

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE'11



FICHA TÉCNICA

CP – Comboios de Portugal, E.P.E.
Calçada do Duque, nº 20
1249 – 109 Lisboa
Nº Contribuinte: 500 498 601

Conceção e Coordenação: Direção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão.

Contactos: webmaster@cp.pt

ÍNDICE

Mensagem do Presidente	6
Sobre Este Relatório	8
Âmbito	9
Informação Incluída no Relatório	9
Nível de aplicação	10
Sobre Nós	11
O Nosso Mercado em 2011	12
A Rede Servida	13
As Nossas Marcas e Serviços	14
A Nossa Frota em 2011	15
Os Recursos Humanos	16
Como Estamos Organizados	18
Órgãos Sociais	18
Estrutura Operacional	19
O Grupo CP	20
Os nossos Valores, Visão e Missão	21
Valores	21
Visão	21
Missão	21
A Nossa Estratégia	22
O Controlo do Risco	23
Sistema de Gestão de Risco	23
Prevenção de Conflitos de Interesses	23
A CP e o Exterior	25
Partes Interessadas ou <i>Stakeholders</i>	26
Diálogo	26
Organizações a que Pertencemos	31
Nacionais	31
Internacionais	31
Inovação	33
<i>Mobile ticketing</i>	33
Cartão Bancário	33
Portal Viva	33
Os Prémios que Recebemos	34
1º prémio do IT Future Award 2011	34

Prémio "Inovar e Cooperar" 2011 em parceria com a EMEF	34
Prémio "Marcas que Marcam"	35
CIO Awards 2011	35
Índice de Sustentabilidade Empresarial BCSD 2010	36
Os principais acontecimentos	37
A nível interno e do Grupo CP	38
A nível comercial e de exploração	38
Os nossos Compromissos	40
Para o Ano de Relato	41
Para o Futuro	41
Vertente Económica	42
Abordagem da Política de Gestão	43
O valor criado para a sociedade	44
Comboios e comboios/km	44
Qualidade do Serviço	45
Passageiros e Passageiros/km	47
ASPETO: Desempenho	48
ASPETO: Presença no Mercado	53
ASPETO: Impactos Económicos Indiretos	55
Vertente Ambiental	58
Abordagem da Política de Gestão	59
ASPETO: Matérias-Primas	61
ASPETO: Energia	64
ASPETO: Água	67
ASPETO: Emissões, Efluentes e Resíduos	68
ASPETO: Produtos e Serviços	76
Vertente Social	77
PRÁTICAS SOCIAIS E TRABALHO CONDIGNO	78
Abordagem da Política de Gestão	78
ASPETO: Emprego	79
ASPETO: Segurança e Saúde no Trabalho	87
ASPETO: Formação e Educação	90
ASPETO: Diversidade e Igualdade de Oportunidades	92
DIREITOS HUMANOS	93
Abordagem da Política de Gestão	93

SOCIEDADE	94
Abordagem da Política de Gestão	94
ASPETO: Comunidades Locais	102
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	103
Abordagem da Política de Gestão	103
ASPETO: Saúde e Segurança do Consumidor	106
ASPETO: Rotulagem de Produtos e Serviços	109
ASPETO: Padrões de Trabalho do Pessoal Circulante	113
ASPETO: Programas Humanitários	114
Conteúdo GRI	115
1. Estratégia e Análise	116
2. Perfil Organizacional	116
3. Parâmetros do Relatório.....	117
4. Governança	118
Indicadores.....	121
Desempenho Económico	121
Desempenho Ambiental	122
Desempenho Ambiental – Específicos do Setor	124
Desempenho Social	125
Práticas Laborais e Trabalho Condigno.....	125
Direitos Humanos	127
Sociedade	129
Responsabilidade Pelo Produto	130
Desempenho Social – Específicos do Setor	131
Indicadores e Aspectos Novos ou Modificados de acordo com o protocolo GRI 3.1.	133
Índice de Ilustrações	150
Índice de Gráficos	152
Índice de Tabelas	153

MENSAGEM DO PRESIDENTE



Terminou mais um ano em que, apesar das dificuldades económico-financeiras vividas, a empresa manteve o seu inquestionável papel na contribuição para a mobilidade de milhões de cidadãos.



As enormes restrições orçamentais a que a CP esteve sujeita ditaram um maior enfoque na sustentabilidade económica. No entanto, as vertentes ambiental e social não deixaram de ser devidamente consideradas, com realce para a responsabilidade social, nomeadamente para com os Clientes com necessidades especiais e para com os colaboradores.

A estratégia centrou-se na continuação da criação de valor para a sociedade, garantindo o transporte nas linhas onde efectivamente existe procura adequada a um modo de transporte ferroviário pesado, maximizando o recurso à rede e ao material eletrificado (mais económico e ambientalmente mais favorável) e suprimindo serviços de procura muito reduzida, com clara ineficiência e desvantagem face a modos de mobilidade alternativa.

A par com o objectivo de redução de custos, que permitiu atingir igualmente benefícios sob o ponto de vista ambiental, tais como a redução do consumo de água e de papel, entre outros, foram introduzidas melhorias no material circulante e mantida uma intervenção ativa na sociedade, facilitando o transporte de passageiros menos favorecidos e patrocinando a realização de eventos e iniciativas culturais.

Também, se manteve a preocupação da formação contínua e do desenvolvimento de colaboradores.

Mais uma vez foram ganhos prémios no campo da inovação, o que prova a capacidade da empresa se adaptar à evolução de uma sociedade em mudança e ao mercado.

Com a apresentação deste Relatório, a CP procura evidenciar o seu contributo para a sustentabilidade, tornar mais claros os seus compromissos e reforçar a sua responsabilidade, perante o Acionista Estado, Clientes, colaboradores e demais entidades com as quais a empresa diariamente interage.

Para o futuro queremos manter o foco na sustentabilidade e o estatuto de empresa que mais mobilidade proporciona à população portuguesa.

SOBRE ESTE RELATÓRIO



Âmbito

A CP publica este ano o seu terceiro Relatório de Sustentabilidade, o primeiro de periodicidade anual, apostando numa política de comunicação clara e transparente para com os seus *stakeholders*.

A informação aqui relatada pode ser complementada com o Relatório e Contas 2011, nomeadamente no que respeita aos indicadores financeiros e, em geral, à governação da empresa.

Na elaboração deste Relatório foram seguidas as Diretrizes da *Global Reporting Initiative*, na sua mais recente geração – a **versão G3.1** – assim como os respetivos protocolos de indicadores. Trata-se de uma atualização e complemento da terceira geração das Diretrizes G3 que foi lançada em março de 2011. No final do Relatório são identificados os novos indicadores, assim como os que foram modificados (*vide* pág. 133).

São ainda apresentados indicadores do setor, utilizando a versão piloto do suplemento "*Logistics and Transportation*", a qual foi publicada em 2006. Esta versão foi desenvolvida de acordo ainda com as diretrizes G2, podendo as empresas do setor utilizar os indicadores desta versão piloto (normalmente referenciados como LT1, LT2, LT3, etc.) como complemento dos indicadores de desempenho das diretrizes G3 ou G3.1, como é o caso presente. De acordo com a GRI este suplemento é considerado relevante para os fornecedores de serviços de carga mas não é relevante nem para os gestores de infraestruturas nem para os operadores de transporte de passageiros¹. O âmbito deste suplemento dirige-se para as empresas que estão diretamente envolvidas no movimento de bens, utilizando diferentes modos de transporte (ex: correio, encomendas, carga, químicos, etc.). No entanto, dado que a CP deseja um Relatório com o nível de aplicação A, são utilizados os indicadores relevantes para o transporte ferroviário de passageiros.

No capítulo "Índice GRI" encontra-se a correspondência entre os conteúdos deste Relatório e os referidos requisitos das Diretrizes G3.1, assim como os indicadores referentes ao suplemento "*Logistics and Transportation*".

Informação Incluída no Relatório

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

Neste Relatório serão incluídos dados referentes à CP e serão mencionados alguns relativos às Participadas, sempre que tal se justifique, como é o caso da FERGRÁFICA – Artes Gráficas, S.A., que iniciou o processo de liquidação na data de 30 de novembro de 2011.

¹ Vide www.globalreporting.org/reportingFramework/SectorSupplements.

Qualquer esclarecimento sobre a informação publicada pode ser fornecido por:

webmaster@cp.pt

Nível de aplicação

O presente Relatório está de acordo com o nível B das diretivas da GRI, uma vez que apenas não responde a dois dos indicadores essenciais do protocolo por não ter sido possível a recolha de dados, embora apresente os indicadores com materialidade para os *stakeholders* da CP constantes do suplemento "*Logistics and Transportation*", versão piloto.

NÍVEL DE APLICAÇÃO		C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Auto-Declaração			✓			
Facultativo	Verificação Externa						

Nota: Este Relatório não foi sujeito a uma verificação externa.

SOBRE NÓS



A CP – Comboios de Portugal E.P.E. é uma Entidade Pública Empresarial, 100% detida pelo Estado, que atua maioritariamente em território português, tendo como objetivo oferecer mobilidade por meio do transporte ferroviário nacional e internacional de passageiros.

Para isso, utiliza a infraestrutura da rede ferroviária nacional, gerida pela empresa REFER E.P.E.

O Nosso Mercado em 2011

Em 2011 a CP transportou mais de 126 milhões de passageiros em todo o País.

O mercado da mobilidade ferroviária teve a seguinte distribuição:



Ilustração 1 – Passageiros transportados pela CP em 2011.

A Rede Servida

A CP opera um total de 2035,3 km de via, dos quais 1939,3 km em via larga e 96 km em via estreita (na Linha do Vouga, entre Espinho e Aveiro).

Ao todo, a rede divide-se em 19 Linhas e Ramais, concentrados maioritariamente junto ao litoral do País, onde reside ou trabalha a maioria da população portuguesa.



Ilustração 2 – Rede da CP.

Linha	Extremos		Km
Linha do Minho	Porto S. Bento	Valença	133,627
Ramal de Braga	Nine	Braga	14,836
Linha do Douro	Ermesinde	Pocinho	163,1
Linha do Norte	Lisboa Santa Apolónia	Porto Campanhã	335,455
Linha de Guimarães	Lousado	Guimarães	29,865
Linha da Beira Alta	Pampilhosa	Vila Formosa	201,247
Ramal da Lousã	Coimbra-B	Coimbra	1,669
Ramal de Alfaielos	Bifurcação de Lores	Alfaielos	14,265
Linha do Oeste	Agualva-Cacém	Figueira da Foz	196,992
Ramal de Tomar	Lamasosa	Tomar	14,812
Linha da Beira Baixa	Entroncamento	Covilhã	193,266
Linha de Sintra	Lisboa Rossio	Sintra	27,499
Linha de Cintura	Alcântara-Terra	Braço de Prata	10,316
Linha de Cascais	Caís do Sodré	Cascais	25,45
Linha do Alentejo	Barreiro	Beja	138,53
Linha do Sul	AMV junto à Ponte de Santana	Tunes	272,338
Linha de Évora	Casa Branca	Évora	26,2
Linha do Algarve	Lagos	Vila Real de Stº António	139,865
L.Vouga (V.Estreita)	Espinho-Vouga	Aveiro	95,986
Dimensão total			2.035,318

Tabela 1 – Dimensão da Rede da CP.

As Nossas Marcas e Serviços

Para satisfazer os diferentes segmentos de mercado a CP tem em circulação uma série de serviços aos quais associou marcas:



Ilustração 3 – Serviços/Marcas da CP.

Em 2011 foram produzidos 461.524 comboios distribuídos pelos seguintes serviços:

ALFAPENDULAR	7.134 comboios
INTERCIDADES	13.514 comboios
COMBOIOS REGIONAIS	123.864 comboios
COMBOIOS URBANOS > PORTO	92.736 comboios
COMBOIOS URBANOS > LISBOA	222.858 comboios
INTERNACIONAL	1.418 comboios

Tabela 2 – Comboios produzidos em cada serviço da CP.

A Nossa Frota em 2011

Para assegurar a sua oferta de serviços de passageiros e alugar material de tração à CP Carga, a CP dispôs da seguinte frota:



Ilustração 4 – Frota ao serviço comercial (de passageiros e mercadorias) em 2011.

No conjunto utilizado de automotoras *diesel*, 12 foram alugadas à RENFE para substituição de material obsoleto.

Ilustração 5 – Automotora *diesel*, alugada à RENFE.



No ano de relato algumas automotoras foram adaptadas ao serviço Intercidades, com a introdução de tomadas para alimentação de computadores pessoais, novos bancos dotados de mesas de trabalho e máquinas de *vending*.

Ilustração 6 – Automotora adaptada ao serviço Intercidades.



Os Recursos Humanos

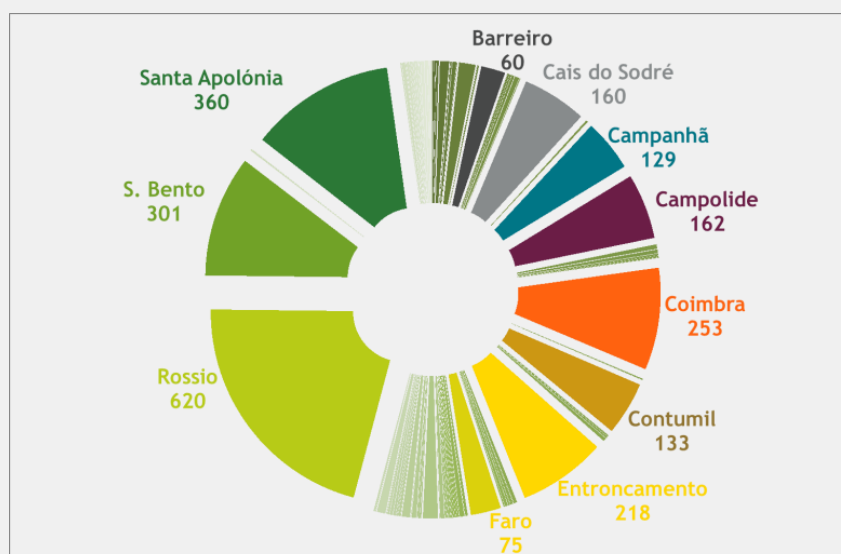
Para assegurar a oferta de transporte a CP precisa de uma importante força de trabalho. No final de 2011 dispunha assim de 2946 colaboradores ao serviço, na sua grande maioria trabalhando em carreiras operacionais.

Ilustração 7 – Operador de Revisão e Venda.



Apesar da cobertura a nível nacional dos serviços da CP, a maioria dos centros de trabalho concentra-se na Grande Lisboa, no Grande Porto e nas principais cidades do País.

Gráfico 1 – Distribuição dos colaboradores por local de trabalho.



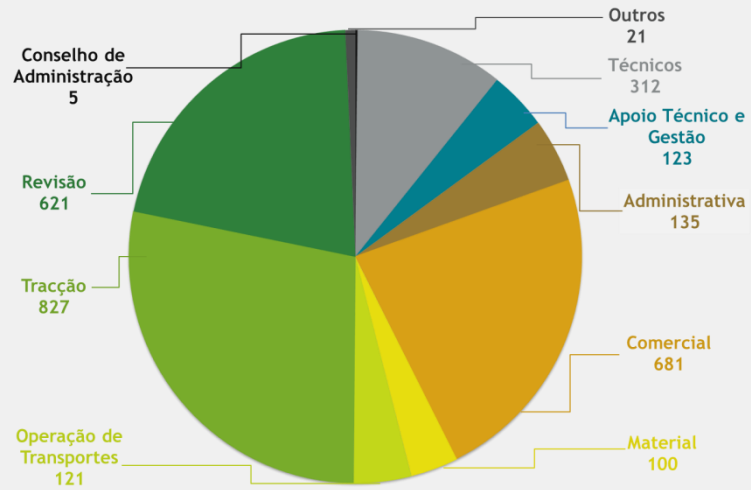


Gráfico 2 Distribuição dos colaboradores por carreiras.



Ilustração 8 - Maquinista.

Como Estamos Organizados

ÓRGÃOS SOCIAIS

Os Órgãos Sociais da CP são constituídos pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal.

O Conselho de Administração tem a responsabilidade da definição da estratégia. Nesta função de definição da estratégia é assessorado pela Direção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão, a quem compete ainda supervisionar a sua concretização, nas suas três vertentes: económica, ambiental e social.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



Presidente:
Dr. José Salomão Coelho Benoliel



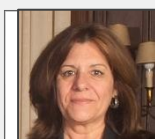
Vice-Presidente:
Dr. Alfredo Vicente Pereira



Vogal:
Prof. Nuno Alexandre Baltazar Sousa Moreira



Vogal:
Dr.ª Cristina Maria dos Santos Pinto Dias



Vogal:
Dr.ª Madalena Paixão de Sousa

Ilustração 9 – Conselho de Administração da CP em 2011.

CONSELHO FISCAL

Presidente:
Dr. Issuf Ahmød

Vogal Roc:
Dr. José Luís Areal Alves da Cunha

Ilustração 10 – Composição do Conselho Fiscal.

Em termos de pelouros do Conselho de Administração, mantêm-se os reportados no Relatório de Sustentabilidade 2009-2010.

ESTRUTURA OPERACIONAL

A CP está dividida em Unidades de Negócio, com funções operacionais, e dispõe de três grupos de Órgãos Centrais – os Órgãos de Apoio, os Órgãos de Gestão e os Órgãos de Suporte. Tem ainda quatro Órgãos não-orgânicos na dependência do CA.

Para mais informações sobre a governação da empresa, forma de reporte, composição e pelouros do Conselho de Administração deverá ser consultado o Relatório e Contas 2011, ou www.cp.pt.

Ilustração 11 – Macro Organização da CP.



Ilustração 12 – Órgãos de Suporte e de Gestão da CP.

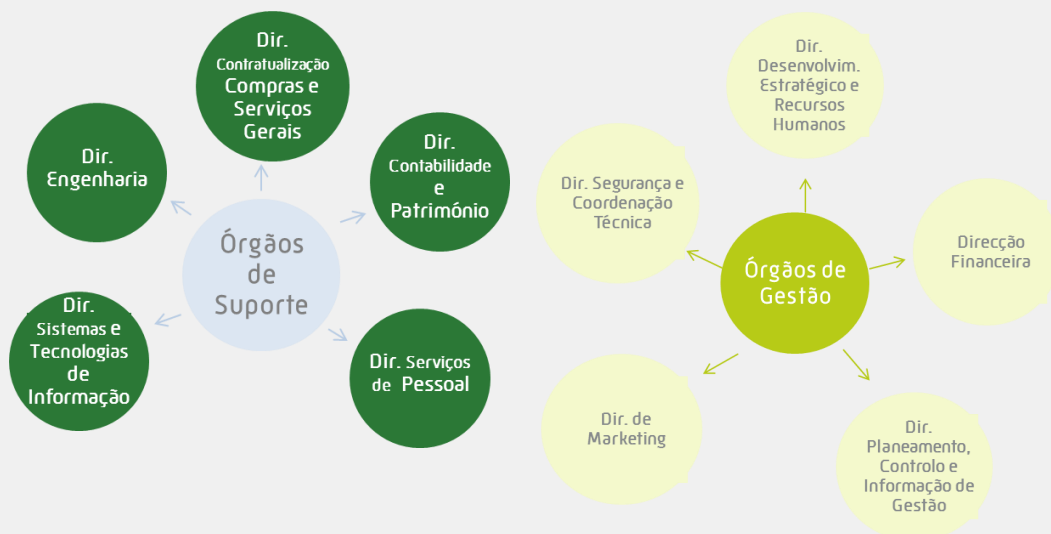
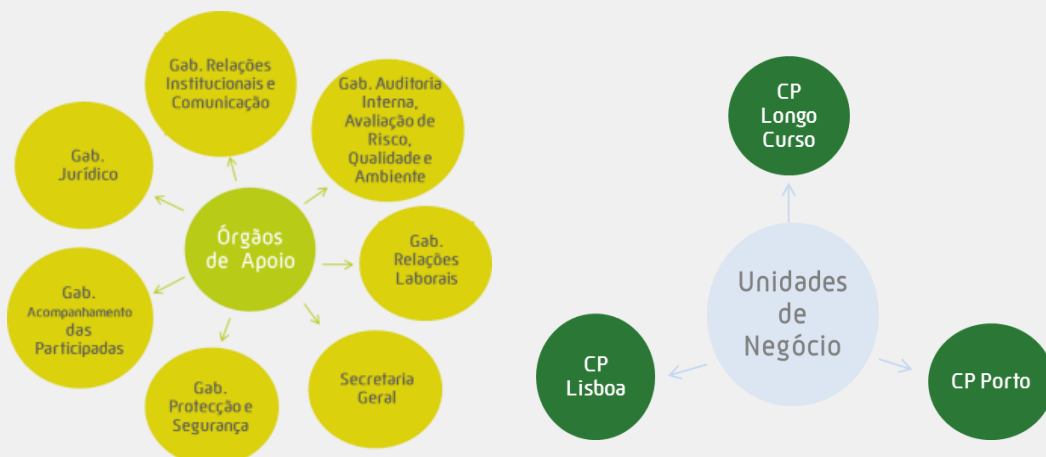


Ilustração 13 – Órgãos de Apoio e Unidades de Negócio da CP.



O Grupo CP

Com vista a desenvolver uma estratégia sustentável o Grupo CP é constituído por um conjunto de empresas consideradas estratégicas para o seu *core business*.

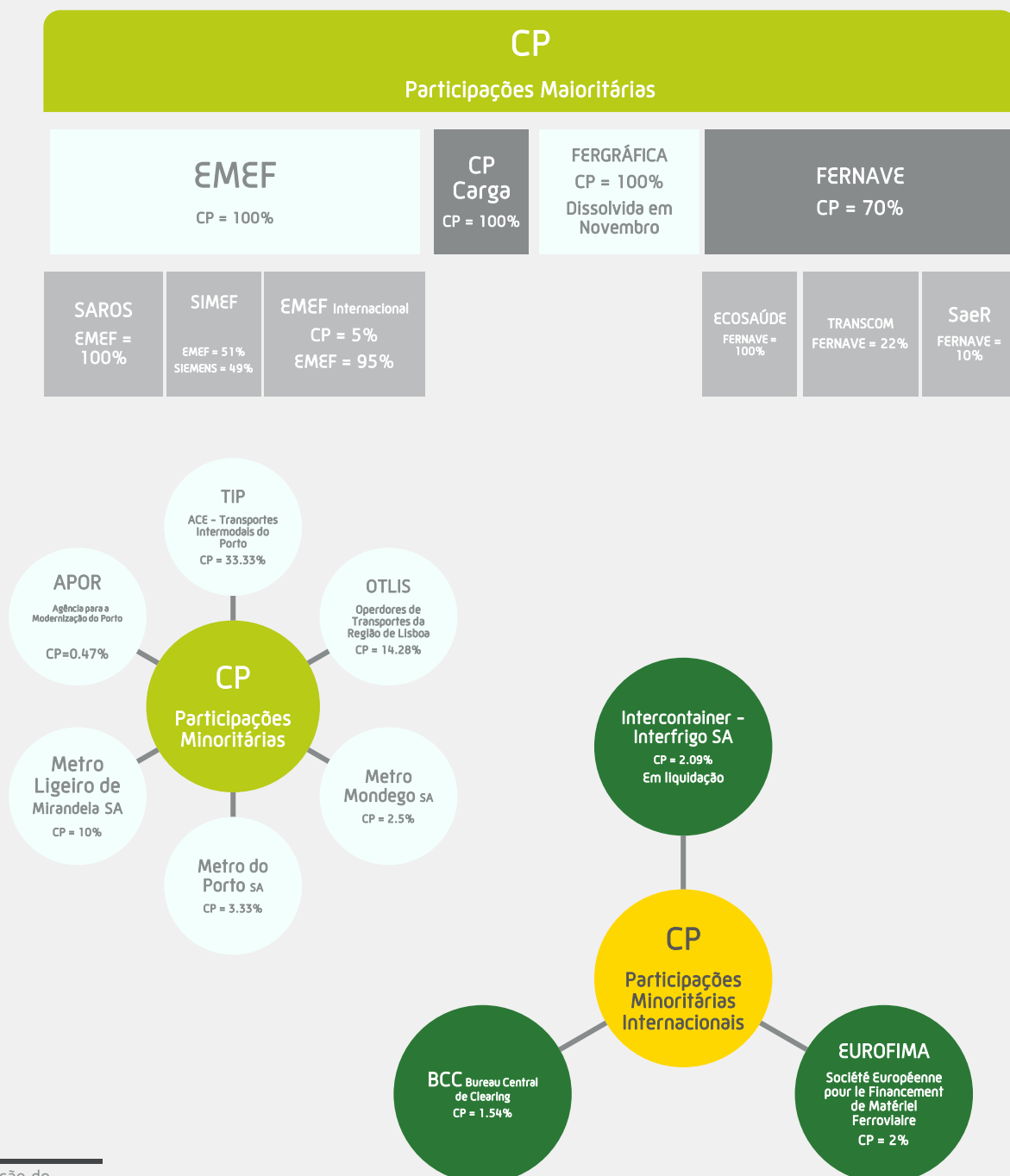


Ilustração 14 – Constituição do Grupo CP.

Em julho de 2011 foi deliberado dissolver a FERGRÁFICA - Artes gráficas, S.A., entrando em processo de liquidação, com a data prevista de 30 de novembro de 2011 para o encerramento da laboração. No final do ano o processo de liquidação da sociedade não havia ainda terminado, dada a existência de passivo da sociedade.

Para informações mais pormenorizadas deverá ser consultado o Relatório e Contas de 2011.

Os nossos Valores, Visão e Missão

VALORES

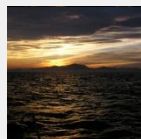


Valores Profundos

- Segurança
- Qualidade
- Ambiente

Valores Posicionais

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



Valores Relacionais

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

VISÃO

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

Ilustração 15 – Visão da CP.

