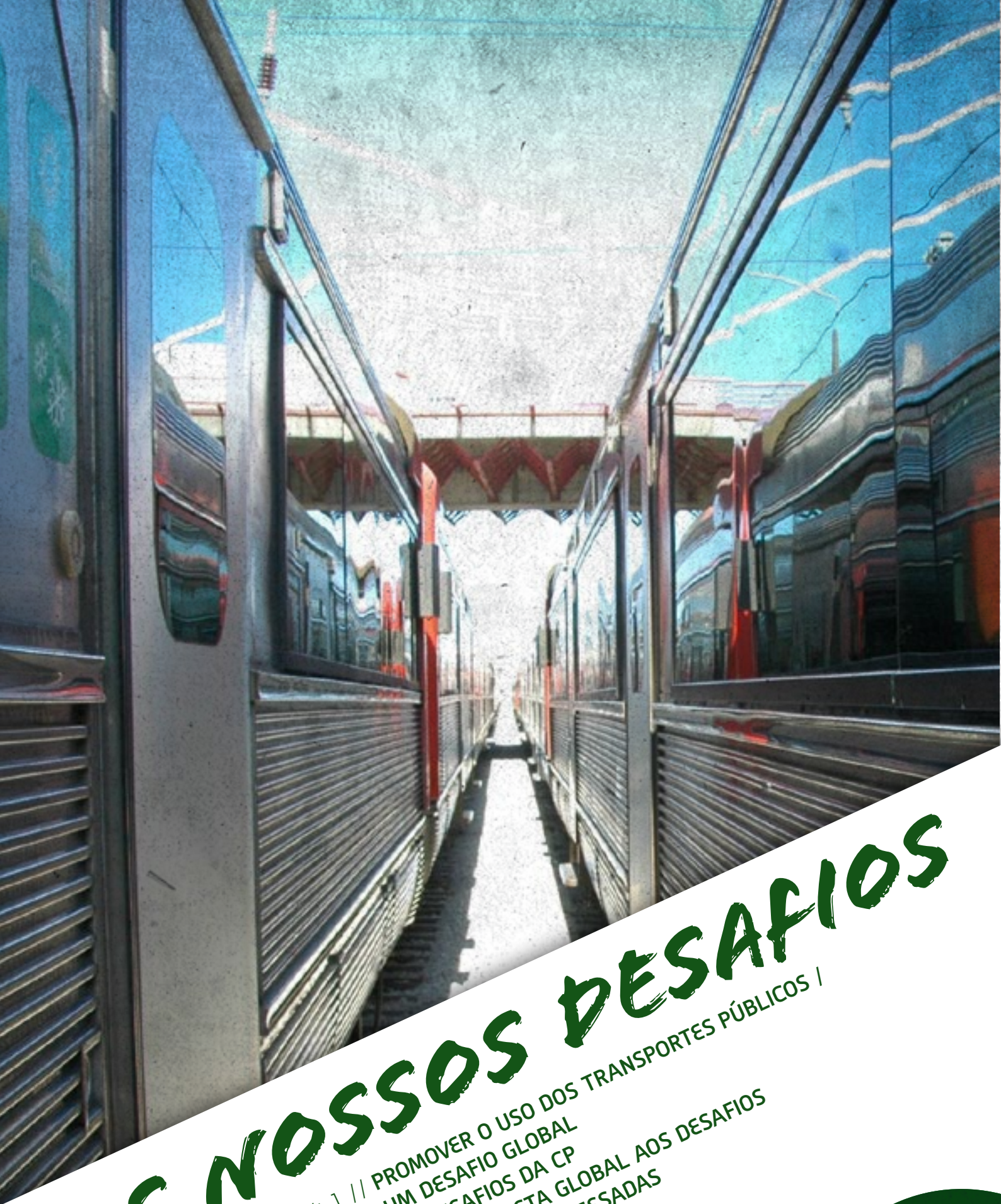
// CP associada aos 25 anos do Sistema Português da Qualidade

// Reformulação do serviço urbano Barreiro – Praias-Sado com moderno material circulante eléctrico

// Participação no Green Festival 2008

// Assinado o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a CP Serviços e a CP Lisboa e a CP Regional

Nota: a bold estão identificados os prémios e as distinções recebidas pela CP.



# OS NOSSOS DESAFIOS

HOJE

- 4.1 // PROMOVER O USO DOS TRANSPORTES PÚBLICOS | UM DESAFIO GLOBAL
- 4.2 // OS DESAFIOS DA CP
- 4.3 // UMA RESPOSTA GLOBAL AOS DESAFIOS
- 4.4 // AS PARTES INTERESSADAS



COMBOIOS DE PORTUGAL

## 4.1 // PROMOVER O USO DOS TRANSPORTES PÚBLICOS / UM DESAFIO GLOBAL

Os desafios para o modo ferroviário não podem ser vistos de uma forma isolada, existem muitos factores e actores a ter em conta.

Em 2006, da revisão do Livro Branco sobre os Transportes (2001), da União Europeia, resultou um documento “Manter a Europa em Movimento – Mobilidade Sustentável para o nosso continente”, no qual é recomendado um conjunto de medidas com o objectivo de promover uma mobilidade mais eficaz e a protecção do meio ambiente.

Já em 2007, a União Europeia lançou o Livro Verde “Por uma Nova Cultura da Mobilidade Urbana” que reforça a dimensão do problema e do desafio para a Europa:  
*“O aumento do tráfego no centro das cidades conduz a um fenómeno de congestionamento crónico, com inúmeras consequências nefastas em termos de tempo perdido e de poluição. A economia europeia perde anualmente perto de 100 mil milhões de euros, ou seja, 1% do PIB da UE, devido a este fenómeno.*

*A circulação urbana está na origem de 40% das emissões de CO<sub>2</sub> resultantes dos transportes rodoviários.*

*O número de acidentes rodoviários urbanos aumenta todos os anos: hoje, um acidente mortal em cada três, ocorre nas zonas urbanas.*

*Embora estes problemas surjam a nível local, é à escala global que o seu impacto é mais sentido: alterações climáticas/aquecimento global, aumento dos problemas de saúde, nós de estrangulamento na cadeia logística, etc.”*



### DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

DATA	DOCUMENTO	AUTOR	OBJECTIVO
1997	Protocolo de Quioto	ONU	Lançar metas e medidas para redução de GEE
2001	Livro Branco sobre os transportes "A hora das opções"	Comissão Europeia	Definir uma política europeia de transportes
2003	A Europa numa encruzilhada: a necessidade de transportes sustentáveis	Comissão Europeia	Divulgar desafios e oportunidades do sector dos transportes
2004	Mobilidade 2030: vencendo os desafios da sustentabilidade	WBCSD	Identificar e sugerir as soluções mais sustentáveis
2006	Revisão do Livro Branco - Manter a Europa em Movimento	Comissão Europeia	Rever a política europeia de transportes
2006	Orientações Estratégicas do Sector Ferroviário	MOPTC- Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações	Definir metas e objectivos para o sector ferroviário em Portugal
2006	PNAC - Programa Nacional Para as Alterações Climáticas	CAC -Comissão para as Alterações Climáticas	Definir políticas e medidas que visam a redução de GEE (gases causadores do efeito de estufa)
2006	Plano Nacional de Atribuição de Licenças de Emissão de CO <sub>2</sub> (PNALE) 2008-2012	Comércio Europeu de Licenças de Emissão	Definir a atribuição de licenças a cada sector de actividade
2007	Livro Verde - Por uma Nova Cultura da Mobilidade Urbana	Comissão Europeia	Identificar acções e iniciativas concretas tendo em vista uma mobilidade urbana melhor e mais sustentável

Por tudo isso, é urgente criar uma nova cultura de mobilidade que passe por uma valorização do transporte público. Para se conquistar o cidadão tem de se conseguir dar expressão prática a uma verdadeira estratégia de inter e co-modalidade que qualifique a oferta e adopte preços que sejam percebidos como vantajosos pelos clientes.

**Segundo o último Censos realizado em 2001, apenas 18% dos portugueses utiliza os transportes públicos nas deslocações casa-trabalho e casa-escola. É uma situação que urge mudar.**

O incremento do uso dos transportes públicos enquanto eixo estratégico global estende-se muito além da esfera de influência da CP e dos outros operadores de transportes públicos. Cabe ao Estado um papel decisivo na elaboração de políticas e instrumentos de sensibilização e estímulo do cidadão para este modo de transporte, nomeadamente através de campanhas de comunicação integradas e articuladas entre os diferentes modos e que importa continuar.

Considera-se igualmente relevante a concretização de planos que incluam a criação de uma rede intermodal e aguarda-se com grande expectativa a entrada em funções das

Autoridades Metropolitanas de Lisboa e Porto que assegurarão a integração e exploração coordenada entre os vários modos de transporte colectivo e as políticas de circulação e estacionamento.<sup>2</sup>

Na CP tem sido desenvolvido um grande esforço para promover o uso do transporte por modo ferroviário através de:

- // Campanhas de sensibilização;
- // Acções de contacto directo com milhares de pessoas;
- // Visitas às universidades para divulgar a oferta ferroviária;
- // Várias iniciativas direccionadas para o segmento jovem, exemplo *Lisboa by night*;
- // Estabelecimento de centenas de parcerias com câmaras municipais, associações e promotores de eventos em todo o país.

Neste sentido a promoção da intermodalidade e da co-modalidade, é uma alavanca para o negócio e para o desenvolvimento do transporte público.

## 4.2// OS DESAFIOS DA CP

**São muitos os desafios com que a CP se depara, em função do seu próprio contexto, e das orientações comunitárias e nacionais para o sector dos transportes, nomeadamente para o transporte ferroviário.**

Em 28 de Outubro de 2006, o Governo Português, com base na estratégia europeia, apresentou as Orientações Estratégicas para o Sector Ferroviário e definiu objectivos estratégicos para o horizonte de 2015:

- // Melhorar a acessibilidade e a mobilidade de modo a que daí decorra uma quota de mercado relevante;
- // Garantir padrões adequados de segurança, de interoperabilidade e de sustentabilidade ambiental;
- // Evoluir para um modelo de financiamento sustentável e promotor da eficiência;
- // Promover a investigação, o desenvolvimento e a inovação.

Para além destes objectivos e analisando todos os documentos e reflexões que têm sido desenvolvidos a nível nacional e internacional<sup>3</sup>, por instituições governamentais e ligadas ao contexto empresarial, identificaram-se um conjunto de desafios divididos nas vertentes ambiental, económica e social, muitos deles representando para a CP verdadeiras oportunidades de crescimento. Destacam-se os seguintes:



### 4.2.1 // DESAFIOS AMBIENTAIS

- // Utilizar os recursos de forma mais racional – energia, terra e materiais.<sup>4</sup>
- // Proteger o ambiente, nomeadamente ao nível da poluição atmosférica e do ruído decorrente do transporte que pode afectar habitantes de povoações por onde o comboio passa e mesmo espécies nos seus habitats.<sup>4</sup>

Consciente do seu papel enquanto parte da solução para o cumprimento do Protocolo de Quioto – com medidas concretas no Programa Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC) – a CP tem vindo a actuar ao nível dos impactes ambientais decorrentes da sua actividade, tendo adoptado um conjunto de medidas entre as quais se destacam a implementação de um sistema de gestão ambiental, o investimento em material circulante cada vez mais silencioso e eficiente do ponto de vista energético, a participação em eventos e grupos de trabalho comunitários e internacionais, que permitem fazer um *benchmark* do desempenho, bem como conhecer e adoptar metodologias que se revelem adequadas.

Para além disso, pelo facto do modo de transporte ferroviário ser o menos poluente, considera-se a inclusão deste aspecto nos temas da agenda europeia uma prioridade.

<sup>2</sup>Lei n.º 1/2009 de 5 de Janeiro, que estabelece o regime jurídico das Autoridades Metropolitanas de Lisboa e do Porto.

<sup>3</sup>Ver quadro página 20

<sup>4</sup>WBCSD. Mobilidade 2030: vencendo os desafios da sustentabilidade. Rio de Janeiro: Conselho empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável, 2004.

## 4.2.2 // DESAFIOS SOCIAIS

// Diminuir os tempos de percurso para que 60% da população residente em Portugal possa chegar aos principais centros urbanos, de comboio, em menos de 2 horas e 90% da população possa chegar em menos de 3 horas.<sup>5</sup>

Embora este objectivo não seja da responsabilidade exclusiva da CP, a empresa têm vindo a desenvolver esforços significativos tendo em vista a redução do tempo de percurso de viagem por comboio. Se for considerado o conceito “tempo de percurso” tal como é definido no documento do WBCSD “Mobilidade 2030: vencendo os desafios da sustentabilidade”<sup>6</sup> esta meta só se conseguirá atingir com uma melhoria das infra-estruturas de transportes públicos e com uma articulação eficiente entre todos os modos de transporte.

// Oferecer um nível elevado de mobilidade para as pessoas e empresas em toda a União Europeia.<sup>7</sup>

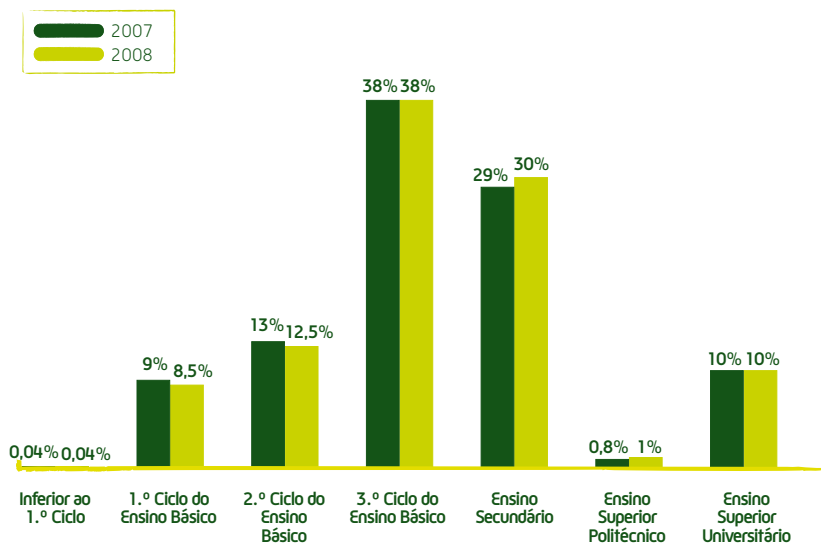
Uma contribuição efectiva para responder a este desafio por parte da CP depende de um contexto mais lato, que implica a articulação com outros modos de transportes, aspecto que a CP tem vindo a promover. É de relevar nesta vertente, os resultados da cooperação com os municípios servidos pelo transporte ferroviário. Ao nível nacional e ao nível europeu, a Alta Velocidade é um factor chave na consecução deste objectivo e no qual a CP está particularmente envolvida.

// Promover a melhoria da qualidade do emprego e melhores qualificações para os trabalhadores do sector.<sup>7</sup>

A CP é uma empresa que oferece boas condições de trabalho, facto que merece o reconhecimento das organizações sindicais. Ao mesmo tempo, a promoção das qualificações dos recursos humanos é um tema que preocupa a CP. Da análise das habilitações dos colaboradores CP, verifica-se que 1/5 das pessoas não possui o 9.º ano de escolaridade, e apenas 38% o completou. De registar também que 10% tem o ensino superior universitário. Para esta situação contribui o facto de a CP ser uma empresa com trabalhadores que fazem parte dos quadros há mais de 40 anos, altura em que os níveis de habilitação exigidos eram inferiores aos actuais.

### LA 13

#### NÍVEIS DE HABILITAÇÃO DOS COLABORADORES



Nota: Esta informação respeita ao Efectivo ao Serviço

Actualmente, nas novas contratações seguem-se critérios preferenciais muito mais exigentes, por exemplo, as habilitações literárias mínimas exigidas para a função de maquinista é o 12.º ano. Nesse sentido, a empresa tem vindo a apoiar e a promover a formação dos seus colaboradores sendo elaborado todos os anos um plano de formação abrangendo acções em todas as áreas de actividade, nomeadamente comercial, operacional, segurança, gestão etc.

<sup>5</sup>Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações. Orientações Estratégicas para o Sector Ferroviário. Outubro 2006.

<sup>6</sup>Tempo de percurso é o tempo médio gasto do ponto de origem ao ponto de destino, incluindo mudanças de transporte e caminhada até ao acesso.

<sup>7</sup>Comissão Europeia. Manter a Europa em Movimento – Mobilidade Sustentável para o nosso continente - Revisão do Livro Branco 2006. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2006.

## // Combater a escassez de pessoal qualificado, incentivar a formação e promover a escolha de profissões no sector dos transportes por parte dos jovens.<sup>7</sup>

Estas questões fazem-se sentir em algumas áreas, onde emerge a necessidade de preservar competências que já poucos trabalhadores dominam, de modo a manter e preservar o *know-how* especializado que a empresa detém. Por isso, um dos objectivos da CP é a conquista e retenção de jovens talentos, o que tem acontecido com os estágios promovidos para licenciados. Em 2007, mais de uma dezena de jovens estagiaram e ficaram a trabalhar na empresa.

## // Garantir os direitos básicos dos passageiros.<sup>7</sup>

Para além da empresa assumir a total responsabilidade em relação aos direitos dos passageiros, considera-se importante que eles os conheçam. Por isso, melhorar a comunicação e divulgação junto de todos os clientes de quais são os seus direitos, é um dos compromissos assumidos até 2010.

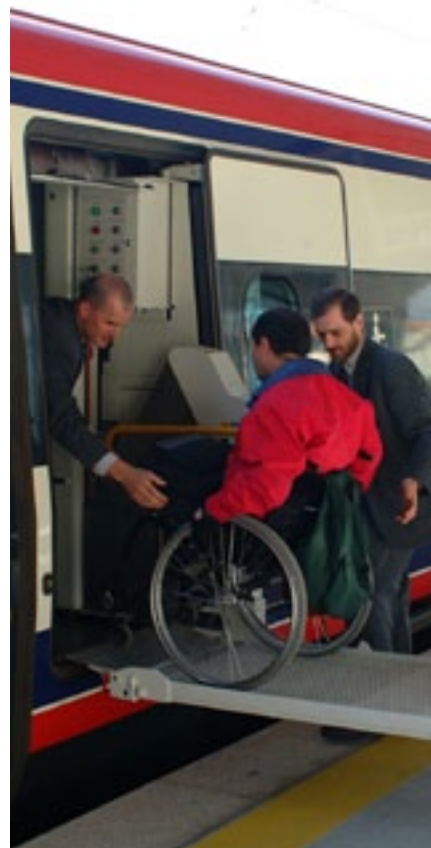
## // Garantir o acesso efectivo ao transporte por parte dos passageiros com mobilidade reduzida.<sup>7</sup>

Considerou-se que só alguém que conhecesse esta problemática na primeira pessoa, poderia contribuir com conhecimento de causa para as melhorias a introduzir. Neste pressuposto, a CP criou o Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais, cujo responsável é portador de deficiência. Entre as várias medidas já adoptadas conta-se o serviço SIM [ver capítulo 5.6.2], a disponibilização de informação através de meios áudio para pessoas invisuais, assim como, as melhorias da acessibilidade no material circulante já existente e a aquisição de novo material.

Examinar em conjunto com as partes interessadas formas de promover maior qualidade no serviço.<sup>7</sup>

É mantido um diálogo alargado a todo o país para obter informação actualizada das necessidades das populações, desde os horários de entrada e saída dos principais locais de emprego (indústrias ou serviços), das escolas, das instituições, datas dos eventos nacionais e regionais que vão ocorrer, no sentido de se adequar os serviços CP às reais necessidades dos clientes. Exemplos disso são as reuniões com autarquias, outras entidades, nomeadamente associação de clientes e com os outros operadores de transporte, assim como a realização de inquéritos de satisfação aos clientes nas diferentes Unidades de Negócio.

O desenvolvimento deste relatório e o processo de identificação e mapeamento das partes interessadas significou para a CP uma oportunidade de estreitar esse diálogo, de fazer uma consulta mais sistemática e de abordar questões sobre o seu relacionamento com as partes interessadas mais críticas. Os pontos de vista expressos são apresentados ao longo de todo o relatório.



## // Segurança (*security*) – terrorismo: alargar as regras de segurança dos transportes aéreos aos transportes terrestres.<sup>7</sup>

Esta é uma matéria que não tem afectado Portugal, não se revelando por isso uma preocupação para os clientes. Na CP, no entanto, a consciência deste problema faz com que este tema seja colocado como prioritário na listagem de riscos.

A CP tem previstos planos de actuação e realiza em associação com outras entidades acções de formação aos colaboradores sobre estas temáticas e simulacros para, em caso de necessidade, conseguir dar a resposta adequada.

<sup>7</sup>Comissão Europeia, Manter a Europa em Movimento – Mobilidade Sustentável para o nosso continente - Revisão do Livro Branco 2006. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2006.



**// Garantir a segurança de passageiros ou de mercadorias: violência, ameaça de roubo e pilhagem.<sup>4</sup>**

À semelhança das empresas de transportes públicos noutros países, esta questão afecta igualmente a CP, sobretudo nas linhas urbanas.

O investimento da empresa para minimizar este problema tem sido avultado, passando pela adopção de um conjunto de medidas, que incluem a videovigilância nos comboios e nas estações, o reforço da segurança através do recurso a segurança privada, a brigadas da PSP e a colocação de dispositivos de acesso condicionado às estações.

**// Assegurar a fiabilidade: pontualidade e regularidade.<sup>4</sup>**

A taxa de pontualidade global do transporte de passageiros na CP ronda os 86% e só por motivo de força maior uma viagem de comboio deixa de se realizar, o que é evidenciado na elevada taxa de regularidade de 98,9%. Pode-se afirmar, por isso, que a fiabilidade (pontualidade e regularidade) dos serviços CP é bastante elevada.

**// Promover a equidade: distribuição da mobilidade sustentável entre os diferentes grupos da população.<sup>4</sup>**

A CP cumpre os objectivos que o Estado determina para o serviço público, a nível tarifário, de garantia de transporte e de mobilidade.

### **4.2.3 // DESAFIOS ECONÓMICOS**

**// Alcançar, até 2010, a contratualização progressiva do serviço público, para promover nas empresas do sector e na sua relação com o Estado princípios de transparência, de eficiência e de estabilidade.<sup>5</sup>**

A contratualização do serviço público prestado pela CP, definindo os deveres e direitos de ambas as partes e os valores da compensação financeira, é uma decisão da Tutela e sobre a qual a CP tem elevada expectativa. Trata-se de um factor determinante no alcance da sustentabilidade operacional da empresa e na responsabilização objectiva da sua gestão, em todos os seus níveis.

**// Operar num mercado liberalizado**

O mercado encontra-se liberalizado desde 2007 para o transporte ferroviário de mercadorias, e virá a sê-lo também para o transporte ferroviário internacional de passageiros em 2011. A CP terá de gerir a sua actividade em concorrência com outros operadores ferroviários nacionais e europeus que poderão aceder livremente à prestação de serviços em território nacional.

**// Aumentar o número de passageiros: garantir um crescimento de 10% do número de passageiros transportados e do número de passageiros-quilómetro transportados.<sup>4</sup>**

**// Aumentar o crescimento do volume de mercadorias: garantir um crescimento de 70% do volume de toneladas-quilómetro transportadas.<sup>4</sup>**

**// Melhorar a qualidade.<sup>4</sup>**

**// Diminuir o impacto na receita e gastos públicos.<sup>4</sup>**

**// Promover a sustentabilidade financeira.<sup>5</sup>**

Com plena consciência da importância de alcançar a sustentabilidade económica e financeira, a CP tem desenvolvido todos os esforços nesse sentido. O programa estratégico da empresa, **CPmais 2007-2010** (apresentado no capítulo 4.3) estabelece um conjunto de metas ambiciosas. A concretização destes objectivos não está exclusivamente na área de acção da empresa, existindo várias condicionantes, como será explicado no capítulo 7 deste relatório.

<sup>4</sup>WBCSD, Mobilidade 2030: vencendo os desafios da sustentabilidade. Rio de Janeiro: Conselho empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável, 2004.

<sup>5</sup>Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações. Orientações Estratégicas para o Sector Ferroviário. Outubro 2006.



## 4.3// UMA RESPOSTA GLOBAL AOS DESAFIOS / A estratégia CPmais 2007-2010

### 4.3.1 // ENQUADRAMENTO

A CP tem em desenvolvimento um programa de transformação estratégica designado **CPmais** 2007-2010. A estratégia actualmente em curso surgiu na continuidade do anterior plano estratégico iniciado em 2005 e que foi então actualizado. A existência do programa de transformação estratégica visa revitalizar a posição da empresa no mercado e dar cumprimento às orientações estratégicas definidas, de forma sustentável e socialmente responsável.



Das reflexões conjuntas com todas as áreas e unidades da CP, resultaram objectivos ambiciosos e o reforço do envolvimento e comprometimento de todos para com os objectivos traçados e que seguidamente se apresentam.

### 4.3.2 // OS OBJECTIVOS PARA VENCER OS DESAFIOS

No cumprimento das orientações estratégicas definidas para o sector, a empresa estabeleceu três desafios no seu programa estratégico:

#### MERCADO

Assegurar competitividade num mercado alargado

#### GESTÃO

Capacidade de assumir compromissos quantificáveis e avaliáveis que assegurem a sustentabilidade económica, social e ambiental

#### SUSTENTABILIDADE

Constante e continuada criação de valor para o accionista, os clientes e os colaboradores

SER UMA  
REFERÊNCIA  
NO MERCADO  
FERROVIÁRIO

MELHORAR  
RESULTADOS  
CP

CRIAR  
VALOR

A CP propõe-se assim, reduzir o deficit operacional actuando:

- // Do lado dos proveitos, com base numa proactividade comercial para a conquista de mais clientes, na melhoria das condições de intermodalidade e num tendencial reequilíbrio tarifário ao nível dos segmentos de negócio tutelados;
- // Do lado dos custos, melhorando a eficiência, otimizando custos de funcionamento, rentabilizando um importante activo da empresa – material circulante – em condições óptimas de qualidade e segurança, alinhando, simultaneamente, a organização com critérios de produtividade e requalificando os valores e a cultura.

A CP está a operacionalizar o **CPmais** com o desenvolvimento de iniciativas estratégicas em cada uma das suas Unidades de Negócio e de Serviços e com a adopção de um conjunto de projectos estratégicos corporativos, transversais a toda a organização.



**VECTORES ESTRATÉGICOS A DESENVOLVER PELAS UNIDADES DE NEGÓCIO**

As metas estabelecidas para o crescimento da procura nos diferentes segmentos de mercado no horizonte 2010 são as que se apresentam:

UNIDADES DE NEGÓCIO	AUMENTO PASSAGEIROS-KIL.
CP Lisboa	2%
CP Porto	4%
CP Longo Curso	4,8%
CP Regional	1,2%

Fonte: CPmais, actualização Julho 2008

Relativamente à produtividade, estão previstas, no horizonte 2010, melhorias ao nível dos rácios passageiros-quilómetro por colaborador e comboios-quilómetro por colaborador.

O conjunto destas iniciativas irá permitir uma melhoria sustentada do resultado operacional.

### 4.3.3 // ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Um programa estratégico com este grau de ambição, precisa de mobilização, exige determinação, liderança e a promoção de um conjunto de competências.

Face a uma estratégia que exige mudança, foi necessário alinhar a estrutura organizacional com os objectivos estratégicos da empresa. Decidiu-se implementar uma rotatividade dos responsáveis de 1.º nível, com o objectivo de levar as pessoas a reflectir e a gerir áreas organizacionais diferentes das que tinham sido responsáveis até então, uma abordagem inédita na empresa. Esta estratégia promoveu um “refrescamento” e está a potenciar a inovação.

Ainda neste domínio, está em desenvolvimento o projecto “Directório de Competências” CP, estando a ser efectuada para cada uma das funções existentes na organização a identificação do conjunto de competências necessárias que devem ser asseguradas: gestão, transversais, funcionais, técnicas. Numa segunda fase, serão avaliadas as competências de cada colaborador relativamente às competências necessárias para o exercício daquela função, com vista a identificar e colmatar necessidades.

Pela primeira vez na empresa está em curso o processo de elaboração e posterior assinatura da Carta de Missão entre o Conselho de Administração da CP e o Accionista, de acordo com os requisitos do Estatuto do Gestor Público.

Neste sentido, e para que exista um verdadeiro alinhamento de toda a estrutura da empresa e um clima de responsabilização, o processo de avaliação de desempenho por objectivos vai ser alargado a outros níveis da estrutura, para além da Administração, por forma a construir uma CP orientada para resultados e com uma cultura assente na meritocracia.

#### O CP MAIS NA VISÃO DOS SINDICATOS

**SNTSP / SINDICATO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO SECTOR FERROVIÁRIO**  
José Manuel Oliveira

Sentimo-nos identificados com os objectivos, todos nós queremos ter uma empresa mais dinâmica, mais activa, com mais retorno.

Por isso, com os objectivos sim, estamos identificados, em termos de melhorar a eficiência, as compartidas do Estado etc. Agora com a forma de os atingir é que não: Não estamos de acordo com a CP Carga sair, a Carga pode-se desenvolver se houver agressividade na gestão, mas achamos que não devia ser autonomizado.

**SMAQ / SINDICATOS DOS MAQUINISTAS**  
António Medeiros

Temos poder/capacidade de intervenção sindical que tentamos fazer valer, mas também temos responsabilidades que o SMAQ assume.

Se a empresa estiver mal e for posta em causa, nós, trabalhadores da tracção, também sabemos e temos a responsabilidade que pesa nas nossas reivindicações, porque reconhecemos que a empresa representa o nosso principal e quase único mercado de trabalho. Por isso, se ela tender para a extinção e consequente definhamento do transporte ferroviário, nós trabalhadores da carreira de condução – ferrovia/tracção vemos reduzidas as nossas expectativas profissionais e condições de vida.

São os resultados operacionais e de gestão da empresa que nos interessam, nos convencem

e nos motivam para um maior envolvimento na definição dos objectivos e sua concretização. Estamos de acordo com os objectivos de gestão que permitam agilizar a empresa na solução dos problemas de gestão operacional, com a estratégia de redução de custos, eliminação dos desperdícios, mas sem pôr em causa o serviço de transporte a prestar/proporcionar ao cliente, quer no campo social, de serviço às populações e regiões do País, quer no produto mais concorrencial e de alta qualidade como seja o serviço de alta velocidade. Estamos, assim, envolvidos no sucesso da empresa, onde pretendemos alcançar melhores condições de trabalho e de vida. Este é o nosso local de trabalho, não temos outro!

#### 4.3.4 // O QUE JÁ FOI CONSEGUIDO

A estratégia global e continuada do Programa **CPmais** está a alavancar uma melhoria sustentada do resultado operacional, que ao longo dos últimos quatro anos melhorou **56,3 milhões de euros**.

Num cenário de contratualização com o Estado e de obtenção de uma compensação pelas obrigações de serviço público que presta, nos moldes em que foi sugerida pela empresa à Tutela, em 2010, a CP apresentará um resultado operacional muito próximo do equilíbrio operacional.

Destaca-se ainda entre 2005 e 2008 o crescimento significativo do número de passageiros-quilómetro em 12% e um aumento de 9% das toneladas-quilómetro, o que permitiu uma evolução positiva dos Proveitos que foi acompanhada de um esforço de racionalização dos custos.

A crise económico-financeira instalada e que foi iniciada em 2008, pode trazer consequências aos objectivos traçados.

#### ORGANIZAÇÃO, QUALIDADE E AMBIENTE

Cristina Dias // Directora

// QUAL É O OBJECTIVO PARA 2010?

Quando chegarmos a 2010 o que nós gostaríamos de ter para a CP era o Contrato de Serviço Público assinado, a oportunidade de finalmente podermos deixar de ser vistos como empresa que esbanja o erário público, o dinheiro dos contribuintes.

Nós conseguimos poupar em quatro anos cerca de 60 milhões de euros, em termos de resultado operacional, em clima de paz social e fazendo trajectos em que existem comboios a transportar três pessoas. Tivemos que nos tornar mais eficientes e produtivos, transportar mais passageiros com menos recursos. "Doing more with less".

// FEITAS AS CONTAS O QUE É QUE JÁ FOI CONSEGUIDO?

Hoje ninguém tem dúvidas em dizer que trabalha para o cliente,

ou seja, houve uma mudança de *mindset* de uma lógica industrial para uma lógica de serviço ao cliente.

A nossa forma de olhar para o cliente mudou. O cliente hoje, é uma prioridade para as nossas pessoas.

Temos 65% da nossa frota eléctrica a fazer poupança de energia. A EDP está a ressarcir a energia que devolvemos à rede.

O ano de 2008 foi muito importante nesta vertente, a CP - Comboios de Portugal, de Norte a Sul do país, ficou com todo o seu sistema de gestão da qualidade certificado pela norma ISO 9001: 2000.

Estamos a desenvolver os trabalhos para certificar o nosso sistema de gestão ambiental pelo Normativo 14001: 2004 – e esta certificação não vai ser Unidade a Unidade mas uma certificação global para o universo CP.

// ACHA QUE VÃO CONSEGUIR CONCRETIZAR TODAS AS INICIATIVAS A QUE SE COMPROMETEM ATÉ 2010?

Desenvolver um programa estratégico é fazer as pessoas "levantarem os pés do chão". O importante é chegar a 2010 com um balanço positivo, com uma empresa mais orgulhosa de si, com uma empresa que vive a meritocracia.

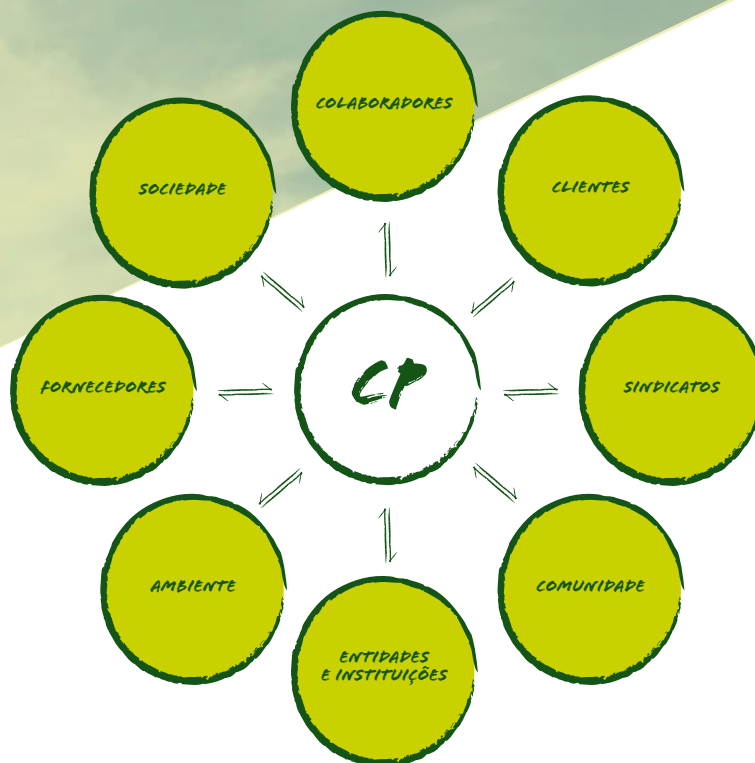
Hoje, em 2009, já estamos melhor relativamente ao nosso ponto de partida. Se ao Resultado Operacional que temos vindo a melhorar de forma sustentada, acrescentarmos o valor que consideramos justo pelo Serviço Público que fazemos, em 2010 estaremos próximos de um Resultado Operacional equilibrado, o que é fantástico!

## 4.4// AS PARTES INTERESSADAS

Operando em todo o país, com cerca de 4.200 colaboradores, e transportando mais de 135 milhões de passageiros e de 10 milhões de toneladas de mercadorias anualmente, a CP é, necessariamente, uma empresa com um grande número de partes interessadas.

Nos *workshops* realizados com a equipa de projecto para a elaboração deste relatório e após reflexão conjunta, foram identificadas cerca de 40 partes interessadas, agrupadas nas categorias apresentadas no gráfico.

Com base nesta identificação, analisou-se cada uma das Partes Interessadas, identificadas, tendo em conta a sobreposição de atributos (de acordo com a metodologia da norma AA1000 SES), a sua importância estratégica no contexto actual da CP e os contactos já estabelecidos. Desta avaliação resultou uma listagem de partes interessadas prioritárias que se apresenta seguidamente.



### 4.4.1 // PARTES INTERESSADAS MAIS CRÍTICAS

Parte Interessada	Criticidade	Mecanismo de contacto	Preocupações em relação à CP	Preocupações da CP
Clientes	Grande diversidade de clientes: urbanos, regionais, longa distância e com diferentes motivos. Clientes com necessidades especiais.	Diagnósticos de satisfação; contactos através das associações de utentes; comunicação comercial nas estações e nos comboios e outros meios. Gabinetes de Apoio ao Cliente, <i>Call Center</i> e internet.	Segurança; fiabilidade; adequação de horários. Informação	Melhorar a percepção; aumentar a quota de mercado; fidelizar; enfatizar as vantagens do comboio; melhorar a imagem.
Colaboradores	O mais importante recurso da CP.	Diagnóstico de satisfação bianual; Encontros de Quadros; Flash CP; correio electrónico; intranet.	Condições de trabalho; progressão na carreira; durabilidade do emprego; benefícios.	Aumentar a eficiência; aumentar a motivação; cumprir objectivos; melhorar a satisfação; melhorar a qualidade de serviço.
Sindicatos	Historicamente muito influentes na empresa.	Reuniões regulares para apresentar desenvolvimento da estratégia da empresa; reuniões de concertação.	Condições de trabalho; salários; benefícios para os trabalhadores.	Obter paz laboral; desenvolver parcerias; gerir o seu envolvimento nos objectivos estratégicos; melhorar diálogo.
REFER	É o gestor da infra-estrutura do qual a empresa depende para a prestação do serviço.	Reuniões regulares a diversos níveis; planeamento; segurança; gestão das estações; Directório da Rede; planeamento de horários.	Qualidade de serviço; pagamentos; clarificação de competências.	Melhorar: a fluidez da circulação; a gestão das linhas; a qualidade e homogeneidade das linhas; a segurança; o preço. Melhorar o desempenho e criar mecanismos de avaliação; estabelecer uma relação contratual.

