

2009-2010

Relatório de Sustentabilidade



ÍNDICE

Mensagem do Presidente	7
Enquadramento de Sustentabilidade	9
Princípios	10
Âmbito e limite do Relatório.....	10
Perfil do Relatório	11
Enquadramento Institucional.....	13
Quem somos	14
Visão, Missão e Valores.....	18
Visão.....	18
Missão	18
Valores	19
Estrutura de Governação	20
Organização da Empresa	20
Conselhos de Administração.....	22
Forma de Reporte do Conselho de Administração.....	24
Participações da CP	24
Organizações a que a CP pertence.....	30
Relacionamento com os <i>Stakeholders</i>	32
Identificação dos <i>Stakeholders</i>	32
Diálogo	33
Principais Eventos	36
Riscos	42
Oportunidades	45
I & D.....	46
Material Circulante	46
Sistemas de Venda	46

Prémios Recebidos.....	48
Compromissos Assumidos no Anterior Relatório	51
Compromissos Futuros	54
Responsabilidade Económica.....	56
Abordagem da Política de Gestão	57
Serviços suburbanos de Lisboa e Porto	58
Serviço de Longo Curso	59
Serviço Regional.....	59
Desempenho Operacional.....	60
Desempenho Económico	63
Aspecto: Desempenho	63
Indicador EC1	63
Indicador EC2.....	67
Indicador EC3.....	68
Indicador EC4.....	69
Aspecto: Presença no Mercado	70
Indicador EC5.....	70
Indicador EC6.....	70
Aspecto: Impactos Económicos Indirectos	72
Indicador EC8.....	72
Indicador EC9.....	73
Ambiente.....	75
Abordagem da Política de Gestão	76
Indicador EN1	78
Indicador EN2	80
Aspecto: Energia	81
Indicador EN3	81
Indicador EN5	83

Indicador EN6	86
Aspecto: Água.....	88
Indicador EN8	88
Aspecto: Biodiversidade	89
Indicador EN11	89
Aspecto: Emissões, Efluentes e Resíduos	90
Indicador EN16	90
Indicador EN17	93
Indicador EN18	95
Indicador EN20	95
Indicador EN22	97
Aspecto: Produtos e Serviços	100
Indicador EN26	100
Aspecto: Global.....	104
Indicador EN30	104
Responsabilidade Social	105
Abordagem da Política de Gestão	106
Código de Ética	106
Aspecto: Emprego	107
Indicador LA1	107
Indicador LA2.....	110
Indicador LA3.....	113
Aspecto: Segurança e Saúde no Trabalho	114
Indicador LA7	114
Indicador LA8.....	115
Aspecto: Formação e Educação.....	117
Indicador LA10.....	117
Aspecto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades	120

Indicador LA13.....	120
Aspecto: Comunidade.....	121
Indicador SO1	121
Aspecto: Corrupção.....	123
Indicador SO2.....	123
Indicador SO5.....	123
Aspecto: Saúde e Segurança do Consumidor	124
Indicador PR1.....	124
Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços	126
Indicador PR5.....	126
Aspecto: Programas Humanitários	129
Indicador LT15.....	129
Auto-declaração do Nível de Aplicação GRI	131
Índice GRI	133
Conteúdo GRI	134
Indicadores.....	139
Desempenho Económico.....	139
Desempenho Ambiental	141
Desempenho Ambiental – Específicos do Sector	144
Desempenho Social	144
Desempenho Social – Específicos do Sector	151
Índice de Gráficos	152
Índice de Tabelas.....	154
Índice de Ilustrações.....	157
Ficha Técnica.....	160





Mensagem do Presidente

A CP terminou outro período na sua longa existência de mais de 150 anos, fiel aos seus compromissos de promover a mobilidade sustentável pela prestação de um serviço de cada vez maior qualidade, adequado às necessidades do mercado.

A conjuntura macroeconómica bastante difícil decorrente da instabilidade dos mercados financeiros, principalmente no último ano do período de relato, foi extremamente redutora para a actividade da empresa, não só pelas dificuldades acrescidas de financiamento, como pela redução da Procura decorrente da diminuição do rendimento disponível das famílias.

Constitui, no entanto, também um desafio. Efectivamente, apesar deste panorama, conquistámos prémios e desenvolvemos projectos que nos orgulham, os quais serão reportados neste relatório. Neste contexto de sustentabilidade, será de destacar o *rating* de *Prime* e a avaliação como uma das melhores empresas no sector

dos transportes nas áreas social e de ambiente pela *Oekom Research*.

Este relatório foi elaborado tendo em consideração a GRI - *Global Reporting Initiative*, contendo, no final a auto-avaliação.

Estamos conscientes de que teremos de enfrentar cada vez maiores desafios, não só para a Organização como para o Sector, para integrar os objectivos de *performance* financeira com a *performance* em termos económicos, ambientais e sociais. Entre estes objectivos temos de destacar a obtenção da certificação ambiental em 2012.

Para isso, continuaremos no futuro a comprometer-nos com a nossa política de sustentabilidade, sempre com o envolvimento dos nossos *stakeholders*.



Enquadramento de Sustentabilidade

PRINCÍPIOS

ÂMBITO E LIMITE DO RELATÓRIO

Os Relatórios e Contas de 2009 e 2010 descrevem o desempenho financeiro da empresa no período a que respeita o presente Relatório de Sustentabilidade, o qual visa dar a conhecer a execução em matéria de sustentabilidade.

A análise de desempenho no Relatório de Sustentabilidade é realizada ao nível da CP, podendo referir-se, sempre que considerado pertinente, alguns pormenores relativos às suas participadas ou outras Entidades onde a CP participa.

Materialidade

Os critérios para selecção dos conteúdos a relatar pela CP e avaliação da sua materialidade decorrem dos seguintes factores:

- Impactos nos resultados financeiros;
- Contributo para a execução da estratégia e sustentabilidade dos negócios;
- Relevância ambiental e social;
- Resposta às expectativas das diferentes partes interessadas (*stakeholders*) da empresa.

Os diversos Órgãos da Empresa participaram neste Relatório pelo fornecimento de informação, tendo, previamente ao início da sua elaboração, ocorrido uma acção de formação a representantes de cada Órgão da

Os temas abordados incluem os indicadores considerados essenciais pelo GRI - *Global Reporting Initiative*, e aqueles que, embora considerados acessórios, a CP sabe serem importantes para os seus *stakeholders*.

O critério para identificação dos indicadores teve como base os princípios da materialidade, da inclusão dos *stakeholders* e do contexto de sustentabilidade.

CP para refrescar os conhecimentos relativos à elaboração de relatórios de Sustentabilidade.

Este programa de formação GRI foi ministrado pela KPMG Advisory – Consultores de Gestão S.A. e teve a duração de 16 horas.

Nesta acção de formação foi ainda consolidado o extenso trabalho já executado para o anterior Relatório no sentido de identificar os factores relevantes para os diversos *stakeholders* da Empresa.

Assim, foram considerados relevantes os seguintes temas:



Tabela 1 – Aspectos relevantes para os stakeholders.

As limitações encontradas na criação deste Relatório prendem-se, essencialmente, com a aplicabilidade de alguns indicadores ao negócio específico ferroviário e com a disponibilização de informação.

A edição anterior focou a história desta empresa com mais de 150 anos, com um papel indelével na história, no ordenamento do território e no desenvolvimento económico de Portugal, pelo que nesta edição apenas serão relatados os factos que ocorreram no período de reporte.

PERFIL DO RELATÓRIO

Esta é a segunda edição do relatório de Sustentabilidade, reportando-se ao período 2009 e 2010, podendo no entanto ser apresentados dados referentes a anos

anteriores, com vista a estabelecer comparações e a analisar a evolução do desempenho da empresa. O anterior relatório reportou-se ao período 2007 – 2008.

A CP pretende comunicar o seu desempenho, emitindo anualmente o Relatório de Sustentabilidade¹.

¹ Esta periodicidade foi decidida na reunião do CA de 5 de Agosto de 2010 (Extracto de Acta nº 1719).

Orientação de Acordo com GRI

Tal como o anterior, este Relatório foi preparado tendo em consideração a *Global Reporting Initiative*. É objectivo da CP procurar melhorar o relato destes indicadores, de modo a otimizar o seu cumprimento.



Enquadramento Institucional

QUEM SOMOS

A CP – Comboios de Portugal, E.P.E. é o operador de transportes português que mais contribui para a mobilidade dos cidadãos, à escala nacional. Em menor grau, oferece serviços à escala internacional.

Com sede em Lisboa na Calçada do Duque, n. 20, concentra a sua actividade maioritariamente no território nacional, sendo uma Entidade Pública Empresarial

Os seus serviços destinam-se a quatro segmentos de procura importantes, com distintas motivações de viagem:



- Serviço Suburbano – Liga as periferias ao centro das maiores cidades portuguesas, sendo vocacionado para o transporte diário de grandes massas de Clientes, cuja principal motivação de viagem se centra em “casa/trabalho” ou “casa/escola”;
- Serviço Regional - Liga centros de baixa ou média dimensão entre si, ou entre eles e as maiores cidades, distribuindo-se os Clientes tanto pela motivação casa /trabalho ou escola, como para tratar de assuntos/negócios. Com tempo de viagem muito superior ao longo curso (até pela mais alargada lei de paragens), apresenta preços inferiores;
- Longo Curso – Liga entre si as principais cidades portuguesas, tendo os Clientes maioritariamente uma motivação de viagem para negócios ou lazer. É o segmento que paga preços por viagem mais elevados, mas que usufrui de menor tempo de trajecto e maior conforto;
- Internacional – Devido à posição periférica do País, apenas liga directamente a Espanha ou à fronteira de Espanha com França. Este serviço é pouco competitivo com os outros modos de transporte, essencialmente, em tempo de trajecto, pelo que se trata de um segmento servido residualmente pela CP.

A CP rege-se pelos princípios da sustentabilidade, constituindo as vertentes ambiental e de responsabilidade social uma preocupação de topo, sem nunca esquecer a vertente económica. Pela sua vocação para o transporte de grandes massas de passageiros, maioritariamente recorrendo a tracção eléctrica, tem, à partida, um papel fundamental para a sociedade portuguesa sob o ponto de vista ambiental.

Para servir estes segmentos de mercado, a CP está dividida em quatro Unidades de Negócios de passageiros:



No que respeita a marcas, é na Unidade de Longo Curso que a CP tem as suas principais marcas: Alfa Pendular e Intercidades. Na CP Regional, a oferta distribui-se por comboios Regionais e Inter-regionais, tendo as Unidades de tráfego suburbano a sua oferta dividida por Famílias, tal

como acontece na generalidade dos países, pelo que estas Unidades não usam marcas comerciais.

Em termos de dimensão, a empresa é um dos maiores empregadores nacionais, distribuindo-se os postos de trabalho pelos diversos distritos do País:

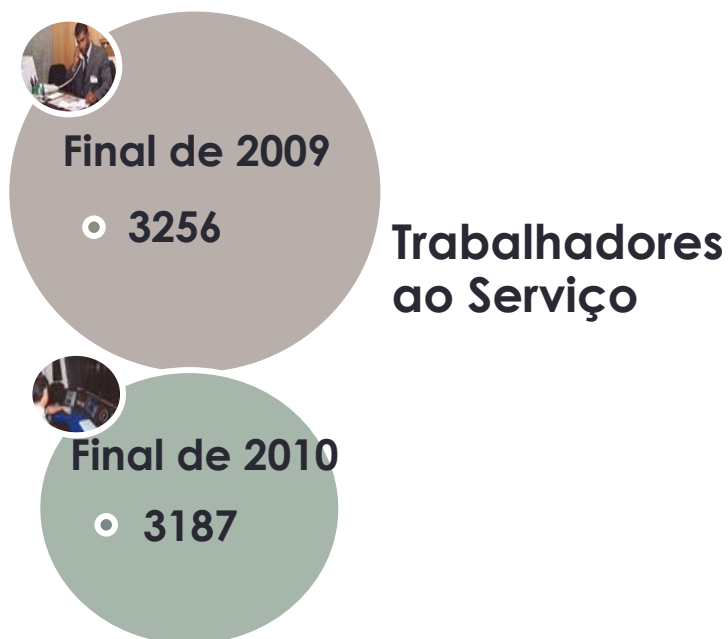


Ilustração 1 – Evolução dos Trabalhadores ao serviço na CP no período de relato.

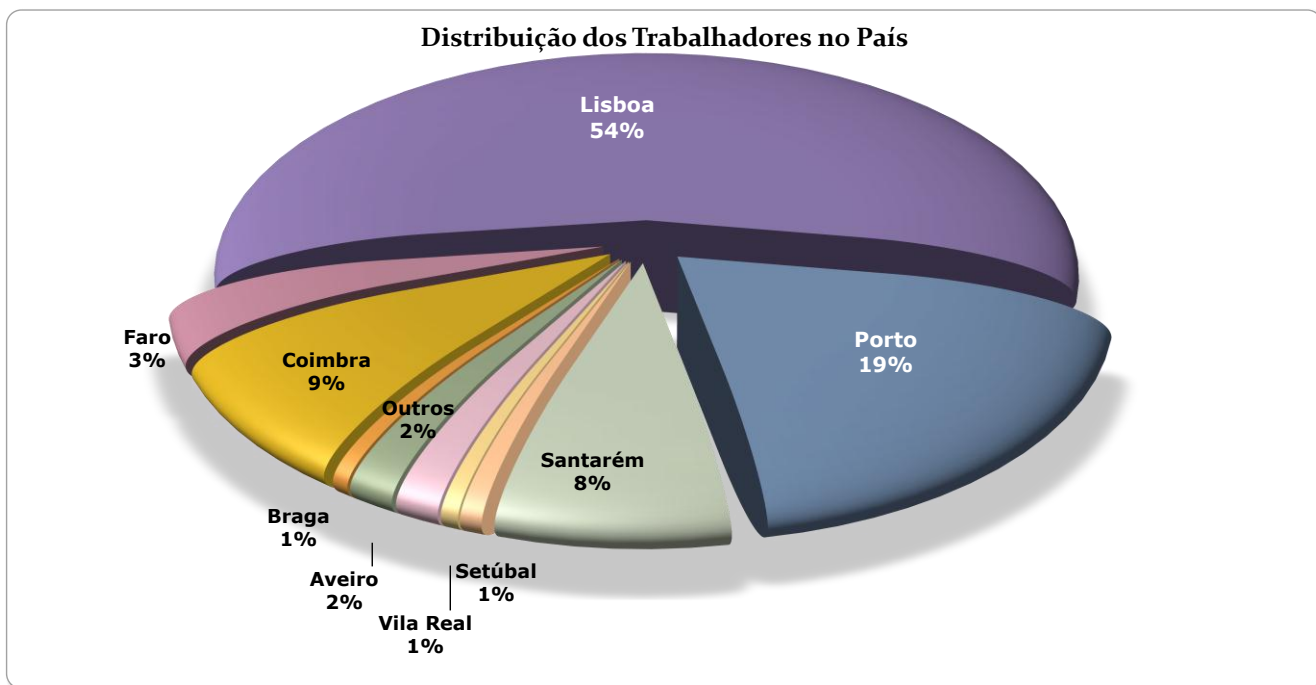


Gráfico 1 – Distribuição geográfica dos postos de trabalho.

Para cobrir todo o território nacional, a CP dispõe de uma frota de material circulante bastante apreciável.

Com estes meios a CP produziu em 2010 cerca de 530 mil comboios para servir cerca de 130 milhões de passageiros.

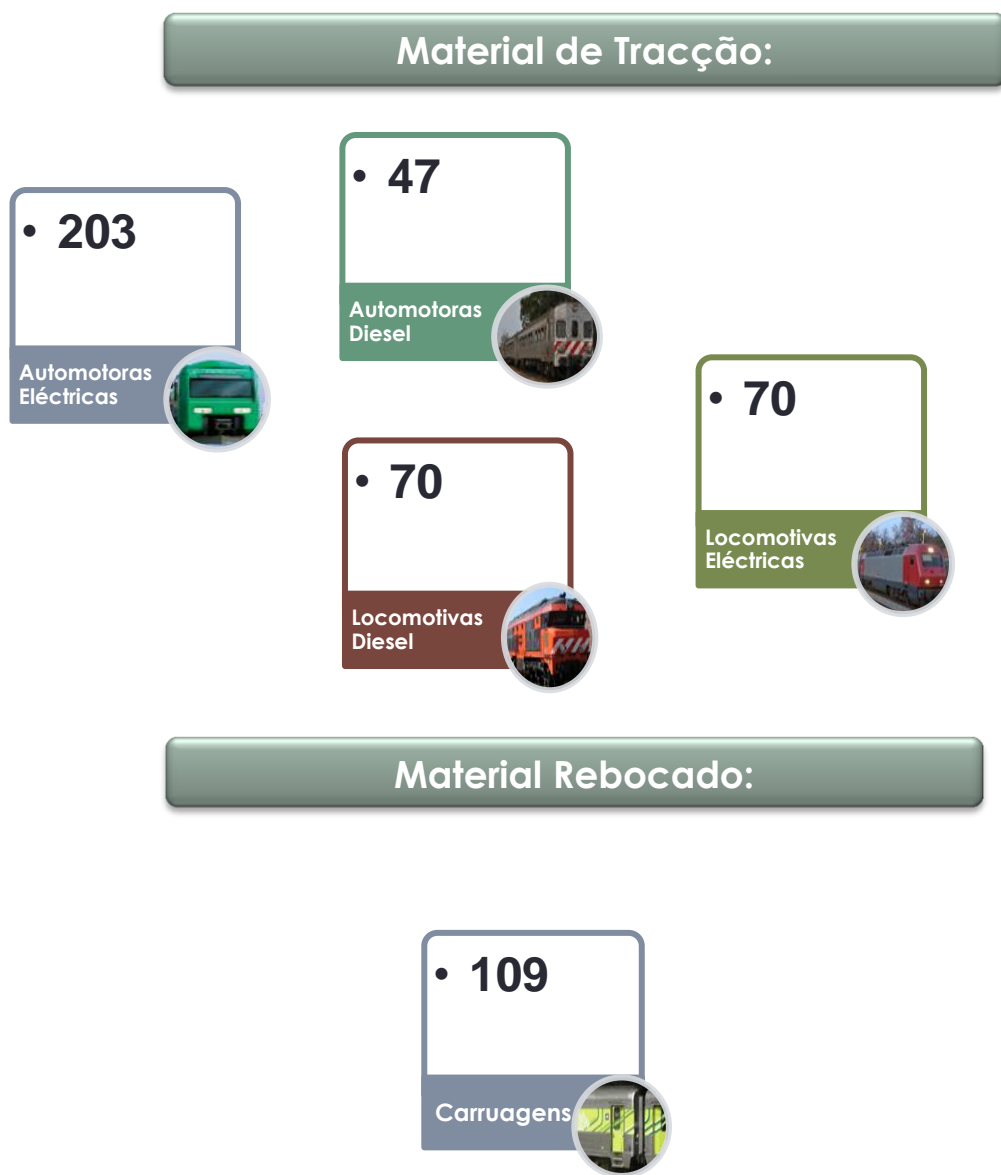


Ilustração 2 – Frota de material circulante ao serviço na CP em 2010 (inclui material alugado à CP Carga).

No anterior Relatório de Sustentabilidade a CP referia o transporte ferroviário de mercadorias nas suas actividades. No entanto, em 31 de Julho de 2009 foi criada a CP CARGA S.A, que autonomizou as operações da anterior

Unidade de Negócios de mercadorias, pelo que neste Relatório não serão incluídos quaisquer dados referentes a transporte de mercadorias.

VISÃO, MISSÃO E VALORES

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.

18

MISSÃO

Prestar serviço de transporte ferroviário de passageiros, com uma dinâmica de inovação, salvaguarda do ambiente e melhoria de segurança, através de:

- Oferta de comboios competitivos em termos de rapidez, frequência, pontualidade, conforto e higiene;
- Promoção da intermodalidade para uma oferta de serviços integrados e ajustados às necessidades dos clientes
 - Pessoal qualificado e motivado, funcionalmente enriquecido e capaz de iniciativas;



- Uma organização flexível e capaz de responder aos desafios do mercado;
- Estabelecimento de sistemas de preços compatíveis com os vários mercados e que tenha em conta a relação preço/qualidade;
- Contratualização justa quer dos serviços prestados, nomeadamente do serviço público, quer dos serviços necessários à exploração;
- Uma comunicação dinâmica e de qualidade;
- Desenvolvimento de parcerias (estratégicas) que reforcem a cadeia de valor dos serviços prestados;
- Valorização das relações com as comunidades locais.

Permitindo aumentar o valor do serviço oferecido aos clientes e reforçar as quotas de mercado nos segmentos-alvo.



VALORES



Valores Profundos

- Segurança
- Qualidade
- Ambiente



Valores Posicionais

- **Profissionalismo:** Espírito de Equipa, Rigor
- **Ética:** Verdade, Honestidade, Transparência
- **Iniciativa:** Inovação, Dinamismo



Valores Relacionais

- **Compromisso:** Confiança, Diálogo
- **Humanismo:** Civismo, Educação, Urbanidade.

ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO

ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

Durante o período de reporte a empresa alterou a organização declarada no anterior Relatório de Sustentabilidade, criando os Serviços de Suporte, os Órgãos de Gestão e os Órgãos de Apoio e mantendo as Unidades de Negócio, as quais prestam serviço aos diversos segmentos de Clientes, constituindo o *core business* da Empresa.



Ilustração 3 – Organização da CP.

Em termos de organograma, no final de 2010, a estrutura era a seguinte:

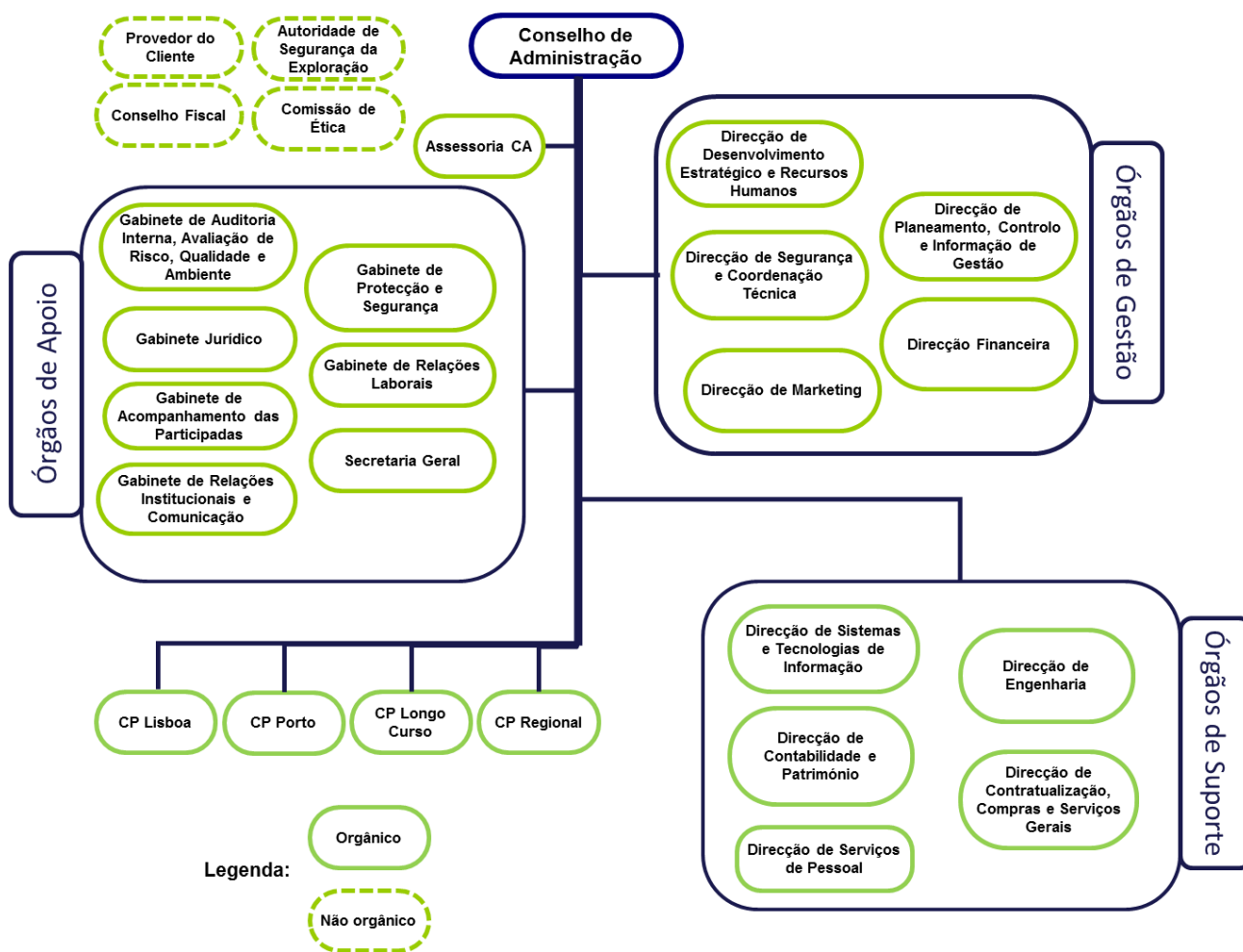


Ilustração 4 – Organograma.

CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO



Ilustração 5 – C.A. da CP em Dezembro de 2010 (da esquerda para a direita: Dr.ª Madalena Paixão de Sousa, Dr.ª Cristina Maria dos Santos Pinto Dias, Dr. José Salomão Coelho Benoliel, Dr. Alfredo Vicente Pereira e Prof. Nuno Alexandre Baltazar Sousa Moreira)

Durante o período de reporte a CP teve três Conselhos de Administração, descritos exhaustivamente nos respectivos Relatórios e Contas.

Em Dezembro de 2010, na sequência das modificações introduzidas na orgânica da CP, o CA alterou as áreas de responsabilidade, de acordo com o seguinte quadro:

Nome	Funções de Responsabilidade
Dr. José Salomão Coelho Benoiel Presidente	Gabinete de Relações Institucionais e Comunicação
	Gabinete de Auditoria Interna, Avaliação de Risco, Qualidade e Ambiente
	Gabinete de Acompanhamento das Participadas
	Provedor do Cliente
	Autoridade de Segurança da Exploração
Dr. Alfredo Vicente Pereira Vice-Presidente	Direcção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão
	Direcção Financeira
	Direcção de Sistemas e Tecnologias de Informação
	Direcção de Contabilidade e Património
	Direcção de Contratualização, Compras e Serviços Gerais
Prof. Nuno Alexandre Baltazar Sousa Moreira Vogal	Gabinete de Protecção e Segurança
	Direcção de Segurança e Coordenação Técnica
	Direcção de Engenharia
	CP Longo Curso
	CP Regional
Dr.ª Cristina Maria dos Santos Pinto Dias Vogal	Direcção de Marketing
	CP Lisboa
	CP Porto
Dr.ª Madalena Paixão de Sousa Vogal	Gabinete Jurídico
	Gabinete de Relações Laborais
	Secretaria-geral
	Direcção de Desenvolvimento Estratégico e Recursos Humanos
	Direcção de Serviços de Pessoal

Tabela 2 – Pelouros do Conselho de Administração no final do período de reporte.

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

FORMA DE REPORTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A CP assegura o cumprimento das orientações e princípios de bom governo constantes da Resolução de Conselho de Ministros n.º49/2007 de 28 de Março de 2007, no que concerne aos Princípios de Bom Governo dirigidos às Empresas do Sector Empresarial do Estado, através de:

- Programa de Transformação Estratégica para o período 2007/2010 onde se encontram definidos a Visão, Objectivos, Metas e Resultados expectáveis para este período;
- Instrumentos Previsionais de Gestão, que incluem as acções, investimentos, objectivos e metas previstos para o ano a que respeitam;
- Relatório e Contas referente à actividade desenvolvida no ano anterior, auditado por entidade independente, o qual passou a ser um Relatório e Contas Consolidado em 2010;
- Relatório de Sustentabilidade.

Estes documentos são submetidos à aprovação das Tutelas sectorial e financeira e divulgados interna e externamente

através de suportes documentais produzidos para o efeito e através do seu *site* na Internet (www.cp.pt) onde a CP disponibiliza, para o interior e exterior da empresa, informação corporativa, institucional e respeitante a cada um dos Órgãos ou Unidades de Negócios. Os documentos são igualmente divulgados no *site* do Sector Empresarial do Estado (www.datf.pt/sector-empresarial-do-estado-see).

A CP dispõe de um sistema de controlo de actividade com o objectivo de acompanhar e promover a realização dos objectivos estabelecidos. Mensalmente, é monitorizada a actividade da empresa e das suas unidades de negócio, em particular, por meio de uma reunião com os responsáveis de primeiro nível, onde é analisada a informação e são estabelecidos planos de acção, no caso de serem encontrados desvios aos objectivos e metas estabelecidos.