Ilustração 16 – Valores da CP.

MISSÃO

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

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

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

Ilustração 17 – Missão da CP.

A Nossa Estratégia

No contexto económico-financeiro do País a estratégia da empresa focou-se essencialmente na sustentabilidade económica, sem descuidar as suas responsabilidades social e ambiental.

A estratégia seguida visa continuar a criar valor para a sociedade, garantindo o transporte nas linhas onde efetivamente existe procura adequada a um modo de transporte pesado, aproveitando ao máximo a rede elétrica para aí fazer circular material elétrico (mais económico e ambientalmente mais favorável) e suprimindo os serviços onde a mobilidade da população poderia ser assegurada por outros modos de transporte mais adequados.

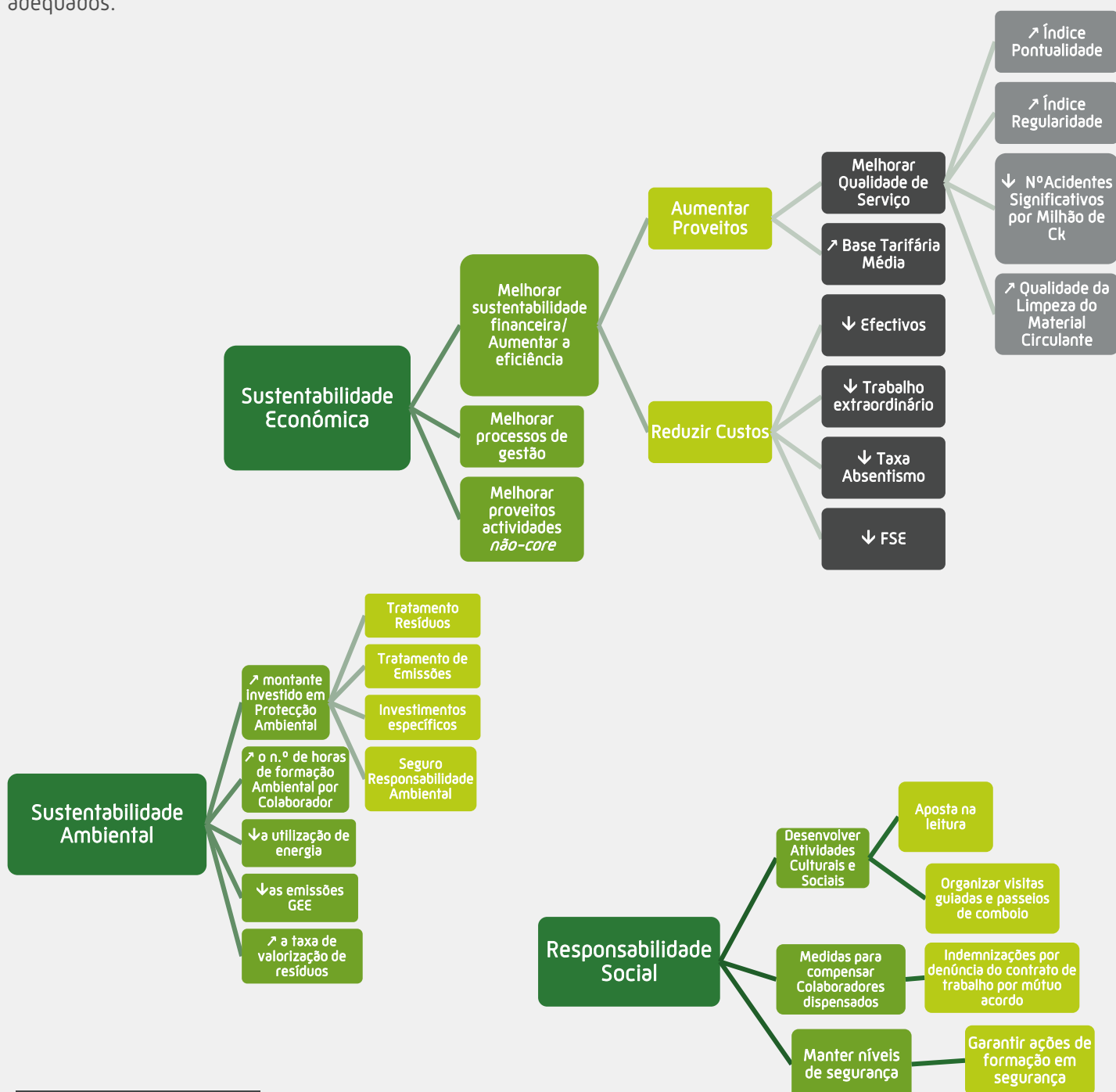


Ilustração 18 – Esquema da estratégia para 2011.

O Controlo do Risco

SISTEMA DE GESTÃO DE RISCO

A CP desenvolveu uma metodologia de Gestão do Risco, estando em preparação um Sistema de Gestão de Risco.

Os principais riscos identificados para o ano de 2011 foram os seguintes:

- Riscos de Segurança Operacional (*safety*) – riscos de acidente ou incidente, com a consequente perda de ativos e pagamento de indemnizações;
- Riscos de Segurança de Pessoas e Bens (*security*);
- Riscos Financeiros, relacionados com os custos de financiamento devido ao *downgrade* do *rating* do Estado Português e com as dificuldades de financiamento devidas às restrições de crédito por parte do sistema bancário;
- Riscos de reafetação de recursos, decorrentes do ajuste na atividade e remunerações, na sequência dos compromissos assumidos junto das instâncias internacionais, com impacto na conflitualidade laboral e, consequentemente, na oferta;
- Riscos do modelo tarifário e da sua implementação, nomeadamente o autorizado pelo Estado, constituindo impactos quer nos resultados da empresa, quer no comportamento dos Clientes;
- Risco de não contratualização do Serviço Público, com impacto direto no nível de indemnizações compensatórias recebidas;
- Risco de mercado influenciado por fatores internos e externos, nomeadamente, o nível de atividade económica, a melhoria constante das vias rodoviárias, facilitando o acesso do transporte individual às zonas urbanas; a obsolescência do material circulante com o consequente custo de conservação; as obrigações de manutenção do serviço regional em linhas de reduzidíssima ocupação, a má localização de algumas estações;
- Riscos de disponibilidade e aplicação de fundos comunitários (EU) e eficácia da sua utilização, decorrentes da sua necessidade de adequação e de uma menor capacidade de investimento;
- Risco Regulatório, associado ao desempenho das entidades reguladoras e à legislação emergente e em vigor, nomeadamente com consequências legais resultantes do seu incumprimento.

Para lhes fazer face foi iniciada uma segunda fase de elaboração do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRIC), com vista ao desenvolvimento e inclusão de novas tipologias de riscos, de forma a abranger mais áreas funcionais da CP.

PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

De acordo com as disposições legais na matéria – Lei nº 4/83, na redação da Lei nº 25/95, de 18 de agosto – no início do exercício de funções dos membros do Conselho de Administração são apresentadas ao Tribunal Constitucional as respetivas Declarações sobre o Valor do Património e Rendimentos dos Titulares de Cargos Políticos e Equiparados.

Após a tomada de posse dos membros do Conselho de Administração é também depositada na Procuradoria-Geral da República, dentro do prazo legal, a respetiva Declaração de Inexistência de Incompatibilidades ou

Impedimentos, contendo todos os elementos necessários à verificação do cumprimento das disposições legais sobre a inexistência de incompatibilidades e impedimentos - Lei 64/93, de 26 de agosto e Decreto-Lei nº 71/2007, de 27 de março.

Além disso os membros do Conselho de Administração declaram no início de cada mandato, e sempre que se justificar, ao órgão de administração e ao órgão de fiscalização, bem como à Inspeção-Geral de Finanças, quaisquer participações que detenham na empresa, bem como relações relevantes que mantenham com os seus fornecedores, Clientes, instituições financeiras ou quaisquer outros parceiros de negócio, suscetíveis de gerar conflitos de interesse.

Segundo a RCM N.º 49/2007, os membros dos órgãos sociais das empresas públicas devem abster-se de intervir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses, designadamente na aprovação de despesas por si realizadas.

Tendo em vista igualmente a prevenção de conflitos de interesses, cada membro do Conselho de Administração identifica as despesas por si realizadas, as quais são sempre validadas por outro membro do Conselho.

A CP tem um Código de Ética, desde 2007, o qual salvaguarda no seu capítulo X questões relacionadas com conflitos de interesse, devendo cada colaborador assegurar-se de que os seus comportamentos estão em conformidade com os princípios aí enunciados.

A CP
Ε Ο EXTERIOR



Partes Interessadas ou *Stakeholders*

Os principais *stakeholders* da CP podem resumir-se no seguinte esquema:

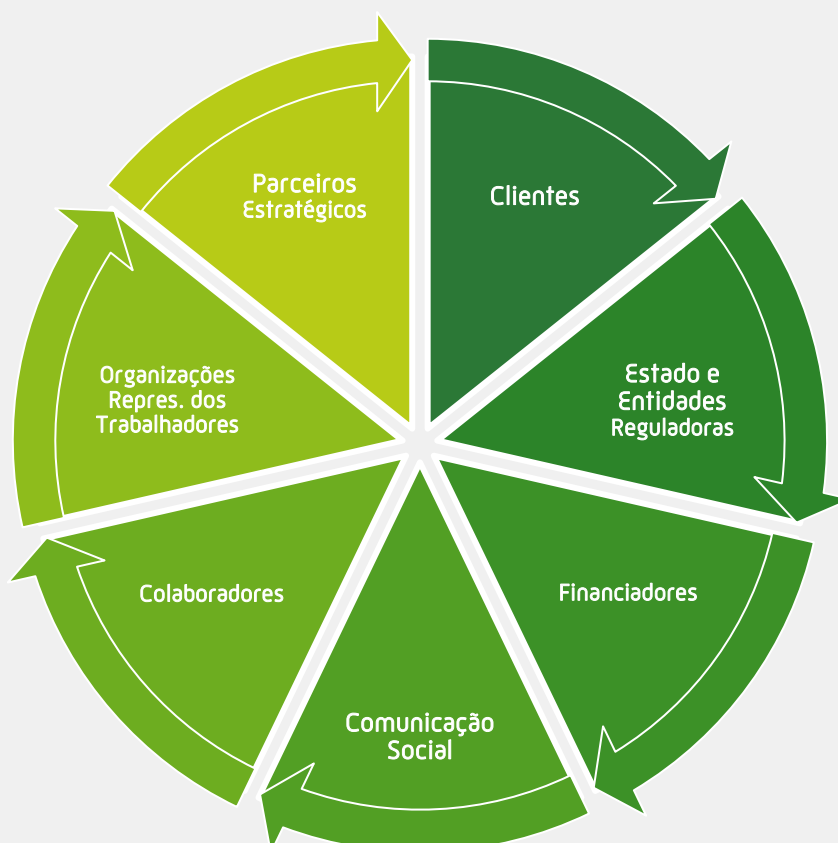


Ilustração 19 – Lista dos *stakeholders* da CP.

Diálogo

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

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

O diálogo com as Partes Interessadas permite-nos:

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

A identificação das Partes Interessadas tem presente:

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

Identificaram-se assim as Partes Interessadas e as respetivas expectativas, por meio das seguintes formas de diálogo:

<i>Stakeholder</i>	Contacto	Expectativas em relação à CP
Clientes	• Barómetro de Satisfação com o Serviço • Gestão de Reclamações/Sugestões • Bilheteiras • Gabinetes de Apoio ao Cliente • Contactos com associações representativas • Estudos de mercado • Informação por diversos meios: <i>Website, Media, flyers, cartazes, Call Center</i>, etc.	• Segurança • Pontualidade • Regularidade • Adequação dos horários • Informação
Estado e Entidades Reguladoras	Reuniões de trabalho e receção de orientações e decisões quanto a objetivos estratégicos e legislação.	Prestação do serviço de transporte, cumprindo as orientações e a legislação.
Financiadores	Contactos regulares, reporte de informação periódica, resposta a pedidos de informação	Cumprimento dos compromissos financeiros assumidos.
Comunicação Social	Contactos regulares, resposta a pedidos de informação, <i>press releases</i> .	Acesso à informação
Colaboradores	• Diagnóstico de satisfação • Sistema de sugestões dos colaboradores (<i>vide</i> gráfico seguinte) • Encontros de Quadros • <i>Newsletter</i> interna • Comunicações Internas • Intranet.	• Condições de trabalho • Salários • Progressão na carreira • Segurança laboral • Benefícios.
Organizações Representativas dos Trabalhadores	• Reuniões regulares • Envio de informação relevante	• Condições de trabalho • Salários • Progressão na carreira • Segurança laboral • Benefícios • Conhecimento do seu desempenho e objetivos.
Parceiros Estratégicos	Apoio em estudos e projetos, troca de informação, cooperação para melhorar a intermodalidade, a informação ao Cliente e os acessos às estações, preparação e divulgação conjunta de eventos que envolvam o transporte de massas.	Fornecimento de informação, prestação de bom serviço de mobilidade.

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

A CP responde a estas Partes Interessadas ou tem as seguintes preocupações em relação a elas:

Clientes	• Melhorar o serviço • Fidelizar • Aumentar quota de mercado • Melhorar a imagem
Estado / Entidade Reguladora	• Receber orientações e decisões quanto a objetivos estratégicos ou legislação • Fornecer informação económico-financeira
Financiadores	• Cumprir compromissos • Assegurar financiamento • Assegurar taxas de juro adequadas
Comunicação Social	• Aceder a informação fidedigna

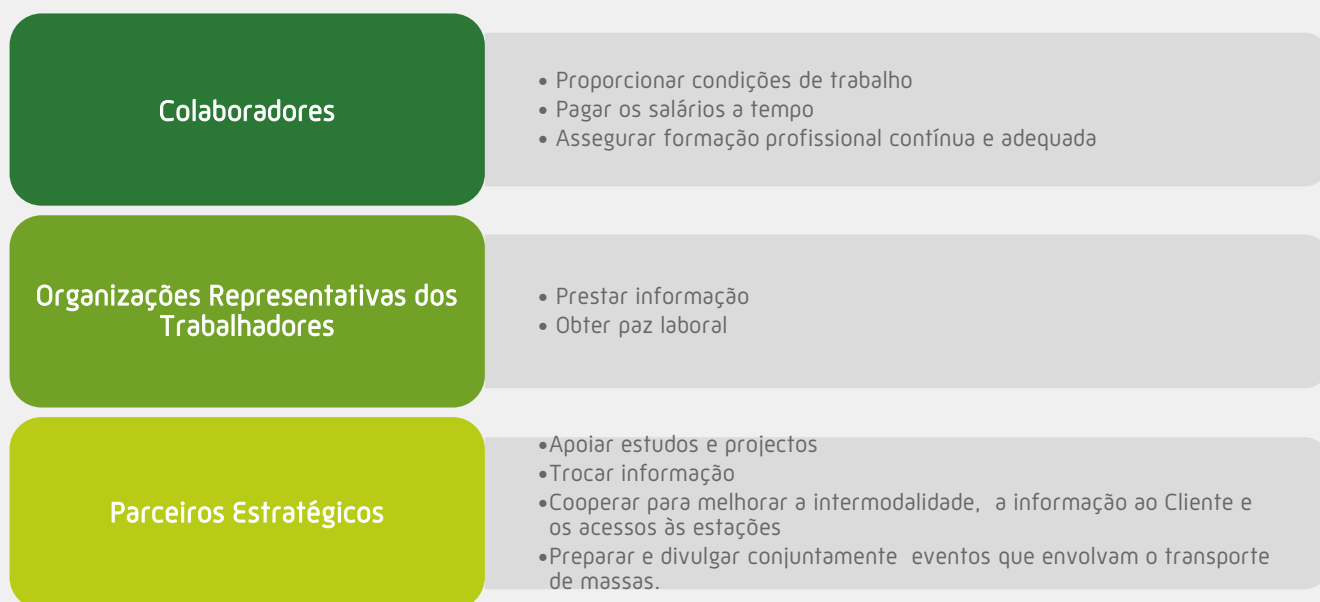


Ilustração 20 – Resposta e preocupações da CP relativamente aos seus *stakeholders*.

Um exemplo da forma de diálogo com os colaboradores tem sido a receção de sugestões de melhoria no âmbito do Sistema de Qualidade, que se podem resumir no seguinte gráfico:

SUGESTÕES DOS COLABORADORES

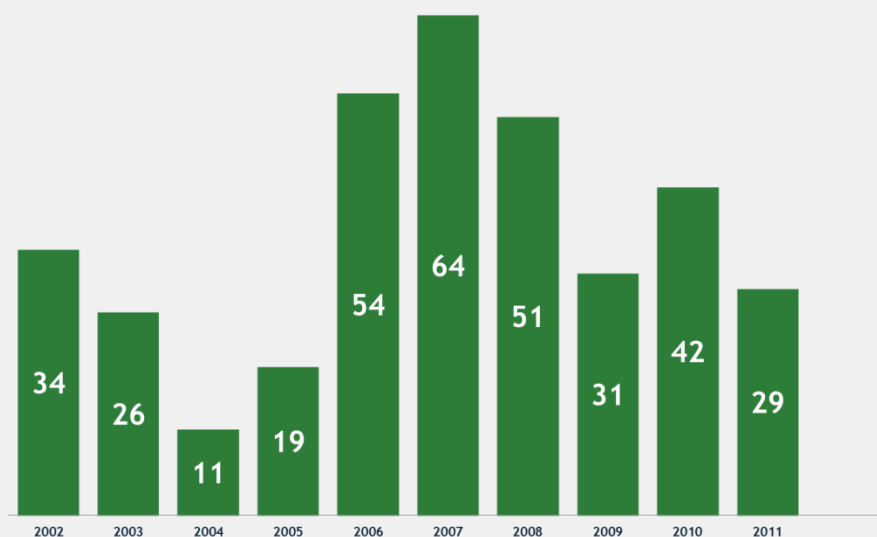


Gráfico 3 – Sugestões de melhoria efetuadas pelos colaboradores da CP.

Organizações a que Pertencemos

NACIONAIS

Sigla	Nome
AMTC	Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações
APNCF	Associação Portuguesa para a Normalização e Certificação Ferroviária
	Associação Lares Ferroviários
ASSOFT	Associação Portuguesa de <i>Software</i>
BCSD Portugal	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
CCG/ZGDV	Centro de Computação Gráfica
	Ferrofer
FMNF	Fundação Museu Nacional Ferroviário
ISQ	Instituto de Soldadura e Qualidade
IPAI	Instituto Português de Auditores
	Instituto dos Ferroviários
SANGFER	Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue

Tabela 3 – Organizações Nacionais a que a CP pertence.

INTERNACIONAIS

Sigla	Nome
CER	Community of European Railway and Infrastructure Companies
CIT	International Rail Transport Committee
COLPOFER	Collaboration of Railway Police and Security Services
ERRAC	European Rail Research Advisory Council
EURAIL	
FTE	FORUM TRAIN EUROPE
GUSP	Grupo Utilizadores SAP
FIP'S	
OBB	Dienstleistungs GmbH
UIC	International Union of Railways

Tabela 4 – Organizações Internacionais a que a CP pertence.

GRUPOS DE TRABALHO

Ao fazer parte destas organizações a CP participa em diversos grupos de trabalho relativos aos aspetos de transportes ou de sustentabilidade e assume compromissos coletivos, como é o caso da Declaração sobre Mobilidade e Transportes Sustentáveis da UIC.



Ilustração 21 – Grupo de terminologia da UIC, quando reuniu em Lisboa, na CP

DECLARAÇÃO SOBRE MOBILIDADE E TRANSPORTES SUSTENTÁVEIS

No dia 11 de maio de 2011, em Nova Iorque, foi oficialmente apresentada a Declaração da UIC sobre Mobilidade e Transportes Sustentáveis, manifestando o compromisso assumido pela organização e pelos seus membros de constituírem o núcleo dos sistemas de transportes sustentáveis. Esta Declaração conta com a assinatura da CP e de outras 42 companhias ferroviárias, representando mais de 60 por cento do total do mercado ferroviário de passageiros em todo o mundo. Ao assumirem este compromisso, a UIC e os membros signatários procuram empenhar-se para oferecer um modo de transporte com forte sentido de responsabilidade e aumentar os níveis de satisfação dos Clientes, indo ao encontro das suas necessidades e expectativas.

A Declaração lista as mais importantes metas de desenvolvimento sustentável para o setor ferroviário global. Ao aderir, a CP compromete-se a contribuir para a redução das emissões de CO₂, criando oportunidades que promovam a transferência modal de outros transportes e que aumentem a eficiência energética do caminho-de-ferro.

CARTA EUROPEIA PARA O DESENVOLVIMENTO E INICIATIVAS SOCIAIS NAS ESTAÇÕES DE CAMINHO-DE-FERRO

Pelo facto de ser um dos membros da CER (*Community of European Railway and Infrastructure Companies*) a CP aderiu à Carta Europeia para o Desenvolvimento e Iniciativas Sociais nas Estações de Caminho-de-ferro promovida pela CER.

Inovação

A CP continua a desenvolver projectos de inovação, principalmente no âmbito da OTLIS (*vide* "O Grupo CP"):

MOBILE TICKETING

Consiste num projecto para utilização de telemóveis como cartão de transporte o que permitirá aos utilizadores de telemóvel um fácil acesso aos transportes públicos. Permitirá a aquisição pelo telemóvel do passe mensal e do seu armazenamento no "chip" do telemóvel, passando assim o este a ter uma nova valência de servir como título de transporte. Este projecto destina-se à nova geração de telemóveis com NFC ("*Near Field Communication*") que permite a validação do título de transporte previamente adquirido, mesmo sem bateria no telemóvel.

Este projeto está a ser desenvolvido em parceria entre a OTLIS (Operadores de Transportes da Área Metropolitana de Lisboa), os Operadores de Telecomunicações (Vodafone, TMN e Optimus) e a Oberthur (fornecedora de cartões Lisboa Viva e cartões para telemóveis);

CARTÃO BANCÁRIO

O projecto "Cartão Bancário" consiste na criação de um cartão com a valência bancária e de transportes que, ao passar num validador de um Operador de Transportes de Lisboa, efectua de imediato o débito do valor do bilhete na conta do Cliente, ao mesmo tempo que regista a existência de um título válido no próprio cartão bancário para efeitos de fiscalização do Operador. Resulta de uma parceria da OTLIS com a Caixa Geral de Depósitos e pressupõe a criação dum cartão híbrido com duas aplicações eletrónicas alojadas: aplicação bancária + aplicação transportes, não existindo ligação física nem integração entre as duas aplicações.

Numa 1ª fase este projeto terá como mercado alvo o cliente ocasional e numa 2ª fase prevê-se o estudo do seu alargamento aos Clientes de passes. A 1ª fase tem como grandes desafios:

- Melhorar o serviço ao Cliente;
- Fornecer uma nova solução de pagamento de tarifas;
- Reduzir custos quer dos Clientes quer dos Operadores.

A 2ª fase deste projeto contemplará cartões bancários com aplicação PayPass/VisaWave, estando em análise os desafios que esta tecnologia apresenta, nomeadamente, a resolução de questões técnicas, financeiras e de estratégia comercial.

PORTAL VIVA

Trata-se de um projeto em desenvolvimento no âmbito da OTLIS, com início em 2012, visando agilizar e facilitar o uso dos transportes, permitindo aos Clientes particulares e empresariais:

- Efetuar pedidos de cartões;
- Efetuar carregamentos de títulos em cartões;
- Consulta de cartões;

- Obter informação estruturada e conteúdos informativos relativos aos Operadores.

Pretende-se que o Portal possa servir, em complementaridade, as redes de vendas dos Operadores e que seja um espaço privilegiado de comunicação, pelo que irá dispor de uma gestão de conteúdos dinâmica e sempre direcionada para a promoção de serviços de mobilidade. Essa gestão será assegurada pela OTLIS e utilizará as notícias, avisos e outros conteúdos preparados pelos Operadores, numa responsabilidade partilhada por todos os aderentes.

Os Prémios que Recebemos

1º PRÉMIO DO IT FUTURE AWARD 2011

A Fujitsu atribuiu à CP um prémio "*IT Future*" que visa galardoar anualmente os projetos de inovação tecnológica com forte impacto na Sociedade de Informação.

O galardão "*IT Future Award 2011*" é uma distinção que premeia as empresas pela sua inovação e importância no quadro económico do nosso País e foi entregue numa cerimónia integrada no evento Fujitsu "*IT Future - Reshaping IT*", realizado na Fundação Champalimaud. O "*IT Future Award 2011*" premiou a CP pelo projeto de "Sistema de Bilhética utilizando tecnologias *RFID* sem Contacto".



PRÉMIO "INOVAR E COOPERAR" 2011 EM PARCERIA COM A EMEF



A CP e a EMEF, em conjunto, ganharam o prémio "Inovar e Cooperar" no 4º Evento do Portal do Conhecimento com o projeto "RCM na Manutenção do Material Circulante".

O projeto resultou de uma cooperação entre as duas empresas com o objetivo de modernizar o sistema de manutenção com a adoção da metodologia RCM (*Reliability Centred Maintenance* - Manutenção Centrada na Fiabilidade) e minimizar o custo do ciclo de vida do material circulante num enquadramento de elevada segurança e disponibilidade, bem como criar uma efetiva competitividade da CP, como operadora ferroviária, e da EMEF, como prestadora de serviços de manutenção.

A aplicação e o desenvolvimento da RCM iniciaram-se em 2003 na frota dos comboios de pendulação ativa - CPA 4000 - constituindo uma ferramenta essencial para a competitividade futura da indústria ferroviária, face ao desenvolvimento tecnológico do material circulante e das novas realidades comerciais e económicas.