EMEF	A CP é o accionista e o principal cliente. Está dependente da EMEF para a reparação e manutenção do material circulante.	Reuniões regulares com as Unidades de Negócio e com a CP Frota; reuniões de negociação.	Contratualização; preços; diferenciação da CP enquanto accionista e enquanto cliente.	Maximizar a qualidade, rapidez e fiabilidade; reduzir os custos.
Fernave	É a principal entidade prestadora de formação. Detém <i>know-how</i> do sector ferroviário.	Reuniões regulares com a área de Recursos Humanos; reuniões entre administrações.	Negócio.	Diversificar os serviços; desenvolvimento e manutenção de <i>know-how</i> ferroviário. Melhorar a qualidade; promover a inovação.
GALP e EDP	São grandes fornecedores da CP e a empresa naturalmente depende deles.	Negociação de contratos (podendo incluir a Administração); contactos constantes ao nível da prestação do serviço.	Cumprimento dos compromissos. Satisfação do cliente.	Garantir: preços justos; qualidade do serviço. Pagamento pela energia devolvida à rede (caso da EDP).
Câmaras Municipais	Têm um papel fundamental na promoção da mobilidade. Possuem mecanismos que permitem a articulação com outros meios de transporte.	Reuniões entre as Câmaras Municipais e as Unidades de Negócio. Apoio mútuo na promoção por parte da CP das actividades e eventos das Câmaras Municipais e na promoção por parte destas do comboio como meio de transporte.	Resposta adequada por parte da CP às necessidades dos municípios.	Assegurar uma boa articulação com os outros meios de transporte.
Tutela -Secretaria de Estado dos Transportes	Controla a actividade e os recursos da empresa; define as linhas de orientação estratégicas; desenvolve a legislação do sector.	Definição dos Objectivos Estratégicos; reuniões de trabalho; emissão de orientações e decisões.	Prestação do serviço de transporte; segurança; eficiência; qualidade.	Adequar as práticas de gestão a um modelo de responsabilização e avaliação de desempenho; contratualizar o serviço público; reforçar a componente ferroviária no sistema de transporte; melhorar regulação do sector.
Regulador – IMTT (Instituto de Mobilidade dos Transportes Terrestres)	Efectua a regulação do sector, fiscaliza, coordena e executa o planeamento dos transportes terrestres.	Reuniões de trabalho.	Cumprimento da regulamentação e da legislação em vigor.	Assegurar a complementaridade com outros meios de transporte; Valorizar o transporte público e o transporte ferroviário.
Media	Influencia a imagem que os cidadãos e mesmo os clientes da empresa têm da CP.	<i>Press releases</i> ; convites; prestação de informação sempre que solicitado.	Transparência; acesso à informação.	Promover a isenção e rigor.
Banca	A CP depende grandemente do financiamento da banca para a sua actividade.	Reuniões regulares com a área financeira da CP.	Cumprimento dos compromissos acordados.	Assegurar financiamento e taxas de juro adequadas.
Parceiros	Permitem à CP divulgar os seus serviços e promovem viagens de comboio.	Reuniões regulares e disponibilidade para ouvir as propostas de parceria.	Boa divulgação dos eventos.	Desenvolver uma boa divulgação e promoção do uso do comboio.

Ao longo deste relatório e através de depoimentos será apresentada a visão das partes interessadas em relação às questões mais estratégicas para a organização.

ALFA PENDULAR

# O QUE JÁ FIZEMOS

- 5.1 // CONQUISTAR O MERCADO
- 5.2 // CONSTRUIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICO-FINANCEIRA
- 5.3 // OPTIMIZAR OS RECURSOS
- 5.4 // MELHORAR O SERVIÇO
- 5.5 // OUVIR OS CLIENTES
- 5.6 // GARANTIR A ACESSIBILIDADE A TODOS OS CLIENTES
- 5.7 // ENVOLVER OS COLABORADORES
- 5.8 // MAXIMIZAR A SEGURANÇA
- 5.9 // GERIR O RISCO
- 5.10 // MELHORAR O DESEMPENHO AMBIENTAL
- 5.11 // PROMOVER A INTERMODALIDADE/CO-MODALIDADE
- 5.12 // SENSIBILIZAR PARA AS QUESTÕES AMBIENTAIS
- 5.13 // PARTICIPAR NA VIDA DA COMUNIDADE



COMBOIOS DE PORTUGAL

## 5.1 // CONQUISTAR O MERCADO

### 5.1.1 // ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

Conquistar e fidelizar clientes é um objectivo transversal a todas as Unidades de Negócio tanto de passageiros como de mercadorias. A estratégia em curso tem como um dos vectores a conquista de mercado, estando definidas várias iniciativas com esse objectivo, desenvolvidas em conjunto pelas Unidades de Negócio, de Serviços e pelo Centro Corporativo.

#### CP LONGO CURSO

Direcção Executiva // António M. Silva, José P. Correia, Catarina Nini



Em 2007, definimos um novo conceito de serviço para o Alfa Pendular e para o Intercidades. Em função disso, implementámos um novo conceito de serviço a bordo no Alfa Pendular: refeições *gourmet* com menus especiais para crianças, diabéticos, vegetarianos.

Criámos o **CP Empresas**, produto específico para o sector empresarial: uma empresa que tem acordo conosco, usufrui à partida de

pelo menos 15% de desconto. Estão a aumentar o número de empresas que o fazem, até porque as empresas estão muito atentas aos custos.

Com tudo isto, estamos com 70-80% de taxa de ocupação - sextas, domingos e segundas de manhã, na Linha do Norte nos Alfa Pendular e no Intercidades.

Fazemos muitas acções para motivar o uso dos comboios, como por exemplo os comboios especiais para concertos, como o "Rock in Rio".

Realizamos acções nas universidades para divulgar o Intercidades, percorremos todo o país para captar este segmento nas suas deslocações para casa ao fim-de-semana.

#### CP CARGA

Direcção Executiva //

Armando F. Mendes, Carlos Rodrigues



A CP Carga mostrou em 2007 que está organizada e é capaz de atingir objectivos de mercado. A evolução da crise económica em 2008 poderia por em causa as metas que nos propúnhamos atingir no ano.

Pela primeira vez desde há muitos anos o consumo em Portugal desceu cerca de 11% e, naturalmente, o volume de transporte requerido pela economia desceu. Porém a CP Carga cumpriu genericamente os objectivos fixados.

Fica assim evidenciado a mudança que se verificou na CP, e há que reconhecer que a CP de hoje é substancialmente diferente e melhor. Na CP de hoje, nomeadamente na Carga, há uma atenção especial ao cliente e à concorrência. A atitude das pessoas mudou. Mudaram também na forma como se olha para o negócio, como se atenta nos resultados e no desempenho da UN.

Os parâmetros internacionais de comparação mostram essa evolução favorável.

Com esta nova atitude que se reconhece e mau grado a crise geral que enfrentamos, os resultados podem atrasar-se, mas de uma forma sustentada a CP Carga vai melhorar.

#### CP LISBOA

Direcção Executiva // Arlindo C. Rodrigues, Cláudia Freitas, Luís Costa



Estamos constantemente a monitorar e a acompanhar a nossa oferta através da opinião dos clientes, das autarquias e comissões de utentes com quem mantemos um bom relacionamento, tentando ir ao encontro das suas expectativas.

// Queremos inovar e desenvolver novos produtos e/ou novos serviços por modo próprio, ou em

parceria com outros operadores ou entidades, que contribuam para uma maior utilização dos transportes públicos e em particular do comboio.

// Num futuro próximo queremos que seja possível realizar, com um único título de transporte, todo o percurso, desde a porta de casa ao destino final incluindo o parque de estacionamento, os transportes públicos e até algumas actividades de lazer ou culturais.

// Investimos e trabalhamos muito para que os nossos clientes se sintam seguros e confortáveis nos comboios bem como nas áreas envolventes.



## CP REGIONAL

Direcção Executiva // Acúrcio dos Santos, Ana Manso, Carlos L. Mendes



Estamos a tentar fazer com o Regional aquilo que se faz em Lisboa e no Porto e isso é de alguma forma "reinventar" o Regional.

Criámos um lema, "Bem perto todos os dias" para apelar à utilização do comboio, pelas populações de uma dada região, considerando que se trata do seu meio de transporte. Com esta política aumentou o número de assinaturas na ordem dos 6% o que quer dizer que aumentou a fidelização, aumentou o número de pessoas que organizam as suas vidas em função dos horários do comboio.

Temos ouvido as pessoas e estamos a dar-lhes a conhecer esta alternativa de transporte. Por exemplo, entre o Entroncamento e Elvas/Marvão a nossa equipa foi para o comboio e entrevistou todos os passageiros sobre as necessidades de transporte

no seu dia-a-dia, os horários das escolas, do trabalho..., para construirmos uma proposta de novos horários que os sirva melhor.

Na região de Coimbra, abriu uma urbanização com 400 casas, muito próxima de uma estação de caminho-de-ferro. Num fim-de-semana, a nossa equipa visitou casa a casa, colocou folhetos nas caixas de correio para dar a conhecer a oferta de horários que temos e um *voucher* para experimentarem viajar de comboio até Coimbra. 9% das pessoas usaram o *voucher* e dessas, algumas já adquiriram assinatura.

Reparámos também que muitas regiões têm valores paisagísticos, gastronómicos e monumentos muito importantes a que só se tem acesso através do Regional. Por isso, criámos o segmento turístico que é especialmente relevante para linhas onde a procura interna é baixa porque não existe necessidade do caminho-de-ferro para ir trabalhar ou para ir à escola. Nesses casos, a solução passa por ter uma oferta turística aos fins-de-semana, que potencie a procura vinda do exterior da região.

## CP PORTO

Direcção Executiva

// Eduarda Loureiro, Ofília Q. Sousa, Fernando Moreira



Temos uma equipa de vendas que comunica junto das escolas, universidades, juntas de freguesia... divulga a oferta cultural das cidades da nossa área de influência e de como as pessoas se podem deslocar de comboio.

De 2006 a 2008 passámos de 18 para 20 milhões de passageiros transportados.

Em 2008 esta Unidade de Negócios foi a que mais cresceu, com mais 1,3 milhões de passageiros que em 2007, sendo cerca de 40% desse valor resultado da acção nas vendas.

Reformulámos a rede de vendas, criámos o conceito aberto de "Centro de Mobilidade" em S. Bento e fizemos um plano de divulgação segundo o qual vamos aos locais onde as coisas acontecem.

Em 2008 foram efectuados 90.000 contactos directos. Às vezes vamos sozinhos, outras vezes vamos com outros operadores ou parceiros de outros sectores, porque não existimos isolados. De qualquer modo divulgamos sempre a oferta dos outros operadores, em *cross selling* porque temos consciência da importância das parcerias ganhadoras.

## 5.1.2 // CRIAR E ADAPTAR SERVIÇOS PARA SATISFAZER AS NECESSIDADES DA COMUNIDADE

### SERVIÇO DE PASSAGEIROS

Durante os anos de 2007 e 2008, foram desenvolvidas numerosas acções com o objectivo de acompanhar a vida e os interesses da comunidade bem como a agenda cultural e recreativa dos vários municípios servidos pela CP.

Ao longo do país, para todos os públicos, foram mais de 80 os eventos (alguns com carácter regular) promovidos pela CP ou dos quais a CP foi parceira. Em certos casos, a CP divulgou os eventos nas suas bilheteiras e vendeu os respectivos bilhetes de ingresso, como foi o caso do "Rock in Rio", para o qual foi criado o **Rockcard** (título que inclui viagem de comboio e ingresso no festival).

Desenvolveram-se produtos especiais como o **Musicard**, associado aos Festivais de Verão, através do qual 1.500 jovens adquiriram, simultaneamente, as viagens para os eventos e os bilhetes de entrada, recebendo de brinde um saco cama.

Mesmo em concertos para os quais a CP não fez venda de bilhetes de ingresso foram efectuados comboios especiais, para proporcionar aos espectadores um meio de transporte confortável e mais favorável. Foi o caso dos comboios de regresso ao Porto após o concerto de Madonna, em Lisboa, ou de regresso a Lisboa após o concerto de George Michael, em Coimbra.

Para a Moda Lisboa, que em 2007 se realizou pela primeira vez em Cascais, a CP disponibilizou uma carruagem especial para convidados e jornalistas de modo a que o evento tivesse início durante a viagem de comboio.

No âmbito das festas regionais, foram criados serviços adaptados a cada evento como o Festival do Chocolate em Óbidos, as celebrações de Fátima, as Festas da Senhora da Agonia (Viana do Castelo), a Festa dos Tabuleiros em Tomar, ou a Festa da Cereja (Beira Baixa), eventos dos quais a CP foi a transportadora oficial.

De todas as actividades apoiadas pela CP ou para as quais a CP forneceu transporte, a mais emblemática foi o "Red Bull Air Race World Series", no Porto, devido ao elevado número de pessoas transportadas, 300.000 (2007) no primeiro ano e 400.000 (2008) no segundo ano.

Para chegar à cidade do Porto, cujos acessos são normalmente muito congestionados, foram disponibilizados pela CP mais de 700 comboios, entre os serviços Urbanos do Porto, os Regionais, e os Alfa Pendular e Intercidades, que se revelaram uma excelente alternativa.

A programação turística foi também uma área que mereceu a atenção da CP, tendo procedido à sua divulgação, junto da comunidade e de turistas, nos pontos de venda e no *website*.

Exemplo disso é o Comboio Histórico, que inclui um dia de viagem num comboio a vapor, no percurso Régua-Pinhão-Tua e volta, e a Rota das Amendoeiras, um percurso que permite observar as amendoeiras em flor, na região do Douro, através de comboios especiais entre o Porto e Pocinho, complementados por dois percursos rodoviários à escolha.



Comboio Histórico

**MUSICard CP**  
Associação de Amigos do Porto

**104€**

**4ª edição MUSICard CP**  
O TEU VERÃO NO VOLUME MÁXIMO  
ESTE ANO HÁ 1500 MUSICard CP  
VENDA A PARTIR DE 20 DE MAIO

**A CP TAMBÉM VAI AOS FESTIVAIS!**  
Visita o Espaço CP no Super Rock Super Rock e Sudoeste TMN e diverte-te!

**PLAYLIST MUSICard CP**  
- Acesso aos Festivais  
- Viagens de comboio  
- Assento reservado por 1 ano da Associação Juvenil CP  
- Bilhete CP

**PREÇO**  
Este ano o MUSICard CP é vendido a 104 euros. Para poder beneficiar deste preço especial o CP deve ser comprado no Super Rock Super Rock e Sudoeste TMN.

**VALIDAR**  
Este bilhete de comboio é válido para o percurso Régua-Pinhão-Tua e volta, e a Rota das Amendoeiras, entre o Porto e Pocinho, em comboios especiais. Para mais informações sobre o bilhete, visita o [www.musicardcp.pt](http://www.musicardcp.pt) ou contacta o Serviço ao Cliente CP.

**TERMINOS**  
[www.musicardcp.pt](http://www.musicardcp.pt) | [musicardcp@cp.pt](mailto:musicardcp@cp.pt) | Tel. 22 334 07 11  
(da 2ª à 6ª das 9:30h às 12:00h e das 14:30h às 18:30h)

CP, Associação Juvenil CP, Associação de Amigos do Porto



CP Regional // Rota das Amendoeiras



CP Porto // "Red Bull Air Race World Series 2008"



CP Lisboa // Festivais de música



CP Longo Curso // Train in' Trip

Mas não foi só no serviço de passageiros que a CP inovou para responder às necessidades dos seus clientes. Em 2008, a CP Carga realizou a mais complexa operação de transporte da sua história ao transportar duas turbinas de dimensões excepcionais do porto da Figueira da Foz para a Central Termoeléctrica de Lares.

Em resposta às necessidades do cliente foi também realizada uma operação especial com um adicional de 80 comboios em 15 dias, para tráfego de contentores, a partir do Terminal de Sines.



CP Carga // Transporte de turbinas

### 5.1.3 // ADEQUAR OS PREÇOS

A par das acções desenvolvidas para satisfação das necessidades dos clientes, foi considerado igualmente crucial adequar a política tarifária.

A estratégia da CP tem como um dos vectores de actuação “atenuar os desequilíbrios tarifários que afectam os segmentos de negócio tutelados”.

Enquadrado neste objectivo estratégico, a CP desenvolveu o “Projecto Preço”. Este projecto incidiu em particular nos preços do serviço Regional e teve como objectivo para além da maior adequação das tarifas aos serviços prestados, o estabelecimento de uma política tarifária que permitisse a melhoria do desempenho da CP.

A nova estrutura tarifária, mais actual e simplificada, visa, entre outros aspectos:

- // A adequação do preço ao serviço, decompondo as componentes que representem valor para o cliente;
- // A garantia de coerência com a estrutura de preços tutelados.

Após aprovação pela Tutela, o novo modelo tarifário para os serviços regionais, começou a ser implementado no final de Junho de 2008.

## MARKETING E COMUNICAÇÃO

Ana Portela // Directora

Um dos principais projectos levados a cabo na CP para promover a adequação e transparência dos preços praticados foi o “Projecto Preço”.

O facto de existirem Unidades de Negócio distintas com áreas próprias de gestão tarifária, gerou

condições para criar alguma inconsistência e incoerência nas tarifas dos diversos serviços CP.

Esta iniciativa permitiu levar a uma alteração legislativa e à aprovação de um projecto a 5 anos que vai possibilitar uma adequação gradual do preço ao serviço utilizado.

## 5.1.4 // DIVULGAR A OFERTA E ESTIMULAR A PROCURA

### COMUNICAR A OFERTA

Definiram-se cinco segmentos-alvo fundamentais para cumprir este objectivo:

- // Os clientes;
- // As empresas;
- // As universidades;
- // As associações, colectividades, municípios e juntas de freguesia;
- // Grande público.

### INFORMAR OS CLIENTES

Cada novo serviço criado pela CP é divulgado junto dos clientes através do *site*, [www.cp.pt](http://www.cp.pt), nas estações e nos comboios. Aos clientes registados é igualmente enviada por correio electrónico a *newsletter* CP, com informações sobre os serviços, ofertas especiais, alterações de horários e outras informações úteis.

Para dar a conhecer serviços especiais, como por exemplo percursos turísticos ou circuitos relacionados com eventos, são desenvolvidos folhetos de divulgação disponibilizados nas bilheteiras e Gabinetes de Apoio ao Cliente.



### CATIVAR AS EMPRESAS

Desenhou-se um conjunto de condições especiais para as empresas que utilizam frequentemente os comboios Alfa Pendular e Intercidades, denominado **Acordo CP Empresas**, através do qual estas podem usufruir de:

- // Preços preferenciais na compra de bilhetes para os seus colaboradores;
- // Acesso aos parques de estacionamento;
- // Serviços complementares, como aluguer de carro na chegada ao destino ou descontos em hotéis.

Para dar a conhecer este serviço e aumentar a sua utilização, a CP convidou, em 2008, representantes das 1.000 maiores empresas a experimentar o comboio e as condições que são oferecidas. Como resultado, verificou-se um incremento de 42% no número de passageiros que viajaram ao abrigo do **Acordo** e de 52% nos proveitos face ao ano anterior.



### CONQUISTAR OS UNIVERSITÁRIOS

Como muitos jovens universitários estudam em cidades diferentes da sua cidade de origem, a empresa divulga e promove o uso do Intercidades nas deslocações para casa ao fim-de-semana.

Neste sentido, foi criada uma acção denominada **Train in' Trip**, que decorre durante dois dias em cada universidade e onde, com recurso a animadores, são realizados passatempos e concursos no âmbito dos quais são oferecidos *vouchers* de experimentação. Dos 300 *vouchers* distribuídos em cada universidade verificou-se com satisfação que todos foram utilizados.

Até agora, o **Train in' Trip** passou pelas Universidades do Algarve, da Beira Interior, de Évora e no Instituto Politécnico de Castelo Branco.



## **APOIAR AS COLECTIVIDADES**

Por todo o país, colectividades, associações e juntas de freguesia desenvolvem programas culturais para os mais jovens, para os seniores e para os seus associados de uma forma geral.

Neste contexto, a estratégia CP consiste em visitar essas entidades divulgando de forma integrada a oferta cultural e recreativa do país e os serviços oferecidos pela CP.

## **DIVULGAR JUNTO DO GRANDE PÚBLICO**

Por se constatar que o grande público desconhece em parte os serviços da CP, foi adoptada uma estratégia de divulgação de proximidade, incluindo contactos na rua, nos grandes centros urbanos e em locais de maior afluência. Em 2008, esta estratégia somou, em contactos directos, muitas dezenas de milhar de pessoas.

As campanhas feitas nos meios de comunicação são outra aposta da CP para divulgar os seus serviços.

## **5.1.5 // ESTAR ATENTO ÀS TENDÊNCIAS**

Da aferição das novas tendências no âmbito do turismo e das actividades de lazer que a CP efectua constatou-se que havia um segmento em franco desenvolvimento - a natureza e os desportos radicais.

Foi esse o ponto de partida para a criação do **Comboio Aventura**. Este produto, desenvolvido pela CP em conjunto com entidades organizadoras de eventos (Clube do Trilho e Incentivos Outdoor), possibilita aos clientes optarem entre diversas propostas disponíveis, incluindo a viagem de comboio para destinos que privilegiam o contacto com a natureza, a cultura e a gastronomia.

Trata-se de um programa realizado aos sábados, no serviço Regional, com a duração de um dia, incluindo viagem ida e volta de Lisboa a Ródão. Entre as propostas de actividades contam-se nomeadamente:

- // Canoagem;
- // Rappel;
- // Slide;
- // Provas de obstáculos;
- // Passeios pedestres;
- // Visita ao Castelo de Belver;
- // Observação das figuras rupestres em Ródão.



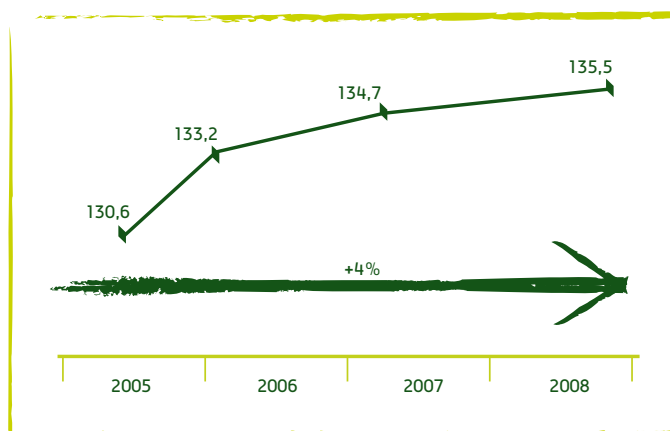
## 5.2// CONSTRUIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICO-FINANCEIRA



O conjunto de iniciativas desenvolvidas têm-se traduzido numa evolução francamente positiva no número de passageiros e passageiros-quilómetro transportados nos últimos quatro anos.

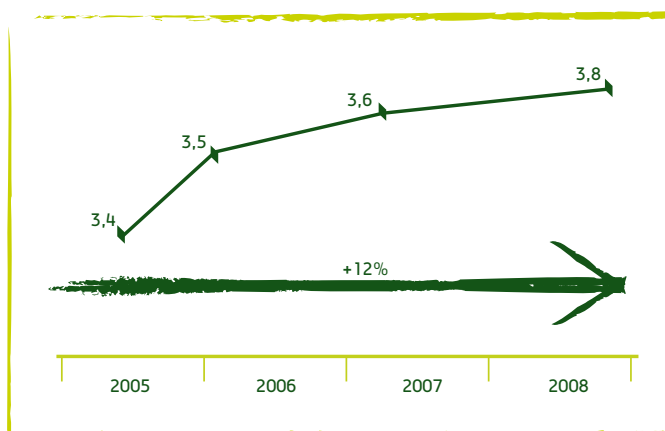
### EVOLUÇÃO DE PASSAGEIROS

UNIDADE: Milhões de Passageiros  
% variação 2005-2008



### EVOLUÇÃO DE PASSAGEIROS - QUILOMETRO

UNIDADE: Mil Milhões PK's  
% variação 2005-2008

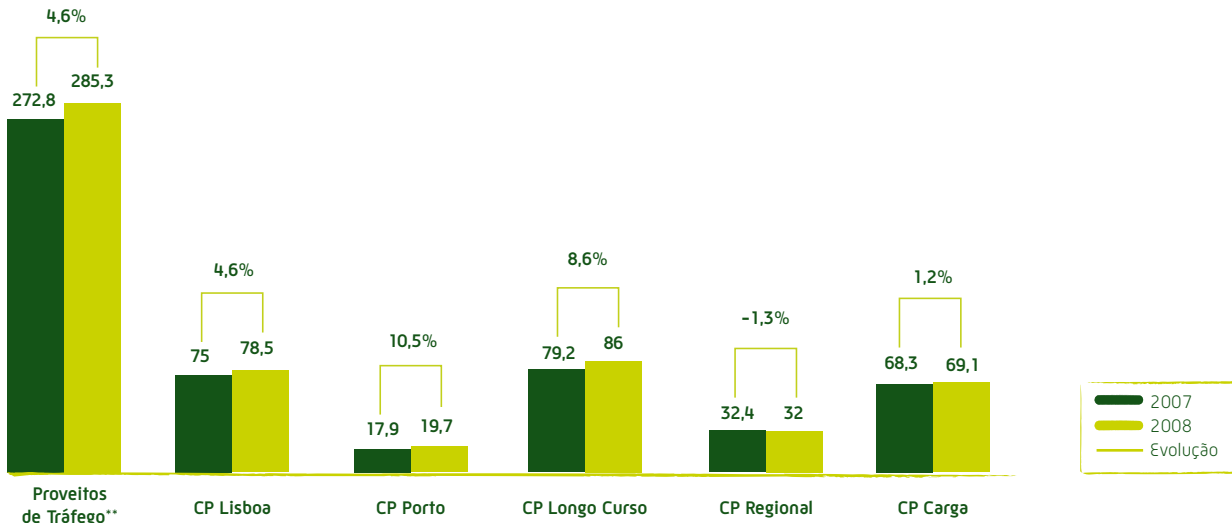


No que diz respeito ao transporte de mercadorias o desempenho da CP Carga foi substancialmente influenciado pela conjuntura macroeconómica desfavorável que se manifestou de forma mais acentuada nos últimos dois meses de 2008.

O transporte de mercadorias (cimento, madeira, produtos siderúrgicos ou cereais) registou decréscimos entre os 4 e os 17%. No entanto, e apesar do contexto, alcançou-se um aumento nos proveitos operacionais que em 2008 ascenderam a 75,3 milhões de euros, contra 72,1 milhões em 2007 e um aumento de 1% nos proveitos de tráfego. Esta melhoria ficou a dever-se a um incremento da produtividade.

## EVOLUÇÃO DOS PROVEITOS

UNIDADE: Milhões de euros

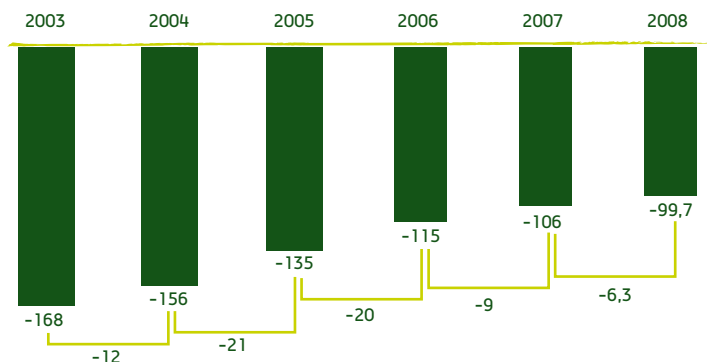


\*\* Os valores de Proveitos de Tráfego constantes do quadro não incluem em 2007 e 2008, respectivamente, 11 milhares de euros e 5 milhares de euros contabilizados noutros Órgãos da CP.

A evolução da empresa rumo à sustentabilidade tem sido consistente, com uma melhoria do resultado operacional desde 2003.

## EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS

UNIDADE: Milhões de euros

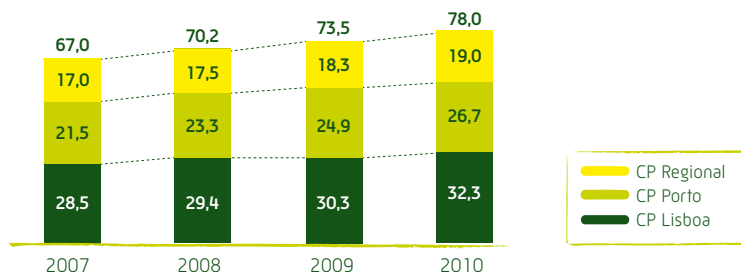


Considera-se a evolução registada muito positiva apesar de ficar aquém da que seria possível obter se a CP recebesse as indemnizações compensatórias<sup>8</sup> pelo serviço público de transporte que presta. Em seguida apresenta-se a evolução absoluta da compensação pela realização do serviço público como previsto no **CPmais**.

## EVOLUÇÃO ABSOLUTA DA COMPENSAÇÃO PELA REALIZAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO<sup>8</sup>

UNIDADE: Milhões de euros

Valor estimado CP



<sup>8</sup>O cálculo das indemnizações compensatórias estimado pela CP obedeceu à seguinte metodologia: benchmark Fertagus (2005) para a CP Lisboa e CP Porto, e benchmark Renfe Regionales para a CP Regional (fonte: Programa Estratégico CPmais 2007-2010).



## APOIO FINANCEIRO RECEBIDO

A CP recebeu os apoios financeiros discriminados na tabela seguinte:

### EC4

#### ESTADO E FUNDOS COMUNITÁRIOS

UNIDADE: Euros

	2007	2008
Dotações de Capital	0	0
Indemnizações Compensatórias	28.594.458	30.731.768
<b>Financiamento do Investimento</b>		
PIDDAC	5.249.641	7.985.520
CE - FEDER	6.877.237	533.878
CE - Outros	0	0
<b>Outros Subsídios</b>		
PA II - Programa de Apoio Integrado a Idosos <sup>a)</sup>	0	319.304
Subsídios à Formação	0	0
Subsídios para outros projectos <sup>b)</sup>	0	6.995
<b>Total</b>	<b>40.721.336</b>	<b>39.577.466</b>

a) Subsídio de 2006 recebido em 2008

b) IST-Subsid SAFERAILNET

## 5.2.1 // A GESTÃO FINANCEIRA DA CP

Fazer a gestão financeira de uma empresa com o contexto da CP é um exercício de grande complexidade. A CP apresenta elevados valores de dívida remunerada e um valor negativo dos Capitais Próprios. Por este motivo torna-se necessário definir estratégias para gerir a volatilidade das taxas de juro e os *spreads* de crédito.

Estes factores estão intrinsecamente ligados a um conjunto de ameaças às quais a CP tem de fazer face:

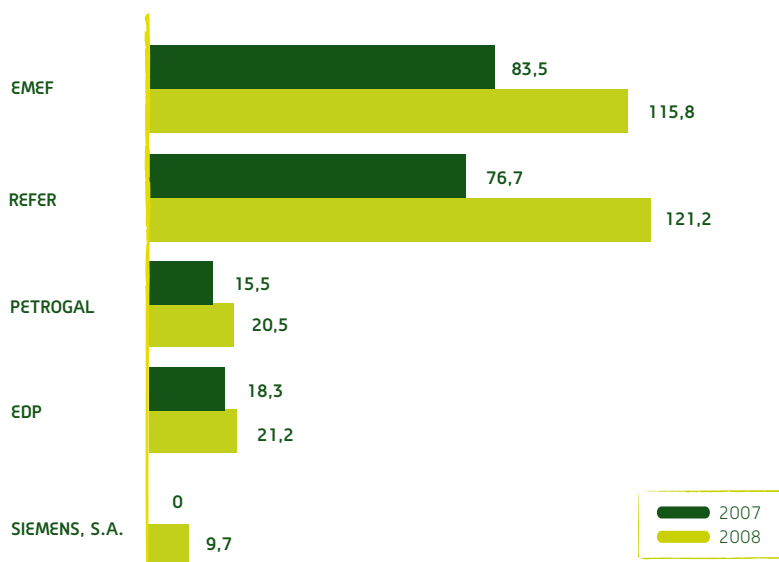
// Subida das taxas de juro e de *spreads* de crédito;

// Subida de preços dos nossos principais fornecedores, nomeadamente de energia e combustíveis (facto que ocorreu de forma particularmente acentuada durante o ano de 2008).

### EC6

#### VOLUME FACTURADO

UNIDADE: Milhões de euros



Os pontos fortes estão essencialmente ligados à melhoria do desempenho, ao acompanhamento e monitorização da evolução da dívida e aos instrumentos financeiros de gestão de risco e das taxas de juro.

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GERADO E DISTRIBUÍDO

### EC1

#### VALOR ECONÓMICO DIRECTO GERADO, DISTRIBUÍDO E ACUMULADO

UNIDADE: Euros

	2007	2008	EVOLUÇÃO
<b>Valor económico directo gerado</b>			
Receitas	349.742.115	372.791.383	7%
<b>Valor económico distribuído</b>			
Custos operacionais	297.281.418	303.324.974	2%
Salários e benefícios com colaboradores	133.676.541	141.381.175	6%
Pagamentos para Provedores de Capital	122.094.564	142.377.077	17%
Pagamentos ao Estado	435.823	535.523	23%
Investimentos na comunidade	0	0	0%
<b>Valor económico acumulado</b>	<b>-203.746.231</b>	<b>-214.827.366</b>	<b>6%</b>

### EC1

#### RESULTADOS

UNIDADE: Euros

Resultados	2007	2008	EVOLUÇÃO
Resultado Operacional	-105.954.505	-99.747.010	-6%
Resultado Financeiro	-100.636.499	-107.814.623	7%
Resultado Extraordinário	23.013.742	17.513.869	-24%
Resultado antes Impostos	-183.577.262	-190.047.764	4%
Resultado Líquido	-183.888.783	-190.385.876	4%

### EC1

UNIDADE: Euros

	2007	2008	EVOLUÇÃO
Proveitos operacionais	325.003.454	344.959.138	6%
Custos operacionais	430.957.959	444.706.149	3%

### EC1

#### PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

UNIDADE: Euros

Prestação de serviços	2007	2008	EVOLUÇÃO
Transporte de Passageiros	204.665.711	216.230.347	6%
Transporte de Mercadorias	68.293.543	68.821.641	1%
Outras prestações de serviços	9.085.631	5.215.054	-43%
<b>Total</b>	<b>282.044.886</b>	<b>290.267.043</b>	<b>3%</b>

EC1

**CUSTOS OPERACIONAIS**

UNIDADE: Euros

Resultados	2007	2008	EVOLUÇÃO
Custos com o pessoal	133.676.541	141.381.174	6%
Fornecimentos e serviços externos	140.506.544	141.839.089	1%
// Electricidade para Tracção	19.715.709	20.753.154	5%
// Taxa Utilização Infra-estruturas	54.712.768	56.246.108	3%
// Outros	66.078.065	64.839.826	-2%
Amortizações Imobilizado, Ajust. e provisões	83.000.423	79.793.938	-4%
Custo Mercadorias Vendidas e Mat. Consumidas	16.000.083	18.771.534	17%
// Combustível para Tracção	14.249.091	17.514.606	23%
Impostos e outros Custos Operacionais	57.774.368	62.920.413	9%
<b>Total</b>	<b>430.957.959</b>	<b>444.706.149</b>	<b>3%</b>

**PRINCIPAIS INVESTIMENTOS CP 2007 - 2008**

UNIDADE: Mil Euros

		2007	2008	TOTAL	
<b>CP LISBOA</b>	Bilhética sem contacto e controlo de acessos no urbano de Lisboa	4.284	4.970	9.254	Previsto um total de 14 milhões de euros
<b>CP PORTO</b>	Beneficiação, aquisição e construção de instalações fixas	501	229	730	Inclui interfaces, postos de venda, videovigilância de plataformas etc.
<b>CP CARGA</b>	Ramais e terminais de mercadorias	-	1.830	1.830	Inclui electrificação de ramais particulares de mercadorias e obras em vários terminais.
<b>ORGÃOS CORPORATIVOS PPC</b>	Beneficiação de interfaces no ramal da Lousã	778	2.013	2.791	Investimento concluído com valor realizado total de 3,2 milhões de euros.
<b>CP SERVIÇOS</b>	Informatização	866	509	1.375	Inclui implementações SAP, Gestão Documental, Bilhética Integrada, Data Center etc.
	<b>TOTAL</b>	6.429	9.551	15.980	
	<b>TOTAL DO INVESTIMENTO CP</b>	18.441	51.356	69.797	
	<b>% NO TOTAL DO INVESTIMENTO CP</b>	35%	19%	23%	

Nota: Os investimentos relacionados com o material circulante estão apresentados no capítulo 5.4.6.

## 5.3// OPTIMIZAR OS RECURSOS



### 5.3.1 // RENTABILIZAÇÃO DOS CUSTOS DE MANUTENÇÃO DÁ À CP 1.º PRÉMIO DE BOAS PRÁTICAS NO SECTOR PÚBLICO

O projecto "Melhoria do Serviço: Aplicação da Metodologia RCM (Manutenção Centrada na Fiabilidade)" obteve o **1.º prémio na categoria Empresas Públicas ou Concessionárias de Serviço Público, na 6.ª edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, em 2008.**

Instituído pela consultora Deloitte em parceria com o Diário Económico, este prémio pretende distinguir as iniciativas que mais relevo e maior impacto tiveram ao longo do ano no sector público, administrativo e empresarial, que servem de exemplo para outras entidades. A atribuição dos prémios é avaliada por um júri constituído por personalidades reputadas de vários sectores económicos e sociais, tendo o projecto apresentado pela CP sido considerado um exemplo de excelência de boas práticas.



O projecto RCM nasceu de uma parceria entre a CP e a EMEF, que envolveu 244 profissionais, com vista a introduzir uma nova metodologia de manutenção dos comboios, segundo a qual nas intervenções os equipamentos só devem ser retirados para a realização de revisões gerais, quando a desmontagem e abertura dos mesmos forem absolutamente necessárias.

Este projecto proporcionou à CP as seguintes vantagens:

- // Definição de novos ciclos de manutenção;
- // Acrescida segurança e fiabilidade dos equipamentos;
- // Redução do tempo de realização das intervenções no material circulante;
- // Maior disponibilidade do material circulante para o serviço;
- // Redução dos níveis de *stock*;
- // Melhoria da produtividade dos recursos e redução dos custos globais de manutenção do material circulante;
- // Extensão da vida útil das unidades motoras.