PARTICIPAÇÕES DA CP

A CP participa directamente nas seguintes organizações:

Nome	Participação CP	Objecto
EMEF - Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S.A.	100% Capital Social – € 8.100.000	Constituída em 1992, tem por objecto o fabrico e a reabilitação, grande reparação e manutenção de equipamentos, veículos ferroviários, navios e autocarros. Faz ainda engenharia de reabilitação, reparação e manutenção de veículos de transporte e estudos de instalações oficinais para manutenção.
CP CARGA – Logística e Transportes Ferroviários de Mercadorias, S.A.	100% Capital Social – € 5.000.000	Constituída em 31 de Julho de 2009, tem por objecto social o transporte ferroviário de mercadorias, actividades logísticas e operações conexas.
FERGRÁFICA - Artes	100%	Constituída em 1974 como sociedade por quotas, foi transformada em sociedade anónima em 1996. Tem por objecto o exercício da indústria

Nome	Participação CP	Objecto
gráficas, S.A.	Capital Social – € 200.000	gráfica e comercialização de produtos gráficos e actividades complementares.
FERNAVE — Formação Técnica, Psicologia Aplicada e Consultoria em Transportes e Portos, S.A.	70% Capital Social – € 50.000	Constituída em 1992, tem por objecto a formação e desenvolvimento técnico-profissional do pessoal das empresas accionistas, bem como do afecto a outras empresas dos sectores de transportes, comunicações, portuário e das que se situem na sua envolvente tecnológica. Acresce a elaboração de estudos e projectos e a prestação de serviços no âmbito da psicologia aplicada e da avaliação médica e psicológica a empresas do sector. Pratica o ensino de natureza superior e a investigação científica no contexto dos transportes, directamente ou por instituições participadas ou associadas.
TIP, A.C.E. - Transportes Intermodais do Porto	33.33% Capital - € 30.000	Agrupamento Complementar de Empresas, constituído em 2002 que tem por objecto a implantação e gestão de um sistema de bilhética comum e exclusivo das Agrupadas (CP, STCP e Metro do Porto) na área do grande Porto, bem como a definição da estrutura de tarifário intermodal comum e exclusiva, para os meios de transporte público de passageiros, explorados directa ou indirectamente pelas entidades Agrupadas.
OTLIS – Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A.C.E.	14,28% Capital - € 69.832	Agrupamento Complementar de Empresas, constituído em 1996 que tem por objecto garantir o desenvolvimento do projecto de telebilhética em associação com outros parceiros internacionais, de acordo com os compromissos assumidos pelas empresas que integram o agrupamento no âmbito da proposta global do referido projecto; assegurar os custos de desenvolvimento do projecto no âmbito das negociações desenvolvidas, quer com a União Europeia quer com os restantes parceiros internacionais, na parte proporcionalmente correspondente ao Agrupamento ou às empresas agrupadas; assegurar a gestão corrente do projecto nos aspectos técnicos, financeiros e administrativos, bem como assegurar a representação das empresas que o integram no referido projecto e noutros que venham a ser criados na sua sequência.
STIFA — Transporte Internacional Ferroviário de Automóveis, S.A.	22,5% Capital Social - € 500.000	Constituída em 1991, tem por objecto social a comercialização do transporte e armazenamento de todo o tipo de automóveis, tractores, maquinaria diversa e outros, compreendendo ainda a prestação de serviços conexos com essa actividade, designadamente a realização de tarefas administrativas, concentração, distribuição e preparação de veículos no âmbito da importação e exportação.
EMEF Internacional, S.A.	5% Capital Social –	Constituída em 2010, tem por objecto o fabrico, a reabilitação, reparação e manutenção de equipamentos e veículos ferroviários, navios e autocarros, engenharia de reabilitação, reparação e manutenção de veículos de transporte, estudo, manutenção e construção de instalações industriais e infra-estruturas ferroviárias, gestão industrial e actividades

Nome	Participação CP	Objecto
	€ 50.000	<p>acessórias.</p> <p>A sociedade pode exercer qualquer das actividades que constituem o seu objecto, em Portugal ou no estrangeiro.</p> <p>Sem prejuízo do disposto no artigo 37.º do Decreto-lei n.º 558/99 de 17 de Dezembro, na redacção do Decreto-lei n.º 300/2007, de 23 de Agosto, a sociedade poderá adquirir ou alienar participações sociais noutras sociedades, com o mesmo ou diferente objecto, constituídas ou a constituir, associar-se com outras sociedades ou entidades sob qualquer forma legal e participar em agrupamentos complementares de empresas ou em sociedades reguladas por leis especiais.</p>
Metro do Porto, S.A.	3,33% Capital Social – € 7.500.000	Constituída em 1993, tem por objecto a exploração, em regime de concessão atribuída pelo Estado, de um sistema de metro ligeiro na Área Metropolitana do Porto. Para tal incumbe à sociedade a realização dos estudos, concepção, planeamento, projectos e construções das infra-estruturas necessárias à concretização do empreendimento, bem como o fornecimento de equipamentos e material circulante.
Metropolitano de Ligeiro de Mirandela, S.A.	10% Capital Social – € 125.000	Constituída em 1995, tem por objecto a exploração em regime de exclusivo, do transporte de metropolitano de superfície no Município de Mirandela, no troço Carvalhais-Cachão.
Metro Mondego, S.A.	2,5% Capital Social – € 1.075.000	Constituída em 2002, tem por objecto principal a exploração, em regime de exclusivo, de uma rede de metropolitano ligeiro de superfície da área dos Municípios de Coimbra, Lousã e Miranda do Corvo, incumbindo especialmente à sociedade a realização dos estudos, concepção, planeamento, projectos e construção das infra-estruturas necessárias à concretização do projecto.
APOR – Agência para a Modernização do Porto, S.A.	0,47% Capital Social – € 1.064.825	Constituída em 1997, a sociedade tem por objecto a modernização de base económica do Porto incluindo a qualificação urbana através do desenvolvimento de acções destinadas a contribuir para a introdução de factores de correcção do tecido social, económico e cultural da cidade, assumindo o papel de agente dinamizador de novas actividades económicas na cidade.
ICF – Intercontainer – Interfrigo, S.A.	2,09% Capital Social – €	Tem por objecto a organização e o desenvolvimento de transportes combinados e de transportes frigoríficos a temperatura adequada, compreendendo todas as operações destinadas à obtenção e

Nome	Participação CP	Objecto
(Belga)	18.300.000	manutenção da temperatura conveniente às várias mercadorias, bem como à disponibilidade de serviços auxiliares relativos a estes transportes. Para esse efeito a sociedade pode adquirir, construir, locar ou dar em locação, explorar e, de uma maneira geral, assegurar a gestão de materiais de transporte combinado, de vagões, bem como de todos os meios de qualquer natureza a isso necessários. A sociedade pode nomeadamente encarregar-se da organização ou da exploração de centros de stock, de concentração, de reexpedição, de recondicionamento ou de manutenção e executar os transportes terminais.
EUROFIMA – Société Européenne pour le Financement de Matériel Ferroviaire (Suíça)	2% Capital Social – CHF 2.600.000.000	Tem como objecto social o financiamento necessário aos investimentos na renovação e modernização do material circulante, com vista a garantir uma integração progressiva dos caminhos-de-ferro no plano europeu, desempenhando um papel muito competitivo na concessão de fundos aos accionistas.
BCC – Bureau Central de Clearing (Belga)	1,54% Capital Social – € 110.250	<p>Tem por objecto prestar serviços aos associados na área financeira bem como todas as operações comerciais necessárias a esse fim e em particular:</p> <p>Reduzir o número e o montante dos pagamentos entre as suas associadas através da centralização e compensação dos seus débitos e créditos recíprocos;</p> <p>Reconhecer as moedas nacionais utilizadas nas relações financeiras internacionais entre as suas associadas;</p> <p>Publicar periodicamente uma tabela de câmbios das moedas reconhecidas;</p> <p>Observar as variações das moedas reconhecidas e em caso de variação importante das taxas, proceder à identificação dos períodos monetários.</p> <p>A sociedade pode concluir todas as operações quer comerciais, industriais, financeiras, mobiliárias e imobiliárias que se relacionem directa ou indirectamente com o seu objecto.</p>

A CP participa ainda indirectamente nas seguintes organizações:

Nome	Participação CP	Objecto
SAROS – Sociedade de Mediação de Seguros, Lda.	Participação EMEF - 100% Capital Social - € 5.000	Tem por objecto a actividade de mediação de seguros.
SIMEF, A.C.E.	Participação EMEF – 51% Capital – não tem	Agrupamento Complementar de Empresas constituído em 2009. Tem por objecto social a sinergia e optimização das actividades das entidades agrupadas no que respeita à manutenção de locomotivas "LE 5600" e "LE 4700" ao abrigo do contrato entre o Agrupamento e a CP – Comboios de Portugal, E.P.E.
ECOSAÚDE – Educação, Investigação e Consultoria em Trabalho, Saúde e Ambiente, S.A.	Participação Fernave - 100% Capital Social - € 50.000	Sociedade constituída em 1995, tem como objecto social a prestação de cuidados de saúde, a criação e gestão de unidades de cuidados de saúde e condições de trabalho; o ensino, a formação e o desenvolvimento técnico/profissional de nível superior e médio, designadamente nas áreas das condições de trabalho, saúde e ambiente; a prestação de serviços no âmbito do recrutamento, selecção e avaliação de pessoal; a assistência técnica, consultoria e auditoria, designadamente, em matérias de saúde, higiene e segurança no trabalho, ambiente e gestão ambiental; elaboração de estudos, diagnósticos e estratégias de prevenção e controlo nos âmbitos da toxicoddependência, alcoolismo e tabagismo, execução de acções de controlo anti-droga e anti-álcool, e ainda o encaminhamento e tratamento de adictos de álcool e droga.
PACTOGEST – Prevenção, Controlo e Tratamento de Dependência, Lda.	Participação Fernave - 100% Capital Social - € 10.000	Sociedade constituída em 1997, tem como objecto social a elaboração de estudos e de diagnósticos nos âmbitos da toxicoddependência e do alcoolismo; a assessoria a empresas e outras organizações na definição de estratégias de prevenção e na implementação e controlo de programas anti-droga e anti-álcool; a execução de acções de controlo de anti-droga e anti-álcool e o encaminhamento e tratamento de adictos de álcool e droga.
TRANSCOM – Sociedade de Formação, Consultoria e Auditoria em Transportes e Comunicações, SARL (Moçambicana)	Participação Fernave - 22% Capital Social – 28.600.000 meticais	Constituída em 1998, tem por objecto o ensino superior universitário e a investigação científica, particularmente nos âmbitos tecnológico, da gestão, da logística, da distribuição, dos transportes, das comunicações e da informática; a educação e formação técnica de futuros e actuais quadros médios, particularmente nos âmbitos tecnológicos, da gestão, da logística, da distribuição, dos transportes, das comunicações e da informática; a formação e o desenvolvimento técnico-profissional de pessoal inserido, especialmente, em organizações de transportes, comunicações e informática; a consultadoria e auditoria em empresas e outras

Nome	Participação CP	Objecto
		organizações, especialmente ligadas aos transportes, comunicações e informática.
SaeR – Sociedade de Avaliação de Empresas e Risco, Lda.	Participação Fernave - 10% Capital Social – € 1.000.000	Constituída em 1988, tem como objecto a prestação de serviços de consultadoria e assessoria nas áreas de avaliação estratégica e risco, bem como a elaboração de estudos nas ópticas económica e financeira, a prestação de serviços de informação económica e outras actividades relacionadas.

ORGANIZAÇÕES A QUE A CP PERTENCE

Tipo	Sigla	Nome
Nacionais	AMTC	Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações
	APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
	APLOG	Associação Portuguesa de Logística
	ASSOFT	Associação Portuguesa de Software
	BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
	CEEP Portugal	Serviços de Interesse Geral
	ISQ	Instituto de Soldadura e Qualidade
	IPAI	Instituto Português de Auditores
		Instituto dos Ferroviários
	CCG/ZGDV	Centro de Computação Gráfica
	FMNF	Fundação Museu Nacional Ferroviário

Tipo	Sigla	Nome
Internacionais	CER	Community of European Railway and Infrastructure Companies
	CIT	International Rail Transport Committee
	COLPOFER	Collaboration of Railway Police and Security Services
	ERRAC	European Rail Research Advisory Council
	ETCR	European Training Center for Railways
	EURAIL	
	FTE	FORUM TRAIN EUROPE
		SAP SAPHIRE
	FIP'S	
	UIC	International Union of Railways
	UITP	International Union of Public Transports

RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS

IDENTIFICAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

Dada a dimensão e distribuição geográfica da CP, existe uma grande diversidade de Partes interessadas ou *Stakeholders*.

Os principais são:

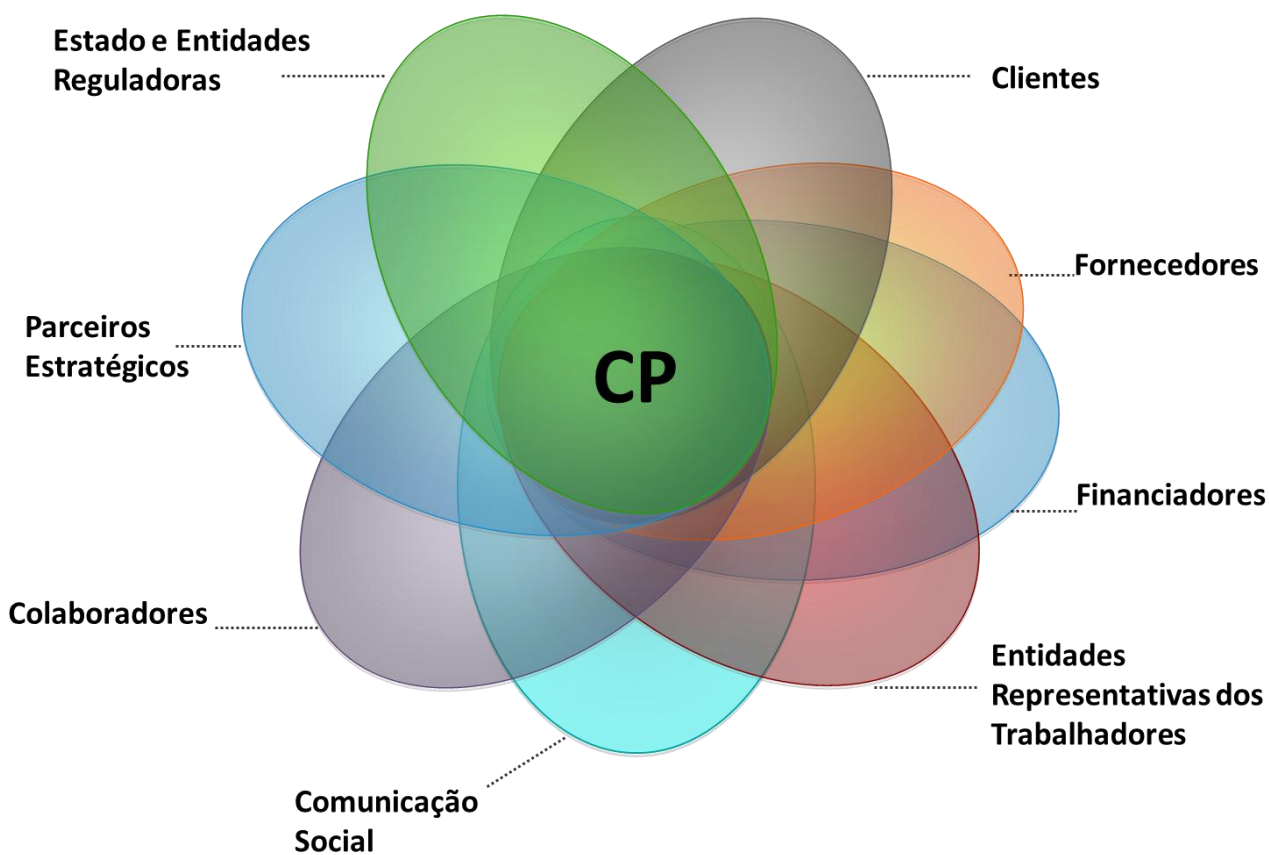


Ilustração 6 – Stakeholders da CP.

DIÁLOGO

A CP tem uma prática histórica de audição dos seus stakeholders, num processo contínuo ao longo do ano, até pelo seu papel estruturante da sociedade com um grande contribuinte para as políticas da sustentabilidade.

A criação de valor passa por envolver as diferentes partes interessadas, identificando e gerindo as suas expectativas.

Pela manutenção de um estreito diálogo reforça-se a confiança, aprofunda-se o conhecimento do meio onde a CP opera e assegura-se um maior controlo e minimização dos diferentes riscos do negócio.

O Diálogo com as Partes Interessadas permite-nos:

- Garantir um relacionamento aberto, transparente e de confiança com as diferentes partes interessadas;
- Instituir canais de auscultação das partes interessadas e integrar as suas preocupações;
- Reportar de forma credível e objectiva o desempenho, na sua vertente económica, ambiental e social.

O processo de identificação das partes interessadas resulta de duas abordagens distintas e complementares:

- Relevância para a empresa, baseada no controlo e minimização dos diferentes riscos do negócio, nomeadamente em termos de reputação, operacionais, regulatórios e comerciais;
- Avaliação dos impactos que a actividade desenvolvida pela empresa tem em segmentos específicos, aferida com base em auscultações locais e, complementarmente, a partir de contactos de iniciativa externa.

Este processo identificou assim as Partes Interessadas já descritas e as respectivas expectativas, por meio das seguintes formas de diálogo:

Stakeholder	Contacto	Expectativas em relação à CP
Cientes	<p>Barómetro de Satisfação com o Serviço</p> <p>Reclamações/Sugestões</p> <p>Contactos com associações representativas</p> <p>Estudos de mercado</p> <p>Informação por diversos meios: <i>Website, Média, flyers, cartazes, Call Center</i> (serviço SIM, telefone directo), etc.</p>	<p>Segurança</p> <p>Pontualidade</p> <p>Regularidade</p> <p>Adequação dos horários</p> <p>Informação</p>
Estado e Entidades Reguladoras	Reuniões de trabalho e recepção de orientações e decisões quanto a objectivos estratégicos e legislação.	Prestação do serviço de transporte, cumprindo as orientações e a legislação.
Financiadores	Contactos regulares, reporte de informação periódica, resposta a pedidos de informação	Cumprimento dos compromissos financeiros assumidos.
Comunicação Social	Contactos regulares, resposta a pedidos de informação, <i>press releases</i> .	Acesso à informação
Colaboradores	Diagnóstico de satisfação, encontros de Quadros, <i>newsletter</i> interna, intranet.	Condições de trabalho, salários, progressão na carreira, segurança laboral, benefícios.
Entidades Representativas dos Trabalhadores	Reuniões regulares com as diversas Entidades.	Condições de trabalho, salários, progressão na carreira, segurança laboral, benefícios.
Parceiros Estratégicos	Apoio em estudos e projectos, troca de informação, cooperação para melhorar a intermodalidade, a informação ao Cliente e os acessos às estações, preparação e divulgação conjunta de eventos que envolvam o transporte de massas.	Fornecimento de informação, prestação de bom serviço de mobilidade.

Stakeholder	Contacto	Expectativas em relação à CP	
Fornecedores	REFER	Por ser o gestor de infra-estrutura realizam-se reuniões regulares para planeamento, horários, segurança, gestão de estações, acompanhamento de empreitadas, etc.	Qualidade de serviço, pagamento da taxa de uso, feed back sobre necessidades dos Clientes relativamente à infra-estrutura (ex: estações)
	EMEF	Fornece serviços de manutenção ao material circulante, pelo que é necessário o contacto diário com as Unidades de Negócio e a de Gestão da Frota para negociar prazos de entrega do material, melhoria de performance e de fiabilidade, etc.	Contratualização de preços e diferenciação da CP nos seus dois papéis: de accionista e de cliente.
	Fernave	Dado ser o principal fornecedor de formação devido ao <i>know how</i> sobre matérias ferroviárias, efectua-se contactos para preparação das diversas acções de formação e para apresentação de contas, uma vez que a CP é accionista.	Negócio.
	Galp/EDP	Dada a total dependência dos fornecedores de combustível e de energia, são importantes os contactos para negociação de contratos e para a melhoria da prestação do serviço.	Cumprimento dos compromissos.
	Outros	Negociação de qualidade dos produtos fornecidos, prazos de pagamento e negociação de preços.	Cumprimento dos compromissos.



Principais Eventos

2009

Aprovação do Decreto-Lei nº 137-A/2009 que alterou o regime jurídico da CP e os seus Estatutos. A CP passou a ser considerada uma Entidade Pública Empresarial e a sua designação foi alterada para CP – Comboios de Portugal, E.P.E. Este decreto-lei permitiu também a constituição, a partir de 1 de Agosto, da CP Carga – Logística e Transportes Ferroviários de Mercadorias, S.A.



Campanha realizada com a Galp “abasteça o carro e vá de comboio” que consistiu na troca de pontos do cartão FastGalp, por bilhetes de comboio CP

ABASTEÇA O CARRO E VÁ DE COMBOIO

Troque pontos do cartão fast por bilhetes da CP



Assinatura de dois contratos com a Endesa para fornecimento de Energia Eléctrica para Tracção para a Linha de Cascais e para sete, das vinte e uma subestações ao longo do País (cerca de 25% do consumo da Empresa). Permitiram uma optimização dos custos de electricidade para tracção.



38

Criação de comboios temáticos.



Assinatura de contrato de Prestação de Serviços de Manutenção Integral do parque de Locomotivas Eléctricas de Grande Potência com o ACE EMEF/SIEMENS.



Celebração de duas efemérides importantes: os 120 anos da Linha de Cascais e os 100 anos da Linha do Vouga.



Parcerias para a organização de grandes eventos, tendo alguns garantido bastante visibilidade, como o “Festival Panda”, que originou diversas peças televisivas, integrando o comboio.



2010

40

Protocolo de intenções entre a RENFE e a CP com vista à exploração conjunta da futura Rede Ferroviária Ibérica de Alta Velocidade.



Parceria entre a Câmara Municipal da Amadora, a Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa, a Câmara Municipal de Odivelas, o Metropolitano de Lisboa E.P.E. e a CP, relativa ao MetroBUS que vai ligar a estação de comboio da Reboleira ao Norte do Concelho.



Comemorações do Centenário da República - Exposição "O Caminho-de-Ferro 1910-2010" – Edição de Livro em parceria com a REFER



Conclusão da 1ª Fase do Projecto de Controlo de acessos às Estações da CP Lisboa

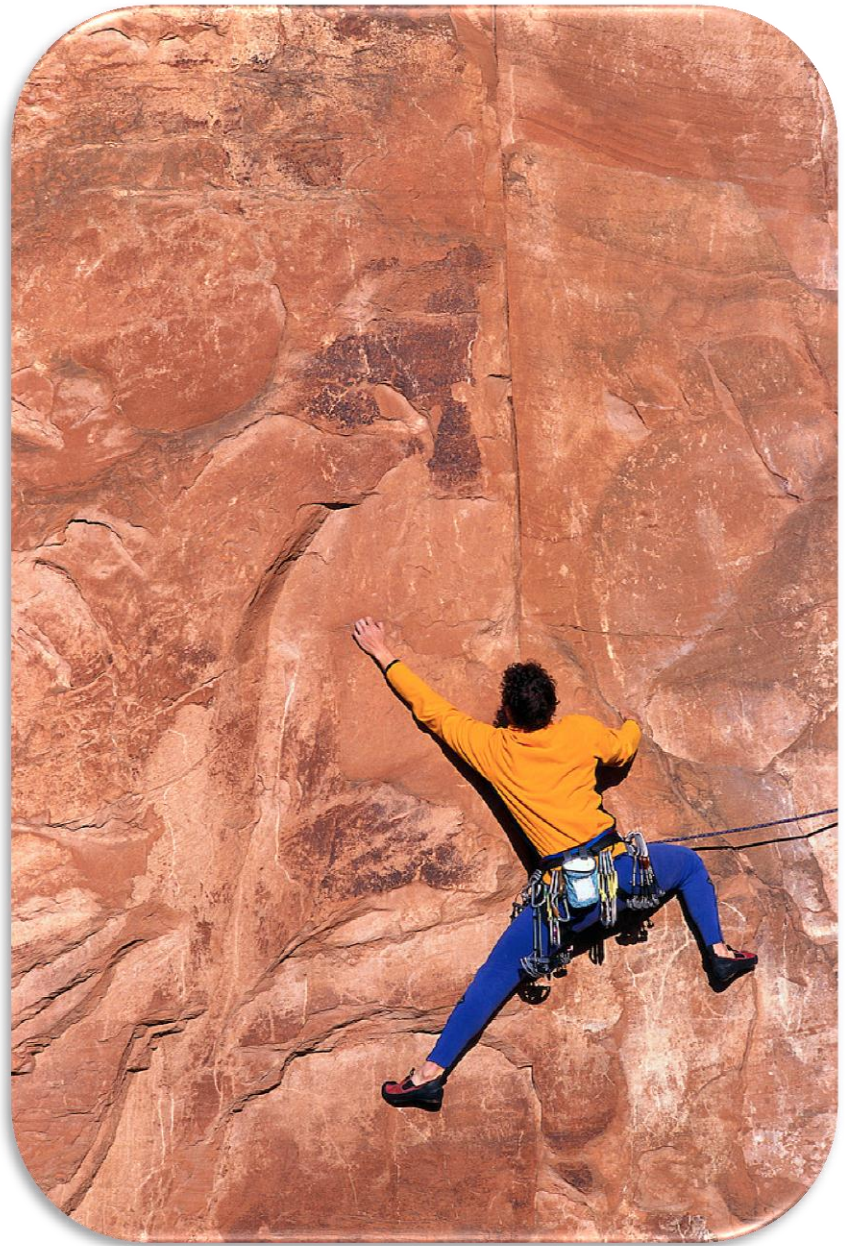


Adaptação, pela EMEF, de 45 carruagens para a velocidade de 200 km/h.



Articulação entre a CP e a ECOSAÚDE para a assistência a clientes vítimas de acidentes /incidentes traumáticos nas estações e comboios





Riscos

Como para qualquer empresa na área dos transportes em Portugal, os principais riscos para a CP são de ordem económico-financeira:

- Riscos Financeiros, relacionados com os custos de financiamento devido ao *downgrade* do *rating* do Estado Português e com as dificuldades de financiamento em virtude das restrições de crédito por parte do sistema bancário;
- A obrigação de praticar preços sociais, principalmente nos seus serviços suburbanos. Por exemplo, uma viagem de Rossio a Queluz Belas (12,1 km) custa 1,3€. Ao longo dos anos os aumentos tarifários não compensaram as variações verificadas nos custos, inclusivamente, no ano de 2009 não foi autorizada qualquer alteração de preços nos serviços suburbanos e regionais até 50 km;
- A inexistência de contratualização do serviço público, de modo a compensar os preços sociais praticados;
- A omissão de ressarcimento do desconto de 50% praticado nos passes Sub_23 a todos os estudantes universitários;
- Uma distribuição das receitas do Passe Intermodal na região de Lisboa desajustada da real oferta da CP e da respectiva procura por parte dos passageiros utilizadores deste tipo de passe mensal;
- Uma distribuição da receita do Andante na região do Porto indexada ao número de zonas e não aos passageiros /km transportados. Dado que os trajectos ferroviários são, em geral,



superiores aos dos outros modos de transporte, a CP recebe por km uma receita inferior;

- Os insuficientes valores das indemnizações compensatórias, que obrigam a um crescente passivo, o qual se torna ainda mais oneroso, pela existência da crise financeira que dificulta a obtenção de fundos;
- A melhoria constante das vias rodoviárias, reduzindo os tempos de trajecto das deslocações em transporte individual, o que amplifica a feroz concorrência do TI;
- A facilidade de circulação nas cidades em TI, tanto pelo facto de não existirem portagens urbanas como pelo baixo custo do estacionamento;

- O elevado custo da taxa de uso (em 2010 constituiu cerca de 13% dos custos totais da Empresa), a qual varia na mesma proporção que a oferta;
- O elevado custo da electricidade. A maioria da tracção é de origem eléctrica, com evidentes ganhos para a sociedade sob o ponto de vista ambiental. Por esse facto, o custo com a energia para tracção tem um peso substancial na conta de resultados da CP (em 2010 constituiu cerca de 6% da estrutura de custos);
- Os elevados encargos com a frota de material circulante, essencial ao negócio, mas que constitui o item mais dispendioso da estrutura de custos: cerca de 34% em 2010;
- As obrigações de manter o serviço Regional em linhas de reduzidíssima ocupação. Por exemplo, em 2009, uma avaliação da Linha do Leste e Ramal de Cáceres estimou uma margem negativa (diferença entre proveitos e custos) de quase 70 euros por passageiro, existindo uma média de 12 passageiros por circulação. Outras linhas têm resultados igualmente preocupantes, não se configurando aqui qualquer serviço de ordem social, dada a baixíssima ocupação dos comboios, pelo que outros modos de transporte poderiam servir as populações de uma forma



Ilustração 7 – Linha de tráfego regional.

- mais adequada;
- A localização de algumas estações muito distantes dos centros urbanos, o que origina a que a procura se tenha transferido para o modo rodoviário, com benefícios para o Cliente em termos de conforto e tempo de trajecto. Um exemplo consiste na maioria das estações da Linha do Oeste, existindo nesta linha uma média de 77 passageiros por comboio, que originam

uma margem negativa de cerca de 8 euros por passageiro (valores de 2009).

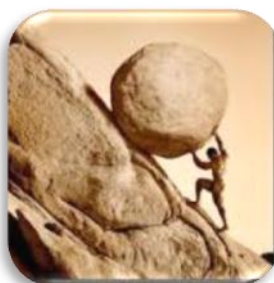
A CP enfrenta ainda alguns riscos alguns de ordem operacional ou legal:

- Riscos de Segurança Operacional (*Safety*), concretamente riscos de acidente ou incidente, com a consequente perda de activos e pagamento de indemnizações;
- Risco Regulatório, associado ao desempenho das entidades reguladoras e à legislação emergente e em vigor.

Para prevenção dos diversos riscos a CP tem em vigor as medidas determinadas pelo Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas, o qual está publicado no seu site (www.cp.pt).



Ilustração 8 - Estação de Óbidos, situada no meio do campo.





Oportunidades

As maiores oportunidades para a CP decorrem da crescente consciencialização da sociedade para as questões ambientais, da inevitabilidade do transporte de grandes massas de passageiros a qual, em qualquer país

desenvolvido, se faz por caminho-de-ferro e, por fim, pelo know how adquirido no sector, muito dele decorrente da investigação e desenvolvimento de projectos, alguns em parceria com outros Operadores de Transportes.

I & D

A integração de novas tecnologias no processo produtivo na CP operou-se em dois vectores distintos, de crucial importância para a sustentabilidade: o material circulante e os sistemas de venda e controlo.

MATERIAL CIRCULANTE

A CP, em parceria com a EMEF, desenvolveu o projecto "Optimização de Consumo de Energia Eléctrica nas UME's 3400", que consiste na monitorização e controlo do consumo energético nas unidades automotoras em circulação na CP Porto, com vista à poupança de energia de tracção. Trata-se de um



sistema de telemetria que permite a transmissão via GPRS de dados sobre o consumo energético, tanto em tracção como em parque. Ainda em 2010 foi iniciado o idêntico projecto destinado às unidades quádruplas eléctricas 2300/2400, ao serviço na CP Lisboa.

Foram ainda adaptadas 45 "carruagens modernizadas" (séries 85 -74, 20-74 e 10-74) tendo em vista o aumento da sua velocidade de circulação de 160 para 200 km/h, com base no projecto desenvolvido pela Direcção de Engenharia da CP.

Por fim, tendo como objectivo a redução do ruído produzido pelo material circulante, iniciou-se o ensaio de cepos sintéticos numa UQE 2300 (ao serviço na CP Lisboa).

SISTEMAS DE VENDA



No ano de 2009 no projecto de bilhética sem contacto, iniciou-se a venda de passes mensais da CP e combinados com os Operadores da Região de Lisboa nas máquinas Multibanco. No entanto, por razões técnicas, só durante o ano de 2010 foi possível colocar neste canal de venda os títulos mensais destinados aos jovens: os passes 4_18 e Sub_23. Esta medida permitiu facilitar a

compra de passes a um segmento da população com maior apetência pelas compras electrónicas.

Ainda na CP Lisboa, foi colocado ao serviço o modo de pagamento com cartão Multibanco, tanto nas novas máquinas de venda automática como nas bilheteiras e iniciado o serviço em algumas estações piloto da facilidade de *help point* nas máquinas, o que permite a venda remota a Clientes invisuais ou com qualquer tipo de dificuldade na aquisição de títulos de transporte.

O projecto de controlo de acessos às plataformas, iniciado em 2009, permitiu controlar grande parte das estações da Linha de Sintra e as principais da linha de Cascais, permitindo a 2ª fase, lançada em 2010, controlar a totalidade das estações da linha de Sintra, aquela onde os níveis de fraude atingem valores mais elevados, na ordem dos dois dígitos.



Por último, a CP participou nos dois projectos em desenvolvimento na

OTLIS, o "Cartão Bancário" e o "Mobile Ticketing".