PRÉMIO "MARCAS QUE MARCAM"

Em 2011 a CP classificou-se como a marca com maior notoriedade espontânea em Portugal, na categoria "Transportes de Passageiros".

Esta classificação foi baseada num estudo de mercado realizado nos meses de maio e junho de 2011, junto de 2496 inquiridos no território de Portugal Continental, levado a cabo pela QSP – Consultoria de Marketing, e que está na base do guia *Marcas que Marcam*, distribuído gratuitamente no mês de novembro pelo Diário Económico.

Esta distinção confirma a liderança da CP como marca de referência no transporte de passageiros, não só pelo facto de estar presente no mercado português há mais de 155 anos, mas também a qualidade do serviço que presta aos seus Clientes.



CIO AWARDS 2011



A CP foi um dos vencedores dos CIO Awards 2011, um galardão criado pela consultora IDC que pretende distinguir projetos portugueses inovadores com grande impacto nas organizações e nas empresas, na área das tecnologias.

O prémio foi atribuído ao projeto Sistema de Bilhética Sem Contacto, o qual engloba vários projetos do serviço suburbano: Postos de Venda Assistida (PVA's), Equipamentos Portáteis de Venda e Controlo (EPVC), Gestão Central, Máquinas de Venda Automática (MVA's), Controlo de Acesso às Estações (Gates). Este sistema foi posteriormente integrado com os serviços Regionais e de Longo Curso (bilheteira e equipamentos portáteis), uniformizando os sistemas de venda e revisão na CP.

No total de cerca de 200 candidaturas, o júri, constituído por personalidades prestigiadas na área das tecnologias

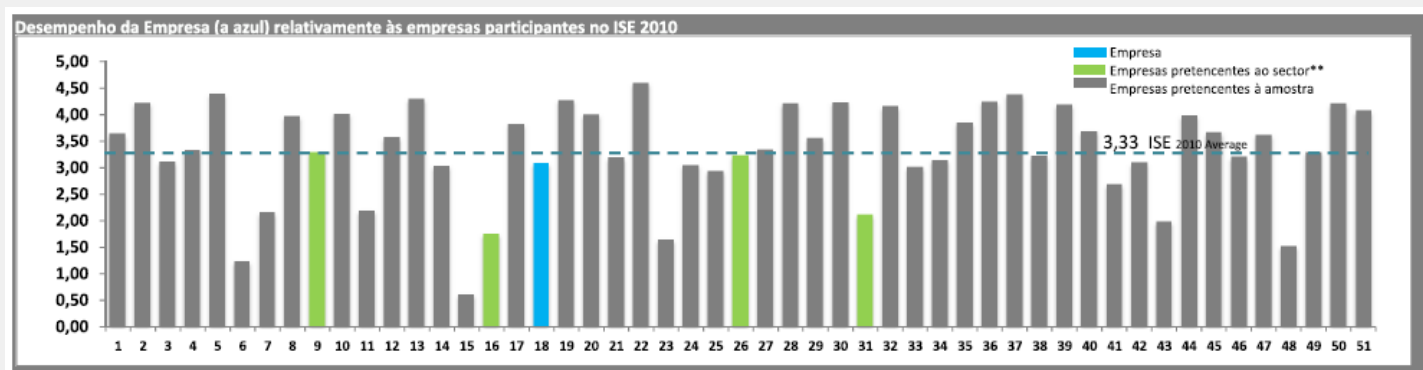
de informação, elegeu 10 iniciativas representativas de vários setores e de respostas a desafios de negócio muito diversos.

ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL BCSD 2010

Na edição de 2010 do inquérito anual às empresas, realizado pelo Observatório de Sustentabilidade Empresarial do BCSD Portugal, a CP obteve o 34º lugar na posição global e o 3º lugar na posição setorial.



Significa que, no ano 2010, foi a 3ª empresa do setor dos transportes mais bem posicionada em termos de sustentabilidade.



OS PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS



A nível interno e do Grupo CP

Os principais acontecimentos na CP traduziram-se em decisões do seu Conselho de Administração, sendo os respetivos extratos de ata das reuniões resumidos seguidamente:

Reorganização interna da CP;

Dissolução da empresa FERGRÁFICA – Artes Gráficas, S.A.;

Fusão das Unidades de Negócio “CP Longo Curso” e “CP Regional”;

Aquisição da SAROS – Sociedade de Mediação de Seguros, Lda;

Plano de reestruturação e viabilidade 2011/2015 da Participada EMEF, S.A.;

Implementação na CP Porto do regime de Agente Único para marchas em vazio, à semelhança do que já acontece há vários anos na CP Lisboa. Consiste na dispensa da presença obrigatória de Agente de Revisão para garantir a segurança do comboio, o que permite ganhos de produtividade, pela redução de custos de exploração com o pessoal circulante;

Implementação da Gestão de Presenças e Central de Apresentações na CP Porto (3ª fase), que veio igualmente permitir ganhos de produtividade, pela redução de custos de exploração.

A nível comercial e de exploração

Implementação de um novo horário nas linhas de Sintra e Azambuja, com o objectivo de adequar a oferta à procura;

Adopção do sistema *Zapping* pela CP Lisboa, associando-se aos restantes Operadores de Transporte da Área Metropolitana de Lisboa;

Manutenção e dinamização do produto “Família” na CP Lisboa e na “CP Longo Curso”;

Alteração do horário e frequência dos serviços suburbanos de passageiros do Porto, da Linha de Aveiro, nas famílias de Ovar e Aveiro;

Protocolo AMTP/ANTROP/CP/METRO DO PORTO/STCP/TIP para a universalização de um tarifário único, comum a todos os Operadores de transporte público na Área Metropolitana do Porto;

Desenvolvimento do *software* que permitirá aos Operadores de Revisão e Venda (ORV) proceder em trânsito, à validação da viagem no título que o cliente exhibe para comprovar a respectiva validade na CP Lisboa;

Denúncia dos contratos de transporte rodoviário alternativo nas Linhas do Tâmega, Corgo e Figueira da Foz – Cantanhede-Coimbra;

Lançamento do site “CPKids”, com conteúdos de cultura e lazer para o segmento infanto-juvenil;

Campanha de desconto no Alfa Pendular e Intercidades para fomentar a compra através do Multibanco, NetTicket e Call Center;

Adaptação de duas Unidades Duplas Diesel 450 para o serviço de Intercidades da Linha do Alentejo entre Casa Branca e Beja;

Supressão do serviço ferroviário entre Setil e Coruche, na linha de Vendas Novas, devido à reduzida procura do serviço;

Supressão de exploração comercial no Ramal de Cáceres (serviço Regional) e na Linha de Leixões;

Implementação de novo modelo de exploração na Linha da Beira Baixa, na sequência da conclusão das obras de electrificação até à Covilhã, com a introdução de Unidades Triplas Eléctricas da série 2240, adaptadas ao serviço Intercidades;

Apresentação de propostas para reformulação da Política de Preços para a CP Lisboa e CP Porto;

Implementação da 3ª fase do Modelo Tarifário da CP Regional, com início em Janeiro de 2011;

Alteração tarifária a 1 de Agosto, traduzindo-se na aplicação do aumento decretado de 15% sobre a 3ª fase do modelo tarifário, no serviço Regional e Interregional;

Ajustamento da oferta para a linha do Minho/Ramal de Braga;

Divulgação dos Direitos dos Clientes no *site* da CP, estações, bilheteiras, Gabinetes de Apoio ao Cliente e *Call Center*;

Protocolo de colaboração com o Turismo de Portugal relativo à divulgação dos diversos serviços nos respectivos canais de divulgação, numa lógica de partilha de informação;

Participação da CP no projecto CALYPSO para promoção do turismo social transnacional em época baixa;

Realização do "Estudo de Satisfação de Clientes CP/REFER, em parceria com a Rede Ferroviária Nacional - REFER, E.P.E.;

Modernização de material circulante – carruagens série 8574 e Corail 8587 e 1997;

Intervenção na pintura exterior das UQE 3500;

Implementação de um novo modelo de oferta na linha do Sul, com redução do tempo de viagem do serviço Intercidades Lisboa Oriente/Faro;

Campanha dos produtos Intra-Rail e InterRail;

Parcerias diversas de âmbito musical, cultural e social;

Criação de Grupo de Trabalho interno para a sinalização do local de acesso das cadeiras de rodas nas plataformas das estações;

Adesão à Carta Europeia para o Desenvolvimento e Iniciativas Sociais nas Estações de Caminho-de-ferro promovida pela CER, *Community of European Railway and Infrastructure Companies*.

OS NOSSOS COMPROMISSOS



Para o Ano de Relato



Periodicidade de reporte de sustentabilidade passar a ser anual.



Compatibilizar os objetivos de *performance* financeira com a *performance* em termos económicos, ambientais e sociais;



Trabalhar para concluir os compromissos do anterior Relatório que ainda não foram atingidos.



Trabalhar para obter a certificação ambiental.

Legenda:



Cumprido



Parcialmente Cumprido

Para o Futuro

→ Obter a certificação ambiental em 2012;

→ Continuar a poupar recursos, nomeadamente, papel;

→ Continuar a compatibilizar os objetivos de *performance* financeira com a *performance* em termos económicos, ambientais e sociais.

Vertente Económica



Abordagem da Política de Gestão

O ano de reporte ocorreu em circunstâncias particularmente difíceis, quer pela situação económico-financeira do País quer pelas perturbações laborais registadas, tendo a CP em resultado disso, assistido à diminuição da sua procura em cerca de 8 milhões de passageiros. Apesar de tudo, os rendimentos do tráfego cresceram na ordem dos 1,1%, na sequência dos aumentos tarifários ocorridos em janeiro e em agosto.

Não obstante o agravamento do preço de alguns dos principais fatores de produção (como seja o caso da energia), os resultados obtidos ao nível da contenção de gastos operacionais foram bastante significativos. Esses resultados foram alcançados através de uma maior eficiência operacional, nomeadamente por supressão de serviços económica e socialmente injustificados e por uma gestão com grande parcimónia dos recursos utilizados. Mas também é de realçar a forte diminuição dos gastos com pessoal em resultado da redução de efetivos, dos cortes salariais decretados pela lei do Orçamento de Estado 2011 e da contenção do trabalho extraordinário.

Apesar da expressiva melhoria do resultado operacional em 29,2% face ao ano anterior, este ainda foi negativo em cerca de 62 milhões de euros. No entanto, foi alcançado um EBITDA positivo de 39 milhões de euros, melhor 26 milhões de euros que em 2010, claramente no caminho da autossustentabilidade que se pretende para a empresa.

Embora ao nível da operação os resultados estejam no bom caminho, o Resultado Líquido piorou, fortemente influenciado por medidas reestruturantes e sobretudo pelos custos financeiros associados à dívida.

O Resultado Líquido apresenta assim um agravamento face a 2010 de cerca de 87 milhões de euros, em resultado de juros mais elevados (cerca de 24 milhões de euros), alteração no justo valor dos derivados (variação de 69 milhões de euros) e ainda acréscimo de provisões decorrente da contabilização em 2010 da reversão de provisão para IRC (cerca de 26 milhões de euros), por ter sido afastada qualquer imputação de responsabilidade à CP decorrente de processo judicial em curso.

No que se refere às Participadas verificou-se uma melhoria face a 2010 de cerca de 6 milhões de euros.

O valor criado para a sociedade

COMBOIOS E COMBOIOS/KM

O serviço prestado pela CP ao longo do ano mede-se pelo número de comboios e pelos comboios/km percorridos.

CP Longo Curso

Serviços		Comboios	Cks	Linhas	Comboios	Cks
Alfa Pendular	Lisboa-Braga	2.705	1.047.000	Minho	11.357	837.000
	Lisboa-Porto	3.014	1.023.000	Douro Via Larga	15.281	1.072.000
	Porto-Faro	1.415	877.000	Vouga	12.131	430.000
		7.134	2.948.000	Norte	18.368	1.537.000
Intercidades	Guarda	2.072	810.000	Beira Alta	3.338	412.000
	Covilhã	2.102	640.000	Urb. Coimbra	10.100	439.000
	Porto	4.193	1.439.000	Beira Baixa	6.171	612.000
	Beja	1.167	78.000	Leste	1.498	242.000
	Faro	2.107	695.000	Oeste	9.513	983.000
	Guimarães	736	290.000	Tomar	14.147	1.624.000
	Évora	1.137	179.000	Alentejo	3.220	194.000
		13.514	4.130.000	Algarve	16.109	986.000
Internacional	Sud	702	306.000	Sul	2.452	433.000
	LCH	716	186.000	Charters	147	18.000
		1.418	492.000	Marchas		114.000
Tráfego de Longo Curso	Alfa Pendular	7.134	2.948.000	Tráfego Regional	123.832	9.933.000
	Intercidades	13.514	4.130.000			
	Internacional	1.418	492.000			
		22.066	7.570.000			

Tabela 5 – Produção de comboios de Longo Curso e Regionais.

CP Lisboa

Linhas	Comboios	Cks
Sintra/Azambuja	127.762	4.281.000
Cascais	73.724	1.669.000
Sado	21.372	724.000
CP LISBOA	222.858	6.674.000

Tabela 6 – Produção de comboios Suburbanos na região de Lisboa.

CP Porto

Linhas	Comboios	Cks
Aveiro	39.726	1.969.000
Braga	18.000	959.000
Caíde	21.691	998.000
Guimarães	11.814	616.000
CP PORTO	92.736	4.692.000

Tabela 7 – Produção de comboios Suburbanos na região do Porto.

QUALIDADE DO SERVIÇO

Os primeiros indicadores de qualidade de um serviço ferroviário prendem-se com a **pontualidade** (percentagem de comboios que chegaram a destino com um atraso inferior a 3 minutos no tráfego suburbano e 15 minutos no tráfego de longo curso) e com a **regularidade** (percentagem de comboios que circularam relativamente aos que estavam programados).

Em 2011 a CP atingiu os seguintes valores nos indicadores de qualidade:

CP Longo Curso

Pontualidade				
Serviço de Longo Curso		2010	2011	Δ
Alfa Pendular	Lisboa-Braga	78%	85%	6,7 p.p.
	Lisboa-Porto	72%	84%	11,6 p.p.
	Porto-Faro	42%	66%	23,9 p.p.
		67,4%	80,7%	13,3 p.p.
Intercidades	Guarda	71%	81%	10,9 p.p.
	Covilhã	61%	39%	-22,4 p.p.
	Porto	66%	77%	11,1 p.p.
	Beja	89%	84%	-5,0 p.p.
	Faro	59%	75%	16,1 p.p.
	Guimarães	67%	80%	13,5 p.p.
	Évora	95%	80%	-14,5 p.p.
		68,6%	73,5%	4,9 p.p.
Internacional	Sud	88%	94%	5,2 p.p.
	LCH	88%	96%	8,1 p.p.
		88,0%	94,7%	6,7 p.p.

Pontualidade			
Linhas	2010	2011	Δ
Minho	93%	85%	-8,4 p.p.
Douro Larga	85%	82%	-3,0 p.p.
Vouga	93%	81%	-11,6 p.p.
Norte	86%	88%	1,8 p.p.
B. Alta	84%	87%	3,4 p.p.
UrbCoim	92%	89%	-3,6 p.p.
B. Baixa	77%	59%	-18,8 p.p.
Leste	77%	71%	-6,1 p.p.
Oeste	85%	85%	-0,9 p.p.
Tomar	93%	94%	0,7 p.p.
Alentejo	97%	92%	-4,8 p.p.
Algarve	77%	82%	5,1 p.p.
Sul	77%	83%	7,0 p.p.
Serviço Regional	87,9%	84,2%	-3,7 p.p.

Tabela 8 – Pontualidade nos serviços de Longo Curso e Regionais.

CP Lisboa

Tabela 9 – Pontualidade na região de Lisboa.

Pontualidade			
CPLisboa	2010	2011	Δ
Sintra/Azambuja	86%	89%	2,9 p.p.
Cascais	95%	94%	-0,7 p.p.
Sado	92%	92%	-0,1 p.p.

CP Porto

Tabela 10 – Pontualidade na região do Porto.

Pontualidade			
CPPorto	2010	2011	Δ
Aveiro	78%	84%	6,2 p.p.
Braga	87%	94%	6,7 p.p.
Caíde	88%	92%	3,3 p.p.
Guimarães	84%	94%	9,9 p.p.

CP Longo Curso

Regularidade				
Serviço de Longo Curso		2010	2011	Δ
Alfa Pendular	Lisboa-Braga	98%	87%	-11,3 p.p.
	Lisboa-Porto	99%	94%	-4,3 p.p.
	Porto-Faro	98%	92%	-6,0 p.p.
		98,4%	95,3%	-3,1 p.p.
Intercidades	Guarda	98%	94%	-4,3 p.p.
	Covilhã	98%	95%	-2,9 p.p.
	Porto	99%	97%	-2,1 p.p.
	Beja	97%	97%	-0,2 p.p.
	Faro	99%	94%	-5,0 p.p.
	Guimarães	97%	94%	-2,5 p.p.
	Évora	97%	96%	-0,6 p.p.
		97,7%	97,6%	-0,1 p.p.
Internacional	Sud	99%	97%	-2,6 p.p.
	LCH	96%	99%	2,6 p.p.
		98,2%	90,9%	-7,3 p.p.

Tabela 11 - Regularidade nos serviços de Longo Curso e Regionais.

Regularidade			
Serviço Regional	2010	2011	Δ
Minho	98%	95%	-3,1 p.p.
Douro Larga	98%	96%	-2,2 p.p.
Vouga	98%	93%	-5,4 p.p.
Norte	99%	95%	-3,7 p.p.
B. Alta	99%	93%	-5,8 p.p.
UrbCoim	99%	96%	-2,9 p.p.
B. Baixa	99%	95%	-3,9 p.p.
Leste	98%	95%	-3,8 p.p.
Oeste	98%	91%	-7,8 p.p.
Tomar	98%	96%	-2,5 p.p.
Alentejo	98%	93%	-5,3 p.p.
Algarve	99%	95%	-4,0 p.p.
Sul	98%	90%	-8,4 p.p.

CP Lisboa

Regularidade			
CPLisboa	2010	2011	Δ
Sintra/Azambuja	98%	96%	-2,4 p.p.
Cascais	99%	96%	-2,3 p.p.
Sado	99%	98%	-1,3 p.p.

- Tabela 12 - Regularidade na região de Lisboa.

CP Porto

Regularidade			
CPPorto	2010	2011	Δ
Aveiro	98%	96%	-2,0 p.p.
Braga	99%	98%	-1,5 p.p.
Caíde	99%	97%	-2,5 p.p.
Guimarães	98%	96%	-1,7 p.p.

Tabela 13- Regularidade na região do Porto.

A qualidade dos serviços foi afetada principalmente devido a limitações de velocidade (problemas de via). No troço Nine/Viana do Castelo a pontualidade foi afetada, não só pelas deficientes condições da infraestruturas, como por avarias de material motor.

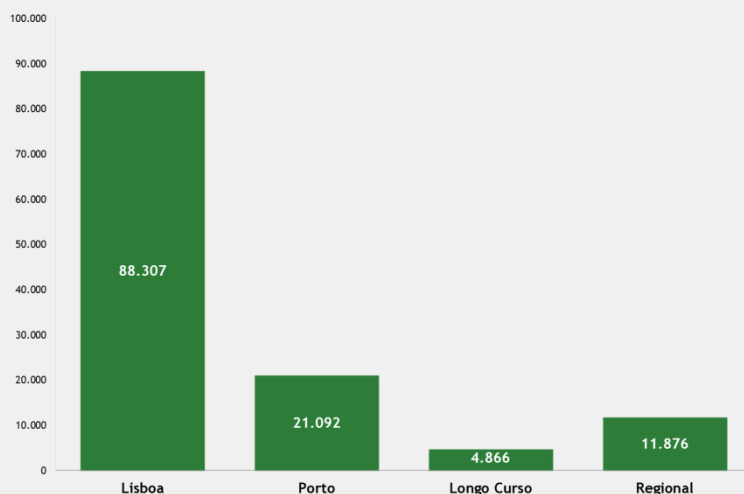
A regularidade foi muito afetada pelas inúmeras greves que ocorreram no ano de relato, com maior incidência nos meses de março, novembro e dezembro e que originaram cerca de 22.500 marchas e comboios suprimidos.

PASSAGEIROS E PASSAGEIROS/KM

Durante o ano de 2011 a CP transportou mais de 126 milhões de passageiros, equivalentes a próximo de 4 mil milhões de passageiros/km.

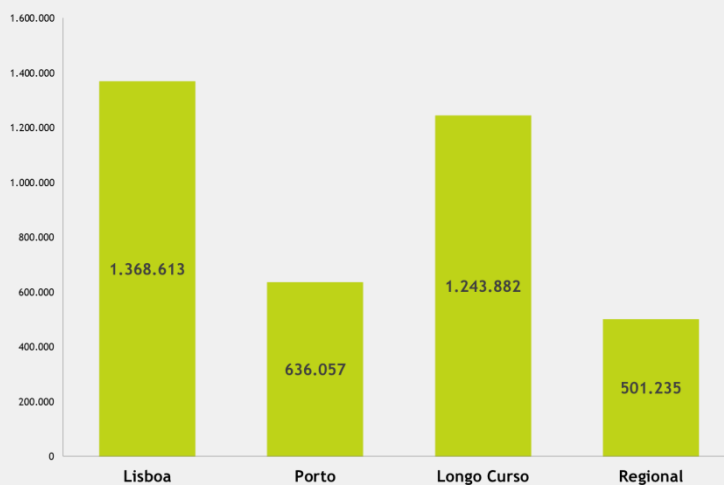
PASSAGEIROS ANUAIS (MILHARES)

Gráfico 4 – Passageiros transportados anualmente por segmento de tráfego.



PASSAGEIROS /KM (MILHARES)

Gráfico 5 – Passageiros/km transportados anualmente por segmento de tráfego.



ASPETO: Desempenho

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

As demonstrações financeiras pormenorizadas encontram-se no Relatório e Contas de 2011, pelo que o quadro seguinte resume apenas o desempenho económico-financeiro da empresa.

Rendimentos e Gastos (Unidades: mil euros)	Períodos		Δ 2011/2010	
	REAL 31-12-2011	REAL 31-12-2010	Valor	%
Vendas e serviços prestados	238.256	238.503	-247	-0,1%
Subsídios à exploração	36.761	34.761	2.000	5,8%
Outros rendimentos e ganhos	35.563	35.342	222	0,6%
	310.580	308.605	1.975	0,6%
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-11.441	-11.400	-40	-0,4%
Fornecimentos e serviços externos	-163.269	-165.727	2.458	1,5%
Gastos com o pessoal (s/ Indemnizações)	-92.623	-112.955	20.332	18,0%
Outros gastos e perdas	-3.880	-5.165	1.285	24,9%
	-271.213	-295.247	24.034	8,1%
Resultado operacional (antes de Rescisões, justo valor, depreciações, gastos de financiamento e impostos)	39.367	13.359	26.009	194,7%
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-84.761	-87.300	2.539	2,9%
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)	-967	-4.101	3.134	76,4%
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	-46.360	-78.042	31.682	-40,6%
Indemnizações por Mútuo Acordo	-15.450	-9.297	-6.153	-66,2%
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos depois de Rescisões)	-61.810	-87.339	25.529	29,2%
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreend. conjuntos	-1.470	-28.611	27.141	94,9%
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	-2.654	-2.573	-80	-3,1%
Provisões (aumentos/reduções)	-31.737	12.112	-43.849	-362,0%
Imparidade de investimentos não depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)	-2.258	1.648	-3.906	-237,1%
Aumento/Reduções de Justo Valor	-12.608	56.026	-68.635	-122,5%
Juros e rendimentos similares obtidos	11.891	13.242	-1.351	-10,2%
Juros e gastos similares suportados	-188.063	-165.877	-22.187	-13,4%
	-226.899	-114.034	-112.865	-99,0%
Resultado antes de impostos	-288.709	-201.373	-87.337	-43,4%
Imposto sobre o rendimento do período	-337	-268	-69	-25,7%
Resultado líquido do período	-289.047	-201.641	-87.406	-43,3%

Tabela 14 – Desempenho económico-financeiro da empresa.

Indicador EC2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.

Oportunidades

Tendo em conta os indicadores ambientais relatados no capítulo próprio e os avanços nessa área efetuados, tanto pela CP, como pelo seu fornecedor principal de energia, conclui-se que a CP é o transportador mais eficiente sob o ponto de vista ambiental a nível nacional. A par com as externalidades negativas provocadas pelos outros modos de transporte, a crescente consciência ambiental da população é um fator positivo e uma oportunidade a explorar pela CP.

Ilustração 22 – Congestionamento rodoviário nas imediações de uma estação.



O fator "Tempo" é uma vantagem competitiva para o comboio em numerosas ligações, dado que circula em sítio próprio e sem congestionamentos. Simultaneamente regista um nível baixíssimo de emissões por passageiro. O tempo de viagem é assim um aspeto que será sempre benéfico explorar em termos publicitários.

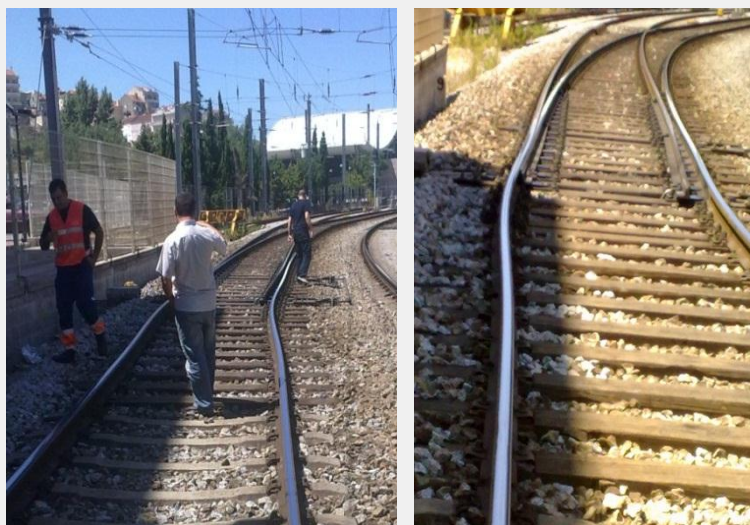
Ilustração 23 – Campanha publicitária em que os automóveis eram comparados a caracóis e o comboio passava a toda a velocidade, perante o olhar dos "caracóis".