### 5.3.2 // CRIAÇÃO DA UNIDADE DE SERVIÇOS PARTILHADOS - CP SERVIÇOS

Com cinco Unidades de Negócio orientadas em exclusividade para os diversos segmentos de transporte que a empresa oferece, foi necessário encontrar um novo conceito que permitisse retirar sinergias para a organização minimizando duplicação de actividades e que proporcionasse a reengenharia de processos.

Foi esse o ponto de partida para a criação, em 2007, da Unidade de Serviços Partilhados - CP Serviços, assente numa lógica cliente interno-fornecedor. Tem como missão "prestar serviços profissionais com valor reconhecido pelos clientes, proporcionando-lhes poupanças, simplicidade de processos e informação atempada e de qualidade, numa óptica de melhoria contínua".

Pretende-se que a CP Serviços analise e proponha medidas que tragam economias de escala nos processos/serviços oferecidos e que integre funções e serviços dispersos pela organização numa lógica de serviços partilhados.

Para tal é importante promover e desenvolver uma efectiva cultura de serviço com a:

- // Definição de níveis de serviço na relação com os clientes internos e externos;
- // Implementação de um Sistema de Custeio e Pricing;
- // Preparação de um Modelo de Serviço ao Cliente;
- // Implementação de Modelos de Medição de Performance.

### 5.3.3 // IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO MODELO DE GESTÃO DE FROTA

Das actuais funções da CP Frota (Unidade de Serviços que faz a gestão da frota de material circulante da CP) algumas eram anteriormente desempenhadas pelas Unidades de Negócio, que detinham o material circulante inerente à sua oferta de serviço e asseguravam a sua manutenção directamente junto da EMEF (empresa prestadora de serviços de manutenção).

A reformulação do modelo de gestão de frota, iniciada em 2007, permite a gestão optimizada do material circulante da CP. Esta Unidade de Serviços Partilhados, CP Frota, tem por missão:

- // Colocar à disposição das Unidades de Negócio os comboios, de acordo com os padrões de disponibilidade, fiabilidade e custo estabelecidos, utilizando os recursos definidos pela gestão;
- // Preparar, apoiar e acompanhar a aquisição, modernização ou readaptação do material circulante nos termos dos requisitos definidos e introduzindo as inovações aplicáveis e justificáveis;
- // Promover a segurança, eficiência e economia na utilização do material circulante através dos estudos de engenharia da sua concepção, manutenção e reparação dos sistemas e equipamentos;
- // Gerir, patrimonialmente, o material circulante da CP, estando ainda atenta a novas e conexas oportunidades de negócio.

No modelo desenhado, a CP Frota passou a ser a detentora do material circulante CP, recebendo das várias Unidades de Negócio uma "renda" pela utilização do material circulante, que permite compensar os encargos com amortizações e manutenção, a remuneração do capital investido e o serviço prestado.

Com este novo modelo pretende-se uma maior eficiência na gestão do parque de material circulante e uma redução nas necessidades do material de reserva.

O parceiro por excelência da CP Frota é a EMEF que assegura toda a conservação e reparação do material circulante.

Para além disso, a EMEF assume um papel importante naquele que pode ser o desempenho ambiental dos comboios da CP.



A EMEF tem um sistema de gestão ambiental "informal", isto é, não certificado

formalmente pela norma NP EN ISO 14001, mas apoiado na nossa Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, aprovada pela Administração da EMEF e em procedimentos internos escritos, devidamente integrados no Sistema de Gestão da Qualidade certificado pela NP EN ISO 9001:2008.

A EMEF possui uma estrutura de pessoas com o objectivo de garantir a gestão ambiental em toda a empresa, a qual é enquadrada pelo Director da Qualidade, Ambiente e Segurança [segundo orientação geral da Administração da EMEF], pelo Coordenador-geral de Ambiente e por responsáveis nas várias Direcções Oficiais.

Sempre que necessário, os equipamentos usados na EMEF são objecto de processo de licenciamento, estando alguns em curso (p.e licenciamento de depósitos de produtos oleosos).

A EMEF dispõe de sistemas próprios para tratamento dos seus efluentes líquidos, nomeadamente ETAR e Separadores de Hidrocarbonetos.

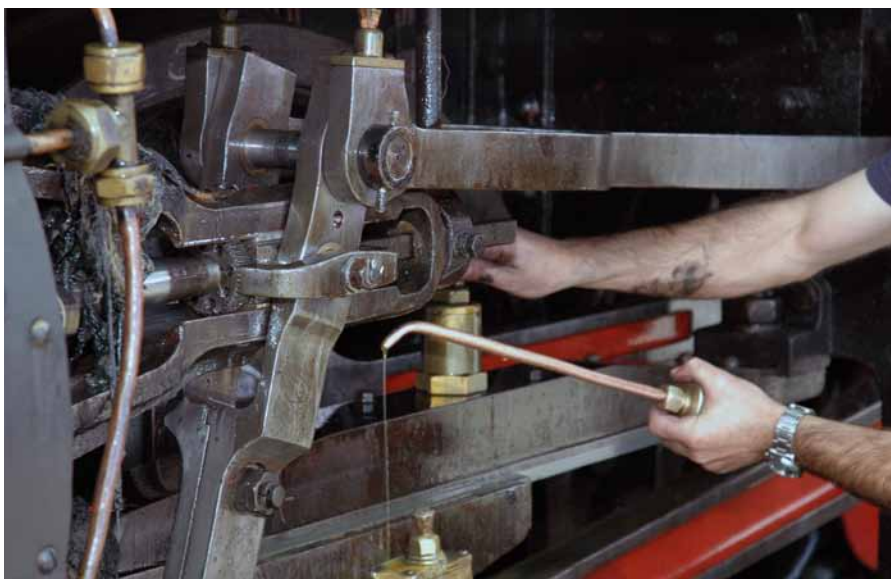
Com o objectivo de qualificar e quantificar o impacte ambiental das actividades, procede-se à monitorização das emissões relativas a efluentes gasosos e líquidos produzidos, bem como à separação dos resíduos produzidos, os quais são entregues a operadores licenciados para o efeito.

Os Recursos Humanos da EMEF que necessitam de qualificação específica em termos ambientais já a possuem, como é o caso do processo de manutenção dos equipamentos de ar condicionado,

para o qual a empresa dispõe de diversos técnicos especializados com qualificação oficialmente reconhecida.

A melhoria ambiental em que estamos empenhados envolve ainda soluções que têm sido propostas e desenvolvidas conjuntamente com a CP Frota, como foi o caso da despistagem de PCB-Policloretos de Bifenilo - em óleos isolantes de transformadores das unidades, assim como de testes de pintura em vagões e UQE, com vista a passarmos a utilizar tintas aquosas que são mais "amigas do ambiente" (redução de compostos orgânicos voláteis).

Estamos a trabalhar na integração de sistemas Qualidade-Ambiente-Segurança, sendo uma perspectiva plausível o desenvolvimento dos requisitos NP EN ISO 14001 com vista a eventual certificação nesse domínio.



Manutenção de material circulante

## 5.4 // MELHORAR O SERVIÇO



### 5.4.1 // CP - A CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Em Dezembro de 2008, a CP tornou-se na primeira empresa ferroviária europeia, de que se tenha conhecimento, de dimensão nacional, a obter a certificação da qualidade de todos os seus processos críticos de negócio.

Esta certificação pela norma ISO 9001:2000 representa o culminar de um processo que começou em 2002 com a certificação dos Órgãos Centrais da CP Lisboa e da CP Porto e que se alargou posteriormente a toda a empresa.



A certificação representa o reconhecimento de um trabalho profundo e exaustivo que incluiu a definição da missão e visão, a criação de uma abordagem por processos, a uniformização de procedimentos e a identificação de indicadores de desempenho.

Tratou-se de um passo importante para melhorar a eficácia e garantir uma melhor qualidade no serviço prestado aos clientes.

A implementação do sistema de gestão da qualidade teve como um dos seus pilares a Política da Qualidade, actualmente designada Política da Qualidade e Ambiente decorrente da implementação do sistema de gestão ambiental.

### 5.4.2 // AUMENTAR O GRAU DE FIABILIDADE DOS NOSSOS COMBOIOS

O índice global de regularidade no transporte de passageiros é de 99% e no transporte de mercadorias é superior a 80%.

No que se refere à pontualidade e apesar deste índice se situar em níveis superiores a 85%, considera-se que há significativas oportunidades de melhoria sobretudo em relação ao serviço Alfa Pendular, cuja pontualidade decresceu 20% de 2007 para 2008, devido essencialmente a constrangimentos na infra-estrutura.

De notar que no caso da CP Carga se verificou uma evolução significativa de 12% nos índices de pontualidade, de 2007 para 2008.

## REGULARIDADE

Índice regularidade diária CP LISBOA	2007	2008
Sintra	100%	100%
Cascais	100%	100%
Azambuja	100%	100%
Sado	100%	99%
Índice regularidade CP LONGO CURSO	2007	2008
Alfa Pendular	100%	99%
Intercidades	100%	99%
Internacional	100%	94%

Índice regularidade diária CP PORTO	2007	2008
Aveiro	100%	99%
Braga	100%	100%
Guimarães	100%	99%
Caíde	100%	100%
Índice regularidade CP REGIONAL	2007	2008
	99%	99%
Índice regularidade CP CARGA	2007	2008
	84%	82%

## PONTUALIDADE

Índice pontualidade diária CP LISBOA	2007	2008
Sintra	89%	93,4%
Cascais	97%	98%
Azambuja	91%	87,2%
Sado	98%	93,4%
Índice pontualidade CP LONGO CURSO	2007	2008
Alfa Pendular	80%	59,7%
Intercidades	76,1%	63%
Internacional	60,9%	73,7%
Índice pontualidade CP REGIONAL	2007	2008
	86,7%	88,2%

Índice pontualidade diária CP PORTO	2007	2008
Aveiro	93%	90,4%
Braga	97,4%	95,6%
Guimarães	95,7%	94,1%
Caíde	97,7%	96,2%
Índice pontualidade CP CARGA	2007	2008
Comboios Bloco (<30min.)	58,6%	64,7%
Comboios Plano (<30min.)	47,8%	57,1%
Comboios Bloco (>2horas)	9,8%	6,3%
Comboios Plano (>2horas)	13,5%	8,6%



### 5.4.3 // MELHORAR O SERVIÇO NOS COMBOIOS ALFA PENDULAR

#### GARANTIR O ACESSO ÀS NOVAS TECNOLOGIAS

Uma parte significativa dos clientes do serviço Alfa Pendular viajam em negócios e pretendem aproveitar o tempo da sua viagem para trabalhar ou descansar. Muito valorizado por este tipo de cliente é o facto de poderem estar sempre contactáveis durante a viagem.

Por isso, a CP assumiu como prioridade a garantia de existência de tomadas para ligação dos computadores portáteis, disponíveis na classe Conforto bem como a cobertura de rede para comunicações móveis.

No âmbito das comunicações, a CP estabeleceu um protocolo com as três operadoras de comunicações móveis, relativo à instalação de um serviço ininterrupto de comunicações móveis em banda larga - voz, videochamada, SMS, MMS e internet - em todos os comboios Alfa Pendular.



A ASSINATURA DO PROTOCOLO COM AS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES  
Zeinal Bava / Portugal Telecom; Francisco Cardoso dos Reis / CP – Comboios de Portugal;  
António Lobo Xavier / Sonaecom; Carlos Correia / Vodafone

#### UMA RESTAURAÇÃO DE EXCELÊNCIA A BORDO

Atendendo a que muitos dos clientes fazem as suas refeições durante a viagem, a CP decidiu apostar numa oferta de qualidade nas refeições a bordo. Para assegurar a excelência deste novo conceito na restauração, designada por **Latitudes Café-Comboio**, a CP tem a colaboração do *chef* Olivier da Costa.

Para além do cuidado e requinte colocado na preparação das refeições, tem-se em conta a diversidade de clientes, estando actualmente ao dispor menus para crianças, vegetarianos e diabéticos. Entre algumas das particularidades das refeições a bordo, sublinha-se a oferta de menus sazonais de acordo com a estação do ano.

Para os passageiros da classe Conforto, as refeições podem ser marcadas com 48 horas de antecedência por telefone, nas bilheteiras e, brevemente, também pela internet.

Por sua vez, os passageiros em classe Turística do Alfa Pendular têm a possibilidade de adquirir a **Box Latitudes**.



Em 22 de Abril de 2007 entrou em vigor o novo horário do serviço Alfa Pendular que permite fazer a viagem Lisboa-Porto em 2 horas e 35 minutos. As condições da linha têm frequentemente colocado em causa este objectivo.

### REFER

Eduardo Pena // Gestor de Capacidade

#### OS ATRASOS NA LINHA DO NORTE

A linha do Norte, pelo papel estruturante que desempenha, é a mais importante da rede ferroviária. Os troços da linha que ainda não foram objecto de modernização (que representam cerca de 1/3 daquela infra-estrutura) estão dotados de tecnologias da década de 70, necessitando portanto de uma actualização tecnológica, tornando-se imperativa a conclusão da modernização.

Contudo à medida que são modernizados novos troços, criando assim condições para que sejam praticadas velocidades mais elevadas, estamos a retirar capacidade à linha face aos restantes serviços que ali circulam a velocidades mais baixas (urbanos, regionais e mercadorias),

os quais, principalmente, os serviços de passageiros, devem ser programados de forma a não serem ultrapassados.

Por este facto, a par da conclusão da modernização da linha do Norte, é absolutamente indispensável ter uma nova linha de modo a que possam ser retirados da primeira os serviços de velocidade mais elevada, criando assim capacidade suplementar para os serviços que têm velocidades semelhantes. No horário actual, que entrou em vigor em 22 de Abril de 2007, foi implementado um tempo de trajecto de 2h35 entre Lisboa e Porto para os serviços mais rápidos.

Actualmente com a degradação entretanto verificada na infra-estrutura nos troços não renovados, apesar do permanente

esforço da REFER na manutenção da via, foi necessário baixar a velocidade de circulação para manter a segurança, pelo que o compromisso das 2h35 é um objectivo cada vez mais ambicioso na gestão daquele eixo, razão pela qual a prossecução dos projectos que a REFER tem previstos é essencial.

É importante referir que a REFER está já na fase de desenvolvimento dos Projectos de Execução de três troços que são essenciais para este efeito (Vale de Santarém/km 88, também designada por Variante de Santarém, km 88/Entroncamento e Estação de Alfarelos e secções adjacentes) tendo obtido as necessárias aprovações ambientais para esse efeito, que têm tempos próprios e inultrapassáveis.

### 5.4.4 // MELHORAR O TRANSPORTE DE MERCADORIAS

Em 2008, a CP Carga realizou investimentos estratégicos que visam contribuir de forma determinante para aumentar a competitividade da Unidade e melhorar a qualidade de serviço de transporte aos clientes:

- // Foram eliminados diversos constrangimentos na infra-estrutura com a conclusão da primeira fase de electrificação de ramais de mercadorias (num total de seis) ao abrigo do protocolo CP/REFER. Esta intervenção permitiu melhorar a gestão do material motor e aumentar a sua produtividade, por via da substituição da tracção diesel por tracção eléctrica, com impactos significativos ao nível da redução de custos de operação;
- // Foi concluída a ligação do complexo da Siderurgia Nacional à rede ferroviária nacional, ao abrigo do protocolo de cooperação e investimento com a Lusosider e a SN Longos e foi realizado tráfego experimental no ramal.

Num quadro de liberalização do transporte ferroviário de mercadorias já se efectivaram parcerias com operadores logísticos e clientes no âmbito da construção de Ramais, entre os quais o ramal da fábrica de biodiesel em Riachos.

## 5.4.5 // REABERTURA DA ESTAÇÃO DO ROSSIO

Cerca de três anos e meio após ter fechado à circulação, o Túnel do Rossio abriu em Fevereiro de 2008, permitindo à CP voltar a oferecer aos milhares de passageiros que diariamente transporta na linha de Sintra o acesso directo ao coração da cidade de Lisboa.

Para assinalar a retoma do serviço até à estação do Rossio, a CP promoveu, durante o fim-de-semana de abertura, a oferta de viagens, para que todos pudessem conhecer a estação remodelada e a modernização levada a cabo no túnel que estabelece a ligação entre Campolide e Rossio. A curiosidade e a expectativa criada atraiu milhares de pessoas, para as quais foram organizados concertos e animações diversas.



CERIMÓNIA DE REABERTURA DA ESTAÇÃO DO ROSSIO, 2008

## 5.4.6 // MELHORAR O DESEMPENHO DA FROTA

FROTA CP	2007	2008
Tracção diesel	155	153
Tracção eléctrica	274	272
Vapor	1	1
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>426</b>

Apesar de mais de metade da frota de material motor e automotor da CP ter idade inferior a 30 anos – o tempo médio de vida estimado para este material – considera-se que está aquém daquilo que são actualmente as necessidades da empresa e as exigências do mercado.

As características da actual frota têm implicações no desempenho (velocidade), nos custos de manutenção e também a nível ambiental. Hoje, cerca de 65% das unidades com tracção eléctrica permitem a recuperação de energia durante a frenagem.

### CP FROTA

Direcção Executiva // Carlos Nunes, João Pereira, José C. Lopes



A questão da energia é cada vez mais uma preocupação que não está presente apenas aquando da especificação do material mas é

também uma preocupação aquando da exploração do mesmo.

As Unidades de Negócio manifestaram já a necessidade de disporem de informação dos consumos das unidades *online* e devidamente trabalhada de modo a que possam desenvolver processos de melhoria ao nível da condução das unidades equacionando-se mesmo a hipótese de poderem ser atribuídos

prémios pelo melhor desempenho de condução em termos energéticos.

O processo de estudo para a recolha e tratamento da informação está já em desenvolvimento nomeadamente para as UQE's da CP Lisboa, sendo expectável poder estender este desenvolvimento a outro material e outras Unidades de Negócio nomeadamente para a CP Porto.

## INVESTIMENTOS EFECTUADOS EM 2007/2008

UNIDADE: Mil euros

UNIDADE DE NEGÓCIOS	PRINCIPAIS INVESTIMENTOS	2007	2008	TOTAL	OBSERVAÇÕES
CP FROTA PARA CP CARGA	Aquisição de 25 locomotivas eléctricas	5.045	25.690	30.735	Previsto um total de 111 milhões euros
CP FROTA PARA CP CARGA	Aquisição de 100 vagões 2 eixos	-	1.461	1.461	Previsto um total de 7,3 milhões euros
CP FROTA PARA CP CARGA	Aquisição de 300 vagões plataforma	-	6.764	6.764	Previsto um total de 34 milhões euros
CP FROTA PARA CP CARGA	Transformação de vagões	3.143	-	3.143	Investimento concluído com 5,8 Milhões euros de total realizado.
CP FROTA PARA CP LONGO CURSO	Modernização de locomotivas 2600	540	-	540	Projectos concluídos em 2007
CP FROTA PARA CP LONGO CURSO	Modernização de 57 carruagens CORAIL	712	-	712	
CP FROTA PARA CP LISBOA	Vídeo vigilância em material circulante	-	535	535	Instalação de CCTV nas atutomotoras da linha da Azambuja. Investimento concluído.
	<b>TOTAL</b>	9.440	34.450	43.890	
	<b>TOTAL DO INVESTIMENTO CP</b>	18.441	51.356	69.797	
	<b>% NO TOTAL DO INVESTIMENTO CP</b>	51%	67%	63%	

## 5.5// OUVIR OS CLIENTES



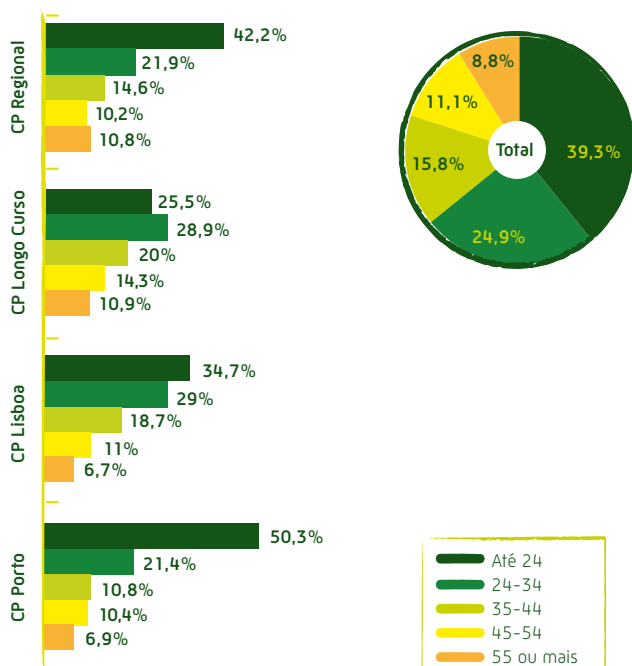
Todos os anos é realizado um inquérito aos clientes para conhecer a avaliação que fazem dos serviços, nomeadamente, os aspectos que consideram mais relevantes e as suas expectativas, com vista a identificar oportunidades de melhoria no desempenho da CP.

### 5.5.1 // QUEM SÃO OS NOSSOS CLIENTES

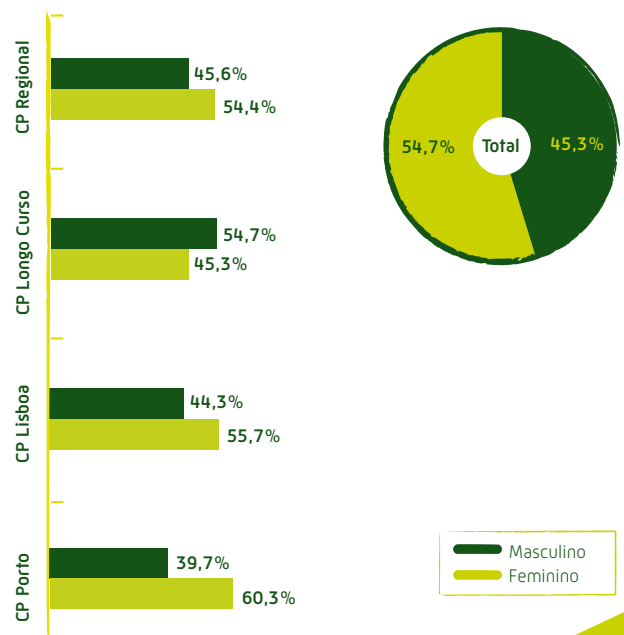
Maioritariamente são pessoas jovens, com idade até 35 anos, que utilizam o comboio com regularidade no âmbito das suas deslocações quer como estudantes quer nas deslocações profissionais, apesar de a maioria ter viatura própria.

#### PERFIL DOS CLIENTES

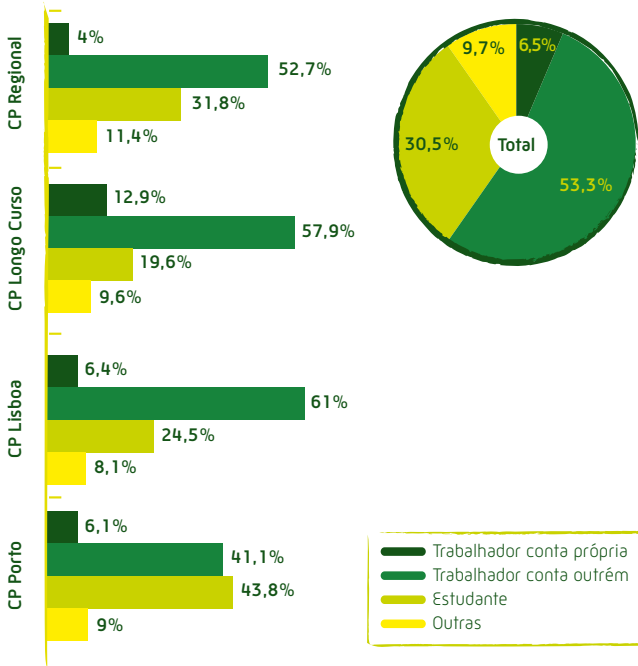
##### IDADE



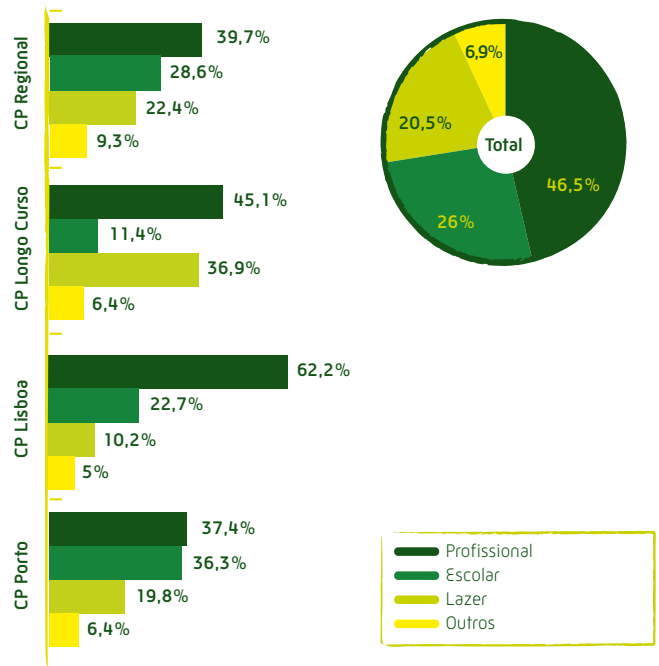
##### GÉNERO



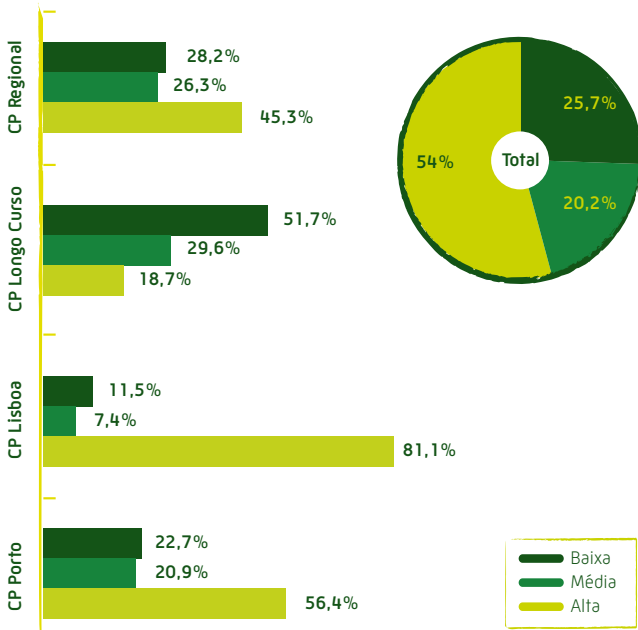
### OCUPAÇÃO PROFISSIONAL



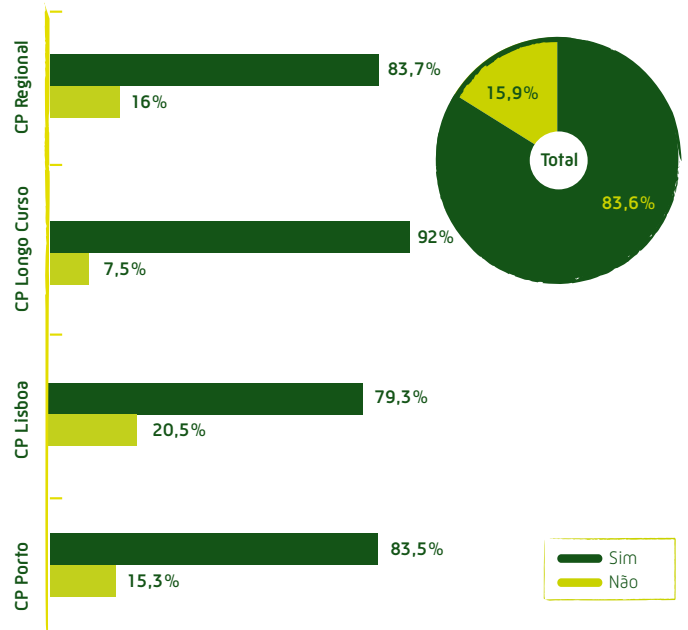
### PRINCIPAL MOTIVO DE DESLOCAÇÃO



### FREQUÊNCIA DA VIAGEM



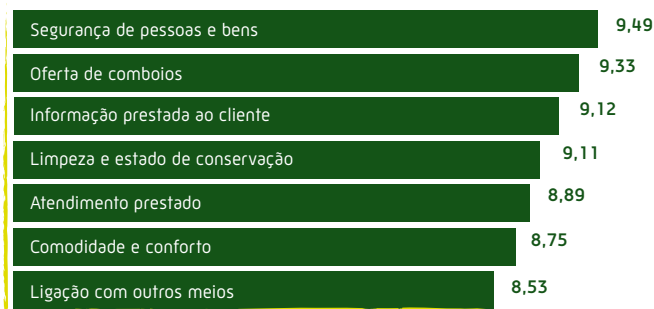
### POSSE DE AUTOMÓVEL



Em 2009, a CP vai incluir no seu inquérito aos clientes a razão da preferência do comboio por parte daqueles que têm viatura própria.

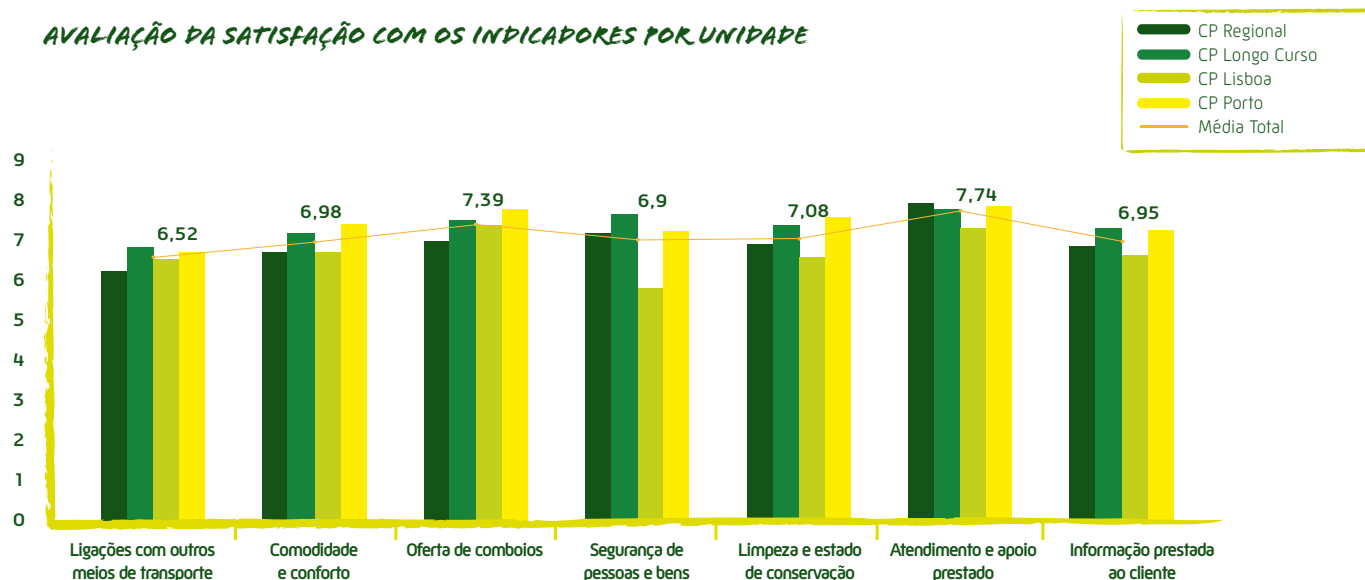
## 5.5.2 // O QUE OS NOSSOS CLIENTES VALORIZAM

### ASPECTOS MAIS IMPORTANTES



Classificação de 1 (não importante) a 10 (muito importante).  
 Fonte: Dados resultantes do inquérito anual aos clientes - 2008.

### AValiação da Satisfação com os Indicadores por Unidade



Para além dos inquéritos de satisfação, a CP realiza igualmente o estudo "Cliente Mistério", para obter uma avaliação qualitativa do atendimento prestado nas estações e a bordo dos comboios, permitindo identificar pontos de melhoria.



### 5.5.3 // GESTÃO DAS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Chegam à CP, diariamente, cerca de 70 reclamações e sugestões de clientes que, depois de analisadas, são reencaminhadas para a Unidade Orgânica a que dizem respeito e que providencia a resposta.

Identificou-se que o tratamento das reclamações e sugestões era claramente um aspecto a ser melhorado, o que levou à criação do Gabinete da Provedoria dos Clientes em 2008.

A Provedoria dos Clientes é um serviço independente de análise e resolução das reclamações/queixas apresentadas, visando assegurar respostas adequadas em tempo útil e oportuno, recomendar soluções, tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade a todos os clientes da CP. Deve, também, impulsionar iniciativas que contribuam para a melhoria de serviço prestado aos clientes.

#### PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES DA PROVEDORIA DOS CLIENTES

- // Defender e promover os direitos, garantias e interesses legítimos dos clientes;
- // Assegurar a regularidade das relações dos clientes com a empresa;
- // Assegurar aos clientes um serviço independente para análise e resolução das sugestões e reclamações ou queixas apresentadas, visando assegurar respostas adequadas, em tempo útil e oportuno, recomendar e consensualizar soluções, tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade a todos os clientes CP;
- // Gerir as sugestões e reclamações através da implementação de mecanismos de controlo e respectiva execução;
- // Promover um enquadramento simples e claro dos compromissos e níveis de serviço assumidos pela CP e zelar pelo seu cumprimento;
- // Analisar todas as sugestões que se evidenciem com potencial de criação de valor para a CP e enviar para as respectivas Unidades Orgânicas da empresa;
- // Ouvir os clientes em todos os assuntos relevantes que estes lhe queiram colocar;
- // Contribuir para uma cultura de qualidade e de melhoria contínua do serviço prestado aos clientes.



Nesse sentido, foi lançada a campanha "**Somos todos Ouvidos**" para informar os clientes da disponibilidade da empresa para os ouvir e da existência da Provedoria dos Clientes.

Para garantir que todos os passageiros tenham possibilidade de apresentar as suas reclamações, disponibiliza-se um modelo RSF no interior dos comboios que depois de preenchido pode ser enviado à empresa.

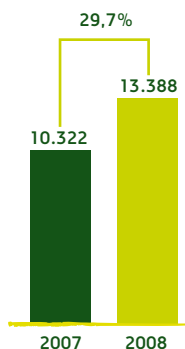
Em 2007, a CP recebeu 10.322 reclamações e em 2008, 13.388. Este aumento de cerca de 3 mil reclamações de 2007 para 2008 fica a dever-se essencialmente a três causas:

- // Alterações ao nível do sistema de tratamento das reclamações que veio possibilitar um levantamento mais rigoroso;
- // Introdução de novos canais de venda como a internet e os ATM's, que exigiram a necessária adaptação por parte dos clientes e da CP, reflectindo-se nas reclamações relativas à informação e à circulação;
- // Os contrangimentos verificados com frequência na linha do Norte, com reflexos na pontualidade dos comboios Alfa Pendular e Intercidades que deram origem a um maior número de reclamações.

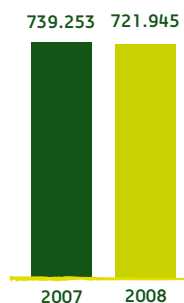


Relativamente ao atendimento nos serviços de *Call Center*, que na maior parte dos casos dizem respeito a pedidos de informação, foram recebidos em média cerca de 61 mil contactos por mês em 2007 e 2008.

### RECLAMAÇÕES



### CALL CENTER - CHAMADAS ATENDIDAS



## 5.5.4 // GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

Em função da sua importância no contexto nacional, da representatividade geográfica do serviço que presta aos cidadãos e do seu contexto financeiro, a CP tem presença assídua nos órgãos de comunicação social.

Muitas das notícias sobre a Empresa referem-se à divulgação das iniciativas desenvolvidas, mas muitas outras são devido a questões que, frequentemente, são alheias à CP. Constituem exemplo grande parte dos atrasos sofridos pelos serviços, em relação aos quais a capacidade de controlo e de mudança é muito reduzida. Também são frequentes notícias em que se comenta a gestão da empresa.

Em 2007 e 2008, houve cerca de 7.000 notícias que referiram a CP ou os seus serviços.

Neste contexto, fomentar a motivação, a confiança e o orgulho na empresa por parte dos seus colaboradores é sem dúvida um desafio permanente, exigindo uma estratégia global de comunicação. O mesmo sucede ao nível da promoção da imagem da empresa junto dos clientes.

Um elemento com relevância crescente na comunicação da CP é o *site* da empresa, onde para além dos serviços, é divulgado o desempenho da organização e notícias relativas a aspectos que possam ser de interesse comum.



Em 2007, de acordo com um estudo da Marktest, o *site* CP foi o terceiro *site* empresarial mais pesquisado, no período de Janeiro a Setembro.

## 5.6// GARANTIR A ACESSIBILIDADE A TODOS OS CLIENTES



Em Dezembro de 2004, a CP instituiu o Conselho para o Cliente com Necessidades Especiais, cargo assumido pelo Tenente-coronel António Neves, também ele portador de deficiência. A actuar inicialmente de forma autónoma, está agora integrado no Gabinete da Provedoria dos Clientes, criado em 2008, o que garante um serviço mais amplo, com maior capacidade de resposta.

### GABINETE DA PROVEDORIA DOS CLIENTES

António Neves // Conselho para o Cliente com Necessidades Especiais



// ACHA IMPORTANTE QUE OS CLIENTES SAIBAM QUE QUEM ESTÁ À FRENTE DESTAS QUESTÕES NA CP TAMBÉM É UMA PESSOA COM NECESSIDADES ESPECIAIS?

Como é óbvio, estamos a falar de um tema, as acessibilidades, que para além dos aspectos materiais,

encerra sobretudo um aspecto e uma condicionante que é a de se referir a pessoas. Ora, o facto de eu próprio integrar esse universo de cidadãos portadores de deficiência, poderá ser entendido como uma mais-valia para o desempenho destas funções.

Naturalmente que se torna mais fácil para quem vive por dentro os problemas, detectá-los e eventualmente propor soluções. A criação do Gabinete da Provedoria dos Clientes e da figura do Conselho CNE são só por si indicadores das preocupações

sociais da CP, o que muito prestigia a empresa.