O "Cartão Bancário" consiste num cartão VISA que, ao passar num validador de um Operador de Transportes de Lisboa, efectua de imediato o débito do valor do bilhete na conta do Cliente, ao mesmo tempo que regista a existência de um título válido no próprio cartão VISA para efeitos de fiscalização do Operador. Trata-se assim de um cartão com a valência bancária e de transportes.

O "Mobile Ticketing" consiste num projecto para a aquisição pelo telemóvel do passe mensal e do seu armazenamento no "chip" do telemóvel, passando assim o telemóvel a ter uma nova valência de servir como título de transporte. Este projecto terá toda a relevância com o aparecimento da nova geração de telemóveis com NFC ("Near Field Communication"), os novos modelos que os fabricantes estão a anunciar com frequência.





Prêmios Recebidos

Rating de Prime e uma das melhores empresas no sector dos transportes nas áreas social e de ambiente pela *Oekom Research*.



A *Oekom Research* é uma agência alemã de *rating* de sustentabilidade. A *Oekom* é uma das principais agências do mundo de classificação de investimentos voltados para a sustentabilidade empresarial, com mais de 17 anos de experiência.

A avaliação das empresas conduzida pela *Oekom* é anual e classifica a responsabilidade das organizações em relação à sustentabilidade social, cultural e ambiental, sendo as informações públicas e disponíveis em relatórios anuais e *websites*, reflectindo a actuação das empresas.

49

2º prémio para os projectos inovadores referentes a Acessibilidade aos Transportes.



Lançado pelo IMTT, para o projecto “Revisão de Nível 2 das Unidades Quádruplas Eléctricas (UQE’s)”.

A inovação do projecto assenta na implementação de uma rampa de embarque escamoteável para cadeira de rodas.

1º lugar no Prémio “Inovar e Cooperar”

50



Juntamente com a EMEF, a CP concorreu com o Projecto “**Optimização de Consumo de Energia Eléctrica nas UME’s 3400**”, o qual permite importantes poupanças a nível de energia de tracção pela monitorização e controlo do consumo energético nas unidades automotoras em circulação na CP Porto.

2º lugar no Prémio “Inovar e Cooperar”



O segundo lugar foi obtido com o projecto CP.mobi, com o qual é possível, a partir de um telemóvel, consultar horários ou contabilizar as vantagens ambientais da utilização do comboio em relação ao automóvel através do simulador ambiental (ECOviagem CP).



Compromissos Assumidos no Anterior Relatório

No anterior Relatório a CP assumiu diversos compromissos nas vertentes Social, Ambiental e Económica, cujo ponto de situação é o seguinte:

	Objectivo	Compromisso	Data	Alcançado - S, N ?
Social	Incrementar o conhecimento interno do Código de Ética	Desenvolver acções de formação	2010	N - Não foi administrada formação, dispondo, no entanto, os Colaboradores do Código de Ética da empresa na intranet.
	Aumentar a transparência e o diálogo	Divulgar resultados do inquérito de satisfação dos Colaboradores	2010	S - na intranet
	Aumentar o envolvimento e a sensibilização dos sindicatos	Realizar acções de sensibilização sobre os temas chave para o desenvolvimento da empresa	2010	N - O período de relato foi marcado por grande contestação laboral, pelo que não houve o clima necessário para desenvolver estas acções. No entanto, qualquer decisão importante é comunicada pela empresa às entidades representativas dos Colaboradores
	Aumentar níveis de segurança na Linha de Sintra	Instalar equipamento de controlo de acesso às plataformas em 50% das estações	2010	S - em 2011.
	Aumentar a transparência	Divulgar resultados do inquérito de satisfação dos Clientes	2009	S - na intranet
	Aumentar a transparência	Divulgar Carta de Compromisso com o Cliente	2010	S
	Melhorar o acesso à informação	Divulgar Direitos dos Passageiros	2010	S
	Melhorar o desempenho em cada viagem	Melhorar o grau de fiabilidade dos comboios (regularidade e pontualidade)	2010	N - ver Tabelas 3, 4 e 5.
	Melhorar o acesso à informação	Transpor para áudio informação constante no site da CP	2010	N

Ambiental	Objectivo	Compromisso	Data	Alcançado - S, N ?
	Melhorar a gestão ambiental	Obter a certificação do sist. Gestão ambiental de acordo com a norma ISO_14001:2004 para a totalidade da empresa	2010	N - devido a fortes restrições orçamentais não foi possível desenvolver todas as acções necessárias
	Diminuir o impacto do ruído	Realizar medições nos terminais ferroviários de mercadorias	2010	N - em Julho de 2009 o negócio de mercadorias foi englobado numa empresa autónoma, a CP CARGA. ver cap. "Quem somos".
	Aumentar a eficiência energética	Submeter todo o material circulante a auditoria energética	2009	S - Auditorias efectuadas a todo o material motor. Relatório publicado em 2009, com referência ao final de 2008.
	Aumentar a eficiência energética	Aplicar a prática de "condução verde" a todas as Unidades de Negócio	2010	Até final de 2011, a formação foi ministrada na totalidade à CP Porto. Parcialmente à CP Lisboa e CP Regional. Não foi ministrada à CP Longo Curso.
	Aumentar a eficiência energética	Submeter os edifícios a auditorias energéticas	2010	N - Rossio e Campolide – o CA considerou não ser oportuna a conclusão deste processo de certificação. Edifícios inseridos em estabelecimento CP – foi solicitado parecer jurídico quanto à responsabilidade CP na obtenção da certificação energética destes locais.
	Melhorar a gestão de resíduos	Identificar as redes de drenagem de águas residuais	2010	S - Estão identificadas as redes de drenagem de águas residuais nas áreas correspondentes aos estabelecimentos sob gestão da CP, processo que foi genericamente concluído em finais de 2010, mediante prestação de serviços para levantamento de redes de infraestruturas (água, esgotos, gás, fuel, eletricidade e ar comprimido).

Económico	Objectivo	Compromisso	Data	Alcançado - S, N ?
	Racionalizar os consumos internos	Realizar uma campanha de sensibilização interna para o uso racional da água, energia e papel	2010	S - no condomínio do Rossio.
	Melhorar o conhecimento do contexto	Realizar inquéritos às deslocações dos Colaboradores	2009	N - ver Índice GRI - Indicador EN7
	Aumentar a rentabilidade	Contratualizar com a EMEF níveis de serviço que garantam aumentos de qualidade para o Cliente	2010	N
	Aumentar a eficiência	Contratualizar internamente entre as Unidades Prestadoras de Serviços e as de Negócio os níveis de serviço (SLA)	2010	N
	Melhorar o desempenho	Contratualizar com o Estado a prestação das obrigações de Serviço Público de transporte	2010	Apresentada proposta para uma Unidade de Negócios à Tutela em 2011, aguardando-se resposta.
	Aumentar a sustentabilidade	Criar a CP CARGA, S.A.	2009	S - em Julho de 2009. Ver cap. "Quem somos".
Contribuir para aumentar o uso dos transportes públicos	Aumentar em 3% os passageiros transportados, por referência a 2008.	2010	N - Devido à crise económico-financeira que entretanto deflagrou, houve contracção da Procura	



Compromissos Futuros

A sustentabilidade económica de empresa constitui a primeira preocupação, pois sem ela não será possível garantir os restantes aspectos.

O compromisso assumido vai no sentido de continuar a racionalizar as acções de gestão, reduzindo os gastos, melhorando os rendimentos, servindo o mercado da mobilidade onde exista Procura e desinvestindo onde o número de Clientes disponíveis para viajar seja mais adequado a outros modos de transporte de menor capacidade.

O compromisso de reduzir os gastos coaduna-se com os objectivos ambientais de reduzir os consumos. Igualmente o de aumentar os rendimentos através da satisfação da procura, vai contribuir para reduzir a circulação de Transporte Individual, com os consequentes benefícios para a atmosfera.

Por outro lado, visamos obter a certificação ambiental em 2012, pelo que estamos a melhorar e a intensificar as acções constantes do nosso Sistema de Gestão Ambiental.

Renovamos ainda o objectivo de aumentar a eficiência energética, assumindo o compromisso de submeter todo o material circulante a nova auditoria energética em 2012, de acordo com a legislação sobre a matéria².

Em termos sociais, continuaremos a ter um papel fundamental, tanto no serviço aos cidadãos do nosso País em geral como, em particular, aos trabalhadores da CP, dentro das nossas apertadas restrições orçamentais.

² Portaria nº 228/90, de 27 de Março, do Ministério da Indústria e Energia, a qual determina que deverão ser executadas auditorias energéticas, pelo menos, uma vez cada três anos.



Responsabilidade Económica



ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO

Devido ao contexto de crise económica e à consequente redução das viagens por motivo de lazer e por motivo casa/trabalho (sobretudo pelo aumento do desemprego) as Unidades Operacionais da CP estabeleceram como objectivos a dinamização comercial e a preparação da sustentabilidade económica daquelas onde pode existir a

possibilidade de contratualização do serviço público da sua actividade.

A preocupação com a sustentabilidade financeira foi transversal a toda a Empresa, tanto por meio de acções com vista à redução de custos, como pela tentativa de incrementar os proveitos por via de aumentos tarifários.

SERVIÇOS SUBURBANOS DE LISBOA E PORTO

A CP Lisboa e a CP Porto estabeleceram como objectivos a continuação das parcerias com vista a transportar grandes grupos de passageiros destinados a grandes eventos, tais como concertos ou jogos desportivos.

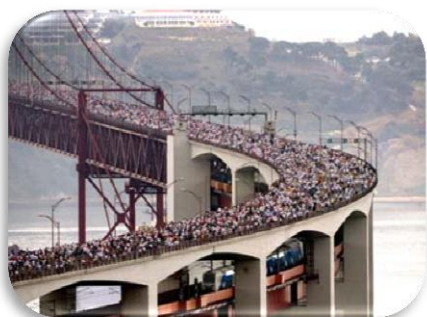


Ilustração 9 – Meia Maratona na Ponte 25 de Abril, patrocinada pela CP.

No campo dos estudos, as duas Unidades prepararam a documentação para as propostas de contratos de serviço público e de reestruturações tarifárias. Foram posteriormente apresentadas à Tutela as propostas da CP Lisboa de Contrato de Serviço Público e de Reestruturação Tarifária, encontrando-se ambas em fase de apreciação. A última vai permitir maior simplicidade e justiça no dimensionamento das zonas, quebrando as barreiras tarifárias que hoje existem na rede suburbana e permitindo um ajustamento das receitas da Unidade.

Para contrariar o fenómeno de aumento da fraude nas linhas da CP Lisboa foi lançada uma campanha relativa à

validação obrigatória dos títulos, foram instalados novos validadores para permitir maiores hipóteses aos Clientes de encontrarem um equipamento de validação no seu trajecto para a plataforma e foram intensificadas as brigadas de fiscalização nas estações e no interior dos comboios.

As duas Unidades (Lisboa e Porto) propuseram-se prosseguir os seus respectivos projectos de bilhética sem contacto, estando Lisboa bastante mais avançada, já direccionada para a venda de passes nas máquinas Multibanco e na Internet. No decorrer de 2010 vai instalar os restantes equipamentos para controlo de acessos às plataformas nas estações da primeira fase e preparar o concurso para a segunda fase que consiste na colocação de *gates* em mais 12 estações em 2011.

A bilhética totalmente sem contacto veio permitir à CP reduzir custos na execução dos bilhetes de papel, constituindo, em acréscimo, uma receita, uma vez que o cliente paga uma caução pelo suporte onde pode carregar títulos electrónicos.

No caso de Lisboa, foi ainda iniciado um processo de audição do Cliente, por meio de um estudo de mercado para as linhas de Sintra e Azambuja, que permitirá elaborar um novo horário para as duas linhas, no seguimento da quadruplicação da linha de Sintra até ao Cacém.



Ilustração 10 - Suportes sem contacto do Porto (Andante) e de Lisboa (Viva Viagem)

SERVIÇO DE LONGO CURSO



Também neste segmento a dinamização comercial pelo estabelecimento de parcerias com instituições e empresas é um objectivo. A par com uma actualização de preços também tem como objectivo implementar o *yield management*, tal como existe nas companhias aéreas, em que o preço varia conforme o comboio escolhido e a antecedência de aquisição do bilhete. Também se propõe alargar a rede de vendas, assim como desenvolver meios electrónicos de pagamento e de venda.

59

SERVIÇO REGIONAL



Propõe-se igualmente renovar o sistema de vendas e o de controlo em trânsito. Dada a preocupação com a

sustentabilidade financeira propõe-se implementar a nova fase do modelo tarifário, o qual incrementa os preços da maioria dos percursos e preparar o documento relativo ao contrato de serviço público.



Ilustração 11- IC 19 e Linha de Sintra

DESEMPENHO OPERACIONAL

O modo como é efectuado o serviço tem influência directa na Procura. Assim, antes do desempenho económico, é relevante avaliar o desempenho operacional, uma vez que o primeiro depende do segundo.

A oferta na CP, avaliada em comboios/km reduziu-se em 2010 face ao ano anterior devido essencialmente a encerramentos de troços pelo Gestor da Infra-estrutura, a greves e a problemas climatéricos que obrigaram a alterar temporariamente o serviço:

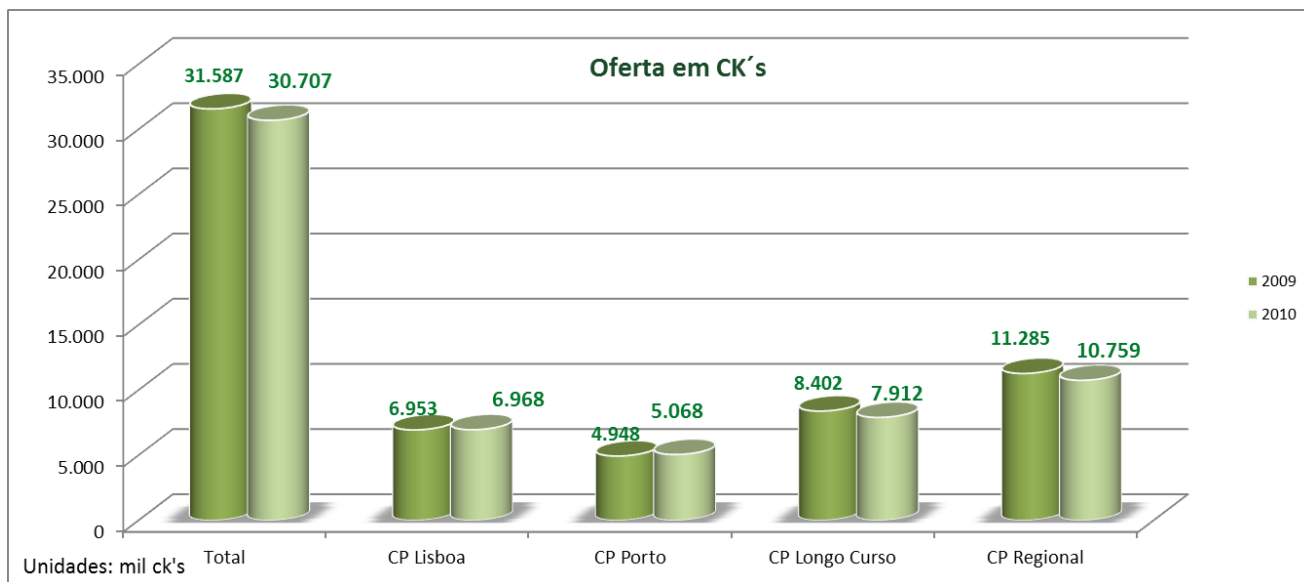


Gráfico 2 – Evolução da Oferta (em comboios-Km) no período de reporte.

Pontualidade

A pontualidade é um dos indicadores de qualidade com maior importância para os Clientes, só ultrapassado pela segurança. Por esse motivo, é monitorizado diariamente, com uma exaustiva avaliação dos motivos de atraso e são estabelecidos planos de acção para o melhorar.

CP Longo Curso	2009	2010	Δ
Alfa	62,3%	67,4%	5,1 p.p.
Lisboa-Braga	69,4%	78,1%	8,7 p.p.
Lisboa-Porto	60,4%	72,1%	11,7 p.p.
Porto-Faro	52,5%	42,4%	-10,1 p.p.
Intercidades	70,6%	68,6%	-2,0 p.p.
Guarda	73,3%	70,5%	-2,8 p.p.
Covilhã	73,8%	61,1%	-12,7 p.p.
Porto	56,4%	65,5%	9,1 p.p.
Beja	88,0%	90,5%	2,5 p.p.
Faro	66,2%	59,3%	-6,9 p.p.
Guimarães	57,5%	66,5%	9,0 p.p.
Évora	91,9%	94,4%	2,5 p.p.
Internacional	85,3%	88,0%	2,7 p.p.
Sud	80,7%	88,4%	7,7 p.p.
LCH	90,0%	87,7%	-2,3 p.p.

Tabela 3 _ Pontualidade do Serviço de Longo Curso (< 5 minutos).

CPRegional	2009	2010	Δ
Minho	93,6%	93,2%	-0,4 p.p.
Douro Larga	82,0%	85,0%	3,0 p.p.
Tâmega	99,6%	–	–
Corgo	97,7%	–	–
Vouga	96,7%	92,8%	-3,9 p.p.
Norte	83,9%	85,9%	2,0 p.p.
B. Alta	88,7%	84,0%	-4,7 p.p.
UrbCoim	85,6%	92,4%	6,8 p.p.
Coim-Fig.	88,0%	91,8%	3,9 p.p.
Lousã	90,1%	–	–
B. Baixa	88,5%	77,4%	-11,2 p.p.
Leste	90,7%	77,4%	-13,2 p.p.
Oeste	85,9%	85,4%	-0,4 p.p.
Tomar	87,7%	93,2%	5,5 p.p.
Alentejo	96,1%	96,6%	0,5 p.p.
Algarve	76,9%	76,9%	0,0 p.p.
Sul	84,7%	76,5%	-8,1 p.p.
Histº	79,6%	75,8%	-3,8 p.p.
Charters	65,3%	57,8%	-7,5 p.p.

Tabela 4 - Pontualidade do Serviço Regional (< 5 minutos).

CPLisboa	2009	2010	Δ
Sintra	86,6%	84,4%	-2,2
Cascais	97,6%	94,9%	-2,7
Azambuja	89,1%	89,7%	0,6
Sado	85,7%	92,2%	6,5 p.p.

CPPorto	2009	2010	Δ
Aveiro	84,7%	77,5%	-7,2 p.p.
Braga	87,7%	86,8%	-0,9 p.p.
Caíde	88,9%	88,3%	-0,6 p.p.
Guimarães	75,7%	83,6%	7,9 p.p.

Tabela 5 – Pontualidade dos Serviços Suburbanos (< 3 minutos).



DESEMPENHO ECONÓMICO

ASPECTO: DESEMPENHO

INDICADOR EC1 - Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, compensações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, rendimentos não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.

A conjuntura económica no período de reporte veio prejudicar a evolução dos passageiros transportados anualmente na CP, os quais se reduziram 9%.

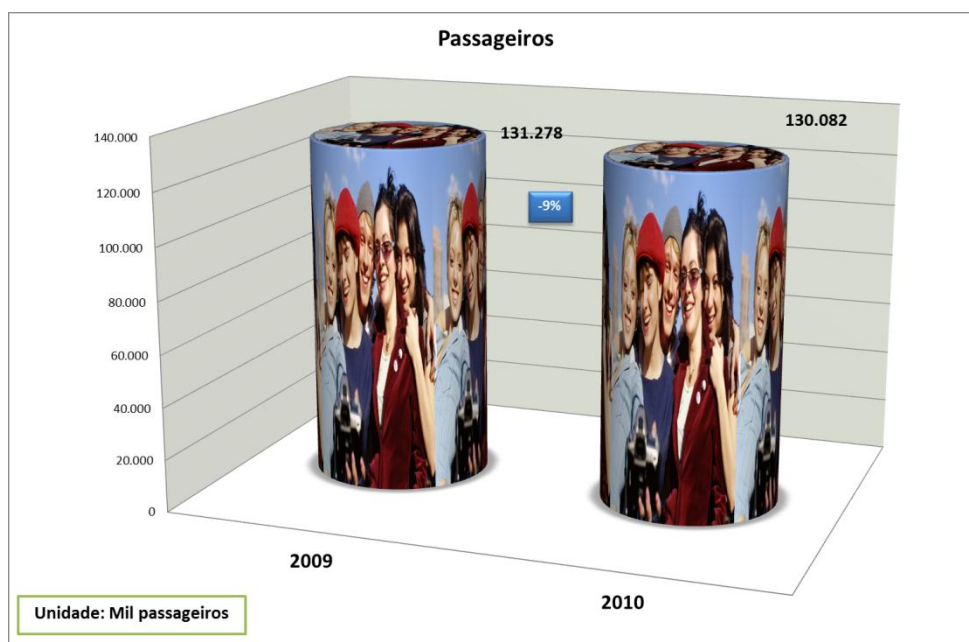


Gráfico 3 – Evolução da Procura

Dado que o Rendimento Operacional é maioritariamente obtido pela prestação de serviços de transporte de passageiros, este indicador foi afectado de modo semelhante.

Rendimento Operacional (Unid: Mil €)	2009	2010	Δ (%)
Proveitos de Tráfego	262.222	238.503	-9,0
Outros Proveitos	73.486	70.102	-4,6
Total	335.708	308.605	-8,1

Tabela 6 – Constituição do Rendimento Operacional.



Gráfico 4 – Evolução do Rendimento Operacional

Esta evolução foi compensada pelos Gastos Operacionais que demonstraram um esforço de racionalização de gestão:

Gastos Operacionais (Unidade: Mil €)	2009	2010	Δ (%)
Gastos com Pessoal	135.497	122.251	-9,8
Fornecimentos e serviços externos	175.101	165.727	-5,4
Electricidade para Tracção	20.911	20.949	0,2
Taxa de Util. Infra-est.	50.479	44.988	-10,9
Outros	103.711	99.790	-3,8
Amortizações Imob.Ajust.e Provisões	88.828	91.401	2,9
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	11.156	11.400	2,2
Combustível para Tracção	9.787	10.605	8,4
Outros	1.369	795	-41,9
Outros gastos e perdas	7.992	5.165	-35,4
Total	418.574	395.944	-5,4

Tabela 7 - Gastos Operacionais no Período de Reporte



Gráfico 5 - Evolução dos Gastos Operacionais

Levando assim aos seguintes valores de Resultado Operacional:

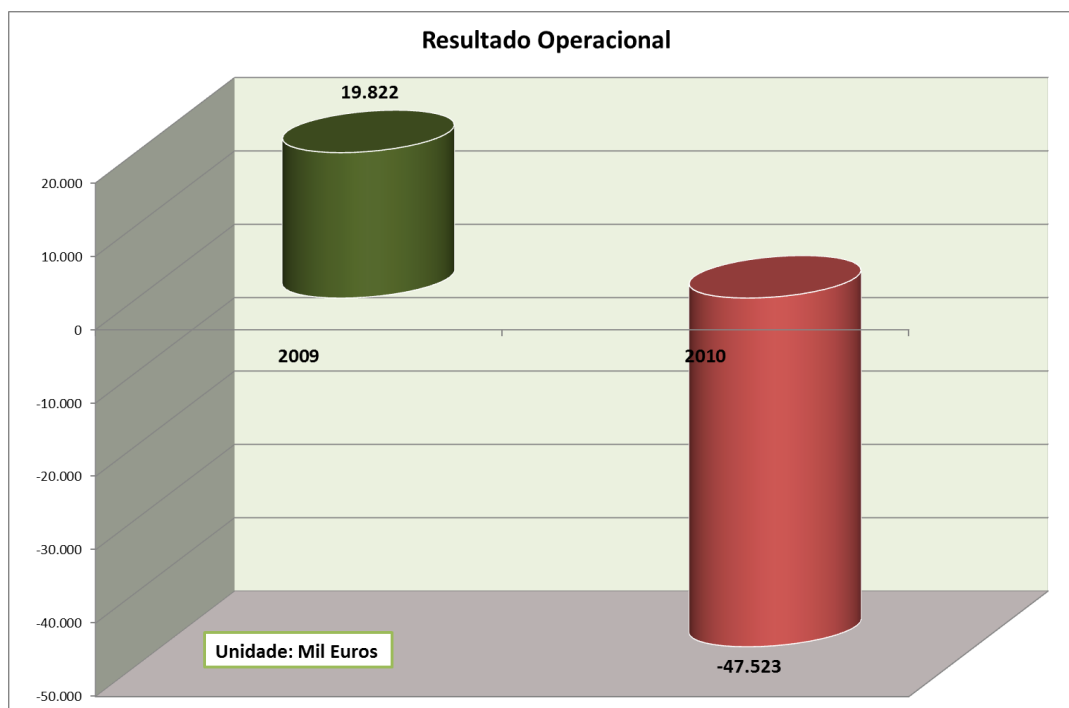


Gráfico 6 - Evolução do Resultado Operacional (antes de gastos de financiamento e impostos).

A evolução do Resultado Operacional deveu-se à redução em 2010 de cerca de 68 milhões de Euros na rúbrica "Aumentos/reduções de justo valor".

Assim, os resultados verificados no período de reporte, tiveram a seguinte evolução:

Resultados (Unidade: Mil €)	2009	2010	Δ (%)
Resultado operacional	19.822	-47.523	-339,7
Resultado financeiro	-92.320	-147.406	59,7
Resultado antes de impostos	-72.497	-194.929	168,9
Resultado líquido	-72.829	-195.197	168,0

Tabela 8 – Resultados

INDICADOR EC2 - Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.



Ilustração 12 - Peça de comunicação relativa ao ambiente.

Oportunidades

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

o congestionamento rodoviário e o aumento do custo das portagens, são factores favoráveis à transferência modal. A rapidez do modo ferroviário, devido ao facto de circular em meio próprio, permite-lhe competir com o Transporte Individual nos trajectos onde existe congestionamento rodoviário.

Riscos

Em termos de riscos decorrentes das alterações climáticas, encontramos os problemas causados por inundações, que impedem completamente a circulação dos comboios. Nos últimos anos, devido a ocorrências pontuais de forte pluviosidade, houve diversas interdições de via, que só foram normalizadas algumas horas depois do seu início. Nestes casos, como as vias rodoviárias estão igualmente inundadas, torna-se mais difícil organizar transportes alternativos para os Clientes afectados.



Ilustração 13 – Imagens da estação de Santa Iria (Linha do Norte) durante as inundações de 18 de Fevereiro de 2008.

INDICADOR EC3 - Cobertura das obrigações decorrentes das regalias, fundos de pensão e planos de reforma definidos pela organização para os seus trabalhadores.

Tanto as regalias sociais para além das previstas na legislação como as condições de trabalho dos Colaboradores da CP têm sofrido uma evolução positiva ao longo do tempo.

Com o objectivo de facilitar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, além das ausências previstas na legislação laboral, a CP permite uma falta justificada por quadrimestre a todos os trabalhadores.

Nos bares e cantinas situados nas instalações da CP são praticados preços muito inferiores aos do mercado de restauração devido a contrapartidas financeiras que a CP negocia com os concessionários e que são valorados seguidamente.

A partir de Janeiro de 2009 foi atribuído um subsídio a todos os Colaboradores com filhos em idade pré-escolar que não frequentem os infantários da empresa.



68

Anualmente, no período de férias escolares, são organizados campos de férias destinados aos filhos dos Colaboradores.

É disponibilizado ainda, a todos os Colaboradores com contratos de trabalho há mais de um ano, um seguro de saúde com condições muito atractivas.

Benefícios aos Trabalhadores (Unidades: Euros)	2009	2010
Grupos Desportivos/Associação de Lares	33.015,30	31.664,87
Seguros especiais (vida, saúde, acidentes pessoais)	1.350.364,07	896.025,22
Apoio à Infância - custos com infantários	739.649,09	749.040,03
Apoio à Infância - subsídios a filhos em idade pré-escolar	215.786,49	222.279,26
Centros de férias e parques de campismo	101.207,70	111.824,27
Alimentação - bares e cantinas	146.128,77	167.636,64
Total	2.586.151,42	2.178.470,29

Tabela 9 – Valores dos benefícios concedidos aos Colaboradores.

INDICADOR EC4 – Apoio financeiro significativo, recebido do governo.

A CP recebe subsídios para a sua exploração, para compensar as obrigações sociais a que está sujeita a sua operação e subsídios para investimento.

	2009	2010
Valores em Milhares de euros		
Subsídios à Exploração		
• Indemnizações Compensatórias	34 703	34 703
• Andante	58	57
• PAII – Programa de Apoio Integrado a Idosos	334	-

Tabela 10 – Subsídios à exploração recebidos no Período de Reporte.

	2009		2010	
	PIDDAC	FEDER	PIDDAC	FEDER
Valores em Milhares de euros				
Financiamentos ao Investimento				
• Material circulante	10.130	-	-	116
• Equipamentos Comerciais	600	-	74	-
• Infra-estruturas	-	670	-	-
TOTAL	10.730	670	74	116
TOTAL ANUAL	11.400		190	

Tabela 11 – Financiamentos Europeus.



ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO

INDICADOR EC5 – Ratio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional nas unidades operacionais importantes.

O salário mais baixo na CP é sempre superior ao salário mínimo nacional.

(Unidades: €)	2009	2010
Salário mais baixo na CP	571,56 €	571,56 €
Salário mínimo nacional	450,00 €	475,00 €
Ratio entre salário mais baixo e salário mínimo nacional	27,0%	20,3%

Tabela 12 - Ratio entre salário mais baixo e salário mínimo nacional.

INDICADOR EC6 – Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais.

A CP respeita as regras do Código dos Contratos Públicos (D.L. 18/2008 de 29 de Janeiro). Os procedimentos adoptados pela CP são ainda os referidos no Regulamento de Compras em vigor e nas Condições Gerais de Aquisição de Bens e Serviços.

