

# Relatório de Sustentabilidade

Avançamos com esperança no futuro,  
ao implementarmos a mudança.



COMBOIOS DE PORTUGAL

# Ficha Técnica

## CP – Comboios de Portugal, E.P.E.

Calçada do Duque, nº 20

1249 – 109 Lisboa

Nº Contribuinte: 500 498 601

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

Capital Estatutário: 3 959 489 351,01 € (a 31 de dezembro de 2020)

Conceção e Coordenação:

Direção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão

Fotografias dos separadores e dos rodapés: Manuel Moreira

Contactos:

[institucional@cp.pt](mailto:institucional@cp.pt)

Este conteúdo respeita as normas do novo Acordo Ortográfico



# Índice

<b>MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>PRINCÍPIOS DE REPORTE .....</b>	<b>10</b>
<b>Abordagem de Sustentabilidade</b>	<b>12</b>
<b>COMO CRIAMOS VALOR .....</b>	<b>15</b>
<b>O MUNDO FERROVIÁRIO .....</b>	<b>20</b>
<b>Perfil Organizacional</b>	<b>22</b>
<b>Cartas, Princípios e Iniciativas Externas</b>	<b>29</b>
<b>A Nossa Resposta à Pandemia</b>	<b>30</b>
<b>A CP EM 2020 .....</b>	<b>32</b>
<b>Dimensão da CP</b>	<b>34</b>
<b>Eventos Importantes</b>	<b>41</b>
<b>Atividade de Manutenção</b>	<b>47</b>
<b>A NOSSA ABORDAGEM DE MATERIALIDADE.....</b>	<b>51</b>
<b>Os Nossos Stakeholders</b>	<b>53</b>
<b>Envolvimento</b>	<b>54</b>
<b>Avaliação de Materialidade</b>	<b>56</b>
<b>O NOSSO COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE .....</b>	<b>58</b>
<b>Os ODS como Prioridade de Atuação</b>	<b>60</b>
<b>Princípios da Agenda da CP para a Sustentabilidade</b>	<b>60</b>
<b>Compromissos para o Futuro</b>	<b>63</b>
<b>COMBOIO SUSTENTÁVEL .....</b>	<b>64</b>
<b>Alterações Climáticas</b>	<b>66</b>
<b>Água</b>	<b>68</b>
<b>Energia</b>	<b>69</b>

<b>Emissões</b>	<b>75</b>
<b>Materiais</b>	<b>83</b>
<b>Resíduos</b>	<b>86</b>
<b><u>COMBOIO INCLUSIVO</u></b> .....	<b>90</b>
<b>Emprego na Comunidade</b>	<b>92</b>
<b>As Nossas Pessoas</b>	<b>93</b>
<b>Segurança e Saúde da Comunidade Ferroviária</b>	<b>105</b>
<b>Segurança e Saúde dos Consumidores</b>	<b>108</b>
<b><u>COMBOIO VIÁVEL</u></b> .....	<b>116</b>
<b>Uma Breve Visão Geral</b>	<b>118</b>
<b>Geração de Valor</b>	<b>119</b>
<b>Impactos Económicos Indiretos</b>	<b>120</b>
<b>Investimentos Para a Comunidade</b>	<b>123</b>
<b>Práticas de Aprovisionamentos</b>	<b>124</b>
<b><u>CUMPRIMENTO DO DL Nº 89/2017, DE 28-07-2017</u></b> .....	<b>127</b>
<b><u>COMPROMISSO DA GESTÃO DE TOPO</u></b> .....	<b>131</b>
<b><u>ÍNDICE GRI</u></b> .....	<b>133</b>

# Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução da Procura 2016-2020.....	35
Gráfico 2 – Evolução dos Proveitos de Tráfego 2016-2020.....	37
Gráfico 3 – Evolução do consumo de água.....	68
Gráfico 4 – Distribuição do consumo de energia, reduzido à mesma unidade, para comparação (Gj).....	69
Gráfico 5 – Evolução do consumo de energia elétrica de baixa e média tensão nas instalações.....	70
Gráfico 6 – Evolução do consumo de energia elétrica de alta tensão para tração dos comboios.....	71
Gráfico 7 – Evolução do consumo de gasóleo para tração dos comboios.....	71
Gráfico 8 – Evolução do consumo de gasóleo e gasolina na frota rodoviária.....	72
Gráfico 9 – Comparação de emissões entre modos de transporte.....	75
Gráfico 10 – Evolução das emissões decorrentes do consumo de energia elétrica.....	77
Gráfico 11 – Rotulagem da energia consumida em 2021.....	78
Gráfico 12 – Evolução das emissões do Scope 3.....	79



Relatório de Sustentabilidade 2020

**MENSAGEM DO  
CONSELHO DE  
ADMINISTRAÇÃO**

**01**

O ano de 2020 ficará para sempre ensombrado por uma pandemia que teve um efeito brutal na economia e no mercado de trabalho e uma forte repercussão nos padrões de mobilidade do País e, consequentemente, no desempenho financeiro da CP.

O pilar económico foi seriamente afetado pela Pandemia, mas congratulamo-nos por termos intervindo nos pilares ambiental e, sobretudo, social, com distinção.

O número de passageiros transportados registou uma diminuição de 40%, os rendimentos de tráfego apresentaram uma quebra de 45% e o resultado líquido foi negativo em 95,4 milhões de euros, o que representou um agravamento de 85% face ao ano anterior.

Contudo, o ano de 2020, será também recordado pelos importantes passos dados no sentido da revitalização e sustentabilidade do setor ferroviário.

O ano iniciou-se de forma auspiciosa com a fusão da CP com a EMEF.

A internalização da função manutenção bem como a reposição da capacidade oficial, com a reabertura das oficinas de Guifões e da Figueira da Foz, permitiram recuperar a estrutura dos ciclos de manutenção e repor ao serviço diversas unidades que se encontravam inoperacionais, contribuindo assim para a redução do número de supressões e reposição dos níveis de regularidade, qualidade e limpeza do transporte ferroviário. Acrescentou igualmente um novo subconjunto de *stakeholders*, no grande grupo dos Clientes, uma vez que a CP passou a ser fornecedora de serviços de manutenção aos anteriores Clientes da EMEF.

No final de junho, o Tribunal de Contas emitiu o visto prévio ao contrato de serviço público entre o Estado e a CP, o que permitiu que a empresa passasse a receber as devidas compensações pelo serviço público prestado.

Durante o terceiro trimestre a CP negociou e adquiriu 50 carruagens à RENFE. A reabilitação deste tipo de material permitirá aumentar a oferta comercial da CP e devolver parte das automotoras diesel atualmente alugadas à RENFE.

No final de outubro foi assinado o contrato para aquisição de 22 automotoras para o serviço regional, das quais 12 serão Bi-Modo, o que lhes permitirá circular tanto em linhas eletrificadas como não eletrificadas.

Após várias décadas de desinvestimento, inicia-se agora um novo ciclo de investimento que prosseguirá com os processos de aquisição de automotoras para os serviços urbanos e regional e de automotoras elétricas para o segmento comercial de longo curso.

Este material permitirá melhorar a prestação do serviço público de transporte ferroviário de passageiros, reforçar a oferta e aproveitar as oportunidades criadas pelas intervenções previstas na infraestrutura.

Por outro lado, este ciclo de investimento, acompanhado pela contratualização do serviço público já concretizada e obrigatoriamente pelo saneamento financeiro da dívida histórica, a ocorrer em 2021, serão determinantes para assegurar a sustentabilidade futura da empresa e reforçar o seu papel no sistema de transportes nacional.

Num ano extremamente exigente para todos, cheio de imprevisibilidade e com alterações permanentes de planeamento e de atividade, gostaria, por fim, de realçar como a CP foi capaz de reagir rápida e eficazmente para garantir a mobilidade e a segurança de todos os cidadãos que dela necessitaram, mantendo todos os compromissos com o seu efetivo.

A Pandemia obrigou a uma reinvenção dos serviços, à proteção de Trabalhadores e Clientes e à transferência dos trabalhadores para trabalho remoto, sempre que possível.

Os Trabalhadores da CP reagiram com coragem e espírito de entrega, em especial os que estiveram no terreno e nas oficinas, que nunca desistiram de prosseguir com a sua missão.

A CP também teve um especial apoio do seu Acionista, o Estado, que incentivou as suas ações e fomentou inclusivamente a aquisição de material circulante, do qual a Sociedade Portuguesa irá beneficiar num futuro próximo.

---

Indicadores GRI: 102-14



Relatório de Sustentabilidade 2020

# PRINCÍPIOS DE REPORTE

# 02



# PRINCÍPIOS DE REPORTE

Do nosso 11º Relatório de Sustentabilidade

*Luís Miguel Meireles*

# Abordagem de Sustentabilidade

Indicadores GRI: 102-46 | 102-48 | 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-52 | 101-53 | 102-54 | 102-56

## Os Três Pilares de Sustentabilidade

A Sustentabilidade é um princípio fundamental para a CP, um guião para as suas atividades. Assenta em três pilares: a proteção ambiental, a equidade social e a viabilidade económica.



O objetivo de todos os sistemas na CP é o centro deste diagrama, onde os círculos de intersectam e sobrepõem. Cada pilar constitui um sistema distinto, com os seus próprios objetivos. Para termos um sistema sustentável, trabalhamos para conservar o ambiente, para robustecer a sociedade e melhorar a prosperidade económica.

## O 11º Relatório de Sustentabilidade da CP

Para o demonstrar, apresentamos o 11º Relatório de Sustentabilidade da CP referente ao ano 2020. Constitui um elemento fundamental da estratégia de sustentabilidade da CP e descreve o desempenho nos três pilares, por meio da descrição das iniciativas e dos KPI obtidos durante 2020.

O seu conteúdo foi definido com base numa análise de materialidade, tanto para a Empresa, como para o Setor ou para os *stakeholders*.

Foi preparado de acordo com as normas constantes da *Global Reporting Initiative* (GRI Standards), na opção "Core", com a Diretiva de Relato Não Financeiro 2014/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de outubro de 2014 e com o Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho.

Em conformidade com o Artº 3º do Decreto-Lei nº 89/2017 de 28 de julho e o nº8 do artigo 66º-B do Código das Sociedades Comerciais, a CP cumpre com as obrigações de Relato Não Financeiro do ano 2020 com a publicação no seu *site* do presente documento. No final do presente Relatório são confrontadas as obrigações de Relato Não Financeiro com os indicadores constantes do Relatório.

Este documento faz parte de uma informação mais vasta e complementar que divulgamos aos nossos *Stakeholders*, onde se incluem o Relatório & Contas, no qual é aprofundadamente desenvolvida a dimensão económica e o Relatório de Governo Societário, no que respeita à governação da empresa, publicados no *site*:

<https://www.cp.pt/institucional/pt/empresa/relatorio-contas>

### **Ciclo de Publicação e Período Coberto Pelo Relatório**

O presente relatório retrata o exercício correspondente ao ano civil e fiscal de 2020

O relatório é elaborado anualmente.

### **Verificação da Informação**

Este relatório não foi objeto de uma verificação externa.

### **Abrangência**

No que respeita aos limites do Relatório, os indicadores referem-se apenas à atividade da CP, não sendo incluída qualquer informação referente às empresas participadas, dado que detêm gestão autónoma e não são abrangidas pela obrigatoriedade de apresentação de um relatório de informação não financeira, de acordo com o DL Nº 89/2017, de 28-07-2017.

### **Organização**

São apresentados os tópicos de divulgação divididos por Fundamentos da Metodologia (GRI 101-2016), Conteúdos Gerais (GRI 102-2016), Abordagens da Política de Gestão (GRI 103-2016) e os Conteúdos Específicos de Divulgação (GRI 200, 300 e 400-2016). Sempre que um indicador é respondido, o seu código aparece debaixo do título principal (Ex: 102-48).

## Modificação de Dados

Não se reconheceu necessidade de qualquer modificação relevante de dados já publicados em Relatórios Anteriores, no entanto, dada a fusão por incorporação da EMEF (anterior Participada que prestava os serviços de manutenção de material circulante à CP), a atividade foi alargada, tendo agora alguns indicadores valores mais elevados, dado que se reportam à atividade que, no passado, era exercida por duas empresas.

## Opinião e Contactos

A sua opinião é importante para nós. Qualquer contacto sobre a informação publicada pode ser fornecido através do seguinte endereço: [institucional@cp.pt](mailto:institucional@cp.pt)



Relatório de Sustentabilidade 2020

**COMO CRIAMOS  
VALOR**

**03**



# COMO CRIAMOS VALOR

PRINCIPAIS INDICADORES

## **Pilar Económico**

**150,7 M€**

Proveitos de Tráfego

**15,5 M€**

Proveitos de Serviços de  
Manutenção

**3 959 489 351,01 €**

Capital Estatutário

**100% do capital**

Nacional e Público

## **Pilar Social**



**3736**

Trabalhadores - Efetivo a Cargo



**75 mil horas**

Horas de formação



**100% dos  
trabalhadores**

Com Avaliação de Desempenho



**100%**

Ratio da remuneração entre mulheres e homens



**100% dos  
trabalhadores**

Abrangidos por acordos coletivos de trabalho



**138,9 milhões de  
euros**

De gastos com pessoal



**77%**

Taxa de Sindicalização



**Seguro de saúde**

Para os trabalhadores

## Pilar Ambiental

---



**78 Milhares de  
m<sup>3</sup>**

Água



**637  
Milhares de GJ  
- 15%**

Energia Elétrica Para Tração



**263  
Milhares de GJ  
-11%**

Gasóleo para Tração



**56 824  
TonCO<sub>2</sub>e  
- 18%**

Emissões de CO<sub>2</sub>



**25,8 g CO<sub>2</sub>e**

Por passageiro- km



**2214,3 g CO<sub>2</sub>e**

Por comboio- km



**Poupança de  
18 Toneladas  
-21%**

Papel



**76% de taxa de  
valorização**

Resíduos

# Valor para a Sociedade



**86,9 Milhões de Passageiros**



**404 Milhares de Comboios a circular**



**17 Clientes de Serviços de Manutenção**



Indicadores GRI: 102-7 | 102-8 | 102-41

Relatório de Sustentabilidade 2020

# O MUNDO FERROVIÁRIO

# 04



# O MUNDO FERROVIÁRIO

Um Universo fascinante

## Perfil Organizacional

INDICADORES GRI: 102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-6 | 102-7 | 102-10 | 102-22 | 102 - 41

A CP – Comboios de Portugal E.P.E. iniciou a sua atividade em 28 de outubro de 1856 com a inauguração da linha entre Lisboa e o Carregado.

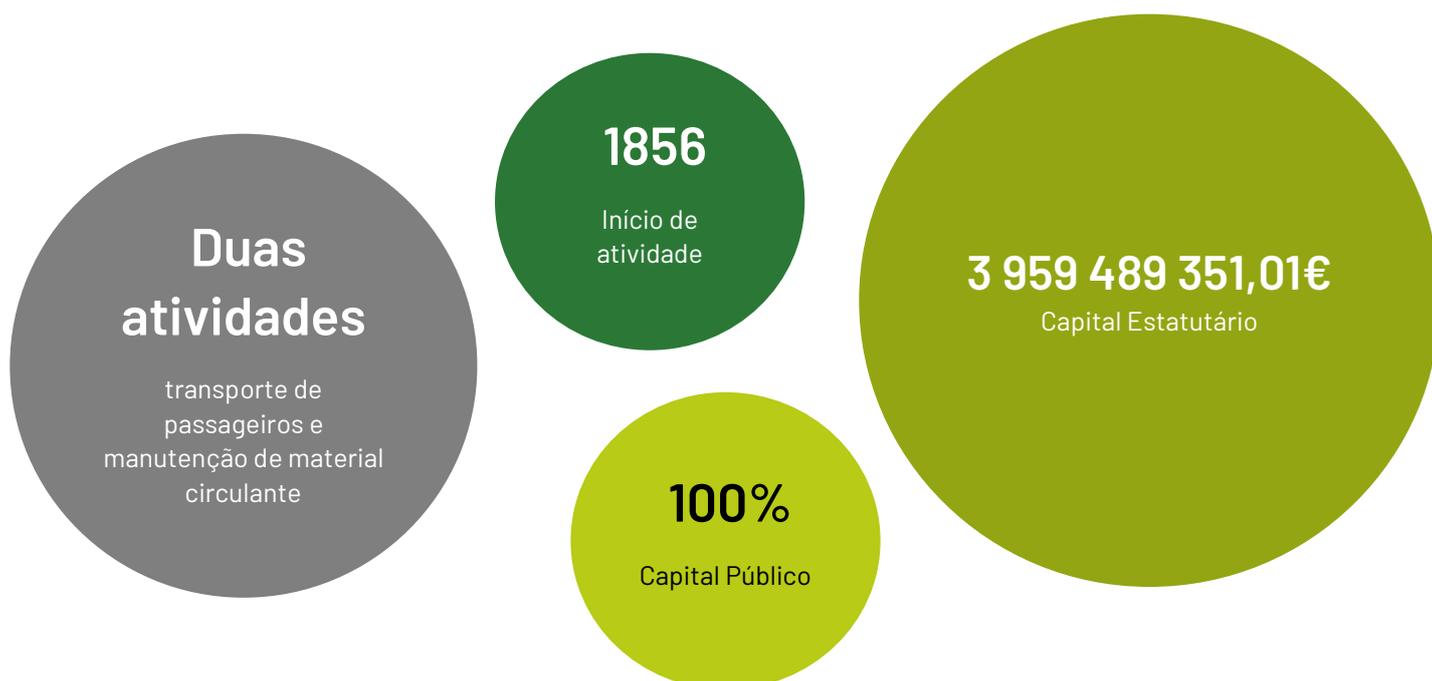
É uma entidade pública empresarial de transporte ferroviário de passageiros, detida a 100% pelo Estado Português, com um capital estatutário a 31 de dezembro de 2020 no valor de 3 959 489 351,01€.

No dia 1 de janeiro de 2020 a CP passou a incorporar a EMEF – Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S.A., ação que permitiu reforçar a capacidade operacional e funcional da principal operadora nacional de transporte ferroviário de passageiros.

Com esta fusão, a atividade de manutenção de material circulante ferroviário foi internalizada. Esta atividade destina-se principalmente a garantir a fiabilidade e a disponibilidade do material circulante ao serviço da CP, enquanto operador de transporte, mas também a garantir o cumprimento dos contratos estabelecidos com clientes, no domínio quer da manutenção e reparação das suas frotas, quer da reparação de componentes.

A internalização da função manutenção bem como a reposição da capacidade oficial, com a reabertura das oficinas de Guifões e da Figueira da Foz, permitiram recuperar a estrutura dos ciclos de manutenção e repor ao serviço diversas unidades que se encontravam inoperacionais, contribuindo assim para a redução do número de supressões e reposição dos níveis de regularidade, qualidade e conforto do transporte ferroviário.

Os estabelecimentos oficiais, encontram-se situados em pontos chave do país, designadamente, Contumil, Guifões, Sernada do Vouga, Entroncamento, Figueira da Foz, Santa Apolónia, Campolide, Oeiras, Barreiro e Vila Real de Santo António.



# O Nosso Propósito

INDICADORES GRI: 102-16

## Missão

Ligar pessoas e comunidades, de forma sustentada e alicerçada no modo ferroviário.

## Visão

A CP como líder nacional de mobilidade integrada – simples, pessoal e sustentável.

## Valores

### Cliente

**Segurança** - prestar o serviço ao Cliente com segurança.

**Ambiente** - contribuir para a preservação do ambiente.

**Confiança** - garantir a qualidade do serviço e a satisfação dos Clientes.

### Equipa CP

**Compromisso** - trabalhar em equipa, com competência e partilha do conhecimento.

**Ética** - atuar com responsabilidade, norteando-nos pela integridade, honestidade e respeito por todos.

**Resiliência** - capacidade de adaptação à mudança e de encontrar soluções para as adversidades e desafios, superando-os mais fortalecidos.

### Futuro

**Inovação** - inovar para garantir a competitividade da empresa, a qualidade dos serviços e a satisfação do Cliente.

**Sustentabilidade** - estar empenhados em obter a sustentabilidade económica, ambiental e social.

**Liderança na mobilidade** - ir mais longe, para moldar o futuro da mobilidade nacional, aumentando a coesão territorial.

## Grupo CP

### INDICADORES GRI: 102-7

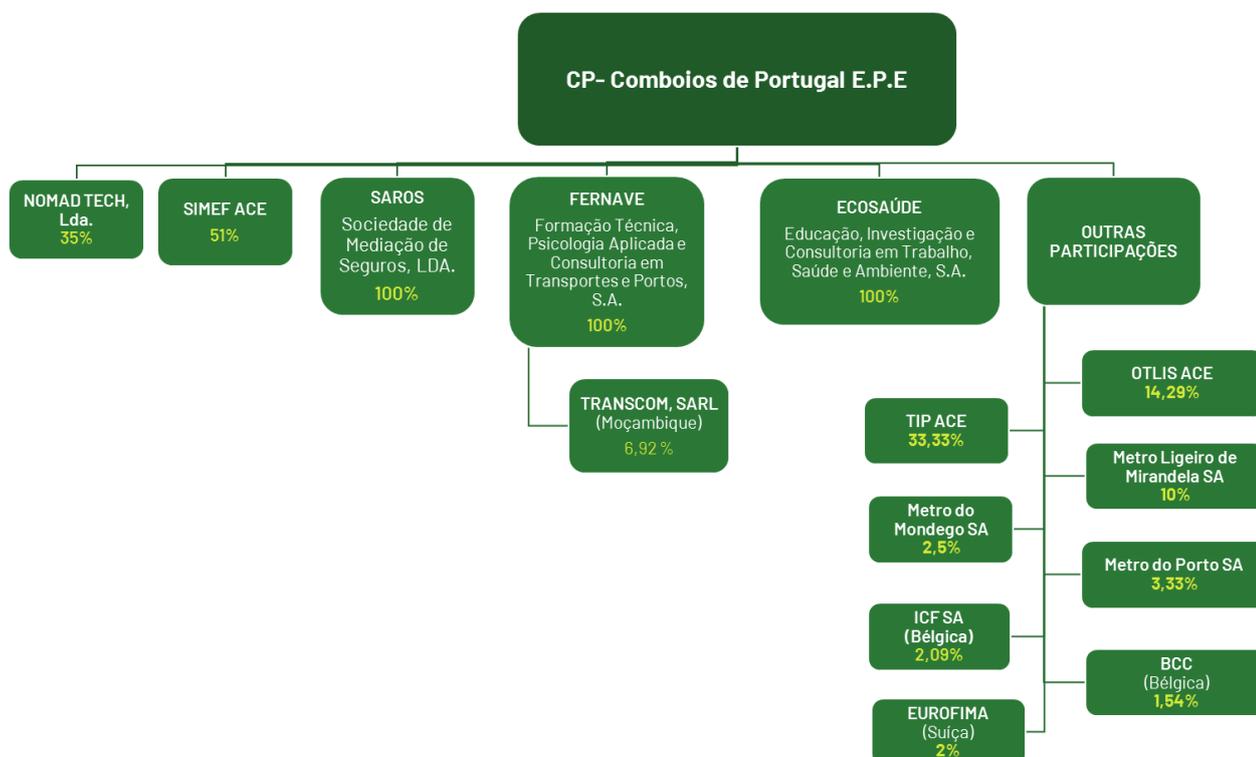
A CP é a Empresa Mãe de um grupo de empresas na esfera dos fornecimentos no sector, designadamente nas áreas de manutenção de material circulante, formação, cuidados de saúde e mediação de seguros, detendo ainda participações minoritárias casuísticas, numa lógica de cooperação, com outros Operadores de Transportes.

No final de 2020 o Grupo contava com quase 4000 Colaboradores, uma frota de 242 automotoras, 35 locomotivas e 118 carruagens. Estes meios permitiram fazer circular 404 milhares de comboios que transportaram, apesar da redução da mobilidade criada pela Pandemia, cerca de 87 milhões de passageiros.

O Grupo prestou ainda serviços de manutenção de material circulante para outros Operadores de Transportes, assim como de formação e de medicina, tanto a Empresas como a Particulares.

Apesar da conjuntura do ano, o Grupo terminou 2020 com um Volume de Negócios de cerca de 174 milhões de euros.

O esquema seguinte apresenta as participações da CP e suas empresas participadas em 2020:



## Modelo de Governo

### Disposição Estatutária

---

INDICADORES GRI: 102-18 | 102-19 | 102-20 | 102-22 | 102-23 | 102-24 | 102-25

---

De acordo com os seus Estatutos, a CP tem um Conselho de Administração, um Conselho Fiscal, um Revisor Oficial de Contas e um Conselho Consultivo, sendo ainda auditada por um Auditor Externo. O Conselho Consultivo aguarda nomeação.

A nomeação ou substituição dos Membros do Conselho de Administração é feita por Resolução do Conselho de Ministros, sob proposta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes.

O estatuto dos membros do Conselho de Administração é definido pelo Estatuto do Gestor Público. Os membros do Conselho de Administração auferem a remuneração que seja fixada nos termos dos artigos 28.º e 29.º do Estatuto do Gestor Público.

O funcionamento do Conselho de Administração é regulado pelo seu Regulamento Interno, bem como pelo disposto nos estatutos da Empresa, nas disposições legais aplicáveis e nos Princípios de Bom Governo.

Os Estatutos da CP (v. nº1 do Artº 14º) preveem uma composição fixa para o seu órgão de fiscalização: "O conselho fiscal é constituído por três membros, sendo um presidente ..., " cujo mandato " ... tem a duração de três anos, renovável nos termos da legislação aplicável ." (nº 2, do referido artº 14º). Desta forma, todos os membros são designados por despacho conjunto dos membros do governo responsáveis pela área das finanças e dos transportes.

A política de diversidade relativamente aos órgãos de administração e de fiscalização, é aplicada e definida pelas Tutelas, designadamente, em termos de idade, sexo, habilitações ou antecedentes profissionais.

Nos termos legais e estatutários, ao Conselho de Administração competem os mais amplos poderes de gestão e de representação da Empresa. Integra esta competência do Conselho de Administração, nomeadamente, a definição da organização técnico-administrativa, bem como a definição das respetivas atribuições específicas. Os poderes de gestão do Conselho de Administração estão consignados, designadamente nos Estatutos da Empresa, sem prejuízo da delegação de poderes nos seus Membros.

A atribuição de missões aos diferentes Órgãos que compõem a estrutura orgânica da Empresa é concretizada na delegação de poderes de gestão do Conselho de Administração, dentro dos respetivos âmbitos, sem prejuízo dos poderes legalmente indelegáveis e limitada a determinados atos.

As funções e responsabilidades do Conselho de Administração, bem como mais pormenores sobre o Modelo de Governo da CP, encontram-se incluídos no Relatório de Governo Societário, publicado no *site* da CP.

Os Estatutos da Empresa não preveem mecanismos dentro da sociedade para a avaliação de desempenho da Administração, a qual compete à instância de nomeação.

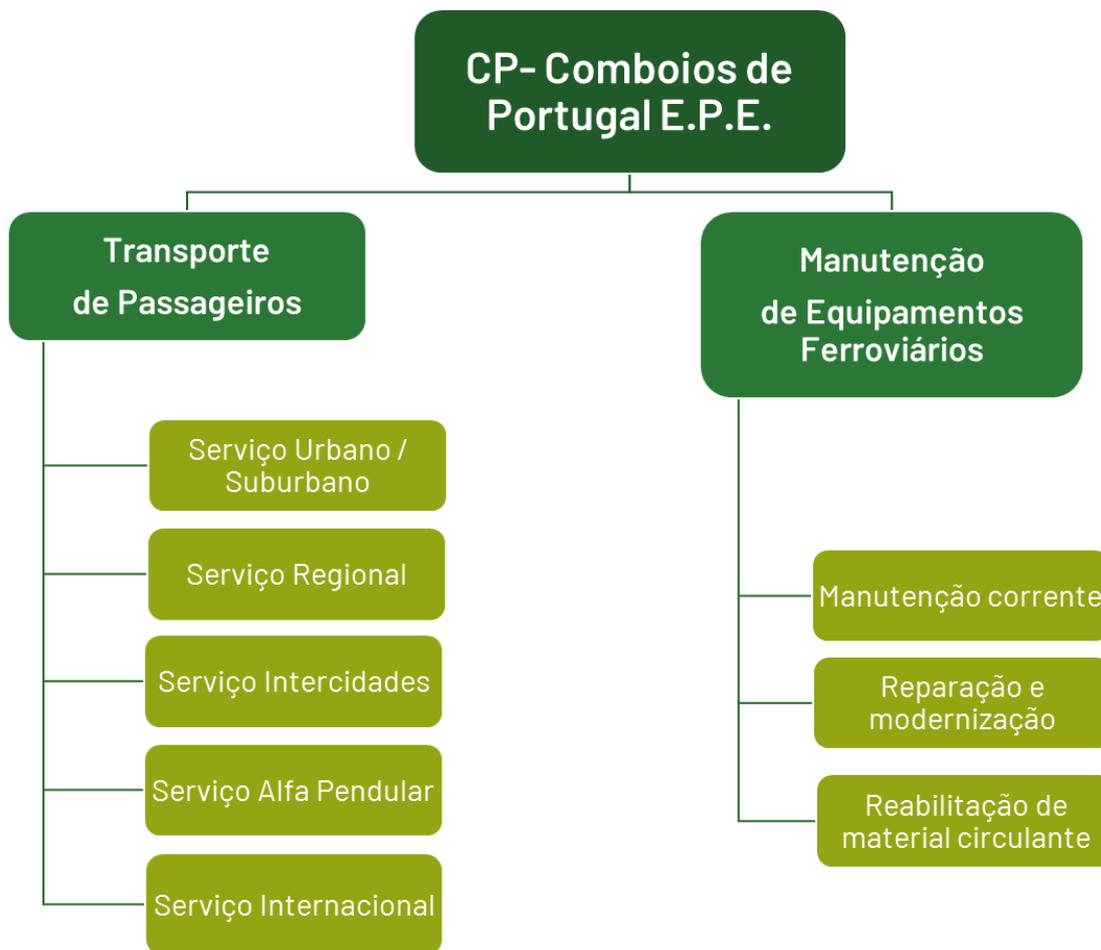
A descrição sobre a abordagem relativa a conflitos de interesses ou comunicação de irregularidades encontra-se amplamente descrita no Relatório de Governo Societário, disponível no site da CP.