A nível nacional e no que diz respeito à Administração Central e Local, há ainda muitos lugares de decisão e de aconselhamento, directamente relacionados com a problemática da deficiência, que, em princípio, deveriam ser ocupados por cidadãos portadores de deficiência, desde que devidamente habilitados para o efeito, claro está.

Percebem-se melhor as coisas e decide-se melhor, quando se está por dentro.

Para a CP, são considerados clientes com necessidades especiais pessoas que se encontrem em qualquer das seguintes situações:

- // O cidadão portador de deficiência física ou motora;
- // Os cidadãos de determinado escalão etário, como por exemplo os idosos, que não sendo deficientes estão fragilizados;
- // Casos pontuais, como por exemplo, o estado avançado de gravidez ou uma pessoa que leva consigo uma criança de colo.

Em relação às pessoas nestas condições são considerados como prioritários três vectores de acção: **a acessibilidade, a informação e o atendimento.**

## 5.6.1 // ACESSIBILIDADE

Em relação à acessibilidade física considera-se fundamental dar prioridade às questões relacionadas com as barreiras arquitectónicas nas estações. Constituem exemplos, a criação de balcões em bilheteira que tenham uma altura apropriada para que um cliente em cadeira de rodas possa comprar o seu bilhete com dignidade, a adaptação das máquinas de venda automática para poderem ser utilizadas por pessoas com diversas necessidades e a colocação de telefones a uma altura adequada.

Já se adoptaram muitas medidas – o rebaixamento de balcões de bilheteiras, a adaptação das casas de banho, a colocação de rampas de acesso aos comboios – todavia, existe a consciência de que ainda há muito por fazer. Frequentemente, as mudanças passam também por estreitar o diálogo com a REFER, proprietária das estações, para o desenvolvimento de soluções em conjunto.

Entre estes projectos, é prioritária a criação de sinalética *braille* no piso das estações, para que os clientes com necessidades especiais possam saber onde se situam os diferentes serviços.

Em relação aos comboios e para as viagens de longo curso, a carruagem n.º 4 dos comboios Alfa Pendular encontra-se adaptada para que estejam garantidas as condições adequadas (acessos, segurança etc.) a um passageiro em cadeira de rodas. Como oportunidade de melhoria está a ser estudada a colocação de uma campainha junto ao local onde viajam estes passageiros, de modo a que sempre que necessitem possam solicitar o apoio do pessoal de bordo.

Também para uma maior acessibilidade a estes clientes foi estabelecido um acordo entre a CP e o Secretariado Nacional para a Reabilitação, no âmbito do qual qualquer passageiro com incapacidade igual ou superior a 80% pode viajar com um acompanhante para o apoiar sem que essa pessoa pague bilhete - trata-se da **Tarifa 2 em 1**. Tem-se registado uma adesão crescente a este serviço. Em 2007, 7.031 passageiros viajaram com esta tarifa, número que cresceu mais de 20% em 2008, passando para 8.552.

## 5.6.2 // INFORMAÇÃO

O primeiro passo para assegurar uma divulgação mais acessível envolveu a criação do **Serviço SIM** – Serviço Integrado de Mobilidade. Através do número de telefone 808 208 746 (os últimos três números, nas teclas de um telemóvel, correspondem à palavra **SIM**), os clientes com necessidades especiais podem conhecer a informação sobre os serviços da CP:

- // Acessibilidade de comboios e estações;
- // Acessibilidade de equipamentos;
- // Preços;
- // Outros serviços orientados para clientes com necessidades especiais;
- // Fazer sugestões ou reclamações;
- // Reservar bilhetes.

LINHA SIM	2007	2008
Chamadas atendidas	249	231
Pedido de assistência	56	43

No caso de se efectuar a reserva através deste serviço pode ser também marcado o apoio para o embarque e desembarque, para o qual se disponibiliza um funcionário que estará à espera do cliente meia hora antes do horário de partida do comboio.

No entanto é necessário ir mais longe, nomeadamente, na disponibilização de informação mais acessível.

Considera-se a informação áudio como prioritária, para que qualquer pessoa, nos comboios e nas estações, independentemente da sua capacidade visual ou do seu nível de literacia, possa saber onde está e para onde vai cada comboio. Por isso, nas estações e nos comboios presta-se informação neste formato. Também o *site* da empresa está a ser preparado para oferecer todos os conteúdos em formato áudio.

Por último, o Gabinete de Provedoria dos Clientes está a desenvolver um pacote de informação em *braille* que ficará brevemente disponível.

## 5.6.3 // ATENDIMENTO

É prioridade da CP que os seus colaboradores saibam ajudar as pessoas com deficiência, respeitando a sua dignidade, o que torna imprescindível o investimento em formação interna periódica.

Em 2008, no âmbito do programa "Cliente Satisfeito", os colaboradores (8 em 2007 e 393 em 2008) da área do atendimento receberam formação ministrada pelo Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais no sentido de poderem prestar um apoio adequado aos clientes com deficiência.



## 5.7// ENVOLVER OS COLABORADORES



### 5.7.1 // O NOSSO UNIVERSO

A CP viveu, desde o seu início, vários processos de mudança que se reflectiram em inovações e progresso, que vão desde o comboio a vapor aos modernos comboios eléctricos com recuperação de energia ou às mudanças no modelo de governação do sector ferroviário em Portugal (separação da prestação do serviço de transporte da gestão da infra-estrutura) o que concomitantemente teve também reflexos na sua dimensão e na evolução no número de colaboradores que a empresa tem vindo a registar. Decorrente das várias decisões de autonomização de áreas técnicas especializadas da actividade, houve uma transferência do corpo técnico associado, nomeadamente quando se criaram a REFER, EMEF, Fernave, Soflusa etc. Como resultado, no espaço de 20 anos a empresa passou de cerca de 20.000 colaboradores para os actuais 4.153. Brevemente será também autonomizada a CP Carga, fruto da dinâmica do negócio e do mercado, neste momento de liberalização do transporte ferroviário de mercadorias.

#### RECURSOS HUMANOS CORPORATIVOS

António Archer de Carvalho // Director

Sem prejuízo dos efeitos da grave crise que se atravessa e atendendo ao actual estágio de desenvolvimento da empresa, quer do ponto de vista tecnológico, quer do ponto de vista organizativo, de qualificação e de gestão, o número de colaboradores parece-nos relativamente adequado às necessidades da CP.

De referir o significativo esforço de racionalização que tem vindo a ser realizado pela empresa em matéria de custos com pessoal que representam actualmente cerca de 30% dos custos operacionais mas que já foram mais de 60% desses custos. O actual rácio pode considerar-se um excelente número mesmo a nível europeu.

#### SNTSF - SINDICATO DOS TRABALHADORES DO SECTOR FERROVIÁRIO

José Manuel Oliveira

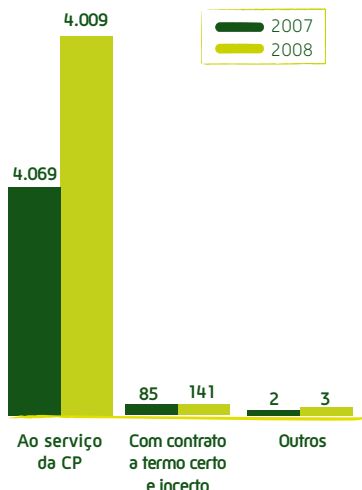
Do ponto de vista de relacionamento com a CP hoje é menos conflituoso do que há uns anos atrás. A nível central há um esforço de entendimento e isso melhorou. É uma empresa com boas condições de trabalho.

**LA 1**  
**N.º DE COLABORADORES\***

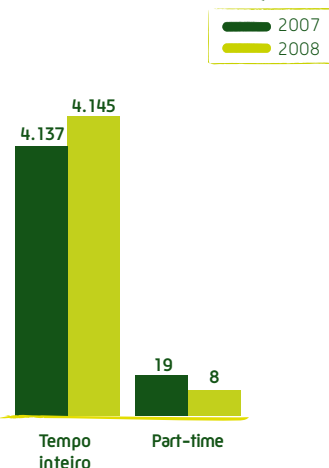


\* Efectivo ao serviço

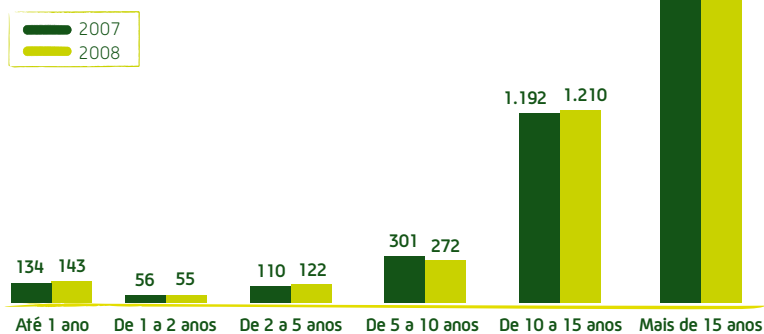
**LA 1**  
**COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO**



**LA 1**  
**COLABORADORES POR TIPO DE EMPREGO**



**LA13**  
**NÍVEL DE ANTIQUIDADE DOS COLABORADORES**

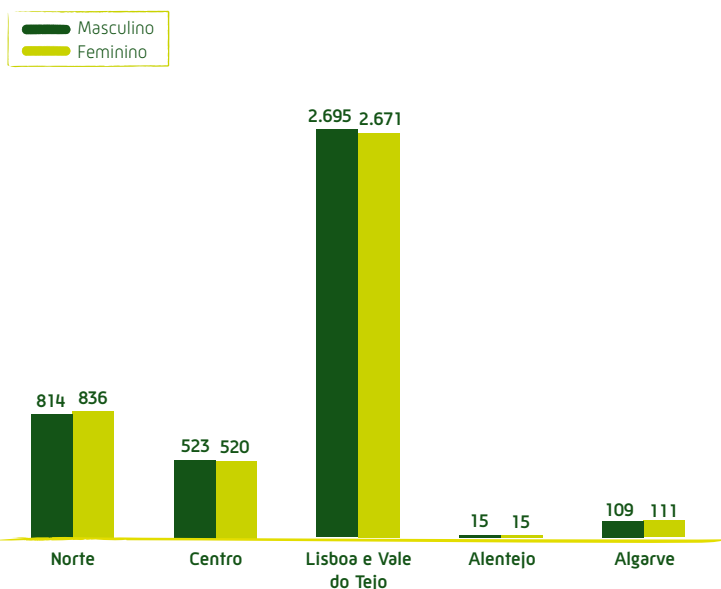


Os colaboradores da CP estão na sua maioria há mais de 15 anos na empresa, sendo uma prática, desde 2005, a política de renovação de quadros e o investimento na promoção de estágios para jovens licenciados.

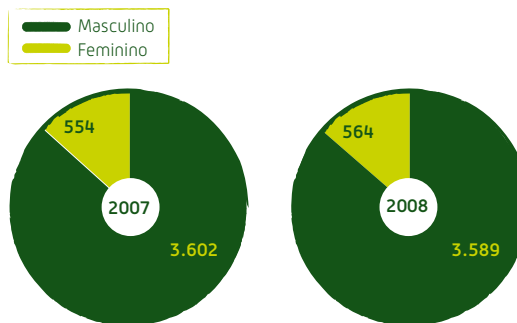
**LA1**  
**COLABORADORES POR ÁREA DE ACTIVIDADE**

Área de actividade	2007	2008
Operação (transportes)	528	517
Comercial	1.414	1.409
Maquinistas e chefias de enquadramento	1.191	1.206
Material	199	197
Administrativa	223	218
Técnicos	376	392
Apoio técnico e gestão	169	169
Outros	56	45

**LA1**  
**COLABORADORES POR REGIÃO**



**LA13**  
**COLABORADORES POR GÉNERO**



O sector ferroviário tem tradicionalmente uma predominância do género masculino, situação que se tem vindo progressivamente a alterar na CP.

## 5.7.2 // A PRESENÇA DOS SINDICATOS

Tal como nas outras empresas do sector dos transportes, a CP possui um elevado número de colaboradores sindicalizados e todos estão abrangidos por acordos colectivos.

A presença e influência dos sindicatos (mais de duas dezenas) é muito forte na empresa, sendo os mecanismos de diálogo prática corrente. De um modo geral são alcançados os entendimentos necessários para o desenvolvimento da actividade, contudo subsistem, como é natural, aspectos em relação aos quais ainda se pode e deve melhorar promovendo as mudanças necessárias.

### SMAQ - SINDICATO DOS MAQUINISTAS António Medeiros

O SMAQ é confrontado com a acusação de que a informação/questões dos maquinistas chegam mais rápido ao sindicato do que à empresa.

O trabalhador geralmente pede ajuda ao sindicato para ter uma resposta e resolução dos problemas profissionais, pois caso contrário não a teria. A CP não dá

resposta aos problemas imediatos profissionais e de gestão que surgem quotidianamente.

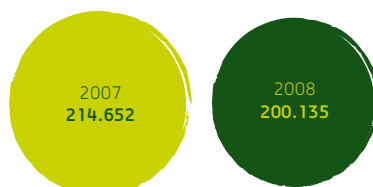
Os trabalhadores falam com o Sindicato porque sabem que este desenvolve os contactos necessários mais facilmente com quem tem poder de decisão na empresa.

### COLABORADORES SINDICALIZADOS



### LA4

### ENCARGOS COM ESTRUTURAS REPRESENTATIVAS DOS COLABORADORES UNIDADE: Euros



## 5.7.3 // TRABALHAR NA CP

A CP considera que os seus colaboradores são fundamentais para o desenvolvimento e crescimento da empresa, pelo que a motivação e criação de condições adequadas de trabalho são compromissos prioritários da CP - Comboios de Portugal.

Para além de um salário inicial que é sempre superior ao salário mínimo nacional, a CP oferece à totalidade dos seus colaboradores um seguro de saúde em relação ao qual, em 2008, foi alargado o leque de cobertura.

Este seguro, que só abrangia os colaboradores até aos 65 anos, passou agora a integrar todos os trabalhadores no activo até aos 69 anos.

O Seguro de Acidentes Pessoais também foi objecto de alteração, tendo a sua cobertura subido para o dobro - 25 mil euros.

## UGFER – SINDICATOS FERROVIÁRIOS UGT Francisco A. Fortunato

Dantes não havia nada. Os sindicatos davam apoio social e por parte da CP não havia qualquer sensibilidade para as questões das condições de trabalho. Eram condições de trabalho péssimas.

Hoje a CP tem um dos melhores sistemas de saúde (seguro), fez-se um esforço na modernização das instalações.

O que a CP é hoje de um ponto de vista social é do melhor que aí está. Não tenho qualquer dúvida disso.

No que diz respeito às condições dos equipamentos que estão ao serviço dos colaboradores no âmbito das suas atribuições profissionais, salientam-se as alterações positivas ao nível dos alojamentos.

No âmbito da melhoria da condução, foi criado um plano especial dedicado especificamente às condições no interior das cabinas de condução dos comboios.

Foi decidido em 2008, com entrada em vigor em Janeiro de 2009, a atribuição de um subsídio universal a todos os filhos de colaboradores da CP em idade pré-escolar.

A empresa organiza para os filhos dos seus colaboradores, campos de férias, cujo pagamento é participado pelos colaboradores em função do rendimento auferido.

Os benefícios que a CP proporciona aos seus colaboradores não se esgotam na sua vida activa. Actualmente, a empresa conjuntamente com outras entidades apoia a Associação dos Lares Ferroviários.

### EC3

#### BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES PARA ALÉM DOS PREVISTOS POR LEI

UNIDADE: Euros

	2007	2008
Grupos desportivos	15.564	16.363
Seguros especiais (de vida, de saúde e de acidentes pessoais)	1.964.002	2.568.010
<b>Total</b>	<b>1.979.566</b>	<b>2.584.373</b>

### EC3

#### ENCARGOS MÉDIOS COM COMPLEMENTOS E PENSÕES

UNIDADE: Euros

	2007	2008
Apoio à infância – custos inerentes ao funcionamento dos infantários, nomeadamente custos com pessoal e FSE	735.402	757.122
Outros apoios de prestação social – custos de exploração dos centros de férias e parques de campismo	67.932	109.681
Alimentação – custos de exploração dos bares e cantinas	147.192	144.091
<b>Total</b>	<b>950.526</b>	<b>1.010.895</b>



## 5.7.4 // GERIR A MUDANÇA

### UM MANUAL PARA APRESENTAR A ORGANIZAÇÃO

O período de 2007 e 2008 caracterizou-se por grandes mudanças: a criação do Centro Corporativo e da CP Serviços e a alteração do funcionamento das próprias Unidades de Negócio havendo funções que passaram a ser asseguradas de forma centralizada.

Neste contexto, considerou-se relevante que cada colaborador tivesse muito clara a missão da organização, a sua própria missão na organização e que também conhecesse as funções e responsabilidades de todos.

Foi com esse objectivo que se elaborou o “Manual da Organização”, com base numa estratégia de divulgação direccionada para que todos o pudessem ler, da forma que lhes fosse mais adaptada e conveniente.

O documento existe em diversos suportes; em papel, em formato digital, em versão integral ou numa versão resumo, esta última especialmente direccionada para públicos externos. Foi dado um cuidado especial ao grafismo e à passagem de mensagens-chave aos diversos sectores da organização.

#### OBJECTIVOS DO MANUAL DA ORGANIZAÇÃO:

- // Assumir a estrutura orgânica como motor de concretização dos objectivos de desempenho;
- // Clarificar a estrutura orgânica e relacional de todas as áreas de actividade da organização;
- // Integrar num documento único a sistematização de conteúdos funcionais de todas as unidades da organização;
- // Clarificar âmbitos e limites de intervenção.

### UMA NOVA FORMA DE AVALIAR O DESEMPENHO

A avaliação do desempenho é um estímulo fundamental para o desenvolvimento dos colaboradores e determinante para o cumprimento dos objectivos da empresa.

Estando definidos os objectivos estratégicos da CP torna-se fundamental medir o contributo individual e das equipas na respectiva concretização. Foi esse o ponto de partida do “Projecto Mérito”: definir objectivos/metapas individuais para cada colaborador/equipa, quantificáveis, temporais e alcançáveis.

Este projecto complementa-se com o sistema de incentivos associado aos objectivos empresariais que se encontra em desenvolvimento.

A partir do alcance dos objectivos colectivos e individuais estabelecidos, os colaboradores/equipas podem receber uma parte variável na sua remuneração indexada ao cumprimento dos objectivos. Este sistema irá reforçar a motivação, o empenho e o alinhamento dos colaboradores/equipas com a estratégia da empresa e contribuirá para:

- // Atrair e reter colaboradores;
- // Reforçar uma cultura de mérito;
- // Melhorar os resultados.

Estas mudanças na avaliação de desempenho são percebidas pela generalidade dos colaboradores como algo de necessário e importante para a empresa.

A par, está em desenvolvimento o “Directório de Competências CP” para determinar:

- // As competências necessárias para o desempenho da empresa;
- // As competências efectivamente detidas pelos recursos humanos;
- // O desenvolvimento de modelos de gestão baseados na melhoria das competências e na obtenção de resultados.



## ENVOLVER OS COLABORADORES NA MELHORIA CONTÍNUA

Os “Prémios de Melhoria Contínua” foram instituídos na CP em 2002 para incentivar os colaboradores a dar ideias ou criar soluções, quer para melhorar o funcionamento interno da organização, quer para melhorar o serviço prestado aos clientes.

A título individual ou em grupo, os colaboradores apresentam voluntariamente as suas sugestões. Seguidamente um júri analisa as propostas e formaliza a sua aceitação dando conhecimento ao proponente. As propostas aceites são enviadas ao Comité Estratégico da Qualidade e Ambiente que anualmente elege as três melhores.

Os prémios são atribuídos aos autores das três melhores propostas apresentadas em cada ano.

Em 2007 e 2008 foram apresentadas mais de 100 propostas de melhoria.

### PROPOSTAS DE MELHORIA CONTÍNUA

	2007	2008
N.º propostas melhoria contínua	65	51
N.º propostas com prémio	3	4
Taxa ideias premiadas	4,6%	7,8%



Relativamente às sugestões de melhoria propostas neste período encontram-se implementadas:

- // Facilitar o acesso aos comboios com marcação de lugar (Intercidades e Alfa Pendular) por parte dos nossos clientes que inclui sinalética para identificação de sectores nas plataformas, introduzida pela REFER, e o desenvolvimento de um manual cuja aplicação prática foi iniciada na estação de Santa Apolónia no final de 2007, prevendo-se a adopção deste tipo de informação noutros locais.
- // Pesquisa de informação no *site* relativa a tarifários urbanos – inserida no final de 2007, através da disponibilização de um documento em “pdf” com toda a informação tarifária, prevendo-se o desenvolvimento de uma ferramenta de pesquisa por estação de origem e destino.

## 5.7.5 // A FORMAÇÃO NA CP

As grandes prioridades da formação na CP em 2007 e 2008 foram claramente direccionadas para os temas da segurança e os clientes:

### LA10

#### TEMAS DE FORMAÇÃO VS N.º DE HORAS 2007

Cliente	20,443
Domínio novos equip.	406
Gestão	7,428
Qualidade / Ambiente	4,488
Serviços / Línguas	5,474
Tecnologia Informação	8,358
Segurança	66.900

#### TEMAS DE FORMAÇÃO VS N.º DE FORMANDOS 2007

Cliente	308
Domínio novos equip.	24
Gestão	338
Qualidade / Ambiente	697
Serviços / Línguas	97
Tecnologia Informação	562
Segurança	3.444

Nota: Os temas de formação referentes a 2008 não se encontravam disponíveis à data de saída deste relatório.

A prioridade que a CP atribui à segurança não se prende apenas com a formação específica de acordo com as funções que os colaboradores desempenham no contacto com o público ou com os equipamentos. Existe uma preocupação global com a segurança de todos os colaboradores, entendida num sentido mais lato, de acordo com a própria definição de saúde apresentada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) - promover o bem-estar físico, psíquico e psicológico e não apenas a simples ausência de doença.



Outro tema que também tem merecido um destaque crescente no contexto formativo é o ambiente, evidenciado com grande expressão no número de colaboradores que tiveram acesso a formação nesta temática.

#### LA10

##### N.º DE COLABORADORES PARTICIPANTES POR NÍVEL HIERÁRQUICO

	2007	2008
Dirigentes	221	11
Quadros superiores	150	317
Quadros médios	16	20
Quadros intermédios	283	303
Profissionais altamente qualificados e qualificados	2.276	1.973
Profissionais semi-qualificados	217	94
Profissionais não-qualificados	90	78
<b>N.º total</b>	<b>3.253</b>	<b>2.796</b>

Nota: O mesmo colaborador pode frequentar mais do que uma acção de formação.

#### LA10

##### N.º HORAS DE FORMAÇÃO POR NÍVEL HIERÁRQUICO

	2007	2008
Dirigentes	11.110	168
Quadros superiores	8.106	13.091
Quadros médios	4.984	447
Quadros intermédios	6.133	10.493
Profissionais altamente qualificados e qualificados	52.615	67.515
Profissionais semi-qualificados	7.587	1.583
Profissionais não-qualificados	27.790	17.661
<b>N.º total</b>	<b>118.325</b>	<b>110.958</b>

#### LA10

##### N.º DE COLABORADORES PARTICIPANTES POR FUNÇÃO

	2007	2008
Operação (transportes)	422	139
Comercial	873	1.076
Tracção	1.173	850
Material	196	87
Administrativa	138	183
Técnicos	300	340
Apoio técnico e gestão	54	45
Outros	97	76
<b>N.º total</b>	<b>3.253</b>	<b>2.796</b>

#### LA10

##### HORAS DE FORMAÇÃO

	2007	2008
Formação de integração	36.539	6.543
Formação interna	273	4.417
Formação interna para administrativos	21	554
Formação académica especializada	1.030	848
<b>N.º total</b>	<b>37.863</b>	<b>12.362</b>

#### LA10

##### MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR COLABORADOR



Nota: Mínimo exigido por lei - 35 horas

## 5.7.6 // DEFINIÇÃO DE HORÁRIOS DE TRABALHO

A CP é uma empresa que labora 24 horas por dia, o que pressupõe a necessidade de designar alguns horários por escalas.<sup>9</sup>

Estes horários estão contemplados nos Acordos de Empresa, celebrados entre a empresa e os sindicatos, que abrangem os colaboradores das áreas de operação, tracção e comercial.

**Com base nos Acordos de Empresa, o período laboral normal dos colaboradores que trabalhem em regime de escalas de serviço não pode ser inferior a seis horas, nem superior a dez horas, em cada dia, na média de oito horas diárias e quarenta horas semanais, aferida por períodos de referência de oito semanas.**

**Os acordos estabelecem também os períodos de descanso, o repouso mínimo entre escalas, o número de horários possíveis em cada semana, a sua duração máxima e as condições em que esta poderá ser ultrapassada em função de necessidades especiais de serviço.**

A combinação de todos estes requisitos confere a determinadas profissões, como à profissão de maquinista, especificidades que poderão vir a ser revistas com a lei, nomeadamente no que refere à idade da reforma.

<sup>9</sup>Entende-se por escalas de serviço os horários de trabalho individualizados, destinados a assegurar a prestação de trabalho por períodos não regulares, no que respeita à duração diária e semanal e às horas de entrada e saída

## 5.8// MAXIMIZAR A SEGURANÇA



Dadas as características próprias da actividade da CP como operador de transporte ferroviário, a segurança dos clientes é um vector fundamental para a garantia de um serviço eficiente e de qualidade.

A CP dedica especial atenção a esta matéria existindo na sua estrutura organizacional três áreas dedicadas a vertentes específicas da segurança: Regulamentação e Segurança da Circulação, Segurança e Protecção e Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, esta última integrada nos Serviços de Recursos Humanos.

A segurança está, de igual modo, reflectida na visão, na missão e nos valores da CP, sendo abordada nos seus vários aspectos: recursos humanos, regulamentação e tecnologia. Um conjunto de investimentos anuais são dedicados à segurança seja através de adopção de sistemas mais seguros, instalação de equipamentos, formação ou outras iniciativas que tenham como objectivo a melhoria da segurança.

Ao nível da regulamentação e da segurança ferroviária são garantidos os interfaces com a REFER e o IMTT.

É garantida pela CP a interligação com as autoridades policiais, judiciais e outras entidades envolvidas na prevenção, socorro e salvamento como sejam a Protecção Civil e os Bombeiros.

Cada Unidade de Negócio possui uma área com responsabilidade ao nível do acompanhamento de tráfego que assegura a interface com as várias áreas envolvidas e com a REFER e desenvolve as acções necessárias para minimização do impacto junto dos clientes em caso de situações de tráfego perturbado.

## 5.8.1 // SEGURANÇA DE PESSOAS E BENS

### SEGURANÇA NOS COMBOIOS E NAS ESTAÇÕES

Sendo a segurança nos comboios e nas estações uma das maiores preocupações da CP, partilhada também pelos seus clientes e um dos aspectos menos bem avaliados por estes, esta é uma das áreas em que a CP concentra grandes esforços de melhoria.

Pode afirmar-se que, regra geral, as viagens nos comboios da CP são tranquilas, registando-se uma taxa de incidentes bastante reduzida ao longo de todo o país. Nestes incidentes incluem-se as agressões a passageiros, agressões a colaboradores, vandalismo e roubo, entre outros.

#### SEGURANÇA E PROTECÇÃO

Artur Cerejo // Director

O que nós queremos é que as pessoas apresentem queixa para termos dados, elementos que nos permitam, por exemplo, pedir mais policiamento. Mas as pessoas

muitas vezes não o fazem. Em 2006 fez-se uma campanha de sensibilização para levar as pessoas a formalizarem as queixas. Está também relacionado com isso,

o aumento do número oficial de agressões. Não é que as agressões tenham aumentado, simplesmente foram mais agressões formalizadas.

Excepções a este panorama são as linhas de Cascais e de Sintra, na zona de Lisboa, nas quais se registam o maior número de passageiros transportados, o que causa um maior impacto na imagem da CP (a CP Lisboa transporta anualmente cerca de 97 milhões de passageiros).

#### DANOS DELIBERADOS CONTRA CLIENTES

	2007						2008					
	TOTAL CP	CP Lisboa	CP Porto	CP Regional	CP Longo Curso	CP Carga	TOTAL CP	CP Lisboa	CP Porto	CP Regional	CP Longo Curso	CP Carga
<b>FURTO</b>	153	139	4	6	4	0	111	73	8	9	21	0
<b>ROUBO</b>	8	8	0	0	0	0	16	12	0	4	0	0
<b>AGRESSÃO</b>	20	18	2	0	0	0	25	19	3	3	0	0

Foram introduzidas, neste período, um conjunto de medidas de prevenção que têm como objectivo aumentar a segurança e melhorar a forma como esta é percebida:



#### 1 // Instalação de videovigilância nos comboios da área metropolitana de Lisboa.

Sempre que é registada uma queixa à polícia, as imagens gravadas são utilizadas para ajudar a identificar o agressor.

#### 2 // Instalação do acesso condicionado às estações das linhas de Sintra e de Cascais

Com a instalação de máquinas de venda automática e do sistema de bilhética sem contacto, verificou-se uma diminuição da presença humana nas estações. Nalgumas estações, nas horas nocturnas, a venda de títulos de transporte é feita apenas de forma automática. Por essa razão, é importante garantir que o acesso à estação é apenas permitido às pessoas munidas de um título de transporte válido e que pode accionar o mecanismo de abertura das portas.

A introdução do acesso condicionado às estações, para além de reforçar a segurança dos clientes, contribui também para diminuir as taxas de fraude que são elevadas na área metropolitana de Lisboa, representando uma recuperação de receita estimada em cerca de 4 milhões de euros anuais.

### 3 // Reforço da vigilância humana

Para além dos efectivos disponibilizados pela PSP através da divisão de transportes públicos e que representam um custo para a CP, são contratados serviços de vigilância privada para disponibilização de vigilantes nas estações e no interior dos próprios comboios.

A presença dos vigilantes, para além de contribuir para a maior tranquilidade dos clientes e uma maior segurança percebida, tem também o objectivo de prestar apoio aos colaboradores da CP em serviço, sobretudo nos períodos nocturnos.



**Os custos do vandalismo:**  
Os apedrejamentos e *grafittis* têm um custo, todos os anos, superior a 1 milhão de euros, com a reposição de vidros partidos e repintura dos comboios. Acrescentar a estes custos existem os custos ambientais, uma vez que os produtos usados para remover os *grafittis* são muito agressivos para o ambiente.

#### DANOS DELIBERADOS CONTRA MATERIAL CIRCULANTE

	2007						2008					
	TOTAL CP	CP Lisboa	CP Porto	CP Regional	CP Longo Curso	CP Carga	TOTAL CP	CP Lisboa	CP Porto	CP Regional	CP Longo Curso	CP Carga
<b>APEDREJAMENTO</b>	561	236	72	181	62	10	553	224	78	183	56	12
<b>GRAFFITIS</b>	437	183	49	147	58	0	472	152	55	194	68	3
<b>INCÊNDIO</b>	6	2	0	3	1	0	2	1	0	1	0	0
<b>DIVERSOS</b>	151	100	11	31	6	3	141	67	11	34	18	11

### 4 // Apoio aos colaboradores

Nos últimos anos, têm ocorrido agressões a colaboradores e apesar de daí não terem resultado, regra geral, lesões graves é naturalmente um aspecto preocupante.

As agressões surgem geralmente em situações em que o operador de revisão e venda da CP detecta uma infracção ou tenta dialogar com grupos que assumem comportamentos que possam de algum modo incomodar os restantes passageiros.

Para ajudar a lidar com este tipo de situações, são realizadas acções de formação em gestão de conflitos, ministradas por psicólogos e por agentes de segurança. Para cada colaborador que realiza serviço nos comboios foi igualmente disponibilizado um telemóvel para poder em permanência e com facilidade entrar em contacto com os centros de acompanhamento e pedir ajuda.

#### DANOS DELIBERADOS CONTRA COLABORADORES

	2007						2008					
	TOTAL CP	CP Lisboa	CP Porto	CP Regional	CP Longo Curso	CP Carga	TOTAL CP	CP Lisboa	CP Porto	CP Regional	CP Longo Curso	CP Carga
<b>FURTO</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ROUBO</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>AGRESSÃO</b>	32	26	1	5	0	0	40	27	6	4	1	2

## AGIR FACE AO IMPREVISTO

Há muitas situações imprevisíveis que podem ter efeitos em termos globais de segurança, como sejam incêndios, acidentes em atravessamentos rodoviários, colhidas de pessoas ou até mesmo terrorismo.

Em relação a todos eles a CP, juntamente com as forças de segurança, bombeiros e a REFER, desenvolve planos de actuação e faz regularmente simulacros para garantir resposta adequada.

No que diz respeito ao terrorismo, a CP, tal como os outros operadores de transporte público e a REFER, integra grupos de trabalho promovidos pelo IMTT e pela própria União Europeia, onde se estudam regulamentos e directivas para a implementação de procedimentos adequados.

## EXEMPLOS DE SIMULACROS

**Simulacro de acidente rodo-ferroviário para avaliar a resposta articulada dos diversos meios de socorro e testar os dispositivos de actuação interna da CP e da REFER em Vila Nova da Baronia, na linha do Alentejo (distrito de Beja)**



O exercício foi despoletado pela simulação de uma colisão entre uma composição de passageiros e um autocarro, que se encontrava imobilizado numa passagem de nível devido a avaria. Na sequência do embate, a viatura rodoviária foi arrastada cerca de 60 metros, provocando a morte imediata a nove pessoas (maquinista, um passageiro do comboio e sete ocupantes do autocarro), dez feridos graves (quatro do comboio e seis do autocarro) e 47 feridos ligeiros (32 dos quais passageiros do comboio). Três dos feridos seriam transportados em helicóptero. A operação foi planeada pelo Comando Distrital de Operações e Socorro (CDOS) de Beja e contou com o envolvimento activo, além da CP e da REFER, dos CDOS de Évora e Faro, do Governo Civil de Beja, da Câmara Municipal do Alvito, de 16 associações de bombeiros voluntários, autoridades policiais (GNR, PSP e Força Aérea), do INEM, da Segurança Social, do Centro Hospitalar do Baixo Alentejo, do Centro Social do Alvito e de várias escolas daquele município.

**Simulacro de sequestro de um comboio no Barreiro**



O simulacro, que envolveu uma centena de efectivos da GNR, teve como objectivo principal concluir o curso de formação de negociadores, composto por cinco elementos, que chegaram ao local de helicóptero. Além da intervenção da Secção de Negociação da GNR, a acção envolveu, entre outros, a Companhia de Operações Especiais, a Equipa de Inactivação de Engenheiros Explosivos Improvisados, o Pelotão de Intervenção Rápida de Setúbal, a Unidade de Cães de Intervenção Tática, a Investigação Criminal nas valências Operativa, Criminalística e Análise de Informação, o Comando Distrital de Setúbal e ainda três patrulhas da Brigada de Trânsito. Além do elemento formativo policial, foi possível testar a articulação da CP com todo o dispositivo de segurança a aplicar em caso de acções terroristas.

Para além da articulação com a Tutela e com organismos da União Europeia, a CP tem no território nacional uma articulação estreita com a Protecção Civil, que envolve a criação de planos de emergência que depois são localmente incorporados no plano global da região.

## PREVENÇÃO E COMBATE DOS INCÊNDIOS

### PLANO FERROVIÁRIO DE DEFESA DA FLORESTA CONTRA INCÊNDIOS

Pelo quarto ano consecutivo, em 2008, a CP e a REFER elaboraram em conjunto um plano de redução do número de incêndios, nomeadamente aqueles com probabilidade de ter como causa o transporte ferroviário e aqueles susceptíveis de ocasionar perturbações na exploração ferroviária.

Este plano envolve um exercício de permanente vigilância por parte da tripulação dos comboios e dos colaboradores de estação, entre outros, para detecção e comunicação de eventuais focos de incêndio, na proximidade da via férrea ou mais distante.

Deste plano fazem ainda parte medidas preventivas, com vista à minimização ou supressão de potenciais fontes de ignição tais como o controlo dos sistemas de frenagem e dos sistemas de escape dos comboios ou a recolha de material combustível que eventualmente se encontre na proximidade da linha e, ainda, campanhas de comunicação sobre estas temáticas.

Nesse âmbito, em 2008, foi efectuada uma campanha de comunicação em linhas geograficamente mais críticas, através da distribuição de folhetos de sensibilização para práticas de preservação da floresta contra incêndios.



### O MOVIMENTO ECO – EMPRESAS CONTRA OS FOGOS

Para além das acções desenvolvidas no contexto do Plano Ferroviário de Defesa da Floresta, a CP enquanto subscritora, desde a primeira hora, do Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos, desenvolve outras acções de sensibilização do público para esta temática. Exemplo disso foi a decoração de dez automotoras com frases e imagens sobre os incêndios florestais. Estas automotoras estiveram a circular nos meses de Verão no serviço regional das linhas do Alentejo, Beira Baixa, Leste e nos ramais de Cáceres e da Lousã.

Nos comboios Alfa Pendular foram transmitidos durante o mesmo período os anúncios da campanha nos televisores de bordo.



O Movimento ECO tem como objectivo principal accionar a responsabilidade social das empresas e instituições no sentido da prevenção e do combate aos incêndios florestais, potenciando capacidades de disseminação aos cidadãos de mensagens de prevenção de comportamentos de risco.

## TRANSPORTE DE MERCADORIAS PERIGOSAS

Para o transporte e acondicionamento de mercadorias perigosas a CP aplica um conjunto de procedimentos e regras bem como a legislação em vigor.

Qualquer transporte desta natureza é acompanhado de uma ficha técnica que tem a informação necessária para as autoridades e entidades da protecção civil poderem actuar caso seja necessário. A tripulação dos comboios no âmbito das acções de formação em que participa recebe indicações para saber como actuar em cada situação.

Geralmente, a CP realiza o transporte de matérias perigosas à noite, após comunicação à Protecção Civil, restringindo ao mínimo as paragens e usando os locais/terminais próprios para carga e descarga.

Estão previstos procedimentos mais rigorosos em algumas zonas mais sensíveis do país, como é o caso, por exemplo, da passagem de mercadorias perigosas na Ponte 25 Abril em que estão definidas condições de circulação ao nível de horários, formação dos comboios, entre outros.

Em 2007, a CP Carga transportou cerca de 415 mil toneladas de mercadorias perigosas.