Os fornecedores mais relevantes referidos nos Relatórios e Contas do período de relato foram os seguintes:

Fornecedor	Fornecedor (Nome Abreviado)	Valores de Facturação 2009	Valores de Facturação 2010
Montante sem IVA	Valores em Euros		
Rede Ferrov. Naciona l- REFER EP	REFER	68.091.905,00	49.388.648,96
EMEF – Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, SA	EMEF	99.159.909,00	37.548.090,03
EDP Serviço Universal, S.A.	EDP	19.803.029,00	13.928.301,99
PETROGAL, S.A. - Petróleos de Portugal, SA	PETROGAL	10.695.045,00	6.455.158,71
SERVIRAIL-Serv.Rest. e Hotelaria	SERVIRAIL		3.828.257,07
CHARON	CHARON		3.468.414,72
ISS Facility Serv.Gest.Man.EDI	ISS		3.073.911,18
Comp. CARRIS de Ferro de Lx-SA	CARRIS		2.978.914,59
SCOTTURB-Transportes Urbanos	SCOTTURB		2.423.151,82
ENDESA ENERGIA S.A. (Suc.Portugal)	ENDESA Portugal		2.305.332,55
AON PORTUGAL-Cor.Seguros, SA	AON		2.051.958,55
BOMBARDIER TRANSPORT. PORTUGAL	BOMBARDIER		1.878.175,74
ENDESA ENERGIA, SA, UNP	ENDESA		1.844.040,51
ETAC-EMP.TRANSP.ANTÓNIO CUNHA,	ETAC		1.835.260,16
CLIMEX-CONTROLO DE AMBIENTE, LD	CLIMEX		1.777.566,12
TST-TRANSPORTES SUL DO TEJO SA	TST		1.693.231,76
VIMECA TRANSPORTES-VM.CARNAXID	VIMECA		1.557.096,11
METROPOLITANO DE LISBOA E.P.E.	METRO		1.464.830,58
GRUPO 8	GRUPO 8		1.282.652,62
Direc.Nacional da PSP	PSP		1.187.644,32
RODOVIÁRIA DE LISBOA, SA	RL		1.009.435,02
SIEMENS	SIEMENS, SA	29.602.140,00	
CONSÓRCIO EMEF/SIEMENS, ACE	EMEF/SIEMENS	8.509.616,00	

Tabela 13 – Lista dos principais fornecedores no período de relato.



ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

INDICADOR EC8 – Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos.

72

Pela sua própria essência que envolve a prestação de serviço público, os investimentos na CP destinam-se ao benefício público.

Assim, no período de reporte os principais investimentos foram os seguintes:

(Mil €)	Investimento	Destinatário	2009	2010
Material Circulante 	Aquisição de 25 Locomotivas Eléctricas	CP Frota	59.288	0
	Substituição de Caixa de Rodados de UDD's 450		541	229
	Alteração de Velocidade de 45 carruagens Modernizadas		0	904
	Instalação de ACE		7.116	0
	Reparações de material circulante		7.763	13.761
Equipamentos Comerciais 	Bilhética sem Contacto e Controlo de Acessos na CP Lisboa - 1.ª fase	CP Lisboa	2.782	2.472
	Controlo de Acessos na CP Lisboa - 2.ª fase		0	2.399
	Aquisição de Máquinas de Venda em Trânsito	CP Regional e Longo Curso	0	539
Outros	Diversos		5.735	3.446
Total			83.225	23.750

Tabela 14 – Principais investimentos.

INDICADOR EC9 – Descrição e análise dos impactos económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.

A importância da actividade da CP a nível nacional não se mede apenas pelos níveis de emprego ou de investimentos (já de si elevados), mas por toda a actividade económica gerada na sua zona de influência, assim como pelo seu papel no ordenamento do território.

Se por um lado presta um contributo inegável à mobilidade dos cidadãos (do qual é possível ter uma breve noção nos dias em que é decretada uma greve com interrupção da circulação ferroviária, transformando as cidades afectadas em verdadeiros caos rodoviários) por outro lado cria uma imensa valorização imobiliária nas zonas com acesso directo a estações. Vários Economistas defendem que este valor imobiliário criado pela existência de transportes públicos deveria poder reverter em parte para as empresas de transportes (em geral com resultados deficitários), dado que se trata de uma externalidade positiva completamente absorvida pelos agentes imobiliários.

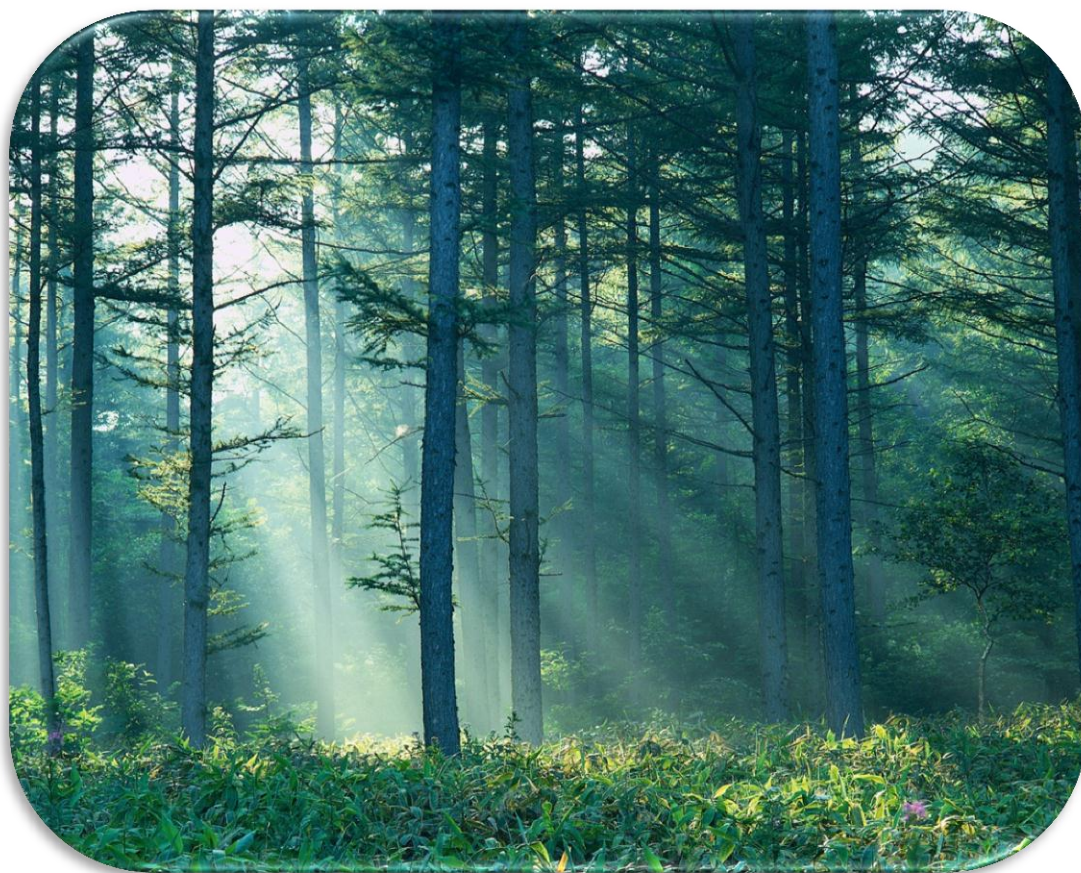
Uma imagem que expressa bem o papel das empresas de transportes é a zona urbana da Amadora. A estação da CP, existente desde finais do século XIX, originou a construção dos principais núcleos urbanos – Alto Maduro/Porcalhota e Amadora/Venteira, notando-se a enorme concentração habitacional nas imediações da estação. No caso da estação de Metro, inaugurada em Maio de 2004, ainda é notória a pouca concentração urbanística, dada a sua recente construção.

Assim, a simples existência do serviço da CP contribui para a valorização da zona envolvente e para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Por último, convém referir o tarifário social que a CP pratica, principalmente nos serviços suburbanos e regionais, que tem uma componente importante nos rendimentos das famílias.



Ilustração 14 – Envolvente das estações da Amadora - ferroviária (ponto A) e de Metro (ponto M). Junto à estação da CP nota-se a imensa concentração urbanística.



Ambiente



ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO

O papel ambiental da CP é imprescindível para a sociedade.

Não só pelo facto de a tracção dos comboios ser sobretudo eléctrica, como, essencialmente, pelo grande número de Clientes que transporta por comboio.



Ilustração 15 - IC 19, via rodoviária junto à Linha de Sintra

Em termos ambientais, se nos focarmos no número de Clientes que a CP transporta por comboio, compreende-se a sua importância, principalmente nas linhas de tráfego suburbano. Por exemplo, cada comboio da linha de Sintra pode transportar 1300 passageiros, o que equivale à ocupação de cerca de 800 automóveis. Circulando 24 comboios por hora nos períodos de ponta, a linha de Sintra em cada hora oferece o equivalente a 19.200 automóveis.

Dentro da política de responsabilidade ambiental, a CP

levou a cabo diversas medidas, tais como as inovações

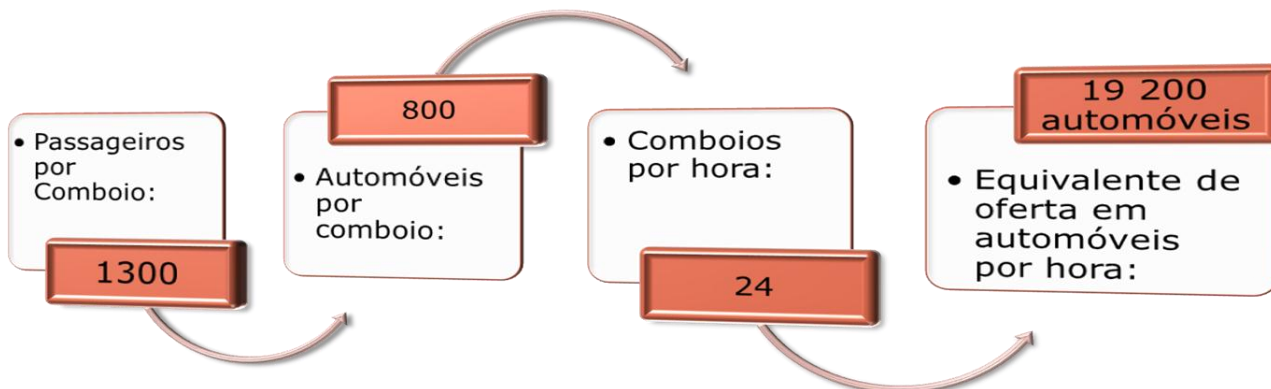


Ilustração 16 – Cálculo do equivalente em automóveis da oferta ferroviária nos períodos de ponta na Linha de Sintra.

que permitiram poupanças no consumo de papel: o projecto de bilhética sem contacto, o de facturação electrónica dos fornecedores (estando em funcionamento um piloto com a GALP, stakeholder importante da CP) e a implementação da requisição electrónica, a qual permite que as instituições que emitem guias de transporte o possam fazer de modo electrónico, facilitando e eliminando necessidades de papel no processamento das contas correntes com estes stakeholders.

Para evoluir na poupança de energia eléctrica, encontra-se em teste no Porto, numa unidade automotora, um novo software para temporização da iluminação para modo stand-by (cerca de 25% de iluminação).

Em Dezembro de 2009 a CP participou na iniciativa da UIC (União Internacional dos Caminhos de Ferro) “Train to Copenhagen – De Comboio até Copenhaga”.



Tratou-se de uma campanha de comunicação para atrair atenções para o transporte sustentável, no âmbito da Conferência das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas.

Ainda em 2009, a CP foi uma das entidades participantes na iniciativa da Câmara de Vila Franca de Xira que consistiu na plantação de várias centenas de árvores numa ilha no Tejo, a que chamou “Apadrinhar uma Árvore”.

Um stakeholder importante para a CP são os utilizadores de bicicleta. Assim, a Federação Portuguesa de Ciclismo e Utilizadores de Bicicleta (FPCUB) é o interlocutor da CP para este segmento de mercado, em constante expansão.



Em 2010 a CP Lisboa estabeleceu uma parceria com esta Federação, a qual ajuda a divulgar a este público-alvo os incentivos que a CP promove ao transporte de bicicletas nos seus comboios e ajudou ainda a auscultar os associados no sítio da Federação, no sentido de sugerirem estações onde desejavam que a CP investisse em estacionamentos para bicicletas.

Com base no resultado do inquérito foi iniciado o plano de instalação dos referidos equipamentos e efectuada posteriormente uma campanha informativa.

Por fim, na sequência da inauguração da variante de Alcácer do Sal, o tempo de viagem em Alfa Pendular entre Porto e Algarve sofreu uma redução superior a 10 minutos, o que permite ganhos energéticos e torna o serviço mais atractivo, prevendo-se um aumento de procura, o qual se traduz sempre em ganhos ambientais.



Ilustração 17 – Divulgação dos parques de estacionamento de bicicletas junto às estações.



quantidades vendidas.

ASPECTO: MATÉRIAS-PRIMAS

INDICADOR EN1 - Consumo de materiais por peso ou volume.

Papel:

Uma actividade grande consumidora de papel é a venda de títulos de transporte, apesar do reduzido tamanho dos bilhetes, devido às grandes

Como se verá no Indicador EN26, devido à introdução das novas tecnologias na venda (bilhetes sem contacto e venda pela internet) reduziu-se de uma forma radical (mais de 50%) o consumo de papel com esta actividade durante o período de reporte.

Nota: nesta análise são contabilizados, tanto os bilhetes efectivamente vendidos, como os devolvidos ou anulados, uma vez que estes últimos não podem ser reutilizados.

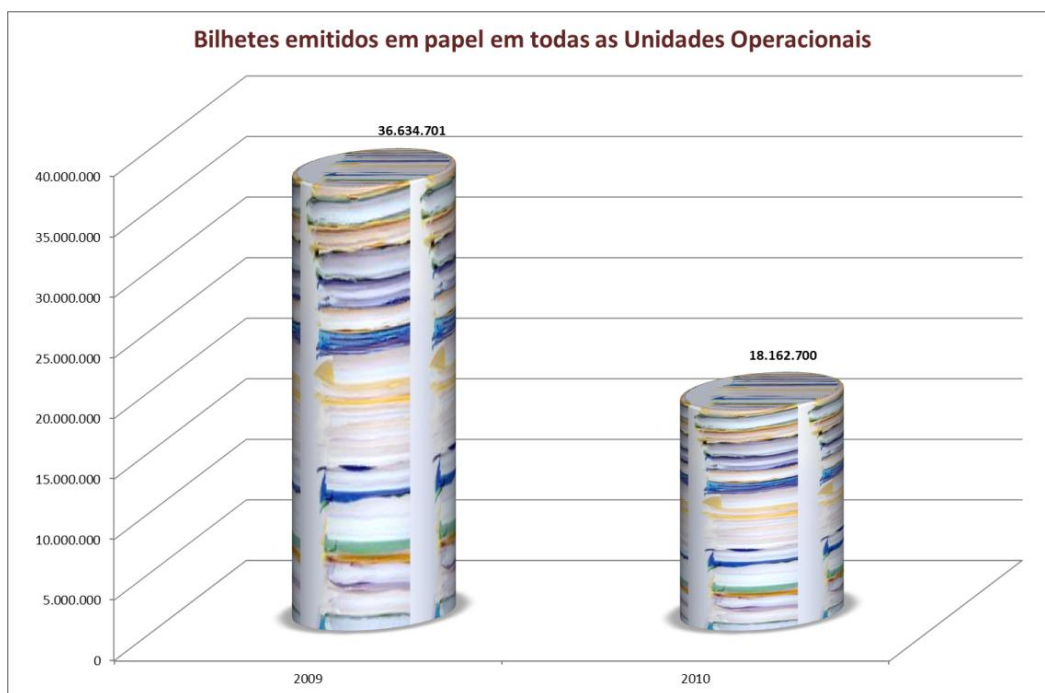


Gráfico 7 - Evolução das quantidades vendidas de bilhetes de papel.

Tanto a nível operacional como nos escritórios, o papel é utilizado maioritariamente em fotocópias e em peças das campanhas de comunicação (cartazes e folhetos, essencialmente).

	Unidade	2009	2010	Δ
Bilhetes	Ton.	22,06	11,71	-46,91%
Fotocópias	Ton.	42,20	28,01	-33,63%
Campanhas de Comunicação	Ton.	16,15	12,03	-25,52%
Total Consumo de Papel	Ton.	80,41	51,75	-35,65%

Tabela 15 – Consumo de papel.

Devido às medidas descritas no indicador EN26 e a uma racionalização dos meios produzidos nas campanhas de comunicação, foi possível reduzir, no período de 2009-2010, quase 36% do consumo de papel.

Os restantes materiais com consumo significativo foram os seguintes:

	Unidade	2009	2010	Δ (%)
Tonner e Tinteiros	Unid.	5.452	3.607	-33,8%
Encostos de cabeça	Unid.	1.244.500	1.346.400	8,2%
Auriculares	Unid.	575.000	n.d.	Passaram a ter gestão pelo concessionário
Lâmpadas fluorescentes no material circulante	Ton	67,5	3,5	-94,8%
Acumuladores de chumbo	Kg	11.000	15.600	41,8%
Óleos de motores, transmissões e lubrificação	Ton	162,6	135,1	-16,9%
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados	Ton	48,3	16,9	-65,0%
Cepos de freio sintéticos sem amianto	Kg	155.547	51.600	-72,5%
Calços e pastilhas de freio sem amianto	Kg	32.410		

Tabela 16 – Consumo de materiais na exploração dos comboios.

Outro consumo importante derivado da exploração dos comboios são os reagentes e solventes do Laboratório de

Óleos.

Reagentes/Solventes do Laboratório de Óleos	Unidade	2009	2010
Gás Combustível (acetileno)	Kg	20,1	20,1
Gás Comburente (protóxido de azoto)	Kg	30	30
Óleo	L	0	22
Óleo (padrões)	Kg	0,2	1,5
Soluções Tampão	L	0	0
Solventes Orgânicos Halogenados	L	1,1	0,5
Solventes Orgânicos Não Halogenados	L	257,5	256,5

Tabela 17 – Utilização de reagentes e solventes do laboratório de óleos.

INDICADOR EN2 - Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas ao Grupo.

O principal consumo de materiais reciclados consiste no papel reciclado. O seu consumo reduziu-se, em linha com o consumo total de resmas de papel na CP.

Utilização de Papel reciclado:

	Unidade	2009	2010
Resmas de papel fibras recicladas	Ton.	14,61	12,15
Proporção resmas papel fibras recicladas/virgens	%	25	30

Tabela 18 – Consumo de papel reciclado.



ASPECTO: ENERGIA

INDICADOR EN3 - Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária.

A maior fatia do consumo de energia é destinada à tracção, tendo a energia eléctrica um papel de relevo:

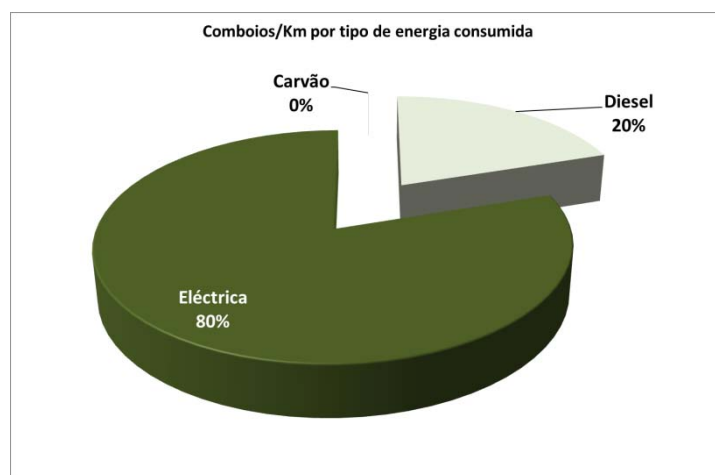


Gráfico 8 – Comboios/Km percorridos em 2010 por tipo de energia utilizada para a sua tracção.

Consumo de Combustíveis e de Energia Eléctrica para Tracção

	Unidades	2009	2010	Δ
Gasóleo	GJ	436.493	346.620	-89.873
Consumo Gasóleo/Ck	GJ/Ck	62	57	-5
Energia eléctrica	GJ	1.045.986	1.050.172	4.186
Consumo Energia/Ck	GJ/Ck	43	43	0
Carvão	GJ	1.196	1.456	260
Consumo Carvão/Ck	GJ/Ck	1	1	0

Ck – Comboio / Km.

Tabela 19 – Consumo directo de energia para tracção por fonte primária.

Graficamente, a evolução foi a seguinte

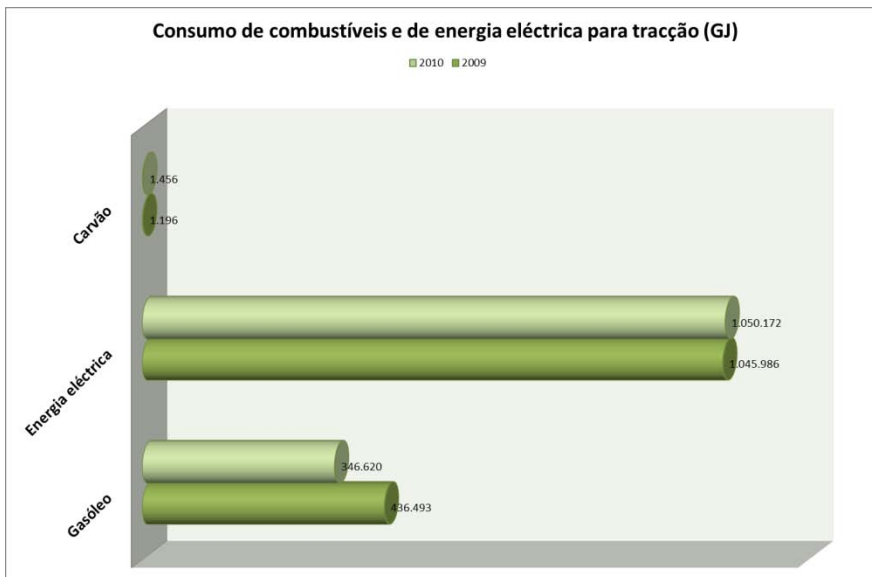


Gráfico 9 – Comparação dos consumos de energia para tracção por fonte primária.

O consumo de carvão ocorre quando circula o Comboio Histórico.

No que respeita ao gasóleo verificou-se um menor consumo devido ao facto de se terem reduzido os percursos percorridos pelos



comboios com tracção a *diesel*, devido essencialmente

ao crescimento da rede electrificada (principalmente na Linha do Sado) e ao facto de os dados de 2009 ainda conterem alguns consumos de tracção de mercadorias.

Em menor grau que a energia para tracção, consomem-se igualmente combustíveis em serviços complementares de apoio (por exemplo na frota automóvel, em empilhadores ou aquecimento), tendo-se notado uma redução de todos os consumos no período em análise:

Consumo de combustíveis por serviços complementares de apoio

Combustível	Unidades	2009	2010	Δ
Gasóleo	GJ	5.423,6	4.582,0	-841,6
Gasolina	GJ	973,4	826,6	-146,7

Tabela 20 – Consumo directo de energia em serviços complementares de apoio.

Cálculos:

1 m ³ gasóleo = 0.837 Ton	1 m ³ gasolina = 0.739 Ton
1 Ton gasóleo = 43.33 GJ	1 Ton gasolina = 44.8 GJ
1 Kwh Electricidade = 0.036 GJ	

INDICADOR EN5 - Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.

A tecnologia utilizada na maioria do material circulante de tracção permite gerar energia por efeito da frenagem, devolvendo energia eléctrica à catenária.

No ano de 2010, o material circulante eléctrico com capacidade de regeneração de energia permitiu gerar

262.469 GJ, tendo sido recuperados 81.595 GJ de energia. Nos quadros seguintes são indicadas as taxas de recuperação de cada tipo de veículo dotado desta tecnologia.

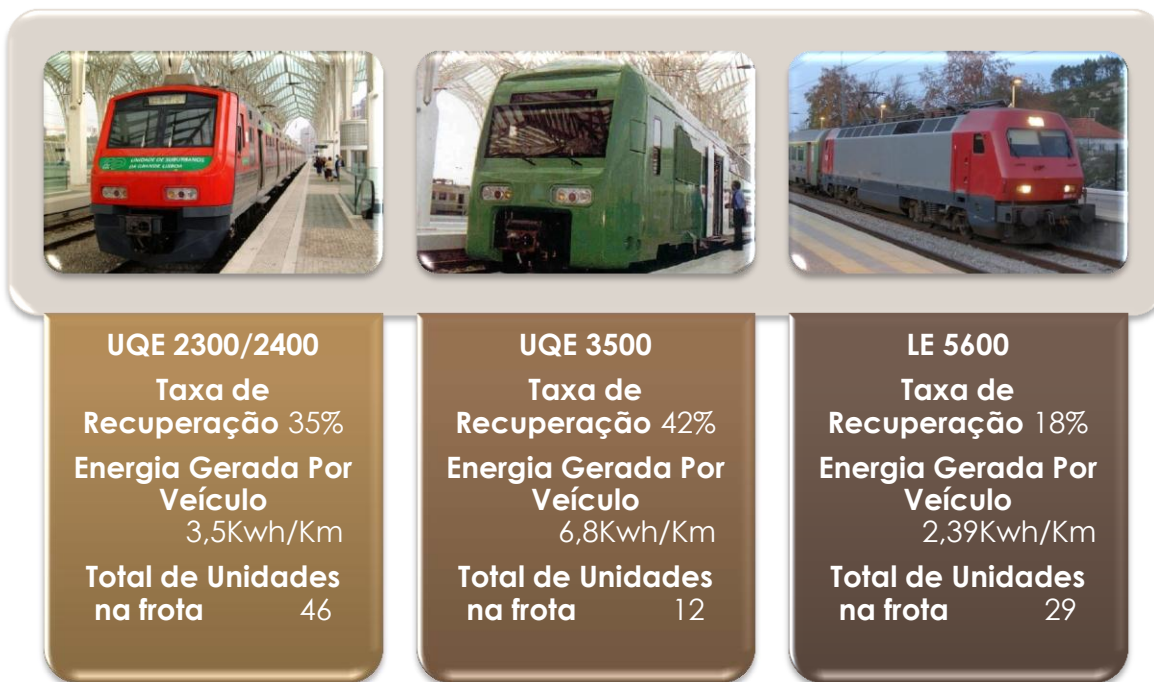


Ilustração 19 – Material Circulante com frenagem regenerativa e respectiva eficiência energética.

Pela sua circulação, a totalidade da frota permitiu assim gerar e recuperar os seguintes valores:

	2009	2010
Total Energia Gerada (GJ)	260.222	262.469
Total Energia Recuperada (GJ)	81.495	81.595

Tabela 21 – Energia gerada e recuperada pela circulação do material de tracção eléctrica com frenagem regenerativa.

Cálculos:

1 Kwh = 0,0036 GJ

Outra medida para redução do consumo energético, mas a nível dos escritórios, consiste na **substituição anual de monitores CRT para TFT**. No período de reporte substituíram-se 431 monitores:

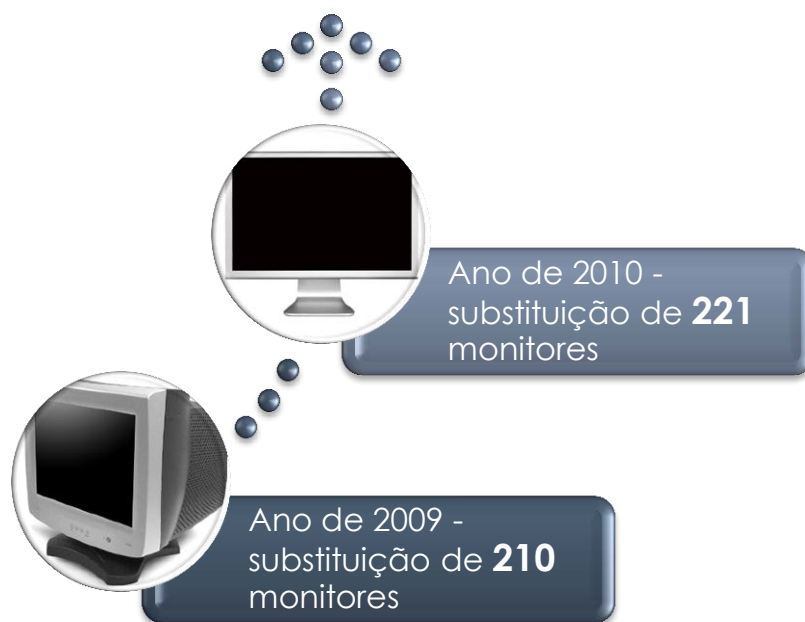


Ilustração 20 – Substituição de monitores no período de reporte.

INDICADOR EN6 - Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável.

O principal consumo de energia da CP é a eléctrica, pelo que as suas fontes primárias têm cada vez mais origem em centrais renováveis, de acordo com a informação prestada pela EDP (www.edp.pt).

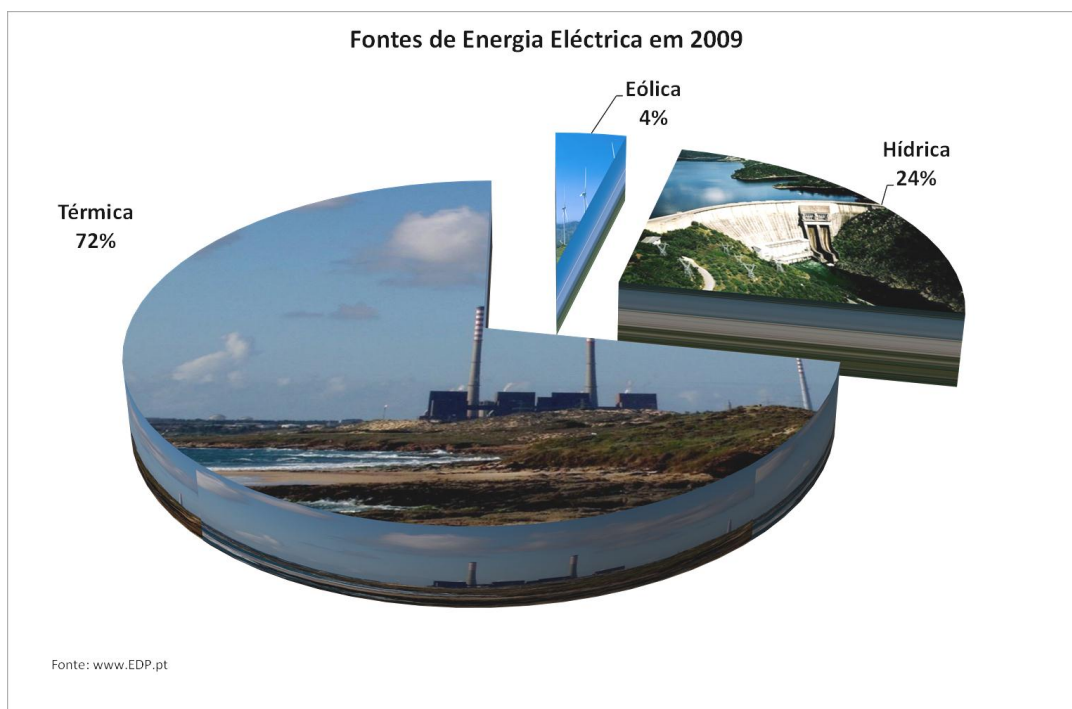


Gráfico 10 – Origens da Energia Eléctrica em 2009.

Em 2009 as centrais convencionais ainda constituíam 72% da potência instalada, tendo-se essa percentagem reduzido para 52% em 2010, numa tendência de decréscimo muito acentuada.