Riscos

As alterações climáticas implicam riscos de interrupções na circulação. As chuvas torrenciais originam cheias, que por vezes inundam as linhas e, por outro lado, as temperaturas demasiado elevadas provocam dilatações excessivas nos carris, as quais ultrapassam os limites das juntas de dilatação, provocando-lhes deformações que põem em perigo a circulação devido ao perigo de descarrilamento. São denominados *garrotes*. Logo que são detetados, a circulação tem de ser interrompida e os carris retificados.

Ilustração 24 – Garrote à saída do túnel do Rossio, que impediu a circulação pela via A da linha de Sintra durante várias horas.



Indicador EC3 | Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.

Embora não exista um plano de pensões na CP, são consideradas algumas coberturas de benefícios aos trabalhadores, nomeadamente um seguro de saúde, apoio à infância (sobretudo por meio de subsídios a filhos em idades pré-escolar) e a comparticipação nos custos de cantinas e bares, o que permite o consumo de alimentação nas instalações da empresa a preços muito vantajosos.

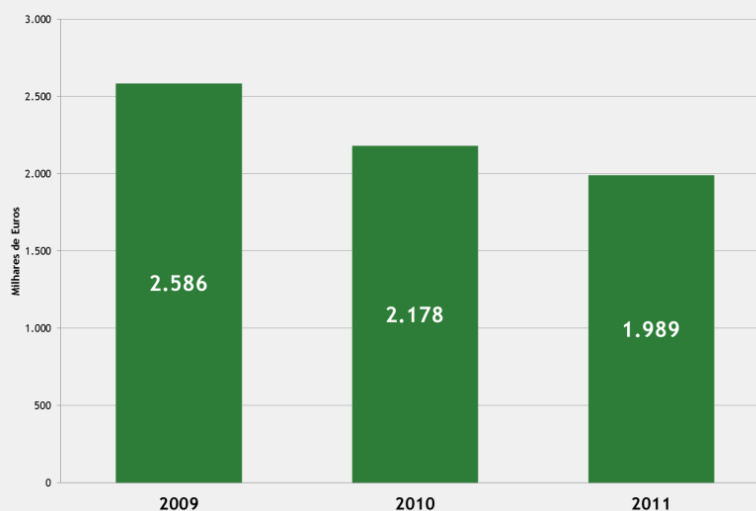
Dados, por um lado a redução do número de colaboradores e por outro a racionalização de custos levada a cabo, os custos anuais têm-se reduzido. No entanto, apesar das dificuldades financeiras enfrentadas, a CP despendeu perto de 2 milhões de euros com os benefícios aos seus trabalhadores, tendo o custo médio por trabalhador sido reduzido para 675€ anuais.



Tabela 15 – Valoração dos benefícios concedidos aos trabalhadores em 2011.

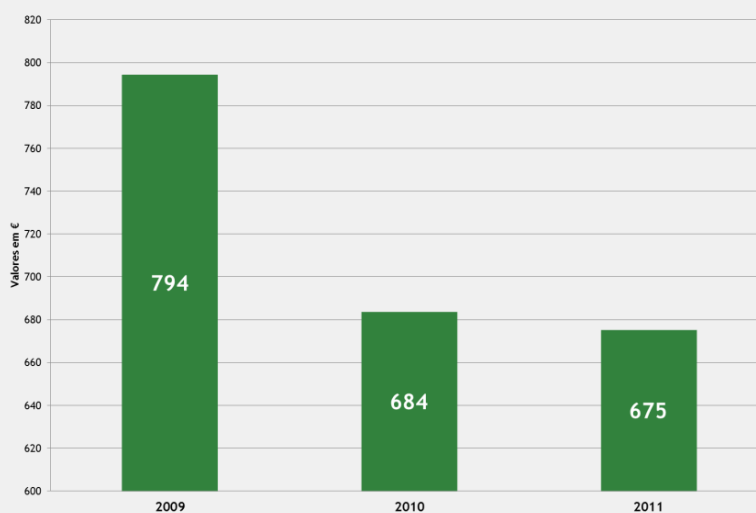
BENEFÍCIOS ANUAIS AOS TRABALHADORES

Gráfico 6 I – Evolução dos montantes despendidos com benefícios aos trabalhadores



CUSTO POR TRABALHADOR

Gráfico 7 – Evolução do custo médio dos benefícios por trabalhador.



Indicador EC4 I Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo.

Os subsídios à exploração concedidos pelo Estado no ano de reporte e no anterior foram os seguintes:

Subsídios à Exploração (valores em milhares de €)	2010	2011
Indemnizações compensatórias	34.703	36.000
Andante	58	37
PAII		683
CP/Kids - Site para Divulgação CP a Crianças		41
Total	34.761	36.761

Tabela 16 – Subsídios à exploração concedidos à CP.

Quanto aos financiamentos a fundo perdido, estes foram um pouco superiores aos do ano anterior:

Financiamentos ao Investimento (Valores em Milhares de €)	2009		2010		2011	
	PIDDAC	FEDER	PIDDAC	FEDER	PIDDAC	FEDER
Material Circulante	10.130			116	306	57
Equipamentos Comerciais	600		74		1.575	
Infra-estruturas		670				
Software de Produtividade					44	
CP/Kids - Site para Divulgação CP a Crianças (*)						71
Total	10.730	670	74	116	1.925	129

Tabela 17 - Financiamentos a Fundo Perdido.

(*) A verba de financiamento inclui 41 195€ destinados a despesas de exploração do site CP/Kids, mencionados no quadro anterior.

ASPETO: Presença no Mercado

Indicador EC5 | Ratio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes.

Embora a relação se tenha reduzido ao longo dos últimos anos, decorrente do facto de não haver aumentos salariais na CP, o salário mais reduzido ainda é 17,8% superior ao salário mínimo nacional.

(Unidades: €)

	2009	2010	2011
Salário mais baixo na CP	571,56 €	571,56 €	571,56 €
Salário mínimo nacional	450,00 €	475,00 €	485,00 €
Ratio	27,0%	20,3%	17,8%

Tabela 18 – Evolução da relação entre salários – mínimo nacional e mais baixo na CP.

RATIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL

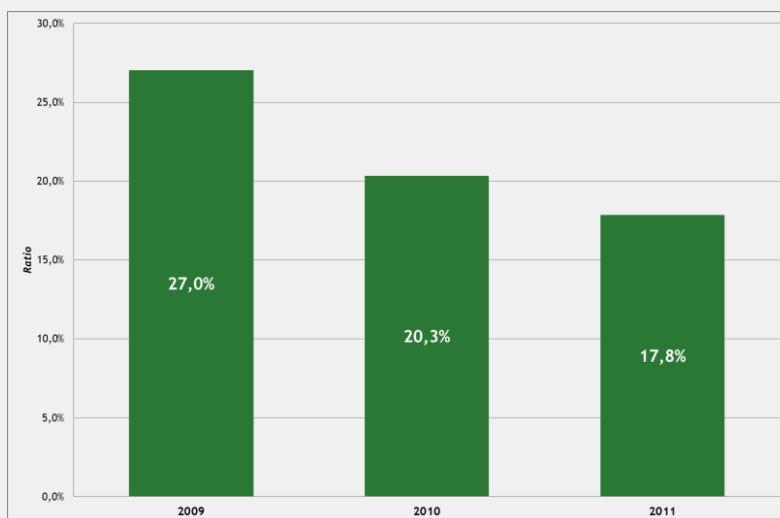


Gráfico 8 – Evolução da relação entre salários – mínimo nacional e mais baixo na CP.

Nota: Na CP não existe qualquer discriminação de género, pelo que estes valores são igualmente auferidos por mulheres e por homens.

Indicador EC6 | Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais.

A grande maioria dos fornecedores da CP é de origem nacional ou está sediada em Portugal.

Os fornecedores com maior peso são os diretamente relacionados com a produção de transporte – infraestrutura (REFER), manutenção de material circulante (EMEF e SIMEF) e energia (EDP e PETROGAL).

PRINCIPAIS FORNECEDORES

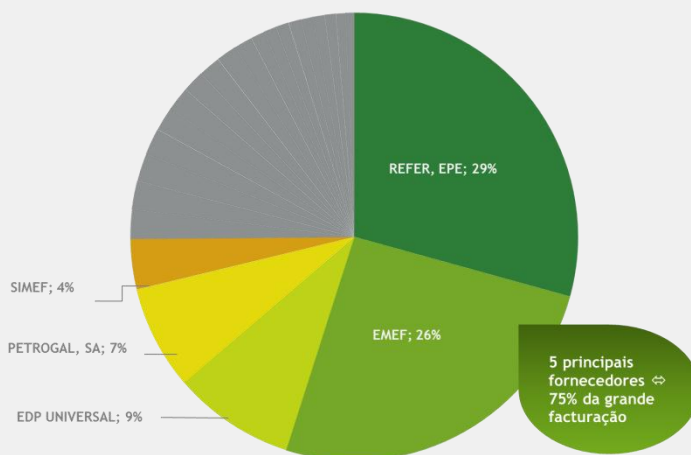


Gráfico 9 – Peso relativo dos maiores fornecedores da CP.

Os principais fornecedores (com valores de faturação anual acima de 1.000.000€) são de origem nacional, com exceção da RENFE, empresa ferroviária espanhola à qual se paga aluguer de algum material circulante e parte dos custos da operação do serviço internacional em território espanhol. De qualquer modo, esta faturação constitui apenas 1,6% do universo dos 24 principais fornecedores da CP.

Fornecedor	Fornecedor (Nome Abreviado)	Faturação 2011 Valores em Euros (Montante sem IVA)
REDE FERROV. NACIONAL REFER EPE	REFER, EPE	49.740.945,63
EMEF-EMP. MANUT. EQUIP. FERROV. SA	EMEF	43.511.140,24
EDP SERVIÇO UNIVERSAL, S.A.	EDP UNIVERSAL	14.955.774,75
PETRÓLEOS DE PORTUGAL-PETROGAL,S.A	PETROGAL, SA	12.706.393,91
EMEF / SIEMENS, ACE	SIMEF	6.190.402,87
COMP. CARRIS DE FERRO DE LX-SA	CARRIS	3.576.824,72
EDP COMERCIAL COM.DE ENERGIA, S.A.	EDP COMERCIAL	3.472.730,66
SIEMENS S.A.	SIEMENS, SA	3.409.072,05
CP CARGA, SA	CP CARGA, SA	3.270.215,52
CHARON	CHARON	2.980.198,72
SERVIRAIL-SERV.REST.E HOTELARIA,LDA	SERVIRAIL	2.942.793,72
RENFE Operadora	RENFE	2.671.591,35
ISS FACILITY SERV.GEST.MAN.EDIF,LDA	ISS	2.665.470,66
SCOTTURB-TRANSPORTES URBANOS, LDA	SCOTTURB	2.523.971,04
ENDESA ENERGÍA S.A. (SUC.PORTUGAL)	ENDESA	2.262.987,86
AON PORTUGAL-COR.SEGUROS,SA	AON	1.686.095,87
METROPOLITANO DE LISBOA E.P.E.	METRO LISBOA	1.601.511,54
VIMECA TRANSPORTES-VM.CARNAXIDE,Ld	VIMECA	1.578.287,70
ETAC-EMP.TRANSP.ANTÓNIO CUNHA,SA	ETAC	1.544.388,53
BOMBARDIER TRANSPORT. PORTUGAL, SA	BOMBARDIER	1.480.612,94
TST-TRANSPORTES SUL DO TEJO SA	TST	1.423.791,26
CLIMEX-CONTROLO DE AMBIENTE,LDA	CLIMEX	1.352.022,94
DIREC.NACIONAL DA POLIC.SEG.PÚBLICA	PSP	1.182.958,26
GRUPO 8	GRUPO 8	1.053.951,91

Tabela 19 – Principais Fornecedores (valores acima de 1.000.000€).

ASPETO: Impactos Económicos Indiretos

Indicador EC8 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos

Enquanto empresa prestadora de serviço público, os investimentos da CP destinam-se igualmente ao benefício público na sua totalidade.

(Unidade: Milhares de €)	Tipo de Investimento	2009	2010	2011
Material Circulante	Aquisição de 25 Locomotivas Eléctricas	59.288		
	Subst. Caixa Transmissão Rodados UDD's 450	541	229	259
	Alteração de Velocidade de 45 carruagens Modernizadas		904	372
	Instalação de ACE	7.116		
	Reparações de material circulante	7.763	13.761	
	CPA's (comboios de pendulação activa)			2.325
	Subst. de bancos de 3 UTE's 2240 + 2 UDD's 450			1.127
	Modernização Material (R2 e R3)			6.199
Equipamentos Comerciais	Bilhética sem Contacto e Controlo de Acessos na CP Lisboa - 1.ª fase	2.782	2.472	
	Controlo de Acessos na CP Lisboa - 2.ª fase		2.399	2.223
	Aquisição de Máquinas de Venda em Trânsito para serviço Reg. e L. Curso		539	
Edifícios	Reordenamento Geral da Área de Estabelecimento CP - Stª. Apolónia (*)			587
	Edifício FERNAVE			2.928
Software de Produtividade	Sistema de Escalas e Gestão de Pessoal			476
Outros	Diversos	5.734	3.446	453
Total		83.225	23.750	16.949

(*) Parte desta verba (51,268€) foi destinada a actualização de redes de infraestruturas para cumprimento de regulamentação ambiental.

Tabela 20 – Investimentos da CP nos três últimos anos.

Um dos investimentos - a aquisição do edifício da sede da FERNAVE - teve origem numa compensação das dívidas da Participada à Casa-mãe, o que se traduz igualmente num benefício público, pelo menos para alguns dos *stakeholders* da FERNAVE.

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

A atividade da empresa permite ao País ganhos de produtividade. O serviço suburbano transporta milhares de pessoas diariamente para o trabalho ou escola, pelo que contribui 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. Por último, o serviço de longo curso liga as principais cidades portuguesas com rapidez, segurança e conforto. A CP é ainda um dos maiores empregadores nacionais, pelo que tem um papel muito importante ao nível do emprego.

Os principais impactos encontram-se resumidos no quadro seguinte:

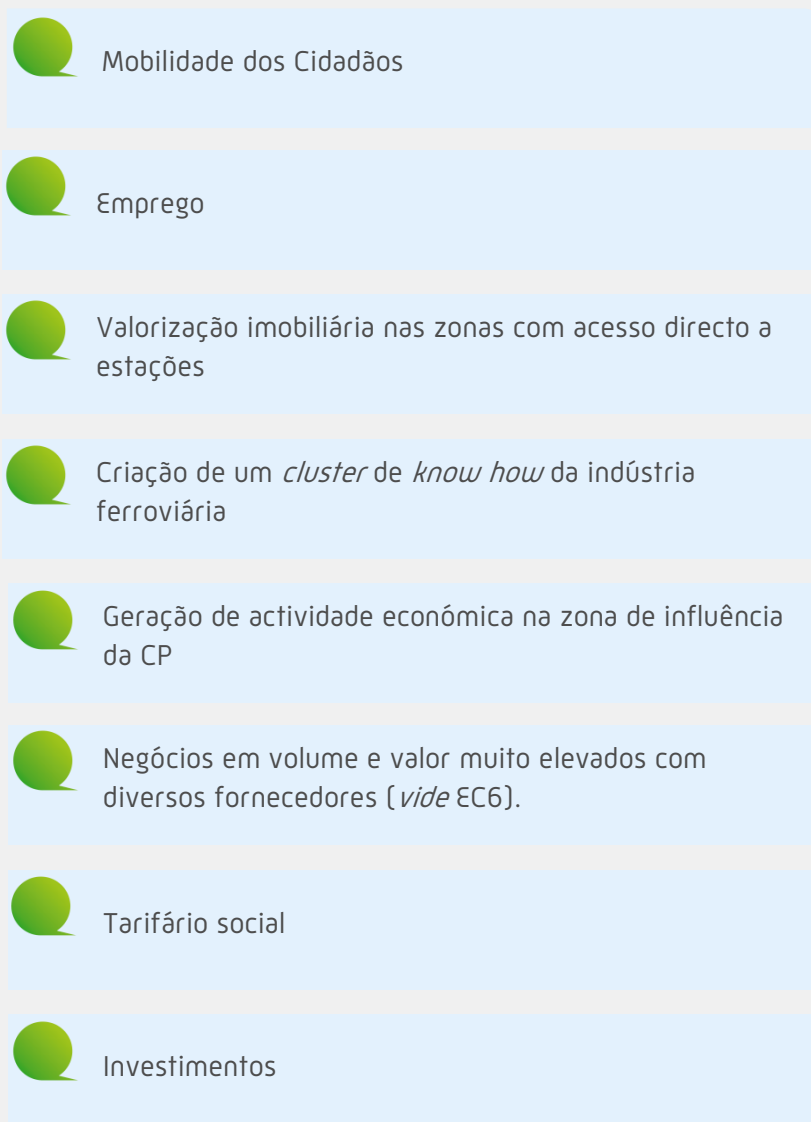


Ilustração 25 – Impactos Económicos Indirectos mais significativos.

Em termos de minimizar o impacto junto dos seus fornecedores, existe o programa “Pagar a Tempo e Horas”, criado pela Resolução de Conselho Ministros (RCM) nº 34/2008 de 22 de fevereiro, que consagra a preocupação com os prazos de pagamento, os quais a CP monitoriza trimestralmente:

Ano	Trimestre	Prazo Pagamento
2010	1º	65
	2º	67
	3º	61
	4º	60
2011	1º	65
	2º	68
	3º	74
	4º	79

Tabela 21 – Prazos médios de pagamento a fornecedores.

Vertente Ambiental



Abordagem da Política de Gestão

A CP continuou a sua política de redução de consumos, tendo-se obtido poupanças a nível de papel, de energia e de água. A nível da energia, não só obteve menores consumo nos edifícios como na circulação, dado que utiliza cada vez mais material circulante elétrico com frenagem regenerativa.



Ilustração 26 – Unidade de 2 pisos, que devolve energia à catenária por acção da frenagem.

A CP desenvolveu uma cultura ambiental integrada na gestão da organização, garantindo que esta responde aos requisitos legais e utiliza o seu poder de influência, por exemplo, ao nível da atuação ambiental junto dos seus fornecedores.

Para consolidar esta cultura foi criado o Manual de Boas Práticas Ambientais, disponível para consulta na Intranet e na Internet, que se integra no Sistema de Gestão Ambiental, justificado pela intenção de comunicar as principais regras da CP em matéria ambiental aos colaboradores, Prestadores de Serviços e Fornecedores envolvidos. Contém conselhos práticos para uma atuação esclarecida e responsável que contribuirão para a minimização dos impactos ambientais associados à atividade da CP.



Com vista ao impacto positivo na sociedade e melhoria da intermodalidade prosseguiu a instalação de parques de estacionamento para bicicletas em algumas estações da Área Metropolitana de Lisboa.



Ilustração 27 – Parque de estacionamento para bicicletas na estação de Oeiras.

A CP continuou a reciclar ou tratar resíduos, em parceria com as Câmaras Municipais ou com operadores licenciados.

No campo da comunicação, de modo a passar a mensagem da escolha modal correta em termos ambientais, a CP Lisboa associou-se ao Estoril Surf & Music Billabong Girls 2011, que se realizou de 9 a 12 de junho, na praia de S. Pedro do Estoril, e que marca mais uma etapa no Campeonato do Mundo do surf feminino não profissional. A proximidade das estações da CP Lisboa ao evento, elegeu o comboio como o melhor meio de transporte para as praias onde decorreu o campeonato, associando assim a imagem da CP à mensagem de transporte amigo do ambiente, simples e prático.



Entre os diversos meios de comunicação utilizados, a organização apostou na decoração de uma carruagem de um comboio da linha de Cascais para comunicar o evento, numa ideia de forte impacto visual.



Ilustração 28 - Comboio com publicidade ao Estoril Surf & Music Billabong Girls 2011.

ASPETO: Matérias-Primas

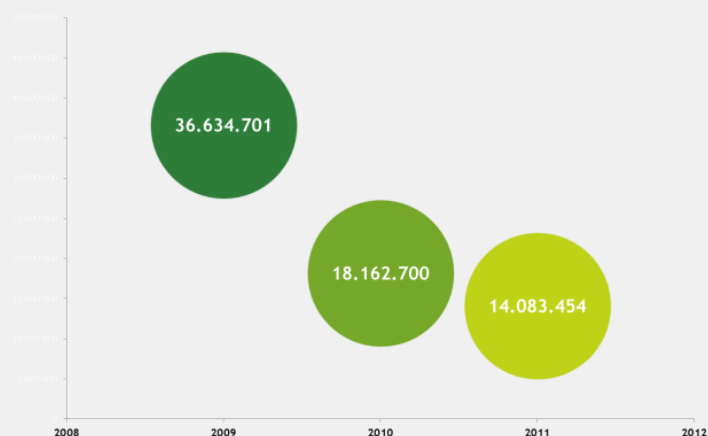
Indicador EN1 | Consumo de materiais por peso ou volume

Papel

Tal como nos anos precedentes, o consumo de papel teve uma redução apreciável devido às medidas de racionalização (digitalização de documentos, por exemplo) e à implementação da informatização da venda de bilhetes. A venda de bilhetes de papel continuou a decrescer devido à sucessiva implementação de bilhética sem contacto nas bilheteiras de longo curso e à expansão da venda pela internet.

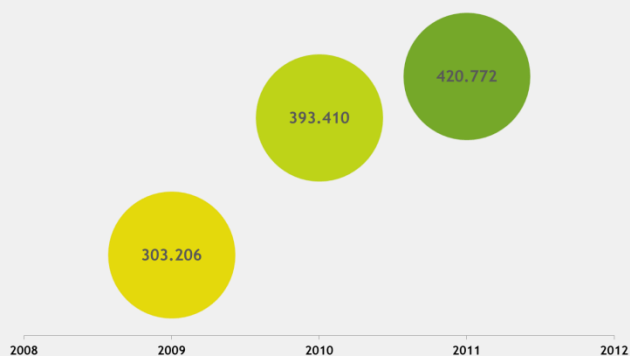
BILHETES DE PAPEL EMITIDOS ENTRE 2009 E 2011

Gráfico 10 – Evolução da venda de bilhetes exclusivamente de papel.



VENDAS DE BILHETES PELA INTERNET ENTRE 2009 E 2011

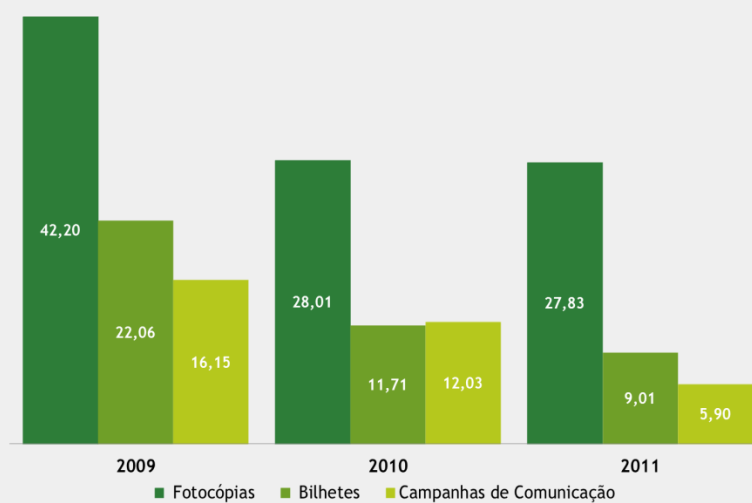
Gráfico 11 – Evolução da venda de bilhetes de Longo Curso pela internet



A redução de consumos foi notória em todas as áreas:

CONSUMO DE PAPEL POR FONTES DE UTILIZAÇÃO (EM TONELADAS)

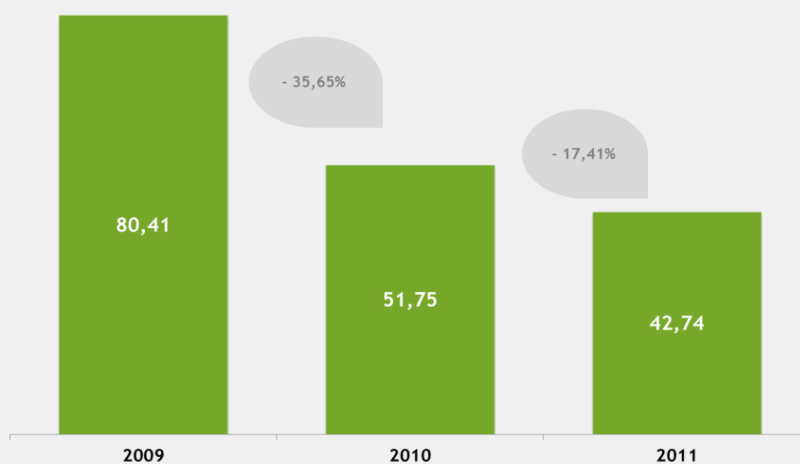
Gráfico 12 – Evolução do Gasto de Papel por Fontes de Consumo.



O consumo total de papel reduziu-se assim cerca de 17% em 2011:

CONSUMO TOTAL DE PAPEL (EM TONELADAS)

Gráfico 13 – Evolução do consumo total de papel entre 2009 e 2011.