## Organograma

No final de 2020 a CP estava organizada do seguinte modo:



## Segmentos de Mercado



### Transporte de Passageiros

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

- **Serviços urbanos/suburbanos**, destinados a dar resposta às necessidades de um centro urbano ou de uma aglomeração, bem como ao transporte entre esse centro ou essa aglomeração e os respetivos subúrbios;
- **Serviços regionais**, destinados a dar resposta às necessidades de uma região, assegurando as ligações aos centros urbanos e a complementaridade nos serviços de longo curso;

**Serviços de longo curso**, destinados a assegurar as ligações entre cidades do País e que se caracterizam pela elevada velocidade comercial e níveis de conforto. A oferta está ainda segmentada por Alfa Pendular e Intercidades (com oferta e tarifários diferenciados). Dentro dos Serviços de Longo Curso, existe ainda o tráfego Internacional, o qual, em 2020 foi assegurado de um modo irregular devido à Pandemia, pelos seguintes comboios:

- Sud, que se dirige a Hendaye, onde faz a ligação aos comboios franceses até Paris;
- Lusitânia, que se destina a Madrid;
- Raiano, entre Entroncamento e Badajoz;

- Celta, que faz a ligação entre Porto e Vigo.

Sendo um Operador de referência nacional, operação da CP cobre a maioria do território continental do País.

## Manutenção de Equipamentos Ferroviários

A atividade de manutenção, tanto de material circulante próprio como de clientes externos, abrange três segmentos principais:

- a reparação e modernização, tanto de veículos ferroviários como dos seus componentes e equipamentos, segmento com características predominantes de produção industrial;
- a manutenção corrente do material circulante, com características de resposta orientada para suporte direto à operação ferroviária da CP e dos clientes externos;
- a reabilitação de material circulante.

Para mais informações relativamente à CP ou ao Grupo CP, sugere-se a consulta do Relatório e Contas ou do Relatório e Contas Consolidadas.

## Marcas

### Institucional

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

### Serviços

Alguns comboios mais emblemáticos têm uma marca, havendo mesmo alguns com uma assinatura associada:

- Alfa Pendular
- Intercidades
- Histórico do Douro
- Histórico do Vouga
- MiraDouro
- Celta

## Bilhética

Do vasto tarifário da CP alguns títulos de transporte têm igualmente marcas e assinaturas associadas:

- TrainSharing
- INTRA\_RAIL
- Interrail
- Portugal Rail Pass
- Eurail Pass
- Park & Ride

## Cartas, Princípios e Iniciativas Externas



Indicadores GRI: 102-12

Como organização, a CP crê que a criação de ligações e redes fortes são vitais para o desenvolvimento sustentável, pelo que apoia diversas Cartas, Princípios e Iniciativas externas:

Nome	Organizador
Declaração Sobre Alterações Climáticas	World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
UIC Declaration on Sustainable Mobility And Transport	Union International des Chemins de Fer (UIC)
Railway Climate Responsibility Pledge	Conferência Mundial do Clima (COP21)
Carta de Princípios do BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD Portugal)
Declaração Europeia Sobre Segurança Ferroviária	Agência Ferroviária da União Europeia (ERA)

# A Nossa Resposta à Pandemia

## A Evolução dos Acontecimentos.



A atividade de 2020 fica marcada pelo efeito da pandemia COVID 19.

Após dois meses com um crescimento da procura em linha com o que vinha a ocorrer nos anos anteriores, induzida não só pelo crescimento da economia portuguesa como pelo do Turismo, a partir do mês de março, o cenário alterou-se drasticamente, com fortes restrições à atividade económica e à mobilidade.

No terceiro trimestre observou-se alguma recuperação dos indicadores, com uma retração do PIB menos gravosa que no período anterior e com alguma retoma da mobilidade, mas no último trimestre observou-se novo agravamento com o regresso das restrições à mobilidade devido ao aumento dos casos de infeção e de internamentos hospitalares.

Durante este período a CP nunca descuroou as suas responsabilidades, protegendo e informando os seus clientes e trabalhadores, assegurando a sua função de prestar mobilidade ininterruptamente a todos os que não puderam parar de se transportar, apesar do confinamento generalizado.

## Medidas Tomadas



Das ações realizadas no âmbito do combate e mitigação dos riscos da pandemia destacam-se:

### **Informação a Clientes e Trabalhadores**

Ações de divulgação, tanto no site da Empresa como nas bilheteiras, no material circulante e noutros locais de trabalho.



### **Proteção de Clientes e Trabalhadores**

Diversos procedimentos para a identificação, tratamento e encaminhamento de casos suspeitos, incluindo a criação de Linha de Apoio Médico na ECOSAÚDE (Empresa Participada da CP vocacionada para a saúde e segurança no trabalho) e a distribuição de equipamentos de proteção aos trabalhadores.

### **Redução dos Contactos dos Clientes**

Abertura dos canais de controlo de acesso às plataformas de toda a rede da zona Urbana de Lisboa.

### **Alterações da Oferta Decorrentes da Pandemia**

Foram realizados mais de 25 planos de exploração desde março, com supressões ou retoma de horários, conforme existiam restrições à mobilidade ou abrandamentos do confinamento.

### **Certificação COVID CLEAN**

Em agosto, no seguimento de todas estas medidas, a CP obteve a importante certificação COVID CLEAN, um selo de garantia do cumprimento das Boas Práticas e das Recomendações da Direção-Geral da Saúde na Gestão de Riscos Biológicos.



Relatório de Sustentabilidade 2020

**A CP EM 2020**

**05**

7 ARNOZELO III  
1887

## A CP EM 2020

Um ano difícil, mas desafiante

M@nuel

# Dimensão da CP



INDICADORES GRI: 102-7 |

Indicadores Operacionais	2020	2019	Δ 20-19	Δ %
<b>Procura</b>				
Passageiros (10 <sup>3</sup> )	86 910	144 894	-57 984	-40,0%
Passageiros Quilómetro (10 <sup>3</sup> )	2 200 817	4 436 079	-2 235 262	-50,4%
<b>Oferta</b>				
Comboios (10 <sup>3</sup> )	404	434	-30	-6,9%
CK (10 <sup>3</sup> )	25 662	29 094	-3 432	-11,8%
LKO (10 <sup>6</sup> )	11 963	13 015	-1 052	-8,1%
<b>Recursos Humanos</b>				
Efectivo Final a cargo	3 736	2 646	1 090	41,2%
Efectivo Médio a cargo	3 710	2 634	1 076	40,9%
<b>Frota - Parque Ativo</b>				
Automotoras	242	241	1	0,4%
Locomotivas	35	31	4	12,9%
Carruagens	118	108	10	9,3%

86,91

milhões de passageiros

404

milhares de comboios

3 736

trabalhadores

395

veículos ao serviço

## Os Nossos Clientes – Procura

Após quatro anos particularmente positivos para a CP, com um crescimento recorrente da procura, as restrições à mobilidade trouxeram uma retração na procura sem precedentes.

O ano terminou com cerca de 87 milhões de passageiros transportados, depois de, em 2019, se ter aproximado dos 145 milhões, o que representou uma quebra de 40% relativamente ao ano anterior.

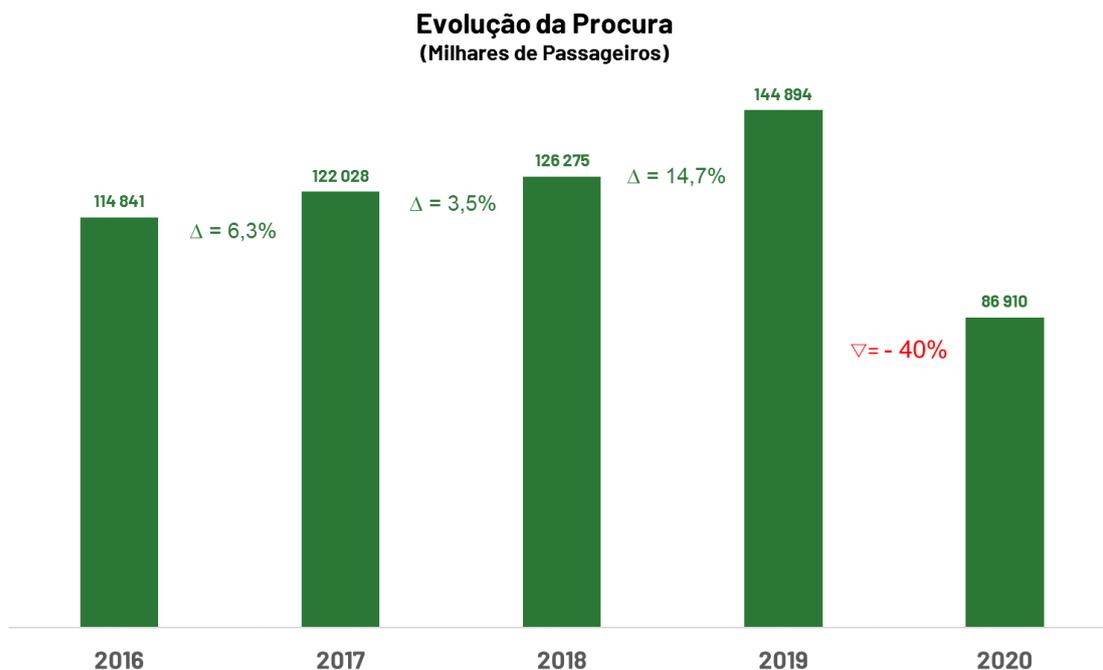


Gráfico 1 – Evolução da Procura 2016-2020.

O tráfego mais afetado foi o Internacional, cuja oferta desde cedo foi suprimida, pelo que a redução se situou perto dos 86%.

A nível nacional, o serviço de Longo Curso e os Urbanos do Porto apresentaram reduções, respetivamente, de cerca de 60% e 51%.

<b>Passageiros</b> (*10 <sup>3</sup> )	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Δ 20-19</b>	<b>Δ %</b>
Serv. Urbano Lisboa	65 940	103 292	-37 351	-36,2%
Serv. Urbano Porto	11 647	23 674	-12 027	-50,8%
Serv. Urbano Coimbra	559	890	-331	-37,2%
Serv. Longo Curso	2 604	6 468	-3 863	-59,7%
Serv. Regional	6 126	10 341	-4 215	-40,8%
Serv. Internacional	33	230	-197	-85,6%
<b>TOTAL</b>	<b>86 910</b>	<b>144 894</b>	<b>-57 984</b>	<b>-40,0%</b>

<b>Passageiros-Km</b> (*10 <sup>3</sup> )	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Δ 20-19</b>	<b>Δ %</b>
Serv. Urbano Lisboa	1 005 525	1 592 342	-586 817	-36,9%
Serv. Urbano Porto	303 762	644 347	-340 585	-52,9%
Serv. Urbano Coimbra	15 339	24 974	-9 635	-38,6%
Serv. Longo Curso	612 689	1 608 312	-995 623	-61,9%
Serv. Regional	248 271	448 744	-200 473	-44,7%
Serv. Internacional	15 230	117 360	-102 129	-87,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2 200 817</b>	<b>4 436 079</b>	<b>-2 235 262</b>	<b>-50,4%</b>

## Proveitos

A evolução dos proveitos de tráfego acompanhou a tendência da procura, tendo a sua redução sido ainda mais acentuada, na ordem dos 45%.

Os proveitos situaram-se nos 151 milhões de euros, o que constituiu uma redução de 123 milhões de euros face ao ano anterior. De referir que, este valor inclui participações extraordinárias atribuídas no âmbito do Programa de Apoio à Redução Tarifária (PART).

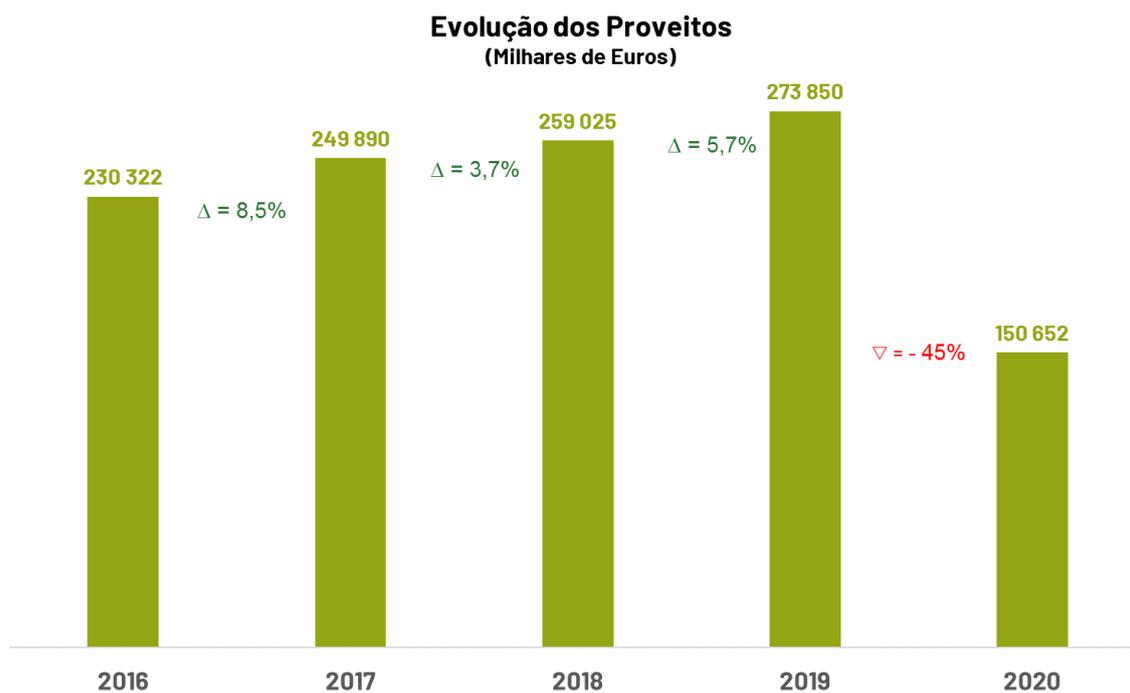


Gráfico 2 - Evolução dos Proveitos de Tráfego 2016-2020.

Proveitos Tráfego (*10 <sup>3</sup> €)	2020	2019	Δ 20-19	Δ %
Serv. Urbano Lisboa	72 628	95 342	-22 714	-23,8%
Serv. Urbano Porto (*)	18 954	30 706	-11 752	-38,3%
Serv. Urbano Coimbra	737	1 197	-460	-38,5%
Serv. Longo Curso	41 448	110 036	-68 588	-62,3%
Serv. Regional	15 461	27 917	-12 456	-44,6%
Serv. Internacional	1 423	8 652	-7 229	-83,5%
<b>TOTAL</b>	<b>150 652</b>	<b>273 850</b>	<b>-123 198</b>	<b>-45,0%</b>

**Nota:** não inclui valores residuais contabilizados em outros Órgãos.

## Quanto Produzimos

Num ano fortemente impactado pelos efeitos da pandemia Covid19, a CP manteve a generalidade da sua oferta, tendo realizado cerca de 404 mil comboios ao longo do ano.

Comboios	2020	2019	Δ 20-19	Δ %
Serv. Urbano Lisboa	195 452	205 892	-10 440	-5,1%
Serv. Urbano Porto	81 024	84 995	-3 971	-4,7%
Serv. Urbano Coimbra	10 699	11 106	-407	-3,7%
Serv. Longo Curso	19 189	24 530	-5 341	-21,8%
Serv. Regional	96 879	104 849	-7 970	-7,6%
Serv. Internacional	884	2 903	-2 019	-69,5%
<b>TOTAL</b>	<b>404 127</b>	<b>434 275</b>	<b>-30 148</b>	<b>-6,9%</b>

A redução de comboios-quilómetro confirma a análise do quadro anterior, com as variações mais significativas a ocorrerem no Longo Curso e no Internacional.

Comboios Quilómetro (*10 <sup>3</sup> )	2020	2019	Δ 20-19	Δ %
Serv. Urbano Lisboa	6 248	6 540	-292	-4,5%
Serv. Urbano Porto	4 501	4 594	-94	-2,0%
Serv. Urbano Coimbra	456	481	-26	-5,3%
Serv. Longo Curso	5 861	8 017	-2 156	-26,9%
Serv. Regional	8 378	8 618	-239	-2,8%
Serv. Internacional	218	843	-625	-74,1%
<b>TOTAL</b>	<b>25 662</b>	<b>29 094</b>	<b>-3 432</b>	<b>-11,8%</b>

Os lugares-quilómetro oferecidos acompanharam genericamente a evolução dos indicadores anteriores.

<b>Lugares Km Oferecidos</b> (*10 <sup>3</sup> )	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Δ 20-19</b>	<b>Δ %</b>
Serv. Urbano Lisboa	5 754 794	5 843 336	-88 543	-1,5%
Serv. Urbano Porto	2 212 898	2 224 196	-11 299	-0,5%
Serv. Urbano Coimbra	123 980	143 558	-19 579	-13,6%
Serv. Longo Curso	1 807 243	2 477 703	-670 460	-27,1%
Serv. Regional	2 010 907	2 106 664	-95 757	-4,5%
Serv. Internacional	53 235	219 922	-166 688	-75,8%
<b>TOTAL</b>	<b>11 963 056</b>	<b>13 015 381</b>	<b>-1 052 325</b>	<b>-8,1%</b>

Dado que a procura sofreu uma retração superior à oferta, a taxa de ocupação registou um decréscimo face ao ano anterior em todos os tráfegos:

<b>Taxa de Ocupação</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Δ 20-19</b>
Serv. Urbano Lisboa	17,5%	27,3%	-0,1 p.p.
Serv. Urbano Porto	13,7%	29,0%	-0,2 p.p.
Serv. Urbano Coimbra	12,4%	17,4%	-0,1 p.p.
Serv. Longo Curso	33,9%	64,9%	-0,3 p.p.
Serv. Regional	12,3%	21,3%	-0,1 p.p.
Serv. Internacional	28,6%	53,4%	-0,2 p.p.
<b>TOTAL</b>	<b>18,4%</b>	<b>34,1%</b>	<b>-0,2 p.p.</b>

Devido à Pandemia foram implementados mais de 25 Planos de Exploração, sendo os mais significativos os seguintes:

#### **Alterações da Oferta decorrentes da Pandemia**

- A partir de 18 de março foi ajustada a oferta, aplicando um plano de contingência com a redução de 25% do número de comboios realizados, passando de cerca de 1 400 ligações para 1 050 ligações em dia útil.
- Foram suspensos os programas turísticos da Empresa.
- Durante a cerca sanitária decretada no Município de Ovar, que teve a duração de cerca de um mês, todos os comboios da CP deixaram de efetuar paragens naquele Município.
- Os comboios Internacionais - SudExpresso, Lusitânia Comboio Hotel e Celta - cessaram a sua circulação a 17 de março.
- Alteração de oferta na Páscoa e no fim-de-semana prolongado no início de maio - entre os dias 9 e 13 de abril e entre os dias 1 e 3 de maio. Foi suspensa a circulação dos comboios de Longo Curso, Alfa Pendular e Intercidades, em todos os eixos e foram introduzidas

alterações à oferta de comboios urbanos e regionais.

- Na Noite de São João foi reduzida a oferta noturna dos serviços Urbanos do Porto, de forma a desincentivar a aglomeração de pessoas.

### **Retoma Gradual da Oferta**

- A partir de 4 de maio a oferta de comboios urbanos e regionais foi retomada a 100%, cumprindo a oferta regular que estava em vigor antes do início da situação de pandemia. Nos comboios de Longo Curso, Alfa Pendular e Intercidades, considerando o dever de confinamento e de recurso ao teletrabalho, manteve-se a oferta em vigor desde 25 de março, com o controlo da lotação a apenas um terço da sua capacidade total, por meio dos sistemas de venda.
- A partir de 31 de maio, foi reposto integralmente o serviço Intercidades nos eixos Lisboa-Faro, Lisboa-Évora, Casa Branca-Beja, Lisboa-Viana do Castelo, Lisboa-Guimarães e quase integralmente nos eixos Lisboa-Porto e Lisboa-Braga. Nos eixos Lisboa-Guarda e Lisboa-Covilhã realizaram-se duas circulações de comboios Intercidades por sentido. Em complemento à oferta Intercidades, nos eixos Lisboa-Braga, Lisboa-Porto e Porto-Faro-Porto, circularam comboios Alfa Pendular.
- A partir de 19 de junho foi reposta a oferta de Intercidades na Beira Alta e Beira Baixa, cumprindo a oferta regular que estava em vigor no período pré-pandemia, com três Intercidades, por sentido.
- No início de julho, com a abertura da fronteira com Espanha, foi retomada a circulação do comboio regional da Linha do Leste até Badajoz.
- Iguamente em julho, o Comboio Miradouro iniciou uma nova campanha, ligando o Porto ao Pocinho. Formado por carruagens Schindler recuperadas, o comboio Miradouro oferece um grande espaço interior, com janelas amplas e panorâmicas, proporcionando aos clientes uma forma de melhor contemplar, ao longo do trajeto, as paisagens do Douro vinhateiro.
- O Comboio Histórico do Douro iniciou a sua campanha no dia 1 de agosto, circulando aos sábados. A sua circulação foi prolongada até outubro, devido ao enorme sucesso junto do mercado.
- O serviço internacional Celta, entre Porto e Vigo, suspenso desde março, foi retomado em meados de agosto.
- O serviço Alfa Pendular com destino ao Algarve foi reforçado aos sábados, entre setembro e outubro. Circularam assim dois comboios adicionais, um em cada sentido, entre Porto e Faro.
- A partir de 13 de dezembro foi reforçada a oferta na Linha de Sintra para permitir maior distanciamento entre os Clientes (criação de um comboio adicional com partida de Sintra, às 6h16, e destino à Gare do Oriente).
- Na mesma data foi alterado o horário de dois comboios da Linha do Algarve com o objetivo de os ajustar às necessidades dos clientes que viajam por motivo casa-trabalho / escola no troço Faro - Vila Real de Santo António.
- Por fim, foram ainda melhorados os tempos de trajeto de dois comboios da Linha do Oeste, por meio de redução de paragens, um no sentido Sul, no período de ponta da manhã e outro no sentido oposto na ponta da tarde.

## Eventos Importantes



### Fusão por incorporação da EMEF na CP

No dia 1 de janeiro de 2020 a CP passou a incorporar a EMEF - Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S.A., ação que permitiu reforçar a capacidade operacional e funcional da principal operadora nacional de transporte ferroviário de passageiros.

Na sequência desta fusão, a estrutura da empresa foi reorganizada, para integrar a gestão das atividades de transporte e manutenção do material circulante, tirando partido das sinergias geradas pela melhor afetação de recursos e competências.

### Reabertura da Oficina de Guifões

A reabertura da Oficina de Guifões permitiu o aumento da capacidade industrial da empresa. Tem como principais funções, a recuperação de veículos imobilizados, as futuras reparações gerais do material afeto ao serviço urbano do Porto, bem como a modernização da frota de automotoras *Diesel*.

Conforme previsto na RCM n.º 110/2019, constitui uma das etapas para a criação de um centro de formação profissional, a par de uma incubadora de empresas orientadas para a ferrovia.



## Reabertura das Oficinas da Figueira da Foz

Em novembro foi reaberta a Oficina da Figueira da Foz, que se encontrava encerrada desde 2011. Esta oficina veio reforçar a capacidade para manutenção de material circulante, centrando neste momento a sua atividade na manutenção e reparação das unidades da série UTD 592 que operam na Linha do Oeste, assim como na pintura de material circulante e na remoção de graffitis.

## Reposição ao Serviço de Material Circulante Imobilizado

A reorganização da CP, com a incorporação da função manutenção, permitiu que durante o ano se assistisse ao restauro de vários veículos da frota da CP que estavam desativados, o que permitiu reforçar o parque ativo e minimizar o número de supressões.

## Visto do Tribunal de Contas ao Contrato de Obrigações de Serviço Público

O Contrato de Obrigações de Serviço Público entre a CP e o Estado foi assinado em novembro de 2019. Em final de junho de 2020 o Tribunal de Contas concedeu o visto prévio ao mesmo, o que permitiu que se iniciassem as transferências das compensações financeiras pelo serviço público de transporte prestado pela empresa, com efeitos a 1 de janeiro de 2020, o que foi crucial para a gestão financeira da Empresa.



## Assinatura do contrato para Aquisição de 22 Automotoras

Foi assinado em outubro o contrato para aquisição de 12 Automotoras Bi-Modo (as quais podem circular tanto em linhas eletrificadas como não eletrificadas) e de 10 Automotoras Elétricas para o serviço regional.

O concurso, lançado e adjudicado em 2019, havia sido objeto de impugnação judicial por um dos concorrentes. A assinatura ocorreu após decisão do Tribunal levantando o efeito suspensivo dessa impugnação.

O contrato, além da aquisição das automotoras, inclui o serviço de manutenção durante um prazo mínimo de 4 anos, bem como a prestação de serviços de formação. As primeiras unidades deverão entrar ao serviço em 2025.

O contrato aguarda visto prévio do Tribunal de Contas.

## Aquisição de 50 Carruagens à RENFE

A CP adquiriu, no terceiro trimestre de 2020, 50 carruagens à RENFE. Foram de imediato iniciados os trabalhos de reabilitação, com remoção do amianto e adaptação à imagem CP. As primeiras unidades deverão entrar ao serviço em 2021.

A reabilitação deste tipo de material circulante permitirá aumentar a oferta comercial da CP e devolver parte das automotoras *diesel* alugadas à RENFE.



## Desgrafitagem de material

Mediante o reforço e reorganização da equipa afeta à atividade de desgrafitagem do material, a melhoria da utilização dos pórticos de lavagem e a redução do tempo médio de intervenção, foi reduzida drasticamente a percentagem de material a circular grafitado.

## Novo sistema de informação aos passageiros

Foi apresentado o protótipo de sistema de informação aos passageiros, apelidado de "NextStop". Este protótipo, desenvolvido internamente, surgiu da necessidade de instalar um sistema de informação aos passageiros nas carruagens Arco, recentemente adquiridas à RENFE, e que poderá ser adaptado a todas as automotoras e carruagens ao serviço da CP.

## Melhorias no acesso aos comboios para os Clientes com Necessidades Especiais

Foi desenvolvido um protótipo de nova rampa de acesso para Clientes com Necessidades Especiais para as UME 3400 do serviço Urbano do Porto. Destinam-se a facilitar o embarque e desembarque destes Clientes na quase totalidade das estações servidas por aquele material, com previsão de instalação na totalidade do parque de 34 automotoras até ao final do primeiro semestre de 2022.



## Loja CP na Estação de Belém e nova Bilheteira em Esmoriz

Na Estação de Belém, na Linha de Cascais, foi criada uma bilheteira com novo conceito de loja, marcada por uma imagem uniforme e contemporânea, transmitindo a identidade gráfica da Marca e integrando vários serviços da Empresa num só espaço.

Privilegia a facilidade de acesso à informação, nomeadamente através de dispositivos multimédia interativos para consulta e compra de produtos CP, gestão de filas de espera, espaços de apoio ao cliente e venda de merchandising.

A Estação de Esmoriz, na Linha do Norte, beneficiou igualmente de um novo e moderno posto de venda da CP, depois de uma intervenção profunda.

## Mais Serviços na Bilheteira Online e na App CP

Desde o início de março, passou a ser possível comprar na Bilheteira Online e na App CP viagens para os comboios Regionais, Interregionais e Urbanos de Coimbra. Esta opção já se encontrava disponível para a compra de bilhetes para os serviços premium da CP.

Os bilhetes comprados através destes canais ficam disponíveis na conta do utilizador e podem ser enviados por email ou SMS. A bordo, podem ser apresentados em formato digital, no ecrã de equipamentos como telemóveis, computadores ou tablets, sem necessidade de comprovativo em papel.

## Bilhetes da CP na Apple Wallet

Foi disponibilizada a opção de adicionar os bilhetes de comboio à Wallet da Apple a partir da aplicação da CP, facilitando e tornando mais rápida a sua utilização. Tratou-se de mais um avanço no sentido da digitalização da interação com os Clientes.



## Campanha "Rumo à próxima estação"

Visou inculir nos clientes confiança e segurança na sua opção de viajar por comboio e agradecer o esforço daqueles que estiveram e estão na "linha da frente", continuando a ter que sair de casa por serem indispensáveis ao País, incluindo os trabalhadores da CP.

Presente, ao longo de duas semanas, nos meios TV e Digital, nomeadamente nos canais nacionais de sinal aberto (RTP1, SIC e TVI), em canais cabo de informação (CMTV) e de entretenimento (Globo, FOX) e nas redes digitais de maior tráfego (Facebook, Instagram, Youtube e rede Sapo).

## Novos Acordos de Empresa

Culminando um processo negocial iniciado em 2018, foi formalizada a assinatura de três Acordos de Empresa (AE), que refletem a revisão de anteriores AE vigentes na CP e na EMEF.

## Beneficiação do Património

Apesar da época atípica, prosseguiram as benfeitorias no património. Para além das intervenções nos espaços oficiais, destacam-se as intervenções realizadas nas salas de tripulação nas Estações de Marco de Canaveses e do Barreiro e a intervenção técnica no âmbito do sistema de fornecimento sanitário de água quente no Dormitório Operacional de Viana do Castelo.



# Atividade de Manutenção



## Introdução

Com a fusão por incorporação da EMEF na CP, a atividade de manutenção de material circulante ferroviário foi internalizada.