A realização do transporte destas mercadorias significou retirar do trânsito rodoviário o equivalente a quase 15 mil camiões, com todas as vantagens conhecidas relacionadas com o risco de sinistralidade, congestionamento das estradas e riscos ambientais e a contribuição para a redução de emissões de CO<sub>2</sub>. Em 2008, esse valor subiu para mais de 501 mil toneladas.

### TRÁFEGO NACIONAL E INTERNACIONAL DE MERCADORIAS PERIGOSAS\*

	2007	2008
Toneladas transportadas	415.675	501.347
Toneladas - Quil. (10 <sup>3</sup> )	80.134	99.136

\*Matérias líquidas inflamáveis, matérias sólidas inflamadas, matérias tóxicas.

### 5.8.2 // SEGURANÇA DA CIRCULAÇÃO

A CP tem em implementação um sistema de gestão da segurança, tal como recomendado pela directiva europeia 2004/49, que obriga todas as empresas ferroviárias e os gestores de infra-estrutura a desenvolver esse sistema de gestão de acordo com as orientações aí expressas.

Na intranet, os colaboradores encontram toda a informação relativa aos normativos em vigor nesta matéria e recebem alertas sempre que há publicação de novos normativos ou ocorre a actualização dos já existentes.

A gestão da segurança da circulação é feita em parceria com a REFER que coordena os aspectos ligados à circulação, enquanto a CP o faz em relação aos comboios, instalando os equipamentos necessários e cumprindo a regulamentação existente. Nesta matéria, a CP desenvolve acções no sentido de garantir que os colaboradores que desenvolvem as actividades relacionadas com a segurança da circulação dos comboios e as manobras possuem a capacidade e a formação necessária para desempenhar as suas funções de forma segura e que respeitam os normativos em vigor. Para além disso, o material circulante cumpre os requisitos técnicos e funcionais exigidos ao nível da operação e da manutenção de forma a garantir a circulação segura dos comboios. É também uma preocupação constante que todos os equipamentos e dispositivos de segurança estão em condições de funcionamento no início de cada serviço.



### AS PRINCIPAIS CAUSAS DE ACIDENTES

Assistiu-se em 2008 a uma melhoria global dos indicadores de segurança com o decréscimo do número total de acidentes bem como em cada uma das tipologias de acidentes.

Não se registaram em 2008 colisões de comboios nem incêndios no material circulante.

A maior parte dos acidentes são causados pelo atravessamento das passagens de nível ou pela intrusão de pessoas na linha, facto que é potenciado pela densidade populacional de muitas zonas por onde passa o comboio.

Os acidentes que envolveram pessoas não autorizadas e utilizadores de passagens de nível vitimaram mortalmente 56 pessoas em 2007 reduzindo-se para 42 em 2008 e feriram gravemente 33 pessoas em 2007 e 39 em 2008. A lamentar, com um voto de pesar, a morte de 3 colaboradores, de 1 passageiro e os 6 feridos graves nos dois acidentes que ocorreram na linha do Tua.

TIPO DE ACIDENTES	2007	2008
Colisões de comboios (incl. obstáculos)	3	0
Descarrilamentos	3	3
Acidentes em passagens de nível (incl. peões)	26	20
Acidentes pessoas por material circulante em movimento (excepto suicídios)	54	49
Incêndios em material circulante	0	0
Outros acidentes	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>73</b>

O modo de condução no sistema ferroviário é distinto da condução no sistema rodoviário. Nos comboios não se verificam os graus de liberdade de condução, como em outros meios de transporte. A condução dos comboios faz-se em função da sinalização e de sistemas de controlo, existindo mecanismos nos próprios comboios que accionam o sistema de frenagem sempre que a velocidade permitida é ultrapassada. A velocidade máxima na circulação varia consoante a linha e o tipo de comboio. O sistema automático de controlo de velocidade é um sistema global de segurança da circulação de comboios que possui duas componentes fundamentais: uma a bordo e outra na infra-estrutura (via férrea). Todo o material motor dispõe do Sistema de Controlo Automático de Velocidade que se encontra sempre em funcionamento. No entanto, existem linhas da rede ferroviária nacional que não possuem este sistema o que impede que este funcione na sua plenitude.

Para garantir o desempenho da função de condução em segurança, todos os maquinistas participam numa acção de formação de cerca de nove meses para estarem habilitados a conduzir um comboio. A acção de formação difere em função do tipo de material motor baseando-se na condução de comboios propriamente dita, no conhecimento da linha, nas especificidades do transporte de passageiros ou de mercadorias e na segurança.

Esta formação inclui ainda procedimentos de segurança para situações de emergência, doença súbita a bordo, incêndio, intrusão na linha e muitas outras.

LA10

**HORAS DE FORMAÇÃO EM SEGURANÇA (CARREIRA DE TRACÇÃO)**  
UNIDADE: Horas

2007  
28.682

2008  
43.206

## REGULAMENTAÇÃO E SEGURANÇA DA CIRCULAÇÃO

Carlos Carvalho // Director

// QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES RELATIVAS À SEGURANÇA NA CIRCULAÇÃO DOS COMBOIOS?

A segurança da circulação assenta num processo técnico complexo, que tem por base a regulamentação técnica de segurança, as características técnicas do material circulante e das infra-estruturas e o interface entre ambas, os procedimentos ligados ao planeamento operacional e à operação, assim como o controlo e o acompanhamento dos tráfegos.

A segurança da circulação desenvolve-se num processo multidisciplinar entre a CP e a REFER, em que os aspectos ligados à segurança da infra-estrutura e do comando da circulação, da responsabilidade da última são determinantes.

O IMTT está na fase final da elaboração do Regulamento de aprovação dos Sistemas de Gestão de Segurança, no qual a CP se irá integrar, com o trabalho que já tem em curso.

// QUAIS AS PRINCIPAIS CAUSAS DE ACIDENTES EM A CP ESTÁ ENVOLVIDA?

Os principais tipos de acidentes são nos atravessamentos de PN's e em colhidas na linha férrea de pessoas não autorizadas. Assim, as causas são, na esmagadora maioria dos casos, de atravessamentos de pessoas estranhas ao caminho-de-ferro.

// MAS HÁ ACIDENTES QUE SÃO DA RESPONSABILIDADE DA CP?

Sim. São, por exemplo, os casos de descarrilamentos, devido ao material circulante ou procedimentos errados de pessoal da CP (minoria) ou colisões em manobras por procedimentos errados de pessoal da CP (minoria).

// EXPLIQUE-NOS O QUE É O SISTEMA DE CONTROLO AUTOMÁTICO DE VELOCIDADE DOS COMBOIOS?

O Sistema de Controlo Automático de Velocidade dos Comboios (CONVEL) tem a função fundamental de impedir, com segurança, que a velocidade dos comboios ultrapasse, em cada instante, e em cada ponto, os valores impostos pelas condições de segurança.

Trata-se de um sistema multidisciplinar, que inclui uma componente embarcada e uma

componente na infra-estrutura. A componente embarcada do sistema recebe a bordo das Unidades Motoras toda a informação correspondente aos aspectos da sinalização lateral, relativa às condições de circulação a respeitar.

Estes dados, tratados em conjunto com os dados próprios do comboio, permitem a supervisão da sua marcha e a afixação da correspondente informação ao maquinista, que a deverá cumprir nas condições indicadas. Se tal não acontecer, será actuada automaticamente a frenagem do comboio, sempre que a segurança o exija.

A instalação do CONVEL encontra-se realizada na totalidade do parque comercial da CP.

Os objectivos principais do sistema consideram-se atingidos e são os seguintes:

- 1 – Melhorar o nível de segurança das circulações, reduzindo de forma drástica a probabilidade de ocorrência de colisões;
- 2 – Melhorar as condições de condução, nomeadamente em situações de fraca visibilidade;
- 3 – Facilitar a fluidificação do tráfego.

### 5.8.3 // SEGURANÇA NO TRABALHO

A CP prevê o desenvolvimento de acções para assegurar que os colaboradores realizem as actividades relacionadas com a circulação dos comboios e as manobras em condições físicas e psíquicas adequadas.

#### CONTROLO DO TRABALHO SOB EFEITO DO ÁLCOOL OU DE SUBSTÂNCIAS ESTUPEFACIENTES OU PSICOTRÓPICAS

A amplitude e a gravidade dos problemas da sociedade ligados ao álcool e ao consumo de estupefacientes e de substâncias psicotrópicas e os riscos que representam para a segurança de pessoas e bens exigiu a adopção de medidas de natureza preventiva e fiscalizadora por parte da CP.

As medidas introduzidas visam garantir que todos os trabalhadores ao serviço da empresa se encontram no pleno uso das suas capacidades, como é seu dever legal, de forma a evitar acidentes. Neste contexto, em 2007, foi aprovado o Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas.

São, prioritariamente, submetidos a controlo da alcoolemia e da toxicologia os colaboradores cujas funções tenham, directa ou indirectamente, maiores implicações na segurança da circulação e envolvam maiores riscos profissionais.

Este regulamento fixa os termos a que deve obedecer a prevenção e o controlo do consumo de bebidas alcoólicas e de substâncias estupefacientes e psicotrópicas na empresa e define:

- // Os procedimentos a adoptar pela hierarquia e pelos serviços especializados para a identificação, acompanhamento e tratamento de doentes alcoólicos e toxicodependentes;
- // Os meios a utilizar no controlo do alcoolismo e da toxicodependência, bem como a aplicação e a localização desses meios;
- // As regras a que fica sujeita a venda de bebidas alcoólicas nas instalações da empresa;
- // A responsabilidade pelas acções 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 acções de formação nesta matéria, tendo decorrido várias acções de sensibilização.

## 5.9// GERIR O RISCO



### 5.9.1 // O PROCESSO DE GESTÃO DO RISCO

As áreas identificadas como de maior risco para a CP são:

#### // PASSAGEIROS

- / Manutenção da obrigação de operar sem as respectivas compensações financeiras;
- / Manutenção dos preços baixos sem compensações financeiras adequadas;
- / Marginalização da CP na operação de transporte de Alta Velocidade.

#### // CARGA

- / Liberalização do mercado;
- / Não cumprimento de regras relativas às condições de transporte e à prestação do trabalho pelos trabalhadores;
- / Evolução do sector de construção de obras públicas.

#### // CONCORRÊNCIA

- / Não harmonização das condições de concorrência com os outros modos de transporte.

#### // FINANCEIRA

- / Acesso ao mercado financeiro decorrente quer dos processos de liberalização das actividades, quer da estrutura financeira da empresa.

#### // MATERIAL

- / Obsolescência do material;
- / Indisponibilidade por avaria, acidente ou deficiência de manutenção.

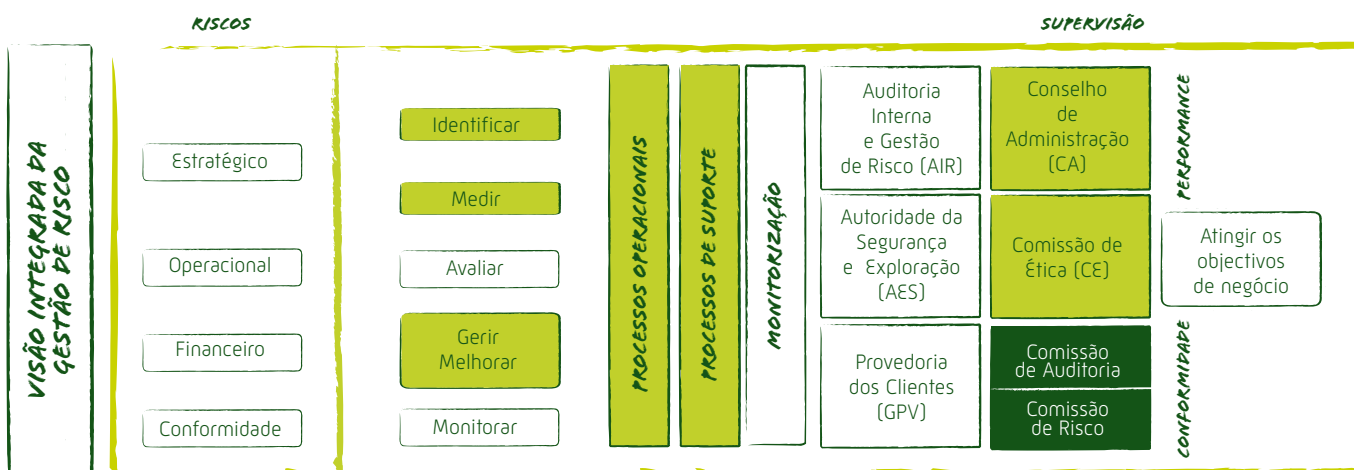
#### // SEGURANÇA

- / Terrorismo;
- / Acidente ferroviário ou catástrofe natural;
- / Falta de segurança de pessoas e bens.

#### // IMAGEM

- / Falta de confiança relativamente ao transporte ferroviário.

Como se pode verificar, os riscos identificados na CP relacionam-se com muitas áreas da empresa e muitas partes interessadas. Por isso, a CP iniciou, no ano de 2007, um processo de identificação sistemática de riscos, de respostas e controlos adequados a cada um deles, com base na metodologia *Enterprise Risk Management - Integrated Framework*.



### 5.9.2 // PRÓXIMOS PASSOS

Como sequência lógica do caminho já percorrido pretende-se agora consolidar o processo de gestão de risco baseado na metodologia ERM-COSOII, em parceria com cada uma das Unidades Organizacionais, que permita avaliar e listar os riscos por ordem de prioridade.

A implementação desta metodologia irá permitir:

- // Fomentar a cultura de gestão de risco empresarial;
- // Adoptar um processo formal de gestão de risco empresarial que garanta que o mesmo é seguido pelos gestores da organização;
- // Consolidar a identificação de riscos feita na primeira fase e avaliá-los em função do seu impacto nos objectivos da CP;
- // Assegurar que as respostas aos riscos identificados são adequadas e eficazes na redução desses riscos para um nível considerado aceitável pelo Conselho de Administração da CP;
- // Orientar a actividade através de adequado planeamento para as áreas de maior risco.

**AUDITORIA INTERNA E GESTÃO DO RISCO**  
**António G. Silva // Director**

“O risco pode ser definido como a combinação da probabilidade de um acontecimento e das suas consequências (ISO/IEC Guide 73)”  
 Existem riscos persistentes, inerentes à estrutura, à actividade da empresa, e riscos emergentes, relacionados com processos novos, novas tecnologias.

Neste momento, estamos na fase de identificação dos riscos persistentes.

Foi escolhida uma metodologia, houve a promoção desta iniciativa, foram fornecidas ferramentas de registo e estamos a realizar reuniões com cada departamento para ajudar na reflexão.

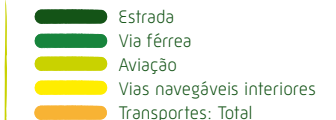
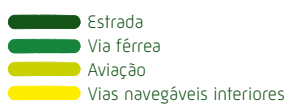
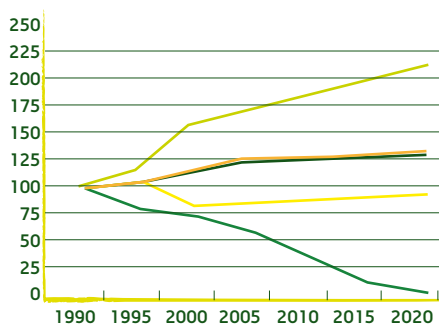
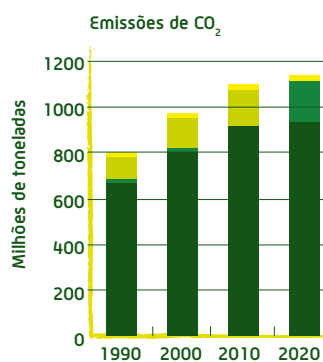
## 5.10// MELHORAR O DESEMPENHO AMBIENTAL



### 5.10.1 // UM MODO DE TRANSPORTE POUCO POLUENTE

Entre 1990 e 2005, na Europa dos 15, as emissões de CO<sub>2</sub> associadas aos transportes aumentaram 26%, mas mais de 90% dessas emissões estão associadas ao sector rodoviário. O transporte ferroviário neste período não só não aumentou as suas emissões como as reduziu, tendência que se espera continuar nos próximos anos.

#### EVOLUÇÃO PREVISTA DE EMISSÕES DE CO<sub>2</sub> DECORRENTES DOS TRANSPORTES, POR MODO (1990=100)



Fonte: Modelo Primes

O sector dos transportes é responsável por 31% do total de energia consumida na UE. Deste valor apenas 3% é imputável ao modo de transporte ferroviário, que para além de ser o que menos consome, tem vindo a diminuir todos os anos 3,5% os consumos de energia associados ao transporte, graças à introdução de medidas e tecnologias ambientalmente mais sustentáveis.

## 5.10.2 // A GESTÃO AMBIENTAL DA CP

A gestão ambiental da CP envolve uma equipa multidisciplinar onde estão representadas todas as Unidades Orgânicas, que tem por missão a identificação de aspectos ambientais significativos, a implementação de medidas e a avaliação da conformidade legal ambiental entre outros.

### EN30

#### TOTAL DE INVESTIMENTOS GASTOS EM PROTECÇÃO AMBIENTAL

UNIDADE: Euros

	2007	2008
Serviços externos de gestão ambiental	7.200	4.000
Pessoal para actividades gerais de gestão ambiental	192.498	206.595
Outros custos de gestão ambiental	n.d.	n.d.
<b>Total</b>	<b>206.046</b>	<b>210.595</b>

O desempenho ambiental da CP foi classificado acima da média (86% contra 80% *Best in Class*) no estudo "Estado de Arte da Sustentabilidade em Portugal" realizado pela Heidrick & Struggles. Em termos globais a valorização da CP foi de 55,1%.

Nota: Não conseguimos apurar "outros custos" e esperamos conseguir para o próximo relatório.

### ORGANIZAÇÃO, QUALIDADE E AMBIENTE

Filipe Ferreira // Responsável Sustentabilidade e Gestão Ambiental

O primeiro compromisso ambiental da CP ocorreu há cerca de 8 anos, com a aprovação da primeira Política Ambiental e Código de Conduta Ambiental, que culminou no desenvolvimento do primeiro Programa Ambiental da CP. Fruto da experiência adquirida, decidimos enveredar por uma abordagem mais estruturada e sistematizada dos aspectos ambientais associados à nossa actividade, que permitisse também o reconhecimento externo. O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) propriamente dito começou a ser pensado em 2006 de acordo com a norma de referência NP EN ISO 14001:2004 (Sistemas de Gestão Ambiental) e começou a ser posto em prática em 2007.

Criámos uma estrutura interna - a "Equipa Multidisciplinar de Ambiente" - que tem pelo menos

um representante ambiental de cada Unidade Orgânica, estando mais representadas as Unidades que apresentam problemáticas mais complexas.

A todos os elementos desta equipa foi ministrada formação específica na área ambiental. Primeiro uma formação genérica, à qual acrescentámos, este ano, duas formações mais aprofundadas ao nível do SGA e de avaliação dos requisitos legais ambientais aplicáveis à nossa actividade. Mais recentemente, a formação nesta área foi dirigida a toda a gestão de topo - queremos que fique claro que a gestão ambiental não é uma actividade à parte, faz parte da gestão global da empresa.

Questões como a identificação de aspectos ambientais significativos, a avaliação da conformidade

legal ambiental, o correcto encaminhamento de resíduos - de que é um exemplo o recente projecto de recolha selectiva no condomínio do Rossio, Santa Apolónia, Campolide e Av. da Republica (Lisboa) - o investimento nas infra-estruturas de apoio por forma a aumentar o seu desempenho ambiental, a redução da intensidade carbónica do transporte de passageiros e mercadorias e a comunicação e contratualização das competências ambientais dos nossos prestadores de serviço são hoje uma realidade na CP.

Neste momento, acabámos de instruir o processo de certificação externa do SGA junto da APCER.

### 5.10.3 // OS DESAFIOS AMBIENTAIS DO SECTOR FERROVIÁRIO

A Agenda Estratégica de Investigação Ferroviária II desenvolvida pelo Conselho Consultivo para a Investigação Ferroviária Europeia (ERRAC) aponta como prioridades para a investigação europeia em relação à energia e ao ambiente os seguintes aspectos:

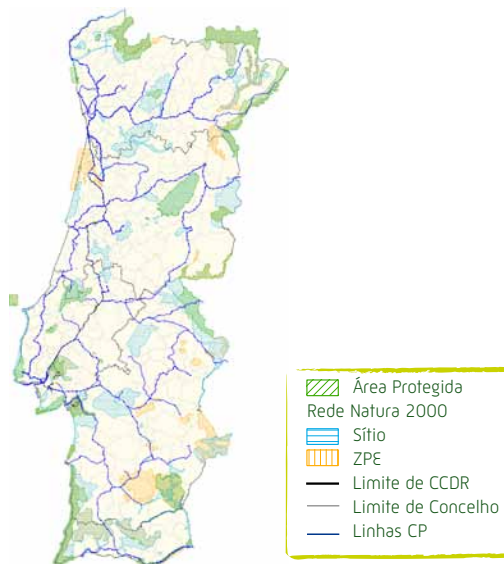
- // Desenvolvimento de material circulante mais leve e silencioso;
- // Desenvolvimento de sistemas de operação de comboios mais eficientes energeticamente;
- // Investigar alternativas para os materiais perigosos usados em todo o material circulante novo e modernizado;
- // Desenvolvimento de modelos de concepção de comboios que permitam obter elevados níveis de reciclabilidade e aumentar a incorporação de material reciclado no fabrico do comboio.

Apesar de, na sua maioria, os aspectos referidos não dependerem tanto da actuação do operador mas mais da iniciativa dos construtores, a CP tem dado o seu contributo para que as prioridades definidas sejam atingidas, colaborando com diversos organismos de que são exemplo a União Internacional dos Caminhos de Ferro (UIC), a Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER) e a The European Rail Industry (UNIFE).

#### DESENVOLVIMENTO DE MATERIAL CIRCULANTE MAIS LEVE E MAIS SILENCIOSO

A preocupação da CP relativa ao ruído provocado pela circulação dos seus comboios verifica-se ao nível dos passageiros (ruído interior) e ao nível da população localizada na proximidade da rede ferroviária. A monitorização deste ruído exterior é matéria cujo tratamento é da competência das câmaras municipais e da REFER, esta última enquanto entidade responsável pela gestão infra-estrutura de transporte que elabora também os respectivos planos de redução de ruído (sem prejuízo da introdução por parte da CP de medidas mitigadoras ao nível do ruído gerado pelo seu material circulante). A este nível a CP especifica limites máximos de ruído nos cadernos de encargos para a aquisição de material circulante.

A CP está também consciente do seu eventual impacto na biodiversidade, uma vez que a rede ferroviária onde opera atravessa zonas que fazem parte da Rede Natura e zonas que são *habitats* de espécies protegidas como a cegonha-preta, o açor, o gato bravo ou o lobo<sup>10</sup>.



#### MEDIDAS DESENVOLVIDAS NESTE ÂMBITO PELA CP

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

Ao nível do material circulante de mercadorias, o processo de substituição dos cepos de ferro dos freios por cepos de material compósito, iniciado no início da década de 90, já se encontra concluído. A introdução deste tipo de cepos permitiu aumentar o bom estado da superfície de rolamento das rodas, diminuindo a rugosidade e os defeitos superficiais das mesmas, contribuindo para uma redução significativa do ruído de rolamento na ordem dos 5 a 8 dB (valores teóricos não confirmados na CP). À medida que a frota de material circulante de passageiros é substituída ou remodelada, são utilizados sistemas que contribuem para a redução do nível de ruído.

Em relação ao efeito sobre a biodiversidade, se considerarmos como regra que numa fonte sonora pontual o nível de pressão sonora diminui 6 dB quando a distância duplica, e considerando o cenário mais negativo a 25m do comboio (90 dB) podemos afirmar que o nível de incomodidade produzido correspondente ao valor mais exigente de 55 dB (áreas sensíveis) se situa entre os 800 e os 1.000m de afastamento face ao comboio.

De notar que temos verificado que este aspecto da diminuição do ruído é cada vez mais uma preocupação dos fornecedores de material circulante da CP, como pode ser documentado na entrevista da Alstom, entidade responsável pela construção dos comboios Alfa Pendular. Esta estratégia é também evidenciada pelas automotoras que circulam na área metropolitana do Porto (UME 3400), da Bombardier Transportation, e que constituem uma das séries de material circulante mais silencioso.

<sup>10</sup>Ver lista completa no capítulo «Dados adicionais sobre o nosso desempenho».



**ALSTOM**

Ângelo Ramalho // Presidente



// DE QUE FORMA UMA EMPRESA CONSTRUTORA DE COMBOIOS PODE CONTRIBUIR PARA O BOM DESEMPENHO AMBIENTAL DE UM OPERADOR?

Desenvolvendo novas tecnologias que se diferenciem em relação às existentes em termos de

redução do consumo de energia, de minimização do ruído e de reciclagem no fim da sua vida útil.

// A ALSTOM REFERE NO SEU SITE QUE JÁ PRODUZ COMBOIOS QUE SÃO RECICLÁVEIS EM 98%. PODIA COMENTAR?

As tecnologias que têm sido por nós usadas permitem já a reciclagem da quase totalidade dos componentes. É natural que à medida que evoluem as tecnologias haja materiais mais sofisticados, mas tendo sempre presente a sua possibilidade de reciclagem.

// A QUESTÃO AMBIENTAL É PARA VOCÊS UM FACTOR DE DIFERENCIAÇÃO?

A questão ambiental é hoje em dia um factor de diferenciação de qualquer empresa que se queira manter num mercado que é cada vez mais exigente. Para nós é esse o caminho. O que nos destaca é o que produzimos e a forma como o produzimos, porque também aí temos preocupações ambientais. A performance tem de ser conseguida mas não a qualquer preço. Fazemos comboios que são mais leves, mais seguros, que consomem menos energia.

**SIEMENS, S.A.**

Manuel Nunes // CEO Mobility Portugal

// DE QUE FORMA UMA EMPRESA CONSTRUTORA DE COMBOIOS PODE CONTRIBUIR PARA O BOM DESEMPENHO AMBIENTAL DE UM OPERADOR?

Ao desenvolvermos soluções de grande atractividade para os passageiros, estamos a criar condições para o sucesso do negócio dos operadores – os nossos Clientes – mas também a promover a transferência modal a favor da ferrovia, com evidentes vantagens para o ambiente.

O equilíbrio ambiental dos produtos durante todo o ciclo de vida, desde o seu desenvolvimento até à reciclagem, é também um imperativo da nossa actividade e que se traduz, por exemplo, na redução dos consumos de energia

e das emissões, passando por um rigoroso cuidado na selecção de tintas, materiais e lubrificantes, tendo sempre soluções atractivas, que permitam aos operadores ganhar a batalha da inversão modal em benefício do modo ferroviário.

A Siemens foi responsável pelo desenvolvimento de algumas das principais tecnologias que têm permitido aos operadores alcançar a máxima eficiência ambiental. Desde o sistema de tracção distribuída nos comboios de alta velocidade, que permite reduzir de forma drástica a factura energética do operador, passando pelos sistemas estáticos ou embarcados de acumulação de energia, que permitem reutilizar a energia recuperada na frenagem para posterior aceleração, reduzindo consumos e emissões de CO<sub>2</sub>.

// A QUESTÃO AMBIENTAL É PARA A SIEMENS UM FACTOR DE DIFERENCIAÇÃO?

A compatibilidade ambiental dos produtos fornecidos é apenas uma das concretizações na nossa Responsabilidade Social e é sem dúvida um factor de diferenciação da Siemens.

Em 2008, as vendas de produtos e soluções do Portefólio Ambiental Siemens representaram aproximadamente 19 mil milhões de euros, cerca de um quarto do total da empresa. Até 2011 o objectivo é alcançar 25 mil milhões de euros e estamos para isso a investir mais de 850 milhões de euros por ano em I&D nesta temática.

## BOMBARDIER TRANSPORTATION

Mário Domingues // Chief Country Representative

// DE QUE FORMA UMA EMPRESA CONSTRUTORA DE COMBOIOS PODE CONTRIBUIR PARA O BOM DESEMPENHO AMBIENTAL DE UM OPERADOR?

A Bombardier Transportation, na sua qualidade de líder mundial na indústria ferroviária de produção de equipamentos e de fornecimento serviços, tem vindo a desenvolver ao longo dos últimos anos produtos e serviços tecnicamente eficientes, que permitem um melhor desempenho ambiental dos operadores, tais como:

// Assistência ao maquinista. Este melhoramento permite ganhos energéticos até 10%;

// Projecto aerodinâmico dos veículos. Este melhoramento permite ganhos energéticos até 12%;

// Eficiência térmica. Este melhoramento permite ganhos até 26%.

// A QUESTÃO AMBIENTAL É PARA A BOMBARDIER UM FACTOR DE DIFERENCIAÇÃO?

Tendo em consideração as enormes alterações que o nosso planeta e o modo de vida das pessoas têm vindo a sofrer, a Bombardier Transportation desenvolveu o conceito de Comboios "ECO4", que tem como objectivos:

// Poupança de energia;

// Optimização da eficiência;

// Criação de valor económico;

// Protecção do ambiente.

O conceito "ECO4":

// Engloba uma gama de soluções de serviços, produtos e tecnologias,

que apresentam o melhor desempenho ao nível ambiental;

// Acrescenta real valor aos comboios e serviços dos nossos clientes, e é concebido no pressuposto de que os novos comboios terão um desempenho o mais eficaz possível;

// Cria um potencial de ganhos de energia que pode ascender a 50%.

A título de exemplo, refira-se que foi com base neste conceito que a Bombardier Transportation desenvolveu o primeiro comboio híbrido, que pode operar tanto em modo diesel, como em modo eléctrico, garantindo significativos ganhos a diversos níveis, uma vez que reduz a utilização do consumo de diesel ao estritamente necessário, com a conseqüente redução do nível de emissões de CO<sub>2</sub> e de partículas.

## DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE OPERAÇÃO DE COMBOIOS MAIS EFICIENTES ENERGETICAMENTE

Actualmente 65% da frota eléctrica da CP utiliza a tecnologia de frenagem por recuperação de energia que, não sendo utilizada a bordo do comboio, é devolvida à rede eléctrica.

Durante o ano de 2008 a utilização de material circulante eléctrico (sem produção de emissões gasosas locais ou directas) com capacidade de regeneração de energia eléctrica permitiu à CP gerar **285.276 GJ**.

Este impacto positivo é demais evidente se considerarmos a dependência externa energética de Portugal.

Só com a utilização desta tecnologia de frenagem por recuperação de energia, com uma taxa média de recuperação útil (energia gerada/absorvida) de 21%, a CP contribui anualmente para a redução dos Gases Causadores de Efeito de Estufa (GEE) em cerca de **36.214 tCO<sub>2</sub>e**.

### EN5

#### ENERGIA ECONOMIZADA

UNIDADE: GJ

	2007	2008
Energia economizada (recuperada)	273.509	285.276

Nota: ver mais informação sobre a frota da CP com recuperação de energia nas páginas 111 e 112

### EN18

#### EMISSÕES DE GEE EVITADAS

UNIDADE: tCO<sub>2</sub>e

	2007	2008
Emissões de GEE* evitadas	34.720	36.214

\* Gases de efeito de estufa

**EN16**

**EMISSIONES DE GEE**

	UNIDADE	2007	2008
Tracção eléctrica	t CO <sub>2</sub> e	161.950	172.558
Tracção diesel	t CO <sub>2</sub> e	77.869	73.081
Tracção passageiros	t CO <sub>2</sub> e	156.919	162.962
Tracção mercadorias	t CO <sub>2</sub> e	82.901	82.676
Tracção passageiros/Pkm	g CO <sub>2</sub> e / Pkm	42,7	42,7
Tracção mercadorias/Tkm	g CO <sub>2</sub> e / Tkm	32,1	32,4
Tracção passageiros/Ck de passageiros	Kg CO <sub>2</sub> e / C.km	5,1	5,2
Tracção mercadorias/Ck de mercadorias	Kg CO <sub>2</sub> e / C.km	10,3	9,9
Serviços complementares de apoio (v.g. instalações, equipamentos de apoio, maquinaria terminais)	t CO <sub>2</sub> e	1.702	843

Tendo em conta que as emissões de CO<sub>2</sub> por quilómetro-passageiro emitidas por um automóvel – considerando os mais eficientes – são de cerca de 100 g, as emissões verificadas para os comboios da CP, mesmo assim são de menos de metade (42,7 g em 2008).

**EN16**

**POTENCIAL DE EMISSIONES DE GEE**

	UNIDADE	2007	2008
Equipamentos móveis de refrigeração e de ar condicionado e bombas de calor			
R22 (CHF2Cl)	t CO <sub>2</sub> e	759	591
R134a(CH2FCF3)	t CO <sub>2</sub> e	2.837	2.627
R407c	t CO <sub>2</sub> e	740	674
Relação fluido adicionado / Quantidade de fluido instalado			
R22 (CHF2Cl)	%	20	16
R134a (CH2FCF3)	%	15	14
R407c	%	8	7

Nota: A utilização dos fluidos refrigerantes nos equipamentos móveis de refrigeração e de ar condicionado e bombas de calor também contribui para as emissões de GEE. Não foi possível quantificar as emissões reais destes fluidos, assim, os valores acima indicados correspondem às quantidades adquiridas nos anos de 2007 e de 2008 e não a fugas destas substâncias, dado que algumas aquisições (p/ex. R22) foram efectuadas para stock, tendo em atenção a futura proibição de comercialização do gás (01-01-2010).

Para melhorar o seu desempenho energético, a CP tem trabalhado no sentido de:

- // Introduzir métodos de condução aperfeiçoados - “**Condução Verde**”, tendo sido criado um manual e dada formação nesta matéria a todos os maquinistas;
- // Melhorar o perfil aerodinâmico do material circulante;
- // Optimizar a capacidade do material circulante de modo a obter o menor consumo de energia, por passageiro ou por tonelada transportada;
- // Aumentar a operação ferroviária com tracção eléctrica, em substituição da tracção diesel, nas viagens que incluam troços entretanto electrificados, nomeadamente ramais ferroviários;
- // Adoptar limites para as emissões dos gases de escape dos motores de tracção diesel, a adquirir ou a remotorizar;
- // Utilizar gásóleo com baixo teor de enxofre;
- // Reduzir a massa dos veículos;
- // Reduzir o consumo de energia a bordo;
- // Implementar tecnologias de frenagem por recuperação de energia (implementado na CP desde 1992 na linha de Sintra).



### OUTRAS MEDIDAS DO ÂMBITO DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

- // O modo *standby* nos comboios UME 3400: mantém o sistema de ar-condicionado em modo reduzido e desliga a iluminação interior.
- // Aquando da substituição de equipamentos de iluminação no âmbito da manutenção e conservação de instalações foram utilizados equipamentos com balastros electrónicos mais eficientes.
- // Aquando da aquisição de novos equipamentos de ar condicionado para instalações, são escolhidos equipamentos *Inverter*, que reduzem significativamente o consumo de energia.
- // Passou a ser desligado o equipamento de ar condicionado e ventilação do edifício sede da CP Lisboa durante a noite e fins-de-semana, de forma automática, permitindo uma redução considerável nos consumos de energia no edifício.
- // Substituíram-se composições formadas por máquina e carruagem por material automotor, reduzindo o consumo energético, especialmente o consumo associado às manobras.
- // Promoveu-se a reformulação do serviço urbano Barreiro/P. Sado, introduzindo material eléctrico da série UQE 3300/3400, a partir de 14 de Dezembro de 2008, em sequência da electrificação do troço Barreiro-Pinhal Novo.
- // Introduziram-se os comboios UDD's 450 no ramal da Lousã, permitindo efectuar comboios com unidade simples, em substituição de alguns comboios efectuados por ALLAN's 350 em dupla e tripla tracção.
- // Eliminaram-se “Estrangulamentos da Infra-estrutura” [*Missing Links*] permitindo o aumento da operação ferroviária com tracção eléctrica. Foram electrificados os seguintes Ramais:
  - / Lourical;
  - / Fornos de Algodres;
  - / Praias do Ribatejo;
  - / CELTEJO;
  - / PATRIMART;
  - / FIAF.

### DESENVOLVIMENTO DE MODELOS PARA AUMENTAR OS ÍNDICES DE RECICLAGEM

A CP tem um sistema global de gestão de resíduos, em função do qual cada Unidade de Negócio participa à CP Serviços a existência do resíduo. Esta faz a sua gestão e encaminhamento para o destino ambiental adequado através de um operador licenciado. O processo só é encerrado após a recepção de uma cópia da guia de acompanhamento do resíduo e efectuado o seu registo electrónico.

Em relação ao material circulante em fim de vida está previsto o desmantelamento e uma rigorosa separação dos componentes de modo a garantir o seu encaminhamento para destino ambientalmente adequado, visando sempre que possível a sua valorização e o seu acondicionamento temporário em condições ambientais apropriadas, ou seja, reduzindo a poluição. Este aspecto será no futuro cada vez mais relevante, uma vez que hoje em dia os comboios são construídos tendo em atenção o seu fim de vida útil.

Todos os operadores de gestão de resíduos que trabalham com a CP estão licenciados para o tipo de actividade que exercem. Para promover de forma mais eficiente a recolha selectiva e a reciclagem dos resíduos sólidos urbanos ou equiparados, no final de 2008, iniciou-se também a recolha selectiva de papel na sede da empresa, no Rossio em Lisboa.