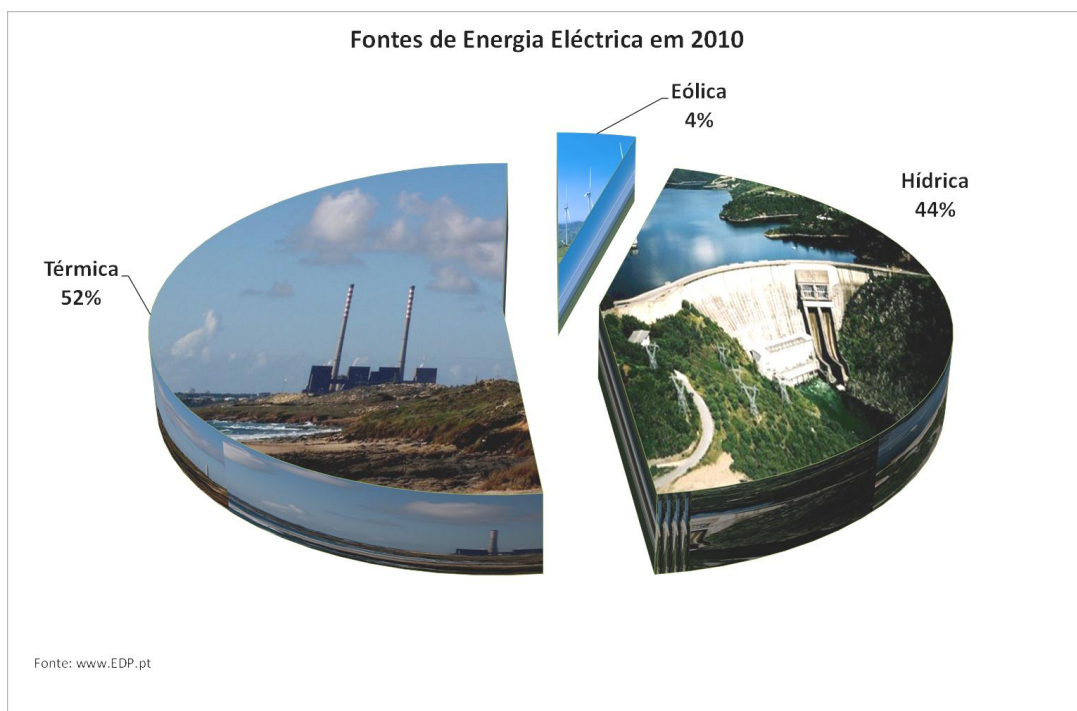


Gráfico 11 – Origens da Energia Eléctrica em 2010.

Assim, a exploração da CP torna-se cada vez mais ambientalmente sustentável, como se verifica nos indicadores seguintes.



ASPECTO: ÁGUA

INDICADOR EN8 - Total de consumo de água, por fonte.

A totalidade da água consumida na CP tem origem na rede pública. No período de reporte obteve-se uma redução do consumo de água de cerca de 5%.

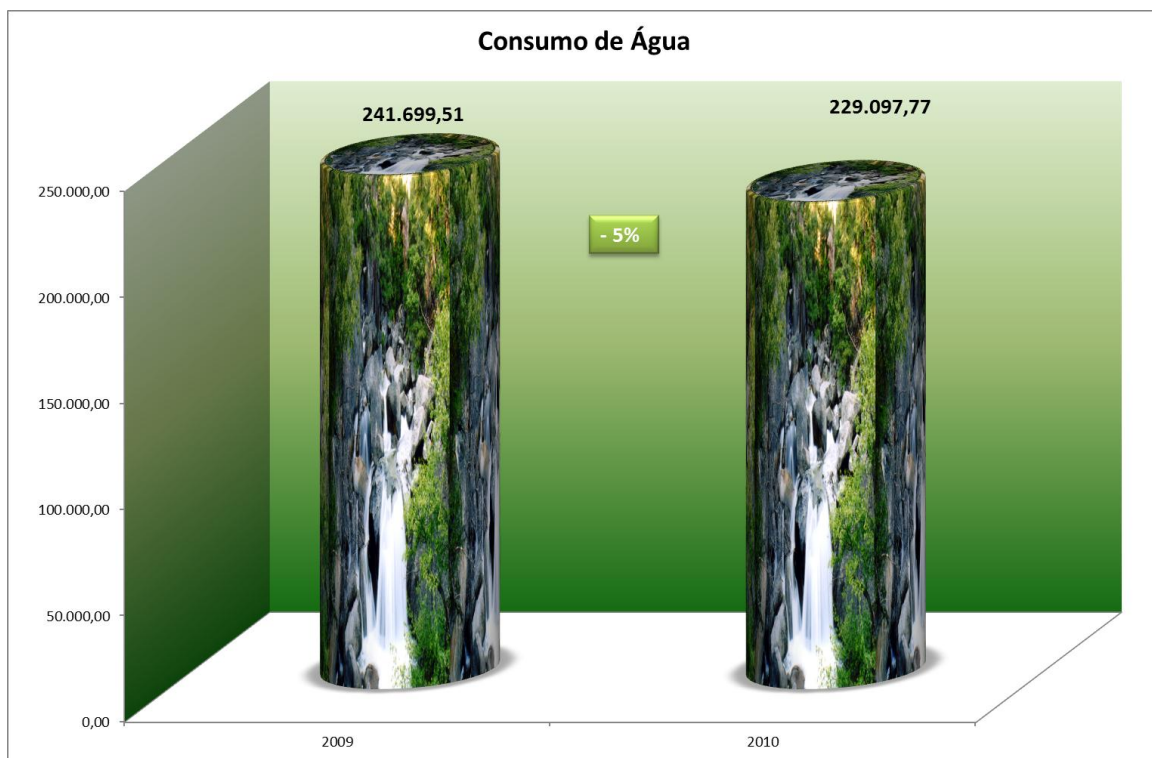


Gráfico 12 – Consumo de água, medido em m3.



ASPECTO: BIODIVERSIDADE

INDICADOR EN11 - Localização e área das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas.

A Rede Natura 2000 é uma rede ecológica para o espaço Comunitário da União Europeia resultante da aplicação das Directivas nº 79/409/CEE (Directiva Aves) e nº 92/43/CEE (Directiva Habitats) que tem como finalidade assegurar a conservação a longo prazo das espécies e dos habitats mais ameaçados da Europa, contribuindo para parar a perda de biodiversidade.

Constitui o principal instrumento para a conservação da natureza na União Europeia.

A Rede Natura 2000, que também se aplica ao meio marinho, é composta por:

- Zonas de Protecção Especial (ZPE), estabelecidas ao abrigo da Directiva Aves, que se destinam essencialmente a garantir a conservação das espécies de aves, e seus habitats;

- Zonas Especiais de Conservação (ZEC), criadas ao abrigo da Directiva Habitats, com o objectivo expresso de "contribuir para assegurar a Biodiversidade, através da conservação dos habitats naturais e dos habitats de espécies da flora e da fauna selvagens, considerados ameaçados no espaço da União Europeia".

Nestas áreas de importância comunitária para a conservação de determinados habitats e espécies, as actividades humanas deverão ser compatíveis com a preservação destes valores, visando uma gestão sustentável do ponto de vista ecológico, económico e social.

A infra-estrutura onde a CP opera estende-se por todo o País, atravessando Parques Naturais e Zonas de Protecção Especial.

Em alguns troços disfruta-se de paisagens e observam-se espécies como em nenhum outro modo de transporte.

No território Nacional estão definidas as Zonas de



Ilustração 21 - Parque Natural do Douro Internacional.

Protecção Especiais, com um regime especial de protecção, nas quais se enquadram os Parques Naturais, sendo a maioria deles atravessados ou tocados pela rede ferroviária:

- Parque Natural do Alvão
- Parque Natural da Arrábida
- Serra do Buçaco
- Campo Nacional de Formação Ambiental em Aveiro
- Parque Natural do Douro Internacional
- Parque Natural de Montesinho
- Parque Natural do Tejo Internacional
- Parque Natural do Vale do Guadiana
- Ria Formosa
- Parque Natural da Serra da Estrela
- Parque Natural da Serra de São Mamede
- Parque Natural das Serras de Aire e Candeeiros
- Parque Natural de Sintra-Cascais
- Parque Natural do Sudoeste Alentejano e Costa Vicentina



ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

INDICADOR EN16 - Total de emissões directas e indirectas de gases com efeitos de estufa.

90

As emissões de CO₂ decorrentes da actividade da CP, tanto em tracção como em serviços complementares de apoio, foram as seguintes:

	Unidade	2009	2010
Tracção Eléctrica	TCO ₂ e	104.770,0	105.189,3
Tracção Diesel	TCO ₂ e	32.344,1	25.684,6
Tracção Total	TCO ₂ e	137.114,1	130.873,9
Serviços Complementares de Apoio	TCO ₂ e	469,3	396,8
Total de Emissões	TCO ₂ e	137.583,5	131.270,7

Tabela 22 – Emissões de CO₂.

Em termos de eficiência por passageiro/Km e por comboio / Km:

Emissões de CO ₂	Unidade	2009	2010
Tracção Total / Pk	gCO ₂ e/Pk	36,4	35,2
Tracção Total / Ck	KgCO ₂ e/Ck	4,4	4,3

Tabela 23 – Emissões por passageiro /km e comboio / km.

Se compararmos, por exemplo, com um Honda Civic 1.8 i – VTEC S de 2007, vemos que ele emite 152 g de CO₂ por Km (fonte: <http://www.car-emissions.com>).

Em 2010 por passageiro /Km, cada comboio emitiu, em média, 35.2 g, o que dispensa quaisquer comentários em termos ambientais.

Avaliando exclusivamente os dados referentes à tracção dos comboios, vemos que as emissões totais se reduziram

em 2010, devido, sobretudo, à redução do consumo de gasóleo:

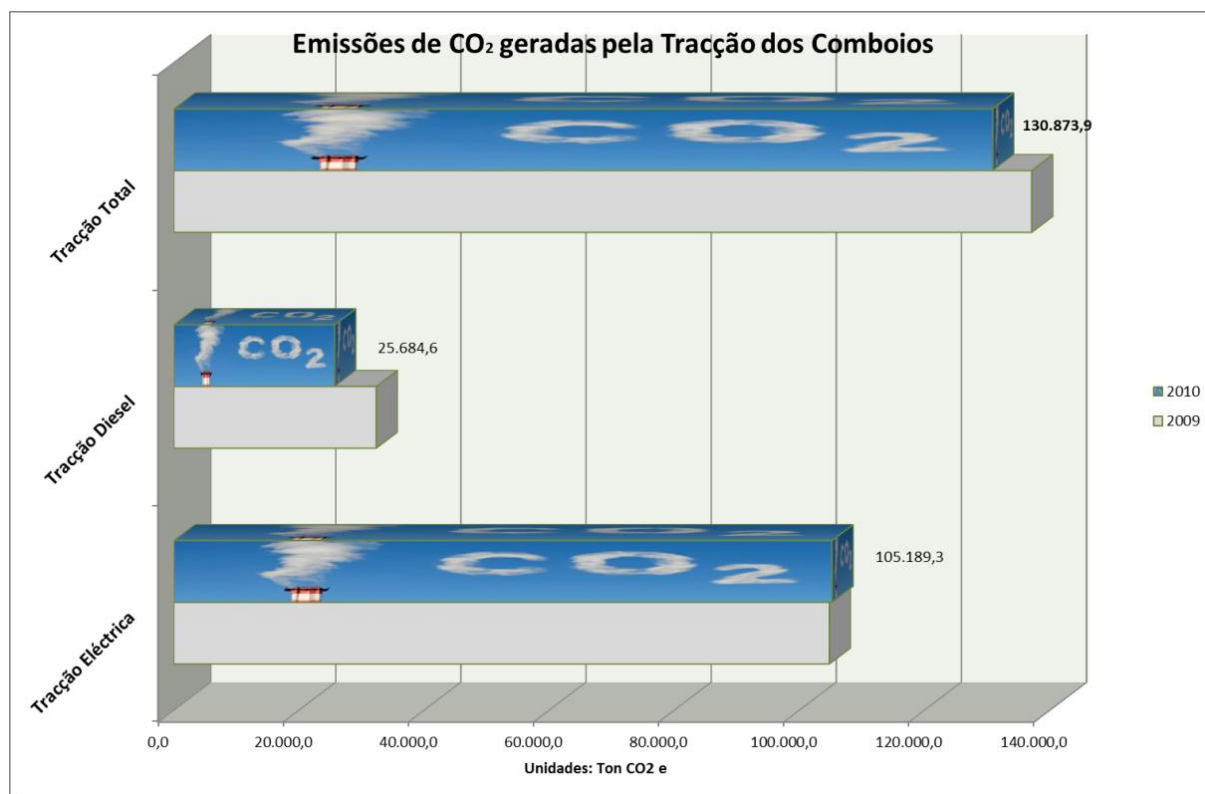


Gráfico 13 – Emissões de CO₂ decorrentes da energia consumida pela circulação dos comboios.

Cálculos:

1KWh ⇔ 0.00036059 Ton CO₂ (fonte: www.edp.pt)

1 Gj Gasóleo = 0,0741 Ton CO₂

1 Gj Gasolina = 0,0693 Ton CO₂

No que respeita ao potencial de emissões de GEE foram apuradas as quantidades de fluido adquiridas para os equipamentos e a relação entre as quantidades de fluido adquiridas e as instaladas:

Equipamentos móveis de refrigeração, de ar condicionado e de calor	Unidade	2009	2010
R22 (CFH2CI)	Kg	587	0
R134a(CH2FCF3)	Kg	2.851	2.500
R407c	Kg	310	1.471
R422D	Kg	-----	522

Relação Fluido adquirido/ Quantidade de fluido instalado	Unidade	2009	2010
R22 (CFHF2CI)	%	25	92
R134a(CH2FCF3)	%	19	17
R407c	%	5	25
R422D	%	-----	275

Tabela 24 – Potencial de emissões de GEE.

INDICADOR EN17 - Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso.

Para o cálculo das emissões indirectas foram calculados os quilómetros totais percorridos nas deslocações profissionais de avião e foi utilizada a ferramenta do Protocolo GHG, "GHG Protocol tool for mobile combustion, version 2.0"³.

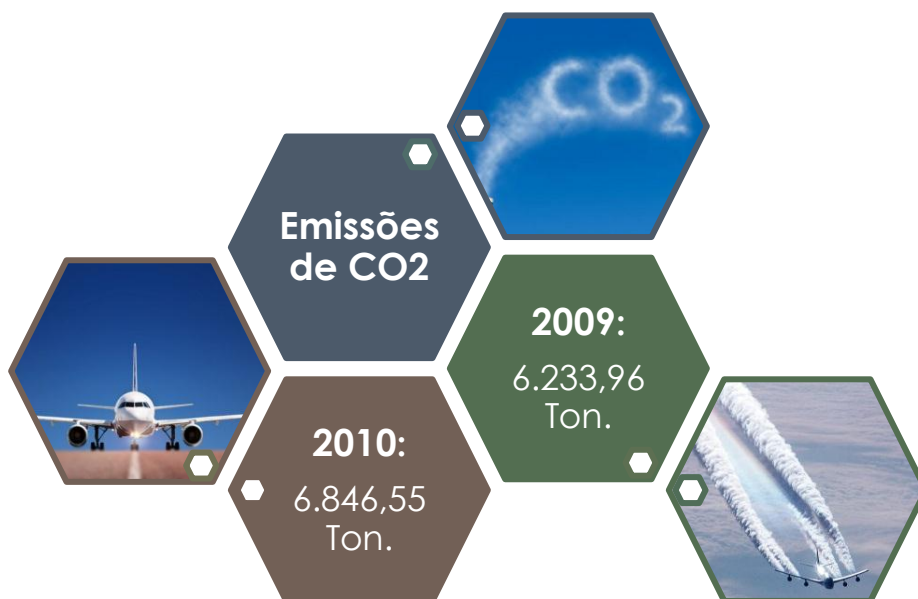


Ilustração 22 – Emissões indirectas de CO2 derivadas das viagens profissionais de avião na CP.

³ World Resources Institute (2008). GHG Protocol tool for mobile combustion, version 2.0.

Apesar de terem ocorrido menos viagens profissionais de avião em 2010, como os destinos foram mais distantes, verificou-se maior emissão de CO₂ do que no ano anterior: mais 612,59 toneladas.

Cálculos:

Viagens de avião em 2009			
Destino	# Viagens	Km p/ viagem	Km Totais
Amsterdão	1	1.848	3.696
Barcelona	5	995	9.950
Basileia	2	1.804	7.216
Berlim	6	2.306	27.672
Berna	1	1.664	3.328
Bolonha/Ancona	1	1.809	3.618
Bruxelas	28	1.719	96.264
Bruxelas-Copenhaga	5	2.472	24.720
Bruxelas-Copenhaga-Paris	2	4.953	9.906
Budapeste	2	2.480	9.920
Buenos Aires	2	9.695	38.780
Copenhaga	2	2.472	9.888
Cracóvia	1	2.597	5.194
Dublin	2	1.645	6.580
Frankfurt/Mannheim	2	1.876	7.504
Frankfurt/Nuremberga	1	2.066	4.132
Gdansk	2	2.731	10.924
Haia	2	1.848	7.392
Krefelder (DUESSELDORF)	2	1.862	7.448
Leipzig	2	2.437	9.748
Lille	1	1.667	3.334
Londres	5	1.566	15.660
Londres e York	1	1.848	3.696
Madrid	34	513	34.884
Malaga	5	472	4.720
Maputo	4	8.409	67.272
Marrakesch	1	818	1.636
Palma de Maiorca	2	1.061	4.244
Paris	33	1.471	97.086
Paris - Le Mans	1	1.471	2.942
Paris/Berna	3	1.873	11.238
Paris/Colónia/Amsterdão	1	3.937	3.937
Rio de Janeiro	9	7.725	139.050
Roma	2	1.841	7.364
San Sebastian	2	866	3.464
Tirana	1	2.837	5.674
Valência	2	798	3.192
Viena de Austria	5	2.340	23.400
Zurique (Basileia)	2	1.804	7.216
Zurique/Berna	1	1.654	3.308
Total	186		381.023

Viagens de avião em 2010			
Destino	# Viagens	Km p/ viagem	Km Totais
Barcelona	1	995	1.990
Berlim	10	2.306	46.120
Bruxelas	10	1.719	34.380
Estónia	1	3.314	6.628
Graz	1	2.298	4.596
Istambul	2	3.225	12.900
Londres	3	1.566	9.396
Luxemburgo	1	1.712	3.424
Madrid	30	513	30.780
Málaga	1	472	944
Maputo	2	8.409	33.636
Marrocos	1	819	1.639
Mérida	3	322	1.932
Munique	1	1.986	3.972
Nuremberga	1	2.066	4.132
Paris	24	1.471	70.608
Rio de Janeiro	13	7.725	200.850
Roma	5	1.841	18.410
Valladolid	3	995	5.970
Veneza	2	1.917	7.668
Viena de Austria	1	2.306	4.612
Zurique	3	1.725	10.350
Zurique/Basileia	5	1.804	18.040
Zurique/Berna	1	1.654	3.308
Total	125		536.285

Tabela 25 – Viagens profissionais de avião no período de reporte.

INDICADOR EN18 - Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa.

A iniciativa que permitiu maiores resultados na redução das emissões de GEE foi a aquisição ou modificação do material de tracção para operar com frenagem por recuperação de energia (frenagem regenerativa).

Cálculos:

1KWh=0.00036059 tCO₂ (fonte: www.edp.pt)

Os valores de energia recuperada reportados no indicador EN5 corresponderam, em cada ano, a uma poupança de mais de 26 000 t CO₂e.

	2009	2010	Δ (%)
Total Energia Recuperada (GJ)	81.495	81.595	0,1%
Emissões GEE Evitadas (T CO ₂ e)	26.065	26.290	0,9%

Tabela 26 – Energia recuperada e emissões de GEE evitadas.

INDICADOR EN20 - NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas.

Emissões Atmosféricas na Tracção Diesel



2009

- CH₄ (Kg) - 1.986
- N₂O (Kg) - 11.717
- SO₂ (Kg) - 957



2010

- CH₄ (Kg) - 1.665
- N₂O (Kg) - 9.792
- SO₂ (Kg) - 800

Emissões Atmosféricas na Tracção Diesel por comboio/Km



2009

- CH₄ (Kg/ck) - 0,28
- N₂O (Kg/ck) - 1,67
- SO₂ (Kg/ck) - 0,14



2010

- CH₄ (Kg/ck) - 0,29
- N₂O (Kg/ck) - 1,62
- SO₂ (Kg/ck) - 0,13

Ilustração 23 – Emissões atmosféricas.

Cálculos:

Estimativas de emissão de CO₂; CH₄, N₂O e SO₂

IPCC - *Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories - Chapter 3 - Mobile Combustion* – 2006.

Emissões	Kg/TJ Diesel
CH ₄	4,15
NO ₂	28,6
SO ₂	23,4

INDICADOR EN22 - Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.

O sistema global de gestão de resíduos está totalmente implementado na CP, sendo feita a gestão e o seu encaminhamento para operadores licenciados. A recolha

selectiva é já uma prática rotineira para os Colaboradores da CP, notando-se em 2010 o enorme incremento, principalmente de papel e de embalagens de plástico:

DESIGNAÇÃO DO RESÍDUO		CÓDIGO LER	QUANTIDADE PRODUZIDA (TON)			
			2009		2010	
Hidróxido de amónio		060203				
Cinzas, escórias e poeiras de caldeiras ...		100101				24,268
Outros óleos de motores, transmissões e lubrificação		130208		11,319		1,054
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados		130307				
Outros óleos isolantes e de transmissão de calor		130310				
Lamas provenientes dos separadores óleo/água		130502				
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água		130507		6,480		
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água		130508		147,240		124,620
Outros resíduos não anteriormente especificados (óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos ...)		130899		7,520		
Clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC		140601				0,008
Outros solventes e misturas de solventes halogenados		140602				0,391
Embalagens de papel e cartão	Recolha Selectiva CM	150101	32,400	32,000	48,850	48,850
	Operadores			0,400		0,000
Embalagens de plástico	Recolha Selectiva CM	150102	6,800	6,800	26,850	26,850
	Operadores			0,000		0,000
Embalagens de metal		150104		3,050		
Misturas de embalagens	Recolha Selectiva CM	150106	34,364	34,364	62,574	62,574
	Operadores			0,000		0,000
Embalagens de vidro	Recolha Selectiva CM	150107	18,932	18,932	9,674	9,674
	Operadores			0,000		0,000
Embalagens contendo ou contaminadas por resíduos de substâncias perigosas		150110				0,018

DESIGNAÇÃO DO RESÍDUO	CÓDIGO LER	QUANTIDADE PRODUZIDA (TON)				
		2009		2010		
Absorventes, materiais filtrantes, panos de limpeza e vestuário de protecção, contaminados por substâncias perigosas	150202				0,040	
Pastilhas de travões sem amianto	160112		20,400			
Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)	160117		1.179,610			
Equipamento fora de uso ...	160214				1,120	
Componentes retirados de equipamentos fora de uso ...	160216		1,344		1,059	
Resíduos inorgânicos contendo substâncias perigosas	160303					
Produtos químicos de laboratório contendo ou compostos por substâncias perigosas, incluindo misturas de produtos químicos de laboratório	160506					
Acumuladores de chumbo	160601		12,165		8,500	
Outras pilhas e acumuladores	160605					
Ferro e aço	170405		2,450			
Outros resíduos não anteriormente especificados (resíduos de estações de tratamento de águas residuais ...)	190899		3,400			
Carvão activado usado	190904		1,359		2,061	
Papel/Cartão	Recolha Selectiva CM	200101	118,565	82,895	138,307	115,017
	Operadores					23,290
Vidro	Recolha Selectiva CM	200102				
	Operadores					
Lâmpadas fluorescentes e outros resíduos contendo mercúrio	200121				0,900	
Equipamento fora de uso contendo cloro-fluor-carbonetos	200123				1,043	
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso	200136		8,840		5,040	
Madeira ...	200138		19,200			
Metais ferrosos	200140		12,900		1,000	
Resíduos biodegradáveis	200201					
Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos	200301		4,340			
Monstros	200307		1,580		2,920	
. TOTAL RESÍDUOS			1.654,258		460,297	
. OPERADORES	TAXA OPERADORES	1.511,267	91,36%	262,965	57,13%	
. RECOLHA SELECTIVA CM	TAXA RECOLHA SELECTIVA	174,991	10,58%	197,332	42,87%	

DESIGNAÇÃO DO RESÍDUO		CÓDIGO LER	QUANTIDADE PRODUZIDA (TON)			
			2009		2010	
TOTAL RESÍDUOS				1.654,258		460,297
VALORIZADOS		TAXA VALORIZAÇÃO	1.474,439	89,13%	309,792	67,30%
ELIMINADOS		TAXA ELIMINAÇÃO	179,819	10,87%	150,505	32,70%

TOTAL RESÍDUOS SEM COD 130508 (Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água)				1.507,018		335,677
VALORIZADOS		TAXA VALORIZAÇÃO	1.474,439	97,84%	309,792	92,29%
ELIMINADOS SEM COD 130508		TAXA ELIMINAÇÃO	32,579	2,16%	25,885	7,71%

Tabela 27 – Produção de resíduos e respectivo destino.

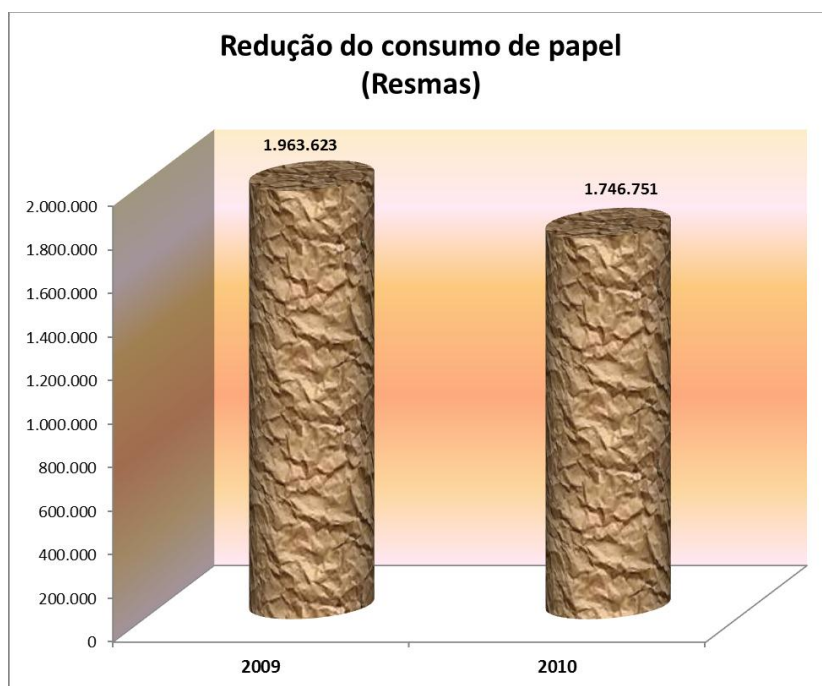


ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

INDICADOR EN26 - Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacte da mitigação.

A utilização das novas tecnologias, tanto ao nível dos escritórios como do processo de venda, permitiu à CP a redução no consumo de papel.

A nível dos escritórios, pela introdução do sistema SAP DMS no qual as comunicações internas se realizam digitalmente, e mesmo as externas, só obrigam a uma impressão do documento final, depois de assinado digitalmente.



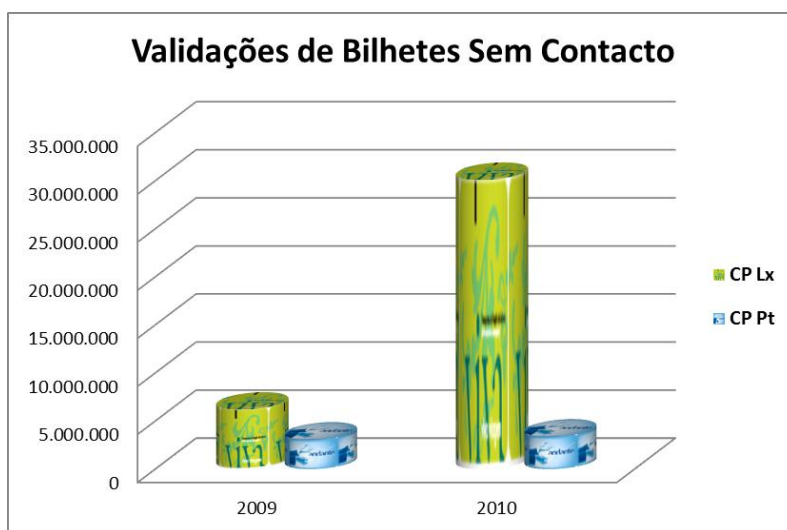
Redução de Consumo de papel:

	Unidade	2009	2010	Δ
Fotocópias	Resmas	1.963.623	1.746.751	-11,0%

Gráfico 14 – Poupança de papel devido à digitalização de documentos.

No que respeita ao processo de venda, pela introdução de bilhética sem contacto nas unidades de Lisboa e Porto,

foi possível a poupança da emissão de títulos de transporte em papel.



Validações de Bilhetes Sem Contacto:

	Unidade	2009	2010	Δ
CP Lx	Nº de validações	6.180.640	30.080.340	387%
CP Pt	Nº de validações	3.056.602	3.369.303	10%
Total	Nº de validações	9.237.242	33.449.643	262%

Gráfico 15 – Redução do número de bilhetes emitidos em papel pela introdução da tecnologia sem contacto.

Na Unidade de Longo Curso, a venda de bilhetes na internet teve também influência na redução de consumo

de papel, embora em valores mais reduzidos:

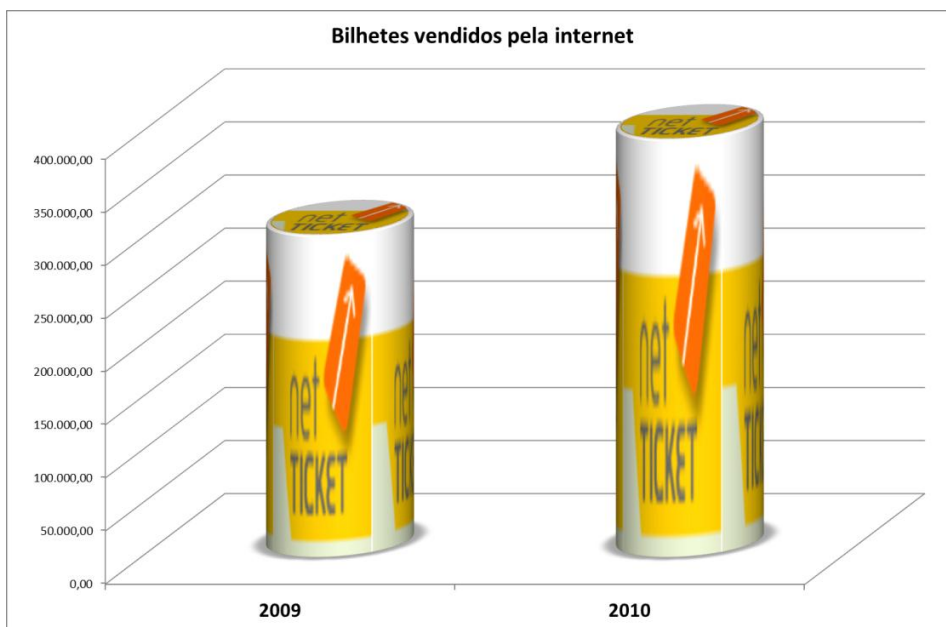


Gráfico 16 – Evolução das vendas de bilhetes na internet.