Esta atividade destina-se principalmente a garantir a fiabilidade e a disponibilidade do material circulante ao serviço da CP, enquanto operador de transporte, mas também a garantir o cumprimento dos contratos estabelecidos com clientes, no domínio quer da manutenção e reparação das suas frotas, quer da reparação de componentes.

Para o efeito a CP dispõe de diversos estabelecimentos oficiais, situados em pontos chave do país, designadamente, Contumil, Guifões, Sernada do Vouga, Entroncamento, Figueira da Foz, Santa Apolónia, Campolide, Oeiras, Barreiro e Vila Real de Santo António.

A atividade desenvolvida abrange três segmentos principais:

- a reparação e modernização de veículos ferroviários e dos seus componentes e equipamentos, segmento com características predominantes de produção industrial;
- a manutenção corrente do material circulante, com características de resposta orientada para suporte direto à operação ferroviária da CP e dos clientes externos;
- a reabilitação de material circulante.

Complementarmente, a Empresa assegura ainda:

- o serviço de prevenção permanente para intervenções de emergência, envolvendo o material circulante e as operações de socorro em linha;
- a realização de ensaios de calibração em equipamentos de monitorização e medição, quer para utilização interna quer para clientes externos;
- a realização de análises de óleos, lubrificantes e isolantes, para caracterização do seu estado e o dos equipamentos que lubrifica.



## Atividade Interna

A CP assegura internamente a manutenção corrente de todas as suas séries de material, com exceção das locomotivas 5600. A manutenção destas locomotivas é efetuada pelo SIMEF, empresa participada da CP.

Durante o ano de 2020 continuaram a ser realizadas as intervenções de grande reparação programada (do tipo R) em várias séries de material, com o objetivo de repor o nível de operacionalidade e segurança das mesmas. Foi concluído o projeto de intervenções de meia-vida nos CPA.

Com o objetivo de reforçar o parque ativo e na sequência do reforço da capacidade oficial, procedeu-se à reposição ao serviço de diverso material que se encontrava imobilizado, nomeadamente:

- 3 automotoras da série UQE 2300/2400, com instalação de novos conversores de tração com IGBT, para reforço do serviço suburbano de Lisboa;
- 6 carruagens Schindler para o serviço regional da linha do Douro e serviços turísticos;
- 4 carruagens Inox Sorefame para o serviço regional na linha do Douro e Minho e serviços turísticos;
- 2 locomotivas elétricas das séries LE 2600 / 2620 para o serviço regional na Linha de Minho e para criação de redundância às LE 5600;
- 2 locomotivas Diesel elétricas LD 1400 para reforço do serviço na linha do Douro e serviços turísticos;
- 1 carruagem de via estreita (1629007) para serviço nos comboios históricos;
- 1 locomotiva Diesel elétrica LD 1550, incluindo a instalação de sistemas Convel e RSC, para afetação ao comboio socorro do Entroncamento;
- Reabilitação do locotrator 1156 para manobras dentro do Parque oficial de Guifões.



## Prestação de Serviços de Manutenção a Terceiros

Com a fusão por incorporação da EMEF na CP, transitaram daquela empresa os contratos estabelecidos com entidades externas para a reparação e manutenção do seu material ferroviário.

Esta nova prestação de serviços para a CP, constituiu em 2020, um Volume de Negócios de 15,5 milhões de euros, distribuído da seguinte forma por principais clientes:

<b>Cilente</b> (Valores acumulados em euros)	<b>2020</b>	<b>Importância do Cliente</b>
VIAPORTO, Operação e Manutenção	8 466 651	54,7%
METRO DO PORTO, S.A.	2 375 933	15,4%
SIMEF, ACE	1 514 757	9,8%
RENFE Fabricación Y Mantenimientos	1 453 002	9,4%
MEDWAY - Maintenance & Repair, S.A.	1 126 916	7,3%
Infraestruturas de Portugal, S.A.	281 770	1,8%
ADP Fertilizantes S.A.	122 760	0,8%
FERTAGUS	81 725	0,5%
GMF - Railway Maintenance Services	27 103	0,2%
Câmara Municipal de Valongo	11 018	0,1%
INCA RAIL S.A.	5 480	0,0%
Kontron Transportation Portugal, Unipessoal Lda	2 525	0,0%
SOMAFEL	2 436	0,0%
Sociedade dos Transportes Colectivos do Porto, S.A.	958	0,0%
LUSONAVE - Bobinagem e Electrom.	523	0,0%
MOTA-ENGIL Railway Engineering S.A.	509	0,0%
STECONFER Soc. Técnica de Construções Férreas S.A.	22	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15 474 088</b>	



Dos serviços prestados a terceiros destacam-se:

- Metro do Porto - manutenção da frota EUROTRAM E TRAMTRAIN e foi concluída a revisão geral dos 960.000Kms dos veículos da frota EUROTRAM;
- RENFE - manutenção das automotoras *diesel* da série 592, alugadas à CP, e realização de uma intervenção tipo R2 neste material;
- Infraestruturas de Portugal - manutenção do material de via;
- ADP - manutenção de Locomotora Sentinel e vagões;

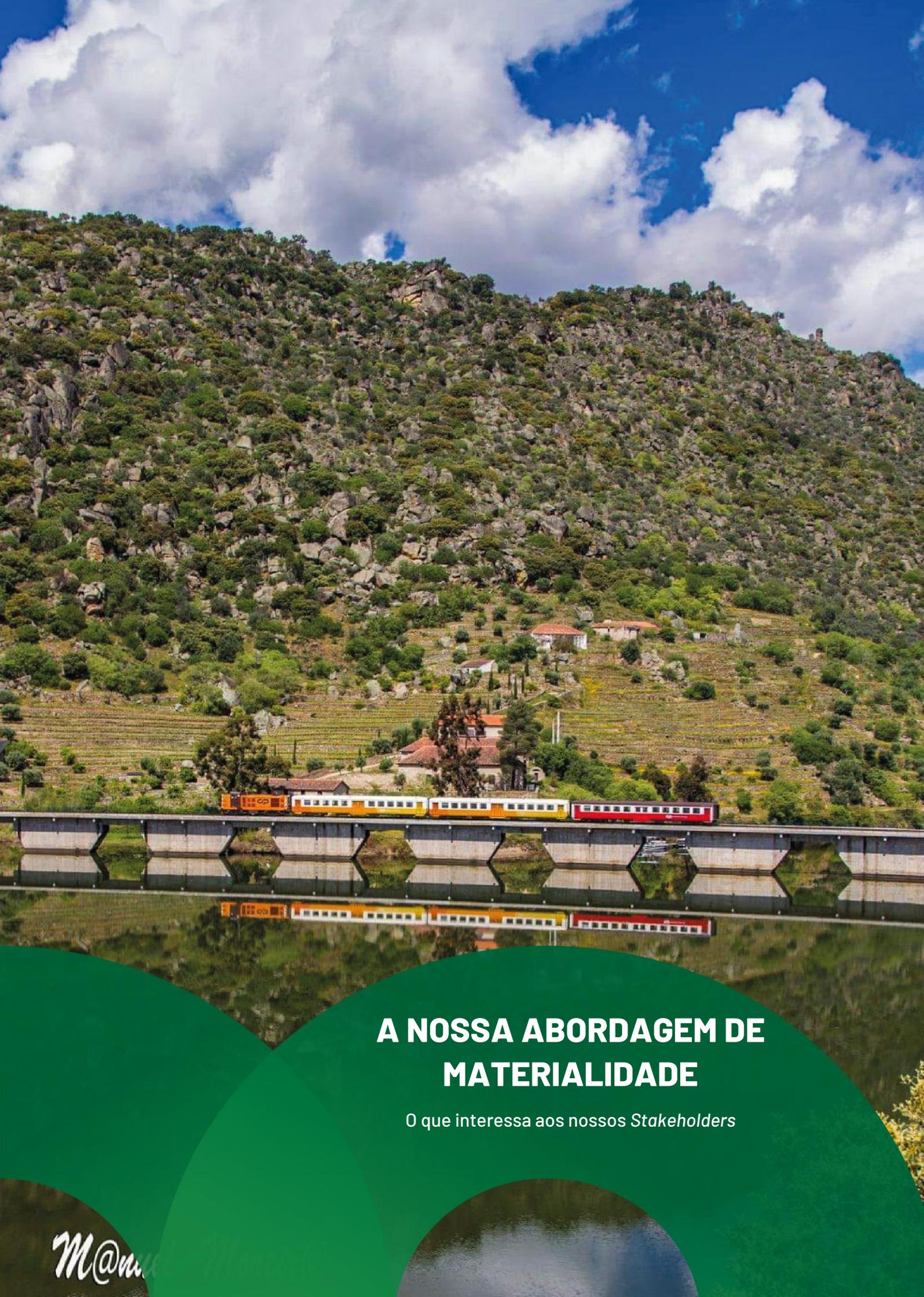
Para o SIMEF, MEDWAY e FERTAGUS foram executadas reparações de rotáveis.



Relatório de Sustentabilidade 2020

**A NOSSA  
ABORDAGEM DE  
MATERIALIDADE**

**06**



# A NOSSA ABORDAGEM DE MATERIALIDADE

O que interessa aos nossos *Stakeholders*

# Os Nossos Stakeholders

Indicadores GRI: 102-40 | 102-42



No dia 1 de janeiro de 2020 a CP passou a incorporar a sua antiga Participada EMEF - Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S.A.

Na sequência desta fusão, a empresa foi reorganizada e passou a integrar a gestão das atividades de transporte e a manutenção do material circulante.

O grupo de Clientes ficou enriquecido, uma vez que a CP passou a ter Clientes de serviços de transporte e Clientes de serviços de manutenção. Por sua vez, o grupo de Fornecedores aumentou significativamente.

Continuam a identificar-se sete categorias principais de Entidades ou particulares com quem a CP interage e que são afetadas pela sua atividade:

Stakeholders	Caraterização
<b>Clientes</b>	Clientes de Mobilidade (individuais e organizações e as suas entidades representativas)
	Clientes de Serviços de Manutenção
<b>Fornecedores</b>	Financiadores
	Fornecedores de bens e serviços. Pela sua importância para o <i>core business</i> da empresa, salienta-se a IP (detentor da infraestrutura ferroviária)
<b>Estado</b>	Tutelas Governamentais
	Reguladores
<b>Media</b>	Comunicação Social
<b>Trabalhadores</b>	Colaboradores
	Organizações Representativas dos Trabalhadores
<b>Sociedade</b>	Abrangente, não discriminatória, consciente social e ambientalmente
<b>Parceiros Estratégicos</b>	Municípios
	Comunidades Intermunicipais
	Outros Operadores de Transportes
	ONGs
	Associações ligadas ao sector
	Instituições de Ensino
	Centros Tecnológicos

# Envolvimento



Indicadores GRI: 102-21 | 102-43 | 102-44 | 102-47

O processo de envolvimento recolhe visões, opiniões e expectativas de um grande conjunto de *stakeholders* ao longo da cadeia de valor da CP. A CP utiliza igualmente estas plataformas para comunicar proactivamente com os *stakeholders* e receber valioso *feedback* relativamente às suas iniciativas.

Canais de Diálogo	Clientes	Estado	Fornecedores	Media	Colaboradores e ORTs	Sociedade	Parceiros Estratégicos
Relatório & Contas	○	○	○	○	○	○	○
Relatório de Governo Societário	○	○	○	○	○	○	○
Relatórios de Gestão Trimestrais		○					
Site e redes sociais	○	○	○	○	○	○	○
Inquéritos	○						
Estudos de mercado	○						
Barómetro de Satisfação com o Serviço	○		○				
Gestão de Reclamações/Sugestões	○						
Bilheteiras	○						
App CP	○						
Gabinetes de Apoio ao Cliente/ Centro de Mobilidade	○						
Contactos com associações representativas	○						
Peças de comunicação e marketing	○						

Canais de Diálogo	Clientes	Estado	Fornecedores	Media	Colaboradores e ORTs	Sociedade	Parceiros Estratégicos
Linha de Atendimento	○					○	
Reuniões de trabalho	○	○	○		○		○
Receção de orientações e decisões quanto a objetivos estratégicos		○					
Legislação		○					
Contactos regulares			○	○	○		
Reporte de informação periódica		○	○		○		
Resposta a pedidos de informação		○	○	○	○		
Press releases				○			
Diagnóstico de satisfação					○		
Sistema de sugestões dos colaboradores					○		
Encontros de Quadros					○		
Newsletter interna					○		
Comunicações Internas					○		
Intranet					○		
Análise de dados						○	
Benchmarking						○	
Análise de media				○		○	
Apoio em estudos e projetos	○		○				○
Troca de informação			○				○
Cooperação para melhorar a intermodalidade, a informação ao Cliente e os acessos às estações							○
Preparação e divulgação conjunta de eventos que envolvam o transporte de massas.							○



## Avaliação de Materialidade

Indicadores GRI: 102-47

Uma parte considerável do desenvolvimento deste relatório foi despendida a envolver os *stakeholders* para entender quais os aspetos que eles consideravam mais relevantes para a atividade da CP. Para a avaliação de materialidade selecionaram-se os aspetos que obtiveram mais de 1/3 do cálculo da relevância, tanto para os *stakeholders*, como para a empresa. A relevância de cada Indicador foi avaliada segundo os critérios de “Muito Alta”, “Alta”, “Média” ou “Baixa”, sendo classificados, respetivamente, de 3 a 0. Por sua vez, foram avaliados os Indicadores relevantes para a Empresa com a mesma escala. Esta dupla avaliação foi resumida numa Matriz de Materialidade.

Com base nas prioridades reconhecidas pela Empresa, pelos *stakeholders* ou por ambos, identificaram-se os Indicadores das Normas GRI relevantes ou materiais:



### Indicadores do Pilar Económico

- Desempenho Económico
- Impactos Económicos Indiretos
- Práticas de Aprovisionamentos
- Anticorrupção



### Indicadores do Pilar Social

- Emprego
- Segurança e Saúde no Trabalho
- Formação e Educação
- Diversidade e Igualdade de Oportunidades
- Saúde e Segurança do Consumidor
- Rotulagem de Produtos e Serviços
- Privacidade do Consumidor



## Indicadores do Pilar Ambiental

---

- Materiais
- Energia
- Água e Afluentes
- Emissões
- Efluentes e Resíduos
- Conformidade Ambiental



Relatório de Sustentabilidade 2020

**O NOSSO  
COMPROMISSO  
COM A  
SUSTENTABILIDADE**

**07**



# O NOSSO COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

A Agenda de Sustentabilidade

Mon

## Os ODS como Prioridade de Atuação

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definem as prioridades e aspirações globais refletidas na agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) para combater os problemas do nosso Planeta,

Assumidos pelos Governos nas Nações Unidas, cabe às empresas interiorizá-los nas suas estratégias.

Os ODS serão o guião da CP.



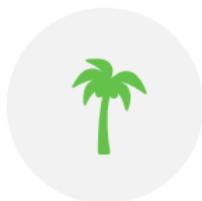
Sendo uma empresa de transporte ferroviário de passageiros, a CP tem um importante papel na implementação destes Objetivos, tendo-os dividido entre “Principais” e “Secundários”, de acordo com o nível de impacto da sua atuação.

Os ODS 8, 9, 11 e 13 foram considerados os Principais, no entanto, os ODS Secundários aparecem referidos, tanto no Índice GRI, como ao longo do texto.

## Princípios da Agenda da CP para a Sustentabilidade

A partir da análise de materialidade e das reflexões inspiradas nas conclusões retiradas dos Relatórios de Sustentabilidade foi construído um guião para o pensamento, planeamento e gestão da atuação futura da CP.

Esta agenda para a Sustentabilidade da CP assenta em três princípios, todos alinhados com os 17 ODS.



### Comboio Sustentável

Preocupação Ambiental  
- Proteger o Planeta



### Comboio Inclusivo

Preocupação Social –  
Proteger as Pessoas



### Comboio Viável

Preocupação Económica - Manter o equilíbrio para financiar as duas anteriores



Para a concretização destes Princípios foram estabelecidos os seguintes desígnios:



**Comboio Sustentável**

**Proteção Ambiental** - Ser reconhecida como uma empresa ambientalmente responsável, atuando de acordo com as boas práticas de gestão ambiental, desempenhando um papel ativo na prevenção das alterações climáticas.



**Comboio Inclusivo**

**Promoção do Bem-estar interno** - Ser reconhecida como uma boa empresa para trabalhar garantindo a implementação das melhores práticas de gestão dos nossos colaboradores, promovendo a diversidade e igualdade de oportunidades, bem como a higiene, saúde e segurança no trabalho.

**Cuidar dos Clientes com necessidades especiais** - promover a acessibilidade para todos.

**Promoção da Cultura Ferroviária** - Promovendo ações culturais que aumentem o *goodwill* da CP.



**Comboio Viável**

**Cumprimento do Contrato de Serviço Público** - Garantindo os níveis de serviço contratados e obtendo o justo financiamento das Obrigações dele decorrentes.

**Promoção da Eficiência Operacional** - Para poder continuar a investir para melhorar a exploração e o nível de serviço prestado.

**Promoção da Mobilidade Sustentável** - Para atrair mais procura e aumentar os níveis de satisfação do Cliente

# Compromissos para o Futuro

Com base nos princípios da agenda para a Sustentabilidade os nossos compromissos serão os seguintes:



## Comboio Sustentável

- Continuar a melhorar o desempenho ambiental;
- Continuar a poupar recursos.



## Comboio Inclusivo

- ### Comboio Inclusivo
- Manter a proteção de Clientes e Colaboradores relativamente à Pandemia;
  - Melhorar a acessibilidade para pessoas com necessidades especiais;
  - Continuar a divulgar a cultura ferroviária, tanto histórica como técnica;
  - Continuar o caminho da melhoria contínua, aumentando os níveis de qualidade do serviço;
  - Manter a segurança como um valor profundo, sempre acima de todos os outros fatores;
  - Continuar a apostar de uma forma objetiva em ações comerciais e de comunicação, de forma a criar laços emocionais com a CP, melhorando a sua notoriedade;
  - Manter e desenvolver o clima de concertação interno, aumentando a satisfação dos trabalhadores;
  - Promover o conhecimento através de ações de formação;
  - Continuar a cumprir rigorosamente o Código de Ética e o RGPD.



## Comboio Viável

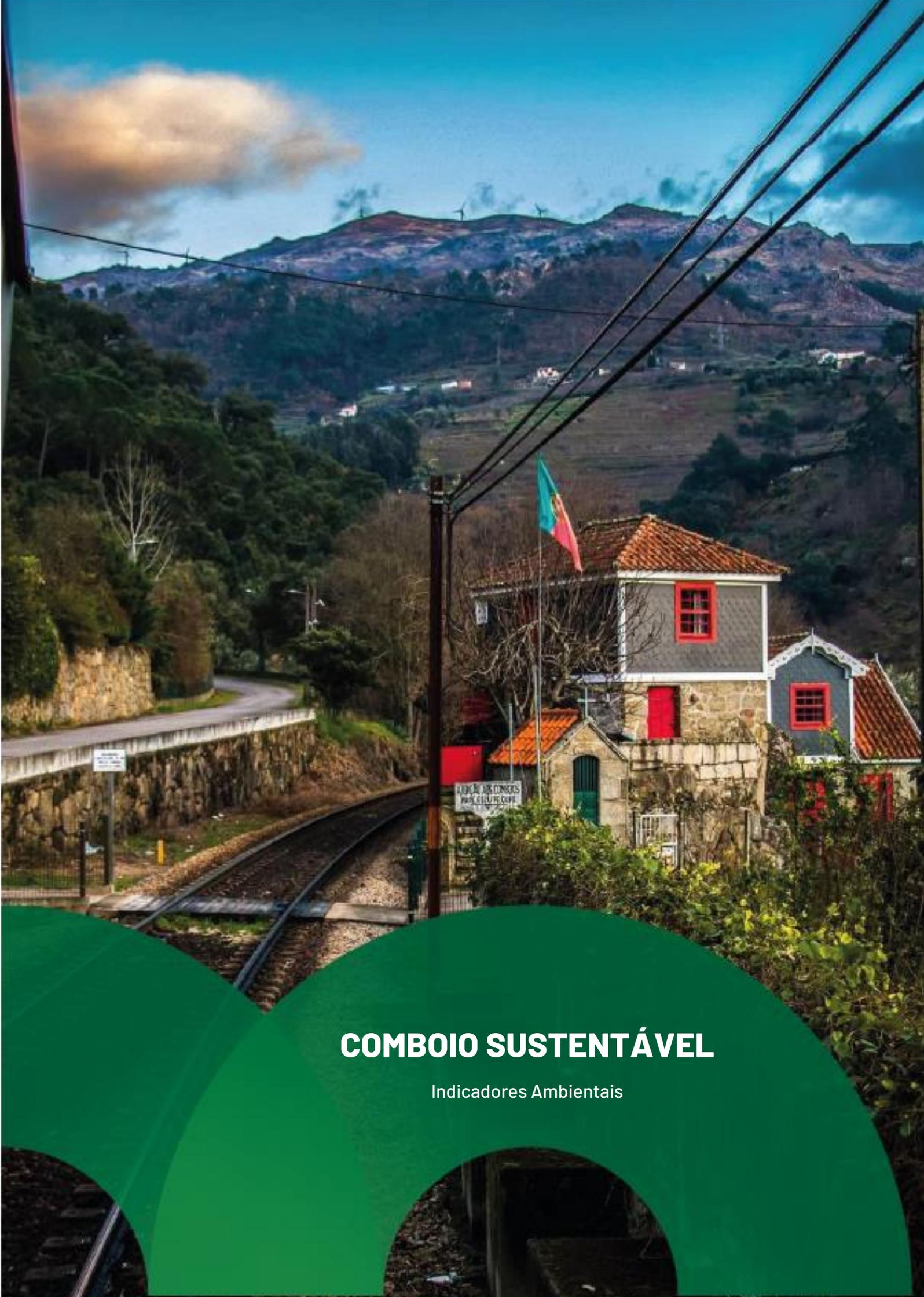
- ### Comboio Viável
- Continuar a promover a eficiência, com o objetivo de garantir a sustentabilidade económico-financeira.

Relatório de Sustentabilidade 2020

# COMBOIO SUSTENTÁVEL

Relatório de Sustentabilidade 2020

# 08



# COMBOIO SUSTENTÁVEL

Indicadores Ambientais

# Alterações Climáticas



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

As alterações climáticas constituem um aspeto material, com potencial para afetar profundamente a operação da CP. Embora constituam riscos gravíssimos, também se identificam algumas oportunidades para a operação da CP.

Alterações Climáticas	
Riscos	Impactos
 <p>Fenómenos Extremos</p>	O aumento de ocorrências deste tipo afeta a infraestrutura (carris, catenária, linhas de alta tensão, etc.), interferindo na circulação.
 <p>Alterações no padrão de pluviosidade</p>	As chuvas torrenciais originam cheias, que por vezes inundam as linhas, provocando interdições de via. Dado que as vias rodoviárias estão igualmente inundadas, torna-se mais difícil organizar transportes alternativos para os Clientes afetados. Por outro lado, secas extremas aumentam o risco de incêndios junto às linhas.
 <p>Aumento da temperatura ambiente</p>	Temperaturas demasiado elevadas provocam dilatações excessivas nos carris, provocando-lhes deformações que põem em perigo a circulação devido ao perigo de descarrilamento. São denominados garrotes. Em caso de deteção, a circulação é imediatamente interrompida e os carris retificados.

Alterações Climáticas	
Oportunidades	Impactos
 <p>Transporte de baixas emissões</p>	A CP é o transportador mais eficiente sob o ponto de vista ambiental a nível nacional, dado que é aquele que apresenta menores emissões por passageiro/km.
 <p>Eficiência na utilização de recursos</p>	Devido a ser um transporte de massas, é mais eficiente na utilização dos recursos por passageiro/km.
 <p>Complementa modos suaves</p>	Permite as deslocações a pé ou de bicicleta.

No âmbito das medidas de mitigação das alterações climáticas, a CP tem promovido a utilização da bicicleta em complemento ao comboio. O transporte de bicicletas passou a ser gratuito, a CP tem procedido à gradual adaptação do material circulante para possibilitar esse transporte e existem parques dedicados junto de estações. Foram ainda estabelecidas parcerias com várias entidades, para aluguer de bicicletas (ex. lojas nas estações de Sintra e Cascais) e para disponibilização de soluções integradas de mobilidade (ex. a "MobiCascais", que permite aos Clientes associar o Comboio, o Autocarro, Estacionamento e a utilização de Bicicletas).



# Água



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

Indicadores GRI: 303-3

No período de relato manteve-se a política de redução de consumos de água, tanto por meio de ações de sensibilização dos utilizadores como por medidas para deteção e reparação de fugas de água em mais de 60 contadores geridos pela empresa ao longo do País.

Com a ampliação da atividade da empresa foi necessário compatibilizar métodos de apuramento de dados. A uniformização encontra-se ainda em curso, pelo que o consumo da atividade industrial apenas será reportado em relatórios futuros.

O consumo de 2020 registou um acréscimo irrelevante de 1%.

Estes valores dizem maioritariamente respeito a “água adquirida a terceiros”, ou seja, abastecimento por entidades gestoras municipais. A CP procede a algumas captações de água subterrânea para as atividades industriais, estando a organizar o processo de contagem deste consumo.

## Consumos de Água (m<sup>3</sup>)

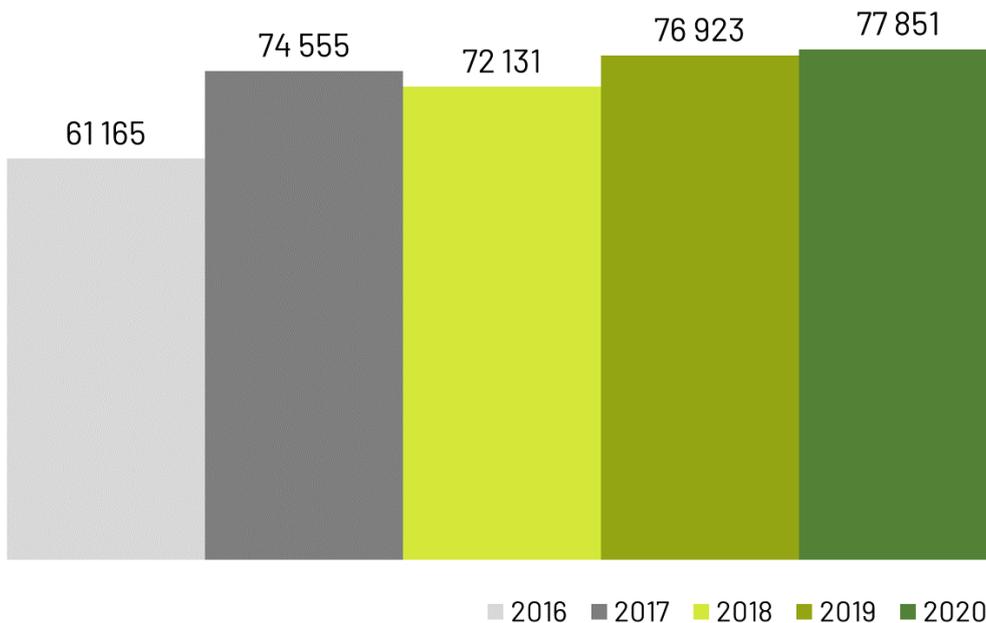


Gráfico 3 - Evolução do consumo de água.

# Energia



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

Indicadores GRI: 302-1 | 302-4

## Consumos por Fonte

A CP utiliza três fontes de energia principais: gasolina, gásóleo e energia elétrica, de baixa, média e alta tensão. Os grandes consumos resultantes da produção de comboios são o gásóleo e a eletricidade de alta tensão, sendo a produção de comboios maioritariamente efetuada com recurso a tração elétrica. Residualmente, utiliza carvão para a tração dos comboios históricos.

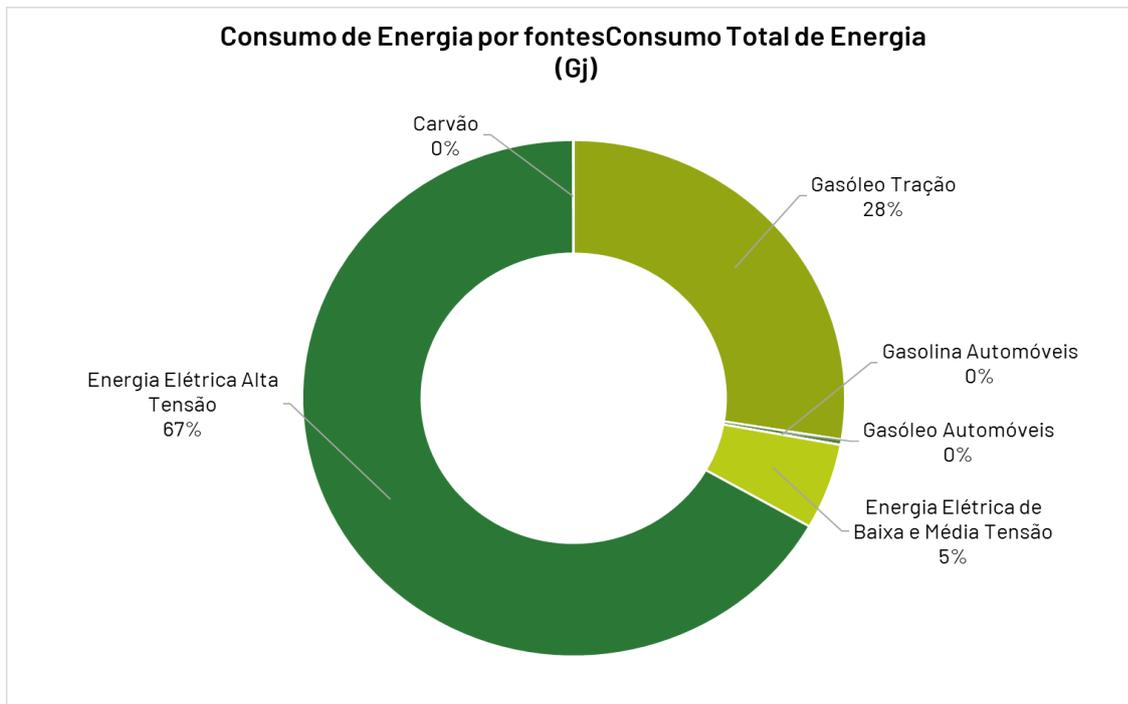


Gráfico 4 - Distribuição do consumo de energia, reduzido à mesma unidade, para comparação (Gj).