Outros Materiais

Os restantes materiais que têm peso significativo na CP tiveram o seguinte consumo:

Consumo de Materiais	Unidade	2010	2011	Δ Valor	Δ %
Tonner e Tinteiros	Unid.	3.607	2.332	-1.275	0
Encostos de cabeça	Unid.	1.346.400	892.000	-454.400	0
Lâmpadas fluorescentes no material circulante (1)	Unid.	3,5 Ton	10.022	ND.	
Acumuladores de chumbo (1)	ton	15,7	8,7		
Óleos de motores, transmissões e lubrificação (1) + (2)	ton	135,1	182,4		
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados (1)+ (3)	ton	16,9 Ton	1,8		
Cepos e calços de freio sem amianto	ton	51,6	164,3	112,7	2,2
Papel	ton	51,8	42,7	-9,0	-0,2

Tabela 22 – Consumo de materiais na exploração dos comboios e nos escritórios.

(1) Em 2010 calculado pelos Resíduos produzidos/ declarados

(2) Em 2011 considerada uma densidade média de 0,845

(3) Em 2011 considerada uma densidade média de 0,875

Reagentes/Solventes do Laboratório de Óleos:	Unidade	2011
Gás Combustível (acetileno)	Kg	20
Gás Comburente (protóxido de azoto)	Kg	30
Reagentes	Kg	2
Solventes Orgânicos Halogenados	L	1
Solventes Orgânicos Não Halogenados	L	318

Tabela 23 – Consumos no Laboratório de Óleos.

Indicador EN2 | Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas ao Grupo.

O consumo total de papel para fotocópias e impressões voltou a decrescer relativamente aos anos anteriores, embora o consumo de papel reciclado tenha aumentado. Houve assim uma substituição apreciável de papel composto por fibras virgens pelo mais favorável sob o ponto de vista ambiental.

CONSUMO DE PAPEL RECICLADO (TON) E PROPORÇÃO NO CONSUMO TOTAL DE PAPEL

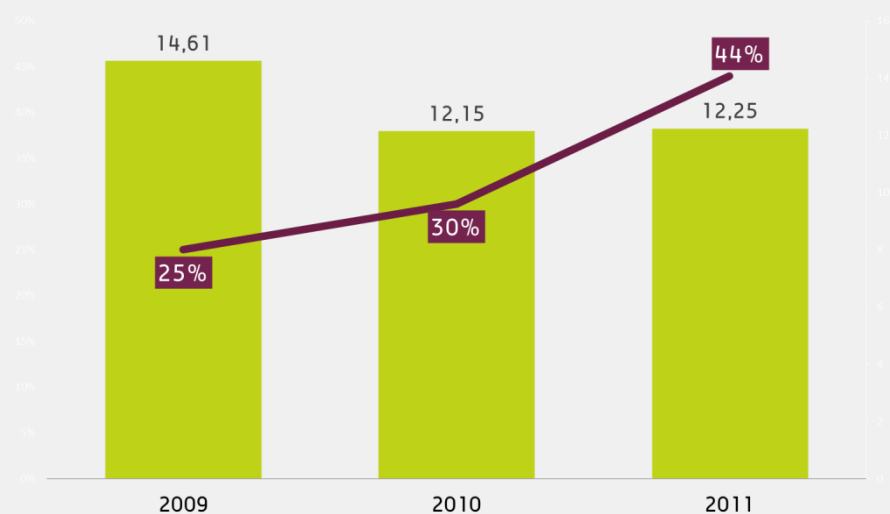


Gráfico 14 – Variação do consumo de papel reciclado e da sua proporção face ao de papel composto por fibras virgens.

■ Consumo de Papel Reciclado (Ton) — Proporção Papel Reciclado Vs. Normal

ASPETO: Energia

Indicador EN3 | Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária

Dada a estrutura produtiva da CP, o consumo principal de energia destina-se à tração dos comboios. É maioritariamente elétrica, notando-se algum abrandamento na produção de comboios a partir de 2009, resultante nomeadamente da racionalização da oferta e sua adaptação à Procura.

COMBOIOS/KM POR TIPO DE TRACÇÃO (MILHARES DE CK)

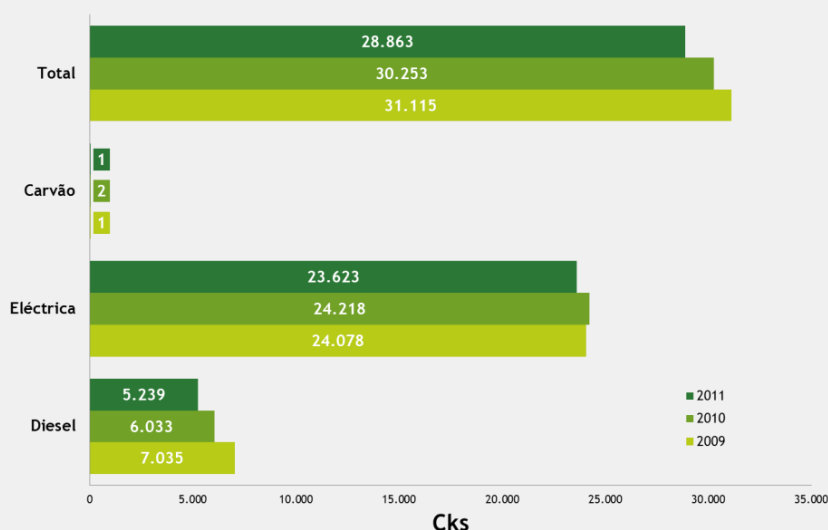
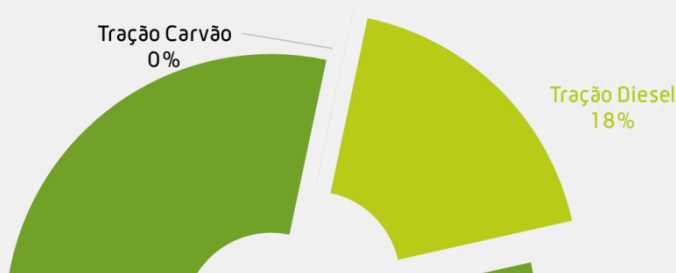


Gráfico 15 – Comboios/km por tipo de tração.

O carvão tem um consumo perfeitamente marginal, uma vez que apenas é utilizado em pequenos percursos turísticos, no serviço prestado pelo comboio histórico.



Ilustração 29– Peça de promoção do comboio histórico.



CONSUMO DE ENERGIA NA TRACÇÃO (EM CKS)

Gráfico 16 – Distribuição da produção de comboios por fonte de energia utilizada na tracção.

DADOS ESPECÍFICOS DO SETOR:

Consumo de Energia para Tracção	Unidades	2010	2011	Δ
Gasóleo	GJ	346.620	299.133	-47.487
Consumo Gasóleo/Ck	GJ/Ck	0,057	0,057	0,00
Energia eléctrica	GJ	1.050.172	734.611	-315.561
Consumo Energia/Ck	GJ/Ck	0,043	0,031	-0,01
Carvão	GJ	1.456	1.014	-442
Consumo Carvão/Ck	GJ/Ck	0,907	1,261	0,35
Total	GJ	1.398.248	1.034.758	-363.490

Tabela 24 – Consumo direto de energia para tracção por fonte primária.

-26%

Na frota de automóveis, carrinhas, empilhadores, etc. verifica-se igualmente que o consumo de gasolina e gasóleo se tem vindo a reduzir ao longo dos últimos anos:

Consumo de Combustível	Unidades	2009	2010	2011
Gasóleo	GJ	5.424	4.582	3.425
Gasolina	GJ	973,400	826,600	711,00
Total	GJ	6.397	5.409	4.136

Tabela 25 – Consumo de combustíveis por serviços complementares de apoio

-23,5%

Cálculos:

1 m ³ gasóleo = 0.837 Ton	1 m ³ gasolina = 0.739 Ton
1 Ton gasóleo = 43.33 GJ	1 Ton gasolina = 44.8 GJ
1 kWh Eletricidade = 0.036 GJ	

Indicador EN5 | Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.

O seguinte material circulante de tração gera energia por efeito da frenagem (travagem), o que lhe permite devolver energia elétrica à catenária:

 CPA 4000 (Comboios de Pendulação Activa) Taxa de Recuperação 16% Energia Gerada Por Veículo 2,4Kwh/Km Total de Unidades na frota 10	 UQE 2300/2400 (Unidades Quádruplas Elétricas) Taxa de Recuperação 35% Energia Gerada Por Veículo 3,5Kwh/Km Total de Unidades na frota 46
 UME 3400 (Unidades Múltiplas Elétricas) Taxa de Recuperação 38% Energia Gerada Por Veículo 3,0Kwh/Km Total de Unidades na frota 34	 UQE 3500 (Unidades Quádruplas Elétricas) Taxa de Recuperação 42% Energia Gerada Por Veículo 6,8Kwh/Km Total de Unidades na frota 12
 UTE 2240 (Unidades Triplas Elétricas) Taxa de Recuperação 24% Energia Gerada Por Veículo 1,6Kwh/Km Total de Unidades na frota 56	 LE 5600 (Locomotivas Elétricas) Taxa de Recuperação 18% Energia Gerada Por Veículo 2,39Kwh/Km Total de Unidades na frota 29

Ilustração 30 – Material Circulante com frenagem regenerativa e respectiva eficiência energética.

Pelo facto de se estar a substituir a tração *diesel* pela elétrica, estão-se a conquistar poupanças de energia. No entanto, como a produção se reduziu face ao ano anterior, houve um ligeiro decréscimo na energia gerada pela frenagem do material.

TOTAL ENERGIA GERADA (GJ)

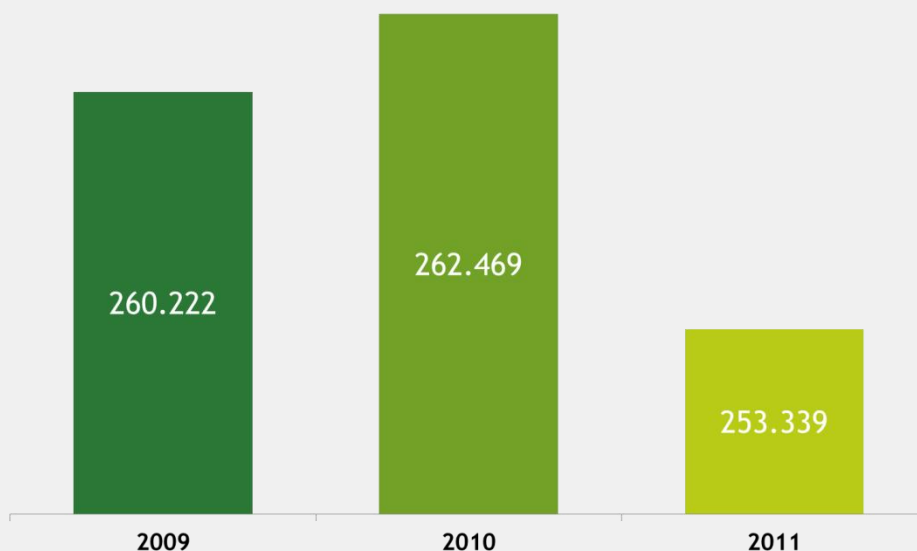


Gráfico 17 – Evolução dos montantes de energia gerada pela circulação do material elétrico.

Cálculos:

$$1 \text{ kWh} = 0,0036 \text{ GJ}$$

Indicador EN6 | Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável.

O serviço prestado pela CP é energeticamente eficiente e cada vez mais baseado em energias renováveis, dado que a EDP aposta cada vez mais neste tipo de fontes:

FONTES DE ENERGIA ELÉTRICA

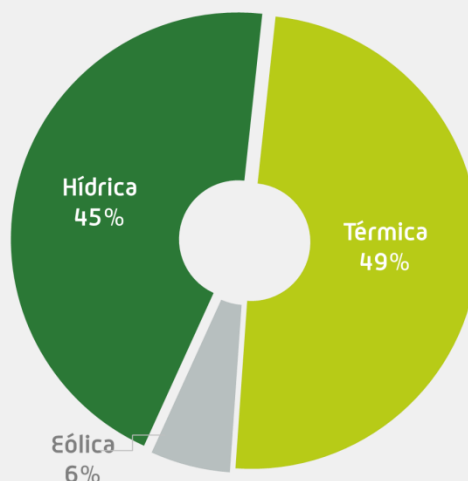


Gráfico 18 – Origens da energia elétrica, segundo a EDP (www.edp.pt)

ASPETO: Água

Indicador EN8 | Total de consumo de água, por fonte.

A única fonte de abastecimento da CP é a rede pública. A constante sensibilização para a poupança de água tem originado reduções apreciáveis no seu consumo:

CONSUMOS DE ÁGUA (M³)

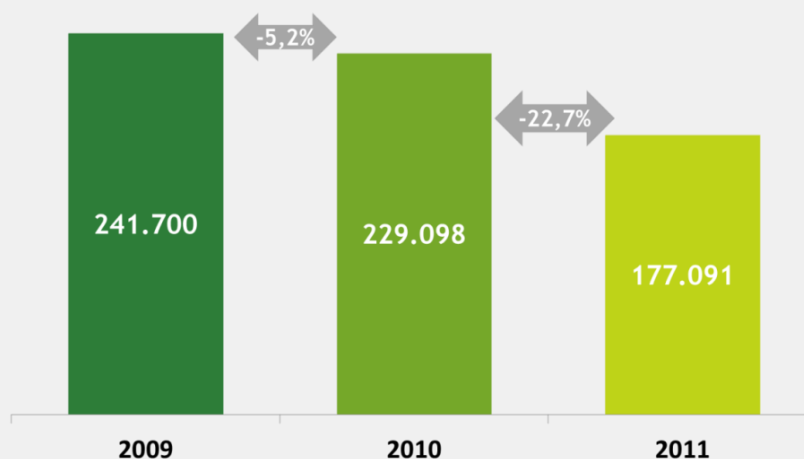


Gráfico 19 – Evolução do consumo de água.

ASPETO: Emissões, Efluentes e Resíduos

Indicador EN16 I – Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeitos de estufa.

Decorrente das medidas de redução de custos e de redução da produção, obtiveram-se valores de emissões de CO₂ inferiores aos do ano anterior no que respeita à produção de todos os comboios (tração elétrica ou *diesel*) e aos serviços complementares de apoio. A redução de CO₂ foi superior a 17%.

Notas: em 2011 procedeu-se à alteração do critério utilizado para a determinação do CO₂ equivalente da tração *diesel* relativamente aos anos anteriores.

Assim, nos valores para 2011, foi utilizado o critério usado nas estatísticas da UIC (3,582 kg CO₂/kg gasóleo).

Em 2010 (e anos anteriores) foi utilizado como critério o indicado no documento do IPCC, "*Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories - Chapter 3 - Mobile Combustion - 2006*", considerando como fator de emissão o valor de 74,1 kg/GJ, tomando como poder calorífico do gasóleo o valor de 43,31 GJ/ton.

Para efeitos comparativos, procedeu-se ao cálculo do CO₂ equivalente de 2011 com os critérios anteriormente usados, apresentando numa nova tabela os valores UIC para 2011, os quais passarão a ser utilizados para efeitos comparativos em próximos Relatórios.

EMISSIONES DE CO₂ NA PRODUÇÃO DE COMBOIOS

Emissões de CO ₂ (Método cálculo UIC)	Unidade	2011
Tracção Eléctrica	TCO ₂ e	85.224,00
Tracção Diesel	TCO ₂ e	26.279,00
Tracção Total	TCO ₂ e	111.503,00
Serviços Compl. de Apoio	TCO ₂ e	303,04
Total de Emissões	TCO₂e	111.806,04

Tabela 26 – Emissões de CO₂, utilizando o método de cálculo UIC.

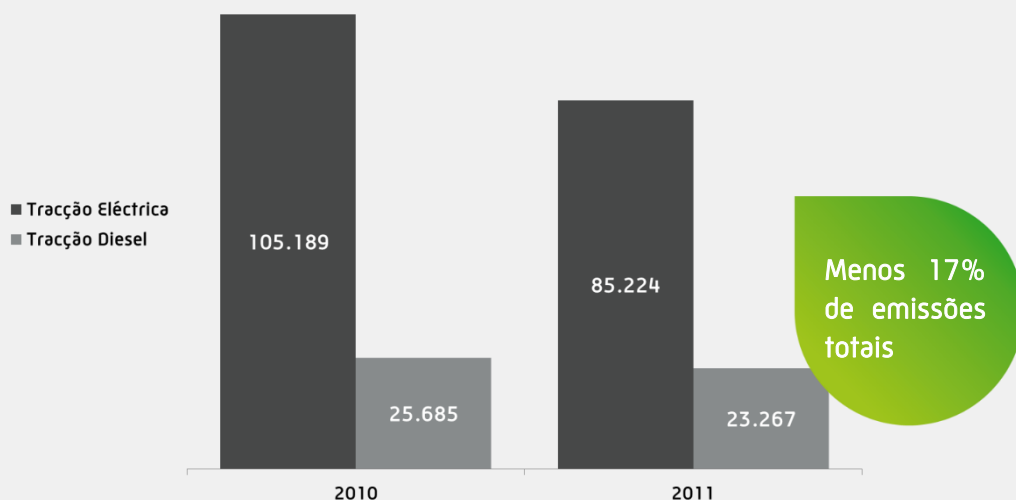
EMISSIONES DE CO₂ NA PRODUÇÃO DE COMBOIOS

Emissões de CO ₂ (Método cálculo anterior)	Unidade	2010	2011	Δ [%]
Tracção Eléctrica	TCO ₂ e	105.189,30	85.224,00	-18,98
Tracção Diesel	TCO ₂ e	25.684,60	23.267,00	-9,41
Tracção Total	TCO ₂ e	130.873,90	108.491,00	0
Serviços Compl. de Apoio	TCO ₂ e	469,30	303,04	-35,43
Total de Emissões	TCO₂e	131.343,20	108.794,04	-17,17

Tabela 27 – Emissões de CO₂, utilizando o método de cálculo IPCC.

EMISSIONES DE CO₂ NA PRODUÇÃO DE COMBOIOS

Gráfico 20 – Evolução das emissões de CO₂ decorrentes da produção de comboios.



DADOS ESPECÍFICOS DO SETOR:

A eficiência das emissões decorrentes da tração dos comboios levou aos seguintes valores por passageiro/km e por comboio/km:

Emissões de CO ₂ por Ck	Unidade	2010	2011
Tração Elétrica/Ck	gCO ₂ e/Ck	4.262,22	3.607,71
Tração Diesel/Ck	gCO ₂ e/Ck	4.257,02	4.441,37
Tração Total/Ck	gCO ₂ e/Ck	4.261,20	3.759,03

Emissões de CO ₂ por Pk	Unidade	2010	2011
Tração Elétrica/Pk	gCO ₂ e/Pk	71,20	24,20
Tração Diesel/Pk	gCO ₂ e/Pk	11,46	101,87
Tração Total/Pk	gCO ₂ e/Pk	35,20	28,93

Tabela 28 – Evolução das emissões de CO₂ por comboio/km e passageiro/km.

A nossa produção em 2011 foi assim menos poluente por comboio/km e por passageiro/km.

Cálculos:

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

1 GJ Gasóleo = 0,0741 Ton CO₂

1 GJ Gasolina = 0,0693 Ton CO₂

Por outro lado, foram apurados os seguintes valores potenciais:

POTENCIAL DE EMISSÕES DE GEE

Equipamentos móveis de refrigeração, de ar condicionado e de calor	Unidade	2011	Notas
R22 (CFH2CI)	TCO2e	241,40	(1)
R134a(CH2FCF3)	TCO2e	3.684,20	(2)
R407c	TCO2e	1.014,53	
R422D	TCO2e	787,20	(3)

Relação Fluido adquirido/ Quantidade de fluido instalado	Unidade	QTD fluido instalado 2011	QTD fluido adquirido 2011	%
R22 (CFHF2CI)	tonelada	2,20	0,00	0,0
R134a(CH2FCF3)	tonelada	14,80	2,83	19,1
R407c	tonelada	6,00	0,68	11,3
R422D	tonelada	0,30	0,46	153,3

Tabela 29 – Potencial de emissões de GEE.

(1) Valor determinado a partir das fugas registradas no modelo do DL 35/2008.

(2) Valores estimados considerando que todo o gás adquirido em 2011 se destinou à recarga de equipamentos por fuga, nesse ano (não existência de variações de stock).

(3) Valor estimado considerando que houve fuga de todo o gás instalado em 2011.

Indicador EN17 | Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso.

As emissões indiretas mais relevantes são decorrentes das viagens profissionais de avião. Para o seu cálculo foi utilizada a ferramenta do Protocolo GHG, "GHG Protocol tool for mobile combustion, version 2.0"²

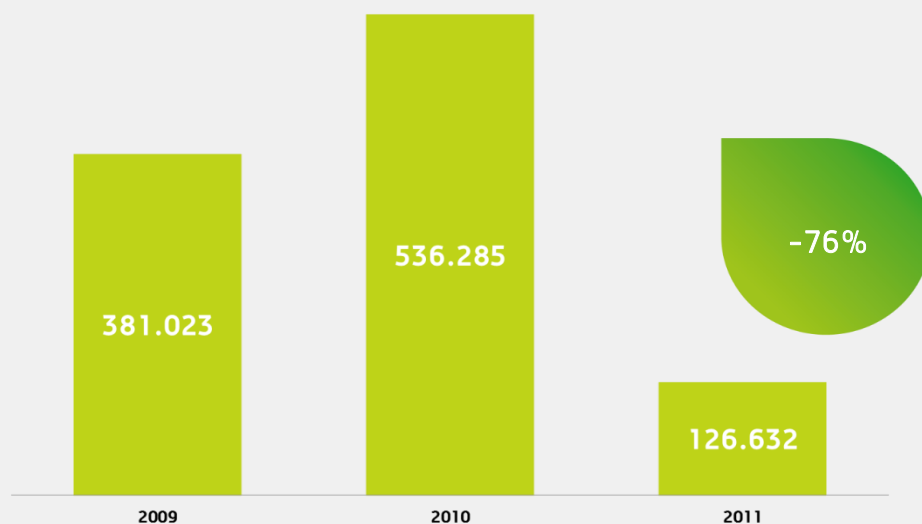
Os quilómetros percorridos em viagens de avião em 2011 reduziram-se 76% face a 2010.

Como consequência, as emissões de CO₂ reduziram-se 86%.

² World Resources Institute (2008). GHG Protocol tool for mobile combustion, version 2.0.

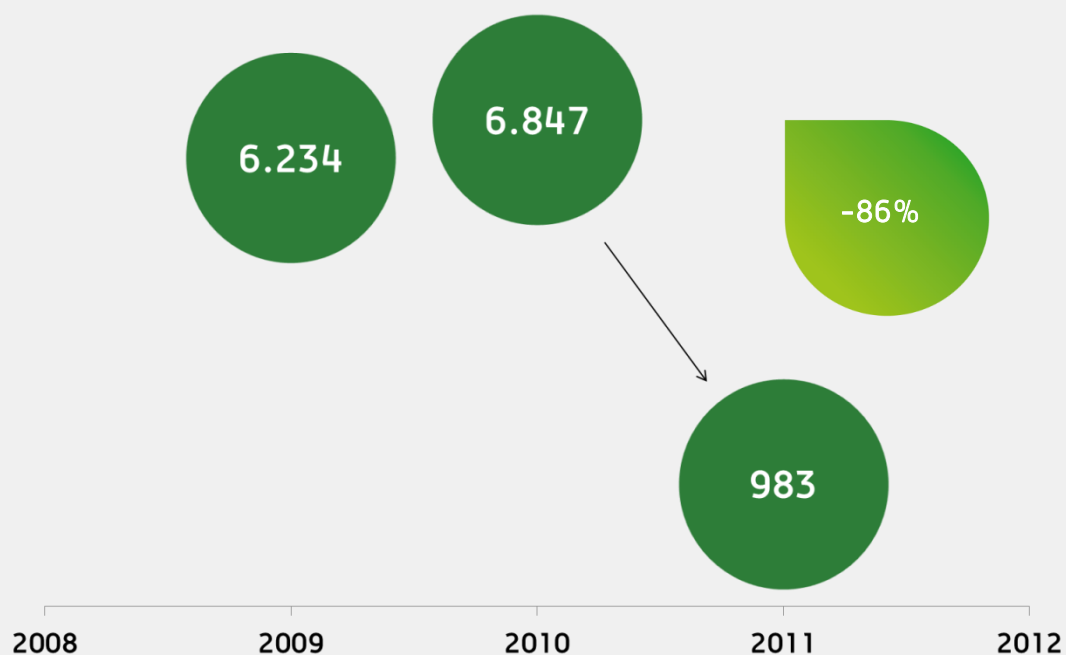
VIAGENS PROFISSIONAIS DE AVIÃO (KM PERCORRIDOS)

Gráfico 21 - Quilômetros percorridos em viagens profissionais de avião.



EMISSIONES DE CO₂e (TON CO₂e)

Gráfico 22 - Emissões decorrentes das viagens profissionais de avião.



Indicador EN18 | Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e reduções obtidas.

A iniciativa com maior peso nos investimentos da CP foi a aquisição, ao longo do tempo, de material circulante com recuperação de energia na frenagem, conforme se viu no Indicador EN5. Nos últimos anos, a energia elétrica gerada permitiu evitar a emissão de menos 3,48% de toneladas de CO₂ equivalente.

Devido à redução da produção de comboios e às medidas de contenção de custos relacionadas nos Indicadores EN16 e EN17, evitaram-se cerca de 54 mil Toneladas de CO₂ equivalente.

Tabela 30 – Emissões de GEE evitadas.