Com estas medidas foi possível reduzir, no período de relato, quase 36% do consumo de papel.

Esta redução evitou o abate de 573 árvores adultas, permitiu que 3 toneladas de CO₂ fossem absorvidas e que fossem poupados 2 866 378 litros de água.

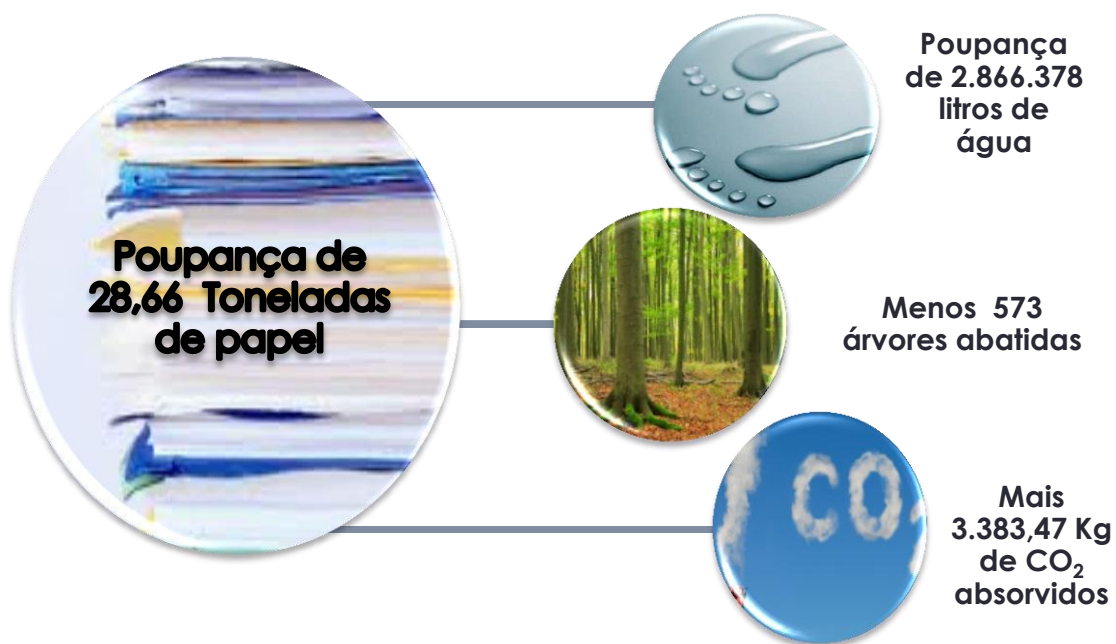


Ilustração 24 – Efeito ambiental da poupança de papel no período de reporte.

Fórmulas de Cálculo:

Cálculo do peso das resmas de papel:

Resmas	Gramagem (g)	Área (m2)	Peso (g)
A4 -80g	80	31,185	2.495
A4 -90g	90	31,185	2.807
A4 -100g	100	31,185	3.119
A3 - 100g	100	62,37	6.237
A5 - 80g	80	15,54	1.243



Ilustração 25 – Fórmulas para calcular os efeitos de cada tonelada poupada de papel.



ASPECTO: GLOBAL

INDICADOR EN30 - Total de gastos e investimentos em protecção ambiental, por tipo

Na CP não há categorias profissionais ligadas exclusivamente à protecção ambiental, sendo estas tarefas incorporadas nas restantes funções de cada Colaborador, pelo que não é possível quantificar os custos envolvidos com pessoal.

O Gabinete de Auditoria Interna, Avaliação do Risco, Qualidade e Ambiente tem a responsabilidade do sistema de gestão ambiental e a missão de manter a Certificação de Qualidade e obter as Certificações Ambiental e de Responsabilidade Social.

Em termos de serviços externos, em 2009 foram adjudicados trabalhos no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental para Auditorias Externas de concessão (1ª e 2ª fases) e uma Auditoria Interna. Em 2010 foi apenas necessário trabalho externo para apoio a uma Auditoria Interna.

Unidade: euros	2009	2010
Serviços externos de gestão ambiental	20.025	11.700

Tabela 28 – Gastos com o sistema de gestão ambiental.

O investimento relevante sob o ponto de vista ambiental foi o projecto de bilhética sem contacto, que permitiu as poupanças no consumo de papel já referidas noutros

indicadores e que consumiu os seguintes valores durante o período de relato:

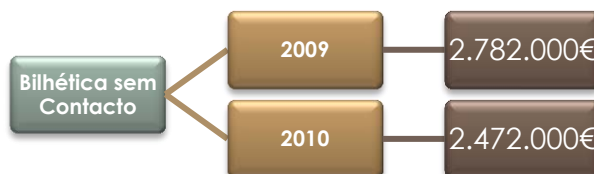


Ilustração 26 – Investimentos com retorno ambiental.



Responsabilidade Social



ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO

A actividade da CP, embora muito intensiva em capital, obriga a uma importante força laboral, a qual tem vindo a reduzir-se ao longo dos anos devido a ganhos de produtividade da empresa, mas que ainda assim, de nota, principalmente se tivermos em conta a abrangência nacional da Empresa. Este facto confere à CP um importante papel na responsabilidade social.

A CP promove ainda a total igualdade de oportunidades junto dos seus Colaboradores, sem distinções de género, ideologia ou raça ou qualquer discriminação tanto no recrutamento como na evolução profissional ou na atribuição salarial relativamente a cada função.

Promove a formação profissional adequada e, atenta ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, permite uma falta justificada por quadrimestre a todos os trabalhadores.

CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética da CP incorpora um conjunto de valores e princípios que visam o cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares e a actuação ética dos profissionais que integram a organização com os clientes, fornecedores e com a comunidade em geral.

O texto integral encontra-se disponível na intranet e no website oficial da empresa.

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



ASPECTO: EMPREGO

INDICADOR LA1 – Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região.

No seguimento da política de *downsizing* da empresa, devido aos ganhos de produtividade e à racionalização de meios, verificou-se uma redução de 68 Colaboradores

no período de reporte. Os motivos de saída deveram-se essencialmente a reformas ou rescisões do contrato de trabalho por mútuo acordo.

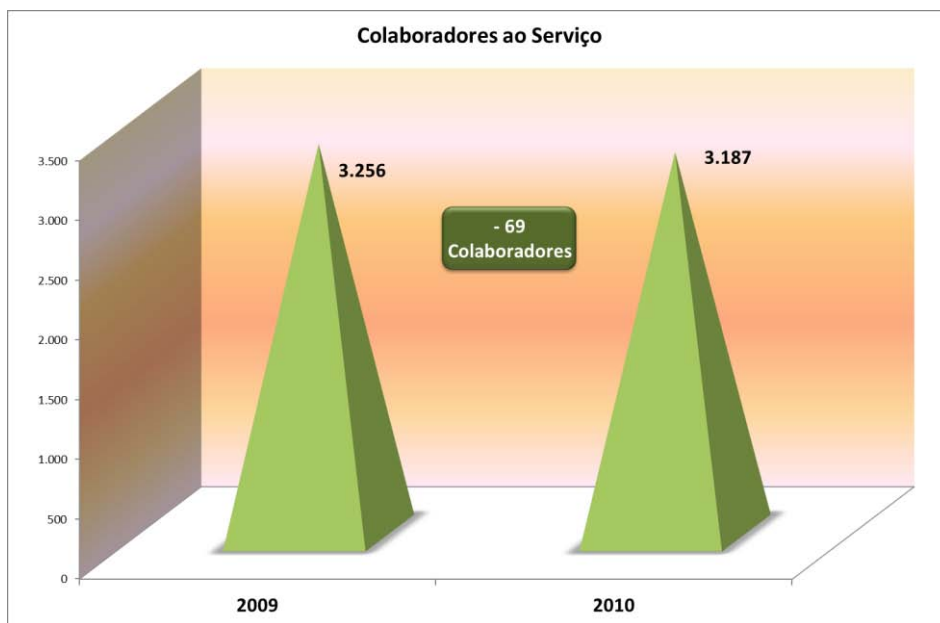


Gráfico 17 – Evolução do número de Colaboradores.

A maioria dos Colaboradores concentra-se em Lisboa, não só por ser a localização da sede da Empresa, como também, pelo facto de ter uma grande área suburbana

que é necessário servir com centenas de comboios por dia. O segundo distrito empregador é o Porto, com uma

dimensão mais reduzida, proporcional à sua Unidade de Negócios.

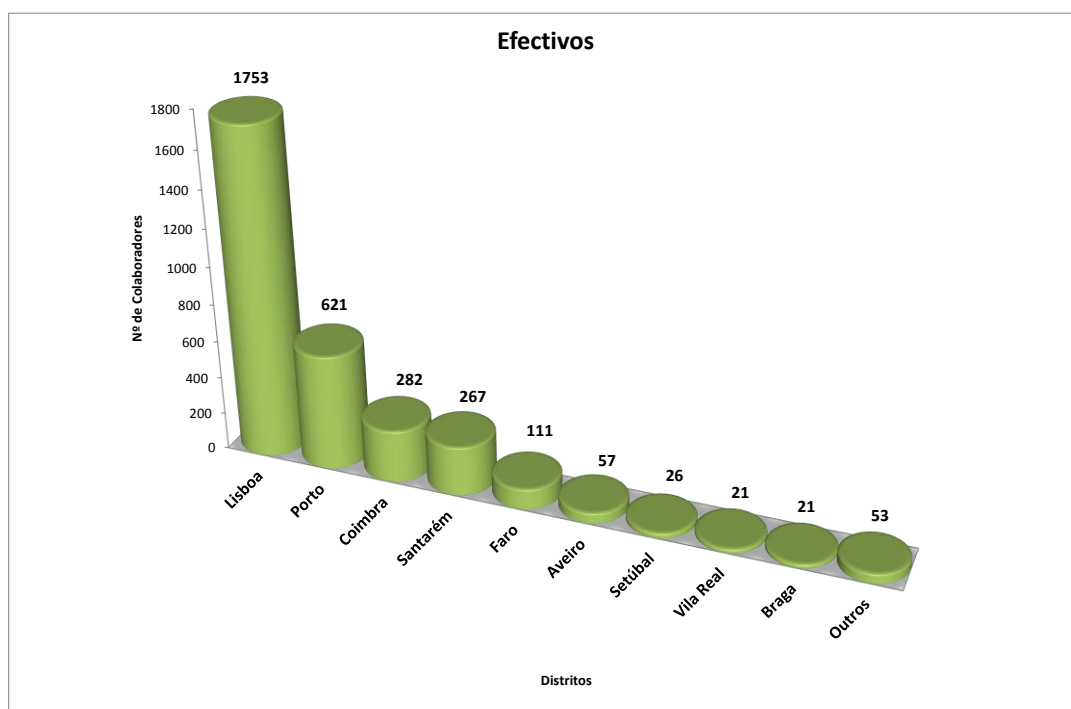


Gráfico 18 – Distribuição geográfica dos Colaboradores

Os contratos a tempo parcial têm vantagens, tanto para a Empresa como para os Trabalhadores. Para a Empresa, permitem-lhe satisfazer os períodos do dia em que tem de fazer face a maior procura, uma vez que nos serviços suburbanos esta tem uma grande sazonalidade diária (fortes períodos de ponta da manhã e da tarde). Para os Trabalhadores, facilita o emprego quem não esteja

disponível durante todo o período de trabalho, como estudantes, mães de crianças pequenas, etc.

No entanto, os contratos de trabalho a tempo parcial, são tradicionalmente em número reduzido na CP, não tendo sequer existido no ano de 2010.

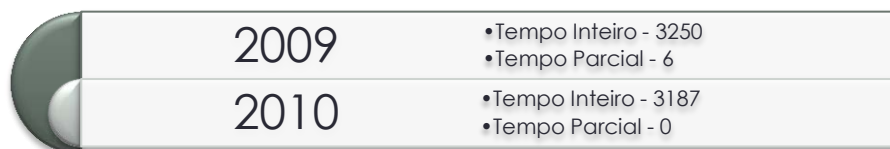


Ilustração 27 – Mão-de-obra por tipo de contrato de trabalho – inteiro ou parcial.

Os contratos a termo também têm uma reduzida expressão na CP.

2009	<ul style="list-style-type: none"> • Termo Certo - 76 • Termo Incerto - 1
2010	<ul style="list-style-type: none"> • Termo Certo - 46 • Termo Incerto - 2

Ilustração 28 – Mão-de-obra por tipo de contrato de trabalho – termo certo ou incerto.

A CP, sendo uma Empresa de produção de transportes tem uma forte componente de pessoal operacional, constituindo 80% da sua força de trabalho:



Gráfico 19 – Relação entre força de trabalho operacional e não operacional.

INDICADOR LA2 – Número total de funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região.

Tradicionalmente na CP há uma predominância do género masculino devido à forte componente operacional da sua actividade, a qual não tem muita apetência para

o género feminino, embora haja mulheres em todas as categorias profissionais.

	2009		2010	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<30 anos	88	54	82	61
30-50 anos	1953	263	1907	260
> 50 anos	698	200	683	194
Total por Género	2739	517	2672	515
Total	3256		3187	

Tabela 29 – Distribuição da força de trabalho por género e faixa etária.

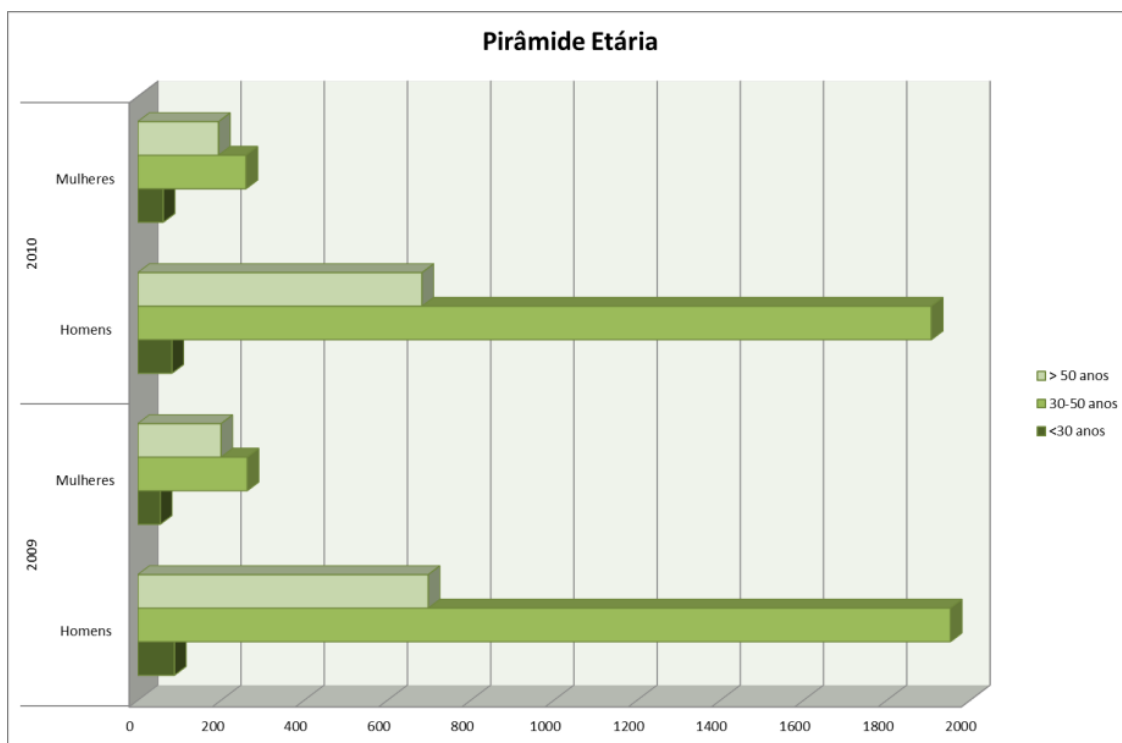


Gráfico 20 – Pirâmide etária da força de trabalho.

A taxa de rotatividade é superior nas Mulheres, sendo a antiguidade média elevada:

	2009		2010			2009	2010
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres			
Taxa de Rotatividade	5,52%	6,91%	5,73%	13,15%			
Antiguidade média (anos)						21	20

Tabela 30 – Taxa de Rotatividade por género e antiguidade média.

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

Os valores de recrutamento são reduzidos, coerentes com a política de *downsizing* que a Empresa está a levar a cabo.

	2009		2010	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Contratações por Género	61	15	43	34

Tabela 31 - Indicadores de recrutamento por género.

No que diz respeito às saídas da Empresa de Trabalhadores, no ano 2009, os valores superiores decorreram da constituição da CP Carga:

	2009		2010	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Iniciativa do Trabalhador	6	3	9	1
Mútuo Acordo	99	14	66	20
Despedimento	3		5	
Reforma por invalidez	6		5	1
Reforma por idade	4	1	7	3
Reforma Antecipada	1		8	
Falecimento	6	1	2	
Fim Contrato a Termo	10	4	3	4
Fim Contrato de Formação	2		3	2
Termo do Mandato			1	
Constituição CP Carga	782	38		
Abandono de Lugar			1	
Cessão Posição Contratual			2	
Iniciativa Empresa/PE				2
Outros Motivos		1	2	1
Total por Género	919	62	114	34
Total	981		148	

Tabela 32- Saídas por Género e Motivo.

INDICADOR LA3 – Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial.

Anualmente a CP permite o acesso dos filhos dos Colaboradores a colónias de férias no período de férias escolares.

No âmbito da Higiene, Segurança e Medicina do Trabalho a CP promove a manutenção da boa condição física e

psíquica dos seus Colaboradores, através da ECOSAÚDE, empresa do Grupo CP. Disponibiliza ainda a todos os Colaboradores a tempo integral um seguro de saúde, com condições muito atractivas.

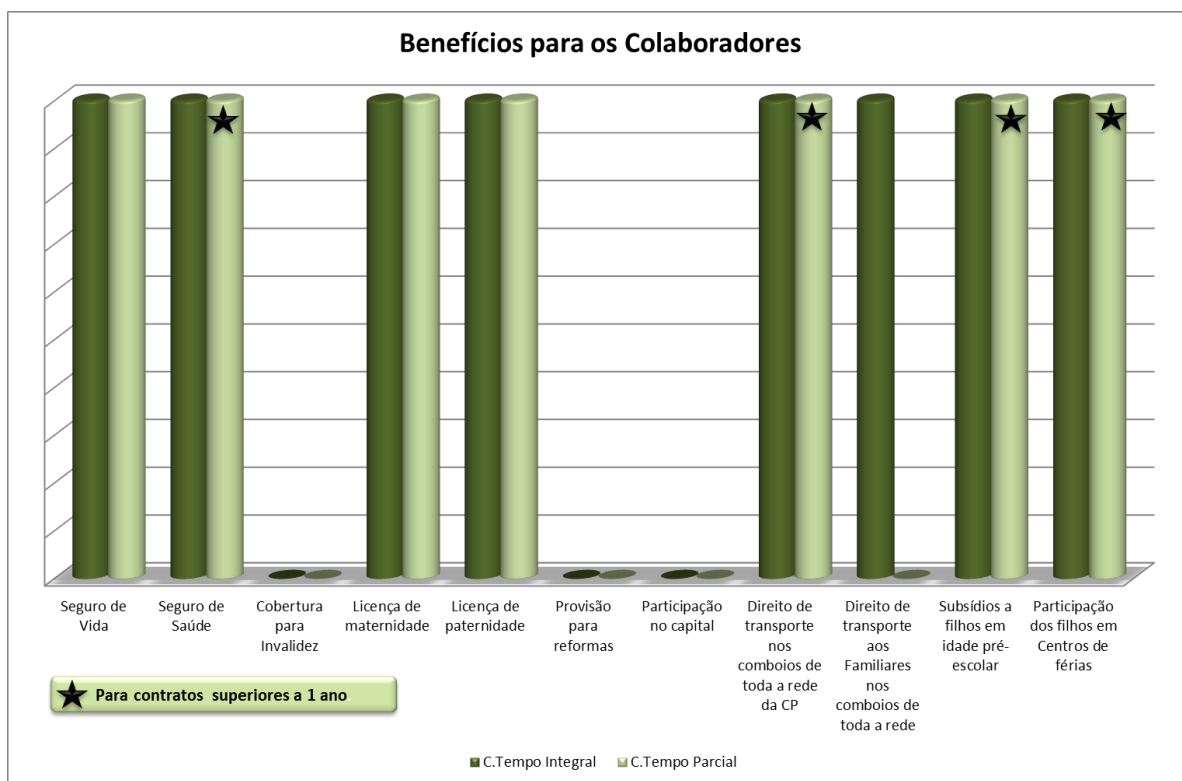


Gráfico 21 – Benefícios para os Colaboradores a tempo integral versus tempo parcial.



ASPECTO: SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

INDICADOR LA7 – Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por região.

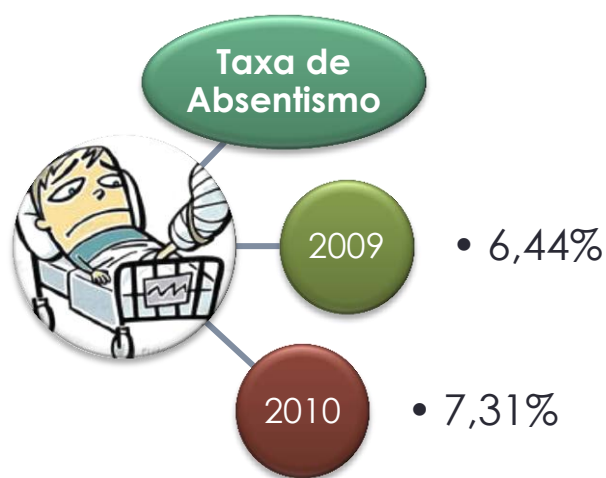


Ilustração 29 - Taxa de Absentismo geral.

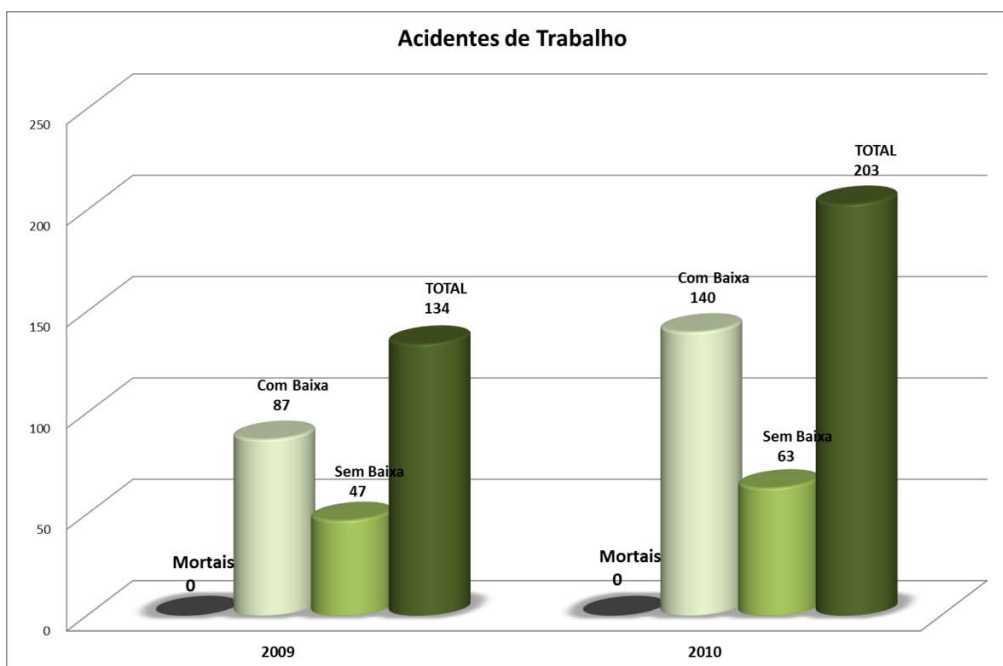


Gráfico 22 – Acidentes de trabalho e respectivo absentismo.

INDICADOR LA8 – Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os Colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves.

No âmbito das acções anuais de formação em Segurança são versados temas de Saúde e Segurança no Trabalho.

Anualmente a CP estabelece uma campanha gratuita de vacinação contra a gripe, em vários locais de trabalho e em vários períodos de tempo diferentes, de modo a dar oportunidade de se vacinarem a todos os trabalhadores (principalmente aos operacionais que trabalham por turnos).

O grande tema de prevenção e aconselhamento no período de relato foi a possibilidade de pandemia pela Gripe A no decorrer de 2010. Para o efeito criou uma

campanha com folhetos e cartazes distribuídos principalmente aos trabalhadores, mas aos quais puderam ter acesso os seus familiares e os Clientes. Foi ainda estabelecido um Plano de Contingência, com dois cenários de percentagem de trabalhadores afectados pela possível pandemia, de modo a poder manter o serviço ferroviário a funcionar, apesar da previsão de grande absentismo com ambos os cenários.

Em termos de abrangência e tipologia, os programas que a CP levou a cabo resumem-se nas tabelas seguintes.

Saúde e Segurança no Trabalho – Anualmente	Formação		Aconselhamento		Prevenção		Tratamento	
	S	N	S	N	S	N	S	N
Destinatários								
Trabalhadores	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Familiares		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Comunidade		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

Gripe - Anualmente	Formação		Aconselhamento		Prevenção		Tratamento	
	S	N	S	N	S	N	S	N
Destinatários								
Trabalhadores		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Familiares		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Comunidade		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

Gripe A (2010)	Formação		Aconselhamento		Prevenção		Tratamento	
	S	N	S	N	S	N	S	N
Destinatários								
Trabalhadores		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Familiares		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Comunidade		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

Tabela 33 - Abrangência e tipologia dos programas a respeito de doenças graves.

training



ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

INDICADOR LA10 – Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria.

A formação é uma actividade muito importante na CP, existindo no Grupo CP, inclusivamente uma empresa cujo objecto é a formação.

117

Formação	2009	2010
Nº acções de formação	670	665
Nº formandos	4.283	3.753
Total de horas de formação	99.097	71.779

Tabela 34 – Média de horas de formação.

Formação de Maquinistas:

Dada a importância para o negócio e para a segurança dos Clientes, a formação de maquinistas reveste-se de especial importância na CP, estando estruturada em formação inicial e formação ao longo da carreira.



A **formação inicial** garante a aquisição dos conhecimentos necessários ao exercício da função de Maquinista, em termos de Regulamentação da Segurança da Circulação, da condução e

desempanagem de diferentes tipos de unidades motoras e da infra-estrutura ferroviária em que vão operar.

A **formação ao longo da carreira** inclui a especialização na condução e desempanagem de diferentes tipos de material motor, a reciclagem e aperfeiçoamento para garantir a actualização de conhecimentos e a preparação no âmbito das inovações tecnológicas que vão surgindo. Inclui, ainda, a formação de promoção que prepara para o desempenho de novas funções, acompanhando o desenvolvimento da carreira.

Em 2009 foram estruturados Ciclos de Formação, tanto a nível da Regulamentação da Segurança da Circulação, como do material motor, que se repetem com uma periodicidade de 3 anos e garantem a manutenção das competências necessárias para o exercício da função de Maquinista e as condições necessárias para a renovação da respectiva certificação.

A formação de Maquinistas reveste carácter teórico e prático, incluindo períodos de condução em linha em marchas de instrução, destinadas especificamente para esse efeito, ou em comboios reais, com o acompanhamento de formadores. Num dos Centros de Formação existe uma linha de instrução onde diferentes tipos de unidades motoras podem circular, permitindo simular situações mais complexas, sem riscos para a segurança da circulação.

Os conteúdos formativos e as metodologias pedagógicas são actualizados em permanência, em função das evoluções tecnológicas verificadas, numa óptica de melhoria contínua.

Âmbito da Formação:

Tal como em anos anteriores, a segurança teve um papel fundamental na formação ministrada, seguida dos temas "Cliente" e "Tecnologias de Informação".

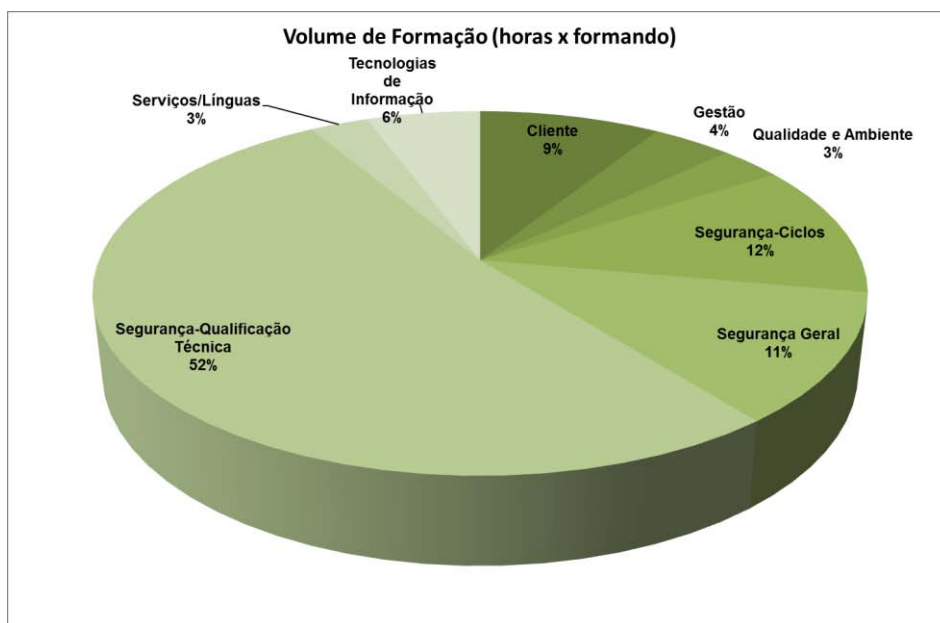


Gráfico 23 – Relação dos temas ministrados na formação em 2010.

Temas de Formação 2010	Nº Formandos	Volume de Formação (horasxformando)
Cliente	466	6620,5
Gestão	237	2.909
Qualidade e Ambiente	448	2284
Segurança-Ciclos	511	8.666
Segurança Geral	652	8470
Segurança-Qualificação Técnica	1.081	38.383
Serviços/Línguas	57	2143,5
Tecnologias de Informação	301	4.169

Tabela 35 – Formação ministrada em 2010

Média por Colaborador:

Com o âmbito alargado que a formação tem na CP, a média de horas por Colaborador foi a seguinte:



Ilustração 30 – Média de Horas de formação por Colaborador.



ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

INDICADOR LA13 – Composição dos órgãos de governação e discriminação dos Colaboradores por categoria, género (proporção homem/mulher), faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.