No período de relato manteve-se a política de redução dos consumos de recursos naturais não renováveis e de energia, assim como a redução de emissões atmosféricas poluidoras.

Nas obras efetuadas continuaram a ser implementadas medidas para aumentar a eficiência energética dos edifícios, tais como isolamento térmico, isolamento acústico ou lâmpadas LED. A existência da obrigação do teletrabalho, sempre que possível, durante a Pandemia, contribuiu igualmente para uma diminuição da fatura de energia elétrica das instalações.

Ainda assim, devido ao aumento do número de edifícios, decorrente da integração da atividade de manutenção, verificou-se um acréscimo de 6% no consumo de energia de baixa e média tensão.

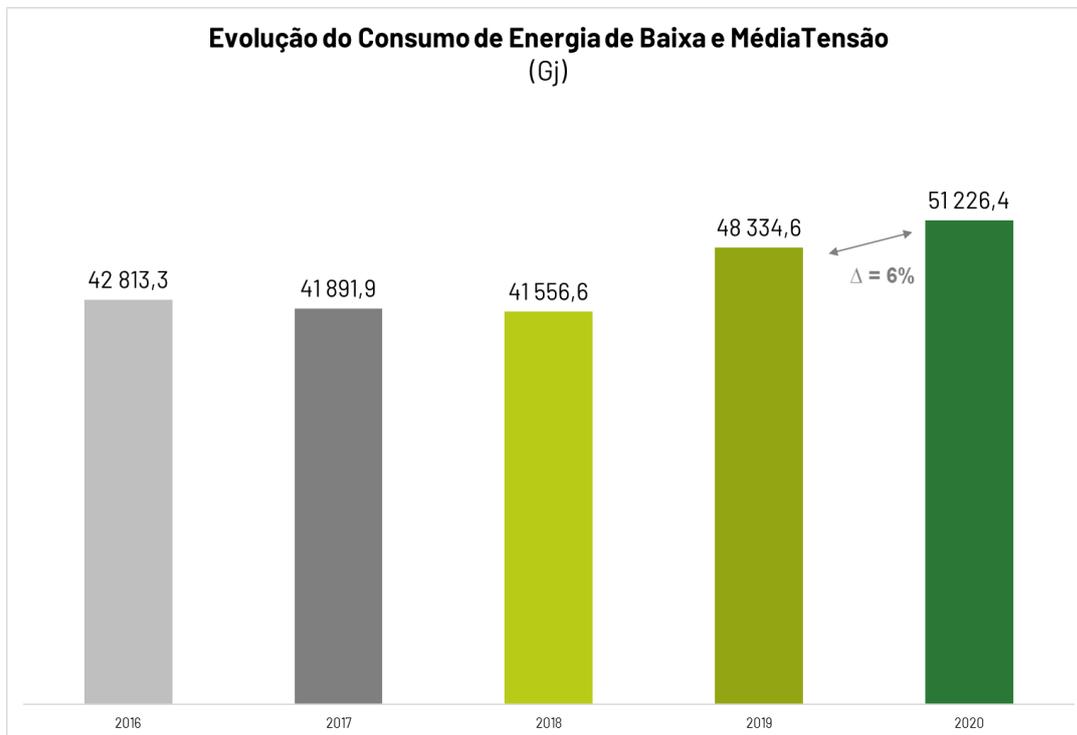
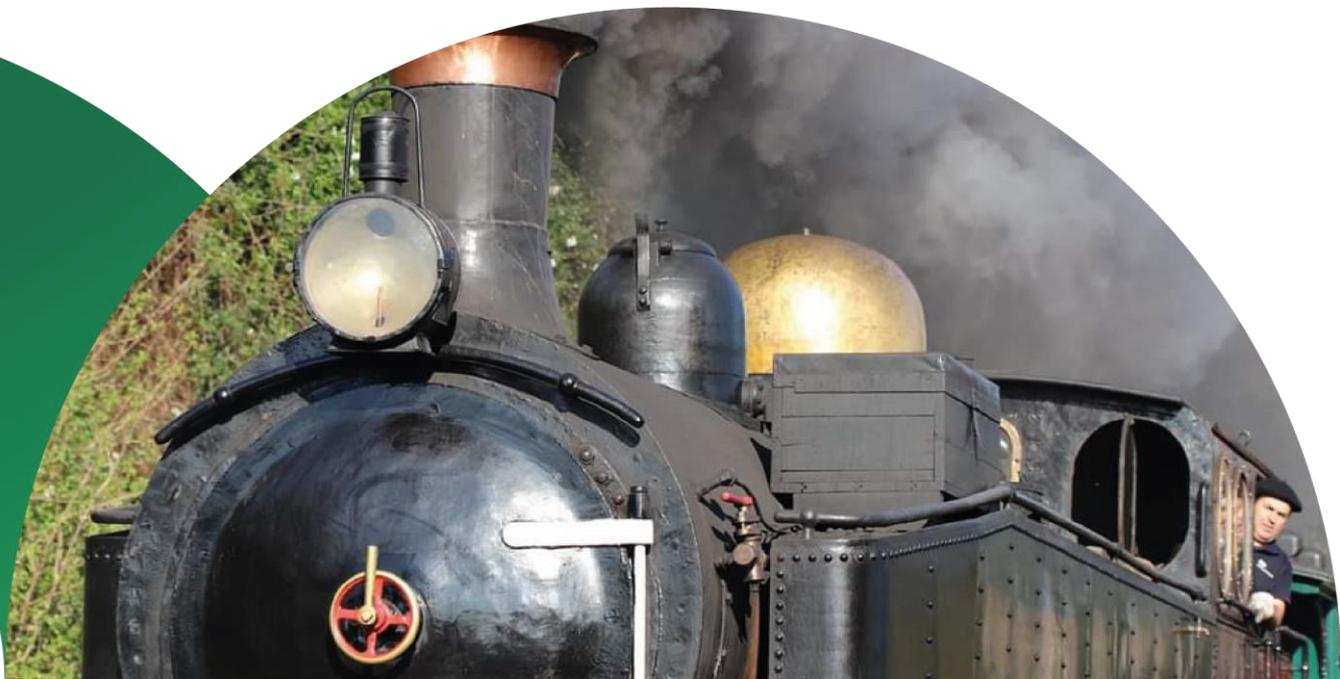


Gráfico 5 – Evolução do consumo de energia elétrica de baixa e média tensão nas instalações.

A redução da oferta de comboios devido à pandemia, originou uma redução do consumo de energia elétrica para tração em 15%, comparativamente ao ano anterior.



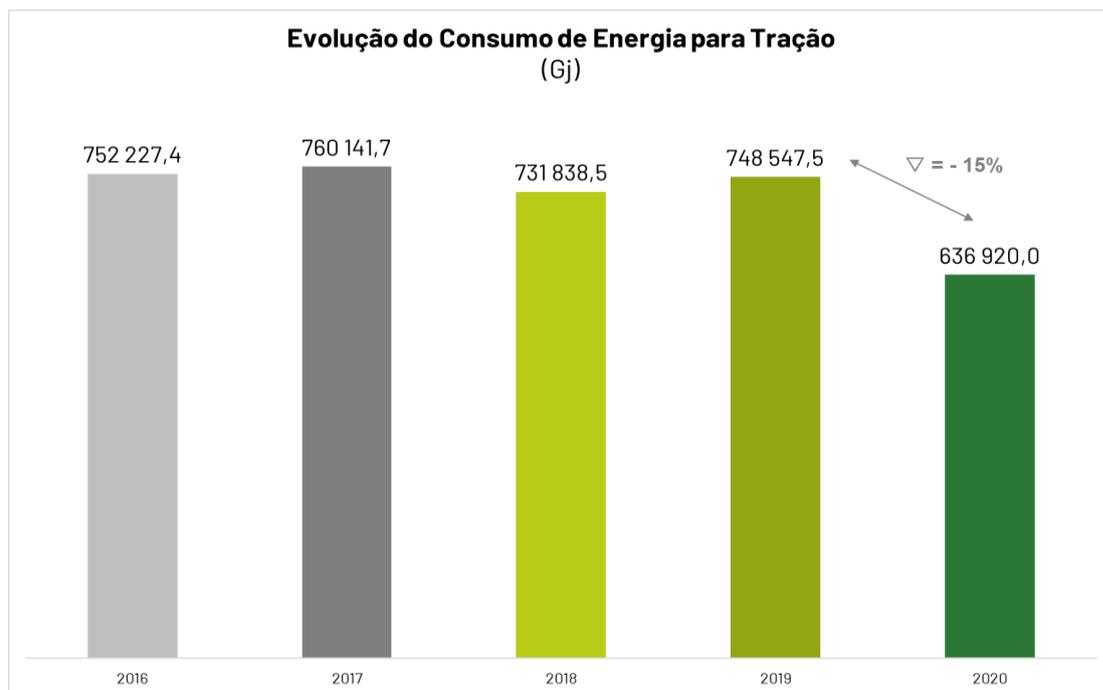


Gráfico 6 - Evolução do consumo de energia elétrica de alta tensão para tração dos comboios.

De igual forma, devido à redução de oferta por impacto da pandemia, o consumo de gasóleo para tração diminuiu 10,8% comparativamente ao ano anterior.

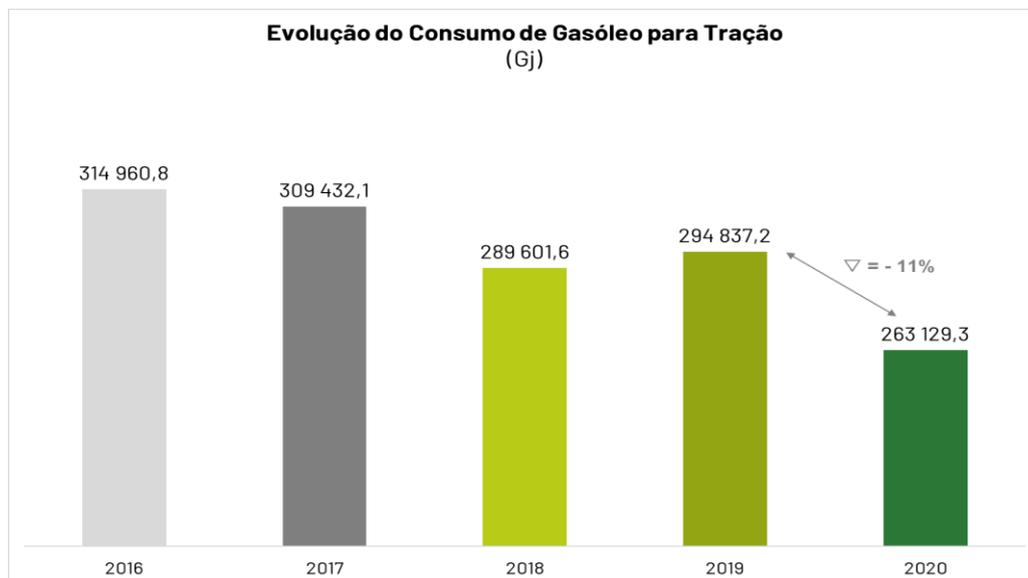


Gráfico 7 - Evolução do consumo de gasóleo para tração dos comboios.

Decorrente do aumento do parque automóvel, em consequência da integração da atividade da atividade de manutenção de material circulante, registou-se um aumento de consumo de gasóleo rodoviário. Os consumos de gasolina apresentaram, por sua vez, uma redução relativamente ao ano anterior, justificada pela diminuição das deslocações durante a pandemia.

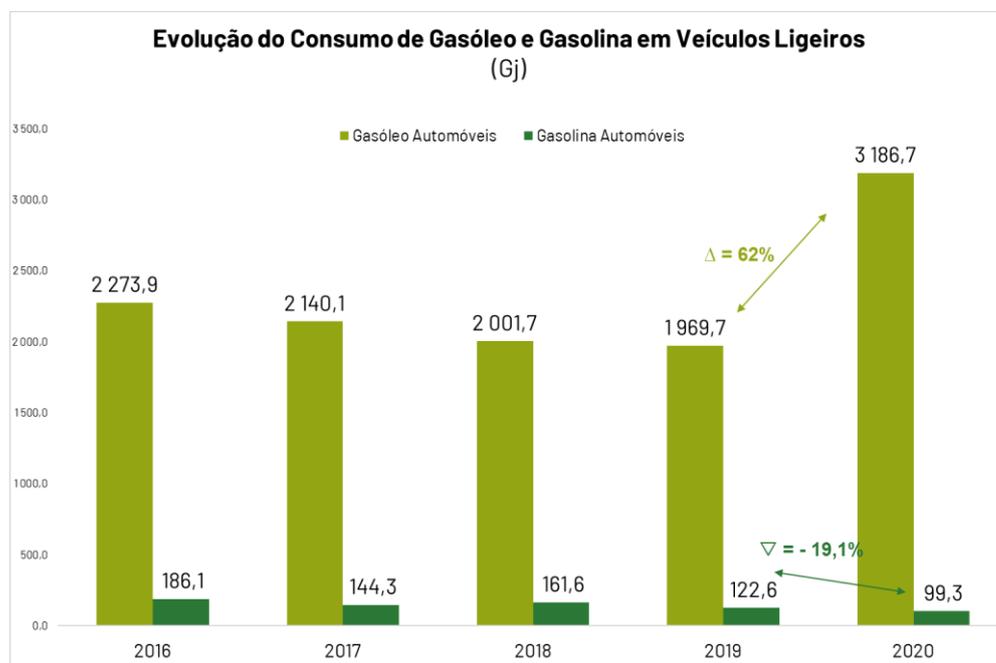


Gráfico 8 -- Evolução do consumo de gasóleo e gasolina na frota rodoviária.

Depois de vários anos sem consumo de carvão, os comboios a vapor regressaram, apesar da Pandemia. Assim, neste ano atípico, ainda foi possível a circulação de alguns comboios históricos a vapor, produtos com muito sucesso no segmento lazer.

Consumo Comboios a Vapor	Unidades	2009	2010	2011	⚡	2020
Consumo de Carvão	Gj	1 196	1 456	1 014	⚡	260
Comboios/Km a vapor	CKs	1 387	1 606	804	⚡	192
Consumo Carvão/Ck	Ton/Ck	0,033	0,035	0,049	⚡	0,052

Em termos globais, dado que o volume de energia consumido é determinado, essencialmente, pela circulação dos comboios a diesel e elétricos, a redução da produção motivada pela Pandemia acabou por originar um decréscimo de cerca de 13% de consumo de energia.

Consumo Total de Energia	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2019 (%)
Gasóleo Tração	Gj	314 961	309 432	289 602	294 837	263 129	-31 708	-10,8%
Gasóleo Automóveis	Gj	2 274	2 140	2 002	1 970	3 187	1 217	61,8%
Gasolina Automóveis	Gj	186	144	162	123	99	-23	-19,1%
Energia Elétrica de Baixa e Média Tensão	Gj	42 813	41 892	41 557	48 335	51 226	2 892	6,0%
Energia Elétrica Alta Tensão	Gj	752 227	760 142	731 839	748 547	636 920	-111 627	-14,9%
Carvão	Gj	0	0	0	0	260	260	100,0%
<b>Total de Energia Consumida</b>	<b>Gj</b>	<b>1 112 461,5</b>	<b>1 113 750,1</b>	<b>1 065 160,1</b>	<b>1 093 811,5</b>	<b>954 821,7</b>	<b>-138 989,8</b>	<b>-12,7%</b>

**Cálculos:**

10<sup>3</sup> l gasóleo = 36,4 Gj

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

1 kWh Eletricidade = 0,0036 Gj

1 Ton carvão = 26 Gj



## Intensidade dos Consumos

Indicadores GRI: 302-3

Os consumos por Ck (comboios-quilómetro) mantiveram-se estáveis e, como habitualmente, bastante reduzidos, o que demonstra a enorme eficiência energética do transporte ferroviário.

Apesar de os consumos por Pk (passageiros-quilómetro) terem aumentado percentualmente devido à menor ocupação média dos comboios, continuam a ser tão reduzidos que se pode concluir o mesmo que em relação ao consumo específico por Ck.

Consumo Total e Específico de Energia	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2019 (%)
Gasóleo Tração	Gj	314 961	309 432	289 602	294 837	263 129	-31 708	-10,8%
Cks em tração a Diesel (10 <sup>3</sup> CK)	10 <sup>3</sup> Ck	4 954	4 835	4 519	4 693	4 298	-395	-8,4%
<b>Consumo / Ck Diesel</b>	<b>Gj</b>	<b>0,064</b>	<b>0,064</b>	<b>0,064</b>	<b>0,063</b>	<b>0,061</b>	<b>-0,002</b>	<b>-2,5%</b>
Energia Elétrica Alta Tensão	Gj	752 227	760 142	731 839	748 547	636 920	-111 627	-14,9%
Cks em tração Elétrica (10 <sup>3</sup> CK)	10 <sup>3</sup> Ck	24 174	24 294	24 012	24 400	21 364	-3 036	-12,4%
<b>Consumo / Ck tração Elétrica</b>	<b>Gj</b>	<b>0,031</b>	<b>0,031</b>	<b>0,030</b>	<b>0,031</b>	<b>0,030</b>	<b>-0,001</b>	<b>-2,8%</b>

Consumo Total e Específico de Energia	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2019 (%)
Consumo de Energia	Gj	1 067 188	1 069 574	1 021 440	1 043 385	900 049	-143 335	-13,7%
PK Totais	10 <sup>3</sup> Pk	3 802 762	4 032 713	4 104 131	4 436 079	2 200 817	-86 013	-44,1%
<b>Consumo / Pk</b>	<b>Gj</b>	<b>0,00028</b>	<b>0,00027</b>	<b>0,00025</b>	<b>0,00024</b>	<b>0,00041</b>	<b>0,00017</b>	<b>73,9%</b>



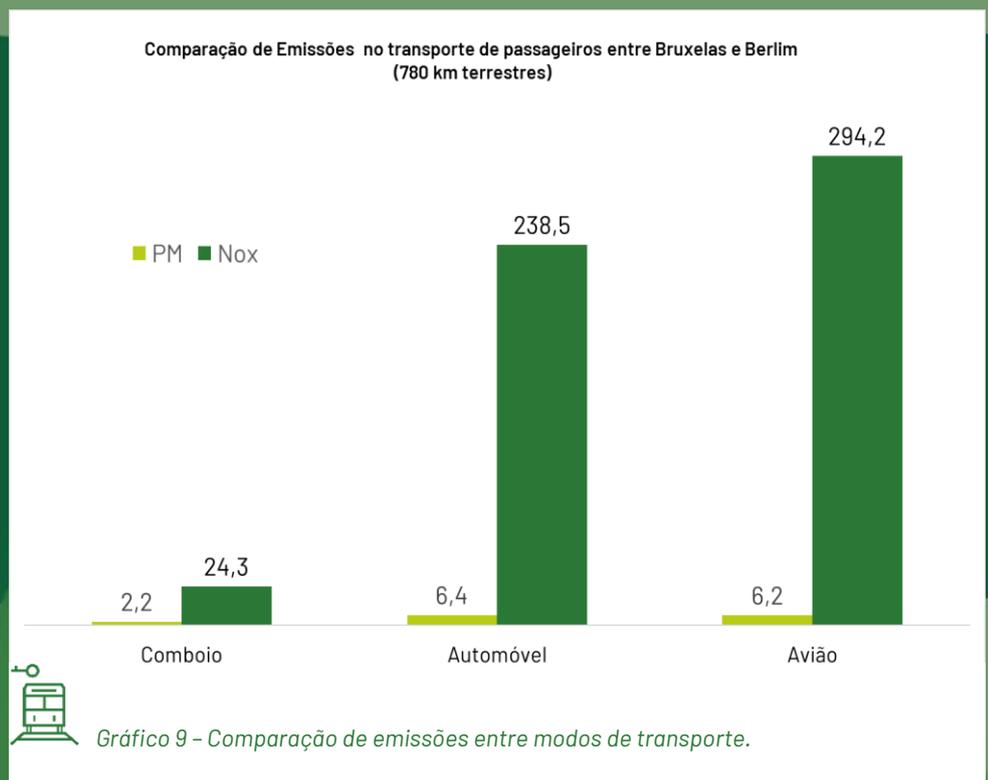
# Emissões



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

O transporte ferroviário é o mais eficiente sob o ponto de vista ambiental, reconhecendo a CP a sua responsabilidade para com a sociedade no sentido de minimizar o impacto das suas operações. Sempre que a infraestrutura o permite, e em função do material circulante disponível, a CP recorre preferencialmente a comboios movidos por tração elétrica.

No gráfico seguinte são comparadas as emissões de NOx e de partículas com o transporte de passageiros no troço de 780 km terrestres entre Bruxelas e Berlim, utilizando valores médios para a capacidade dos comboios, para a dimensão do automóvel (*diesel Euro IV*) e o avião típico para ligações europeias, também com uma ocupação média (Fonte: [www.ecopassenger.org](http://www.ecopassenger.org)).



No final de 2018 foi lançado um concurso para aquisição de material circulante bi-modo, ou seja, com tração *diesel* e elétrica, o que permitirá eliminar as circulações com tração *diesel* sob catenária em

linhas parcialmente eletrificadas. A assinatura ocorreu em outubro de 2020, após visto do Tribunal de Contas.

Em termos de consumo de energias de origem fóssil, a grande contribuição para as emissões advém obviamente da energia consumida com a tração dos comboios. A que é consumida pelos veículos de apoio constitui menos de 1%. Também no que se refere à energia elétrica, os consumos para tração constituem a maior parcela dos consumos globais.

## Scope 1

Indicadores GRI: 305-1



As emissões decorrentes do consumo de combustíveis fósseis reduziram-se relativamente ao ano anterior em consonância com o respetivo consumo.

Energia	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2019 (%)
Gasóleo Tração	Gj	314 961	309 432	289 602	294 837	263 129	-31 708	-10,8%
Emissão CO <sub>2</sub> (ton)	Ton	23 339	22 929	21 459	21 847	19 498	-2 350	-10,8%
Gasóleo Automóveis	Gj	2 274	2 140	2 002	1 970	3 187	1 217	61,8%
Emissão CO <sub>2</sub> (ton)	Ton	168	159	148	146	236	90	61,8%
Gasolina Automóveis	Gj	186	144	162	123	99	-23	-19,1%
Emissão CO <sub>2</sub> (ton)	Ton	13	10	11	8	7	-2	-19,1%
<b>Emissão total CO<sub>2</sub> (ton)</b>	<b>Ton</b>	<b>23 520,0</b>	<b>23 097,5</b>	<b>21 619,0</b>	<b>22 001,9</b>	<b>19 740,9</b>	<b>-2 261,0</b>	<b>-10%</b>

### Cálculos:

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

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

## Scope 2

Indicadores GRI: 305-2



Em 2020, por via da redução da oferta, com conseqüente menor consumo de energia de alta tensão, atingiu-se uma redução de emissões na ordem dos 20,8% face ao ano anterior.

No que se refere à energia elétrica para tração, em 2020, a CP foi abastecida pela ENDESA nos quatro primeiros meses do ano e pela IBERDROLA nos restantes. Além dos contratos diretos, 12,3% da energia para tração foi faturada pela IP, a qual recorreu à ENDESA.

Em termos de energia de baixa e média tensão, a maioria dos contratos são de titularidade da CP, tendo recorrido à IBERDROLA. Para os contratos de titularidade da IP, o fornecedor foi a ENDESA.

Os cálculos das emissões tiveram em conta a informação disponibilizada pelos fornecedores sobre a respetiva rotulagem.

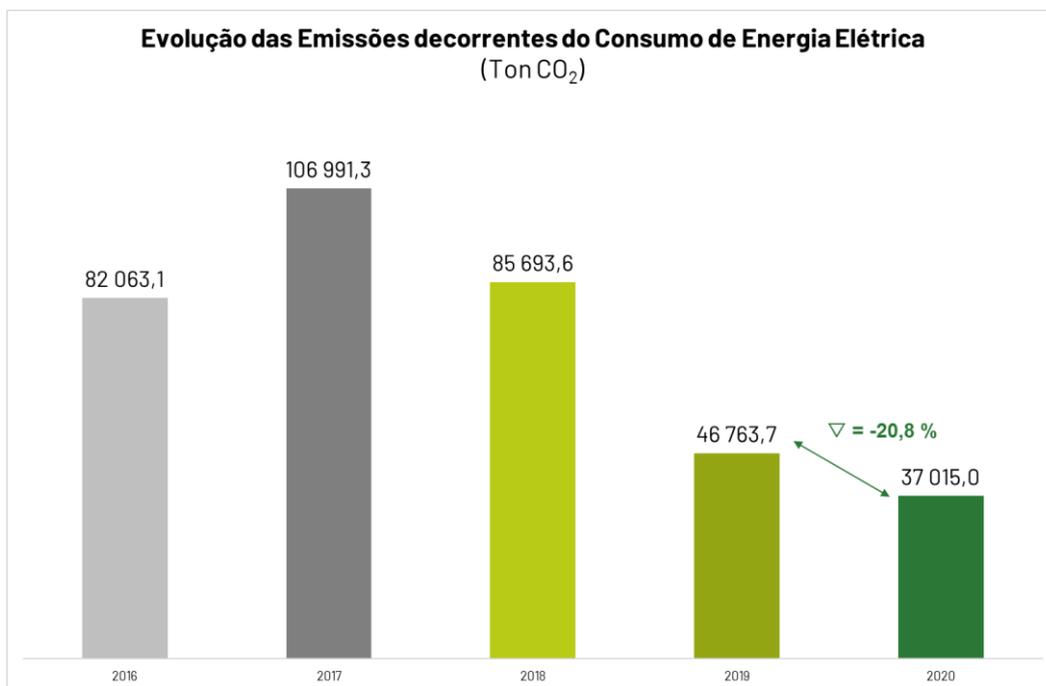


Gráfico 10 – Evolução das emissões decorrentes do consumo de energia elétrica.

**Cálculos:**

**Rotulagem ENDESA 2020**

1º T - g/kwh 211,26

2º T - g/kwh 172,91

3º T - g/kwh 146,15

4º T - g/kwh 146,15

**Rotulagem Iberdrola 2020**

Todo o Ano - g/kwh 194,1

## Electricity Mix

Em 2020, aproveitando a liberalização do mercado de energia, observou-se alguma diversidade de fornecedores de eletricidade, pelo que a rotulagem final anual teve de ser ponderada pelos consumos trimestrais em cada operador.

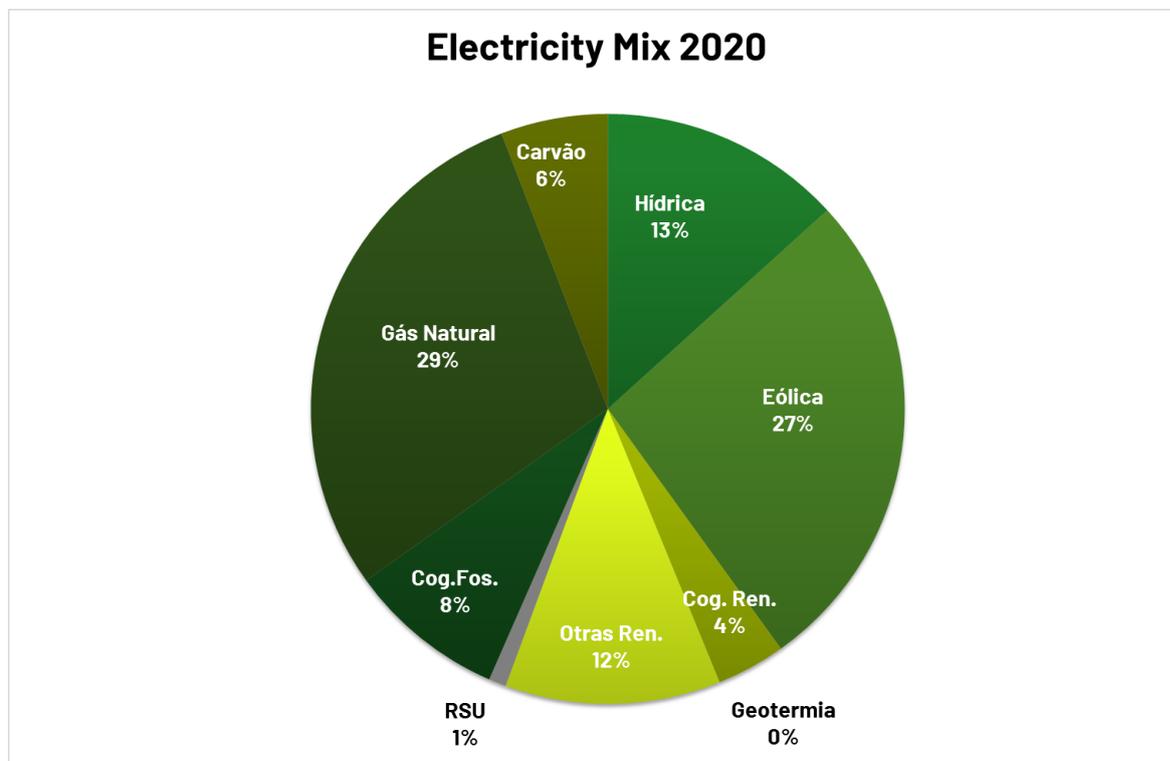


Gráfico 11 - Rotulagem da energia consumida em 2021.