	2009	2010	2011	Δ [%]
Total Energia Gerada (GJ)	260.222,23	262.469,09	253.339,40	-3,48
Emissões GEE Evitadas (T CO2e)	26.064,87	26.289,92	25.375,46	-3,48

Tabela 31 – Total de emissões evitadas face ao ano anterior.

Redução de Emissões CO ₂	Unidade	Valor
Tracção + Serv. Apoio	TCO2e	22.549,16
Viagens de Avião	TCO2e	5.863,62
Energia devolvida à catenária	TCO2e	25.375,46
Total de Emissões Evitadas	TCO2e	53.788,24

Indicador EN19 | Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.

Tabela 32 – Emissões por peso.

Substância	Unidade	2011
R22 (CFHF2CI)	kg	142,00

Indicador EN20 | NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.

Em 2011 foram apurados novos valores de emissões, que passarão a ser relatados a partir deste ano e em futuros Relatórios.

Notas:

1) Em 2011 procedeu-se à alteração do critério utilizado para a determinação do CO₂ equivalente da tração *diesel* relativamente aos anos anteriores.

Assim, nos valores para 2011, foi utilizado o critério usado nas estatísticas da UIC (3,582 kg CO₂/kg gasóleo).

Em 2010 (e anos anteriores) foi utilizado como critério o indicado no documento do IPCC, "Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories - Chapter 3 - Mobile Combustion - 2006", considerando como fator de emissão o valor de 74,1 kg/GJ, tomando como poder calorífico do gasóleo o valor de 43,31 GJ/ton.

2) Nos valores de CH₄ não está contabilizada estimativa relativa às emissões provenientes das UTD 592 por insuficiência de dados técnicos dos motores *diesel*.

3) Valores estimados de acordo com os seguintes critérios:

Diesel - EMEP/EEA *emission inventory guidebook* 2009 - Ponto 3.3 (densidade gasóleo 0,837); CO₂ - Critério UIC: 3,582 kg CO₂/kg gasóleo.

Electricidade - (EDP Corporate - média 2011 - CO₂: 403 g/kWh; SO₂: 2,6 g/kWh; NO_x: 1,2 g/kWh; Resíduos Radioativos:

0,2533 mg/kWh -Fonte EDP; IBERDROLA - média primeiros 7 meses 2011 - CO2: 346 g/kWh; SO2: nd g/kWh; NOx: nd g/kWh; Resíduos Radioativos: 33,571 mg/kWh - Fonte: Internet; ENDESA - CO2: 354 g/kWh; SO2: 2,2 g/kWh; NOx: 1,1 g/kWh; Resíduos Radioativos: 0,1743 mg/kWh - Fonte: internet.

Para efeitos comparativos, a próxima tabela contém os indicadores calculados segundo o método antigo:

Emissões	Unidade	2010	2011	Δ
CH ₄	kg	1.665	1.072	-593
N ₂ O	kg	9.792	6.453	-3.339
SO ₂	kg	800	620	-180

Tabela 33 – Emissões calculadas segundo o método antigo.

Utilizando o novo método e os novos produtos calculados de emissões:

Emissões	Unidade	2011		
		Diesel	Eléctrico	Total
CH ₄	kg	1.237,0	nd	1.237,0
N ₂ O	kg	166,0	nd	166,0
SO ₂	kg	138,0	482,0	620,0
NO _x	ton	288,0	225,0	513,0
CO	ton	78,0	nd	185,0
PM10	ton	7,8	nd	7,8
PM2,5	ton	7,1	nd	7,1
Resíduos Radioativos	kg	na	818,0	818,0

Tabela 34 – Emissões calculadas segundo o novo método.

Indicador EN22 | Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.

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

Existem vários depósitos dispersos pelo País, de modo a concentrar os resíduos para futuro encaminhamento.

Ilustração 31 – Zona de contenção de Resíduos do Entroncamento.



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

Ilustração 32 – Sala de trituração de papel, existente no condomínio do Rossio.



Ilustração 33 – Fardo de papel saído da máquina trituradora.



QUANTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERIDOS E PRODUZIDOS PELA CP

DESIGNAÇÃO DO RESÍDUO		CÓDIGO LER	2011 (Unidades: Ton)	
Cinzas, escórias e poeiras de caldeiras ...		100101		7,512
Outros óleos de motores, transmissões e lubrificação		130208		0,392
Óleos minerais isolantes e de transmissão de calor não clorados		130307		0,175
Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água		130508		101,160
Outros resíduos não anteriormente especificados (óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos ...)		130899		0,043
Outros solventes e misturas de solventes halogenados		140602		0,149
Misturas de embalagens	Recolha Selectiva CM	150106	69,604	69,604
	Operadores			0,000
Embalagens de vidro	Recolha Selectiva CM	150107	3,880	3,880
	Operadores			0,000
Embalagens contendo ou contaminadas por resíduos de substâncias perigosas		150110		2,546
Absorventes, materiais filtrantes, panos de limpeza e vestuário de protecção, contaminados por substâncias perigosas		150202		0,064
Componentes retirados de equipamentos fora de uso ...		160216		0,850
Resíduos inorgânicos não abrangidos em 160303		160304		0,259
Carvão activado usado		190904		12,657
Papel/Cartão	Recolha Selectiva CM	200101	202,941	173,751
	Operadores			29,190
Vidro	Recolha Selectiva CM	200102	4,200	4,200
	Operadores			0,000
Equipamento fora de uso contendo clorofluorcarbonetos		200123		0,040
Equipamento eléctrico e electrónico fora de uso		200136		8,980
Plásticos	Recolha Selectiva CM	200139	38,600	38,600
	Operadores			0,000
Monstros		200307		0,260
. TOTAL RESÍDUOS				454,312
. OPERADORES		TAXA OPERADORES	164,277	36,16%
. RECOLHA SELECTIVA CM		TAXA RECOLHA SELECTIVA CM	290,035	63,84%

TOTAL RESÍDUOS			454,312
. VALORIZADOS	TAXA VALORIZAÇÃO	329,811	72,60%
. ELIMINADOS	TAXA ELIMINAÇÃO	124,501	27,40%

TOTAL RESÍDUOS SEM COD 130508 (Misturas de resíduos provenientes de desarenadores e de separadores óleo/água)			353,152
. VALORIZADOS	TAXA VALORIZAÇÃO	329,811	93,39%
. ELIMINADOS SEM COD 130508	TAXA ELIMINAÇÃO	23,341	6,61%

Fonte: dados SIRAPA

Tabela 35 – Produção de resíduos e respetivo destino.

ASPETO: Produtos e Serviços

Indicador EN26 | Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacto da mitigação.

As principais iniciativas para mitigar os impactos ambientais prendem-se com a poupança nível de materiais, descritas no Indicador EN1- medidas de racionalização de papel (digitalização de documentos, por exemplo) e informatização da venda de bilhetes (implementação de bilhética sem contacto nas bilheteiras de longo curso e expansão da venda pela internet). A sua extensão teve o seguinte impacto:

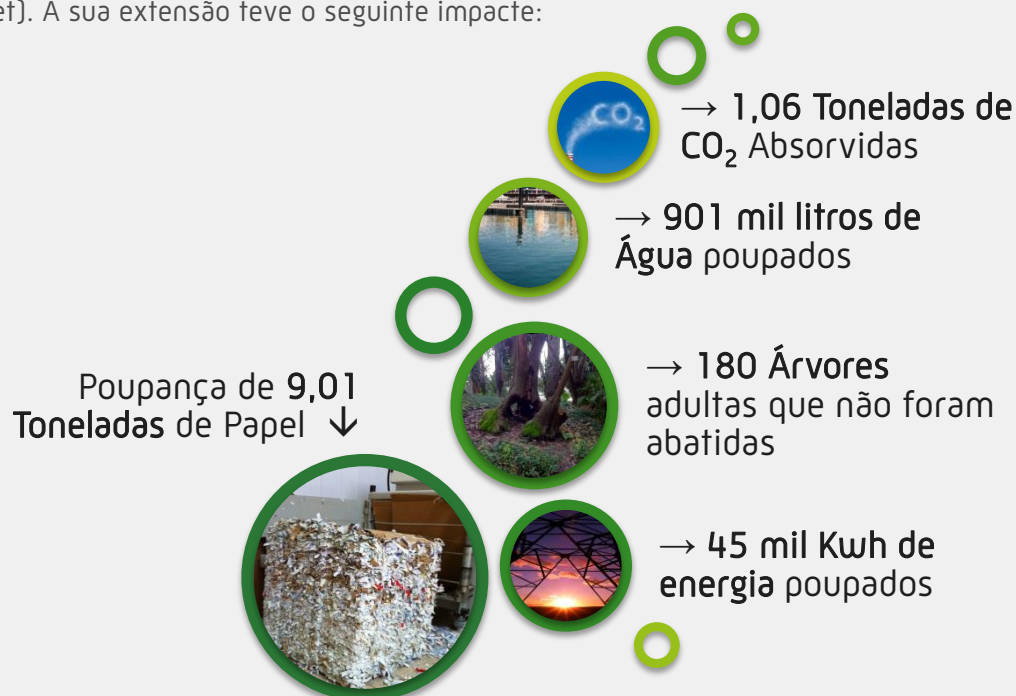


Ilustração 34 – Efeito ambiental da poupança de papel no período de reporte.

Fórmulas de Cálculo:

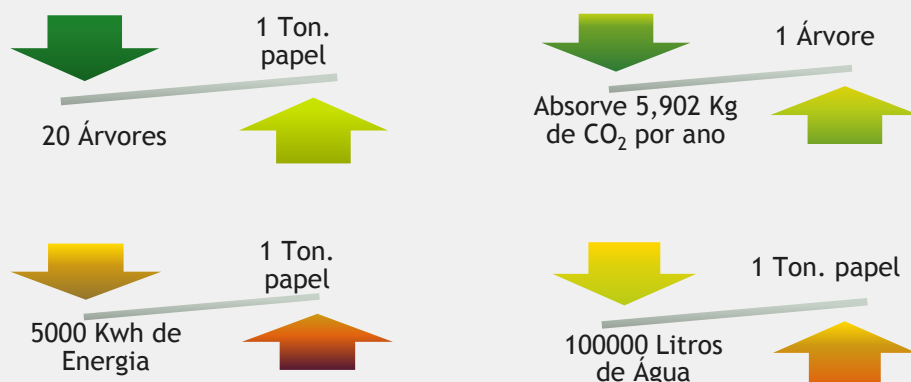


Ilustração 35 – Fórmulas para calcular os efeitos da poupança de papel.

Vertente Social



PRÁTICAS SOCIAIS E TRABALHO CONDIGNO



Abordagem da Política de Gestão

A atividade da CP, embora muito intensiva em capital, é desenvolvida através de uma importante força laboral, conquanto esta se tenha vindo a reduzir ao longo dos anos, especialmente devido a ganhos de produtividade. Este facto confere também à CP um importante papel no âmbito da responsabilidade social.

No ano de 2011 a CP libertou 266 colaboradores, sem recorrer a despedimentos (apenas 4 por justa causa), pelos seguintes motivos: revogação do contrato de trabalho por mútuo acordo, por iniciativa do trabalhador e reforma por idade.

No caso da dissolução da FERGRÁFICA - Artes gráficas, S.A., foi desencadeado o processo de cessação dos 26 contratos de trabalho existentes à data, tendo sido proporcionado um programa de *outplacement* a todos os trabalhadores que o desejaram.

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

Atenta ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, permite uma falta justificada por quadrimestre a todos os colaboradores e facilita o acesso dos seus filhos a colónias de férias no período de férias escolares.



Investe também na formação profissional contínua e adequada. Assim, tendo por objetivo a manutenção/aumento das competências dos seus colaboradores, a empresa, ao longo de 2011, realizou um total de 287 ações de formação para os profissionais das várias categorias, com um volume de 28.928 horas de formação, tendo sido envolvidos 1.709 colaboradores. A formação ministrada abrangeu as áreas técnica, de gestão e comportamental, tendo a sua execução competido, maioritariamente, à FERNAVE (empresa do Grupo CP), por razões que se prendem essencialmente com a especificidade da CP, sobretudo no domínio técnico.



Na área da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, continuaram a desenvolver-se as atividades inerentes à proteção da saúde e prevenção dos riscos profissionais, com especial enfoque nas desinfestações e vistorias aos locais de trabalho realizadas por técnicos de segurança e higiene e por médicos do trabalho, assim como os exames de Medicina do Trabalho, efetuados pela ECOSAÚDE, empresa do Grupo CP.

Continua a disponibilizar ainda a todos os seus colaboradores um seguro de saúde, com uma cobertura alargada, abrangendo descontos em Consultas, Tratamentos, Exames, Medicamentos, bem como na aquisição de Óculos e outras Ortóteses e Próteses, incluindo Estomatologia.



Em termos de benefícios aos colaboradores a CP permitiu ainda dias remunerados de ausência a 69 trabalhadores estudantes e ausências para atividade sindical a 386 colaboradores. Apesar destes benefícios, o ano de 2011 foi particularmente gravoso para a atividade operacional, dado que totalizou 7.349,7 dias de greve.

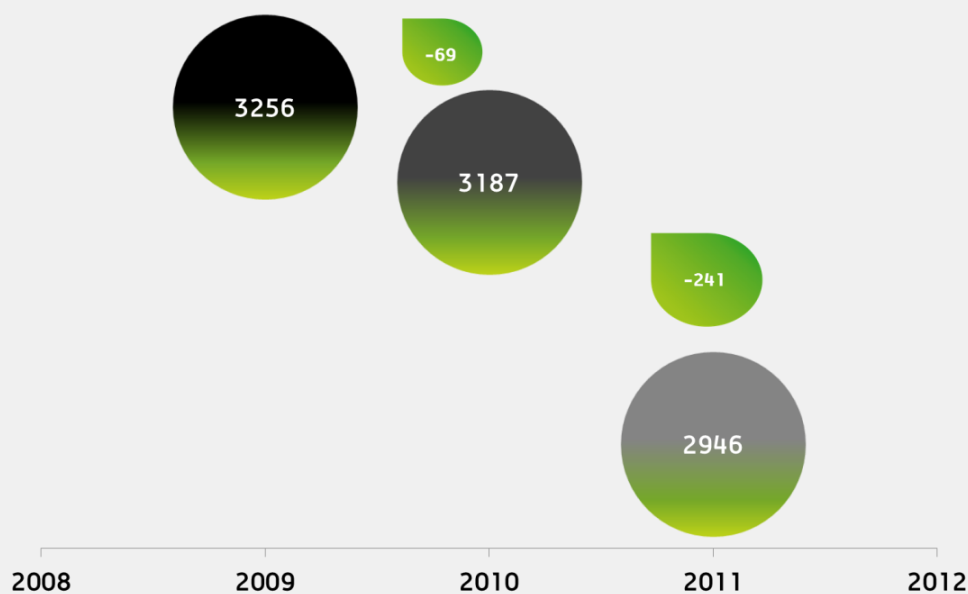
ASPETO: Emprego

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

Prosseguindo o objetivo de melhorar a produtividade, que se traduziu numa redução dos custos operacionais assistiu-se, no final dos três últimos anos, a uma diminuição do número de trabalhadores ao serviço, os quais se concentram, na sua maioria, em Lisboa e Porto.

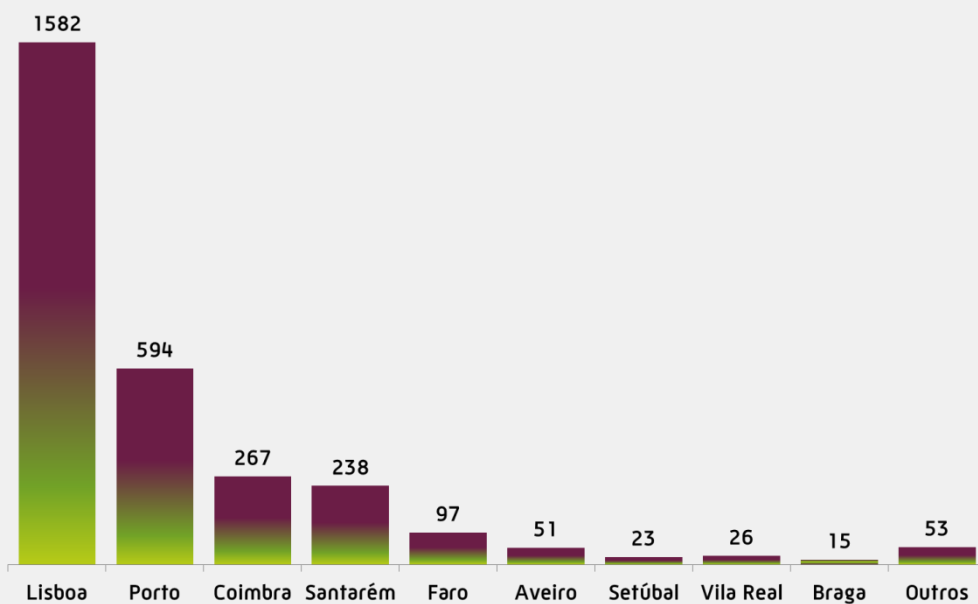
TRABALHADORES AO SERVIÇO

Gráfico 23 – Evolução dos colaboradores ao serviço



TRABALHADORES POR DISTRITO

Gráfico 24 – Distribuição da força de trabalho pelos distritos do País.



Verificou-se um total de saídas da CP de 266 colaboradores.

Tabela 36 – Evolução do total do Efectivo na CP.

Efectivo	2010	2011	Δ	Total de Saídas
Vinculado	3241	2978	-263	266
A Cargo	3212	2957	-255	
Ao Serviço	3187	2946	-241	

Os contratos a tempo parcial e a termo (certo ou incerto) não são muito significativos.

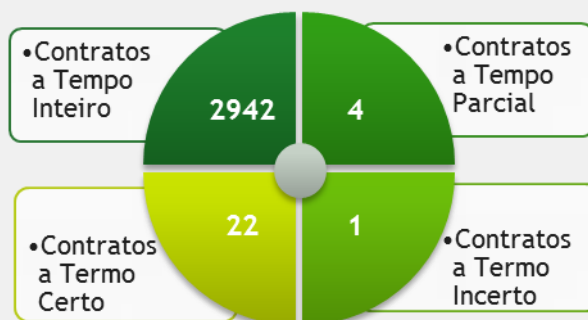


Ilustração 36 – Tipos de contratos de trabalho em vigor na CP em 2011.

No que respeita à distribuição por género, verificamos que as carreiras mais operacionais são preferencialmente ocupadas pelos homens, ao contrário da Administrativa. No entanto, tanto na tração, como na revisão como na carreira comercial, encontramos colaboradores dos dois géneros.

EFETIVO POR CARREIRA EM 2011

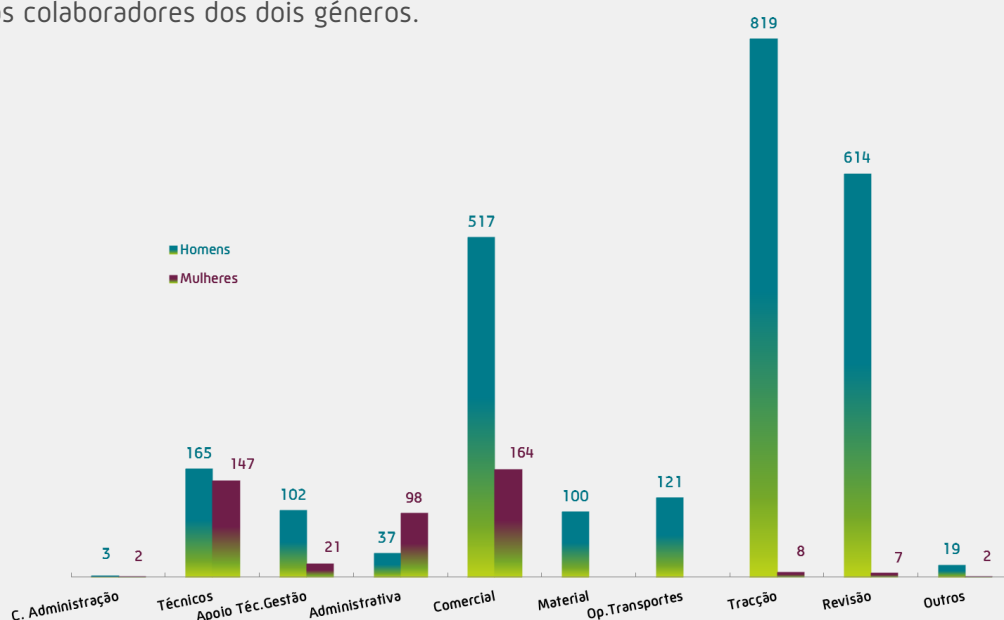


Gráfico 25 – Distribuição do pessoal por carreira e por género.

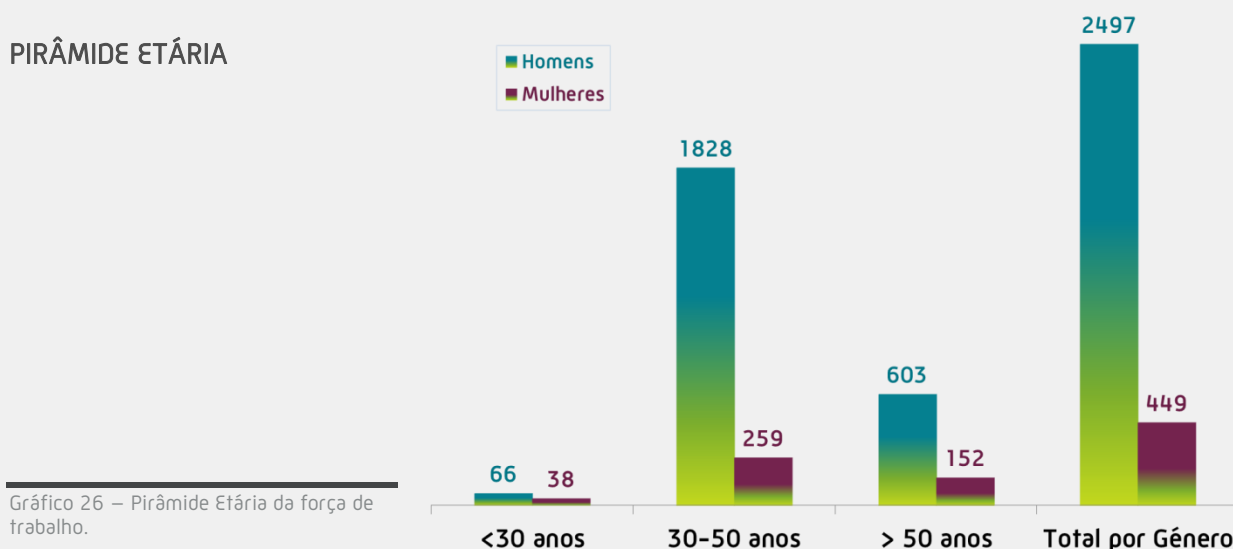


Ilustração 37 – Colaboradora da carreira comercial, numa bilheteira.

Indicador LA2 | Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, gênero e região.

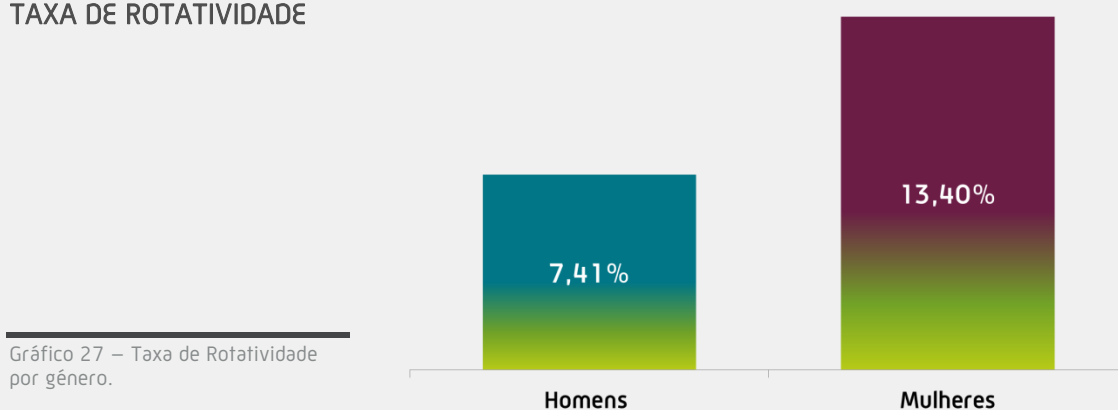
Na CP não existe qualquer tipo de discriminação de gênero no recrutamento ou na evolução de carreiras. No entanto, há algumas carreiras operacionais maioritariamente compostas por trabalhadores do gênero masculino.

PIRÂMIDE ETÁRIA



Em 2011 a taxa de rotatividade, medida pelo *ratio* entre o somatório das entradas e saídas verificadas no ano e o efetivo existente no início do ano, continua a ser superior para as mulheres.

TAXA DE ROTATIVIDADE



Apesar das saídas, dado que praticamente não houve renovação de quadros, a antiguidade média continua bastante elevada.

Tabela 37 – Antiguidade média.

Antiguidade média	2009	2010	2011
Unidade: Anos	21	20	20

Tabela 38 – Evolução das contratações de pessoal, por gênero.

Contratações por Gênero					
2009		2010		2011	
Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
61	15	43	34	1	2

Os motivos de saída de trabalhadores deveram-se maioritariamente à redução de alguns serviços e à racionalização dos processos de trabalho:

Tabela 39 – Motivos de saída de trabalhadores.

Saídas por Gênero e Motivo	2011	
	Homens	Mulheres
Iniciativa do Trabalhador	3	1
Mútuo Acordo	145	52
Despedimento	4	
Reforma por invalidez	6	
Reforma por idade	17	2
Falecimento	1	
Fim Contrato a Termo	17	10
Fim Contrato de Formação		1
Outros Motivos	4	1
Total por Gênero	199	67
Total	266	

Indicador LA3 | Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região.