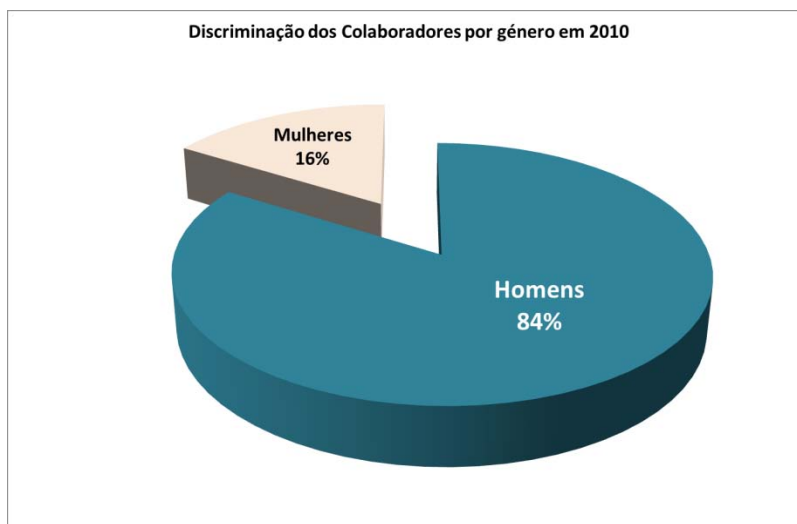
A composição do actual Conselho de Administração é equilibrada em termos de género, dado que dois Vogais são do sexo masculino e dois do feminino. O Presidente é do sexo masculino.

No que respeita aos restantes Colaboradores, existe um predomínio do sexo masculino, derivado da forte componente de pessoal operacional, tradicionalmente masculino, embora essa tendência se esteja a reduzir, havendo inclusivamente 8 maquinistas do sexo feminino.

	2009		2010	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Administração - Geral	394	344	358	319
Condução	862	8	842	8
Trens e revisão	724	4	718	7
Estações	631	161	635	181
Oficinas	128	0	119	0
Total	2739	517	2672	515

Tabela 36- Discriminação dos Colaboradores por categoria profissional e género.

Gráfico 24 - Colaboradores por género em 2010.





ASPECTO: COMUNIDADE

INDICADOR SO1 - Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.

121

Lançamento do Passe Sub_23

Em 1 de Setembro de 2009, por iniciativa do Ministério das Obras Públicas Transportes e Comunicações, foi criada uma nova modalidade de passes denominada sub23@superior.tp. Permite um desconto de 50% sobre o preço de todas as modalidades de passes existentes e destina-se aos estudantes do ensino superior até aos 23 anos de idade. Trata-se de uma medida de responsabilidade social tanto do Governo como das empresas de transporte, no seguimento da criação no ano anterior da modalidade 4_18@escola.tp, que se destina aos estudantes dos ensinos básico e secundário, até aos 18 anos.



Newsletter interna

A *newsletter* electrónica interna "Flash CP" é um dos meios de comunicação mais importante da CP, permitindo à empresa transmitir a todos os Colaboradores informação sobre as suas actividades e projectos, assim como das empresas do Grupo CP ou receber contributos de notícias dos Colaboradores. Com a dispersão geográfica a nível nacional da empresa, consegue ser um meio muito eficaz pelo facto de ser enviada por mail e estar disponível em arquivo na intranet. Todos os Colaboradores são envolvidos, devido à política da empresa de dotar os locais de trabalho e salas sociais de computadores com acesso à internet e intranet, pelo que mesmo os Colaboradores operacionais dispõem de uma conta de e-mail e de *login* individuais na rede informática da CP.

Patrocínios, Mecenato e Educação

No seguimento da política de fomentar o transporte de comboio entre os mais jovens para os tornar prescritores do transporte público, a CP Lisboa promoveu o transporte de grupos de crianças e jovens a um preço simbólico de 1€ por viagem, independentemente do percurso, tendo assim transportado 1555 grupos em 2010.

Segurança de pessoas e bens

A segurança dos seus Clientes é uma preocupação constante da CP. Assim, no ano de 2010 a CP finalizou a instalação da primeira fase de equipamentos de controlo de acessos às plataformas e preparou o processo da segunda fase para 12 estações adicionais. Estes equipamentos só permitem a entrada nas plataformas e comboios a portadores de título de transporte válido. Embora tenham um efeito muito importante sobre o controlo da fraude, contribuiram, por esse motivo, para transformar completamente a ambiência das estações onde foram instalados, sendo notável o aumento da sensação de segurança dos Clientes e, inclusivamente, a melhoria da limpeza.



Ilustração 31 – Gates numa estação da Linha de Sintra.

Pessoas com Necessidades Especiais

A preocupação com os Clientes com necessidades especiais foi espelhada no projecto de Revisão das Unidades Quádruplas Eléctricas ao serviço nas linhas de Sintra, Azambuja e Sado. Nestas Unidades Automotoras foram criadas condições para o transporte de pessoas de mobilidade reduzida. Por esse projecto, a CP ficou classificada em 2.º lugar no Prémio "Acessibilidade aos Transportes".

No final do ano de 2010 foi assinado um protocolo entre a CP e as seis Associações mais representativas de deficientes e foi constituído o Conselho Consultivo das Pessoas com Necessidades Especiais.

Para estes Clientes foi ainda implantado um piloto em algumas estações que permite a venda remota a Clientes com dificuldade na aquisição do seu título de transporte nas máquinas de venda automática da CP Lisboa. Este sistema funciona mediante o accionamento, por parte do Cliente, de um botão na máquina, o qual está ligado ao Centro de Serviço de Campolide. O Operador do Centro de Serviço atende a chamada e efectua de forma remota a venda pretendida pelo Cliente.



ASPECTO: CORRUPÇÃO

INDICADOR SO2– Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.

No Período de reporte foram analisadas 9 Unidades Organizacionais da CP, num total de 24, no âmbito do "Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Informações Conexas". Na sua essência foram envolvidas todas as Unidades operacionais e aquelas mais sujeitas a situações de risco. Este projecto teve como *sponsor* o próprio Presidente do Conselho de Administração, sendo o CA

uma das Unidades analisadas. O projecto encontra-se descrito no website da CP: www.cp.pt.

A CP efectuará a monitorização periódica e a emissão de um relatório anual onde será feita a auditoria/avaliação interna do Plano.

INDICADOR SO5 – Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.

A CP promove a utilização do transporte público, tanto a nível da sociedade em geral, como pelos contactos privilegiados com autarquias no sentido de serem desenvolvidos projectos que facilitem o acesso às estações, melhorem a segurança na envolvente e, por fim, na organização conjunta de eventos que necessitem de transporte de grandes massas.

Sempre que é chamada a propor quaisquer melhorias a nível da legislação com vista a melhorar as políticas públicas de transportes, dá o seu pleno contributo. Igualmente a sua participação nas organizações internacionais de transportes público ajuda a definir as políticas de transportes. São exemplo organizações como

a CER (*Community of European Railway and Infrastructure Companies*), UIC (*International Union of Railways*) ou a UITP (*International Union of Public Transports*).

Para a promoção a utilização do comboio leva a cabo campanhas de comunicação, algumas em parceria com os outros Operadores de Transportes.



Ilustração 32 – Campanha para promoção da Linha de Sintra



ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

INDICADOR PR1 – Fases do ciclo de vida onde os impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços são submetidos a processos de avaliação, e percentagem desses produtos e serviços submetidos a essa avaliação.

A segurança é uma dos valores profundos da CP, pelo que é avaliada na CP em diversas fases, principalmente na concepção de novos horários, na inovação e desenvolvimento, na certificação pelo IMTT e durante a prestação do serviço. Também na distribuição (venda nas bilheteiras ou máquinas) é prestado um serviço com segurança.

Neste domínio, dada a dimensão do que está em jogo – a vida dos Clientes - há várias Entidades envolvidas, nomeadamente a REFER, fornecedor da infra-estrutura e responsável pelo comando e controlo da circulação, e o IMTT (Instituto da Mobilidade e Transportes Terrestres), responsável, entre outras funções, pelas diversas certificações.

Assim, a totalidade dos produtos (horários de circulação dos comboios) são avaliados e monitorados em diversas fases do seu ciclo de vida.

O resultado consistiu em que no período de reporte não se tenha registado qualquer acidente grave com comboios em serviço comercial. Os acidentes que se registaram deveram-se à falta de cumprimento por terceiros pelas normas de segurança: maioritariamente, travessia de passagens de nível ou circulação de peões na via.

Face ao número de comboios realizados anualmente, o número de ocorrências é muito reduzido.

Fases da vida do Produto	Avaliação da Segurança	
	S	N
Concepção (de Horários)	X	
I & D	X	
Certificação (IMTT)	X	
Produção (serviço)	X	
Promoção		X
Distribuição (P.de Venda)	X	

Tabela 37 – Avaliação de Segurança as diversas fases do ciclo de vida.

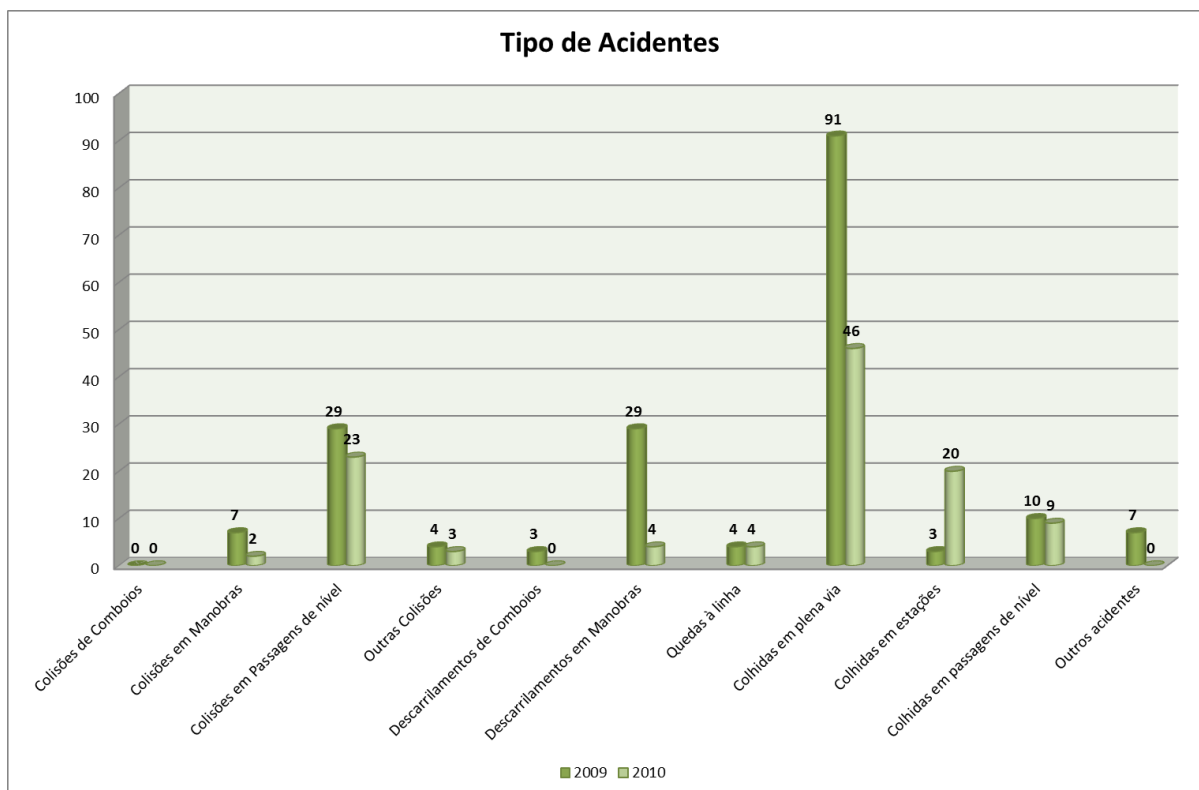


Gráfico 25 – Número de acidentes por tipo.

Natureza do acidente	Vítimas									
	Passageiros				Estranhos ao C.F.				Trabalhadores da CP, da REFER ou de Empreiteiros	
	Mortos		Feridos		Mortos		Feridos		Mortos	Feridos
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Colisões de Comboios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colisões em Manobras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colisões em Passagens de nível	0	0	0	0	10	4	3	2	0	0
Outras Colisões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Descarrilamentos de Comboios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Descarrilamentos em Manobras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quedas à linha	0	1	4	3	0	0	0	0	0	0
Colhidas em plena via	0	0	0	0	76	37	15	8	1	1
Colhidas em estações	0	0	0	0	3	16	0	5	0	0
Colhidas em passagens de nível	0	0	0	0	8	8	2	1	0	0
Outros acidentes	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0

Tabela 38 – Vítimas registadas por tipo de acidente.



ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

INDICADOR PR5 - Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam.

Anualmente é habitual a execução do Barómetro à Satisfação dos Clientes, no qual são avaliadas as expectativas dos Clientes, assim como a satisfação demonstrada.

No período de relato apenas foi avaliada a satisfação dos Clientes em 2009.

Os aspectos mais importantes para os Clientes foram o cumprimento de horários e a segurança.

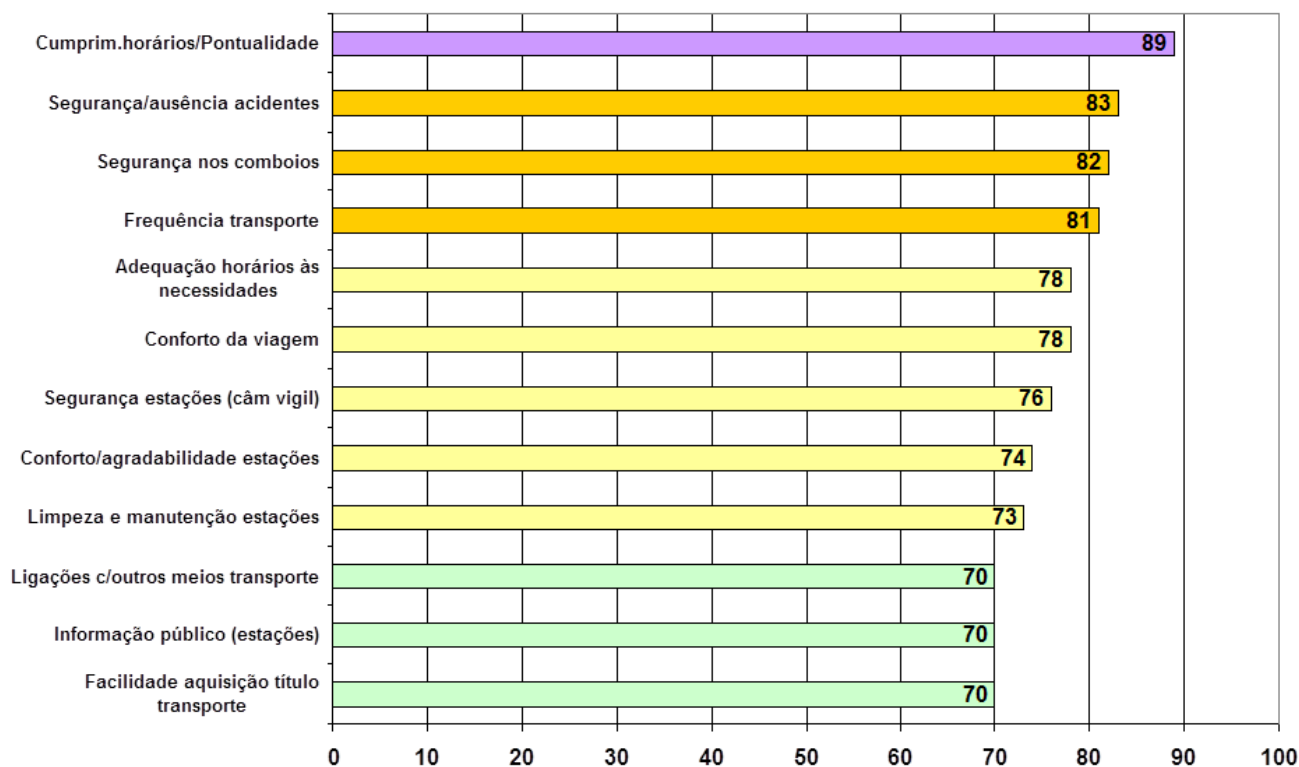


Gráfico 26 – Índice de importância dos atributos do serviço.

No que diz respeito à satisfação ainda há algum *gap*, o que implicou posteriormente um plano de acções por Unidade de Negócio.

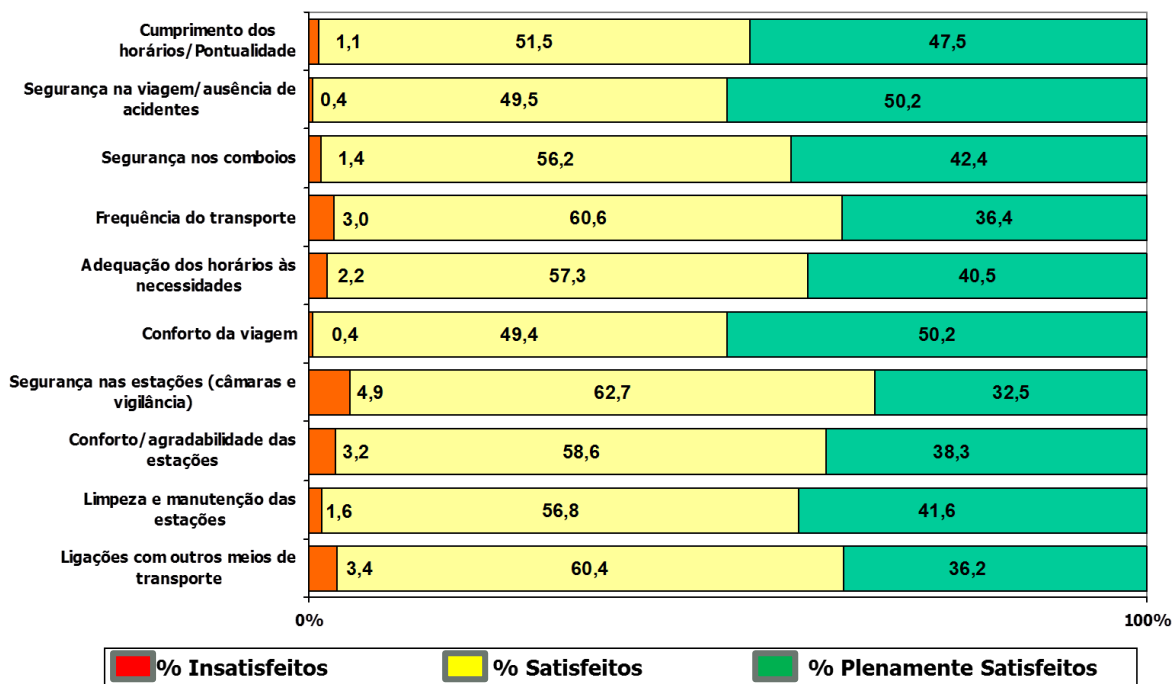


Gráfico 27 – Satisfação dos Clientes com os Atributos.

De notar que este foi o primeiro Barómetro realizado em conjunto com a REFER.

A CP elabora ainda diversos estudos para “ouvir ” o seu Cliente.

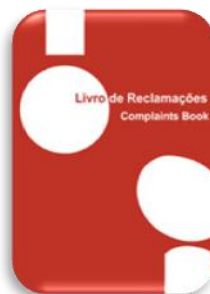
Anualmente elabora uma auditoria de Cliente Mistério em que avalia a imagem e o atendimento nas estações e a bordo dos comboios.

Efectua estudos de notoriedade e em 2010 elaborou o Estudo do Mercado Potencial da Linha do Norte.

Por fim, uma forma de audição deste importante stakeholder são as reclamações e sugestões apresentadas pelos Clientes.

Reclamações / Sugestões do Clientes

No ano de 2010 foram recebidas 18.750 comunicações de Clientes, das quais 17.898 reclamações, 67 elogios e 785 pedidos de informação. Face a 2009 as reclamações registaram um aumento de 4.3%.



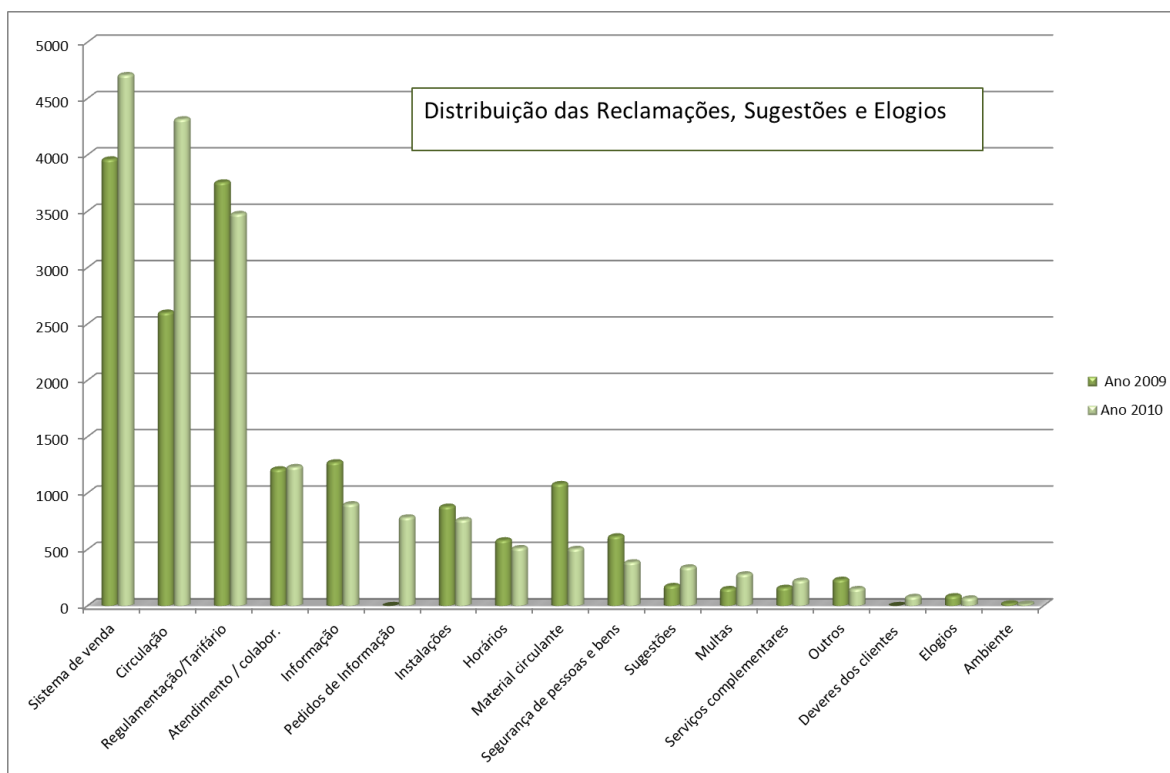


Gráfico 28 – Distribuição das Reclamações /sugestões por tipologia.

Analisando os dados na relação por milhão de passageiros, também se verifica um aumento, o qual se justifica pela introdução de um novo sistema de vendas, que apresentou problemas de infância e de adaptação por parte dos Clientes e obras na infra-estrutura, que condicionaram a circulação dos comboios.

A análise destas comunicações (tanto reclamações como sugestões) insere-se no processo de melhoria contínua da CP, dando origem a planos de acção para correcção dos problemas ou implementação das sugestões.

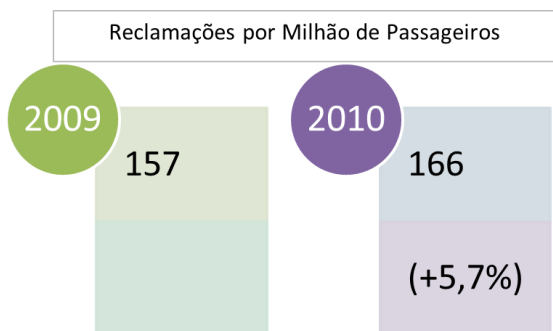


Gráfico 29 – Variação da relação “Reclamações por Milhão de Passageiros”.



ASPECTO: PROGRAMAS HUMANITÁRIOS

INDICADOR LT15 - Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário.

Este aspecto teve maior dinâmica nas duas Unidades de Serviço Suburbano.

A Unidade de Negócios que gere a linha de Sintra (CP Lisboa), pelo contexto social onde a linha se insere, tem um papel muito dinâmico no âmbito de acções de responsabilidade social.



Transportaram gratuitamente vários grupos de jovens de bairros carenciados na área limítrofe da linha de Sintra, ao abrigo de um projecto conjunto entre a CP Lisboa e um agrupamento de escolas da Amadora. Só em 2010 foram transportados cerca de 1800 jovens. Estas acções conjugaram as viagens de comboio com diversas actividades lúdicas, culturais e desportivas, desde teatros a torneios desportivos ou concertos de música, entre outros. Estas acções beneficiaram da parceria no âmbito da responsabilidade social com o Centro Comercial *Floresta Center*, localizado junto à estação das Mercês.

Ainda nesta dimensão a CP Lisboa apoiou variadas entidades de cariz social, com a cedência de espaços em estações para acções de angariação de fundos e apoios.

A CP Porto por seu lado, tem a política de transportar crianças carenciadas para assistir a eventos resultantes das diversas parcerias que promove. Foi o caso do evento "CP PALCO DA DANÇA", no qual, associando-se às comemorações do Dia Mundial da Dança, a CP desenvolveu esta iniciativa com o objectivo aliar a marca CP ao mundo da música e da dança, possibilitando aos Clientes uma aproximação a variadas modalidades de dança. Através da Fundação Porto Social foram

oferecidas viagens a 160 crianças carenciadas para que assistissem às exposições na Estação de Porto São Bento.



O projecto "À CONQUISTA DE GUIMARÃES...DE COMBOIO!" surgiu de uma parceria entre a CP, o Museu Alberto Sampaio, o Museu do Paço dos Duques de Bragança e o Município de Guimarães. Com o intuito de promover a mobilidade e acessibilidade de visitantes à cidade de Guimarães, em particular ao seu centro histórico e museus, foi desenvolvida uma visita guiada, capaz de motivar e fornecer ferramentas de visita a Guimarães, de uma forma dinâmica e apelativa. No decorrer desta iniciativa, a CP Porto ofereceu viagens a 55 crianças de escolas carenciadas para que pudessem assistir ao lançamento deste projecto que contou com a realização de um Teatro de Marionetas na Estação de São



Bento.

A CP Porto apoiou ainda variadas entidades de cariz social (Espaço T, Abraço, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Associação Nacional dos Deficientes Sinistrados no Trabalho e Fundação Porto Social) através da cedência de espaços e equipamentos para acções de angariação de fundos nas estações. Sendo a iniciativa mais relevante a "Arca de Natal" promovida pela Fundação Porto Social para apoiar instituições da cidade do Porto, tais como a Santa Casa da Misericórdia, Centro Social das Antas, Centro Social da Sé Catedral do Porto, Centro Social Santíssimo Sacramento, Obra Diocesana de Promoção Social, SAOM – Serviço de Assistência das

Organizações de Maria, CERPORTO, Associação Nun'Alvares de Campanhã e Telefone da Esperança.



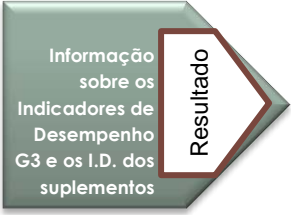


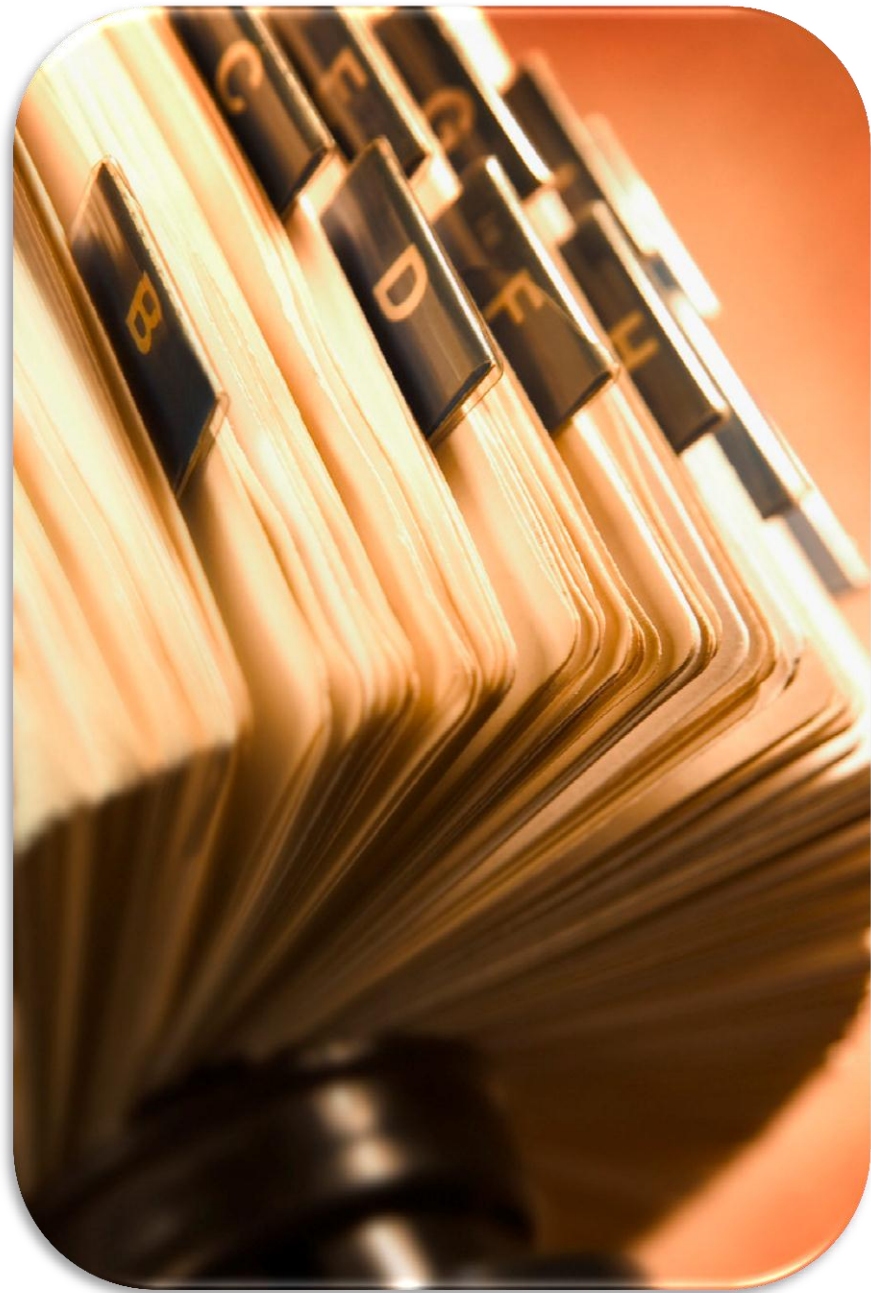


Auto-declaração do Nível de Aplicação GRI

O Relatório de Sustentabilidade 2009-2010 foi elaborado nas três dimensões, de acordo com as linhas orientadoras da GRI: Económica, Ambiental e Social. No próximo capítulo apresenta-se o Índice GRI, com a respectiva indicação da localização dos conteúdos dos indicadores.