As energias renováveis constituíram assim 56% do consumo total.



## Scope 3

Indicadores GRI: 305-3



Num ano de confinamento as emissões decorrentes das viagens profissionais de avião foram quase inexistentes, tendo-se reduzido as emissões em 90,5% face ao ano anterior:

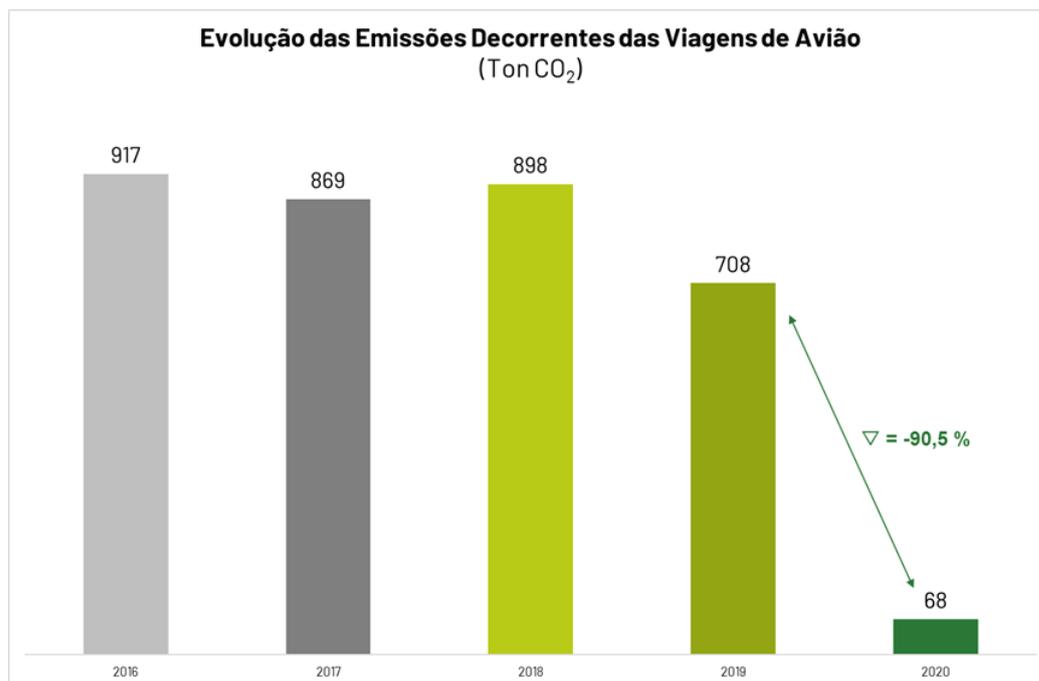


Gráfico 12 – Evolução das emissões do Scope 3.

### Cálculos:

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

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

## Pegada de Carbono



Indicadores GRI: 305-5

Tendo em conta os valores analisados nos pontos anteriores, a pegada de carbono da CP diminuiu 18% em 2020, relativamente ao ano anterior.

Pegada de Carbono	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-19	Δ 2020-19 (%)
(Scope 1)	TCO <sub>2</sub> e	23 520	23 098	21 619	22 002	19 741	-2 261	-10,3%
(Scope 2)	TCO <sub>2</sub> e	82 063	106 991	85 694	46 764	37 015	-9 749	-20,8%
(Scope 3)	TCO <sub>2</sub> e	917	869	898	708	68	-641	-90,5%
<b>Total</b>	<b>TCO<sub>2</sub>e</b>	<b>106 500,1</b>	<b>130 957,5</b>	<b>108 210,3</b>	<b>69 474,1</b>	<b>56 823,5</b>	<b>-12 650,6</b>	<b>-18%</b>

## Intensidade de Emissões de Gases com Efeitos de Estufa

Indicadores GRI: 305-4

Dada a redução da procura ter sido superior à redução da oferta, as emissões específicas por passageiro/Km aumentaram relativamente ao ano anterior, embora se mantenham muito inferiores às de qualquer outro modo de transporte motorizado.

As emissões por comboio/km acompanharam a evolução da oferta, beneficiando ainda da melhoria das fontes de energia dos fornecedores de energia elétrica, como se verificou nos indicadores anteriores.

Emissões de CO <sub>2</sub>	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-19	Δ 2020-19 (%)
Total Ano	TCO <sub>2</sub> e	106 500,1	130 957,5	108 210,3	69 474,1	56 823,5	-12 650,6	-18,2%
Emissões por Pk	gCO <sub>2</sub> e	28,0	32,5	26,4	15,7	25,8	10,2	64,9%
Emissões por Ck	gCO <sub>2</sub> e	3 656,3	4 495,8	3 792,7	2 388,0	2 214,3	-173,7	-7,3%

## Emissões de Substâncias Destruidoras da Camada de Ozono



Indicadores GRI: 305-6

O ozono (O<sub>3</sub>) que existe na atmosfera localiza-se essencialmente na estratosfera, entre 10 a 50 Km acima da superfície terrestre, constituindo o que se convencionou chamar a "Camada de Ozono".

A proteção da Camada de Ozono é fundamental para assegurar a vida na Terra, uma vez que o ozono estratosférico tem a capacidade de absorver grande parte da radiação ultravioleta B (UV-B), radiação solar que pode provocar efeitos nocivos (ou até mesmo letais) nos seres vivos, ameaçando assim a saúde humana e o ambiente.

Os gases fluorados com efeito de estufa são substâncias com um grande potencial de aquecimento global, muito superior ao do dióxido de carbono. Estes gases são assim parte do compromisso de redução de emissões assumido pela Comunidade Europeia, em 1997, no âmbito do Protocolo de Quioto.

Na CP, estas emissões provêm essencialmente dos equipamentos de ar condicionado. As decorrentes dos ares condicionados instalados nos edifícios não se consideram relevantes, sendo apenas de destacar os que estão instalados no material circulante.

Como existiu menor utilização do material circulante, por via da variação da oferta durante a pandemia, foram consumidos menores quantidades de gases fluorados, sendo assim as emissões mais reduzidas.

De referir que no caso do R417a, passaram a ser considerados os consumos relativos à série 5600. Estes não haviam sido considerados em anos anteriores, na medida em que o carregamento era realizado pelo SIMEF.

<b>Emissões (de equipamentos móveis de refrigeração, de ar condicionado e de calor)</b>	<b>Unidade</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Δ 2020-2019</b>	<b>Δ 2020-2019 (%)</b>
R134a(CH2FCF3)	TCO <sub>2</sub> e	3 628	3 127	4 018	3 417	2 688	-729	-21,3%
R-407c	TCO <sub>2</sub> e	937	2 193	1 206	1 393	1 086	-307	-22,0%
R417 a	TCO <sub>2</sub> e	0	0	0	0	160	160	0,0%
R-422d	TCO <sub>2</sub> e	2 129	2 129	1 528	1 676	1 209	-467	-27,8%

### Cálculos:

Para o cálculo das emissões foi utilizada a tabela da APA-Lista de gases fluorados (GWP).

<https://formularios.apambiente.pt/conversor/>

## Outras Emissões

Indicadores GRI: 305-7



A associação entre a poluição do ar exterior e o impacto na saúde de pessoas com doenças respiratórias e cardiovasculares foi demonstrada por estudos epidemiológicos. Os poluentes atmosféricos, como o ozono (O<sub>3</sub>) e matéria particulada (PM), causam riscos para a saúde, existindo uma relação entre a exposição a longo prazo a estes poluentes com a mortalidade por doenças respiratórias e cancro cardiopulmonar e pulmonar. Os principais poluentes primários são os seguintes: partículas suspensas no ar com diâmetros aerodinâmicos inferiores a 2.5 µm (PM2.5) e a 10µm (PM10), amoníaco (NH<sub>3</sub>), dióxido de azoto (NO<sub>2</sub>), dióxido de enxofre (SO<sub>2</sub>), dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) e metano (CH<sub>4</sub>).

A categoria de partículas muito específica, chamada PM2.5, também conhecida como Partículas Finas, que medem menos de 2.5 microns (20 vezes menos que um cabelo fino) são particularmente perigosas porque o seu tamanho reduzido lhes permite penetrar profundamente no trato respiratório. Estas contribuem significativamente para a asma e outros problemas respiratórios, incluindo doença pulmonar obstrutiva crónica, e potencialmente, cancro do pulmão, mesmo para não fumadores que tenham sido expostos a estas partículas.

Assim, é extremamente importante a redução da tração a *diesel* nos comboios, uma vez que são os únicos responsáveis por este tipo de emissões. No ano de relato, dada a redução da produção de comboios a *diesel*, também se reduziram estas emissões.

Tipo de Emissões	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2019 (%)
CH4	kg	1295	1273	1191	1212	1081	-131	-10,8%
N2O	kg	174	171	160	163	145	-17	-10,8%
SO2	kg	145	142	133	136	121	-15	-10,8%
NOx	ton	294	288	270	276	250	-26	-9,5%
CO	ton	78	77	72	73	65	-8	-10,8%
PM10	ton	8	8	8	8	7	-1	-7,7%
PM2,5	ton	8	7	7	7	7	-1	-7,4%
Resíduos Radioativos (RRAA)	kg	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

### Cálculos:

Para o cálculo das emissões foram utilizadas as tabelas EMEP/EEA Emission Inventory Guidebook 2013 - 1.A.3.c Railways (tables 3-2, 3-3, 3-4)

# Materiais



---

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

---

Indicadores GRI: 305-1

---

A CP continua a promover a implementação de medidas no sentido da poupança de materiais.

Ao nível da manutenção do material circulante o consumo dos materiais depende da quantidade e tipologia de reparações efetuadas, pelo que a sua utilização não é diretamente comparável ao longo dos anos. No entanto, sempre que possível, substituem-se os materiais por outros menos poluentes, menos consumidores de energia ou mais duradouros.

Em termos de ações ao nível dos serviços administrativos, salientam-se as seguintes:

- Inserção da informação financeira e de gestão, que anteriormente era enviada em papel às Tutelas, nas seguintes plataformas electrónicas governamentais: SIRIEF, Tribunal de Contas, CMVM, DGO e SOR;
- Utilização de um sistema de gestão documental electrónica dentro do sistema SAP - denominado SAP-DMS;
- Adoção de assinaturas digitais, previligiando as comunicações por correio eletrónico, em detrimento da transmissão em papel;
- Utilização da plataforma electrónica de contratação para procedimentos públicos de aquisição;
- Implementação da E-requisição, que consiste em receber eletronicamente requisições de títulos de transporte dos Organismos do Estado;
- Centralização de impressoras, optando por equipamentos com possibilidade de predefinição de impressão em frente e verso e a preto e branco, com desaparecimento quase completo das impressoras individuais;
- Venda de títulos de transporte pela internet - opção bastante apreciada pelos clientes numa situação de pandemia, como a vivida em 2020;
- Desmaterialização de títulos de transporte suburbano com implementação de suportes recarregáveis (tanto para bilhetes como para passes);
- Forte aposta nos meios digitais, principalmente em campanhas de comunicação por meio das redes sociais e de *mailings* para os clientes registados.

## Papel



As medidas que têm vindo a ser tomadas no sentido da redução do consumo e a restrição da atividade da empresa refletiram-se favoravelmente no consumo de papel, que teve uma redução de 21% face ao ano anterior.

Consumo de papel	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2019 (%)
Bilhetes	Ton.	71,2	62,0	54,5	61,7	51,5	-10,2	-16,6%
Fotocópias	Ton.	17,9	18,3	17,6	19,8	13,6	-6,2	-31,3%
Campanhas de Comunicação	Ton.	3,8	3,6	3,2	3,5	2,4	-1,1	-32,4%
<b>Total Consumo de Papel</b>	<b>Ton.</b>	<b>92,78</b>	<b>83,88</b>	<b>75,30</b>	<b>85,02</b>	<b>67,47</b>	<b>-17,56</b>	<b>-21%</b>

## Material de Escritório



Os materiais relevantes neste aspeto são os consumíveis, *tonners* e tinteiros para impressoras e fotocopiadoras. A centralização e partilha de impressoras por vários Órgãos da empresa e o recurso ao teletrabalho levaram a uma grande redução de consumos, tendo-se registado um decréscimo de perto de 90%.

Consumo de Materiais	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2019 (%)
Toners e Tinteiros	Unidades	1731	1319	1097	1754	180	-1574	-89,7%

## Manutenção do Material Circulante



Ao nível da manutenção do material circulante destacam-se no quadro seguinte alguns dos principais consumos de materiais. Conforme referido anteriormente, o consumo destes materiais depende da quantidade e tipologia de reparações efetuadas ao material circulante, pelo que a sua utilização não é diretamente comparável ao longo dos anos.

Consumo de Materiais no Material Circulante	Unidade	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020-2019	Δ 2020-2019 (%)
Lâmpadas fluorescentes no material circulante	Unid.	11 182,0	10 991,0	16 100,0	12 329,0	14 909,0	2 580,0	20,9%
Acumuladores de chumbo	ton	15,6	9,0	9,1	17,3	12,0	-5,3	-30,6%
Óleos de motores, transmissões e lubrificação	ton	82,9	95,7	79,2	106,9	86,7	-20,2	-18,9%
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados	ton	15,6	3,7	5,3	2,0	3,6	1,6	80,0%
Cepos e calços de freio sem amianto	ton	50,3	57,8	71,4	75,4	52,0	-23,4	-31,0%

# Resíduos



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A CP enquanto empresa que transporta milhões de passageiros por ano, gera consequentemente diferentes tipos de resíduos.

Para minimizar o desperdício, além de fomentar a redução de consumos de materiais, a CP desenvolveu ao longo dos últimos anos uma cultura de reciclagem e aproveitamento dos resíduos.

Com a incorporação da manutenção na sua atividade, aumentou consideravelmente a produção de resíduos, os quais eram, no passado, contabilizados pela EMEF.

A recolha seletiva está implementada na maioria dos postos de trabalho, com total adesão por parte dos Colaboradores da CP e das empresas de limpeza. No condomínio do Rossio existe uma sala de trituração e empacotamento de resíduos de papel, que trata várias toneladas de papel por ano.

O sistema global de gestão de resíduos encaminha-os para operadores licenciados ou para Câmaras Municipais. Durante 2020 mantiveram-se as parcerias com várias Câmaras Municipais para a recolha e encaminhamento de resíduos de papel / cartão, embalagens e vidros. No Entroncamento existe uma zona de contenção para possibilitar a concentração de resíduos até ao seu devido encaminhamento.

Todos os resíduos produzidos pela operação da CP são assim recolhidos, de modo a garantir o seu encaminhamento para um destino ambientalmente adequado visando, sempre que possível, a sua valorização e o seu acondicionamento temporário em condições ambientais apropriadas, ou seja, prevenindo a poluição. Os operadores de gestão de resíduos que trabalham com a CP estão licenciados para o tipo de atividade que exercem.

Na limpeza do material circulante, são apenas utilizados produtos homologados pela CP, com base na análise das suas fichas técnicas e dos requisitos legais aplicáveis. Os produtos de limpeza utilizados pelos prestadores de serviço são controlados e identificados nas auditorias aos contratos de limpeza. As fichas e as regras aplicáveis ao manuseamento de produtos de limpeza perigosos são identificadas e afixadas junto dos locais de operação.

As operações de abastecimento e lavagem do material circulante são executadas em locais apropriados. A CP tem investido numa correta impermeabilização dos solos e em sistemas de recolha e tratamento dos contaminantes, garantindo o seu correto encaminhamento.

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

## Indicadores da Produção de Resíduos

Indicadores GRI: 306-1 | 306-2 | 306-3



Designação do Resíduo	Código LER	Quantidade Produzida (Ton)				
		2016	2017	2018	2019	2020
Outros ácidos	60106					0,108
Resíduos de tintas e vernizes, contendo solventes orgânicos ou outras substâncias perigosas	80111					0,663
Resíduos de colas e vedantes, contendo solventes orgânicos ou outras substâncias perigosas	80409					0,126
Cinzas volantes da combustão de carvão	100102					2,173
Aparas e limalhas de metais ferrosos	120101					115,380
Resíduos de materiais de granalhagem, não abrangidos em 12 01 16	120117					0,015
Outros óleos de motores, transmissões e lubrificação	130208					55,451
Lamas provenientes dos separadores óleo/água	130502				2,700	77,050
Água com óleo proveniente dos separadores óleo/água	130507			33,500	108,560	219,867
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água	130508	106,520	76,400	28,920		140,080
Resíduos sem outras especificações	130899					0,705
Clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC	140601					0,343
Outros solventes e misturas de solventes	140603					0,386
Embalagens de papel e cartão	150101					2,978
Embalagens de plástico	150102	9,020	5,440			0,317
Embalagens de metal	150104					14,533
Misturas de embalagens	150106	47,127	32,138	36,744	43,501	
Embalagens de vidro	150107	7,468	6,298	6,028	9,998	
Embalagens contendo ou contaminadas por resíduos de substâncias perigosas	150110					20,798

Designação do Resíduo	Código LER	Quantidade Produzida (Ton)				
		2016	2017	2018	2019	2020
Absorventes, materiais filtrantes (incluindo filtros de óleo sem outras especificações), panos de limpeza e vestuário de proteção, contaminados por substâncias perigosas	150202					31,285
Absorventes, materiais filtrantes, panos de limpeza e vestuário de proteção não abrangidos em 15 02 02	150203					14,107
Filtros de óleo	160107					3,741
Pastilhas de travões não abrangidas em 16 01 11	160112					26,687
Metais ferrosos (resíduos do desmantelamento de veículos em fim de vida)	160117		2 296,360	1 182,400		554,087
Metais não ferrosos	160118					5,713
Plástico	160119					3,060
Vidro	160120					50,182
Componentes perigosos não abrangidos em 16 01 07 a 16 01 11, 16 01 13 e 16 01 14	160121					18,527
Resíduos sem outras especificações	160199					23,398
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos, HCFC, HFC	160211	0,342		0,096	1,280	
Equipamento fora de uso não abrangido em 160209 a 160213	160214			4,760	0,060	0,115
Componentes retirados de equipamentos fora de uso não abrangidos em 16 02 15	160216	0,230	0,288		0,100	7,372
Resíduos inorgânicos contendo substâncias perigosas	160303			0,740		0,426
Gases em recipientes sob pressão, não abrangidos em 16 05 04	160505					0,944
Acumuladores de chumbo	160601					10,075
Acumuladores de níquel-cádmio	160602					0,834
Misturas de betão, tijolos, ladrilhos, telhas e materiais cerâmicos, não abrangidas em 17 01 06	170107					6,980
Papel e cartão	190901				1,920	
Resíduos sólidos de gradagens e filtração primária	191201					5,420
Papel/Cartão	200101	102,317	62,966	69,765	86,227	19,641
Têxteis	200111					12,797
Lâmpadas fluorescentes e outros resíduos contendo mercúrio	200121					3,128
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos	200123					0,023
Pilhas e acumuladores abrangidos em 16 06 01, 16 06 02 ou 16 06 03 e pilhas e acumuladores não triados contendo desses acumuladores ou pilhas	200133					0,026
Equipamento elétrico e eletrónico fora de uso, não abrangido em 20 01 21 ou 20 01 23, contendo componentes perigosos	200135					0,979
Equipamento elétrico e eletrónico fora de uso não abrangido em 20 01 21, 20 01 23 ou 20 01 35	200136	1,200	1,621	4,460	1,380	6,695
Madeira contendo substâncias perigosas	200137					9,320
Madeira não abrangida em 20 01 37	200138		40,680	10,880		42,898
Plásticos	200139					11,505
Metais ferrosos	200140		93,260			
Outras frações, sem outras especificações	200199					45,462
Misturas de resíduos urbanos equiparados	200301					36,880
<b>Total Resíduos</b>		<b>274,224</b>	<b>2 615,451</b>	<b>1 378,293</b>	<b>255,726</b>	<b>1 603,274</b>

### Valorização de Resíduos

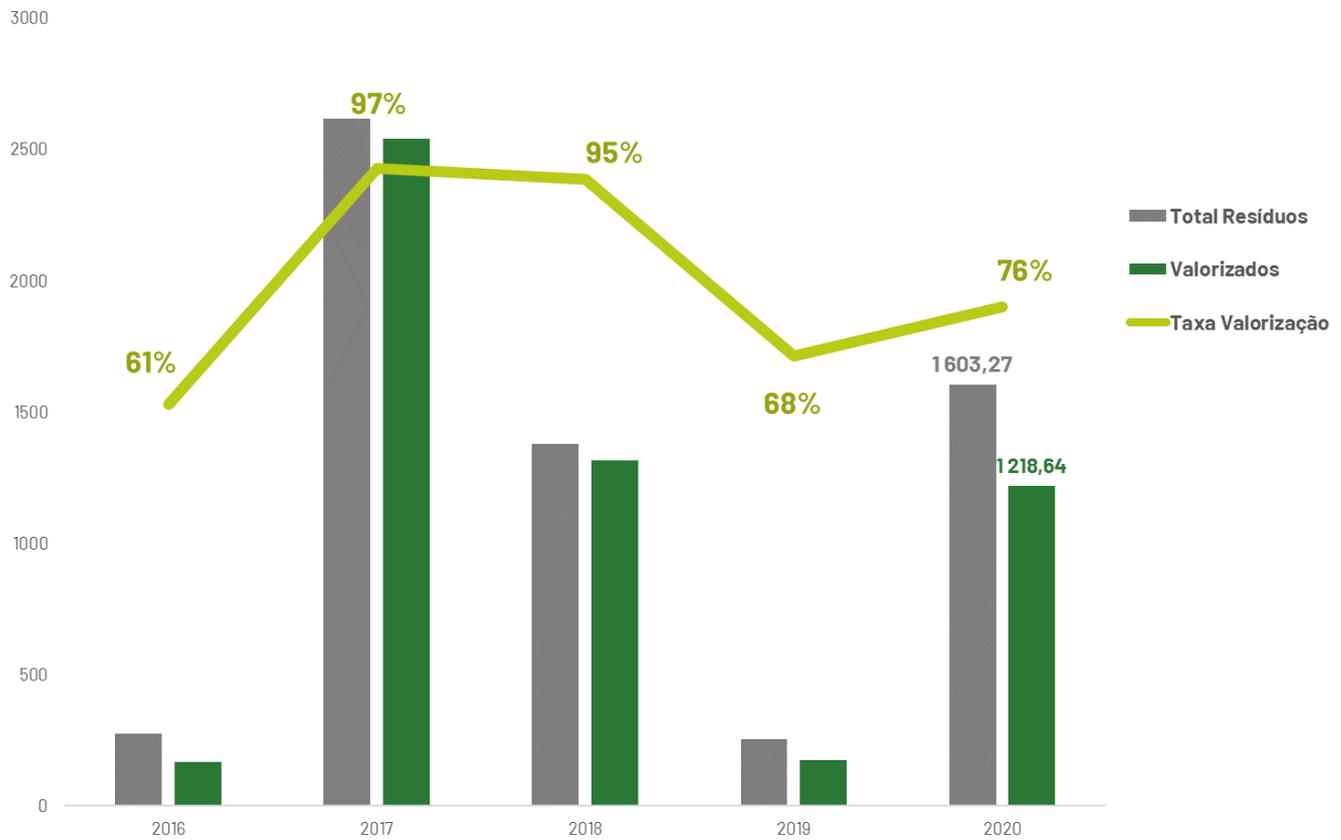


Gráfico 13 - Evolução da produção e valorização de resíduos.

Relatório de Sustentabilidade 2020

**COMBOIO  
INCLUSIVO**

**09**



# COMBOIO INCLUSIVO

Indicadores Sociais

Movel

# Emprego na Comunidade



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

Indicadores GRI: 102-8 | 404-3

A CP é uma organização inclusiva.

Promove a total igualdade de oportunidades, sem qualquer tipo de discriminação (género, raça ou outras), tanto no recrutamento como na evolução profissional ou na atribuição salarial, relativamente a cada função.

Atenta ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, permite uma dispensa justificada por quadrimestre e facilita o acesso dos filhos dos Colaboradores a colónias de férias no período de férias escolares.

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

Todos os Colaboradores recebem avaliação periódica de desempenho. A totalidade dos trabalhadores é coberta por Acordos Coletivos de Trabalho.

Com o objetivo de criar um ambiente participativo e de colaboração, a comunicação nos dois sentidos é importante, tanto para partilhar as conquistas da empresa com os Trabalhadores e estimular a cultura da organização como para os ouvir, nomeadamente no que respeita a propostas de melhoria, pelo que todos os Colaboradores são encorajados a levantar as questões ou preocupações que sintam.

Todos os Colaboradores estão cobertos por um seguro de saúde, com uma cobertura alargada e a empresa celebrou diversos acordos e protocolos com entidades que geram benefícios para os Trabalhadores (alguns abrangem também os familiares).

O plano de benefícios aos trabalhadores inclui ainda subsídios a filhos em idade pré-escolar e um Complemento do Subsídio de Doença que consiste no pagamento integral do salário referente aos três primeiros dias da baixa por doença e, nos restantes dias, na diferença entre a retribuição da segurança social e o ordenado base líquido que receberia se estivesse ao serviço.

Na área da segurança, higiene e saúde no trabalho, desenvolvem-se as atividades inerentes à proteção da saúde e prevenção dos riscos profissionais.

A CP dispõe de um Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas. Este regulamento estabelece que são prioritariamente submetidos a controlo da alcoolemia e de toxicologia os Colaboradores cujas funções tenham, direta ou indiretamente, maiores envolvimento na segurança da circulação e impliquem maiores riscos profissionais.

Cada novo Colaborador recebe um Manual de Acolhimento, um instrumento facilitador para a integração na organização, que visa fornecer informações sobre a atividade, normas, procedimentos e benefícios sociais.

O Código de Ética da CP incorpora o conjunto de valores fundamentais da Empresa e orientadores comportamentais dos seus Colaboradores, independentemente da natureza dos seus vínculos com a mesma. A Comissão de Ética tem por missão, entre outras, zelar pelo cumprimento e divulgação do Código de Ética, promover a consolidação do conhecimento e as boas práticas neste âmbito, esclarecer dúvidas sobre as matérias aí versadas e emitir pareceres sobre questões relacionadas com o

seu cumprimento. Cuida também do incremento da ética no modelo de governo da Empresa. Quaisquer comunicações dirigidas à Comissão de Ética, são exclusivamente efetuadas através de carta ou e-mail, devendo conter a identificação do seu autor. A Comissão de Ética garantirá o anonimato das comunicações que lhe sejam feitas desde que o mesmo lhe seja expressamente solicitado e o Conselho reconheça a pertinência do pedido para o bom esclarecimento da matéria em causa.

## As Nossas Pessoas



Indicadores GRI: 102-8 | 102-41 | 201-3 | 401-1 | 401-2 | 404-3 | 405-1 | 405-2

## A Dimensão da CP no Emprego Nacional

A CP representa um importante papel no emprego a nível nacional, uma componente fundamental no aspeto social da sustentabilidade.

No início de 2020, na sequência da fusão por incorporação da EMEF, transitaram para o quadro da CP os trabalhadores da sua antiga Participada. O efetivo total a cargo no final do ano de 2019 nas duas empresas era de 3.655 trabalhadores. No final de 2020 o efetivo total a cargo situou-se nos 3.736 trabalhadores.

### Evolução do Efetivo a Cargo

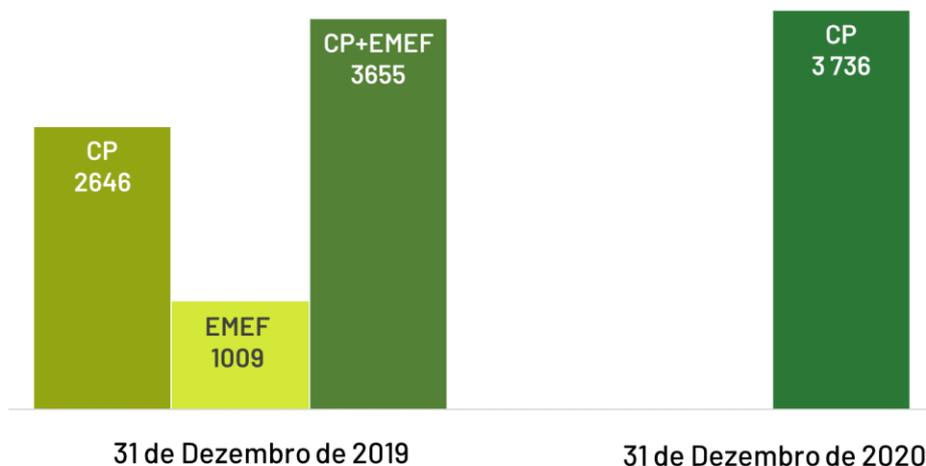


Gráfico 14 - Evolução do Efetivo a Cargo.

Efetivo final	2019			2020		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Vinculado	383	2286	2669	439	3305	3744
A Cargo	374	2272	2646	436	3300	3736
Ao Serviço	374	2271	2645	436	3291	3727

**Legenda:**

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

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

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

O efetivo médio cresceu 41% com a fusão e os recrutamentos realizados. Durante o ano registaram-se 173 entradas e 92 saídas, maioritariamente por reforma.

Efetivo Médio a Cargo	Feminino	Masculino	Total
2019	379	2 255	2 634
2020	433	3 277	3 710
$\Delta$	54	1 022	1 076
$\Delta$ %	14%	45%	41%

Predominam os contratos a tempo inteiro, sendo pouco significativo o número de contratos a termo.