Os benefícios para os colaboradores a tempo integral e parcial constam dos seguintes quadros:

Ilustração 38 - Comparação de benefícios entre trabalhadores a tempo inteiro e a tempo parcial.

C.Tempo Integral

- Seguro de Vida
- Seguro de Saúde
- Licença de maternidade
- Licença de paternidade
- Acréscimo de dias à Licença Parental
- Assistência à Família
- Licença para casamento
- Direito a viajar nos comboios de toda a rede da CP
- Subsídios a filhos em idade pré-escolar
- Participação dos filhos em Centros de férias
- Direito aos Familiares a viajar nos comboios de toda a rede
- Dispensas previstas na lei para os trabalhadores estudantes e para actividade sindical

C.Tempo Parcial

- Seguro de Vida
- Seguro de Saúde
- Licença de maternidade
- Licença de paternidade
- Acréscimo de dias à Licença Parental
- Assistência à Família
- Licença para casamento
- Direito a viajar nos comboios de toda a rede da CP (*)
- Subsídios a filhos em idade pré-escolar (*)
- Participação dos filhos em Centros de férias (*)

(*) Contratos > 1 ano.

A legislação laboral em Portugal permite uma série de benefícios aos trabalhadores, que se traduzem em absentismo autorizado, conduzindo as empresas a dispor de um maior contingente laboral do que seria necessário noutros países, para garantir o seu nível de produção.

Em 2011 o Absentismo na CP decorrente de alguns dos motivos previstos na legislação laboral atingiu os seguintes montantes:

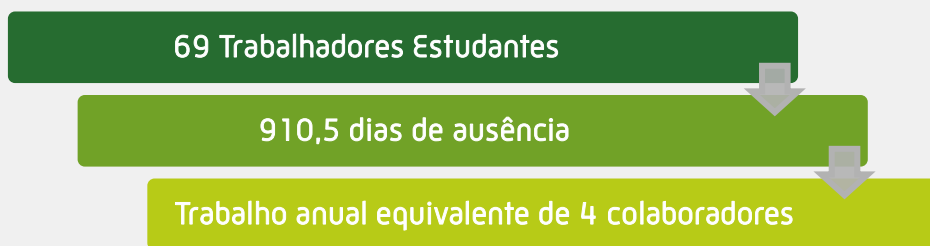
Trabalhadores Estudantes

A CP concede as dispensas previstas na lei aos trabalhadores estudantes.

Em 2011 permitiu esse estatuto a 69 colaboradores, que puderam ausentar-se num total de 910,5 dias, equivalentes a 7.244,5 horas.

O trabalho potencial de cada colaborador da CP em 2011 foram 233 dias, pelo que o trabalho que deixou de ser prestado devido ao absentismo dos trabalhadores estudantes equivaleu à produtividade anual de **4 colaboradores**.

Ilustração 39 – Trabalho Anual equivalente que deixou de ser prestado derivado dos dias de absentismo permitidos aos Trabalhadores estudantes.



Atividade Sindical ou Participação na Comissão de Trabalhadores

O absentismo permitido pela legislação no que diz respeito à atividade sindical ou à participação na Comissão de Trabalhadores foi usufruído por 386 diferentes colaboradores.

TRABALHADORES COM ACTIVIDADE SINDICAL

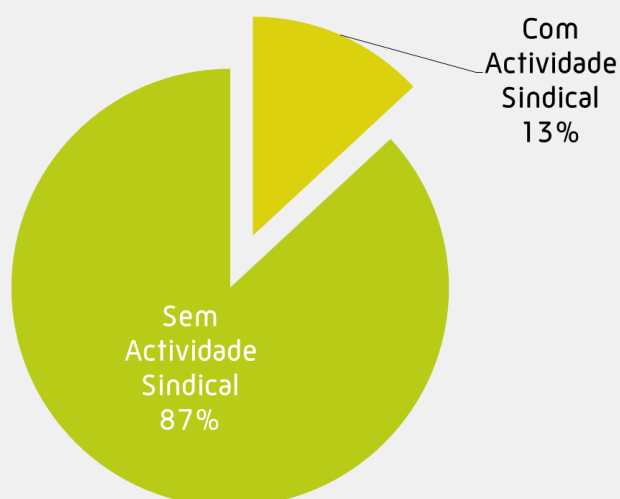


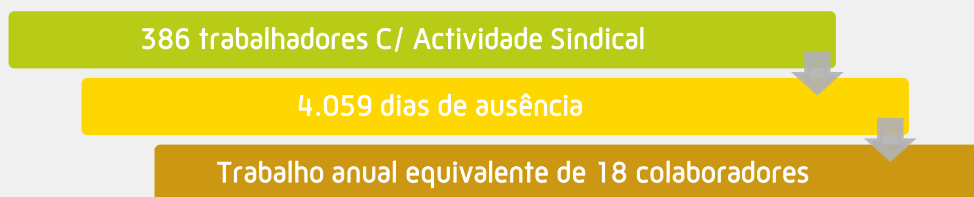
Gráfico 28 – Percentagem de trabalhadores que tiveram pelo menos 1 dia de absentismo por motivo de actividade sindical em 2011.

Assim, entre os 2.946 colaboradores ao serviço na CP **13,1%** dedicaram algum do seu tempo de trabalho a estas atividades, que equivaleram a 4.059,82 dias de absentismo, correspondentes a um total de 32.338 horas.

De realçar ainda que destes trabalhadores, 24 dirigentes sindicais apresentaram valores de absentismo superiores a 20 dias no ano de 2011, tendo 7 destes colaboradores usufruído de mais de 100 dias de ausência justificada.

Estes 4.059 dias de absentismo foram assim equivalentes ao trabalho produtivo de **18 colaboradores**.

Ilustração 40 – Trabalho Anual equivalente que deixou de ser prestado derivado dos dias de absentismo permitidos pela atividade sindical ou participação na Comissão de Trabalhadores.

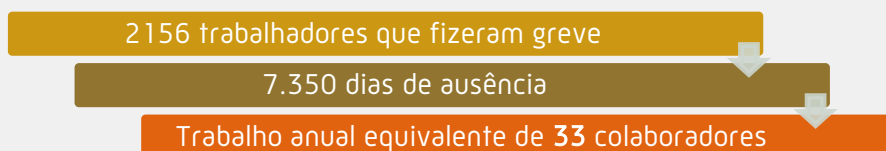


Greves

Em 2011 dos 2.946 colaboradores ao serviço na CP 2.156 fizeram greve (73%) pelo menos uma vez.

Deste modo, os dias e horas de paralisação por motivo de conflitos laborais totalizaram 58.705,32 horas (7.349,7 dias de greve), o equivalente a perto de **33 trabalhadores**.

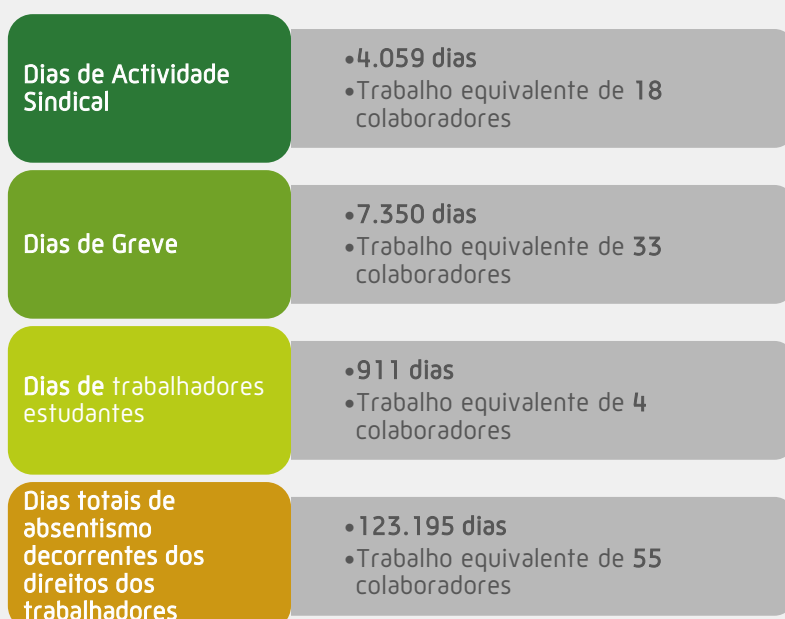
Ilustração 41 – Trabalho Anual equivalente que deixou de ser prestado derivado dos dias de greve.



Conclusão

Os direitos dos trabalhadores atrás referidos consagrados na legislação laboral permitiram um total de **123.195 dias de ausência a 2.277 trabalhadores**, tendo 334 trabalhadores beneficiado de mais do que um destes direitos (por exemplo, actividade sindical e greve). Estes dias de ausência equivalem ao trabalho anual produtivo de **55 colaboradores**.

Ilustração 42 – Trabalho Anual equivalente que deixou de ser prestado derivado da legislação laboral.



Assim, a empresa precisa de dispor de mais pessoal do que seria necessário ou recorrer a trabalho suplementar para compensar este absentismo e ainda o que resulta de outras causas (doença, acidente de trabalho, razões de carácter familiar).

Nota: Estes benefícios são concedidos a todos os colaboradores a tempo integral, independentemente do seu género ou localização do posto de trabalho.

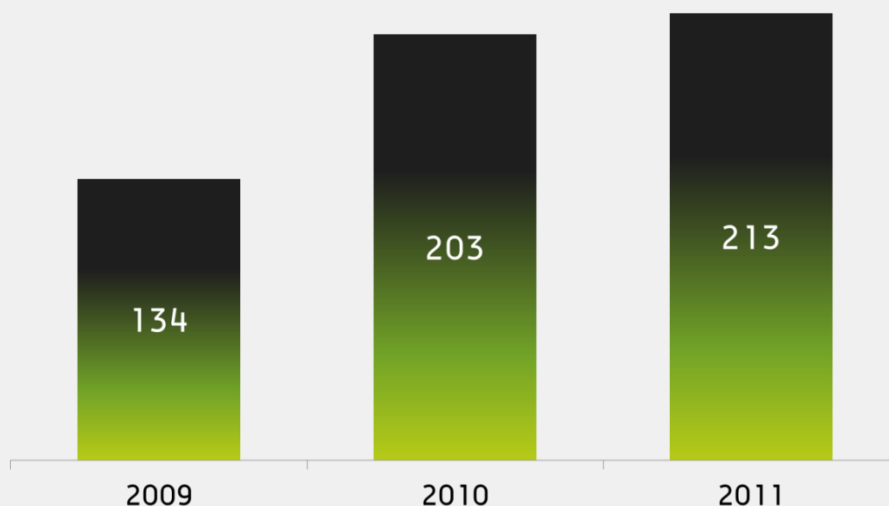
ASPETO: Segurança e Saúde no Trabalho

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

Apesar da redução de trabalhadores, o número de acidentes de trabalho tem vindo a aumentar:

ACIDENTES DE TRABALHO

Gráfico 29 – Evolução dos Acidentes de Trabalho.



A distribuição por Unidade de Negócio e a correspondente perda de produtividade ou consequências físicas foram as seguintes:

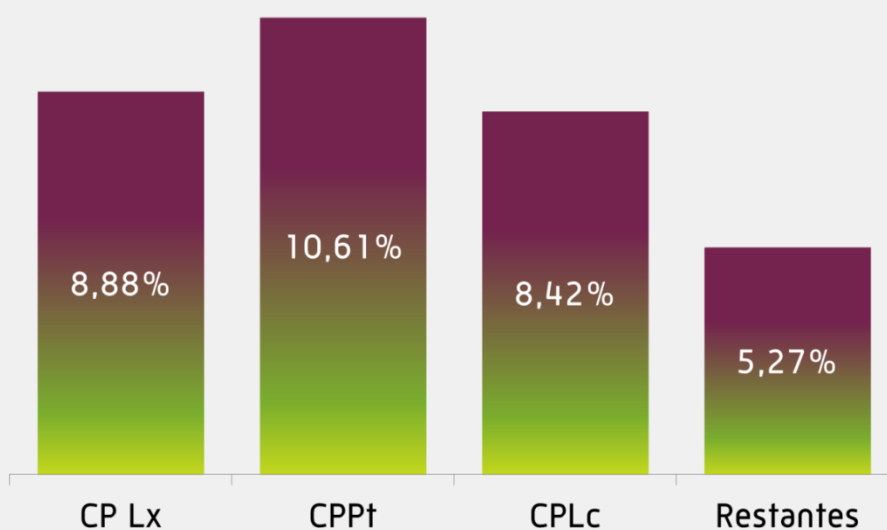
Tabela 40 – Distribuição e consequências dos acidentes de trabalho.

Acidentes de trabalho	CP Lisboa	CP Porto	CP Longo Curso	Restantes	2011
Com Baixa	55	23	12	62	152
Sem Baixa	22	14	14	11	61
TOTAL	77	37	26	73	213
Nº de dias perdidos de trabalho produtivo	1310	335	304	1472	3421
Nº de Lesões	55	23	12	62	152
Nº de óbitos	0	0	0	0	0

Relativamente ao índice de absentismo verificaram-se os seguintes valores:

ÍNDICE DE ABSENTISMO.POR ÁREA.

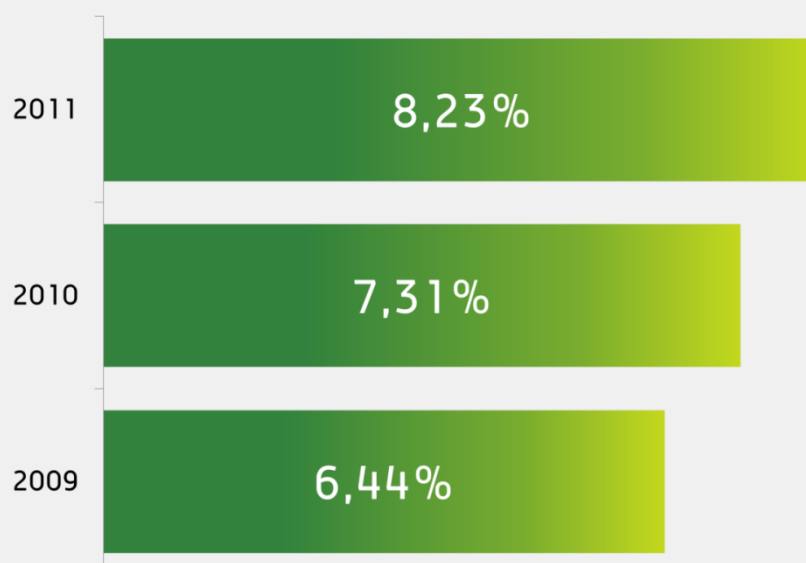
Gráfico 30 – Evolução do Índice de Absentismo por área da CP.



O índice de absentismo global da empresa tem vindo a crescer nos três últimos anos:

ÍNDICE GLOBAL DE ABSENTISMO.

Gráfico 31 – Evolução do Índice Global de Absentismo.



O ano de 2011 foi particularmente gravoso devido às inúmeras greves que ocorreram e a dias despendidos em atividade sindical, como se viu atrás.

Nota: Dada a total igualdade entre gêneros na CP, nos ficheiros que contêm esta informação não há discriminação de gênero, pelo que os quadros e gráficos não são apresentados com esta distinção, conforme é pedido pelas Diretrizes G3.1.

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

Os principais programas levados a cabo pela CP prendem-se com a Saúde e Segurança no Trabalho e com a prevenção da gripe. No último caso, em vários locais de trabalho, há campanhas de vacinação gratuita, em diferentes alturas do ano, para maior abrangência do pessoal operacional que trabalha em regime de turnos.

Os programas são anuais e têm a seguinte tipologia:

Saúde e Segurança no Trabalho (Anualmente)		Formação		Aconselhamento		Prevenção		Tratamento	
		S	N	S	N	S	N	S	N
Destinatários	Trabalhadores	☒		☒		☒			☒
	Famíliares		☒		☒		☒		☒
	Comunidade		☒		☒		☒		☒
Gripe (Anualmente)		Formação		Aconselhamento		Prevenção		Tratamento	
		S	N	S	N	S	N	S	N
Destinatários	Trabalhadores		☒		☒	☒			☒
	Famíliares		☒		☒		☒		☒
	Comunidade		☒		☒		☒		☒

Tabela 41 – Programas de educação, formação, etc. existentes na CP

ASPETO: Formação e Educação

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

Em 2011, devido às fortes restrições orçamentais, a formação teve uma redução considerável face aos anos anteriores:



Ilustração 43 – Estatísticas de Formação.

Verificou-se em 2011 uma média de horas por Colaborador inferior aos anos anteriores.

MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR COLABORADOR

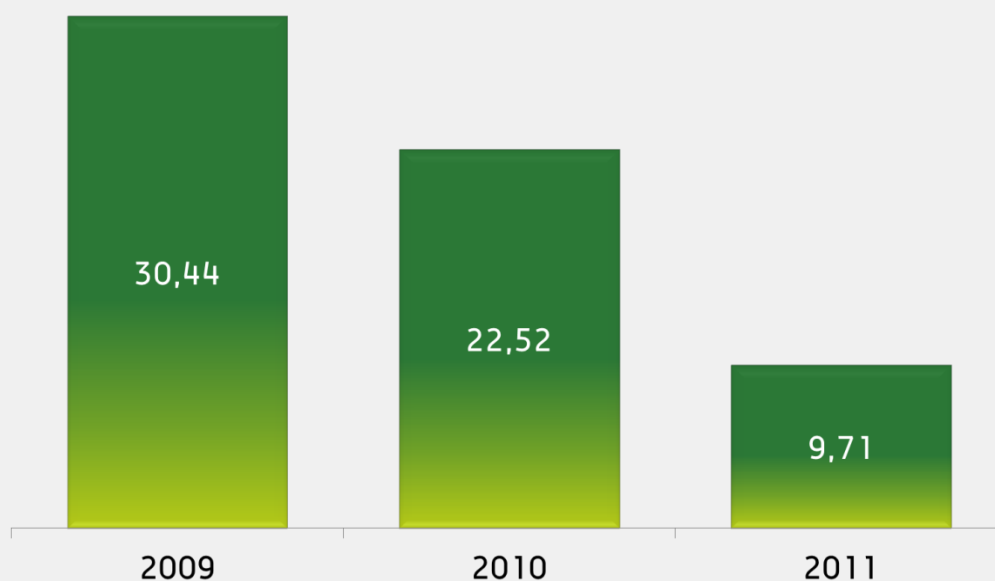


Gráfico 32 – Evolução da média de horas de formação por Colaborador.

A formação teve a seguinte distribuição, por género e carreira:

Tabela 42 – Formação por carreira profissional e por gênero.

Carreiras profissionais	Horas presença		Horas em 2011	Média de Horas por carreira
	Feminino	Masculino		
Conselho de Administração	21		21	21
Técnicos	2.755	1.839	4.594	7
Apoio Técnico e gestão	4	397	401	10
Administrativa	538	171	708	4
Comercial	1.971	6.440	8.410	11
Material		745	745	15
Operação de Transportes		641	634	32
Tração	56	13.244	13.307	43
Outros	18	91	109	9
Total	5.362	23.566	28.928	

Embora o atendimento ao Cliente e as tecnologias de informação tenham relevância, a segurança tem sempre um papel fundamental na formação ministrada na CP, como se vê nos dados de pormenor:

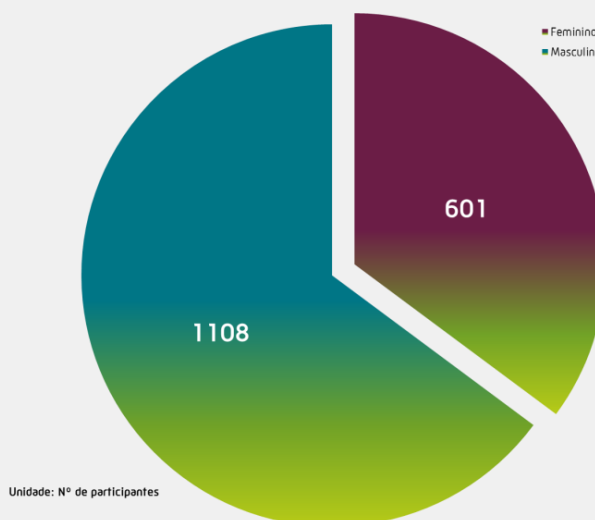
Tabela 43 – Temas de formação ministrados por gênero.

Temas de Formação	Nº Formandos			Volume de Formação
	Feminino	Masculino	Total	(horasxformando)
Cliente	125	347	472	6.591
Gestão	67	17	84	2.836
Pós-Graduações		1	1	
Qualidade e Ambiente	10	36	46	497
Segurança-Ciclos	7	98	105	1.537
Segurança Geral	72	126	198	1.253
Segurança-Qualificação Técnica	11	278	289	14.255
Serviços/Línguas	30	3	33	261
Tecnologias de Informação	279	202	481	1.700
Total	601	1.108	1.709	28.928

Quanto à distribuição da formação por gênero, foi a seguinte:

PARTICIPANTES NA FORMAÇÃO POR GÊNERO

Gráfico 33 – Número de participantes na formação por gênero.



ASPETO: Diversidade e Igualdade de Oportunidades

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

Embora nas categorias profissionais mais operacionais haja predominância de homens, apenas nas carreiras de “material” e “operação de transportes” não encontramos os dois géneros, não por uma questão de discriminação da empresa mas por serem carreiras mais exigentes sob o ponto de vista físico.

Efetivo por Carreira	2009		2010		2011	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Conselho de Administração	5		3	2	3	2
Técnicos	196	175	175	166	165	147
Apoio Técnico e gestão	119	28	114	24	102	21
Administrativa	47	136	43	123	37	98
Comercial	562	161	569	181	517	164
Material	128		119		100	
Operação de Transportes	139		137		121	
Tração	862	8	842	8	819	8
Revisão	654	4	647	7	614	7
Outros	27	5	23	4	19	2

Tabela 44 – Indicador LA13.



Ilustração 44- Maquinista.

DIREITOS HUMANOS



Abordagem da Política de Gestão

Dado que a CP opera maioritariamente em território português, a legislação nacional protege completamente os cidadãos em termos de direitos humanos, sendo, por exemplo, o trabalho infantil considerado crime e tendo sido Portugal o primeiro país a abolir a escravatura em 1761.

SOCIEDADE



Abordagem da Política de Gestão

A Responsabilidade Social é uma área onde participam praticamente todos os Órgãos da empresa, tanto no quadro da sua atividade profissional como por ação individual dos colaboradores.

Em termos individuais, verifica-se uma enorme adesão à prática de doar sangue, existindo inclusivamente uma organização, SANGFER – Grupo Ferroviário de Dadores de Sangue, com 17 anos de existência, que faz colheitas de sangue em estreita colaboração com o Instituto Português do Sangue. O SANGFER conta com 2.800 associados, que contribuem para a atividade de colheita que supera as 46 mil unidades de sangue.



Ilustração 45 – Doação de sangue na SANGFER.

A preocupação com as pessoas com necessidades especiais nunca é esquecida. Tanto no material circulante como nos anúncios sonoros foram efectuadas alterações para alertar para os diversos obstáculos. As portas para controlo de acessos às plataformas na CP Lisboa dispõem, nos principais acessos às estações, de portas mais largas e com um mecanismo de abertura para facilitar a passagem a este tipo de Clientes especiais. Foram igualmente colocadas rampas para melhorar a acessibilidade aos comboios que ainda não dispõem de equipamento apropriado.



No que respeita à intervenção cultural na sociedade, a CP consciente do crescente interesse e curiosidade que desperta a cultura e o património ferroviário, dinamizou diversas atividades, entre visitas guiadas, organização de colóquios ou exposições, colaboração na publicação de livros ou formação profissional de estagiários:

Visitas Guiadas:

- ➔ Realizaram-se diversas visitas comentadas às estações do Rossio, Sul e Sueste no Terreiro do Paço e Santa Apolónia, que contaram com a presença de 200 visitantes, numa parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e com o Centro Nacional de Cultura;



Ilustração 46 – Visita a Stª Apolónia.

- ➔ Acompanharam-se diversos grupos de alunos na exposição "*1910-2010 O Caminho-de-ferro em Portugal*", provenientes de diversos locais: da Escola Camilo Castelo Branco de Lisboa, do Centro de Formação de Amadora e Seniores da Câmara Municipal de Lisboa e da Santa Casa da Misericórdia – Núcleo da Sé;

- ➔ Organizaram-se diversas visitas à estação do Rossio e à Linha de Sintra;

- ➔ Realizou-se ainda uma visita comentada à estação do Barreiro e Oficinas, solicitada pela Autarquia do Barreiro, integrada no Colóquio Internacional de caminhos-de-ferro "150 anos de Caminhos-de-ferro no Barreiro – História, Património e Perspetivas Atuais do Caminho-de-ferro" organizado em parceria com a REFER, E.P.E., ISCTE e Universidade de Évora.



Organização de colóquios

- ➔ No âmbito das comemorações dos 150 anos dos Caminhos-de-ferro no Barreiro, decorreu, nos dias 4 e 5 de fevereiro, o Colóquio Internacional "História, Património e Perspetivas Actuais e Futuras do Caminho-de-ferro", no Auditório Municipal Augusto Cabrita, no Barreiro. O programa contemplou oradores portugueses e estrangeiros oriundos de universidades de Espanha, França e Itália, bem como historiadores, técnicos, decisores e cidadãos em torno da história, do património ferroviário e do futuro dos caminhos-de-ferro. No colóquio, a CP apresentou as comunicações - "O património CP incorporado na FMNF", "O apoio social ferroviário - Os Sanatórios", "Veículos ferroviários construídos no Barreiro". Foi efectuada ainda, durante a tarde de sábado, uma visita ao Património Ferroviário desta localidade;



- ➔ Integrado na exposição "1910-2010 O Caminho-de-ferro em Portugal", foi organizado o Colóquio "Centro de Documentação e Arquivo: da Gestão à Memória da Empresa", tendo sido apresentadas três comunicações;
- ➔ Durante vários dias realizou-se a divulgação e promoção dos livros e artigos de edição CP, dirigida aos colaboradores da CP, permitindo-lhes estreitar os laços de memória e cultura da empresa.