Tendo em conta a classificação GRI, indicada na tabela abaixo, este relatório encontra-se no **nível B** das directivas da GRI.

Informação-Padrão	Níveis de Aplicação GRI	C	C +	B	B +	A	A +
		Resposta a: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Relatório verificado externamente	Resposta a todos os indicadores do nível C, incluindo adicionalmente: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Relatório verificado externamente	Resposta a todos os indicadores do nível B.	Relatório verificado externamente
		Não é exigido.		Abordagem de Gestão para cada Indicador.		Abordagem de Gestão para cada Indicador.	
		Resposta, no mínimo a 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas: social, económica e ambiental.		Resposta, no mínimo a 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas: económica, ambiental, direitos humanos, emprego, sociedade e responsabilidade pelo produto.		Resposta a cada um dos indicadores essenciais do G3 e dos Suplementos Sectoriais, atendendo ao princípio da relevância.	



Índice GRI

CONTEÚDO GRI

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		Fonte de Informação
-------------------------	--	---------------------

1.1	e	Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	Página 7.
-----	---	---	-----------

1.2	e	Descrição dos Principais Impactos, Riscos e Oportunidades	Página 36.
-----	---	---	------------

2. PERFIL ORGANIZACIONAL		Fonte de Informação
--------------------------	--	---------------------

2.1	e	Nome da organização	Ficha Técnica-Página 160.
-----	---	---------------------	---------------------------

2.2	e	Principais marcas, produtos e/ou serviços	"Marcas", "Unidades de Negócios", "Serviços" – Página 14.
-----	---	---	---

2.3	e	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	"Organização da Empresa" – Página 20.
-----	---	--	---------------------------------------

2.4	e	Localização da sede da organização	"Sede" – Página 14.
-----	---	------------------------------------	---------------------

2.5	e	Número de países onde a organização opera e nome dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório	Portugal.
-----	---	--	-----------

2.6	e	Tipo e natureza jurídica da propriedade	"Entidade Pública Empresarial" – Página 14.
-----	---	---	---

2.7	e	Mercados servidos	"Serviços" – Página 14.
-----	---	-------------------	-------------------------

2.8	e	Dimensão da organização	"Quem somos" – Página 14.
-----	---	-------------------------	---------------------------

2. PERFIL ORGANIZACIONAL		Fonte de Informação	
2.9	e	Mudanças significativas realizadas durante o período de elaboração do relatório, relacionadas com o tamanho, estrutura, ou controlo accionista	"CP CARGA S.A." – Página 17.

2.10 e Prémios/reconhecimentos recebidos durante o período de relato "Prémios" – Página 48.

3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO		Fonte de Informação
Perfil do Relatório		

3.1 e Período a que se referem as informações (ano fiscal ou ano do calendário, por exemplo). "Âmbito e limite do Relatório" – Página 10.

3.2 e Data do relatório anterior mais recente. "Anterior Relatório" – Página 11.

3.3 e Ciclo de relato (anual, bienal, etc.). "Anualmente" – Página 11.

3.4 e Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo. "Ficha Técnica" – Página Ficha Técnica160.

Âmbito e Limites do Relatório

3.5 e Processo para a definição do conteúdo do relatório. "Âmbito e limite do Relatório" – Página 10.

3.6 e Limites do relatório. "Âmbito e limite do Relatório" – Página 10.

3.7 e Outras limitações de âmbito específico. "Âmbito e limite do Relatório" – Página 10.

3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO		Fonte de Informação	
3.8	e	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	"Âmbito e limite do Relatório" – Página 10.
3.9	e	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Junto aos Indicadores.
3.10	e	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores e o motivo da reformulação.	"CP CARGA S.A.", "regime jurídico da CP", Páginas 17 e 37.
3.11	e	Alterações significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	N.A.
Índice de Conteúdo do GRI			
3.12	e	Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI.	"Índice GRI" – Página 134.
Verificação			
3.13	e	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório.	Este relatório não teve verificação externa, existindo no entanto todos os dados na Direcção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão, de modo a poder ser auditado.

4. GOVERNAÇÃO		Fonte de Informação
4.1	e Estrutura de Governação.	"Estrutura de Governação" – Página 20.
4.2	e Indicação, caso o Presidente do mais alto órgão de governação também seja um director executivo (e, se for o caso, quais as suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	"Funções de responsabilidade" – Página 23.
4.3	e Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos.	"Funções de responsabilidade" – Página 23.
4.4	e Mecanismos que permitem aos accionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação.	"Diálogo" – Página 33.
4.5	e Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governação, directoria executiva e restantes executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	N.A.
4.6	e Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	"Código de Ética" – Página 106.
4.7	e Processo para a determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais.	A CP é uma empresa pública, sendo a sua Administração nomeada por Conselho de Ministros.
4.8	e Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado da sua implementação.	"Visão, Missão e Valores" – Página 18.
4.9	e Procedimentos do mais alto órgão de governação para supervisionar, por parte da organização, a identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas	"Forma de Reporte" – Página 24.

4. GOVERNAÇÃO		Fonte de Informação
acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.		
4.10	e Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governação, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social.	Periodicamente a Administração da CP presta contas à Tutela quanto ao seu desempenho.
Compromissos com iniciativas externas		
4.11	e Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização.	"Prevenção dos diversos riscos" – Página 44.
4.12	e Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	"Organizações a que a CP pertence" – Página 30.
4.13	e Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa.	"Organizações a que a CP pertence" – Página 30.
Participação das Partes Interessadas		
4.14	e Lista das principais partes interessadas da organização.	"Stakeholders" – Página 32.
4.15	e Base para identificação e selecção das principais partes interessadas.	"Identificação dos stakeholders" – Página 32.
4.16	e Formas de consulta às partes interessadas, de acordo com a frequência das consultas, por tipo ou grupo de interessados.	"Diálogo" – Página 33.
4.17	e Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados resultantes da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações.	"Diálogo" – Página 33.

INDICADORES

DESEMPENHO ECONÓMICO

Desempenho Económico		Fonte de Informação
Desempenho		
EC1	e Valor económico directo gerado e distribuído.	Indicador EC1 – Página 63.
EC2	e Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.	Indicador EC2 – Página 67.
EC3	e Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.	Indicador EC3 – Página 68.
EC4	e Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo.	Indicador EC4 – Página 69.
Presença no Mercado		
EC5	a <i>Ratio</i> entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional nas unidades operacionais importantes.	Indicador EC5 – Página 70.
EC6	e Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais.	Indicador EC6 – Página 70.
EC7	e Procedimentos para contratação local e proporção de membros gestão de topo recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	A CP não opera noutros países, pelo que o seu recrutamento é sempre efectuado em território nacional.
Impactos Económicos Indirectos		
EC8	e Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos.	Indicador EC8 – Página 72.

Desempenho Económico	Fonte de Informação
EC9 a Descrição e análise dos impactos económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Indicador EC9 – Página 73.

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO AMBIENTAL		Fonte de Informação
Matérias-primas		
EN1	e	Consumo de materiais por peso ou volume. Indicador EN1 – Página 78.
EN2	e	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas ao Grupo. Indicador EN2 – Página 80.
Energia		
EN3	e	Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária. Indicador EN3 – Página 81.
EN4	e	Consumo indirecto de energia, segmentado por fonte primária. N.D.
EN5	a	Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência. Indicador EN5 – Página 83 e "Optimização de Consumo de Energia Eléctrica nas UME's 3400" – Página 46.
EN6	a	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável. Indicador EN6 – Página 86.
EN7	a	Iniciativas para a redução do consumo indirecto de energia e a redução alcançada. Ainda por quantificar. A CP oferece gratuitamente total mobilidade de comboio aos seus Colaboradores. Esta concessão é utilizada por muitos deles para as suas deslocações diárias para o trabalho.
Água		

DESEMPENHO AMBIENTAL**Fonte de Informação**

EN8 e Total de consumo de água, por fonte.

Indicador EN8 – Página 88.

EN9 a Recursos hídricos significativamente afectados pelo consumo de água.

A CP não possui captações próprias

EN10 a Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.

N.D.

Biodiversidade

EN11 e Localização e área das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas.

Indicador EN11 – Página 89.

EN12 e Impactos significativos das actividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas.

Nestas zonas existem as mais diversas espécies de flora e fauna, não estando o comboio conotado com qualquer ameaça para a sua existência.

EN13 a Habitats protegidos e recuperados.

EN14 a Estratégias, acções presentes e planos futuros para a gestão dos impactos na biodiversidade.

A evolução tecnológica tem igualmente permitido introduzir material circulante com menor índice de ruído, o que contribui para a mitigação dos impactos da sua passagem por estas zonas.

EN15 a Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.

Emissões, Efluentes e Resíduos

EN16 e Total de emissões directas e indirectas de gases com efeitos de estufa.

Indicador EN16 – Página 90.

EN17 e Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso.

Indicador EN17 – Página 93.

EN18 es Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa.

Indicador EN18 – Página 95.

DESEMPENHO AMBIENTAL**Fonte de Informação**

EN19	e	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	N.D.
EN20	e	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas.	Indicador EN20 – Página 95.
EN21	e	Total de efluentes líquidos (descargas de água) classificados por qualidade e por destino.	N.D.
EN22	e	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	Indicador EN22 – Página 97.
EN23	e	Número e volume total de derrames significativos.	Não foram registados, existindo procedimentos internos em caso de ocorrência
EN24	a	Quantidade de resíduos transportados ao abrigo da Convenção de Basileia.	A CP não transporta resíduos perigosos.
EN25	a	Identificação, tamanho, estatuto de protecção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afectados por descargas de água e drenagem.	Não se aplica. A CP não faz descargas directas.
Produtos e Serviços			
EN26	e	Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacte da mitigação.	Indicador EN18 – Página 95.
EN27	e	Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respectivas embalagens.	O produto vendido pela Empresa (transporte) não é embalado

Conformidade

EN28	e	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não ocorreram.
------	---	---	----------------

Transporte

DESEMPENHO AMBIENTAL**Fonte de Informação**

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

Geral

144

EN30	a	Total de gastos e investimentos em protecção ambiental, por tipo.	Indicador EN30– Página 104.
------	---	---	-----------------------------

DESEMPENHO AMBIENTAL – ESPECÍFICOS DO SECTOR**DESEMPENHO AMBIENTAL – Específicos do Sector****Fonte de Informação****Composição da Frota**

LT2	a	Composição da Frota, por tipo de combustível.	"Material circulante" – Página 17.
-----	---	---	---------------------------------------

DESEMPENHO SOCIAL**PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO****Fonte de Informação**

PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO		Fonte de Informação
Emprego		
LA1	e	Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região. Indicador LA1" – Página 107.
LA2	e	Criação de empregos e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região. Indicador LA2" – Página 110.
LA3	a	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial. Indicador LA3" – Página 113.
Relações entre Colaboradores e Administração		
LA4	e	Percentagem de Colaboradores representados por organizações sindicais e cobertos por acordos colectivos de trabalho. 100%. Todos os trabalhadores são representados e cobertos por acordos colectivos de trabalho.
LA5	e	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas operações da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais. Não estão estipulados prazos mínimos
Segurança e Saúde no Trabalho		
LA6	a	Percentagem da mão-de-obra total representada em comissões formais sobre saúde e segurança. Não existe a figura da comissão formal, mas a Empresa procede a ações periódicas de sensibilização.
LA7	e	Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por região. Indicador LA7" – Página 114.
LA8	e	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os Colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves. Indicador LA8" – Página 115.
LA9	a	Tópicos relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais A CP não tem acordos formais sobre esta matéria com os sindicatos,

PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO**Fonte de Informação**

com sindicatos.

excepto no caso de investigação de acidentes de que resulte a morte de um trabalhador. No caso de outros acidentes/incidentes ferroviários é conduzido um inquérito pelas autoridades competentes, estando esta matéria regulada em diversos normativos legais nacionais ou emanados da União Europeia

Formação e Educação

LA10 e Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria.

Indicador LA10" – Página 117.

LA11 a Programas para a gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos Colaboradores e os assistam na gestão dos objectivos de carreira.

Projecto sobre a Gestão de Competências concluído e em implementação

LA12 a Percentagem de Colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e progressão de carreira.

100%

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

LA13 e Composição dos órgãos de governação e discriminação dos Colaboradores por categoria, género (proporção homem/mulher), faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.

Indicador LA13" – Página 120. A CP não dispõe de indicadores relacionados com "minorias" devido ao facto de não haver qualquer tipo de discriminação racial, nem quotas obrigatórias.

LA14 e Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.

Não existe diferença, visto as tabelas salariais serem aplicadas para ambos os géneros. Rácio= 100%

DIREITOS HUMANOS**Fonte de Informação**

DIREITOS HUMANOS**Fonte de Informação****Práticas de Investimento e de Aquisições**

HR1	e	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Os contratos da CP estão de acordo com a lei em vigor, que proíbe o trabalho escravo, infantil e quaisquer formas de discriminação.
-----	---	---	---

147

HR2	e	Percentagem de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e às medidas tomadas.	Não se verificou (valor = 0).
-----	---	---	-------------------------------

HR3	a	Total de horas de formação dos empregados em políticas e práticas relacionadas com os aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados formados.	Não foi administrada formação neste âmbito, por se considerar não ser necessária, no contexto europeu em que a legislação portuguesa se insere.
-----	---	---	---

Não discriminação

HR4	e	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Não se verificaram (valor = 0).
-----	---	--	---------------------------------

Liberdade de Associação e Acordo de Negociação Colectiva

HR5	e	Livre exercício da liberdade de associação	Princípio consagrado no artigo 46º da Constituição da República Portuguesa.
-----	---	--	---

Trabalho Infantil

HR6	e	Ocorrências de trabalho infantil	Não se verificaram. Em Portugal, o trabalho infantil é considerado um crime, sendo punido de acordo com o Código Penal Português.
-----	---	----------------------------------	---

Trabalho Forçado e Escravo

DIREITOS HUMANOS**Fonte de Informação**

HR7	e	Ocorrências de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não se verificaram. Portugal foi o país pioneiro a abolir a escravatura, no século XVIII, em 1761.
-----	---	---	--

Práticas de Segurança

HR8	a	Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização.	O pessoal de segurança pertence a empresas externas, que ministram a formação nessa área
-----	---	--	--

Direitos dos Indígenas

HR9	a	Violações de direitos humanos das populações indígenas	Contexto inexistente para a CP.
-----	---	--	---------------------------------

SOCIEDADE**Fonte de Informação****Comunidade**

SO1	e	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Indicador SO1" – Página 121.
-----	---	--	------------------------------

Corrupção

SO2	e	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.	Indicador SO2. " – Página 123.
-----	---	---	--------------------------------

SO3	e	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização.	Não foi administrada formação, dispondo, no entanto, os Colaboradores do Código de Ética da empresa na intranet, onde estas temáticas são abordadas.
-----	---	--	--

SOCIEDADE		Fonte de Informação
SO4	e Acções como resposta a ocorrência de situações de corrupção.	Não foram levantadas quaisquer acções disciplinares ou outras devido ao facto de não ter existido matéria que as justificasse.
Políticas Públicas		
SO5	e Participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	Indicador SO5" – Página 123.
SO6	a Quantia de dinheiro e contribuições em espécie a partidos políticos, aos seus candidatos e a instituições relacionadas, por país.	A CP não efectua este tipo de contribuições.
Concorrência Desleal		
SO7	a Número total de acções judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não se verificaram.
Conformidade		
SO8	e Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos (ex: erros contabilísticos, discriminação no mercado de trabalho, corrupção, etc)	Pagamento de 16.741,49€ em Abril de 2009 por motivo de uma substituição da declaração de IVA fora de prazo.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		Fonte de Informação
Saúde e Segurança do Consumidor		
PR1	e Fases do ciclo de vida onde os impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços são submetidos a processos de avaliação, e percentagem desses produtos e serviços submetidos a essa avaliação.	Indicador PR1" – Página 124.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**Fonte de Informação**

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

Rotulagem de Produtos e Serviços

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

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

PR5	a	Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam.	Indicador PR5" – Página 126.
-----	---	--	------------------------------

Publicidade e Privacidade do Consumidor

PR6	e	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios.	Não se verificou.
-----	---	--	-------------------

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

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

Cumprimento

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

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**Fonte de Informação**

serviços.

DESEMPENHO SOCIAL – ESPECÍFICOS DO SECTOR

151

DESEMPENHO SOCIAL – Específicos do Sector**Fonte de Informação****Padrões de Trabalho do Pessoal Circulante**

LT9	a	Políticas e programas para determinar as horas de trabalho, de descanso, instalações para descanso e folgas para o pessoal de condução e revisão.	Mantém-se o reportado no relatório anterior
-----	---	---	---

LT10	a	Existência de comunicações pessoais para o pessoal circulante enquanto estão a trabalhar	A totalidade do pessoal de revisão e algum de condução (dependendo do material circulante) têm telemóveis. Quando estão de reserva no Depósito têm ainda acesso a Internet e mail.
------	---	--	--

Abuso de Substâncias

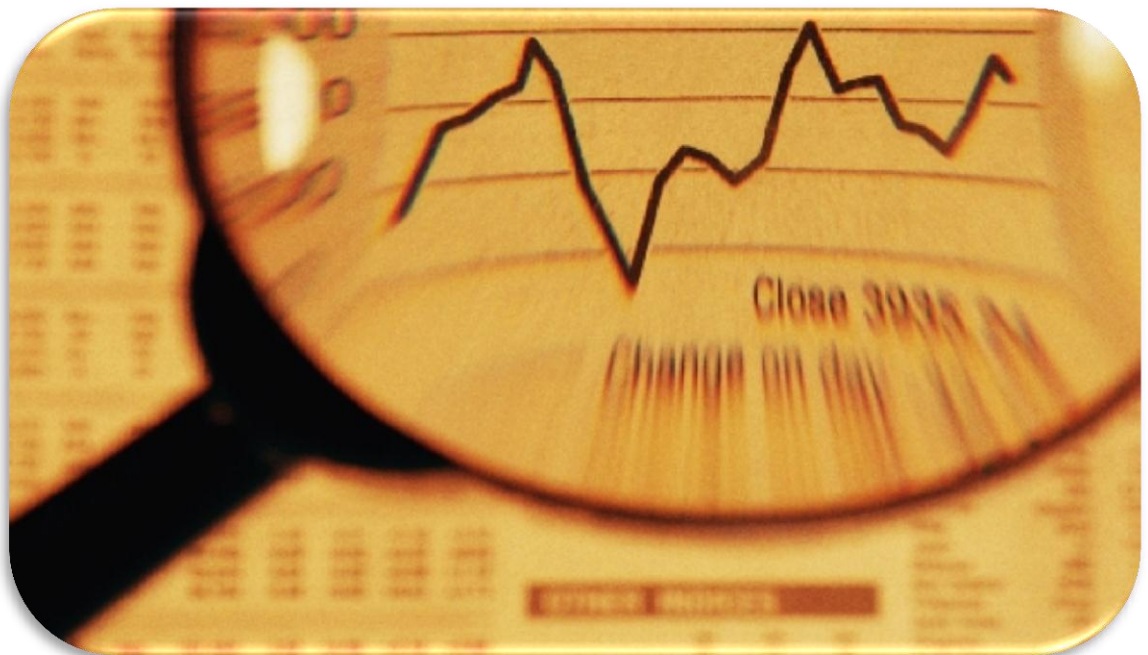
LT11	a	Políticas e programas relativos a abuso de substâncias.	Mantém-se o reportado no relatório anterior
------	---	---	---

Programas Humanitários

LT15	a	Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário.	Indicador LT15" – Página 129.
------	---	--	-------------------------------

e - Indicadores essenciais

a - Indicadores adicionais



Índice de Gráficos

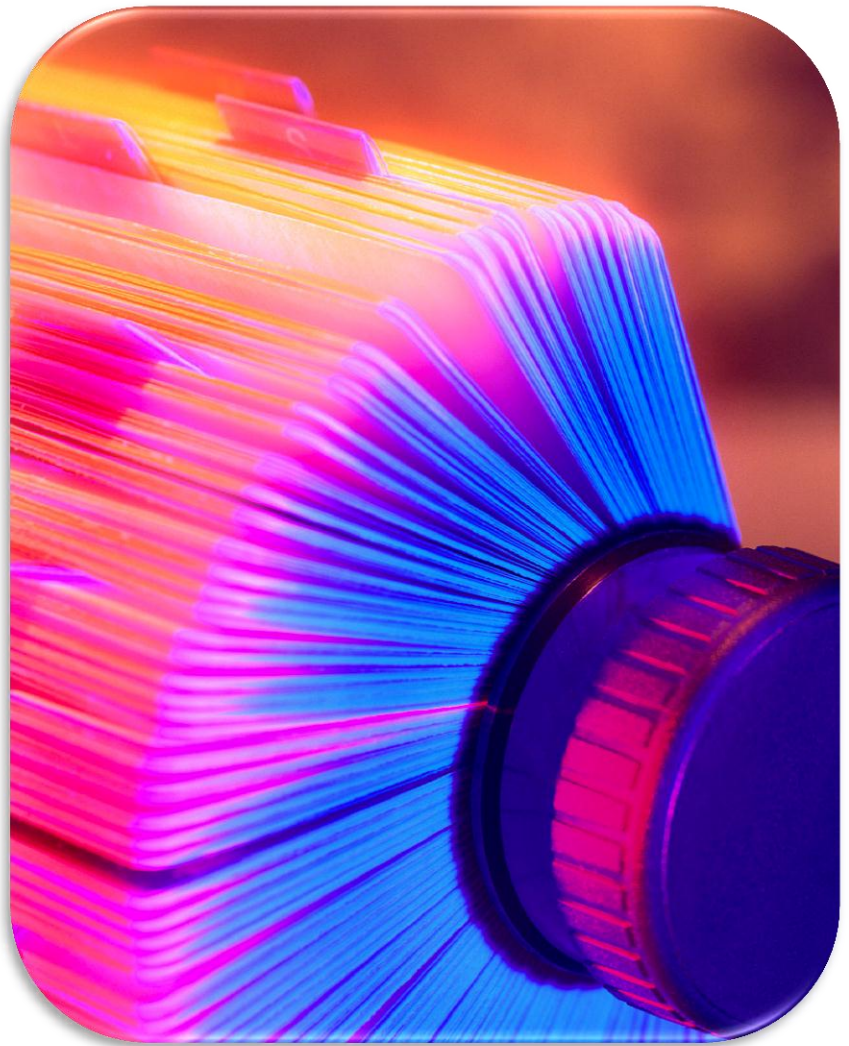
Gráfico 1 – Distribuição geográfica dos postos de trabalho.	16
Gráfico 2 – Evolução da Oferta (em comboios-Km) no período de reporte.....	60
Gráfico 3 – Evolução da Procura.....	63
Gráfico 4 – Evolução do Rendimento Operacional.....	64
Gráfico 5 – Evolução dos Gastos Operacionais.....	65
Gráfico 6 - Evolução do Resultado Operacional (antes de gastos de financiamento e impostos).	66
Gráfico 7 – Evolução das quantidades vendidas de bilhetes de papel.....	78
Gráfico 8 – Comboios/Km percorridos em 2010 por tipo de energia utilizada para a sua tracção.....	81
Gráfico 9 – Comparação dos consumos de energia para tracção por fonte primária.....	82
Gráfico 10 – Origens da Energia Eléctrica em 2009.....	86
Gráfico 11 – Origens da Energia Eléctrica em 2010.....	87
Gráfico 12 – Consumo de água, medido em m3.	88
Gráfico 13 – Emissões de CO ₂ decorrentes da energia consumida pela circulação dos comboios.	91
Gráfico 14 – Poupança de papel devido à digitalização de documentos.....	100
Gráfico 15 – Redução do número de bilhetes emitidos em papel pela introdução da tecnologia sem contacto.	101
Gráfico 16 – Evolução das vendas de bilhetes na internet.....	102
Gráfico 17 – Evolução do número de Colaboradores.....	107
Gráfico 18 – Distribuição geográfica dos Colaboradores.....	108
Gráfico 19 – Relação entre força de trabalho operacional e não operacional.	109
Gráfico 20 – Pirâmide etária da força de trabalho.	110
Gráfico 21 – Benefícios para os Colaboradores a tempo integral versus tempo parcial.	113
Gráfico 22 – Acidentes de trabalho e respectivo absentismo.....	114
Gráfico 23 – Relação dos temas ministrados na formação em 2010.	118
Gráfico 24 - Colaboradores por género em 2010.....	120
Gráfico 25 – Número de acidentes por tipo.	125
Gráfico 26 – Índice de importância dos atributos do serviço.	126
Gráfico 27 – Satisfação dos Clientes com os Atributos.	127
Gráfico 28 – Distribuição das Reclamações /sugestões por tipologia.	128
Gráfico 29 – Variação da relação "Reclamações por Milhão de Passageiros".	128



Índice de Tabelas

Tabela 1 – Aspectos relevantes para os <i>stakeholders</i>	11
Tabela 2 – Pelouros do Conselho de Administração no final do período de reporte.....	23
Tabela 3 _ Pontualidade do Serviço de Longo Curso (< 5 minutos)	61
Tabela 4 - Pontualidade do Serviço Regional (< 5 minutos).....	61
Tabela 5 – Pontualidade dos Serviços Suburbanos (< 3 minutos).....	62
Tabela 6 – Constituição do Rendimento Operacional.....	64
Tabela 7 - Gastos Operacionais no Período de Reporte	65
Tabela 8 – Resultados	66
Tabela 9 – Valores dos benefícios concedidos aos Colaboradores.....	68
Tabela 10 – Subsídios à exploração recebidos no Período de Reporte	69
Tabela 11 – Financiamentos Europeus	69
Tabela 12 - Ratio entre salário mais baixo e salário mínimo nacional	70
Tabela 13 – Lista dos principais fornecedores no período de relato.....	71
Tabela 14 – Principais investimentos	72
Tabela 15 – Consumo de papel	79
Tabela 16 – Consumo de materiais na exploração dos comboios.....	79
Tabela 17 – Utilização de reagentes e solventes do laboratório de óleos	80
Tabela 18 – Consumo de papel reciclado.....	80
Tabela 19 – Consumo directo de energia para tracção por fonte primária	81
Tabela 20 – Consumo directo de energia em serviços complementares de apoio.....	83
Tabela 21 – Energia gerada e recuperada pela circulação do material de tracção eléctrica com frenagem regenerativa.....	85
Tabela 22 – Emissões de CO ₂	90
Tabela 23 – Emissões por passageiro /km e comboio / km	90
Tabela 24 – Potencial de emissões de GEE	92
Tabela 25 – Viagens profissionais de avião no período de reporte	94
Tabela 26 – Energia recuperada e emissões de GEE evitadas.....	95
Tabela 27 – Produção de resíduos e respectivo destino.....	99
Tabela 28 – Gastos com o sistema de gestão ambiental.....	104
Tabela 29 – Distribuição da força de trabalho por género e faixa etária	110
Tabela 30 – Taxa de Rotatividade por género e antiguidade média.....	111

Tabela 31- Indicadores de recrutamento por género.....	111
Tabela 32- Saídas por Género e Motivo.....	112
Tabela 33 - Abrangência e tipologia dos programas a respeito de doenças graves.	116
Tabela 34 – Média de horas de formação.....	117
Tabela 35 – Formação ministrada em 2010.....	118
Tabela 36- Discriminação dos Colaboradores por categoria profissional e género.	120
Tabela 37 – Avaliação de Segurança as diversas fases do ciclo de vida.....	124
Tabela 38 – Vítimas registadas por tipo de acidente.	125



Índice de Ilustrações

Ilustração 1 – Evolução dos Trabalhadores ao serviço na CP no período de relato.....	16
Ilustração 2 – Frota de material circulante ao serviço na CP em 2010 (inclui material alugado à CP Carga).....	17
Ilustração 3 – Organização da CP.....	20
Ilustração 4 – Organograma.....	21
Ilustração 5 – C.A. da CP em Dezembro de 2010 (da esquerda para a direita: Dr.ª Madalena Paixão de Sousa, Dr.ª Cristina Maria dos Santos Pinto Dias, Dr. José Salomão Coelho Benoliel, Dr. Alfredo Vicente Pereira e Prof. Nuno Alexandre Baltazar Sousa Moreira).....	22
Ilustração 6 – Stakeholders da CP.....	32
Ilustração 7 – Linha de tráfego regional.....	43
Ilustração 8 - Estação de Óbidos, situada no meio do campo.....	44
Ilustração 9 – Meia Maratona na Ponte 25 de Abril, patrocinada pela CP.....	58
Ilustração 10 - Suportes sem contacto do Porto (Andante) e de Lisboa (Viva Viagem).....	58
Ilustração 11– IC 19 e Linha de Sintra.....	60
Ilustração 12 - Peça de comunicação relativa ao ambiente.....	67
Ilustração 13 – Imagens da estação de Santa Iria (Linha do Norte) durante as inundações de 18 de Fevereiro de 2008.....	67
Ilustração 14 – Envolvente das estações da Amadora - ferroviária (ponto A) e de Metro (ponto M). Junto à estação da CP nota-se a imensa concentração urbanística.....	74
Ilustração 15 - IC 19, via rodoviária junto à Linha de Sintra.....	76
Ilustração 16 – Cálculo do equivalente em automóveis da oferta ferroviária nos períodos de ponta na Linha de Sintra.....	76
Ilustração 17 – Divulgação dos parques de estacionamento de bicicletas junto às estações.....	77
Ilustração 18 – Comboio Histórico.....	82
Ilustração 19 – Material Circulante com frenagem regenerativa e respectiva eficiência energética.....	84
Ilustração 20 – Substituição de monitores no período de reporte.....	85
Ilustração 21 - Parque Natural do Douro Internacional.....	89
Ilustração 22 – Emissões indirectas de CO2 derivadas das viagens profissionais de avião na CP.....	93
Ilustração 23 – Emissões atmosféricas.....	96
Ilustração 24 – Efeito ambiental da poupança de papel no período de reporte.....	103
Ilustração 25 – Fórmulas para calcular os efeitos de cada tonelada poupada de papel.....	103
Ilustração 26 – Investimentos com retorno ambiental.....	104
Ilustração 27 – Mão-de-obra por tipo de contrato de trabalho – inteiro ou parcial.....	108
Ilustração 28 – Mão-de-obra por tipo de contrato de trabalho – termo certo ou incerto.....	109

Ilustração 29 - Taxa de Absentismo geral.	114
Ilustração 30 – Média de Horas de formação por Colaborador.....	119
Ilustração 31 – <i>Gates</i> numa estação da Linha de Sintra.	121
Ilustração 32 – Campanha para promoção da Linha de Sintra	123

Ficha Técnica

CP – Comboios de Portugal, EPE

Calçada do Duque, nº 20

1249 – 109 Lisboa

Concepção e Coordenação: Direcção de Planeamento,
Controlo e Informação de Gestão.

Contactos: webmaster@cp.pt

www.cp.pt