Efetivo ao serviço	2019			2020		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Tempo Inteiro	372	2271	2643	435	3291	3726
Tempo Parcial	2	0	2	1	0	1

Efetivo Por tipo de Contrato	2019			2020		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Contrato a termo Certo	0	0	0	1	56	57
Contrato a termo Incerto	0	0	0	0	0	0

A CP promove a igualdade no acesso ao trabalho e às diversas profissões, nomeadamente algumas que são tipicamente masculinas. Desde há vários anos que a Empresa tem nos seus quadros mulheres como maquinistas e na área de revisão. Relativamente a remunerações, a tabela salarial aplicável é única. As diferenças existentes resultam essencialmente da antiguidade na Empresa, conforme consta do relatório publicado no seguinte endereço:

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

A percentagem de mulheres no efetivo reduziu-se com a fusão, uma vez que a maioria dos trabalhadores transitados pertence a categorias profissionais oficinais, historicamente ocupadas por homens. No entanto, a representatividade manteve-se em 50% nos Órgãos Sociais e aumentou para 50% nas chefias de 1º nível.

Carreiras (Efetivo ao serviço em dezembro)	2019			2020		
	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria	Homens	Mulheres	% Mulheres na Categoria
C. Administração (*)	4	4	50%	4	4	50%
Chefias 1º Nível	14	9	39%	11	11	50%
Restantes	2253	361	14%	3276	421	11%
<b>Total</b>	<b>2271</b>	<b>374</b>	<b>14%</b>	<b>3 291</b>	<b>436</b>	<b>12%</b>

(\*) O efetivo do C. Administração inclui os membros do Conselho Fiscal.

A taxa de rotatividade do pessoal, medida pelo *ratio* entre o somatório das entradas e saídas verificadas no ano e o efetivo existente no início do ano, registou um aumento.

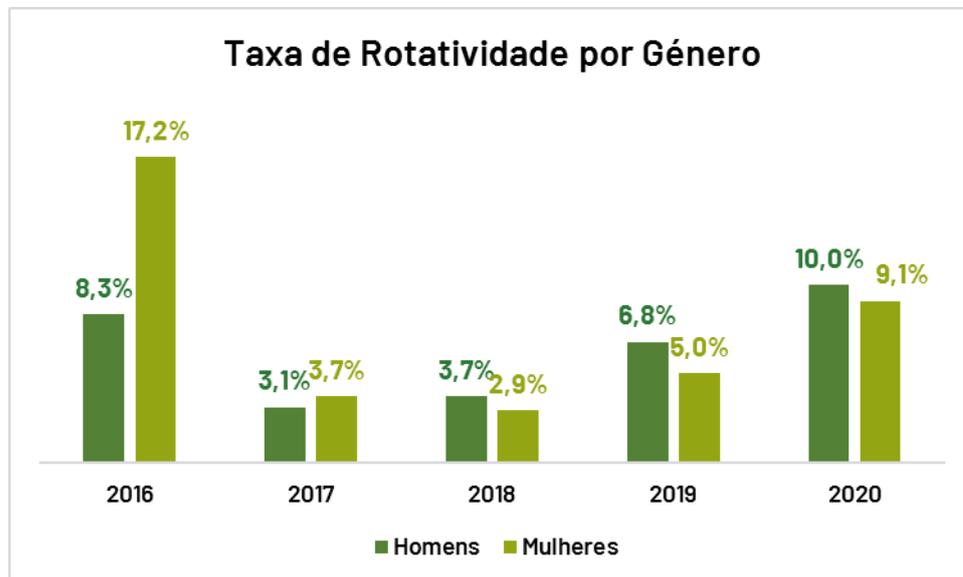


Gráfico 15 – Evolução da Taxa de Rotatividade por Género.

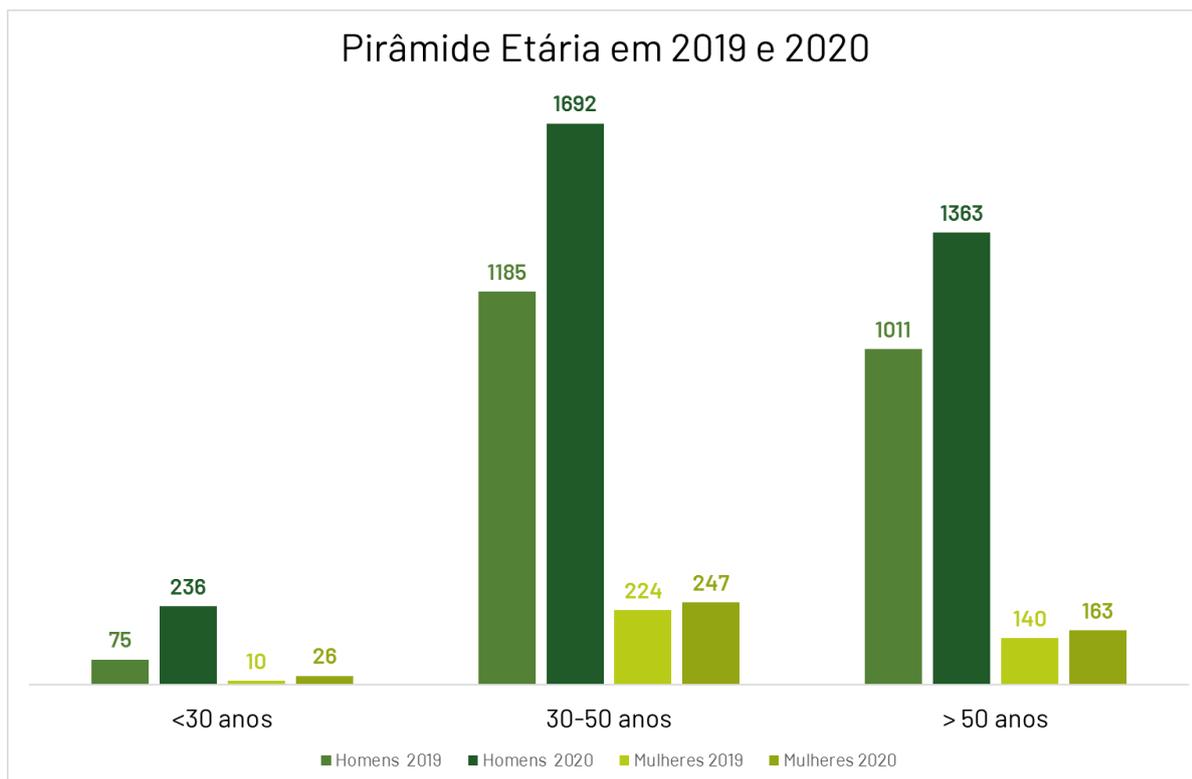


Gráfico 16 - Comparação da pirâmide etária entre 2019 e 2020 do efetivo ao serviço.

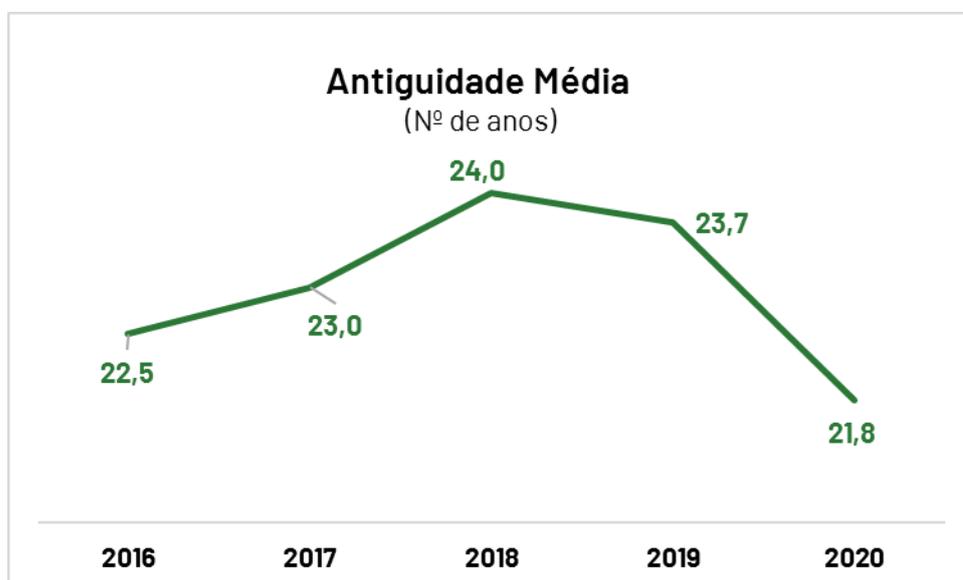


Gráfico 17 - Evolução da Antiguidade Média do Efetivo.

## Categorias Profissionais

Dada a atividade da CP, 60% dos colaboradores pertencem às áreas operacionais, nas carreiras profissionais comercial, tração, operação de transporte e material.

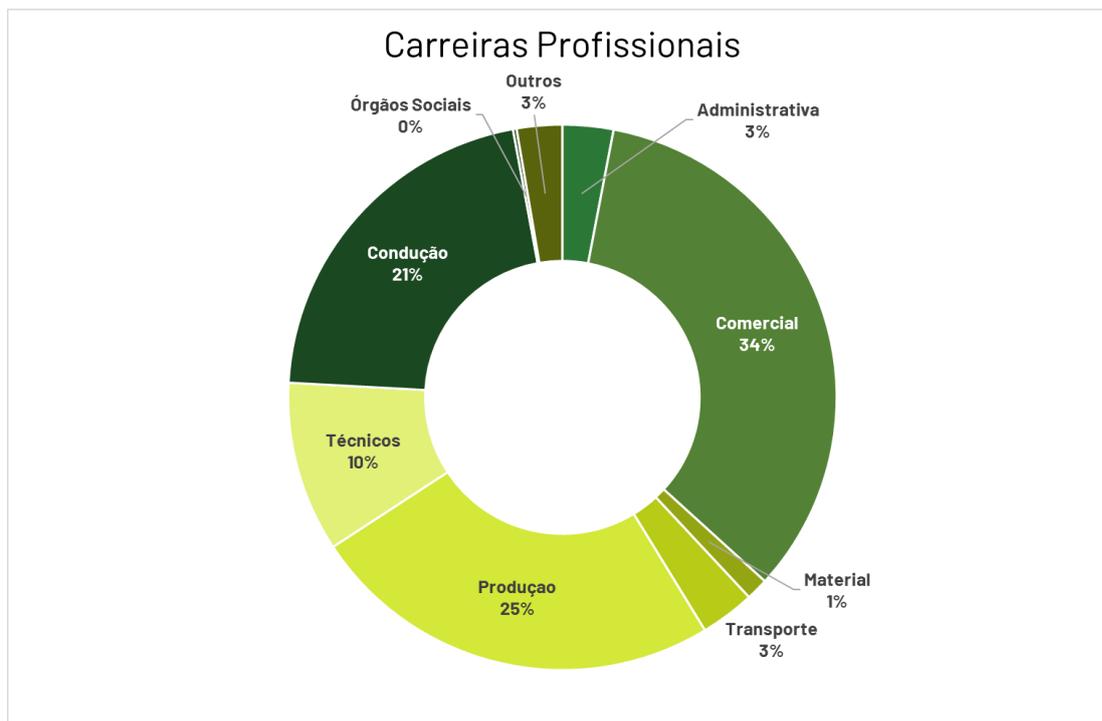


Gráfico 18 - Distribuição do Pessoal pelas diferentes categorias profissionais.

Com a fusão as funções Manutenção e Engenharia ficaram reforçadas, pelo que a CP ganhou um conjunto de novas categorias profissionais dentro do grande grupo a que foi dado o nome de "Produção", que conta com 24% do Efetivo. Nele, são incluídas as seguintes categorias e respetivas variantes:

- Operário;
- Mecânico;
- Eletricista;
- Técnico Oficial;
- Desenhador;
- Desenhador Projetista.

A alteração da composição do efetivo reflete-se igualmente na evolução do salário médio.

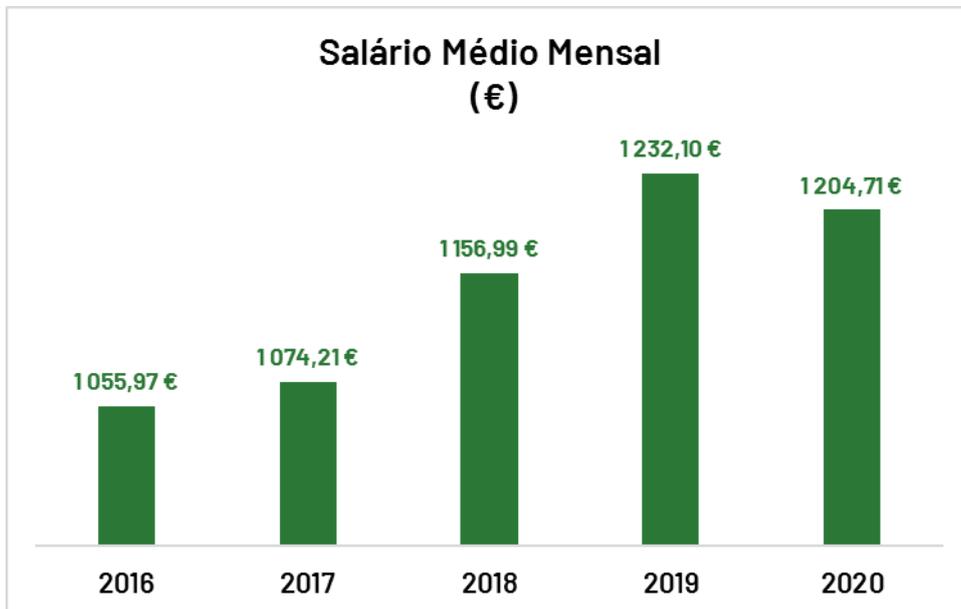


Gráfico 19 - Evolução do Salário Médio Mensal.

## Benefícios aos Colaboradores

O conjunto de benefícios para os colaboradores é resumido nas tabelas seguintes e ultrapassou o valor total de 1,8 milhões de euros, representando uma despesa média por trabalhador a cargo de cerca de 484€:



Benefícios para os Colaboradores	C.Tempo Integral	C.Tempo Parcial
Seguro de Vida	S	S
Seguro de Saúde	S	S (*)
Direito a viajar nos comboios de toda a rede da CP	S	S (*)
Direito aos Familiares a viajar nos comboios de toda a rede	S	N
Subsídios a filhos em idade pré-escolar	S	S (*)
Participação dos filhos em Centros de férias	S	S (*)
Complemento do Subsídio de Doença	S	S
Falta justificada por quadrimestre	S	S
Preços inferiores aos do mercado nos bares e cantinas	S	S
Acordos e Protocolos com diversas entidades (**)	S	S

(\*) Contratos > 1 ano

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

Benefícios aos Trabalhadores (Unidades: Euros)	2019	2020
Grupos Desportivos/Associação de Lares	4 417,79 €	1 985,63 €
Seguros especiais (vida, saúde, acidentes pessoais)	933 343,00 €	1 318 309,07 €
Apoio à Infância - custos com infantários	138 004,91 €	171 882,35 €
Apoio à Infância - subsídios a filhos em idade pré-escolar	20 815,19 €	83 684,20 €
Centros de férias e parques de campismo	35 421,95 €	10 686,60 €
Alimentação - bares e cantinas	5 706,81 €	4 607,50 €
Complemento Subsídio de Doença	164 456,31 €	216 894,91 €
<b>Total</b>	<b>1 302 165,96 €</b>	<b>1 808 050,26 €</b>

## Formação

Indicadores GRI: 404-1 | 403-5



A CP desenvolve um processo consistente de formação do seu pessoal, garantindo aos seus trabalhadores a aptidão, confiança no trabalho e consciência com a segurança necessários ao transporte diário de milhares de pessoas. Para o efeito, detém dentro do Grupo CP uma empresa de formação especializada no âmbito dos transportes – FERNAVE.

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

Em 2020 foram ministradas mais de 75 mil horas de formação, a cerca de 4 000 formandos, tendo a sua maioria sido ministrada através da Fernave, empresa do Grupo CP.

A segurança foi o tema onde se registaram mais horas de formação e formandos abrangidos.

<b>Formação Por Categorias Profissionais 2020</b>	<b>Nº Formandos</b>	<b>Nº Horas</b>
Órgãos Sociais	4	274,0
Administrativa	40	168,5
Comercial	618	13 213,0
Condução	1 204	27 263,0
Material	24	284,0
Outras	56	389,0
Produção	1 111	18 886,5
Quadros Técnicos	879	9 838,5
Transporte	84	4 726,0
<b>TOTAL</b>	<b>4 020</b>	<b>75 042,5</b>

No que respeita ao número de Colaboradores abrangido pela formação, o ano de 2020, apesar da Pandemia, manteve-se próximo do ano anterior, refletindo o alargamento da atividade e os recrutamentos realizados.

A duração das ações de formação teve um incremento face a 2019.



Gráfico 20 -- Variação da formação anual por número horas assistidas.

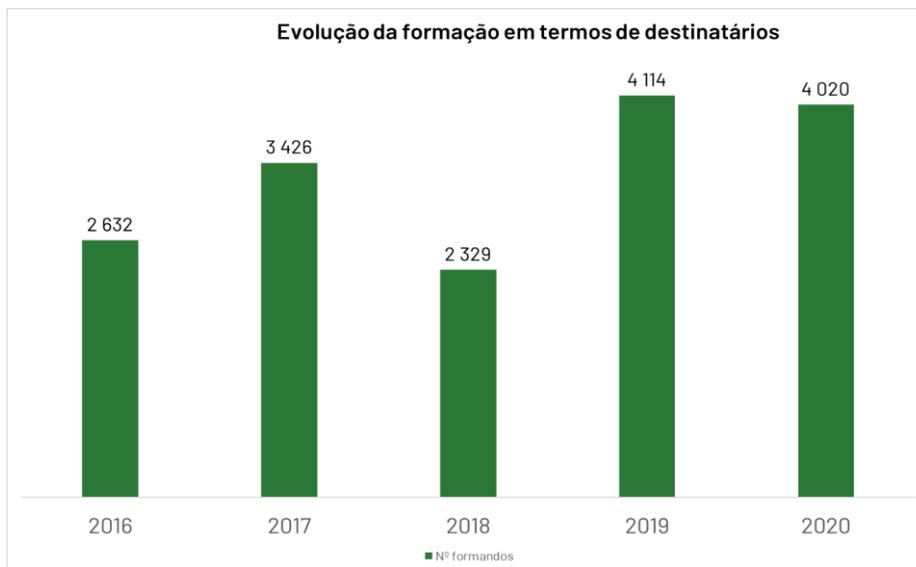


Gráfico 21 - Variação da formação anual por número de formandos.

# Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

Indicadores GRI: 407-1

A empresa rege-se, por Acordos de Empresa (AE) e Regulamentação de Carreiras (RC), os quais fazem parte integrante dos Acordos de Empresa.

Do clausulado e normas previstas nestes instrumentos de Regulamentação Coletiva constam principalmente os aspetos indicados seguidamente:

## Horários de Trabalho

Os trabalhadores têm de cumprir o período normal de horário de trabalho estabelecido para a categoria profissional em que estão inseridos.

Entende-se por Período Normal de Trabalho o número de horas de serviço que o trabalhador tem de prestar em cada dia ou em cada semana.

A Empresa pratica vários tipos de horários de trabalho:

- Horário fixo;
- Horário flexível;
- Horário por turnos;
- Horário por escalas de serviço.

Os AE's regulam os vários tipos de horários e as situações passíveis de isenção de horário de trabalho.

Por sua vez, existem na Empresa vários tipos de Sistemas de Gestão de Controlo de Presenças.

## Deveres dos Trabalhadores

Os deveres dos/as trabalhadores/as estão consignados, nomeadamente, na Lei Geral do Trabalho, nos Acordos da Empresa e no Código de Ética.

Os trabalhadores da CP estão assim, entre outros, sujeitos aos princípios da Boa-fé, Transparência, Eficiência, Urbanidade, Integridade, Honestidade e Confidencialidade.

A qualidade dos serviços que a Empresa presta assenta também na assunção pelos seus trabalhadores de uma atitude de responsabilidade e respeito dos valores da sociedade em que se insere, devendo assim os trabalhadores desempenhar as suas funções com o devido brio profissional, tendo também em conta os padrões sociais adequados, quando se encontram ao serviço, na sua forma de apresentação e vestuário.

## Seguro de Acidentes de Trabalho

Todos os trabalhadores estão abrangidos por um Seguro de Acidentes de Trabalho, em caso de acidente no local e no tempo de trabalho ou o que ocorrer no trajeto de ida e regresso para e do local de trabalho, de acordo com as disposições legais em vigor.

## Formação

No âmbito do desenvolvimento dos Recursos Humanos a Empresa elabora um Plano de Formação contemplando todas as atividades e categorias profissionais existentes na Empresa. Este processo tem o envolvimento das unidades organizacionais e é aprovado pelo Conselho de Administração.

## Avaliação de Desempenho

A Empresa possui um sistema de avaliação de desempenho que tem como objetivo permitir uma adequada gestão de carreiras e a identificação de necessidades de formação. O sistema de avaliação de desempenho destina-se a todos os trabalhadores da CP.

## Progressões e Promoções na Carreira

O processo de progressão na carreira, na categoria, faz-se através dos resultados obtidos na avaliação de desempenho que tem implicação direta nas promoções (mudança de índice e grau com reflexo na retribuição) de acordo com o disposto nos respetivos Regulamentos de Carreira.



## Envolvimento dos Colaboradores



A implementação do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) na CP iniciou-se em 1999, no mesmo ano em que o SGQ cobrindo as suas oficinas de grande reparação de material circulante (a então EMEF, Empresa do grupo CP) foi certificado de acordo com a NP EN ISO9002:1995.

Em janeiro de 2020 ocorre a integração na CP da EMEF, mantendo-se o SGQ da CP certificado em conformidade com a norma NP EN ISO 9001 no domínio do serviço de transporte de passageiros. De igual modo, fruto desta integração, a CP passou a dispor da certificação do SGQ no domínio industrial, abrangendo a conceção, fabrico, manutenção e reparação de material circulante e respetivos componentes, e operações de carrilamento.

Um dos benefícios que o SGQ trouxe para a organização foi a implementação de um sistema de sugestões dos colaboradores e respetivo sistema de incentivos. O número de sugestões recebidas tem permanecido estável nos últimos anos.

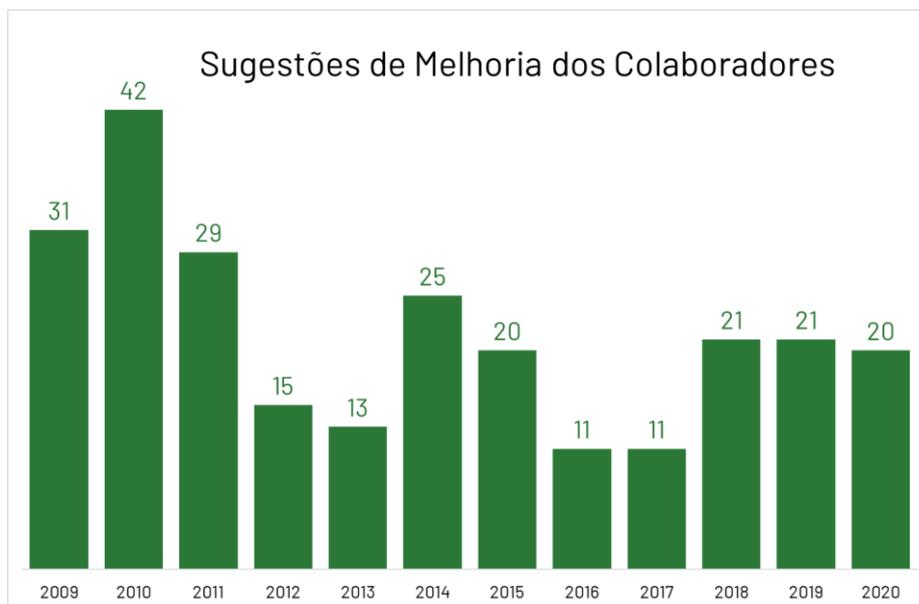


Gráfico 22 - Sugestões de melhoria dos colaboradores.

## Segurança e Saúde da Comunidade Ferroviária



---

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

---

Indicadores GRI: 403-1 | 403-3 | 403-4 | 403-6 | 403-8

---

Constituindo a saúde de cada Colaborador um bem precioso e uma preocupação para a Empresa, são realizados periodicamente exames médicos para prevenir e diagnosticar precocemente eventuais doenças. A periodicidade dos exames está relacionada com a área de atividade e com a idade de cada trabalhador, sendo realizados por médicos do trabalho, através da ECOSAÚDE, empresa do Grupo CP.

São promovidas boas práticas de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho por meio de atividades inerentes à proteção da saúde e prevenção dos riscos profissionais, com especial enfoque nas desinfestações e vistorias aos locais de trabalho, realizadas por técnicos de segurança e higiene igualmente pertencentes à ECOSAÚDE.

Periodicamente, de acordo com os riscos potenciais decorrentes da época do ano ou da atividade exercida, são enviadas comunicações aos Trabalhadores contendo recomendações, alertas e formas de contacto, em especial com a ECOSAÚDE, de modo a prevenir ou tratar possíveis doenças. Essa comunicação foi especialmente intensiva durante a Pandemia, tendo sido implementados diversos procedimentos para a identificação, tratamento e encaminhamento de casos suspeitos, incluindo a criação de Linha de Apoio Médico na ECOSAÚDE e a distribuição de equipamentos de proteção aos trabalhadores.

A CP dispõe de um Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas. Este regulamento estabelece que são prioritariamente submetidos a controlo da alcoolemia e de toxicologia os colaboradores cujas funções tenham, direta ou indiretamente, maiores envolvimento na segurança da circulação e impliquem maiores riscos profissionais.

## Acidentes de Trabalho



Indicadores GRI: 403-9

Em 2020 o número de acidentes aumentou, refletindo o crescimento de Efetivo. No entanto, a taxa de absentismo por acidentes de trabalho reduziu-se.

Acidentes de trabalho	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 20-19
Com Baixa	177	232	194	285	279	-6
Sem Baixa	113	96	99	61	76	15
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>328</b>	<b>293</b>	<b>346</b>	<b>355</b>	<b>9</b>

Acidentes de trabalho	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 20-19
Nº de dias perdidos de trabalho produtivo	3 934	4 271	3 722	7 232	7 516	284
Nº de Lesões	177	232	194	346	279	-67
Nº de óbitos	1	0	0	0	0	0

Taxa de absentismo por acidentes de trabalho	2016	2017	2018	2019	2020
Dias úteis de trabalho p/ trabalhador (a)	223	222	223	223	226
Efetivo médio a cargo (b)	2 674	2 692	2 680	2 634	3 710
Dias úteis de trabalho global (c) = (a) x (b)	595 187	597 624	597 640	587 367	838 460
Dias perdidos com acidentes trabalho (d)	3 934	4 271	3 722	7 232	7 516
<b>Tx.absentismo p/acidentes de trabalho (%) (e) = (d)/(c) x 100</b>	<b>0,66%</b>	<b>0,71%</b>	<b>0,62%</b>	<b>1,23%</b>	<b>0,90%</b>

## Exposição a Doenças



Indicadores GRI: 403-2

Algumas profissões revelam incidência ou risco de contração de doenças relacionadas com a sua ocupação. Sobre estas carreiras há um especial cuidado em termos de prevenção e diagnóstico por meio de exames médicos periódicos ou exames de medicina do trabalho, realizados pela ECOSAÚDE.

O ano de 2020 trouxe um novo risco associado às carreiras de contacto com o Cliente, o risco de COVID 19. Para o minimizar, levaram-se a cabo diversas ações, descritas no capítulo sobre o combate à Pandemia.

De referir ainda, a inclusão de uma nova carreira profissional, a Produção, que compreende todas as categorias que compõem a área de manutenção do material circulante, integrada após a fusão com a EMEF.

Carreiras Profissionais que revelam risco de contração de doenças relacionadas com a ocupação	Tipo de Doenças
Técnicos	Osteomusculares
Administrativa	Osteomusculares
Comercial	Osteomusculares; Mentais e Comportamentais; Covid19 (contactos com Clientes)
Material	Osteomusculares; Mentais e Comportamentais; Surdez
Tracção	Osteomusculares; Mentais e Comportamentais; Surdez
Revisão	Osteomusculares; Mentais e Comportamentais; Covid19 (contactos com Clientes)
Produção	Osteomusculares; Surdez

# Segurança e Saúde dos Consumidores

## Segurança Ferroviária (security)



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A segurança constitui um dos valores profundos da CP e a primeira responsabilidade de cada Colaborador da Empresa.

Dada a importância da segurança nos modos de transporte, ela é avaliada por uma Entidade Reguladora independente, que no caso português, é o IMT. Anualmente, é enviado ao IMT o Relatório Anual de Segurança da CP.

A Política de Segurança da CP encontra-se publicada no *site* em:

[https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2\\_gestao\\_sustentavel/3\\_Qualidade/politica-qualidade-ambiente-seguranca.pdf](https://www.cp.pt/StaticFiles/Institucional/2_gestao_sustentavel/3_Qualidade/politica-qualidade-ambiente-seguranca.pdf)

O Sistema de Gestão de Segurança da CP estabelece a organização, disposições e procedimentos adotados para garantir a segurança da gestão das suas operações. Desenvolve-se no âmbito das obrigações estipuladas na diretiva (UE) 2016/798 do Parlamento Europeu e do Conselho (diretiva relativa à segurança ferroviária) transposta parcialmente para o direito nacional pelo DL 85/2020, que atribui às empresas ferroviárias a responsabilidade pela segurança das operações.

O Sistema de Gestão de Segurança tem os seguintes os objetivos principais:

- Avaliação dos riscos, medidas mitigadoras e mecanismos de controlo;
- Estabelecimento de indicadores de segurança, respetivas metas e ações tendentes à sua realização;
- Ratificação e aplicação de procedimentos operacionais com impacto na segurança, principalmente nas áreas das Operações e da manutenção;
- Estabelecimento de regras para a realização de inquéritos e de auditorias internas de segurança;
- Caracterização das aptidões exigidas ao pessoal com desempenho na área da segurança;
- Organização dos planos e dos relatórios de segurança;
- Estabelecimento e aplicação das regras operacionais de segurança 'safety' (regulamentação técnica de segurança), 'security' (segurança de pessoas e bens), SHT (segurança e higiene no trabalho), manutenção do material, manutenção do 'estabelecimento CP e ambiente';
- Garantia de controlo dos prestadores de serviços e fornecedores nas áreas da segurança.