## EN22

## QUANTIDADE TOTAL DE RESÍDUOS

UNIDADE: Toneladas

	2007	2008
Outros óleos de motores, transmissões e lubrificação	0	2,53
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados	0	0,25
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água	16,7	0
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água	0,64	105,58
Outros solventes e misturas de solventes halogenados	0,11	0,11
Embalagens de papel e cartão	0	1,92
Embalagens de plástico	0,03	0,02
Embalagens de metal	4,26	3,02
Misturas de embalagens	1,527	0
Embalagens de vidro	0,16	0
Embalagens contendo ou contaminadas por resíduos de substâncias perigosas	0,016	0,016
Absorventes, materiais filtrantes, panos de limpeza e vestuário de protecção, contaminados por substâncias perigosas	0,018	0,018
Pastilhas de travões sem amianto	0	1,5
Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)	368,27	195,47
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	0,64	0,665
Produtos químicos de laboratório contendo ou compostos por substâncias perigosas, incluindo misturas de produtos químicos de laboratório	0,6	0
Acumuladores de chumbo	20,51	37,2
Outras pilhas e acumuladores	0	0
Ferro e aço	177,17	100,49
Carvão activado usado	0	0,338
Papel e cartão	48,847	23,45
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso	6,16	4,04
Madeira	5,19	18,3
Metais ferrosos	0	17,9
Resíduos biodegradáveis	0,52	0
Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos	3,72	17,38
Monstros	0,8	0,6
"Resíduos de higiene"	0,161	0,106
<b>TOTAL</b>	<b>656,05</b>	<b>375,29</b>

Para além destas medidas e do nível da manutenção dos comboios, há o cuidado de garantir que o abastecimento e a lavagem dos comboios são executados em locais apropriados, tendo a CP investido numa correcta impermeabilização dos solos e em sistemas de recolha e tratamento dos contaminantes recolhidos, garantindo o seu correcto encaminhamento.

Em caso de incidente, a CP possui procedimentos, meios humanos e meios materiais de actuação adequados a cada situação, nomeadamente no que se refere ao transporte e acondicionamento temporário de mercadorias perigosas.

No que respeita a situações de emergência nas instalações, relacionadas com incêndios, derrames acidentais, explosões, sismos e outros, a CP dispõe de um Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência em Instalações que institui as actividades necessárias para a prevenção e resposta as estas situações.

Do procedimento fazem parte:

- // Identificação de cenários de emergência;
- // Fichas de resposta a cenários de emergência associados a aspectos ambientais relacionados com situações de risco;
- // Actividades destinadas a promover uma maior eficácia de actuação em situações de emergência;
- // Critérios a respeitar na operacionalização de simulacros.

#### 5.10.4 // PARA BREVE A CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL

É compromisso do actual Conselho de Administração da CP a obtenção da certificação do sistema de gestão ambiental pela norma ISO: 14001 até 2010.

Este processo de certificação representa para a CP uma enorme mais-valia, porque possibilita ao nível interno:

- // Redução de custos - diminuição de desperdícios de recursos naturais;
- // Melhoría na organização interna e do funcionamento da empresa a vários níveis;
- // Definição clara de responsabilidades;
- // Melhoría no domínio das relações públicas e marketing;
- // Prevenir a ocorrência de acidentes ambientais;
- // Mudança de atitude e envolvimento dos colaboradores;
- // Prémios de seguros mais baixos.

E ao nível externo:

- // Melhoría da imagem da empresa nos actuais e potenciais clientes;
- // Aumento da satisfação dos clientes em termos ambientais (por exemplo, menor pegada ecológica);
- // Vantagens de imagem, face aos concorrentes não certificados;
- // Melhor relação com população local, autoridades, clientes e fornecedores;
- // Influência junto de fornecedores para adopção de melhores práticas ambientais;
- // Minimização do impacto ambiental das actividades.

O sistema de gestão ambiental utiliza uma abordagem PDCA (planear, executar, verificar e actuar) para que todos os aspectos ambientais sejam sistematicamente identificados, controlados e monitorizados, tendo em vista a melhoria do desempenho ambiental da empresa, a minimização dos impactos ambientais associados à actividade e o cumprimento legal dos requisitos legais associados aos aspectos ambientais.

Em suma, a CP pretende com este sistema de gestão desenvolver uma cultura ambiental integrada e articulada nos sistemas de gestão da organização.

#### 5.10.5 // O RECURSO ÀS NOVAS TECNOLOGIAS PARA REDUZIR A PEGADA ECOLÓGICA



Em 2008, a CP introduziu a bilhética sem contacto que permite que bilhetes em papel sejam substituídos por um único bilhete electrónico. Esse bilhete pode ser carregado pelos clientes, em máquinas automáticas, no multibanco e, brevemente, através da internet.

Já desde há alguns anos é possível comprar bilhetes para os comboios Alfa Pendular e Intercidades através do *site* CP na internet.

Para que o consumo de papel não seja simplesmente transferido do operador para o utilizador, existe a opção do bilhete ser enviado através de uma mensagem SMS para o telemóvel do cliente que, para validação, só tem de a mostrar ao revisor durante a viagem juntamente com um documento de identificação.

## 5.11 // PROMOVER A INTERMODALIDADE / CO-MODALIDADE



A intermodalidade – a articulação eficiente e eficaz entre os diversos modos de transporte – é um eixo de actuação determinante para se alcançar uma mobilidade sustentável. Promover a intermodalidade/co-modalidade implica trabalhar em várias vertentes, nomeadamente:

- // Desenvolver uma rede integrada entre os diversos modos de transporte;
- // Articular horários;
- // Promover um sistema de bilhética ajustado ao uso do mesmo título nos diferentes modos de transporte colectivo disponíveis.

Por outras palavras, num contexto intermodal, o papel central é do cliente, que terá apenas de conhecer a rede e as condições de utilização globais e escolher em cada momento do seu percurso o modo de transporte mais eficiente.

A promoção da intermodalidade não pode pois ser conseguida de forma eficaz por um modo de transporte isoladamente.

Exige concertação e diálogo entre todos os operadores mas, sobretudo, exige a intervenção do Estado, que tem um papel crucial na comunicação e implementação de iniciativas. Por essa razão, aguarda-se com grande expectativa a actuação das Autoridades Metropolitanas de Transportes de Lisboa e Porto, recentemente criadas, de cuja missão faz parte “promover os mecanismos de articulação entre os diversos operadores de transporte público, de forma a incrementar a interoperabilidade e a intermodalidade”.

Pelo seu lado, a CP tem realizado várias iniciativas como a colocação de mapas dos percursos com indicação das ligações aos outros modos de transporte nos comboios urbanos ou a informação relativa ao contacto com os táxis a partir do comboio e a possibilidade de aluguer de automóvel (parceria com a Avis) no caso dos comboios Alfa Pendular e Intercidades.

Estão asseguradas interfaces com os outros modos de transporte nas principais cidades. Para melhorar esta articulação, em parceria com a REFER, são desenvolvidos esforços para melhoria das infra-estruturas, em especial no sentido de se aumentar o número de lugares nos parques de estacionamento junto às estações com tarifas vantajosas para os clientes do modo ferroviário. São também efectuados contactos com os municípios e os operadores de transporte rodoviários com vista ao reatamento dos seus serviços sobre as estações conjugando-os com os horários dos comboios da CP. Outro dos projectos consistiu na integração com os outros sistemas de bilhética como o “Andante” no Porto e o “Lisboa Viva” e “Viva Viagem” em Lisboa.

### 5.11.1 // INAUGURAÇÃO DO PRIMEIRO CENTRO DA MOBILIDADE DO PAÍS

Este centro localizado no Porto na Estação de Porto-São Bento tem subjacente um conceito inovador: a disponibilização de diversas soluções de mobilidade num mesmo espaço físico.

O Centro de Mobilidade (CM), com base num atendimento presencial, possibilita a obtenção de informação e/ou aquisição de quaisquer produtos/serviços sejam eles CP, STCP, Metro do Porto ou Andante em função das necessidades de mobilidade de cada cliente.

A criação deste serviço de proximidade com o público é determinante para tornar visível o espírito de complementaridade dos transportes públicos e a diversidade da oferta, mas sobretudo (de acordo com estudos efectuados) porque o atendimento personalizado presencial continua a ser o ponto de contacto preferencial dos clientes com as empresas.

Para garantir a eficiência deste serviço, a CP dotou o Centro de Mobilidade com um sistema que permite gerir as filas de espera, os recursos humanos necessários e a qualidade do serviço fornecendo dados estatísticos fiáveis para o processo de tomada de decisão.

Ao mesmo tempo, estão a ser efectuados fortes investimentos nas áreas das tecnologias de informação: internet, *call center* e máquinas de venda automática.



### 5.11.2 // TRANSPORTE GRATUITO DE BICICLETAS



Em Setembro de 2008, na Semana da Mobilidade, a CP passou a permitir o transporte gratuito de bicicletas sem restrição de horário nos serviços urbanos e regionais. Esta medida ajudou a CP a reforçar o seu posicionamento como transporte amigo do ambiente, alicerçado na complementaridade entre modos de transporte.

### 5.11.3 // DIALOGAR COM AS OUTRAS PARTES INTERESSADAS

O diálogo com as câmaras municipais e outras entidades representativas das regiões desempenha um papel fundamental na implantação da intermodalidade, por estas terem uma visão global da actuação de cada modo de transporte e das necessidades dos seus habitantes e poderem desempenhar um papel vital na promoção da necessária articulação entre os diferentes modos.

Através de cada Unidade de Negócio e mesmo através do Centro Corporativo, a CP desenvolve esforços para acompanhar as iniciativas desenvolvidas por estas entidades como é exemplo o caso da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, com sede em Tomar, e que agrupa onze concelhos.



## COMUNIDADE INTERMUNICIPAL DO MÉDIO TEJO (CUMT)

Paula Remédios

// EM QUE CONTEXTO SURGE O PROJECTO DE MOBILIDADE DA COMUNIDADE INTERMUNICIPAL DO MÉDIO TEJO?

As alterações verificadas ao nível da realidade sócio-demográfica e urbanística, bem como os incrementos ocorridos na utilização do transporte individual conduziram à decisão de elaborar um Estudo de Mobilidade e Sistema de Transportes para os concelhos do Médio Tejo.

Este estudo identificou como um dos problemas mais prementes ao nível do sistema de transportes da região, a deficiente interligação entre os diversos serviços de transporte, propondo intervenções no sentido de promover uma efectiva integração física, lógica e tarifária dos mesmos.

Surgiu, assim, a necessidade de reunir os diversos intervenientes do sistema de transportes e constituir uma estrutura de reflexão e debate das questões relativas às condições de mobilidade da região, para que se pudessem atingir consensos e definir medidas concretas de actuação com vista ao favorecimento da intermodalidade nos transportes no Médio Tejo. Neste contexto, foram encetadas diligências, junto do Instituto

de Mobilidade e Transportes Terrestres (IMTT), com vista à discussão da pertinência e viabilidade de implementação das propostas do Estudo de Mobilidade para o Médio Tejo, tendo-se constatado a disponibilidade e interesse do IMTT para o acompanhamento do projecto.

Foram, também, realizadas diversas reuniões de trabalho, com os técnicos e responsáveis das câmaras municipais e com os principais operadores de transporte da região, com vista ao estabelecimento de consensos e prioridades de actuação para a intervenção ao nível do sistema de transportes.

// QUAL A AVALIAÇÃO QUE FAZ DA RELAÇÃO ESTABELECIDA COM A CP E DO SEU CONTRIBUTO PARA O PROJECTO?

Dos contactos estabelecidos com a CP, foi, desde a primeira hora, manifestada a disponibilidade para a colaboração no projecto. A CIMT considera a participação da CP de elevada importância para o bom desenvolvimento do projecto, tendo sido bastante proveitosos os contributos até agora recebidos, em termos de reflexão e debate, nas reuniões de trabalho havidas.

## COMISSÃO DE UTENTES

LINHA DE SINTRA

Rui Ramos // Mário Condessa



Rui Ramos

Na modernização foram feitas estações novas: Sete Rios e Oriente que são muito bonitas, mas

não protegem as pessoas do rigor das intempéries.

Os “cubos” que há na estação da Amadora foram fruto da nossa intervenção, aquilo era terrível.

Devia ser feito um estudo da globalidade da linha de Sintra para garantir o conforto na linha.

Para além do diálogo com as câmaras e com as associações de clientes desenvolvem-se contactos e parcerias com os outros operadores de transporte através das diferentes Unidades de Negócio CP.

### 5.11.4 // EDUCAR PARA A INTERMODALIDADE

No âmbito das comemorações da Semana Europeia da Mobilidade 2007, a CP, em conjunto com os outros membros do TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE (CP Porto, STCP e Metro do Porto) - organizou uma viagem ao Museu do Carro Eléctrico com um grupo de 46 crianças do ensino pré-escolar. A viagem teve como objectivo incentivar os mais pequenos e, através destes, os seus encarregados de educação, a conhecer a rede intermodal de transportes do Porto, bem como a demonstrar a facilidade de chegar de um ponto a outro da cidade, deslocando-se nos transportes colectivos.

## 5.12// SENSIBILIZAR PARA AS QUESTÕES AMBIENTAIS



### 5.12.1 // TORNAR VISÍVEIS AS VANTAGENS DA UTILIZAÇÃO DO COMBOIO



Apesar das vantagens do comboio, em comparação com a generalidade dos outros modos de transporte, irem muito para além do impacte ambiental quando são tidos em conta todos os custos externos gerados pelo transporte, essa realidade ainda não é percebida pelos cidadãos em geral e pelos clientes do transporte público em particular.

Para sensibilizar os cidadãos e clientes, a CP criou, em parceria com o Departamento de Transportes, Energia e Ambiente do Instituto Superior Técnico, um simulador acessível no seu *website* através do qual, para percursos urbanos e de longo curso, é possível contabilizar as vantagens ambientais da utilização do comboio em relação ao automóvel.

O simulador efectua a comparação do transporte individual versus comboio em Consumo de Energia Global (ciclo de vida do combustível: produção e utilização); Emissão Global de CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono); Emissão Local de CO (monóxido de carbono); Emissão Local de PM (partículas), Custo e Tempos Médios de Viagem.

Quando os custos ambientais forem internalizados pelos diferentes modos de transporte isso representa para a CP - Comboios de Portugal uma mais-valia, pois é o modo que comparativamente apresenta o menor custo externo por passageiro-quilómetro (PK).

Com a aplicação de uma taxação a todos os modo de transporte que internalize os custos externos ou externalidades negativas dos transportes, a empresa tem aqui uma oportunidade.

## 5.12.2 // PROMOVER A MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

A Semana Europeia da Mobilidade 2008 teve como tema "Ar limpo para todos", com o objectivo de consciencializar os cidadãos para as vantagens da utilização do transporte público, nomeadamente o comboio, por se tratar de um meio menos poluente, mais económico e também mais seguro.

A CP participou naturalmente com diversas acções nos *media* e nas cidades servidas pelo comboio.

Através da imprensa e da rádio foram divulgados anúncios e *spots* publicitários para fomentar a utilização do comboio, demonstrando a vantagem ambiental que decorre da sua utilização.

Foram também desenvolvidas acções junto das populações como a tenda Andante, instalada no Porto, na Avenida dos Aliados com várias actividades ao longo desta semana.

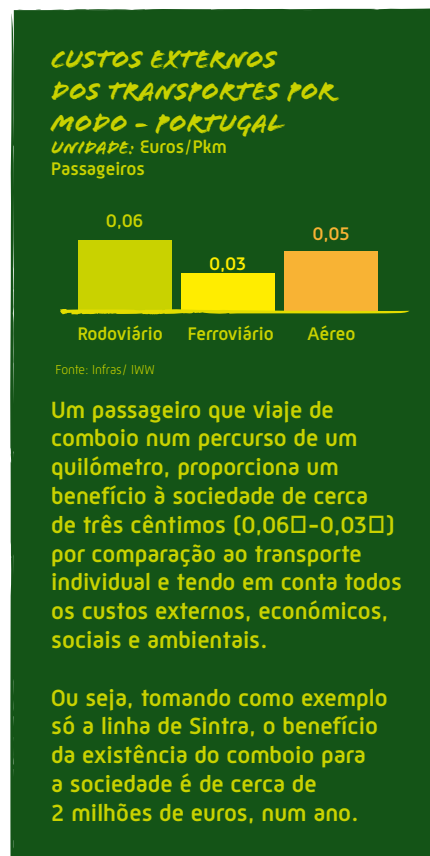
Para estimular a substituição do transporte individual pelo transporte público, sobretudo nos jovens, a CP integra a Acção **Lisboa by Night**, promovida pelo MOPTC, que reforça a oferta de transporte público, nas noites de sexta-feira, sábados e vésperas de feriados, abrangendo as zonas de diversão nocturna da cidade de Lisboa.

## 5.12.3 // COMBOIO DO AMBIENTE "POUPE A TERRA... POUPE A TERRA"

Resultante de uma parceria entre a CP e a Liga para a Protecção da Natureza (LPN), a iniciativa **Comboio do Ambiente** já vai na 6.ª edição. Em 2007, o tema foi as alterações climáticas e o comboio não poderia ser um meio mais adequado para falar nesta temática.

Com o mote "Poupe a Terra... Poupe a Terra...", viajaram no comboio com destino à cidade de Évora convidados de áreas científicas ligados à problemática da ecologia e do ambiente, cerca de uma centena de crianças de escolas do ensino básico de Telheiras (Lisboa), Almada e Vendas Novas acompanhados pelos seus professores.

Em 2008 "O Comboio e o Planeta Terra" foi o tema escolhido para ser abordado durante um dia com várias matérias associadas à Mobilidade e às Cidades Sustentáveis. O evento iniciou-se com uma viagem de comboio entre Porto-São Bento e Aveiro e contou com a participação de vários convidados especialistas nas áreas do ambiente e cerca de 150 estudantes de escolas do ensino secundário de Matosinhos, Porto e Aveiro, além de 18 alunos do ensino básico de uma escola de Évora, acompanhados dos respectivos docentes.



## 5.12.4 // CP ESCOLAS - SENSIBILIZAR PARA AS VANTAGENS DO COMBOIO

O projecto "CP Escolas" é desenvolvido por elementos da Unidade de Negócio da CP Lisboa que se deslocam a escolas para efectuar sessões educativas, em sala de aula, sobre o comboio e o transporte na área metropolitana de Lisboa. Em 2007, efectuaram-se 16 sessões de apresentação, em diferentes escolas das linhas de Cascais e de Sintra e foram estabelecidos contactos com 650 crianças, que puderam experimentar o serviço da CP Lisboa, para assim assimilarem melhor as ideias transmitidas.

## 5.13 // PARTICIPAR NA VIDA DA COMUNIDADE



Para além do apoio que é dado através de parcerias e ajustando os serviços em função das necessidades específicas das comunidades, a CP tem realizado um conjunto de acções cujo objectivo é contribuir para a educação e melhoria da qualidade de vida das crianças que vivem em zonas carenciadas.

### 5.13.1 // O EXEMPLO DA LINHA DE SINTRA

O projecto PSP/CP «Um Amigo Hoje...Um Futuro Amanhã», tal como o nome indica, surgiu de uma parceria entre a CP e a PSP com o objectivo de apoiar os jovens de risco oriundos dos bairros limítrofes da linha de Sintra, em particular a Cova da Moura, o Bairro 6 de Maio e o Casal da Boba.

No âmbito deste projecto e durante ano de 2008, foram organizadas cerca de 50 actividades que envolveram 600 jovens, a quem foram oferecidas viagens de comboio para participar em acções de carácter cultural e cívico, tendo, na sua grande maioria, feito deslocações ao Teatro São Carlos e ao Coliseu de Lisboa para assistirem a peças de teatro e espectáculos de ópera.

No Verão, aproveitando o calor e a facilidade de acesso por comboio às praias, a CP Lisboa ofereceu a 700 jovens deslocações para as praias de Santo Amaro e do Estoril, num conjunto de 19 viagens que envolveram a Associação Moinho da Juventude e o Centro Infantil Associação São Gerardo, na Cova da Moura.

Este projecto, para além de apoiar a comunidade, tem também como finalidade criar laços de afectividade entre os jovens e o comboio.

### 5.13.2 // DISPONIBILIZAÇÃO DE TRANSPORTE PARA APOIO COMUNITÁRIO

São muitos os pedidos que chegam todos os anos à CP para fornecimento de transporte gratuito a crianças carenciadas, escolas e outras instituições. Nesse contexto, a CP ofereceu no período de 2007/2008 transporte a 4.500 crianças e a 470 adultos.

### 5.13.3 // DIVULGAÇÃO DE GRANDES CAUSAS

Pelas estações e pelos comboios da CP passam todos os dias milhares de pessoas, o que os torna locais de excelência para divulgar causas de interesse comum.

São exemplos de vários projectos que a CP tem vindo a apoiar:

## DISTRIBUIÇÃO AOS PASSAGEIROS DE 50 MIL JORNAIS "ESTAR VIVO COM LEUCEMIA"

A CP e diversas entidades, como sociedades médicas e científicas, associações de doentes e a Novartis Oncology, uniram-se para fazer uma campanha informativa junto da população, alertando para o facto de a leucemia hoje já não ser uma "sentença de morte" ou uma "doença fatal", pois em muitos casos tem cura ou pode ser controlada. Da parceria resultou um mini-jornal informativo para a população que foi distribuído nos dias 2 e 3 de Julho de 2008 em diversas estações e comboios pelo país.

## COMBOIO DO PIRILAMPO MÁGICO

Em 2007, a CP associou-se à iniciativa da FENACERCI (Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social), cuja receita reverte a favor do desenvolvimento de acções de integração na sociedade das pessoas com deficiência mental e multideficiências.

O apoio consistiu na decoração de uma carruagem promocional alusiva ao Pirilampo Mágico com materiais executados por pessoas com deficiência e com informação alusiva à campanha, que circulou por todo o país nos eixos dos comboios regulares do serviço de Longo Curso Lisboa/Porto e Lisboa/Faro. Nestes percursos foram transportadas crianças de várias Cercis, tendo havido animação a bordo.

Também a CP Lisboa se associou a esta iniciativa em 2007 e 2008, através da cedência de espaço em diversas estações por ela geridas para venda dos Pirilampos.

## EXPRESSO DAS NAÇÕES

No âmbito do Ano Europeu do Diálogo Intercultural, a CP associou-se ao "Expresso das Nações" uma iniciativa que envolveu 120 jovens de 17 nacionalidades, entre os 14 e os 17 anos, que percorreram o país de comboio e de veleiro, durante uma semana. A iniciativa inédita teve o propósito de incentivar o diálogo intercultural através da convivência, com base no conceito de fazer do comboio e do veleiro o lar destes jovens. Durante este período, acompanhados por monitores, o grupo teve a oportunidade de participar em diversas actividades lúdicas, visitas turísticas, debates, jogos e animação cultural, em conjunto com grupos locais de jovens.

Foram realizados **Comboios da Solidariedade** em 2007 e 2008:

- // O primeiro, em cooperação com o Governo Civil de Santarém e a Associação Portuguesa dos Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM), no percurso Santarém-Castelo Branco levou a bordo 400 participantes, utentes de vários Centros de Recuperação Infantil do distrito de Santarém.
- // O segundo, em parceria com a AXA, transportou para o "Festival de Solidariedade", que se realizou no estádio de Braga, 14 Instituições de Solidariedade (crianças, jovens e adultos).

### 5.13.4 // COLABORADORES SOLIDÁRIOS

Há 14 anos que existe na CP, na REFER e nas empresas participadas da CP, o Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue (Sangfer), composto por cerca de 3.000 colaboradores. Em 2008, e no âmbito do seu aniversário, os membros do grupo organizaram uma acção de recolha que abrangeu quatro núcleos: Entroncamento, Lisboa-Santa Apolónia, Porto-Campanhã e Aveiro.

### 5.13.5 – APOIO À CULTURA

A CP, à semelhança de outros modos de transporte, celebrou um protocolo com o Ministério da Cultura com o intuito de ceder espaços publicitários da empresa em meios e suportes de comunicação, nomeadamente nas molduras existentes nos comboios, para a divulgação de iniciativas de índole cultural.

Segundo o protocolo, o Ministério da Cultura compromete-se, por seu turno, a anunciar a CP como seu parceiro institucional e mecenas, nos materiais gráficos produzidos e publicitados nos seus espaços, bem como no sítio da internet, referindo, sempre que possível, uma mensagem com incentivo à utilização do transporte ferroviário.

A CP considera este acordo muito importante porque está em sintonia com uma prática da empresa no apoio e divulgação de eventos culturais e de estímulo a actividades como a leitura no interior dos próprios comboios durante as viagens.

Entre outros exemplos de promoção cultural contam-se o apoio ao “Festival Internacional de Caricatura” com cedência de espaço na estação de Porto-São Bento para exposição de trabalhos, a parceria com o Clube de Poesia de Barcelos, no âmbito da qual foram lidos poemas nos comboios e o **Comboio da Magia** que celebrou o lançamento do último livro de Harry Potter.

Tal como neste último caso, no qual o transporte ferroviário tem sempre um lugar de destaque, a CP criou um comboio especial para uma viagem inédita, do Porto até Lisboa, que consistiu em recriar em duas carruagens Intercidades o comboio dos livros de J. K. Rowling, criadora de Harry Potter. Esta viagem contou com a presença de crianças de escolas do Porto que puderam assistir a vários momentos de magia proporcionados por alguns dos personagens mágicos dos livros de Harry Potter.

Ainda no âmbito da promoção da leitura, os comboios da CP Porto serviram de palco a uma iniciativa que se prolongou até ao início de 2009. Intitulada **Conto de Comboio**, esta iniciativa contemplava a leitura de contos, poemas e noticiário por um grupo de quatro actores, todos os dias úteis entre as estações de Porto-São Bento, Lousado, Vila das Aves, Valongo e Espinho.



# OS NOSSOS COMPROMISSOS

6.1 // OS NOSSOS COMPROMISSOS



COMBOIOS DE PORTUGAL

	Ícone	Objectivo	Compromisso	Data
SOCIAL		Incrementar o conhecimento interno do Código de Ética	Desenvolver acções de sensibilização / formação	2010
		Aumentar a transparência e o diálogo	Divulgar resultados do inquérito de satisfação dos colaboradores	2010
		Aumentar o envolvimento e a sensibilização dos sindicatos	Realizar acções de sensibilização sobre os temas chave para o desenvolvimento da empresa	2010
		Aumentar os níveis de segurança na linha de Sintra	Colocar dispositivos de acesso condicionado à estação em pelo menos 50% das estações da linha de Sintra	2010
		Aumentar a transparência	Divulgar os resultados do inquérito de satisfação dos clientes	2009
		Aumentar a transparência	Divulgar carta de compromisso com o cliente	2010
		Melhorar o acesso à informação	Divulgar os direitos dos passageiros	2010
		Melhorar o desempenho em cada viagem	Melhorar o grau de fiabilidade dos comboios (regularidade e pontualidade)	2010
		Melhorar o acesso à informação	Transpor para áudio informação constante no site da CP	2010
AMBIENTAL		Melhorar a gestão ambiental	Obter a certificação do sistema de gestão ambiental de acordo com a norma ISO 14001: 2004 para a totalidade da empresa	2010
		Diminuir o impacto do ruído	Realizar medições de ruído nos terminais ferroviários de mercadorias	2010
		Aumentar a eficiência energética	Submeter todo o material circulante a auditoria energética	2009
		Aumentar a eficiência energética	Aplicar a prática de "Condução Verde" a todas as Unidades de Negócio	2010
		Aumentar a eficiência energética	Submeter os edifícios a auditorias energéticas	2010
		Melhorar a gestão dos resíduos	Identificar as redes de drenagem de águas residuais	2010
ECONÓMICO		Racionalizar os consumos internos	Realizar uma campanha de sensibilização interna para o uso racional da água, energia e papel	2010
		Melhorar o conhecimento do contexto	Realizar inquérito às deslocações dos colaboradores	2009
		Aumentar a rentabilidade	Contratualizar com a REFER níveis de serviço que garantam aumentos de qualidade para o cliente	2010
		Aumentar a eficiência	Contratualizar internamente entre as unidades prestadoras de serviços e as Unidades de Negócio, os níveis de serviço (SLA)	2010
		Melhorar o desempenho	Contratualizar com o Estado a prestação das obrigações de Serviço Público de transporte	2010
		Aumentar a sustentabilidade	Criar a CP Carga, SA	2009
		Contribuir para aumentar o uso transportes públicos	Aumentar em 3% os passageiros transportados, por referência a 2008	2010



Social



Ambiental



Económico



Equipa

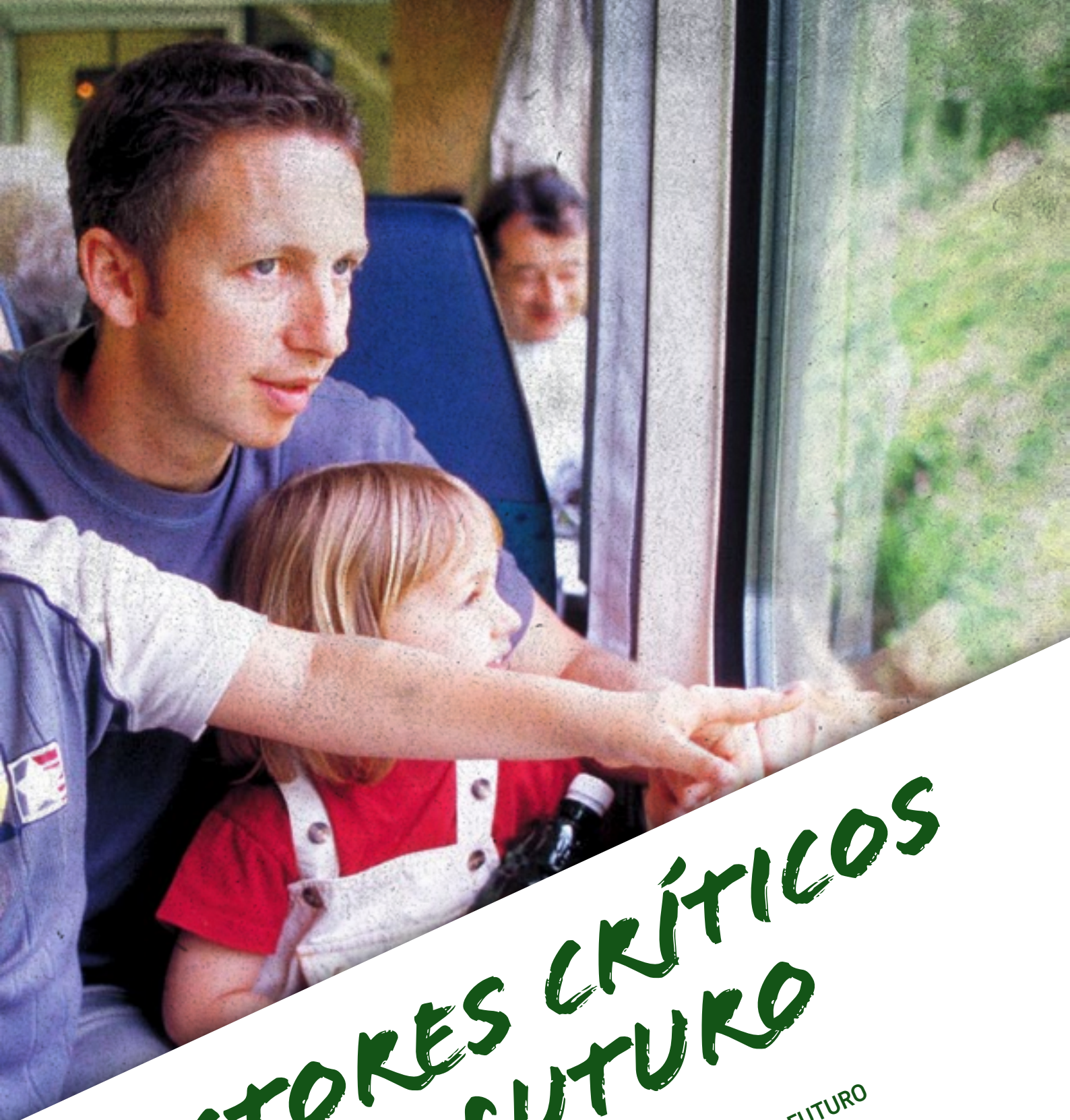


Clientes



Comunidade





# FACTORES CRÍTICOS PARA O FUTURO

VO  
7

7.1 || A CP NA ALTA VELOCIDADE

7.2 || OUTROS FACTORES CRÍTICOS PARA O FUTURO



COMBOIOS DE PORTUGAL

## 7.1// A CP NA ALTA VELOCIDADE

Ganhar a Alta Velocidade é estratégico para a CP. Significa capacidade para otimizar os serviços já oferecidos, melhorando a sua rentabilidade, criação de sinergias que se estimam em mais de 150 milhões de euros – resultantes da exploração conjunta dos eixos de alta velocidade, Lisboa-Porto e Lisboa-Madrid, e da rede convencional, permitindo ainda obter economias de escala pela otimização na utilização conjunta dos recursos.

Trata-se de um projecto estruturante para criar uma nova mobilidade. A CP tem uma equipa exclusivamente dedicada a este desígnio que tem por missão:

- // Desenvolver a estratégia;
- // Preparar modelos de exploração e de negócio;
- // Coordenar todo o processo com as Unidades de Negócio CP;
- // Trabalhar com a RAVE - Rede Ferroviária de Alta Velocidade.

### EQUIPA DE MISSÃO PARA A ALTA VELOCIDADE

Aires São Pedro // Director

Em nenhum país foi pacífica a introdução da Alta Velocidade quer por razões de custo quer pela contestação que gera. Num projecto destes, não se pode analisar a rentabilidade através dos custos da infra-estrutura. Analisa-se pela operação, tal como as auto-estradas. Quando se começou a construir o caminho-de-ferro a contestação foi a mesma. O caminho-de-ferro tem de dar resposta às expectativas das

pessoas que é chegarem o mais depressa possível ao seu destino.

// QUANTO TEMPO VAI LEVAR UM COMBOIO DE ALTA VELOCIDADE A PERCORRER A DISTÂNCIA DE LISBOA AO PORTO?

Os tempos dados pela RAVE são 1 hora e 15 minutos.

// CONSEGUIR SER O OPERADOR DE ALTA VELOCIDADE É FUNDAMENTAL PARA A CP?

É o projecto mais importante que a CP vai ter nos próximos anos.

O efeito de rede, a gestão integrada do sistema ferroviário, articulando os sub-sistemas alta velocidade e convencional, é um dos fortes argumentos que a CP dispõe para se posicionar como operador da rede de alta velocidade. Não faz sentido que a CP fique fora da operação em alta velocidade, pois acabaria por perder todo o tráfego de longo curso.

### 7.1.1 // VISÃO CP DA ALTA VELOCIDADE

Do ponto de vista dos impactes económicos e sociais, a Alta Velocidade vai permitir:

- // Um crescimento do uso do transporte ferroviário:
  - / Alternativa ao transporte rodoviário (privado e público) e aéreo nos eixos Lisboa-Porto e Lisboa-Madrid;
  - / Contribuição para soluções de mobilidade ambientalmente mais sustentáveis.
- // Um encurtamento das distâncias:
  - / Lisboa-Porto – menos 1h15 minutos
  - / Lisboa-Évora – menos 30 minutos
  - / Lisboa-Leiria – menos 33 minutos
  - / Porto-Coimbra – menos 29 minutos.

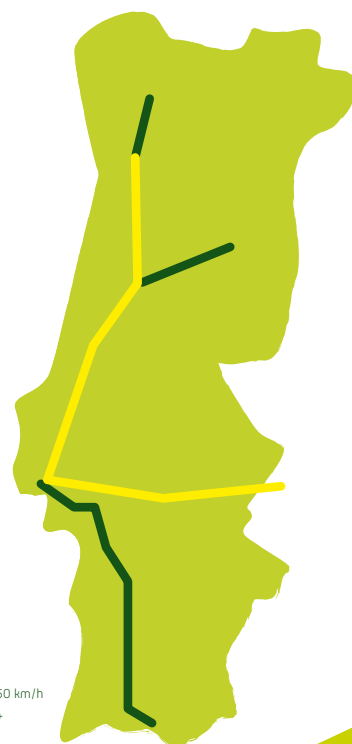
Porto - Leiria<sup>1</sup>: 48'  
Porto - Évora<sup>1</sup>: 2h00'  
Porto - Setúbal<sup>2</sup>: 2h07'  
Porto - Faro<sup>2</sup>: 4h23'

Lisboa - Coimbra<sup>1</sup>: 56'  
Lisboa - Braga<sup>2</sup>: 2h20'  
Lisboa - Guarda<sup>2</sup>: 2h54'

<sup>1</sup>Com material AV (v. máx: 300-350 km/h)

<sup>2</sup>Com material de bitola ajustável (v. máx: 250 km/h)

Fonte: estudo preliminar CP/ Febritas/ SMA+

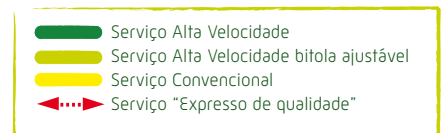
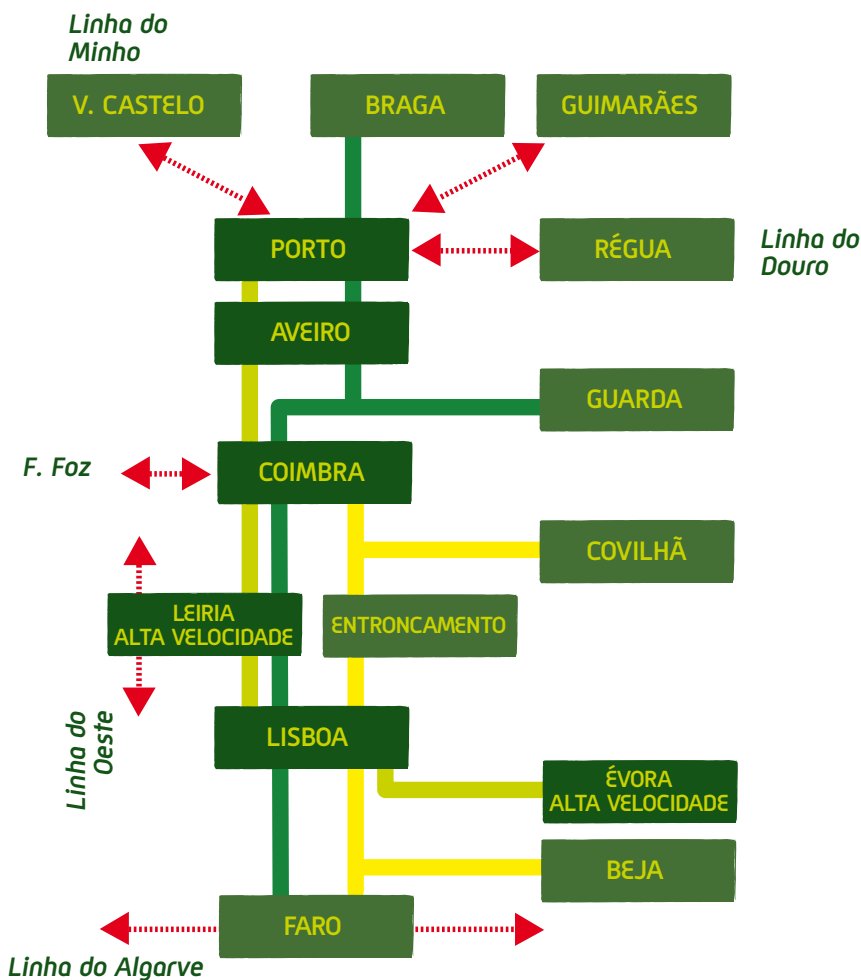


## 7.1.2 // MAIS-VALIAS DA CP PARA ESTE PROJECTO

Existem múltiplos factores determinantes que diferenciam e posicionam a CP como a entidade mais competente para levar a cabo este projecto em Portugal:

- // A experiência adquirida ao longo de mais de 10 anos de prestação de um serviço de elevada qualidade no Alfa Pendular;
- // A articulação entre os serviços que a CP presta, e os que virá a prestar, permite obter ganhos de mobilidade para o país através da articulação entre as redes de Alta Velocidade e a Convencional;
- // A possibilidade de utilizar o eixo Alta Velocidade Lisboa-Porto como ligação estruturante para outras ligações no país;
- // A flexibilidade de que só a CP dispõe para ajustar o modelo de exploração e a capacidade de maximizar o valor da operação na Alta Velocidade;
- // Permitir a intermodalidade operacional entre a rede Alta Velocidade e a rede Convencional de comboios com bitola ajustável;
- // Garantir o melhor serviço integrado com frequências e horários ajustados.