## Acidentes

O modo ferroviário continua a apresentar um elevado nível de segurança. O número de acidentes relevantes<sup>1</sup> e de acidentes significativos<sup>2</sup> manteve-se muito reduzido, tendo em consideração o número de comboios em circulação, tendo-se inclusivamente registado uma redução significativa no seu número em 2020:

Acidentes	2016	2017	2018	2019	2020	2020/2019	
						Δ Absol.	Var. %
Acidentes relevantes	178	193	191	206	146	-60	-41%
Acidentes significativos	32	24	27	44	36	-8	-22%

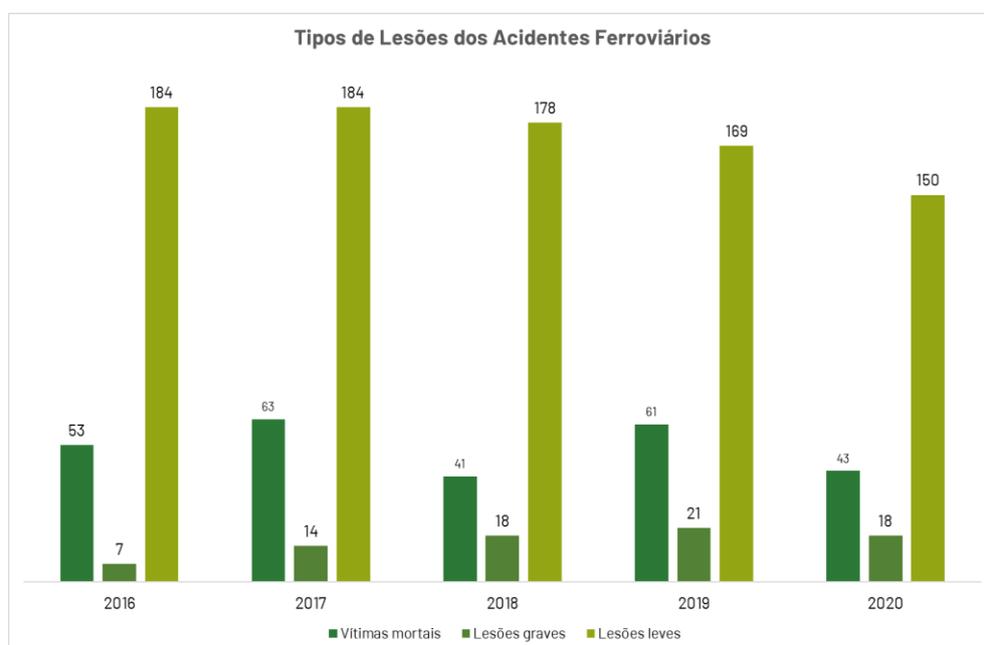


Gráfico 23- Lesões provocadas por acidentes Ferroviários.

A maioria dos acidentes relevantes deve-se a práticas irresponsáveis de terceiros na zona de circulação dos comboios, originando colhidas, por vezes mortais.

<sup>1</sup> Acidente Relevante: acontecimento súbito, indesejado ou involuntário ou uma cadeia de acontecimentos dessa natureza com consequências danosas.

<sup>2</sup> Acidente Significativo (de acordo com o D.L.62/2010 de 9 de junho) é "qualquer acidente (de características excecionais dentro dos acidentes relevantes) que implique, pelo menos, um veículo ferroviário em movimento e provoque a morte ou ferimentos graves a, pelo menos, uma pessoa, ou danos significativos ao material, à via, a outras instalações ou ao ambiente ou uma interrupção prolongada da circulação. Excluem-se os acidentes em oficinas, armazéns e parques de material, os presumíveis suicídios e os atos de vandalismo".

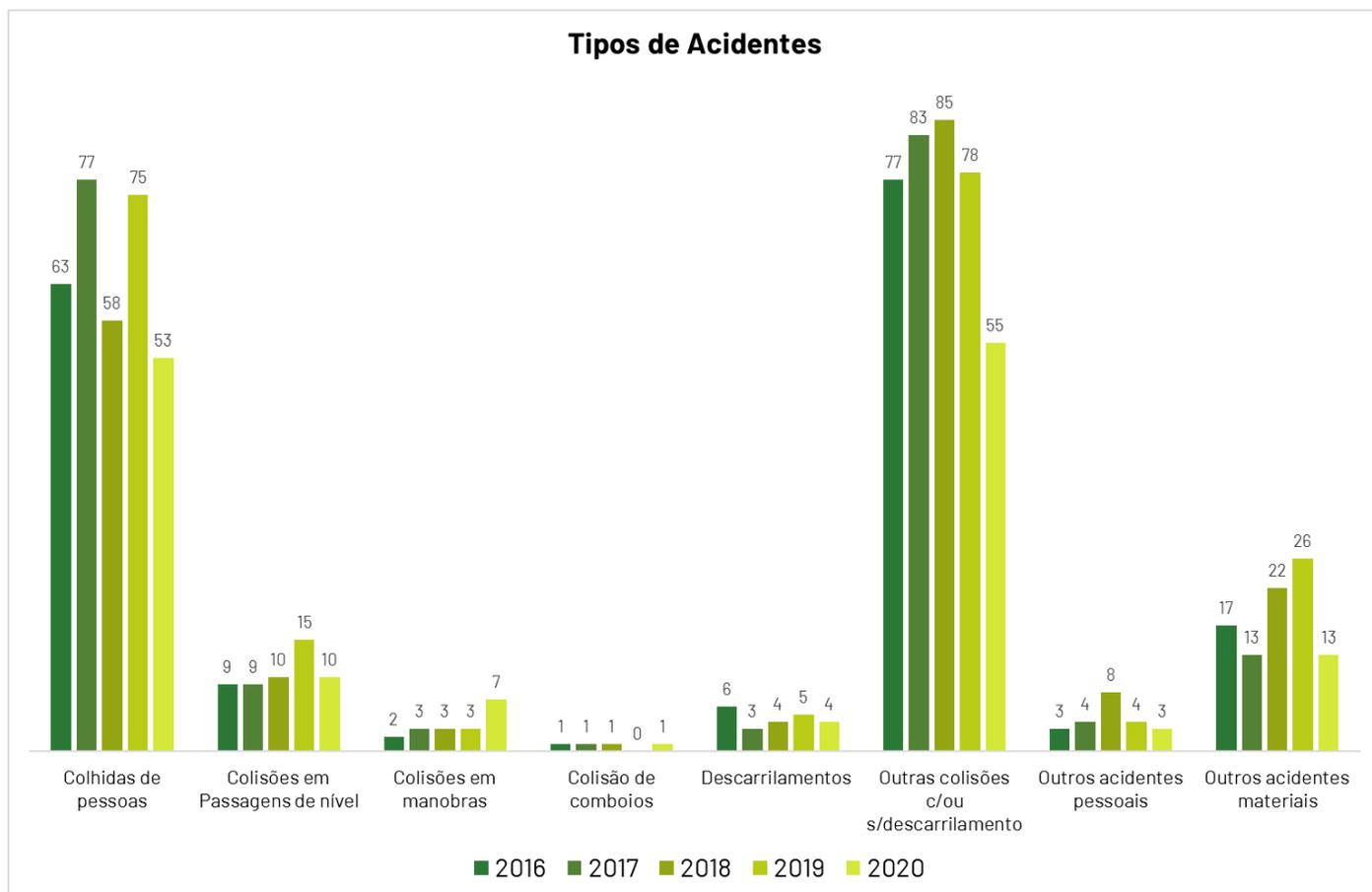


Gráfico 24- Tipologia dos Acidentes Relevantes.

**Nota:** "Outras colisões c/ou s/ descarrilamento" inclui as colisões de comboios com árvores, pedras, animais, e outros obstáculos.

## Avaliação

Indicadores GRI: 416-1

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

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

## Segurança de Pessoas e Bens (*safety*)



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

Compete ao Estado a manutenção da segurança pública global, onde se inclui a vigilância necessária à prevenção da criminalidade sobre pessoas e bens nas acessibilidades, estações e a bordo dos comboios afetos à prestação dos Serviços, nos termos da lei. Existem esquadras da PSP em pontos-chave da rede e a CP trabalha em estreita colaboração com as forças de segurança, tanto da PSP como da GNR. Em complemento, a CP disponibiliza os meios de controlo e de fiscalização nos comboios, sistemas de videovigilância a bordo dos comboios e em estações e contratação de segurança privada.

São igualmente realizados regularmente simulacros conjuntos com estas Entidades e Bombeiros para preparar as forças intervenientes para uma eventual ocorrência.

Existe ainda uma especial preocupação com ações acessórias para garantir a perceção de segurança, tais como a remoção de graffitis. Estudos sociais e neurológicos<sup>3</sup> demonstraram que a presença de graffitis em paredes ou equipamentos reduz substancialmente a perceção de segurança dos

<sup>3</sup> James, R. and O'Boyle, M. (2019), "Graffiti and perceived neighbourhood safety: a neuroimaging study" - Emerald Publishing Limited.

utilizadores. Além disso, a sua presença induz exponencialmente a sua ocorrência, tal como uma superfície com lixo que tende a receber mais lixo por parte dos utilizadores<sup>4</sup>.

No início de 2020 cerca de 37,5% dos veículos em circulação continham graffitis. Através de um conjunto de ações concertadas de luta constante contra o vandalismo, a CP conseguiu reduzir esta percentagem para 8,07% no final do ano.

O gráfico seguinte mostra a área total de graffitis removida por ano. Em 2020 ultrapassaram-se os 60000 m<sup>2</sup> de área removida, um aumento de 55% face ao ano anterior.

Em conjunto com medidas acrescidas de segurança, o parque de material circulante da CP apresenta-se hoje limpo e sem traços de vandalismo.

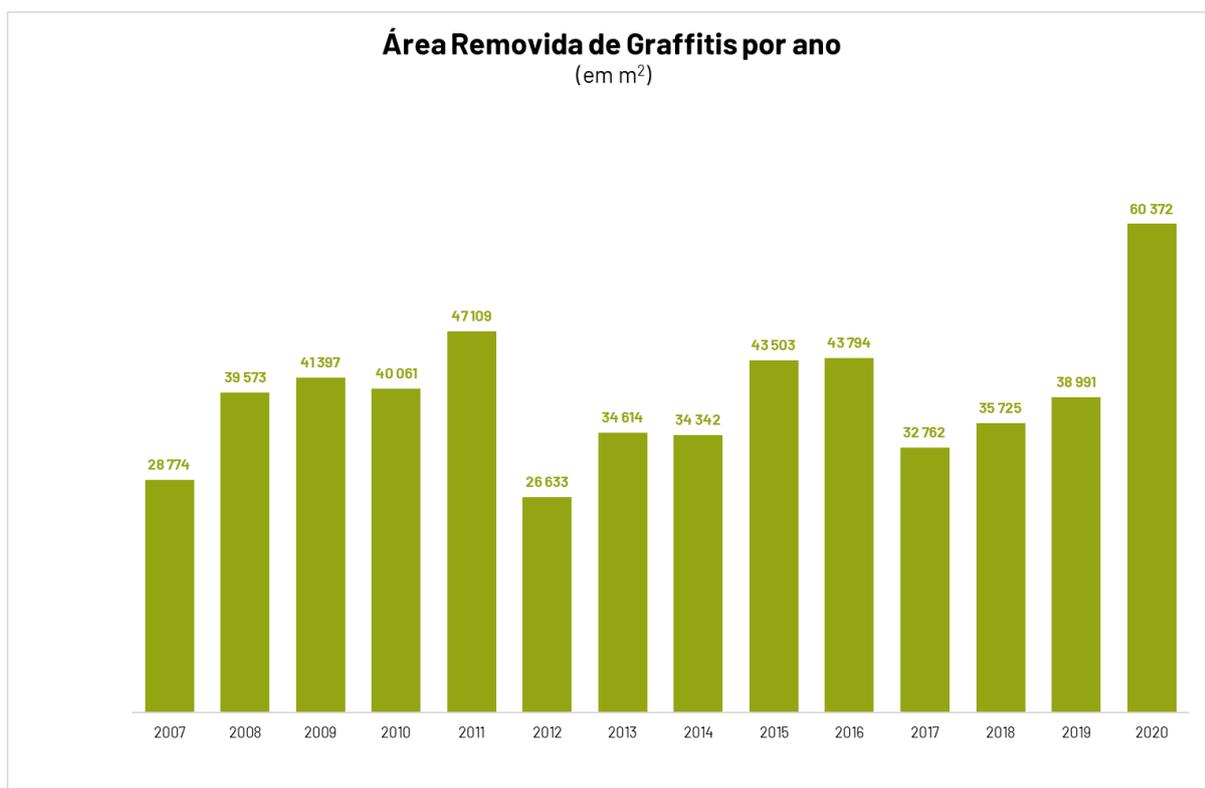


Gráfico 25 – Evolução da remoção anual de graffitis do material circulante.

<sup>4</sup>Bostani, Maryam Karimian et al - "The impact of the juvenile vandalism in the public urban space. The case of Parsabad's city in Iran"

## Informação Sobre os Serviços



---

Indicadores GRI: 417-1

---

A CP segue a legislação europeia relativa aos direitos dos passageiros, que estabelece a informação relativa aos serviços, assim como a diversidade de meios para a comunicar, como uma das principais obrigações de serviço público.

Esta obrigação está vertida nas “Condições Gerais de Transporte”, documento aprovado pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., ao abrigo do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março e transcritas no *site* da CP no seguinte endereço:

[https://www.cp.pt/StaticFiles/Passageiros/5\\_informacao/informacao\\_util/condicoes\\_gerais\\_transporte/condicoes-gerais-transporte.pdf](https://www.cp.pt/StaticFiles/Passageiros/5_informacao/informacao_util/condicoes_gerais_transporte/condicoes-gerais-transporte.pdf)

A CP disponibiliza informação relativa aos seus serviços tanto nas estações como no *site* e nos comboios. Os preços, as condições de utilização e os horários estão igualmente disponíveis nos diversos meios. Existem Gabinetes de Apoio ao Cliente em diversas estações.

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

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

A Política de Privacidade pode ser consultada no seguinte endereço:

[www.cp.pt/passageiros/pt/politica-de-privacidade](http://www.cp.pt/passageiros/pt/politica-de-privacidade)

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

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

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

## Gestão de Reclamações

O Sistema Integrado de Sugestões e Reclamações permite identificar os principais fatores de insatisfação dos Clientes e estabelecer prioridades de atuação face aos mesmos. As conclusões encontram-se descritas no Relatório da Qualidade do Serviço.

## RGPD - Proteção de Dados Pessoais



---

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

---

A CP tem vindo a tomar medidas organizativas e de gestão com vista ao cumprimento do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, mais conhecido por Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Durante 2018 foi criado um Regulamento Interno - Regras de Utilização de Documentos, Equipamentos e Sistemas, que veio complementar os normativos da CP no âmbito do RGPD. Trata-se de uma peça essencial para o cumprimento dos requisitos do RGPD, integrando, entre outros elementos, orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) e do Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS). Tem como objetivo estabelecer um conjunto de regras de conduta e práticas, essenciais para a boa utilização de documentos, de equipamentos e de sistemas de informação e para a gestão do posto de trabalho por parte dos colaboradores da CP, com vista a assegurar um nível elevado de proteção dos dados pessoais tratados pela Empresa, em suporte papel ou eletrónico.

Durante 2020 não se verificaram reclamações relevantes relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.

## Passageiros Com Mobilidade Reduzida (PMR)



A CP tem gradualmente investido nas condições do material circulante e nos equipamentos comerciais, para se adaptar progressivamente às exigências legais, nomeadamente comunitárias destinadas a PMR. A maioria do material circulante está assim dotado de acessibilidade para passageiros com mobilidade reduzida, com espaços dedicados a esses passageiros.

A prestação de assistência às pessoas com mobilidade condicionada desde a entrada nas estações até à plataforma de acesso aos comboios é da responsabilidade do Gestor da Infraestrutura Ferroviária.

A CP obriga-se a manter atualizada, no seu sítio da internet, a lista de estações, veiculada pelo Gestor da Infraestrutura Ferroviária, que estão preparadas para proporcionar acesso aos comboios a passageiros em Cadeiras de Rodas e Scooters de Mobilidade.

A CP criou a figura do Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais, tendo em vista contribuir para a inventariação dos obstáculos de acesso e definir prioridades na adoção de medidas para aumentar a mobilidade dos PMR, com o objetivo de reforçar a confiança destes clientes.

Dentro da sua política de cidadania e da própria atividade operacional, a CP assumiu o compromisso de fornecer um serviço de mobilidade universal. O SIM - Serviço Integrado de Mobilidade - é um serviço facultativo, orientado para servir Clientes com Necessidades Especiais, centralizado através de uma linha telefónica e com possibilidade de requisição por correio eletrónico, através de um formulário *online*. Encontra-se disponível 24 horas, todos os dias do ano, tanto para informações como para prestação do serviço. Ao longo de 2020 recebeu 1089 pedidos de assistência, tanto por via telefónica como no *site*, o que representou um decréscimo face ao ano anterior, justificado pela pandemia.

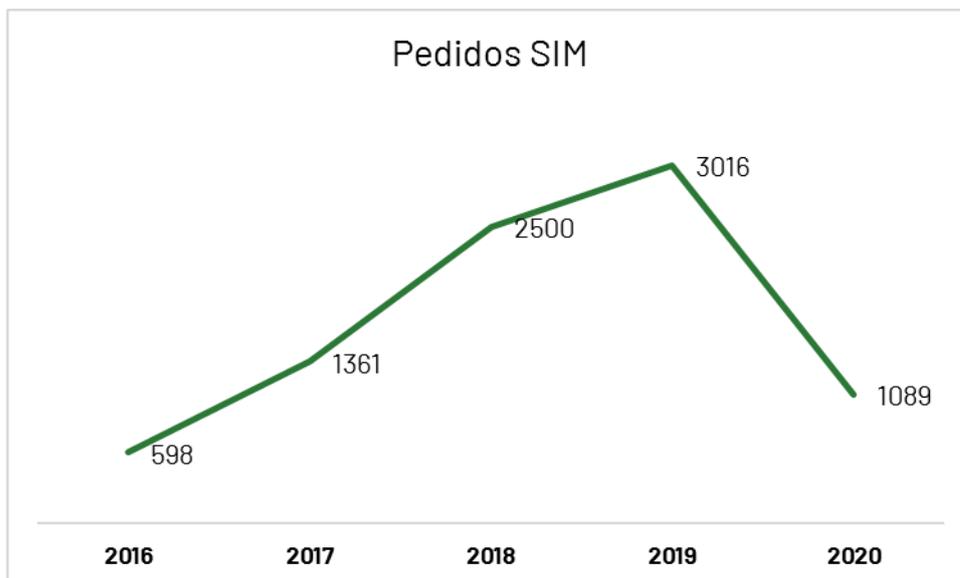


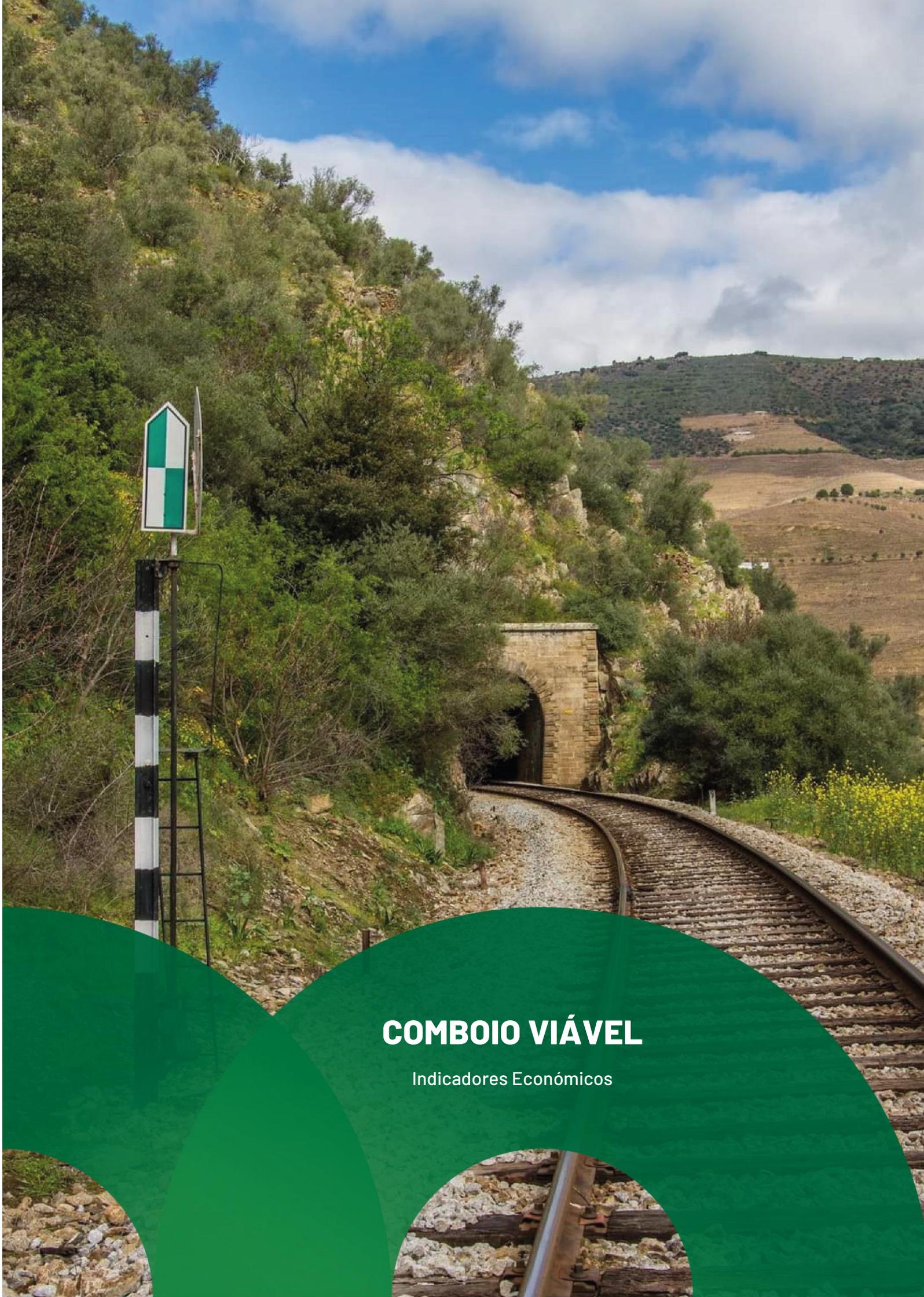
Gráfico 26 - Evolução dos pedidos do Serviço Integrado de Mobilidade.

Relatório de Sustentabilidade 2020

# COMBOIO VIÁVEL

# 10

Relatório de Sustentabilidade 2020



# COMBOIO VIÁVEL

Indicadores Económicos

## Uma Breve Visão Geral

Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

### Fusão CP e EMEF

A 1 de janeiro de 2020 foi concretizada a fusão por incorporação da EMEF - Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S. A., na CP, tal como definido no Decreto-Lei n.º 174/2019-B, publicado em 26 de dezembro de 2019.

Esta operação permitiu à CP incorporar a atividade de manutenção do material circulante. O resultado, em apenas 12 meses, foram recuperadas várias unidades de material que haviam sido consideradas no passado como inoperacionais, com o consequente aumento de disponibilidade da frota e reduzindo o número de supressões.

### A Promessa de Viabilidade Económica Decorrente do CSP

O Contrato de Serviço Público entrou em vigor em 2020, apesar de assinado em 2019, após visto do Tribunal de Contas. Nele se estabelecem as Obrigações de Serviço Público, bem como o tarifário, critérios de qualidade, tanto de produção, como de serviço ao cliente e ainda a informação a prestar pela CP às Entidades Públicas que controlam o Contrato. Por sua vez, define-se a fórmula de cálculo das compensações a pagar pelo Estado.

No entanto, o CSP enquadra o presente e o futuro. O passado, terá de ser resolvido pelo Estado por meio de um saneamento financeiro, de modo a garantir a viabilidade futura do seu Operador Ferroviário Nacional.

Foi a inexistência deste tipo de relação contratual que, no passado, obrigou a CP a recorrer ao endividamento, originando a chamada "Dívida Histórica" que, em 2014, atingiu os 4,3 mil milhões de euros. Após a entrada da CP para o perímetro do Orçamento de Estado, em 2015, foram realizados diversos reforços de capital que permitiram reduzir a mesma para 2,132 mil milhões de euros, no final de 2020. Encontra-se em apreciação pelas Tutelas o saneamento da restante dívida.

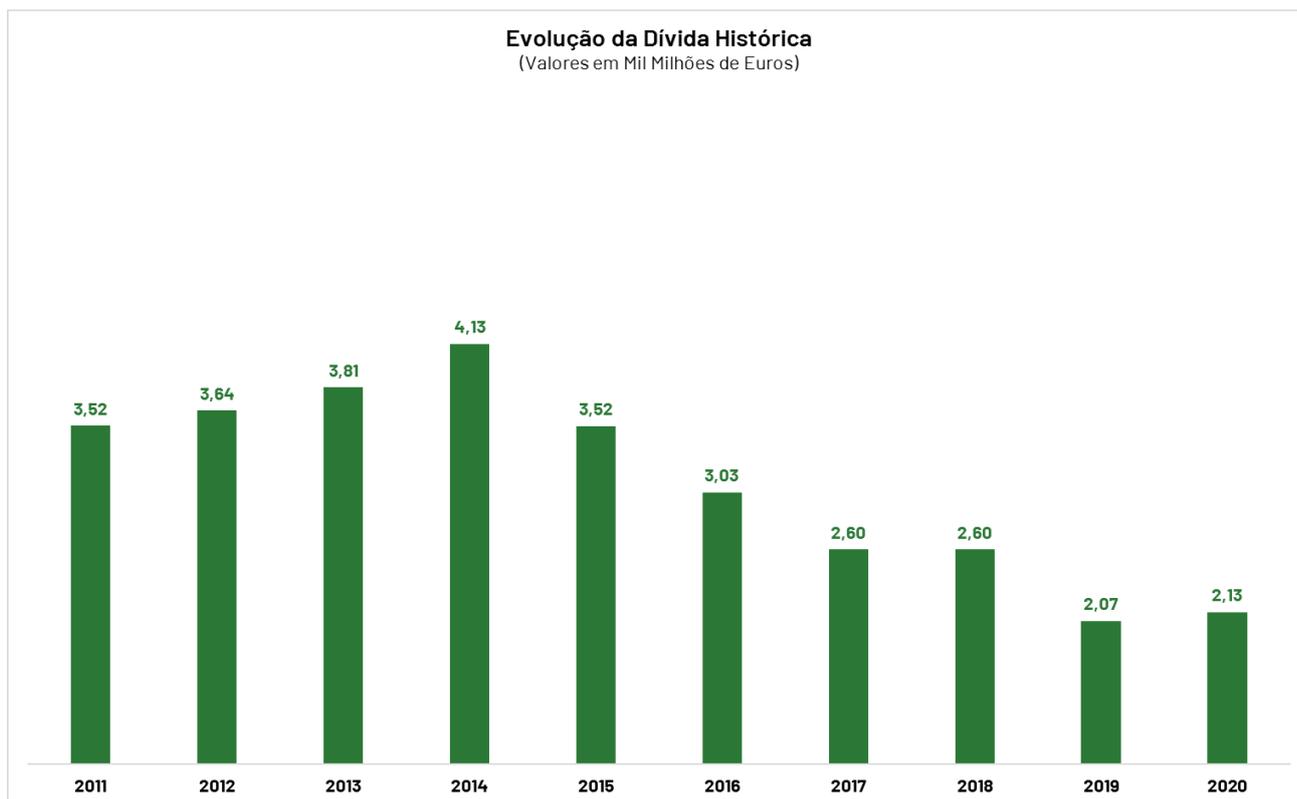


Gráfico 27 - Evolução da dívida da CP na última década.



## Geração de Valor

Indicadores GRI: 201-1 | 201-4

<b>Valor Económico Gerado</b>	<b>2020</b>
Valores em 10 <sup>3</sup> €	
Vendas e serviços prestados	171 333
Subsídios à exploração	88 127
Variação nos inventários da produção	3 981
Trabalhos para a própria entidade	14 048
Outros rendimentos	17 269
<b>Valor Económico Gerado</b>	<b>284 758</b>

<b>Valor Económico Distribuído</b>	<b>2020</b>
Valores em 10 <sup>3</sup> €	
Gastos Operacionais	160 173
Despesas com financiadores	30 622
Salários e Benefícios ao Pessoal	138 845
Investimentos na Comunidade	20 929
<b>Valor Económico Distribuído</b>	<b>350 569</b>

<b>Valor Económico Retido</b>	<b>-55 811</b>
-------------------------------	----------------

O Valor Económico Retido atingiu em 2020 um valor negativo de 56 milhões de euros, o que significa que a CP distribuiu mais valor pelos diferentes *stakeholders* do que gerou com a sua operação durante o ano de relato, devido à pandemia.

Os subsídios à exploração, no valor de cerca de 88 milhões de euros, representam as compensações atribuídas no ano pelas obrigações de serviço público. De acordo com os mecanismos definidos no Contrato, as compensações efetivamente devidas serão calculadas após o final do exercício económico, dando origem a um acerto durante o ano de 2021.

Para mais informações sobre a *performance* financeira da CP poderá ser consultado o Relatório e Contas de 2020.

## Impactos Económicos Indiretos



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

O serviço prestado pela CP e a sua operação são uma importante fonte de criação de valor para a sociedade.

Alguns dos benefícios gerados pela CP:

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



Vários exemplos da importância da CP na mobilidade do País:

- Para celebrar o regresso do transporte de comboio, depois de vários anos em que a circulação esteve suprimida, realizou-se um festa na estação de Benespera. Congregou Cidadãos, Músicos e Jornalistas e a satisfação da população era visível nos festejos. O serviço suburbano, ao transportar milhares de pessoas diariamente para o trabalho ou escola, e o serviço de longo curso, ao ligar as principais cidades portuguesas com rapidez, segurança e conforto, contribuem de uma forma inegável para a produtividade nacional. Por outro lado, o serviço regional assegura a mobilidade em áreas onde o imperativo puramente comercial não o faria.
- Durante a Pandemia, a CP nunca cessou a sua atividade, tendo constituído um apoio fulcral no transporte dos trabalhadores essenciais, que não puderam exercer teletrabalho.

## Tarifário Social



Indicadores GRI: 203-2

O serviço prestado pela CP é baseado num tarifário social, nomeadamente no tráfego urbano / suburbano, em que as atualizações tarifárias são determinadas pela Tutela e que inclui um sistema tutelado de passes de natureza social.

Por outro lado, para a maioria dos serviços, são concedidos descontos a estudantes, jovens, idosos, reformados ou pessoas com necessidades especiais.

No âmbito do Programa de Apoio à redução Tarifária (PART), foram implementados tarifários de transportes nas Áreas Metropolitanas de Lisboa (AML) e do Porto (AMP). Ainda no âmbito deste Programa foram estabelecidos acordos com várias Comunidades Intermunicipais para aplicação de descontos sobre a tarifa cobrada aos passageiros pelas Assinaturas.

## Impacto no Emprego



Indicadores GRI: 203-2

O serviço prestado pela CP origina a existência, não só dos postos de trabalho diretos na empresa, como nos principais fornecedores que, sem ela, não gerariam o nível de emprego que hoje apresentam.

Considerando os parceiros mais próximos da CP, nomeadamente o gestor da infraestrutura ferroviária, os prestadores de serviços de manutenção de material circulante, de vigilância, de limpeza, de restauração, de energia para tração e de manutenção de equipamentos comerciais, é possível verificar que essas entidades empregam mais de 15 000 trabalhadores<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Informação baseada nos Relatórios Anuais publicados na internet.

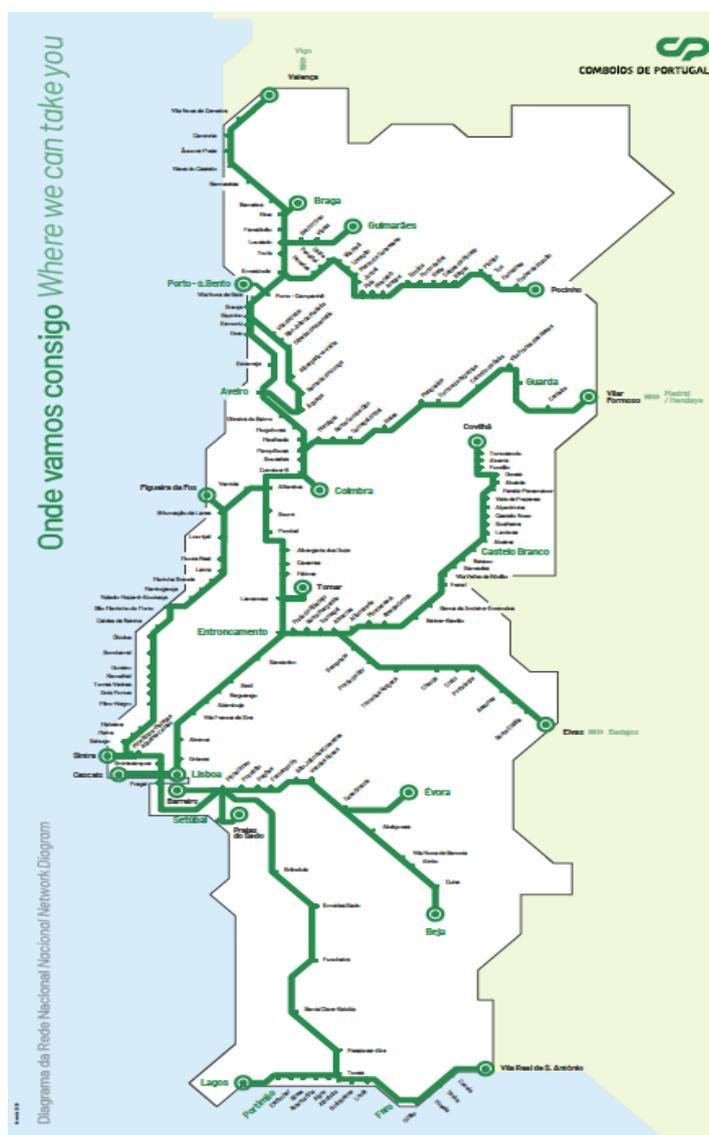
## Coesão e Equidade Social



Indicadores GRI: 203-2

A CP opera em todo o território nacional<sup>6</sup>, oferecendo serviços de transporte público essenciais para o desenvolvimento do País e para a coesão social e territorial, a preços acessíveis. A capacidade instalada da CP permite a mobilidade anual de milhões de passageiros em milhares de comboios por ano, com claras vantagens ambientais, de conforto e de segurança.

As principais capitais de distrito estão ligadas pela rede ferroviária, com garantia de frequência, cadência e regularidade diretamente proporcional à procura de cada região. Atenta às suas características, a CP permite mobilidade pendular (casa-emprego-escola) na maioria das áreas metropolitanas do país, realizada maioritariamente pelo serviço Urbano/Suburbano e Regional, mas também nalguns trajetos dos serviços de Longo Curso.



<sup>6</sup> Consultar [www.cp.pt](http://www.cp.pt) para conhecer as ligações ferroviárias disponíveis.

## Segurança

Indicadores GRI: 203-2



O modo ferroviário é, estatisticamente, o mais seguro modo de transporte terrestre.

O elevado nível de segurança traduz-se para a sociedade num benefício económico e social, resultante da economia de recursos humanos e materiais, pelo baixo nível de acidentes, com menos impacto a nível da vida humana e na sociedade em geral. Esse nível de segurança deve-se às características intrínsecas de transporte guiado, normalmente em sítio próprio, mas também a uma enraizada cultura de segurança, sucessivamente melhorada ao longo da sua existência.

## Investimentos Para a Comunidade

Indicadores GRI: 203-1 | 203-2



Os investimentos da CP visam o equilíbrio responsável entre o seu retorno e a sustentabilidade. Embora os investimentos sejam de teor comercial ou produtivo, dado que a CP é uma empresa prestadora de serviço público, os seus investimentos destinam-se, na sua totalidade, ao benefício público.

Foram realizados em 2020, cerca de 21 milhões de euros de investimentos. Destes, cerca de 80% foram despendidos na modernização do material circulante e 10% em intervenções em Instalações Fixas.

Investimento Total	Valor Realizado	Peso
Valores em Euros		
Aquisição de Material Circulante	587 523 €	2,8%
Modernização de Material Circulante (*)	16 660 424 €	79,6%
Trabalhos para a própria Empresa	14 047 696 €	67,1%
Outros Material Circulante	2 612 728 €	12,5%
Instalações Fixas	2 172 069 €	10,4%
Equipamentos	820 032 €	3,9%
Equipamentos Comerciais	52 016 €	0,2%
Informatização	636 505 €	3,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20 928 570</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Inclui Trabalhos para a Própria Empresa

# Práticas de Aprovisionamentos



Abordagem da Política de Gestão 103-1 | 103-2 | 103-3

A CP contrata maioritariamente fornecedores nacionais, rege-se pelo Código dos Contratos Públicos e aderiu ao Sistema Nacional de Compras Públicas. Submete ao Tribunal de Contas para visto todos os contratos que ultrapassem o montante global acumulado de 5 milhões de euros.

No *site* da CP encontra-se disponível o Manual de Boas Práticas Ambientais destinado aos prestadores / fornecedores de serviços externos, cujo desenvolvimento da atividade possa influenciar, direta ou indiretamente, o bom desempenho ambiental da CP. Para cada um dos prestadores / fornecedores de serviços externos e de acordo com a sua especificidade, são identificadas as boas práticas por classe ambiental.

## Contratação Pública

Os procedimentos adotados pela empresa em sede de contratação regem-se pelo Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro e suas modificações, tendo sido considerada entidade adjudicante do sector especial dos transportes.

A CP, nos procedimentos relacionados com aquisições de bens e serviços, recorre à realização de concursos públicos e limitados, por prévia qualificação ou a consulta a diversas entidades. Dispõe de um Normativo sobre Locação e Aquisição de Bens Móveis e Aquisição de Serviços e Empreitadas desde maio de 2014, com a última atualização em 2020, e publica um Regulamento de Compras no seu *site* no seguinte endereço:

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

Em 2020 foi submetido a visto prévio do Tribunal de Contas, por ultrapassar o montante global acumulado de 5.000.000€, o contrato de Aquisição de 12 Unidades Bi-Modo e 10 Unidades Automotoras Elétricas, no valor global de 158.140.672 €.

## Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP)

A CP assinou em julho de 2010 um contrato de adesão ao Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP) na qualidade de entidade compradora voluntária.

Tendo em conta os acordos-quadro existentes na ANCP, a CP tem vindo a analisar caso a caso se a utilização desses acordos lhe é vantajosa face aos valores contratuais conseguidos diretamente pela empresa, bem como se as características técnicas em causa correspondem às suas necessidades.

## Contratação Local

Indicadores GRI: 204-1

Considerando o conjunto de fornecedores com valor de faturação acima de um milhão de euros, encontramos cinco que não são nacionais e que são responsáveis pelas seguintes percentagens do valor dos principais fornecimentos:

- RENFE Alquiler - pelo aluguer de material circulante (Espanhola) - 7%;
- Alstom Transporte, SA (Espanha) - 2%;
- Knorr-Bremse España, SA - 2%;
- Bonatrans Group a.s.(Alemã) - 1%;
- Faiveley Transport Ibérica, S.A.(Espanhola) - 1%.

## Cadeia de Aprovisionamentos

Indicadores GRI: 102-9 | 102-10

Embora se contem centenas de fornecedores na cadeia de aprovisionamentos da CP, todos estão diretamente relacionados com a atividade de transportes ou de manutenção do material.

Dado que a CP passou a integrar a atividade anteriormente desenvolvida pela EMEF, encontramos alterações relevantes na Cadeia de Aprovisionamentos relativamente ao ano anterior, não só a nível de construção civil, necessária para a renovação de alguns estabelecimentos oficiais, como de fornecedores de componentes para a manutenção do material circulante.

O acesso à infraestrutura continua a ter um peso extraordinário no conjunto dos principais fornecimentos, sendo responsável por 47% do total dos pagamentos, um valor perto dos 52,7 milhões de euros.

Os restantes fornecimentos de maior peso prendem-se com a energia (eletricidade e gasóleo) e com os materiais para manutenção do material circulante.

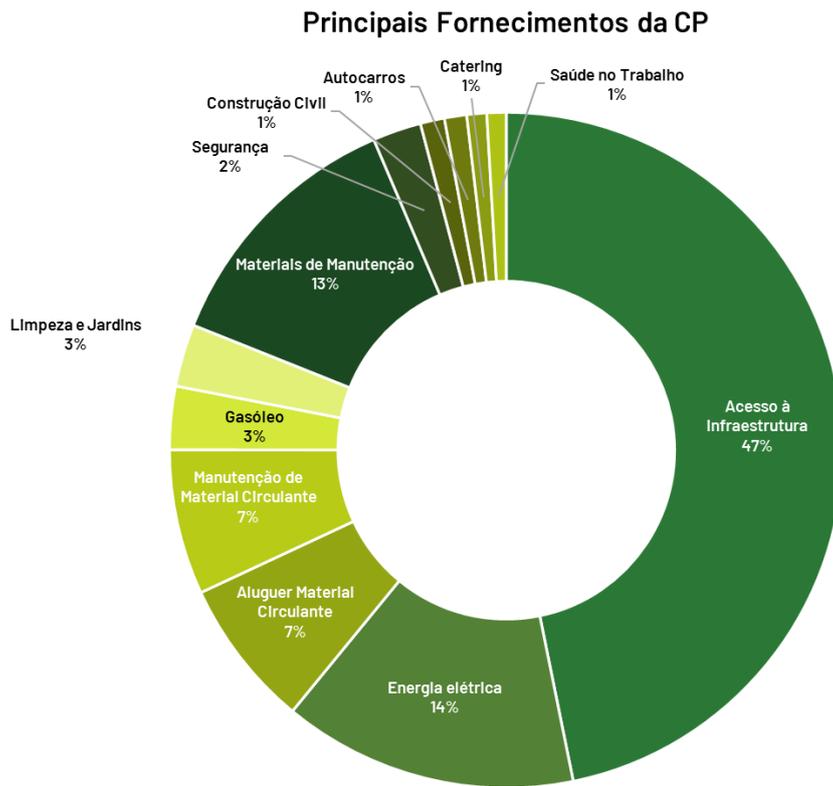


Gráfico 28 - Principais componentes da cadeia de aprovisionamentos.



Relatório de Sustentabilidade 2020

**CUMPRIMENTO DO  
DL Nº 89/2017, DE  
28-07-2017**

**11**



**CUMPRIMENTO DO DL Nº 89/2017,  
DE 28-07-2017**

Verificação

# Verificação do Cumprimento do DL Nº 89/2017, de 28-07-2017

---

Apresentação num relatório separado, elaborada pelos seus órgãos de administração, contendo as informações não financeiras bastantes para uma compreensão da evolução do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo...:

---

Obrigação Legal	Localização
Às questões ambientais	"Comboio Sustentável"
Às questões sociais	"Comboio Inclusivo"
Às questões relativas aos trabalhadores	"Comboio Inclusivo"
Às questões relativas à igualdade entre mulheres e homens	"Comboio Inclusivo"
Às questões relativas, à não discriminação	"Comboio Inclusivo"
Às questões relativas ao respeito dos direitos humanos	"Comboio Inclusivo"
Às questões relativas ao combate à corrupção e às tentativas de suborno	"Índice GRI"

incluindo:

Obrigação Legal	Localização
a) Uma breve descrição do modelo empresarial da empresa;	"Índice GRI-. Indicadores GRI 102"
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados	"Indicadores 103-1, 103-2 e 103-3" relativos a cada grupo de indicadores constantes dos Conteúdos Específicos
c) Os resultados dessas políticas;	"Indicadores 103-1, 103-2 e 103-3" relativos a cada grupo de indicadores constantes dos Conteúdos Específicos
d) Os principais riscos associados a essas questões, ligados às atividades da empresa, incluindo, se relevante e proporcionado, as suas relações empresariais, os seus produtos ou serviços suscetíveis de ter impactos negativos nesses domínios e a forma como esses riscos são geridos pela empresa;	Descritos no Relatório de Governo Societário, ao qual se faz ligação no indicador 102-11.
e) Indicadores-chave de desempenho relevantes para a sua atividade específica.	"Índice GRI -. Indicadores GRI 200, GRI 300 e GRI 400"
Assinatura dos Membros do Conselho de Administração	"Compromisso da Gestão de Topo"

Para cumprimento do presente artigo, as empresas podem recorrer a sistemas nacionais, da União Europeia ou internacionais, devendo nesse caso ser especificado o sistema utilizado.

Obrigação Legal	Localização
O Relatório de Sustentabilidade da CP segue as normas constantes da <i>Global Reporting Initiative (GRI Standards)</i> , na opção "Core".	"Princípios de Reporte"

O relatório separado referido no número anterior deve ser disponibilizado ao público no sítio na Internet da empresa, num prazo não superior a seis meses após a data de encerramento do balanço, e ser referido no relatório de gestão.

Obrigação Legal	Localização
Os Relatórios de Sustentabilidade da CP estão publicados em <a href="http://www.cp.pt">www.cp.pt</a> desde 2007.	<a href="https://www.cp.pt/institucional/pt/gestao-sustentavel/relatorios-sustentabilidade">https://www.cp.pt/institucional/pt/gestao-sustentavel/relatorios-sustentabilidade</a>

Relatório de Sustentabilidade 2020

**COMPROMISSO DA  
GESTÃO DE TOPO**

**12**

Este relatório demonstra o compromisso do Conselho de Administração da CP com a Sustentabilidade.

Lisboa 29 de dezembro de 2021

## **O Conselho de Administração**

**Vice-presidente:** Pedro Miguel Sousa Pereira Guedes Moreira

**Vogal:** Ana Maria dos Santos Malhó

**Vogal:** Maria Isabel de Magalhães Ribeiro

**Vogal:** Pedro Manuel Franco Ribeiro



Relatório de Sustentabilidade 2020

# ÍNDICE GRI

## CONTEÚDOS GERAIS 2016

### Perfil da Organização

GRI 102:		Página/ resposta	ODS
102-1	Nome da organização	"Ficha Técnica"	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	"Perfil Organizacional"	
102-3	Localização da sede	"Ficha Técnica"	
102-4	Localização da sede	"Ficha Técnica"	
102-5	Localização das Operações	"Perfil Organizacional"	
102-6	Mercados servidos	"Segmentos de Mercado"	
102-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	"Perfil Organizacional"	
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	"As Nossa Pessoas"	
102-9	Mercados servidos	"Segmentos de Mercado"	
102-10	Mudanças significativas na organização ou na cadeia de aprovisionamentos	"Modificação de Dados" e "Cadeia de Aprovisionamentos"	
102-11	Dimensão da organização	"Como Criamos Valor"	
102-12	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	"As Nossa Pessoas"	
102-13	Cadeia de aprovisionamentos	"Cadeia de Aprovisionamentos"	

## Estratégia

GRI 102:		Página/ resposta	ODS
102-14	Declaração do mais alto decisor da empresa	"Mensagem do Presidente"	

## Integridade e Ética

102-16	Valores, princípios, <i>standards</i> e normas de conduta	"O Nosso Propósito"	
--------	---	---------------------	--

## Modelo de Governo

102-18	Estrutura de Governança	Vide Relatório de Governo Societário	
102-19	Delegação de Autoridade	Vide Relatório de Governo Societário	
102-20	Funções de Nível Executivo com responsabilidade por questões económicas, ambientais e sociais	Vide Relatório de Governo Societário	
102-21	Consulta dos <i>stakeholders</i> sobre questões económicas, ambientais e sociais	"Envolvimento "	<b>16</b>
102-22	Composição do Órgão de governação mais elevado e das suas comissões	Vide Relatório de Governo Societário	<b>5, 16</b>
102-23	Presidência do Órgão de governação mais elevado	Vide Relatório de Governo Societário	<b>16</b>
102-24	Nomeação e escolha do Órgão de governação mais elevado	Vide Relatório de Governo Societário	<b>5, 16</b>
102-25	Conflitos de interesse	Vide Relatório de Governo Societário	<b>16</b>

## Envolvimento dos *Stakeholders*

GRI 102:		Página/ resposta	ODS
102-40	Lista dos principais grupos de <i>stakeholders</i>	"Os Nossos <i>Stakeholders</i> "	
102-41	Acordos coletivos de trabalho.	"As Nossas Pessoas"	<b>8</b>
102-42	Identificação e seleção dos <i>stakeholders</i>	"Os Nossos <i>Stakeholders</i> "	
102-43	Abordagem para a consulta dos <i>stakeholders</i>	"Envolvimento "	
102-44	Principais tópicos e preocupações reportados	"Avaliação de Materialidade"	
102-45	Entidades incluídas no Relatório & Contas Consolidadas	"Grupo CP"	
102-46	Definição do conteúdo do Relatório e limites dos tópicos	"O 11º Relatório de Sustentabilidade da CP"	
102-47	Lista dos tópicos materiais	"Avaliação de Materialidade2"	
102-48	Reformulação de informações	"O 11º Relatório de Sustentabilidade da CP"	
102-49	Alterações à forma de reporte	"O 11º Relatório de Sustentabilidade da CP"	
102-50	Período de reporte	Ano fiscal de 2020	
102-51	Data do Relatório anterior mais recente	2019	
102-52	Ciclo de relato	Anual	
102-53	Contacto para questões relacionadas com o Relatório	<a href="mailto:institucional@cp.pt">institucional@cp.pt</a>	
102-54	Afirmação da opção de relato de acordo com as Normas GRI	"O 11º Relatório de Sustentabilidade da CP"	
102-55	Índice GRI	"Índice GRI"	
102-56	Verificação externa	"O 11º Relatório de Sustentabilidade da CP"	

## Abordagem da Política de Gestão

GRI 103:		Página/ resposta	ODS
103-1	Explicação do tópico material e seus limites	Cada tópico material apresenta, no início do respectivo capítulo/subcapítulo, informação introdutória sobre a sua relevância para a CP	
103-2	Política de Gestão e os seus componentes	<p>“Abordagem de Sustentabilidade”. Igualmente, cada tópico material apresenta, na parte introdutória do capítulo/subcapítulo, informação sobre políticas existentes, compromissos definidos, responsabilidades, entre outras informações relevantes, que refletem a forma de gestão, assim como uma seleção de ações específicas, tais como projetos, programas e iniciativas, desenvolvidas como forma de ilustrar a concretização da sua gestão neste âmbito.</p> <p>A CP realiza a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a cada tópico. Para avaliar a eficácia da forma de gestão, conta ainda com os resultados de auditorias (internas e externas), eficácia das ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades, <i>feedback</i> dos <i>stakeholders</i>, análise de <i>benchmarking</i> e, sempre que disponíveis, com <i>ratings</i> externos de desempenho.</p>	
103-3	Avaliação da Política de Gestão		

## CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

### GRI 200 ECONÓMICOS

GRI 201	Desempenho Económico 2016	Página/ resposta	ODS
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	119	<b>2, 5, 7, 8 e 9</b>
201-3	Plano de benefícios da organização ou outros planos de reforma	93	
201-4	Apoios financeiros recebidos do governo	119	
GRI 202	Presença no Mercado 2016	Não material	
GRI 203	Impactos Económicos Indiretos 2016	Página/ resposta	ODS
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos.	123	<b>1, 5, 7 e 11</b>
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	120	<b>1, 2, 8 e 17</b>
GRI 204	Práticas de Aprovisionamento 2016	Página/ resposta	ODS
204-1	Proporção da despesa junto de fornecedores locais	124	<b>12</b>

<b>GRI 205</b>	<b>Anticorrupção 2016</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
<b>205-1</b>	<b>Operações alvo de análise de risco para prevenir a corrupção</b>	Vide Relatório do Governo Societário	<b>16</b>
<b>GRI 206</b>	<b>Concorrência Desleal 2016</b>	<b>Não material</b>	
<b>GRI 207</b>	<b>Impostos 2019</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
<b>207-4</b>	<b>Relato por País</b>	Vide Relatório e Contas	<b>17</b>

## GRI 300 AMBIENTAIS

GRI 301	Materiais 2016		Página/ resposta	ODS
301-1	Consumo de materiais por peso ou volume		83	<b>12</b>
GRI 302	Energia 2016		Página/ resposta	ODS
302-1	Consumo de energia dentro da organização		69	<b>7, 8, 12 e 13</b>
302-3	Intensidade energética		74	<b>7, 8, 12 e 13</b>
302-4	Redução de consumo de energia.		69	<b>7, 8, 12 e 13</b>
GRI 303	Água e Efluentes 2018		Página/ resposta	ODS
303-2	Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água	A CP assegura o cumprimento com a legislação aplicável, sendo os efluentes sujeitos a tratamento antes da sua descarga para o meio recetor, quando aplicável. No caso das oficinas, recentemente integradas na atividade, estão em curso procedimentos para assegurar a conformidade legal na totalidade dos locais.		<b>6, 12 e 13</b>
303-3	Captação de água		68	<b>6, 12 e 13</b>
GRI 304:	Biodiversidade 2016		Não material	

<b>GRI 305:</b>	<b>Emissões 2016</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
305-1	Total de emissões diretas de gases com efeitos de estufa (Scope 1).	75	<b>3, 12, 13 e 15</b>
305-2	Total de emissões indiretas de gases com efeitos de estufa (Scope 2).	76	<b>3, 12, 13 e 15</b>
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (Scope 3).	79	<b>3, 12, 13 e 15</b>
305-4	Intensidade de emissões de gases com efeitos de estufa.	80	<b>3, 12, 13 e 15</b>
305-5	Reduções obtidas das emissões de gases com efeito de estufa.	80	<b>3, 12, 13 e 15</b>
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono.	81	<b>3, 12, 13 e 15</b>
305-7	NOx , SOx e outras emissões atmosféricas significativas	82	<b>3, 12, 13 e 15</b>
<b>GRI 306:</b>	<b>Resíduos 2020</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados	86	<b>3, 6 e 12</b>
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados com resíduos	86	<b>3, 6 e 12</b>
306-3	Resíduos gerados	86	<b>3, 6 e 12</b>
<b>GRI 307:</b>	<b>Conformidade Ambiental 2016</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
307-1	Incumprimento das leis e regulamentos ambientais	Não ocorreu	
<b>GRI 308:</b>	<b>Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016</b>	<b>Não material</b>	

## GRI 400 SOCIAIS

GRI 401	Emprego 2016	Página/ resposta	ODS
401-1	Número de contratações e taxa de rotatividade dos colaboradores	93	<b>5 e 8</b>
401-2	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	93	<b>8</b>
GRI 402	Relações Laborais 2016	Não material	
GRI 403	Segurança e Saúde no Trabalho 2018	Página/ resposta	ODS
403-1	Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho	105	<b>3 e 8</b>
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	105	<b>3 e 8</b>
403-3	Serviços de saúde no trabalho	105	<b>3 e 8</b>
403-4	Envolvimento do colaborador na participação, consulta e comunicação sobre saúde	105	<b>3 e 8</b>
403-5	Formação dos colaboradores em saúde e segurança no trabalho	100	<b>3 e 8</b>
403-6	Promoção da saúde do colaborador	105	<b>3 e 8</b>
403-8	Trabalhadores abrangidos por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	100%	<b>3 e 8</b>
403-9	Acidentes de trabalho	106	<b>3 e 8</b>

GRI 404	Formação e Educação 2016	Página/ resposta	ODS
404-1	Média de horas de formação anual, por género e por categoria.	100	<b>4, 5 e 8</b>
404-3	Percentagem de colaboradores que recebe avaliações de desempenho	(100%),93	<b>5 e 8</b>
GRI 405	Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	Página/ resposta	ODS
405-1	Diversidade dos órgãos de governação e colaboradores	93	<b>5 e 8</b>
405-2	Ratio do salário base e da remuneração entre mulheres e homens	(100%),93	<b>5, 8 e 10</b>
GRI 406	Não Discriminação 2016	Não material	
GRI 407	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016	Página/ resposta	
407-1	Operações e fornecedores em a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar em risco	Todas as operações da CP são reguladas por negociação coletiva / 93	<b>5 e 8</b>
GRI 408	Trabalho Infantil 2016	Não material	
GRI 409	Trabalho Forçado ou Escravo 2016	Não material	

<b>GRI 410</b>	<b>Práticas de Segurança 2016</b>	<b>Não material</b>	<b>ODS</b>
<b>103-1 a 3</b>	Tópico de resposta obrigatório por via do DL n.º 89/2017, para o qual a CP não possui uma Abordagem de Gestão, respondendo apenas ao Indicador GRI associado.		
<b>410-1</b>	<b>Pessoal de segurança com formação nas políticas ou procedimentos de direitos humanos</b>	A segurança é assegurada pela PSP, GNR ou empresas privadas de segurança, devidamente licenciadas pelo MAI, Entidades responsáveis pela formação adequada.	<b>16</b>
<b>GRI 411</b>	<b>Direitos do Povos Indígenas 2016</b>	<b>Não material</b>	
<b>GRI 412</b>	<b>Avaliação dos Fornecedores em Direitos Humanos 2016</b>	<b>Não material</b>	
<b>GRI 413</b>	<b>Comunidades Locais 2016</b>	<b>Não material</b>	
<b>GRI 414</b>	<b>Avaliação dos Fornecedores em Critérios Sociais 2016</b>	<b>Não material</b>	
<b>GRI 415</b>	<b>Políticas Públicas 2016</b>	<b>Não material</b>	<b>ODS</b>
<b>103-1 a 3</b>	Tópico de resposta obrigatório por via do DL n.º 89/2017, para o qual a CP não possui uma Abordagem de Gestão, respondendo apenas ao Indicador GRI associado.		
<b>415-1</b>	<b>Contribuições Políticas</b>	Não existiram	
<b>GRI 416</b>	<b>Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
<b>416-1</b>	<b>Produtos e serviços submetidos a avaliação de impactos na saúde e segurança do consumidor</b>	111	<b>111</b>

<b>GRI 417</b>	<b>Rotulagem de Produtos e Serviços 2016</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
417-1	Requisitos sobre a informação e rotulagem dos produtos e serviços	113	<b>12,16</b>
417-2	Incidentes de não conformidade relativos à rotulagem dos produtos e serviços	Não existiram	<b>16</b>
417-3	Incidentes de não conformidade relativos a comunicações de marketing	Não existiram	
<b>GRI 418</b>	<b>Privacidade do Consumidor 2016</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
418-1	Reclamações relevantes relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não ocorreram	<b>16</b>
<b>GRI 419</b>	<b>Conformidade Socioeconómica 2016 – Não material</b>	<b>Página/ resposta</b>	<b>ODS</b>
<b>103-1 a 3</b>	Tópico de resposta obrigatório por via do DL n.º 89/2017, para o qual a CP não possui uma Abordagem de Gestão, respondendo apenas ao Indicador GRI associado.		
419-1	Não conformidade com leis ou regulamentos nas áreas social e económica	Não existiram	<b>16</b>