Complementaridade entre a Alta Velocidade e os serviços actuais da CP:



**ALSTOM**  
**Ângelo Ramalho**  
 // Presidente

Gostava que esta questão fosse discutida como uma questão de mobilidade e não como uma questão pontual sobre uma linha ou outra.

As regiões desenvolvidas da Europa têm um factor comum: condições que garantem a mobilidade dos cidadãos. Uma das coisas que falta em Portugal é um verdadeiro sistema de mobilidade que induza mais desenvolvimento económico e social.

## 7.2// OUTROS FACTORES CRITICOS PARA O FUTURO



A CP desenvolveu ao longo dos últimos anos um trabalho decisivo para responder às exigências de um mercado em mutação constante. O objectivo é assegurar um futuro sustentável para a empresa, prestando serviços de elevada qualidade e valor reconhecidos.

Existem, todavia factores para os quais tem de se identificar soluções afastando os constrangimentos decorrentes da sua existência.

### A CONTRATUALIZAÇÃO COM O ESTADO

Enquadrar contratualmente a prestação do serviço público de transporte constitui um aspecto absolutamente fundamental para assegurar a sustentabilidade financeira da CP. Apresenta ainda outras vantagens ao nível da gestão, da clarificação do relacionamento com o Estado, no seu duplo papel de accionista único e entidade que adquire serviços, bem como com os outros parceiros do sector.

O *benchmark* realizado, utilizando como referência, para os serviços de transporte CP nas zonas urbanas de Lisboa e do Porto, os níveis de retribuição do operador do Eixo Ferroviário Norte/Sul (Fertagus) e, para o Serviço Regional, o operador espanhol Renfe Regionales, ajudou a concluir que a atribuição de compensações financeiras de nível similar, permitiria assegurar de forma equilibrada a exploração operacional.

#### EBIT DA CP // 2007-2010<sup>1</sup>

UNIDADE: Milhões de euros



<sup>1</sup>CPmais, actualização Julho 2008

A contratualização permitirá estabelecer, de forma transparente, as compensações adequadas para as solicitações de transporte extraordinárias.

## COMISSÃO DE UTENTES DA LINHA DE SINTRA Ruí Ramos // Mário Condessa

As transportadoras rodoviárias privadas cortam horários e são compensadas.  
A CP é prejudicada nas compensações.

### POLÍTICAS DE PREÇO E TARIFÁRIOS

Um dos factores fundamentais na gestão de qualquer negócio é o preço. O actual sistema de mobilidade ainda não tem uma política de preços harmonizada (promotora da co-mobilidade) assente numa tarifação que internalize todas as componentes de custo que cada modo de transporte efectivamente produz.

O facto dos custos externos não estarem internalizados no preço contribui para uma fraca utilização dos modos de transporte ambientalmente mais sustentáveis e uma elevada utilização dos modos de transporte com maiores custos externos.

É preciso equilibrar estas situações, sem esquecer que todos os modos, incluindo o transporte individual, são parte integrante da cadeia de valor da mobilidade.

Por outro lado, a introdução de mecanismos que relacionem preço e qualidade de serviço contribuem seguramente para a melhoria global do sistema de transporte e o aumento da quota de mercado do transporte público.

### TRANSPORTE FERROVIÁRIO EM REGIÕES DE BAIXA DENSIDADE POPULACIONAL

Em muitos países europeus, o envolvimento directo das regiões revelou-se fundamental para a rentabilização dos serviços de baixa procura, habitualmente associado a zonas de baixa densidade populacional.

Em Portugal, esta situação não se tem verificado sendo, contudo, uma abordagem que a CP tem privilegiado nas propostas que ao longo do tempo tem apresentado, numa tentativa de conferir sustentabilidade ao transporte.

A CP reconhece todavia que em alguns casos se revelaria socialmente mais sustentável a consideração de outras opções que não o modo ferroviário e está sempre disponível para trabalhar nos diversos modelos que assegurem a mobilidade nestas regiões.

Esta situação exige o envolvimento das entidades governamentais e locais, no sentido de se definir o modelo de mobilidade mais adequado numa perspectiva nacional e regional e de interligação dos sistemas. A par disso, a integração com actividades económicas de carácter local constitui factor de desenvolvimento das regiões e contribui para a fixação das populações.

Mantendo no essencial o seu traçado inicial, persistem na rede ferroviária constrangimentos com impacto significativo no desempenho da exploração dos serviços pelo operador, seja ao nível da sua eficiência e eficácia, seja em termos da qualidade do serviço prestado ao cliente.

A afirmação do modo ferroviário como transporte de excelência passa inexoravelmente pela estreita articulação transporte/infra-estrutura com o único objectivo de produzir o serviço de transporte com a melhor qualidade para o cliente.

Intervenções para construção de novos troços, manutenção, modernização, correcção de traçados e perfis de via que privilegiem este objectivo devem ser desenvolvidas de forma sistemática para evitar quebra de qualidade da infra-estrutura ferroviária.

### ALSTOM

Ângelo Ramalho // Presidente

Penso que o país tem tratado mal o seu sistema ferroviário.

Acredito numa verdadeira melhoria da qualidade de serviço se forem eliminadas essas barreiras de infra-estrutura.

Ou seja, a CP não tem infra-estrutura para poder oferecer mais serviços de excelência como é o caso do Alfa Pendular.

O país tem que, de uma vez por todas, pensar na ferrovia como meio de transporte por excelência, porque é estruturante.

Só assim se descongestionam as cidades do tráfego rodoviário que atrofia a qualidade de vida dos cidadãos, entre outros porque lhes consome um bem cada vez mais escasso: o tempo.

### SIEMENS, S.A.

Manuel Nunes // CEO Mobility Portugal

A concretização do projecto de Alta Velocidade em Portugal coloca inúmeros e importantes desafios, que se deverão traduzir em elevados benefícios para o nosso País. A futura rede de Alta Velocidade irá dar um contributo muito positivo para o ambiente e melhorar os índices de mobilidade de pessoas e bens, sendo, por si só, um factor potenciador do aumento de produtividade nacional

e da criação de oportunidades e competitividade a nível ibérico. O projecto de Alta Velocidade será um factor de mudança da sociedade portuguesa. Também neste projecto, a Siemens está empenhada na integração de fornecimentos nacionais, promovendo a criação de oportunidades de exportação a parceiros portugueses, para projectos similares em que participa em todo o Mundo.

### REFER

João Morais Sarmento

// Director

O QUE FALTA À NOSSA REDE FERROVIÁRIA PARA SER UMA REDE DE EXCELÊNCIA?

As Orientações Estratégicas para o Sector Ferroviário de Outubro de 2006, contém o conjunto de linhas orientadoras para o sector no seu todo. Neste documento revêem as principais linhas de acção que permitirão à rede ferroviária prestar um serviço mais consentâneo com o papel que se espera para o transporte ferroviário no futuro, tornando-o uma verdadeira alternativa ao modo rodoviário. De entre os aspectos mais relevantes para este efeito, ao nível da gestão da rede, está a possibilidade de segregar tráfegos com regimes de exploração diferentes, alargando a oferta para serviços essenciais, como o são o transporte nas áreas urbana e mercadorias.

### BOMBARDIER

TRANSPORTATION

Mário Domingues

// Chief Country Representative

Trata-se de um projecto de enorme importância para Portugal, que permitirá a ligação do País à rede transeuropeia de Alta Velocidade, bem como uma ligação ferroviária mais rápida ao Porto, nas quais será espectacular um elevado número de utilizadores.

A Bombardier está fortemente empenhada em participar no empreendimento de alta velocidade, através do fornecimento do material circulante, bem como do sistema de sinalização e controlo de tráfego e respectivas manutenções.

A directiva 91/440/CEE de 29 de Julho relativa aos caminhos-de-ferro comunitários deu início a um processo de reestruturação do sector com o objectivo de o adaptar às exigências do mercado único e aumentar a sua eficiência e eficácia.

A separação da gestão da infra-estrutura ferroviária da exploração dos serviços de transporte foi o aspecto mais relevante desta reforma. Esta separação conduziu do lado da infra-estrutura de rede a uma situação de monopólio natural e do lado da exploração do serviço de transporte à abertura dos mercados, à concorrência ou à concessão de serviço público de acordo com regras transparentes.

Nesta situação de existência de um monopólio, a instituição de um regulador seria imperiosa para se salvaguardar e definir as regras, nomeadamente a componente da regulação económica.

Neste contexto, a existência do triângulo Regulador-Operador-Gestor da infra-estrutura e a sua perfeita articulação pela assumpção plena do cumprimento das suas responsabilidades é condição decisiva para o sucesso do modelo.

Este relacionamento passa quer por relações contratualizadas, quer por relações reguladas. Trata-se de um trabalho que se desenvolve de forma evolutiva e com espaço para gerar melhorias significativas para o sistema de mobilidade e para o mercado do transporte, ou seja, para o cliente.

### REFER

João Morais Sarmento // Director

O novo modelo de organização do sector ferroviário, que conduziu à separação da gestão da infra-estrutura da operação, traduz um corte com uma prática de décadas e, como tal, há um caminho que se vem fazendo desde 1997 a esta parte, sob o incontornável auspício da entidade que regula o sector, no sentido de identificar as soluções que melhor sirvam a coerência e operacionalidade dos

diferentes sistemas e o serviço prestado.

É no contexto do actual modelo de organização do sector, que as referidas soluções devem ser concebidas, tendo por base o objectivo último, que é o de promover o surgimento de operadores ferroviários que convivam sob a mesma infra-estrutura. Nesse sentido,

não é indiferente planear o futuro tendo por base numa óptica de multi-operador ou mono-operador e com a preocupação de assegurar um modelo uniforme numa rede que se pretende una, coerente, mais eficiente e capaz de atrair maior número de clientes para o transporte ferroviário.

### SMAQ - SINDICATO DOS MAQUINISTAS

António Medeiros

Em termos da separação da CP/REFER, o regulador não funcionou nem funciona e isto afecta-nos a todos. Estamos de costas voltadas (as empresas/regulador).

Em relação à Alta Velocidade, se não houver investimento nas linhas e no material circulante acentuar-se-à a degradação da rede convencional e o consequente abandono do transporte ferroviário por parte

dos clientes (mercadorias e passageiros). A linha do Norte já devia ter sido modernizada num consequente plano/política de transporte ferroviário integrado.

Face a tudo isto, como é que o CPmais se consegue impor a estas questões/condições que se enquadram na ordem política e poder de decisão exterior à Empresa?

## MATERIAL CIRCULANTE

A CP tem equacionado um plano de aquisição de material circulante destinado aos serviços Urbanos de Lisboa e do Porto, Regional e Longo Curso. Tratam-se essencialmente de investimentos que visam introduzir material com alta performance, económica e ambiental, moderno e mais adequado às tipologias de serviço exigido pelos clientes.

Também ao nível da manutenção, em articulação estreita com o prestador deste serviço a EMEF (empresa inteiramente detida pela CP), é necessário continuar a desenvolver trabalho com o objectivo de otimizar a utilização destes activos.

### EMEF

**Carlos Frazão** // Presidente da Comissão Executiva

A relação entre a CP e a EMEF deve ser uma pura relação comercial entre cliente e fornecedor.

Confundir o duplo papel da CP, enquanto accionista e simultaneamente cliente, é manter uma conflitualidade histórica, que vem de uma época pré-EMEF e que não foi, não é, nem será nunca saudável e da qual temos que nos libertar urgentemente.

Por outro lado, a existência de um cliente "certo" como a CP, dá à EMEF a garantia de uma carteira de encomendas que lhe permite, com relativa paz e solidez, poder partir para uma política de modernidade, de inovação e de desenvolvimento de métodos e processos, de trabalho e de objectivos.

O que, em determinadas situações, nos impede de ir mais longe

e bem mais determinante do que o relacionamento com o accionista/cliente, é o espartilho legal que nos dificulta a tentativa de abertura de novos negócios e nos tolhe perspectivas mais ambiciosas. A ultrapassagem destas dificuldades é morosa e difícil, mas com persistência e motivação conseguiremos atingir as metas desejadas.

## O ESTATUTO DE EMPRESA PÚBLICA

Os ciclos governativos repercutem-se nas diversas áreas de actividade económica e social de um país quer no sector privado quer de forma mais acentuada no sector público. Esta situação tende a gerar alguma incerteza face à continuidade de estratégias e projectos em desenvolvimento, com reflexos no nível de desempenho destas entidades. A CP não constitui excepção. Sublinha-se contudo que as últimas mudanças ocorridas, quer a nível governamental, quer na composição da equipa de gestão não conduziram a alterações na essência do rumo estratégico traçado.

### RECURSOS HUMANOS CORPORATIVOS

**António Archer Carvalho** // Director

A existência de um quadro legislativo claro na sua tripla dimensão económica, ambiental e social, é absolutamente essencial à sustentabilidade do sistema e da empresa.

Também a existência de um plano estratégico empresarial a 3/5 anos

perfeitamente quantificado e com metas e objectivos assumidos e partilhados por todos, desde o accionista, ao gestor e ao trabalhador é igualmente importante para o sucesso da caminhada no sentido da sustentabilidade.

### UGFER - SINDICATOS FERROVIÁRIOS UGT

**Francisco A. Fortunato**

O problema dos objectivos estratégicos são os objectivos estratégicos do governo.

É difícil para a empresa discutir os seus objectivos quando aquilo que era estratégico deixa de o ser em função do governo. A empresa vai falar com os sindicatos e diz que precisa do nosso apoio e depois há umas eleições e os objectivos do dia anterior já não são mais os objectivos do dia seguinte.





# DADOS ADICIONAIS SOBRE O NOSSO DESEMPENHO

8.1 // RELATIVOS AOS NOSSOS COLABORADORES

8.1 // RELATIVOS AO NOSSO DESEMPENHO AMBIENTAL

80

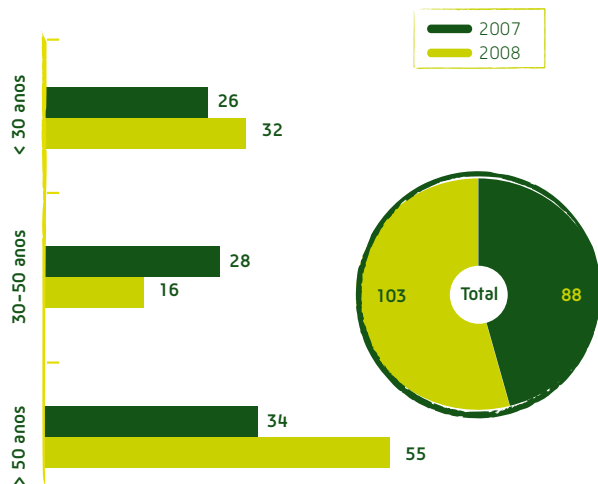


COMBOIOS DE PORTUGAL

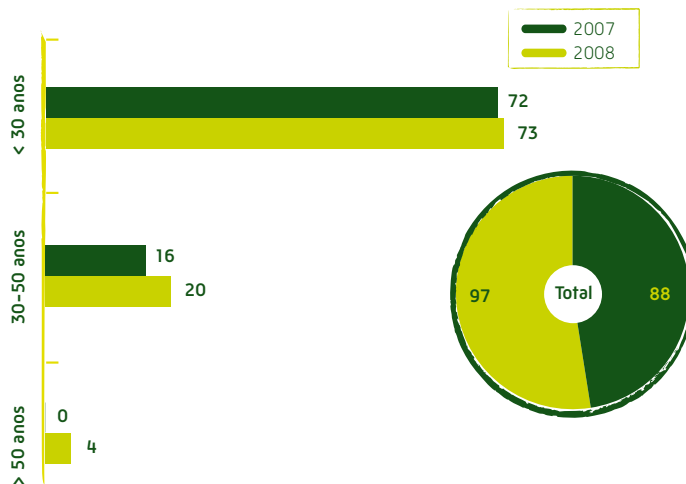
## 8.1 // RELATIVOS AOS NOSSOS COLABORADORES

### LAZ TAXA DE ROTATIVIDADE

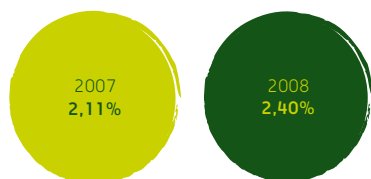
#### COLABORADORES // SAÍDAS POR FAIXA ETÁRIA



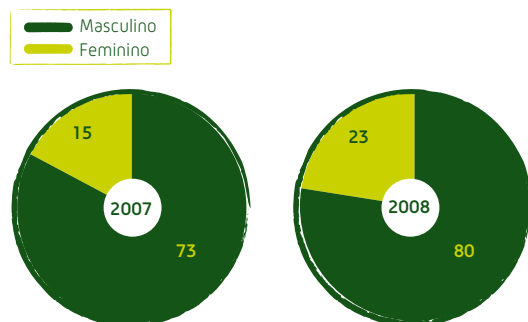
#### COLABORADORES // CONTRATAÇÕES POR FAIXA ETÁRIA



#### TAXA DE ROTATIVIDADE



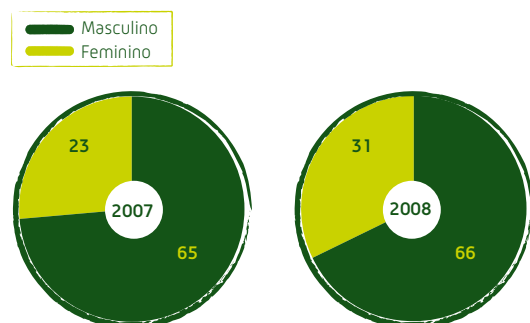
#### COLABORADORES // SAÍDAS POR GÉNERO



#### MOTIVOS DE SAÍDAS POR GÉNERO

	2007		2008	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Iniciativa do trabalhador	18	2	13	5
Mútuo acordo	9	1	30	9
Despedimento	6	-	2	-
Reforma por invalidez	5	2	4	-
Reforma por velhice (normal)	2	1	7	-
Reforma antecipada	5	-	1	-
Falecimento	11	1	5	-
Fim contrato a termo	16	8	5	4
Fim contrato estágio profissional	1	-	4	5
Fim contrato de formação	-	-	7	-
Termo do mandato	-	-	2	-
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>15</b>	<b>80</b>	<b>23</b>

#### COLABORADORES // CONTRATAÇÕES POR GÉNERO



## LA4 FUNCIONÁRIOS ABRANGIDOS POR ACORDOS NEGOCIAÇÃO COLECTIVA

### N.º TRABALHADORES ENVOLVIDOS

	2007	2008
<b>Tempo inteiro</b>		
Dirigentes sindicais	13	14
Comissão de trabalhadores	1	1
<b>Tempo parcial</b>		
Dirigentes sindicais	73	206
Delegados Sindicais	7	36
Comissão de trabalhadores	6	8
Sub-comissão de trabalhadores	57	60

## LA7 TAXA DE ABSENTISMO

### AUSÊNCIA DE TRABALHO N.º DE HORAS

	2007	2008
Potencial máximo de horas trabalháveis por ano	7.479.278	7.416.673
Horas perdidas por acidentes de trabalho	56.626	49.078
Horas perdidas por suspensões disciplinares	5.160	4.261
Horas perdidas por assistência inadiável	11.334	9.298
Horas perdidas por maternidade/paternidade	28.098	29.230
Horas perdidas por outras causas*	418.593	403.483

\* Doença, greves, falecimento, faltas autorizadas, casamento, actividade sindical.

### N.º DE ACIDENTES DE TRABALHO

	2007	2008
Acidentes de trabalho	284	262
Doença (Total)*	945	1.057
Doenças profissionais	5	3

\*Nº de colaboradores com baixa no ano.

### TAXA DE ABSENTISMO



COLABORADORES POR NÍVEL HIERÁRQUICO E FAIXA ETÁRIA

	FAIXA ETÁRIA	2007	2008
Dirigentes	< 30	0	0
	30 a 50	3	3
	> 50	4	4
Quadros superiores	< 30	34	34
	30 a 50	218	211
	> 50	101	116
Quadros médios	< 30	0	0
	30 a 50	22	19
	> 50	13	14
Quadros intermédios	< 30	0	0
	30 a 50	244	235
	> 50	136	151
Profissionais altamente qualificados e qualificados	< 30	133	143
	30 a 50	2.115	2.069
	> 50	864	894
Profissionais semi-qualificados	< 30	43	36
	30 a 50	142	140
	> 50	34	37
Profissionais não-qualificados	< 30	2	0
	30 a 50	16	13
	> 50	32	34
<b>Total</b>		<b>4.156</b>	<b>4.153</b>

COLABORADORES POR NÍVEL HIERÁRQUICO E GÉNERO

	GÉNERO	2007	2008
Dirigentes	F	0	1
	M	7	6
Quadros superiores	F	152	157
	M	201	204
Quadros médios	F	22	22
	M	13	11
Quadros intermédios	F	11	11
	M	369	375
Profissionais altamente qualificados e qualificados	F	340	348
	M	2.772	2.758
Profissionais semi-qualificados	F	8	7
	M	211	206
Profissionais não-qualificados	F	21	18
	M	29	29
<b>Total</b>	<b>F</b>	<b>554</b>	<b>564</b>
	<b>M</b>	<b>3.602</b>	<b>3.589</b>

	2007	2008
N.º de colaboradores com deficiência	32	35

## 8.2// RELATIVOS AO NOSSO DESEMPENHO AMBIENTAL

### REAGENTES/SOLVENTES DO LABORATÓRIO DE ÓLEOS

	UNIDADE	2007	2008
Composto halogenado	g	100	0
Gás combustível	Kg	57	43
Óleo	L	40	0
Óleo (Padrão)	L	40	0
Solução tampão	L	1	4
Solvente orgânico halogenado	L	1,1	0,5
Solvente orgânico não halogenado	L	60	246

### ENT

#### MATERIAIS UTILIZADOS, POR PESO OU POR VOLUME

	UNIDADE	2007	2008
Papel	t	2.154	2.187
Títulos de transporte*	Unid.	7.224.118	10.423.684
Tonner e tinteiros	Unid.	7.071	6.818
Encostos de cabeça	Unid.	1.177.000	1.114.000
Auriculares	Unid.	9.000	275.237
Lâmpadas fluorescentes (Mat. Circulante)	Unid.	14.167	15.455
Acumuladores de chumbo	kg	6.990	7.750
Óleos de motores, transmissões e lubrificação	m <sup>3</sup>	464	433
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados	m <sup>3</sup>	15	19
Cepos de freio sintéticos sem amianto	kg	127.006	1.118.159
Calços e pastilhas de freio sem amianto	kg	26.954	29.564
Cepos de freio de ferro fundido	kg	320.354	322.745

\*Conseguiu-se quantificar o consumo dos títulos de transporte referentes à CP Lisboa:  
Em 2007: 13.389 Kg que correspondem a 587.000 títulos  
Em 2008: 15.786 Kg que correspondem a 514.500 títulos

**EN2****PERCENTAGEM DAS MATÉRIAS UTILIZADAS QUE SÃO PROVENIENTES DE RECICLAGEM**

<b>UTILIZAÇÃO DE PAPEL RECICLADO</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Resmas de papel fibras recicladas	Ton.	297	402
Proporção resmas de papel fibras recicladas/virgens	%	14	19

**EN3****CONSUMO DIRECTO DE ENERGIA, DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA**

<b>ENERGIA PRIMÁRIA (GASÓLEO)</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Energia para tracção	GJ	1.050.870	986.247
Energia para tracção/Ck tracção diesel	MJ/Ck	94	89
Energia para tracção/Unidade Transportada (Pkm+Tkm)	KJ/UT	n.d.*	n.d.*
Energia para serviços complementares de apoio	GJ	6.238	6.227

(Ck - comboio x quilómetro)

\*Não é possível disponibilizar este indicador porque não possuímos Pkm e Tkm por Tipo de Tracção

**EN4****CONSUMO INDIRECTO DE ENERGIA, DISCRIMINADO POR FONTE PRIMÁRIA**

<b>ENERGIA ELÉCTRICA</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Energia para tracção	GJ	1.275.754	1.359.317
Energia para tracção/Ck tracção diesel	MJ/Ck	46	48
Energia para serviços complementares de apoio	GJ	9.833	6.641

**INTENSIDADE ENERGÉTICA NA TRACÇÃO DA CP**

	<b>UNIDADE</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Energia para tracção Passageiros	TJ	1.441	1.482
Energia para tracção Mercadorias	TJ	886	864
Total de energia para tracção	TJ	2.327	2.346
Energia de tracção Passageiros / Pkm	KJ/Pkm	392	388
Energia de tracção Mercadorias / Tkm	KJ/Tkm	342	339
Energia para tracção / Unidade Transportada	KJ/UT	371*	369
Energia de tracção Passageiros / Ck Passageiros	MJ/Ck	47	47
Energia de tracção Mercadorias / Ck Mercadorias	MJ/Ck	110	104

\* Valor Renfe 2007 – 336 KJ/UT

Este quadro apresenta alguns indicadores da eficiência energética das actividades de tracção da CP. Traduzem a eficiência da frota, assim como a eficiência da sua utilização em termos de quantidade de passageiros e de mercadorias transportadas.

A CP tem vindo a melhorar progressivamente o seu desempenho nesta área, onde considera existir oportunidades de melhoria que serão conseguidas a curto-médio prazo através, do forte investimento que a empresa está e vai continuar a fazer na aquisição de material circulante, mais eficiente energeticamente.

**EN5****ENERGIA ECONOMIZADA DEVIDO A MELHORIAS NA CONSERVAÇÃO E NA EFICIÊNCIA****PROTA CP COM RECUPERAÇÃO DE ENERGIA**

Apresenta-se a seguir o material circulante eléctrico da CP equipado com tecnologia de recuperação de energia, evidenciando-se a ordem de grandeza da energia recuperada. Esclarece-se ainda que os valores dos consumos e distâncias percorridas correspondem a valores médios.


**UQE 2300**  
**UNIDADE QUÁDRUPLA ELÉCTRICA**

Taxa de recuperação	35,0%
Energia gerada por veículo	3,5 kWh/km
Total de unidades	32


**LE 5600**  
**LOCOMOTIVA ELÉCTRICA**

Taxa de recuperação	18,0%
Energia gerada por veículo	2,39 kWh/km
Total de unidades	29


**UQE 2400**  
**UNIDADE QUÁDRUPLA ELÉCTRICA**

Taxa de recuperação	35,0%
Energia gerada por veículo	3,5 kWh/km
Total de unidades	14


**UQE 3500**  
**UNIDADE QUÁDRUPLA ELÉCTRICA**

Taxa de recuperação	42,0%
Energia gerada por veículo	6,8 kWh/km
Total de unidades	12


**CPA 4000**  
**COMBOIO DE PENDULAÇÃO ACTIVA**

Taxa de recuperação	16,0%
Energia gerada por veículo	2,4 kWh/km
Total de unidades	10



**UME 3400**  
**UNIDADE MÚLTIPLA ELÉCTRICA**

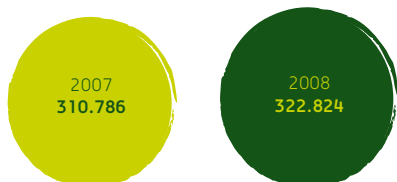
Taxa de recuperação	38,0%
Energia gerada por veículo	3,0 kWh/km
Total de unidades	34



**UTE 2240**  
**UNIDADE TRIPLA ELÉCTRICA**

Taxa de recuperação	24,0%
Energia gerada por veículo	1,6 kWh/km
Total de unidades	56

**EN8**  
**CONSUMO TOTAL**  
**DE ÁGUA POR FONTE**  
**UNIDADE: M<sup>3</sup>**



Nota: A totalidade da água consumida provém da rede pública



EN6

**INICIATIVAS PARA FORNECER PRODUTOS E SERVIÇOS COM REDUZIDO CONSUMO DE ENERGIA OU QUE USEM ENERGIA PRODUZIDA POR RECURSOS RENOVÁVEIS E A REDUÇÃO NA NECESSIDADE DE ENERGIA RESULTANTE DESSAS INICIATIVAS**

EQUIPAMENTO	LIGADO	DESLIGADO	ESCLARECIMENTO
Dijuntor principal			Depende do estado durante a selecção do modo de funcionamento.
Pantógrafo			Depende do estado durante a selecção do modo de funcionamento.
Arrefecimento do transformador			Arrefecimento conforme exigências (bomba de óleo ligada, ventilador com o funcionamento dependente da temperatura ligado).
UCC / Klip			Sistema de comando do comboio a funcionar.
Display da mesa de condução			O ecrã está apagado (enquanto a cabina de condução não for ocupada). As operações só são possíveis na cabina de condução ocupada.
Tracção			Os sistemas de tracção estão desligados, isto é, UCT, <i>gate-units</i> e os sistemas de refrigeração do conversor estão desligados.
Unidade de comando do freio			A unidade de comando do freio está ligada mas não executa qualquer função. A chave do freio é retirada.
Freio de estacionamento			O freio de estacionamento actuado é uma das exigências preliminares para "Comboio preparado no estado de estacionamento".
Conversor auxiliar			Modo normal (isto é, controlado pela UCC).
Carregador de bateria			Modo normal (isto é, controlado pela UCC).
Compressor principal			Só há necessidade de ar comprimido no circuito pneumático auxiliar. O ar é fornecido pelo compressor auxiliar.
Conduto geral			Não está a ser alimentado com ar comprimido.
Sistema de informação aos passageiros			Indicadores interiores e exteriores, monitores e <i>rock audio</i> / vídeo estão desligados; a unidade central de processamento mantém-se ligada.
Iluminação de emergência			Dependendo do estado aquando a selecção do modo de funcionamento, pode ser comandada nos salões de passageiros e no compartimento do chefe do comboio.
Iluminação do vestíbulo			Dependendo do estado aquando a selecção do modo de funcionamento, pode ser comandada nos salões de passageiros e no compartimento do chefe do comboio.
Iluminação geral			A iluminação geral pode ser ligada a partir da cabina de condução ocupada e do compartimento do chefe do comboio.
Sistema de climatização			Não existe o modo de pré-aquecimento.
Engates			Bloqueado o funcionamento dos engates.
WC e sistemas hidráulicos			Protecção contra a congelação da água limpa e da água suja.
Indicador do nível de água			Activo.
Portas			Mantém-se o estado de libertação presente na altura da selecção do modo de funcionamento. As portas podem ser abertas do interior por meio do dispositivo de emergência de portas.
Cozinha			O transformador da cozinha fica desligado, os frigoríficos ficam ligados.
Sistema de pendulação			Desligado via MVB.
Conversor das tomadas para PC's			Ficam desligadas, tal como o telefone e o fax.
Tomadas para a limpeza do veículo			Necessidade de estarem activas para as operações de limpeza.
Contactores de acoplamento			Não é possível efectuar-se o acoplamento de cabos de <i>bus</i> do comboio. As interligações eléctricas existentes aquando da selecção do modo de funcionamento mantêm-se inalteráveis.

**LISTA NACIONAL DE SÍTIOS (1ª FASE):****Morais**Lobo (*Canis lupus*)**S. Mamede**Lince-ibérico (*Lynx pardinus*)**Monchique**Lince-ibérico (*Lynx pardinus*)**ZONA DE PROTECÇÃO ESPECIAL (ZPE'S):****Reserva Natural do Douro Internacional**Cegonha-preta (*Ciconia nigra*)Abutre do Egípto (*Neophron percnopterus*)Grifo (*Gyps fulvus*)Águia-real (*Aquila chrysaetos*)Águia de Bonelli (*Hieraetus fasciatus*)Falcão-peregrino (*Falco peregrinus*)Bufo-real (*Bubo bubo*)Andorinhão-real (*Tachymarpis melba*)Gralha-de-bico-vermelho (*Pyrrhocorax pyrrhocorax*)Chasco-preto (*Oenanthe leucura*)Milhafre-real (*Milvus milvus*)Açor (*Accipiter gentilis*)Milhafre-preto (*Milvus migrans*)Felosa de Bonelli (*Phylloscopus bonelli*)Mochão-de-orelhas (*Otus scops*)Sisão (*Tetrax tetrax*)Alcaravão (*Burhinus oedipnemos*)Calhandra (*Melanocorypha calandra*)Calhandrinha (*Calandrella brachydactyla*)Tartaranhão-caçador (*Circus pygargus*)Lobo (*Canis lupus*)Corço (*Capreolus capreolus*)Gato-bravo (*Felis silvestris*)Rato de Cabrera (*Microtus cabreræ*)Javali (*Sus scrofa*)**Reserva Natural das Dunas de S. Jacinto**Pisco-de-peito-ruivo (*Erithacus rubecula*)Chapim-de-poupa (*Parus cristatus*)Chapim-preto (*P. ater*)Chapim-azul (*P. caeruleus*)Chapim-real (*P. major*)Papa-moscas-preto (*Ficedula hypoleuca*)Gavião (*Accipiter nisus*)Açor (*Accipiter gentilis*)Gineta (*Genetta genetta*)Raposa (*Vulpes vulpes*)Musaranho-de-dentes-brancos (*Crocifura russula*)Ouriço-cacheiro (*Erinaceus europæus*)Toupeira (*Talpa occidentalis*)**Parque Natural da Serra de S. Mamede**Águia-de-Bonelli (*Hieraetus fasciatus*)Grifo (*Gyps fulvus*)Abutre-preto (*Aegypius monachus*)Rabirruivo-de-testa-branca (*Phoenicurus phoenicurus*)Chasco-preto (*Oenanthe leucura*)Milhafre (*Milvus migrans*)Texugo (*Meles meles*)Toirão (*Mustela putorius*)Doninha (*Mustela nivalis*)Sacarrabos (*Herpestres ichneumen*)Geneta (*Genetta genetta*)Gato bravo (*Felis silvestris*)Raposa (*Vulpes vulpes*)Coelho-bravo (*Oryctolalus cuniculus*)**ZPE Castro Verde**Avifauna Estepária: Abetarda (*Otis tarda*)Francelho (*Falco naumanni*)Rolieiro (*Coracias garrulus*)Sisão (*Tetrax tetrax*)Aves Invernantes: Tarambola-dourada (*Pluvialis apricaria*)Abibe (*Vanellus vanellus*)Petinha-dos-prados (*Anthus pratensis*)Laverca (*Alauda arvensis*)Aves de presa invernantes: Milhafre-real (*Milvus milvus*)Tartaranhão-cinzentado (*Circus cyaneus*)Esmerilhão (*Falco columbarius*)Águia-real (*Aquila Chrysaetos*)Águia-imperial (*Aquila adalberti*)Águia de Bonelli (*Hieraetus fasciatus*)**Parque Natural Sintra Cascais**Gato-bravo (*Felis silvestris*)Toirão (*Mustela putorius*)Ouriço-cacheiro (*Erinaceus europæus*)Musaranho-de-dentes-vermelhos (*Sorex granarius*)Raposa (*Vulpes vulpes*)Doninha (*Mustela nivalis*)Geneta (*Genetta genetta*)Rola-comum (*Streptopelia turtur*)Andorinhão-real (*Apus melba*)Pica-pau-malhado-pequeno (*Dendrocopos minor*)Gavião da Europa (*Accipiter nisus*)Águia de Bonelli (*Hieraetus fasciatus*)Falcão-peregrino (*Falco peregrinus*)Bufo-real (*Bubo bubo*)Tartaranhão-azulado (*Circus cyaneus*)Ferreirinha-alpina (*Prunella collaris*)Corvo-marinho-de-crista (*Phalacrocorax aristotelis*)**Reserva Natural Estuário do Tejo**Sisão (*Tetrax tetrax*)Águia-sapeiras (*Circus aeruginosus*)Garça-vermelha (*Ardea purpurea*)Perna-longa (*Himantopus himantopus*)Perdiz-do-mar (*Glaucolala pratensis*)

## EN19

### EMISSIONES DE SUBSTANCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZONO, POR PESO

Os valores abaixo indicados correspondem às quantidades adquiridas nos anos de 2007 e de 2008 e não a fugas destas substâncias, dado que algumas aquisições (p/ex. R22) foram efectuadas para *stock*, tendo em atenção a futura proibição de comercialização do gás (01-01-2010).

POTENCIAL DE EMISSIONES DE GEE	UNIDADE	2007	2008
Equipamentos móveis de refrigeração e de ar condicionado e bombas de calor			
R22 (CHF <sub>2</sub> Cl)	kg CFC-11e	28	22
Relação fluido adicionado/Quantidade de fluido instalado			
R22 (CHF <sub>2</sub> Cl)	%	20	16

## EN20

### NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> E OUTRAS EMISSIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

#### EMISSIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS NA TRACÇÃO DIESEL

EMISSIONES	UNIDADE	2007	2008
CH <sub>4</sub>	kg	5.423	5.146
N <sub>2</sub> O	kg	30.055	28.207
SO <sub>2</sub>	kg	2.455	2.304

#### EMISSIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS NA TRACÇÃO DIESEL DE PASSAGEIROS

EMISSIONES	UNIDADE	2007	2008
CH <sub>4</sub>	kg	2.455	2.409
N <sub>2</sub> O	kg	14.070	13.599
SO <sub>2</sub>	kg	1.149	1.111

#### EMISSIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS NA TRACÇÃO DIESEL DE MERCADORIAS

EMISSIONES	UNIDADE	2007	2008
CH <sub>4</sub>	kg	2.968	2.737
N <sub>2</sub> O	kg	15.985	14.608
SO <sub>2</sub>	kg	1.306	1.193

#### EMISSIONES NA TRACÇÃO DIESEL

EMISSIONES POR COMBOIO-QUIL.	UNIDADE	2007	2008
CH <sub>4</sub>	g/Ck	0,49	0,46
N <sub>2</sub> O	g/Ck	2,70	2,54
SO <sub>2</sub>	g/Ck	0,22	0,21

#### EMISSIONES NA TRACÇÃO DIESEL DE PASSAGEIROS

EMISSIONES POR COMBOIO-QUIL.	UNIDADE	2007	2008
CH <sub>4</sub>	g/Ck	0,31	0,30
N <sub>2</sub> O	g/Ck	1,79	1,71
SO <sub>2</sub>	g/Ck	0,15	0,14

#### EMISSIONES NA TRACÇÃO DIESEL DE MERCADORIAS

EMISSIONES POR COMBOIO-QUIL.	UNIDADE	2007	2008
CH <sub>4</sub>	g/Ck	0,93	0,85
N <sub>2</sub> O	g/Ck	4,99	4,52
SO <sub>2</sub>	g/Ck	0,41	0,37

**LT2**

**ANÁLISE DA COMPOSIÇÃO DA FROTA, POR TIPO DE COMBUSTÍVEL**

TIPO DE MOTOR	ANO	N.º TOTAL	COMBUSTÍVEL CONSUMIDO			MÉDIA DE COMBUSTÍVEL CONSUMIDO MJ/Ckm
			ELECTRICIDADE GJ	DIESEL GJ	CARVÃO ton.	
Eléctrico	2007	274	1.275.754	-	-	46
	2008	272	1.359.317	-	-	48
Diesel	2007	155	-	1.050.870	-	94
	2008	153	-	986.247	-	89
Vapor	2007	1	-	-	42	n.d.
	2008	1	-	-	42	n.d.

**TRANSPORTE DE CARGA**

	TOTAL DISTÂNCIA DE CARGA TRANSPORTADA Ckm	TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA GJ	TOTAL DE CARGA TRANSPORTADA Tkm
2007	8.030.000	885.710	2.586.257.000
2008	8.316.000	863.901	2.549.834.000

**TRANSPORTE DE PASSAGEIROS**

	TOTAL DISTÂNCIA DE PASSAGEIROS TRANSPORTADA Ckm	TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA GJ	TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADA Pkm
2007	30.915.000	1.440.914	3.678.000.000
2008	31.603.000	1.481.664	3.814.103.000



# ÍNDICE GRI

# 2023

- 9.1 // CONTEÚDO GRI
- 9.2 // INDICADORES
- 9.3 // CRITÉRIOS ADOPTADOS PARA A MEDIÇÃO DE DADOS E INDICADORES



COMBOIOS DE PORTUGAL

## 9.1// CONTEÚDO GRI

CONTEÚDO GRI		EXISTÊNCIA (PÁG.)
<b>1.</b>	<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>	
1.1	Mensagem do Presidente	3, 4
1.2	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades.	21 - 28
<b>2.</b>	<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>	
2.1	Denominação da organização relatora.	9
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	9 - 11
2.3	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e joint ventures.	13 - 15
2.4	Localização da sede social da organização.	9
2.5	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	A CP só opera em Portugal
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	9
2.7	Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e os tipos de Clientes/beneficiários).	9 - 11; 53 - 55
2.8	Dimensão da organização relatora.	9
2.9	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista.	9, 18
2.10	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório.	17, 18
<b>3.</b>	<b>PARÂMETROS DO RELATÓRIO</b>	
3.1	Período abrangido (por ex.: ano fiscal/civil) para as informações apresentadas no relatório.	6
3.2	Data do último relatório publicado.	6
3.3	Ciclo de publicação de relatórios.	6
3.4	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo.	2
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório.	6, 7
3.6	Limite do relatório (por ex.: países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores).	6
3.7	Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	Não há
3.8	Base para a elaboração do relatório, no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações atribuídas a serviços externos e outras entidades, passíveis de afectar significativamente a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações.	6
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório.	125, 126
3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações.	Não se aplica
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não se aplica
3.12	Sumário do Conteúdo da GRI.	118 - 124
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	Este relatório não teve verificação externa
<b>4.</b>	<b>GOVERNAÇÃO, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO</b>	
4.1	Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	13, 14
4.2	Indique se o Presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um director executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	14
4.3	Indique, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	14
4.4	Mecanismos que permitam a accionistas e funcionários transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.	14
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, dos directores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	Actualmente não existe, mas estão em desenvolvimento mecanismos que o permitirão.

4.6	Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	15
4.7	Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	A CP é uma empresa pública, sendo a sua administração nomeada por Conselho de Ministros.
4.8	O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação.	12; 15
4.9	Processos do órgão de governação, hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efectua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios.	14
4.10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	Periodicamente a Administração da CP presta contas à Tutela quanto ao seu desempenho.
4.11	Princípio da Precaução da organização.	76, 77
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	16
4.13	Participação significativa em associações (tais como associações industriais) e/ou organizações de defesa nacionais/ internacionais.	16
4.14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização	29, 30
4.15	Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas.	29
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	29, 30
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adoptadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	29, 30; 56 - 59

## 9.2// INDICADORES

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO			
TIPO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	EXISTÊNCIA (PÁG.)
		Abordagem da política de gestão	25 - 28; 39 - 41
E	EC1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, renumeração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e ao governo	42, 43
E	EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização devido a alterações climáticas	90, 91
E	EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	62, 63
E	EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo	41
<b>Aspecto: Presença no mercado</b>			
C	EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, nas unidades operacionais importantes	A Empresa não tem salário mínimo. Em 2007 o rácio foi de 1,34 e em 2008 de 1,30.
E	EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	A CP respeita todas as regras do Código dos Contratos Públicos [Decreto de lei - 18/2008 de 29 de Janeiro] / 41
E	EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais importantes	O recrutamento na CP é central e a CP não opera noutros países.
<b>Aspecto: Impactes económicos indirectos</b>			
E	EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público, através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono	43, 52
C	EC9	Descrição e análise dos impactos económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão	91

E = Essencial  
C = Complementar

TIPO	INDICADOR	INDICADOR DE DESEMPENHO ECONÓMICO ESPECÍFICO DO SECTOR	EXISTÊNCIA (PÁG.)
E	EC1	A organização deverá indicar a vendas brutas e líquidas e explicar a diferença entre as duas	No momento em que foi fechado este relatório ainda não tinha sido apurado este dado. Contamos dá-lo em futuros relatórios.

### INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

TIPO	INDICADOR	INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL DE PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO	EXISTÊNCIA (PÁG.)
		Abordagem da política de gestão	27; 62 - 67
<b>Aspecto: Emprego</b>			
E	LA1	Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região	61
E	LA2	Discrimine o número total de funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região	106
C	LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	62, 63
<b>Aspecto: Relações entre funcionários e administração</b>			
E	LA4	Funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva	62, 107
E	LA5	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva	Não estão estipulados prazos mínimos.
<b>Aspecto: Segurança e saúde no trabalho</b>			
C	LA6	Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	0% – 2007 0% – 2008. Apesar de não haver representação em Comissões Formais, no âmbito das intervenções dos sindicatos, estas temáticas são sempre abordadas.
E	LA7	Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	70, 73, 107
E	LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves	65, 66, 75
C	LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos	A CP não tem acordos formais sobre esta matéria com os sindicatos, com excepção da investigação de acidentes de que resulte a morte do trabalhador ou de outros acidentes/ incidentes ferroviários, casos em que o respectivo inquérito é conduzido pelas autoridades competentes. No entanto, esta matéria encontra-se regulada em diversos normativos legais nacionais ou emanados da União Europeia.
<b>Aspecto: Formação e educação</b>			
E	LA10	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário	65, 66
C	LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e a gestão de carreira	Projecto sobre a gestão das competências em implementação
C	LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	100% - 2007/ 100% - 2008. Está em curso a renegociação dos acordos de empresa (iniciadas no 4.º trimestre de 2008) que incluem estas matérias.
<b>Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades</b>			
E	LA13	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	22, 61, 108
E	LA14	Rácio do salário-base de homens e mulheres, por categoria	Não existe diferença entre salários visto as tabelas aplicáveis serem utilizadas para ambos os géneros. Rácio = 0

E = Essencial  
C = Complementar



TIPO	INDICADOR	INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS	EXISTÊNCIA (PÁG.)
		Abordagem da política de gestão	61 - 63
<b>Aspecto: Práticas de investimento e de aquisições</b>			
E	HR1	Acordos de investimento significativos	Os nossos contratos estão de acordo com a lei em vigor que proíbe o trabalho escravo, trabalho infantil e quaisquer formas de discriminação.
E	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações de Direitos Humanos	Não se verificou.
C	HR3	Horas de formação em Direitos Humanos	Não foi ministrada formação no âmbito dos Direitos Humanos.
<b>Aspecto: Não-discriminação</b>			
E	HR4	Casos de discriminação e acções tomadas	Não se verificou.
<b>Aspecto: Liberdade de associação e acordo de negociação colectiva</b>			
E	HR5	Livre exercício da liberdade de associação	62
<b>Aspecto: Trabalho infantil</b>			
E	HR6	Ocorrência de trabalho infantil	Não se verificou. Princípio consagrado na Constituição portuguesa, cumprido pela CP.
<b>Aspecto: Trabalho forçado e escravo</b>			
E	HR7	Ocorrência de trabalho forçado ou escravo	Não se verificou. Princípio consagrado na Constituição portuguesa, cumprido pela CP.
<b>Aspecto: Práticas de segurança</b>			
C	HR8	Pessoal de segurança com formação em Direitos Humanos	A CP não tem pessoal de segurança própria. Subcontrata empresas que fazem formação nessa área.
<b>Aspecto: Direitos dos Indígenas</b>			
C	HR9	Violação dos direitos dos povos indígenas	Contexto inexistente para a CP

TIPO	INDICADOR	INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE	EXISTÊNCIA (PÁG.)
		Abordagem da política de gestão	92 - 94
<b>Aspecto: Comunidade</b>			
E	SO1	Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	23, 87 - 89
<b>Aspecto: Corrupção</b>			
E	SO2	Análise de riscos para prevenir a corrupção	Este tema está incluído no processo em curso de gestão de risco - 76, 77
E	SO3	Percentagem de funcionários que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização	Não foi ministrada formação nesta área, no entanto foi distribuído a todos os colaboradores o código de ética da empresa onde estas temáticas são abordadas.
E	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Não se verificou.
<b>Aspecto: Políticas públicas</b>			
E	SO5	Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	21
C	SO6	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país	Não realizamos qualquer tipo de contribuição financeira ou em espécie para estas entidades.
<b>Aspecto: Concorrência desleal</b>			
C	SO7	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	Não se verificou.

E = Essencial  
C = Complementar

<b>Aspecto: Conformidade</b>			
E	S08	Multas e sanções não-monetárias	Em 2007, ocorreram três casos na CP Carga, referente às condições de trabalho na Bobadela. Em resposta foram realizadas acções de formação em Higiene e Saúde no Trabalho, e uma acção específica para os operadores de movimentação. Também se realizaram várias acções de inspecção aos nossos equipamentos de movimentação mecânica de carga, nomeadamente, aqueles que não possuem a marca CE.

<b>TIPO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>	<b>EXISTÊNCIA (PÁG.)</b>
		Abordagem da política de gestão	68 - 71
<b>Aspecto: Saúde e segurança de gestão</b>			
E	PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos	Não determinado.
C	PR2	Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	Não se verificou.
<b>Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços</b>			
E	PR3	Indique o tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos	Para os diversos serviços a CP dispõe de informação para os clientes – preços, condições, horários, disponíveis nas estações, no site e no próprio comboio.
C	PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos/códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	Não se verificou.
C	PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	53 - 57
<b>Aspecto: Comunicações de marketing</b>			
E	PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	A CP não aderiu a nenhum código nesta área.
C	PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Não se verificou.
<b>Aspecto: Privacidade do cliente</b>			
C	PR8	Reclamações relativas violação da privacidade de clientes	Houve uma reclamação devido a um problema informático na internet que permitiu que fossem visíveis dados que deveriam estar ocultos. O caso foi pontual e prontamente resolvido.
<b>Aspecto: Conformidade</b>			
E	PR9	Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	Não se verificou.

<b>TIPO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL ESPECÍFICO DO SECTOR</b>	<b>EXISTÊNCIA (PÁG.)</b>
C	LA10	Reportar o n.º de horas de formação em segurança na condução	74
C	LT9	Descrição de políticas e programas que determinem horas de trabalho e horas de descanso, instalações para descanso e folgas para quem conduz e opera	67
C	LT10	Descrição das políticas que permitam a comunicação pessoal dos trabalhadores que estão em mobilidade	São distribuídos telemóveis ao pessoal circulante, para uso sempre que necessário
C	LT11	Descrição de políticas e programas relativos a abusos de substância	75
C	LT15	Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário	92, 93

E = Essencial  
C = Complementar

## INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

		Abordagem da política de gestão	78 - 80
<b>Aspecto: Matérias-primas</b>			
E	EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	109
E	EN2	Porcentagem das matérias utilizadas que são provenientes de reciclagem.	110
<b>Aspecto: Energia</b>			
E	EN3	Consumo directo de energia, discriminado por fonte de energia primária.	110
E	EN4	Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte primária.	110
C	EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	82
C	EN6	Iniciativa para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	84
C	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas.	A CP está a desenvolver iniciativas neste âmbito, mas ainda não foi feita uma contabilização de resultados que permita reportar quantitativamente este indicador.
<b>Aspecto: Água</b>			
E	EN8	Consumo total de água, por fonte.	112
C	EN9	Recursos hídricos significativamente afectadas pelo consumo de água.	A CP não possui captações próprias.
C	EN10	% e volume total de água reciclada e reutilizada.	Estão a ser colocados contadores individualizados consoante as remodelações são efectuadas.
<b>Aspecto: Biodiversidade</b>			
E	EN11	Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas.	80
E	EN12	Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade.	80
C	EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	Não foram identificados Impactes Significativos na Biodiversidade. As infra-estruturas não são da responsabilidade da CP.
C	EN14	Estratégias e programas, actuais e futuros de gestão de impactes na biodiversidade.	
C	EN15	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	
<b>Aspecto: Emissões, efluentes e resíduos</b>			
E	EN16	Emissões totais directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	83
E	EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.	Não determinado. A CP tem como compromisso realizar um inquérito para a identificação da mobilidade dos colaboradores.
C	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas.	82, 84
E	EN19	Substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Não determinado.
E	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.	115
E	EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	Não determinado. Foi já pedido uma proposta para a criação de um sistema de gestão integrada, deste de outros indicadores de carácter ambiental. Pretendemos reportar este indicador no próximo relatório.
E	EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	84 - 86

E = Essencial  
C = Complementar

É	EN23	Número e volume total de derrames significativas.	Não foram registados derrames significativos nos anos 2007 e 2008, existindo procedimentos internos em caso de ocorrência.
C	EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	A CP não transporta resíduos perigosos.
C	EN25	Identificar a dimensão, o estatuto de protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respectivos habitats, afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	Não se aplica. A CP não faz descargas directas.
<b>Aspecto: Produtos e serviços</b>			
É	EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte.	80, 82
É	EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.	Não determinado.
<b>Aspecto: Conformidade</b>			
É	EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não se verificou.
<b>Aspecto: Transporte</b>			
C	EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.	Não determinado. A CP tem como compromisso realizar um inquérito para a identificação da mobilidade dos colaboradores em 2010. A CP incentiva igualmente a deslocação de comboio dos colaboradores, fornecendo gratuitamente os títulos de transporte.
<b>Aspecto: Geral</b>			
C	EN30	Total de custos e investimentos com a protecção ambiental, por tipo.	79

TIPO	INDICADOR	INDICADORES ESPECÍFICOS DO SECTOR	EXISTÊNCIA (PÁG)
C	LT2	Análise da composição da frota, por tipo de combustível	116
C	LT3	Descrição de políticas e programas na gestão de impactes ambientais	80, 82; 84 - 86
C	LT4	Descrição das iniciativas para utilizar fontes de energias renováveis e incrementar a eficiência energética	82 - 84; 111 - 113
C	LT5	Descrição de iniciativas para controlar emissões urbanas relativo ao transporte rodoviário	Não se aplica ao sector ferroviário.
C	LT6	Descrição de políticas e programas implementados para controlar os impactos no trânsito	Não se aplica ao sector ferroviário.
C	LT7	Descrição de políticas e programas para a gestão do ruído/vibração	80
C	LT8	Descrição dos impactes ambientais significativos relativo a infra-estruturas do transporte (vias férreas) e imobiliário. Reportar os resultados da avaliação de impacte ambiental.	A CP não é responsável pela infra-estrutura.

É = Essencial  
C = Complementar

## 9.3// CRITÉRIOS ADOPTADOS PARA A MEDIÇÃO DE DADOS E INDICADORES

### NÚMERO DE COLABORADORES

Foi considerado o número total de colaboradores ao serviço.

### DADOS REPERENTES À FORMAÇÃO

Nos dados relativos à formação foram considerados o número de participantes, tendo em conta que o mesmo colaborador pode frequentar mais do que uma acção de formação.

### TAXA DE ROTATIVIDADE

A taxa de rotatividade foi calculada com base no número de colaboradores que deixaram a empresa sob o número total de colaboradores no final do ano. A fórmula usada foi a seguinte: número total de colaboradores que deixaram a empresa a dividir sobre o número total de colaboradores a 31 de Dezembro de 2007 e 31 de Dezembro de 2008 respectivamente.

### TAXA DE ABSENTISMO

$$TA = \frac{\text{Total de ausências no período (horas)}}{\text{Total de horas trabalháveis no período}} \times 100$$

Horas trabalháveis:

Horário normal de cada categoria considerando um valor mensal de 18,75\* dias de trabalho normal.

\*dias efectivos de trabalho - este valor é calculado na base de 12 meses por ano e o nº de dias anuais trabalháveis igual ao nº de dias do ano excluindo feriados e fins de semana, 25 dias de férias, 24 de Dezembro e 1 dia CP.

### DADOS SOBRE A ACTIVIDADE DA CP

	2007	2008
Pkm	3.678.000.000	3.814.103.000
Tkm	2.586.257.000	2.549.834.000
UT=Pkm+Tkm	6.264.257.000	6.363.937.000
Ckm Passageiros	30.915.000	31.603.000
Ckm Mercadorias	8.030.000	8.316.000
Ckm Tracção Eléctrica	27.750.908	28.234.553
Ckm Tracção Diesel	11.130.673	11.089.182
Ckm Electr. Passageiros	23.062.000	23.135.000
Ckm Electr. Mercadorias	4.826.000	5.086.000
Ckm Diesel Passageiros	7.853.000	7.966.000
Ckm Diesel Mercadorias	3.204.000	3.231.000

### EN3 CONSUMO DIRECTO DE ENERGIA

1m<sup>3</sup> Gasóleo = 0,837t  
1m<sup>3</sup> Gasolina = 0,739t  
1kg Gásleo = 42,3 a 43,3MJ – utilizou-se 42,8MJ  
1 kg Gasolina = 44 a 45MJ – utilizou-se 44,5M

De acordo com o Despacho n.º 17313/2008

### EN4 CONSUMO INDIRECTO DE ENERGIA

1kWh = 0,0036GJ

### EN16 TOTAL DE EMISSÕES DE GASES CAUSADORES DE EFEITO DE ESTUFA

IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2 – Energy, Chapter 3 – Mobile Combustion – 2006:

// 1GJ Gasolina = 69,3kgCO<sub>2</sub>e  
// 1GJ Gasóleo = 74,1kgCO<sub>2</sub>e

Relatório Sustentabilidade EDP 2007:

// 1 kWh = 0,457kg CO<sub>2</sub>e

IPCC Second Assessment Report (1995)

// R22 (CHF<sub>2</sub>Cl): ODP = 0,055 / GWP=1500  
// R134a(CH<sub>2</sub>FCF<sub>3</sub>): ODP = 0 / GWP=1300  
// R407c (23%R32 + 25%R125 + 52%R134):ODP = 0 / GWP = 1526  
// R410a (R410a = 50%R32 + 50%R125): ODP = 0 / GWP = 1725

### EN20 NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2 – Energy, Chapter 3 – Mobile Combustion – 2006

	kg/TJ Diesel
CH <sub>4</sub>	4,15
N <sub>2</sub> O	28,6
SO <sub>2</sub>	23,4

# GLOSSÁRIO

## ABREVIATURAS

- AE** // Acordo de Empresa
- AIR** // Auditoria Interna e Gestão do Risco
- AP** // Comboio Alfa Pendular
- BCSD Portugal** // Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
- CA** // Conselho de Administração
- CC** // Centro Corporativo
- CEQ** // Comité Estratégico da Qualidade e Ambiente
- CER** // Community of European Railway and Infrastructure Companies
- CET** // Comissão de Ética
- CFS** // Contabilidade e Finanças
- CG** // Conselho de Gerência
- CIM** // Ciclo de Manutenção
- CLS** // Compras e Logística
- CP** // Comboios de Portugal, E.P.E.
- CPA** // Comboio de Pendulação Activa
- CCTV** // Sistema de Controlo Televisado
- CPCG** // CP Carga
- CPFR** // CP Frota
- CPLC** // CP Longo Curso
- CPLX** // CP Lisboa
- CPPT** // CP Porto
- CPRG** // CP Regional
- CPSV** // CP Serviços
- CRM** // Customer Relationship Management
- DE** // Direcção Executiva da Unidade
- EAV** // Equipa de Missão para a Alta Velocidade
- EMA** // Equipa Multidisciplinar do Ambiente
- EMEF** // Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário
- EP** // Empresa Pública
- EPE** // Entidade Pública Empresarial
- FCC** // Finanças Corporativas
- FIQA** // Ferramenta Informática da Qualidade e Ambiente
- GEE** // Gases causadores do efeito de estufa
- GPS** // Gestão, Planeamento e Serviço ao Cliente
- GPV** // Gabinete da Provedoria dos Clientes
- GRI** // Global Reporting Initiative
- IC** // Comboio Intercidades
- IMTT** // Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres
- INTF** // Instituto Nacional do Transporte Ferroviário  
(este organismo foi integrado no IMTT)
- LNEG** // Laboratório Nacional de Energia e Geologia
- LV3** // Luz Verde 3; site da Intranet CP designado por Qualidade, Ambiente e Excelência dedicado à temática da Qualidade e do Ambiente
- MC** // Material Circulante
- MCC** // Marketing e Comunicação
- MOPTC** // Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações
- MVA** // Máquina de Venda Automática de Bilhetes
- LPN** // Liga para a Protecção da Natureza
- OAC** // Organização, Qualidade e Ambiente
- OTLIS** // Operadores de Transporte da Região de Lisboa
- PGC** // Planeamento e Informação de Gestão
- PNAC** // Programa Nacional para as Alterações Climáticas
- PPC** // Projectos e Património
- PTE** // Programa de Transformação Estratégica
- RAVE** // Rede Ferroviária de Alta Velocidade, S.A.
- RC** // Regulamento de Carreiras
- REFER** // Rede Ferroviária Nacional, E.P.E. - Empresa responsável pela gestão das Infra-estruturas Ferroviárias
- RHC** // Recursos Humanos Corporativos
- RHS** // Serviços de Recursos Humanos
- RLI** // Relações Internacionais
- SAP** // Sistema informático com aplicação ao nível da contabilidade, compras, expediente, recursos humanos e logística.
- SGA** // Sistema de Gestão Ambiental
- SGC** // Secretaria Geral
- SIG** // Sistema de Gestão Integrado
- SGS** // Serviços Gerais
- SJS** // Serviços Jurídicos
- SLA** // Service Level Agreement
- SMAQ** // Sindicato Nacional dos Maquinistas dos Caminhos-de-Ferro
- SJS** // Serviços Jurídicos
- SPC** // Segurança e Protecção
- STC** // Segurança e Coordenação Técnica
- STCP** // Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, S.A.
- STS** // Sistemas e Tecnologias de Informação
- TIP** // Transportes Intermodais do Porto
- UE** // União Europeia
- UIC** // Union Internationale des Chemins de Fer – União Internacional dos Caminhos de Ferro
- UN** // Unidade de Negócios
- UNIFE** // The European Rail Industry
- UQE** // Unidade Quádrupla Eléctrica
- UITP** // Associação Internacional dos Transportes Públicos

## DEFINIÇÕES

**AA1000 SES** // Norma internacional sobre a identificação e mapeamento das partes interessadas.

**Ambiente** // Envolve a qual a CP opera, incluindo o ar, a água, o solo, os recursos naturais, a flora, a fauna, os seres humanos, e as suas inter-relações.

**Acesso condicionado às estações** // Nesta situação, o acesso dos clientes à estação é feito através de um mecanismo mediante a apresentação de um título de transporte válido.

**Acidente** // Toda a ocorrência verificada num determinado instante, perturbadora do normal desenvolvimento do serviço ferroviário, com implicações na regularidade e segurança da circulação e da qual resultam vítimas e/ou danos materiais nas instalações e material ferroviário, nas mercadorias transportadas ou em bens pertencentes a terceiros.

**Automotora** // Veículo ferroviário com tracção própria destinado ao transporte de passageiros.

**Benchmark** // Processo de comparação de produtos, serviços e práticas com as melhores referências de sector de actividade.

**Bilhética sem contacto** // Sistema de informação que permite a substituição dos bilhetes em papel por um único bilhete electrónico que os clientes podem carregar, em máquinas automáticas, no multibanco e, brevemente, na internet.

**Biodiversidade ou diversidade biológica** // Refere-se à diversidade da natureza viva: variedade genética dentro das populações e espécies, a variedade de espécies da flora, da fauna, de fungos macroscópicos e de microrganismos, a variedade de funções ecológicas desempenhadas pelos organismos nos ecossistemas; e a variedade de comunidades, habitats e ecossistemas formados pelos organismos.

**Bitola** // É a largura determinada pela distância medida entre as faces interiores das cabeças de dois carris.

**Comboio** // Veículo ou conjunto de veículos ferroviários ligados entre si que efectua um determinado percurso entre duas dependências (conjunto de instalações fixas onde se presta serviço de exploração ferroviária) distintas segundo um horário previamente estabelecido.

**Comboio especial (ou serviço especial)** // Comboio anunciado e colocado em circulação sempre que as necessidades de serviço o exigem.

**Comboio-quilómetro** // Indicador que corresponde à deslocação de um comboio no percurso de um quilómetro.

**Condução** // Actividade exercida pelo maquinista, destinada a preparar, executar e finalizar o movimento de uma unidade motora, podendo ou não rebocar material.

**Contrato de fornecimento de serviços públicos** // É o contrato celebrado entre as autoridades de um Estado-Membro e uma empresa de transportes com o objectivo de fornecer ao público serviços de transportes.

**Contrato de serviço público** // Contrato estabelecido entre o Estado e uma empresa de transporte, que inclui:

- // Os requisitos do serviço de transporte público objecto do contrato;
- // Os direitos e os deveres de cada uma das partes, designadamente o serviço a prestar, o preço e os direitos exclusivos atribuídos;
- // O território inerente ao serviço objecto do contrato;
- // As redes, ou linhas inerentes ao serviço objecto do contrato;
- // Os itinerários, as frequências, as paragens e a bilhética inerentes ao serviço objecto do contrato;
- // O tarifário inerente ao serviço objecto do contrato;
- // O prazo de duração do contrato;
- // As obrigações de serviço público que o operador está obrigado a cumprir e respectivas especificações;
- // Os critérios de compensação das obrigações de serviço público.

**CP Empresas** // Produto específico para o sector empresarial em que através de um acordo uma empresa pode usufruir de descontos nos serviços Alfa

Pendular e Intercidades.

**CPmais** // Programa de transformação estratégica da CP para o período 2007-2010 visando responder a três desafios: ser uma referência no mercado ferroviário; melhorar os resultados da CP e criar valor.

**Custos externos ou externalidades** // Custos associados à realização de uma actividade económica (poluição atmosférica, ruído, ocupação de espaço, congestionamento, sinistralidade).

**Desempenho Ambiental** // Resultados mensuráveis da gestão dos aspectos ambientais da CP.

**Descarga** // A operação de deposição de resíduos.

**Descontaminação de solos** // O procedimento de confinamento, tratamento *in situ* ou *ex situ* conducente à remoção e ou à redução de agentes poluentes nos solos, bem como à diminuição dos efeitos por estes causados.

**Eliminação** // A operação que visa dar um destino final adequado aos resíduos nos termos previstos na legislação em vigor.

**Empresa de transporte ferroviário** // Empresa detentora de licença cuja actividade principal consiste na prestação de serviços de transporte de mercadorias e ou de passageiros por caminho de ferro, assegurando obrigatoriamente a tracção, aí se compreendendo empresas que prestem apenas serviços de tracção.

**Escalas de serviço** // Horários de trabalho individualizados, destinados a assegurar a prestação de trabalho por períodos não regulares, no que respeita à duração diária e semanal e às horas de entrada e saída.

**Estação** // Conjunto de instalações fixas onde se presta serviço ferroviário de passageiros e/ou mercadorias que possui pelo menos dois aparelhos de mudança de via inseridos nas linhas de circulação, dispo de equipamentos de segurança que permitem a interferência na circulação dos comboios.

**Estatuto do Gestor Público** // Diploma aprovado a 19 de Outubro de 2006, que institui o novo regime do Gestor, que abrange todas as empresas públicas, independentemente da respectiva forma jurídica, e que fixa o conceito de gestor público, definindo o modo de exercício da gestão no sector empresarial e as directrizes a que a mesma deve obedecer e regula a designação, o desempenho e a cessação de funções pelos gestores públicos.

**Frenagem** // Acção sobre o sistema de freio que provoca uma redução de velocidade.

**Gestor de infra-estrutura** // Entidade responsável para assegurar a disponibilização da infra-estrutura e gerir a respectiva capacidade, assegurando a gestão dos sistemas de comando, controlo de circulação e segurança e assegurando ainda a renovação e manutenção da infra-estrutura e também a construção, instalação e readaptação desta.

**GRI (Global Reporting Initiative)** // Conjunto de directrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade.

**Incidente** // Toda a ocorrência verificada num determinado instante, perturbadora do normal desenvolvimento do serviço ferroviário, directa ou indirectamente relacionada com a segurança da circulação, e com implicação na sua regularidade, mas da qual não resultam vítimas nem danos materiais nas instalações e material ferroviário, nas mercadorias transportadas ou em bens pertencentes a terceiros.

**Indemnizações compensatórias** // Compensação financeira atribuída à empresa concessionária de serviço público por esta, por imposição do interesse público e justiça social, ter de manter equipamentos ou prestar serviços em condições ou a preços incompatíveis com uma gestão comercial equilibrada.

**Internalização dos custos externos** // Consiste na conversão dos custos externos em internos com o objectivo de assegurar que pessoas ou empresas suportem os custos ou as consequências sociais negativas gerados por sua conduta ou actividade.



**Locomotiva** // Veículo ferroviário com tracção própria destinado ao reboque de uma composição.

**Manobra** // Movimento de veículo(s) ferroviário(s) levado a efeito, quer numa determinada linha, quer de uma para outra(s) linha(s) de uma dependência ou entre instalações de serviço da mesma dependência.

**Manual da Organização** // Documento (formato digital ou papel) que tem como objectivo apresentar a estrutura funcional das várias actividades organizacionais e efectuar a sistematização dos conteúdos funcionais, clarificando as responsabilidades e atribuições de cada unidade orgânica.

**Maquinista** // Agente credenciado para conduzir determinadas unidades motoras em determinados itinerários.

**Material circulante** // Veículo(s) ferroviário(s) certificado(s), podendo designar material motor e material rebocado. Designação dada a qualquer veículo ferroviário.

**Material motor** // Veículo ferroviário dotado de tracção própria.

**Material rebocado** // Veículo ferroviário não dotado de tracção própria.

**Missing-links** // Designação dada às ligações, ramais, componentes de infra-estrutura ou instalações ferroviárias que estão omissas na rede ferroviária e que impossibilitam a prestação de um serviço com mais qualidade, mais rápido e mais eficiente.

**Obrigações de Serviço Público (OSP)** // São as obrigações que a empresa de transporte, se considerasse os seus próprios interesses comerciais, não assumiria ou não teria assumido na mesma medida ou nas mesmas condições. As OSP envolvem a obrigação de explorar, a obrigação de transportar e a obrigação tarifária. As Unidades de Negócio CP Lisboa, CP Porto e a CP Regional estão assim sujeitas às obrigações de explorar, de transportar e tarifária configurando, no contexto da legislação comunitária em vigor, obrigações de serviço público (OSP).

**Ocorrência** // Qualquer situação anómala que perturbe a exploração de uma circulação, comercial ou marcha, em vazio ou de ensaio, antes da partida, durante a viagem ou após a chegada, por avaria do material circulante da própria circulação ou induzida por outra circulação, pela infra-estrutura, ou por outro fenómeno exterior às próprias circulações.

**Partes Interessadas** // Pessoas ou entidades que sejam ou venham a ser capazes de influenciar a capacidade da organização atingir os seus objectivos, independentemente das suas acções serem no sentido de apoiar ou de impedir o seu desempenho.

**Passagem de nível (PN)** // Cruzamento de nível, rodoviário e/ou de peões, da via pública ou particular com linhas ou ramais da Rede Ferroviária Nacional.

**Passageiro-quilómetro (Pk)** // Indicador que corresponde ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro.

**Política ambiental** // Conjunto de intenções e de orientações gerais da CP, relacionadas com o seu desempenho ambiental, como formalmente expressas pelo Conselho de Administração.

**Pontualidade** // Quantidade de comboios totalmente realizados (desde a origem planeada até ao destino planeado) com atraso no destino planeado inferior ou igual a determinado intervalo de tempo de acordo com o serviço prestado, relativamente à quantidade de comboios totalmente realizados.

**Protocolo de Quioto** // Protocolo adoptado por todas as partes da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas, na Conferência de Quioto, Japão, em Dezembro de 1997. Estabelece metas de redução de emissões de um conjunto de gases com efeito de estufa para o período 2008-2012.

**Ramal** // Instalação fixa com acesso a linhas de circulação, em plena via ou em estações, dotada de equipamentos de segurança que permitem as operações de recepção, formação e expedição de comboios.

**Regulador** // Entidade que regula o sector dos transportes (IMTT).

**Reciclagem** // O reprocessamento de resíduos com vista à recuperação e ou regeneração das suas matérias constituintes em novos produtos a afectar ao fim original ou a fim distinto.

**Recolha de resíduos** // A operação de apanha, selectiva ou indiferenciada, de triagem e ou mistura de resíduos com vista ao seu transporte.

**Regularidade** // Quantidade de comboios totalmente realizados (desde a origem planeada até ao destino planeado) relativamente à quantidade de comboios planeados.

**Resíduo** // Qualquer substância ou objecto de que o detentor se desfaz ou tem a intenção ou a obrigação de se desfazer, nomeadamente os identificados na Lista Europeia de Resíduos.

**Ruído** // A quantidade de perturbações indesejáveis que tendem a deturpar e alterar de maneira imprevisível as mensagens transmitidas.

**Safety** // Componente da segurança relacionada com a circulação ferroviária.

**Security** // Componente da segurança relacionada com as pessoas e bens.

**Sistema de controlo automático de velocidade dos comboios (CONVEL)** // Sistema de apoio à condução que permite otimizar de forma permanente a marcha de um comboio, no cumprimento das condições de segurança indispensáveis. Impede que a velocidade dos comboios ultrapasse certos valores impostos pelas condições de segurança. Para esse efeito, o sistema recolhe no terreno e transmite para bordo da unidades motoras, entre outras, informações correspondentes aos aspectos da sinalização lateral e a restrições de velocidade, a certas distâncias e aos declives de via. Designa-se abreviadamente por CONVEL.

**Sistema Rádio Solo-Comboio** // Sistema que possui um conjunto de emissores-receptores interligados por uma rede de telecomunicações, permitindo as comunicações entre os reguladores e os comboios com vista à tomada de decisões relacionadas com o comando e controlo da circulação e segurança de pessoas e bens, por exemplo avarias ou alterações ao programado.

**Tempo de percurso** // Tempo médio gasto do ponto de origem ao ponto de destino, incluindo mudanças de transporte e caminhada até ao acesso.

**Tonelada-quilómetro (Tk)** // Indicador que corresponde ao transporte de uma tonelada na distância de um quilómetro.

**Tripulação** // Agente ou conjunto de agentes afectos ao operador de transporte ferroviário que seguem a bordo do comboio, necessários para a sua realização.

**Tutela** // Designa o organismo ministerial que tutela a Empresa. A tutela sectorial é o Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações enquanto que a tutela financeira é o Ministério das Finanças.

**Unidade automotora** // Conjunto indeformável de veículos ferroviários de transporte de passageiros, sendo um ou mais dotados de tracção própria.

**Unidade motora** // Veículo ferroviário ou conjunto indeformável de veículos com tracção própria, podendo circular isoladamente ou rebocando um conjunto de veículos. Esta designação inclui locomotivas, automotoras, unidades automotoras, locotractores e veículos motorizados especiais.

**Unidade de negócio** // Unidade orgânica da estrutura organizacional da CP orientada para o cliente externo. Incluem-se a CP Lisboa (Urbanos de Lisboa), CP Porto (Urbanos do Porto), CP Longo Curso (serviços de Longo Curso: Alfa Pendular, Intercidades e Internacional), CP Regional (serviços regionais) e CP Carga (serviços de mercadorias).

**Unidade de serviços** // Unidade orgânica da estrutura organizacional da CP orientada para o cliente interno. Incluem-se a CP Frota no âmbito da gestão da frota e a CP Serviços no âmbito dos serviços partilhados.

**Via** // Infra-estrutura dotada de carris sobre os quais podem circular os veículos ferroviários.

**Vagões** // Veículo ferroviário normalmente destinado ao transporte de mercadorias.



COMBOIOS DE PORTUGAL