- ➔ A exposição, denominada "Chá com Livros", integrou ainda, no dia de abertura, com uma comunicação sobre a história do edifício do Rossio, contando com a participação do Arquiteto Homero Schröder, que colaborou na recuperação do imóvel da antiga Cantina, local onde se realizava a exposição e o colóquio.



Ilustração 47 - "Chá com Livros".

Colaboração em livros e dinamização da leitura:

A CP patrocinou e participou na publicação das seguintes publicações:

- Memórias da Linha de Cascais – reedição das Câmaras Municipais de Oeiras e Cascais;
- Fotografar – a Família Andrade, olhares sobre Tavira – Câmara Municipal de Tavira;
- Os transportes urbanos públicos em Portugal – CTT;
- Eduardo Nery: Os Desafios do Olhar – Arte Pública na EPAL.

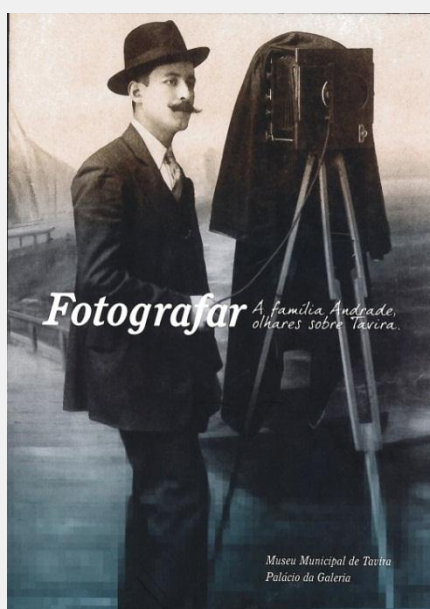
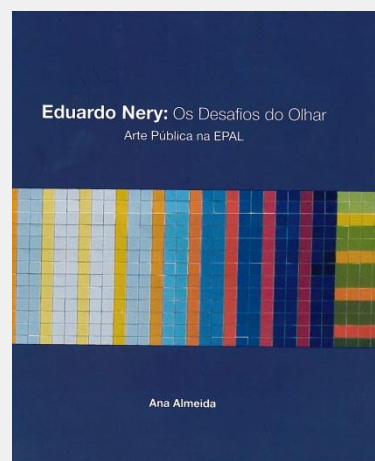


Ilustração 48 – Livros que tiveram a colaboração da CP.



- No âmbito do Plano Nacional de Leitura – Semana da Leitura, realizaram-se duas iniciativas a bordo dos comboios da CP Lisboa. A rede de Bibliotecas das Escolas de Pinhal Novo, Palmela, Poceirão, Quinta do Anjo e Aires organizou nos comboios da linha do Sado, uma ação de leitura a bordo protagonizada por jovens destas escolas, entre as estações de Pinhal Novo e Setúbal;
- A CP Porto, por sua vez, em parceria com a Escola Básica da Ponte, possibilitou aos Clientes animação a bordo dos comboios promovida por um grupo de alunos e professores com declamação de poemas, acompanhada de música, na viagem entre Vila das Aves e Porto São Bento. Ao longo das viagens, os alunos proporcionaram momentos de leitura bastante criativos, tendo ambas as iniciativas sido muito bem acolhidas por parte dos Clientes;

Ilustração 49 - "Leitura a Bordo" nos comboios da CP Porto.



➔ No âmbito da edição de 2010 dos Roteiros do Regional, a CP, em parceria com a LifeCooler e o apoio do Grupo Auchan, editou estes roteiros em livro. Intitulado "PORTUGAL IDA E VOLTA – Por terras e sabores, a bordo do comboio regional", trata, ao longo de 234 páginas, o que de melhor se pode visitar e comer em cada região de Portugal, viajando de comboio regional. Com uma tiragem de 11.200 exemplares e ao preço de capa de 7,31€, o livro foi comercializado em regime de exclusividade durante um mês pela cadeia de Lojas Auchan, após o que entrou no circuito livreiro tradicional, estando ainda prevista a venda nos canais da CP;



➔ A CP, representada pelo seu Presidente do Conselho de Administração, presenteou a Entidade sem fins lucrativos "Amigos de Lisboa" com uma biblioteca CP, constituída por obras como "Estudos Históricos", "Crónica da Fundação dos Caminhos de Ferro em Portugal", "Aspetos Azulejares na Arquitetura Ferroviária Portuguesa", "1910–2010 – o caminho-de-ferro em Portugal", entre outras, num total de 11 livros. Estas obras, que enriquecem o património daquela instituição sem fins lucrativos, serão disponibilizadas para consulta pública na biblioteca, que procura divulgar informação sobre o processo histórico de Lisboa.



Ilustração 50 - Oferta de livros a Entidade.

Colaboração em exposições:

Como papel importante da sua integração na comunidade, a CP colaborou na realização de exposições organizadas pelas autarquias locais:

- O Pinhal Novo e o Comboio - Comissão de Festas;
- Estação de Viseu – REFER/ Câmara Municipal de Viseu;
- Exposição permanente da FMNF.

Formação Profissional

O papel formador da CP é importante, não só pelo espólio histórico que integra nos seus arquivos, como pela transmissão de conhecimentos desta área tão específica de conhecimentos, como é a ferroviária:

- No âmbito de protocolos entre a CP, a Universidade Nova de Lisboa e o ISLA - Instituto Superior de Línguas e Administração, foram realizados 2 estágios dos cursos de pós-graduação/mestrado em Ciências da Informação e Documentação de 200 horas cada e 2 estágios de 120 horas cada;
- No campo das relações institucionais e de cooperação estabelecidas com o CFL - Caminho-de-Ferro de Luanda, a FERNAVE desenvolveu um programa de formação *On-Job* para a Secretária Geral do CFL, que decorreu na Secretaria Geral da CP e incidiu sobre duas áreas: Apoio ao Conselho de Administração e Documentação e Cultura Ferroviária.



Ilustração 51 – Programa de formação à Secretária Geral dos CFL.

Comunicação com o segmento Infantojuvenil

O Projeto CP Kids, objeto de financiamento (*vide* indicador EC4), visou este segmento, não só por já estar a iniciar as primeiras viagens de comboio (a maioria no âmbito escolar), mas principalmente por a ele se poderem dirigir os primeiros apelos de incentivo à utilização do transporte público.

Como base neste pressuposto desenvolveu-se um *site*, que faz parte integrante do Portal CP.

Este projeto exigiu o desenvolvimento de várias áreas e conteúdos que permitissem despertar o interesse quer das crianças quer dos educadores.

A promoção do comboio para o segmento infantil / jovem é dinamizada igualmente através das escolas ou da associação a eventos de lazer direcionados para este *target*. Em 2011 os principais foram:

- ➔ Festival Panda;
- ➔ Festa da Criança, nos Jardins do Museu da Eletricidade em Belém
- ➔ CantaStórias, no Chiado
- ➔ Príncipezinho, em Sintra.

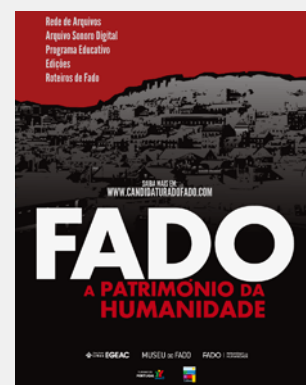


Igualmente dinamiza as viagens de grupo, através do projeto escolar *School trip* e de presenças comerciais em eventos direcionados ao segmento infantil / jovem.

Patrocínio da candidatura do Fado a Património Cultural

A Câmara Municipal de Lisboa e a EGEAC, através do Museu do Fado, apresentaram, em junho de 2010, a Candidatura do Fado a Património Cultural Imaterial da Humanidade, com o objetivo da admissão do Fado na Lista Representativa do Património Cultural Imaterial da Humanidade de 2011.

A CP apoiou a divulgação da Candidatura, nomeadamente através da colocação de cartazes nas estações e nos comboios, da distribuição de brochuras nos Gabinetes de Apoio ao Cliente e nas principais estações e, por fim, pela apresentação de Fado a bordo dos comboios e no canal interno de TV do Alfa Pendular.



Patrocínio de Atividades Performativas

- ➔ No âmbito da parceria estabelecida entre a CP e a organização das Festas de Lisboa 2011, os comboios da linha de Cascais foram palco para a apresentação de apontamentos de teatro interativo, designados por "Art'a_bordo". A peça de teatro representava uma cerimónia de entrega de prémios do concurso organizado pelo clube de fotografia "Nova Mirada" sob o tema "A Viagem". Durante o percurso de comboio, os "atores fotógrafos" convertem a carruagem numa galeria de arte onde expõem os seus trabalhos e, à medida que a viagem decorre, desenrola-se a cerimónia de entrega de prémios. Esta

iniciativa, que colheu enorme adesão por parte dos Clientes, inseriu-se na rubrica "Andar em Festa", um dos eixos da programação das Festas de Lisboa, que integrou a arte nos transportes públicos;



Ilustração 52 - "Art'a_bordo".

- A 6ª edição da "Festa na Baixa" foi um evento organizado pelo Centro Nacional de Cultura em conjunto com várias entidades ligadas às Artes e Cultura, sediadas na zona histórica do Porto, que teve como objetivo revitalizar o centro da cidade e o seu valioso património histórico. A CP Porto associou-se a estas comemorações, através do apoio à realização de algumas iniciativas na estação de São Bento, com destaque para as atuações da Orquestra de Jazz do Conservatório de Música do Porto e Orquestra do Norte, e a Exposição "Memórias de um Projeto" da Fundação Instituto Arquiteto Marques da Silva, entre outras.



Ilustração 53 - "Festa na Baixa".

ASPETO: Comunidades Locais

Indicador S01 | Percentagem de divisões operacionais com envolvimento da comunidade, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento.

Dos 24 Órgãos da CP, houve 4 com maior atividade no envolvimento positivo com a sociedade, no que diz respeito à responsabilidade social, pelas atividades descritas na Abordagem de Gestão: a Secretaria-geral, a Direção de Engenharia e as duas Unidades de Tráfego Suburbano – a CP Lisboa e a CP Porto.

Indicador S09 | Divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.

As divisões operacionais que poderiam ter tido um impacto negativo na sociedade foram duas: a CP Longo Curso (na altura ainda denominada CP Regional) pelo facto de suspender serviços de tráfego regional e a Participada da CP, a FERGRÁFICA, que encerrou a sua atividade no final do ano.

No entanto, tal como se demonstra no indicador seguinte (S010), não existiu um impacto real negativo para a sociedade.



Indicador S010 | Medidas de prevenção e mitigação implementadas em divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.

Caso não tivesse sido estudada ao pormenor, a racionalização de custos decorrente da suspensão de alguns serviços regionais poderia ter tido um impacto negativo na sociedade. No entanto, ao contrário do que alguns grupos de pressão declararam, não se revelou qualquer impacto notável na população, que dispunha de outros modos de transporte mais flexíveis e adequados à rarefação demográfica nestes territórios.



No que se refere ao cuidado com os colaboradores pertencentes a centros de trabalho abrangidos por estas linhas encerradas, houve possibilidade de efetuar revogações de contratos de trabalho por mútuo acordo com os trabalhadores com idades mais próximas da de reforma e transferências para outros centros de trabalho dos restantes, pelo que não houve recurso a despedimentos. Igualmente a FERGRÁFICA teve em atenção as responsabilidades para com os trabalhadores na altura da sua dissolução. Foi assim desencadeado o processo de cessação dos 26 contratos de trabalho existentes à data, tendo sido proporcionado um programa de *outplacement* a todos os trabalhadores que o desejaram.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO



Abordagem da Política de Gestão

A segurança constitui um dos valores profundos da CP.

Assim, em finais de 2011 o Conselho de Administração aprovou o Sistema de Gestão da Segurança da empresa e a respetiva política de segurança.

O Sistema de Gestão da Segurança é baseado na avaliação, gestão e controlo das situações de risco e na aplicação da melhoria contínua, mediante a monitorização das ocorrências ligadas à segurança da circulação, controlo dos indicadores de segurança, deteção prévia de desvios e a tomada de medidas preventivas e corretivas adequadas, ao reforço da segurança da circulação. No caso de identificação de situações de risco ou de inconformidade são tomadas diligências junto das Unidades de Negócio, REFER, URF e IMTT.

A Certificação de Segurança foi entretanto obtida, tendo a CP desenvolvido o respetivo processo de candidatura, que foi concluído com sucesso em 26 de outubro com a aprovação pelo IMTT.

À Certificação de Segurança está intrínseco o Sistema de Gestão da Segurança (SGS), que define o modo como é concretizada e gerida a segurança da circulação na CP, agregando, no seio da empresa, a definição de responsabilidades, objetivos de segurança, métodos para os atingir e mecanismos de controlo e avaliação dos riscos. O seu principal objetivo é garantir, de modo continuado e integrado, a gestão da segurança das operações, tendo em conta as necessárias medidas de controlo de riscos.



Este sistema aplica-se a toda a empresa, quer às Unidades de Negócio, quer aos Órgãos de Suporte, Apoio e Gestão, cuja atividade envolva, de alguma forma, a segurança da circulação. Abrange, assim, as interfaces com a REFER, a CP Carga e a EMEF, outros prestadores de serviços no âmbito da segurança e empresas exteriores ao sistema ferroviário.

Ao nível operacional, e na Unidade que transporta mais passageiros – a CP Lisboa – verificaram-se ações contínuas de sensibilização do pessoal operacional para o cumprimento integral da Regulamentação de Segurança, por meio de contactos diretos desenvolvidos pelas respetivas hierarquias, com o pessoal operacional (Maquinistas e Operadores de Revisão e Venda) através de acompanhamentos técnicos realizados nos comboios (em condução e em formação). Fomentaram-se igualmente ações contínuas de sensibilização junto das tripulações dos comboios no sentido de minimizarem/eliminarem as ocorrências de "Sinais transpostos em situação de perigo (SPAD)", assim como as paragens dos comboios fora das plataformas de embarque, e um sistema de alerta permanente das precauções a respeitar nas entradas em estações com linhas de topo.



Ilustração 54 – Cascais, uma estação com linhas de topo.



Foi publicada mensalmente uma "Folha de Segurança", onde todos os assuntos de especial relevância regulamentar foram devidamente destacados.

Na vertente da garantia da segurança dos Clientes, houve preocupação em reduzir o número de casos de quedas no embarque e desembarque nos comboios, para o que foram introduzidas no sistema de interfonia dos comboios mensagens de voz alertando os Clientes para, no desembarque, terem atenção "ao degrau" e nas estações, à chegada dos comboios, terem atenção à "distância entre as portas e a plataforma".

Na área do acompanhamento das pessoas de mobilidade reduzida ou de grupos de crianças, procedeu-se a ações de sensibilização dos Operadores de Revisão e Venda da Unidade para manterem especial atenção às suas necessidades, mostrando-se disponíveis para os auxiliar sempre que fossem antecipadamente avisados para o efeito, ou quando detetassem a sua presença nas plataformas ou no comboio.



Para as ocorrências de maior risco pessoal junto dos Clientes, nomeadamente situações de quebra de vidros nas composições resultantes de vandalismo, arremesso de pedras ou outros objetos à passagem dos comboios, foram desencadeadas diversas ações de sensibilização das tripulações para atuarem de imediato, identificando e comunicando com o máximo de objetividade e rigor as circunstâncias do sucedido, permitindo de forma inequívoca identificar as causas que estiveram na sua origem e assim rapidamente possibilitar que os órgãos competentes tenham as melhores condições para atuar com toda a urgência e eficácia que estas situações, pela sua natureza, exigem.

No que respeita ao consumidor, a CP dispõe de informação relativa aos seus diversos serviços tanto nas estações como no *site* ou até nos comboios.

Os conteúdos omnipresentes, entre outros de caráter acessório, são de três tipos: preços, condições de utilização e horários.



A CP mede ainda constantemente 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.



ASPETO: Saúde e Segurança do Consumidor

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

Como foi demonstrado no Relatório anterior, todas as fases de fornecimento do produto são submetidos a avaliação pelas Entidades competentes – IMTT e REFER:

Tabela 45 – Fases do ciclo de vida dos produtos em que é avaliada a segurança.

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

A segurança da circulação é de tal modo fundamental na CP que as ações de formação referentes a este tema abrangem diversas áreas de conhecimento:

Tabela 46 – Discriminação das ações de formação em segurança ministradas em 2011.

Tipo de Evento de Formação	Nº Formandos	Duração por Acção	Total Horas Formação	Custo
CI CD UTE 2240	9	21	189	3.903 €
CI IA ICFE INSP	25	14	350	5.208 €
CI SC IT MAQ PT LX	9	14	126	2.604 €
CI SC OCM e OM	1	21	21	279 €
CI SC ORV	61	14	854	13.020 €
COND. PARQUE AUTOMOTORAS UME 3150/3250	2	35	70	3.255 €
CONDUÇÃO DE AUTOMOTORAS UDD 450	41	110	4.510	51.150 €
CONDUÇÃO DE AUTOMOTORAS UTD 592	42	110	4.620	40.920 €
CONDUÇÃO DE CPA 4000	10	180	1.800	16.740 €
DESEMP MATERIAL CIRCULAN-CARRUAGENS (AC)	13	14	182	0 €
IET 486 E IET 111	34	7	238	3.906 €
JEM -JORNADAS DE ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO	3	14	42	450 €
LEGISLAÇÃO DE EMPREITADAS	1	7	7	0 €
RECICLAGEM EM DESEMP. UQE 2300/2400	22	7	154	3.255 €
RECICLAGEM EM DESEMPANAGEM DE UQE's 3500	96	7	672	10.416 €
RECONVERSÃO DE COLABORADORES	7	141	987	24.087 €
REGULAMENTAÇÃO E CONDUÇÃO LINHA CASCAIS	5	159	795	14.787 €
SEGURANÇA FERROVIARIA PARA TECNICOS	13	4	46	80 €
TOTAL	394		15.662,50	194.060,41 €

Como resultado, este foi mais um ano em que não se registou qualquer acidente grave com comboios.

Gráfico 34 – Tipologia das Colisões ocorridas em 2011.

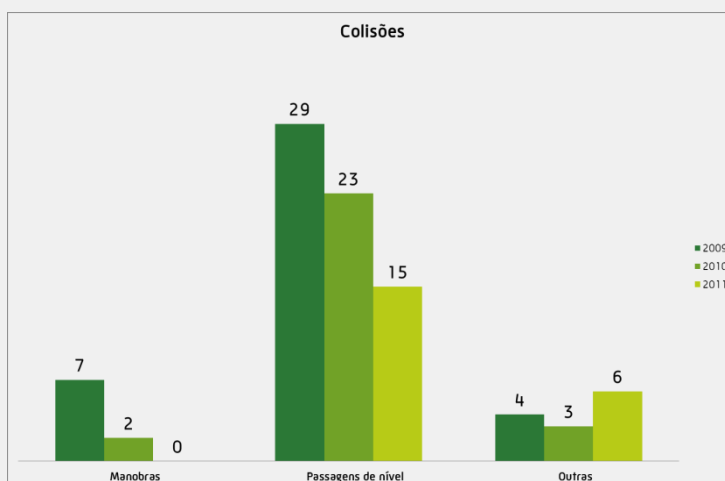


Gráfico 35 – Tipologia dos Descarrilamentos ocorridos em 2011.

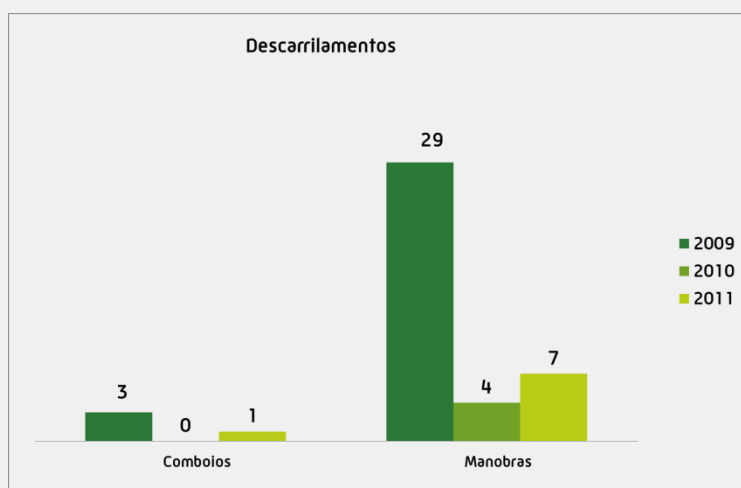
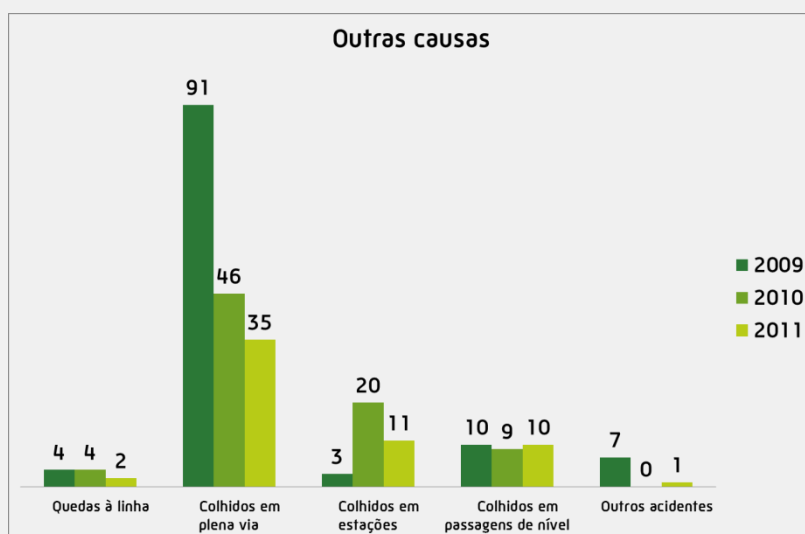


Gráfico 36 – Tipologia das restantes causas de acidentes ocorridos em 2011.



Verificamos que houve mesmo uma tendência de redução das ocorrências, sendo, na sua maioria, causadas por comportamento imprudente de terceiros.

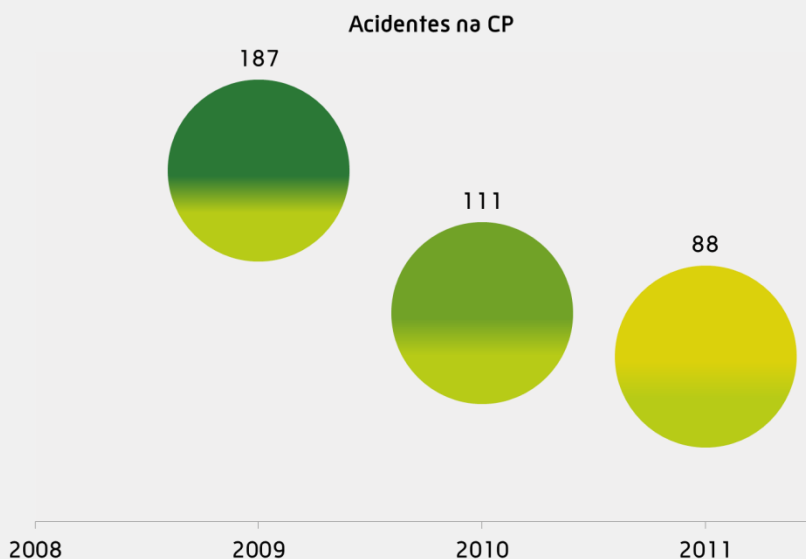


Gráfico 37 – Evolução dos acidentes na CP.

Também o número de vítimas se reduziu:

Natureza do acidente	Vítimas											
	Passageiros				Estranhos ao C.F.				Trabalhadores da CP, da REFER ou de Empreiteiros			
	Mortos		Feridos		Mortos		Feridos		Mortos		Feridos	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Colisões em Passagens de nível					4		2					
Quedas à linha	1		3	2								
Colhidas em plena via					37	30	8	5	1		2	
Colhidas em estações					16	10	5	2				
Colhidas em passagens de nível					8	8	1	2				
Outros acidentes												1
Total	1	0	3	2	65	48	16	9	1	0	2	1

Tabela 47 – Vítimas registadas por tipo de acidente.

ASPETO: Rotulagem de Produtos e Serviços

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

Para medir a satisfação dos Clientes a CP faz uso de diversos estudos, que são realizados de acordo com as temáticas a avaliar (por exemplo: atendimento, qualidade de produto, imagem, etc.) e de acordo com diferentes metodologias de avaliação, (ex. cliente mistério, estudos, etc.) nas diferentes Unidades de Negócio da CP.

Cada um destes estudos possui resultados individualizados que são analisados de forma a garantir a melhor resposta possível às necessidades do Cliente.

Existe ainda o Provedor do Cliente, cuja Missão é garantir a promoção e defesa dos direitos, garantias e interesses dos Clientes da empresa, nomeadamente das Pessoas com Necessidades Especiais.



Reclamações/ Sugestões

A CP analisa cuidadosamente as reclamações e sugestões recebidas, encarando-as como oportunidades de melhoria. No ano de 2011 as comunicações recebidas dividiram-se do seguinte modo:

COMUNICAÇÕES DE CLIENTES EM 2011

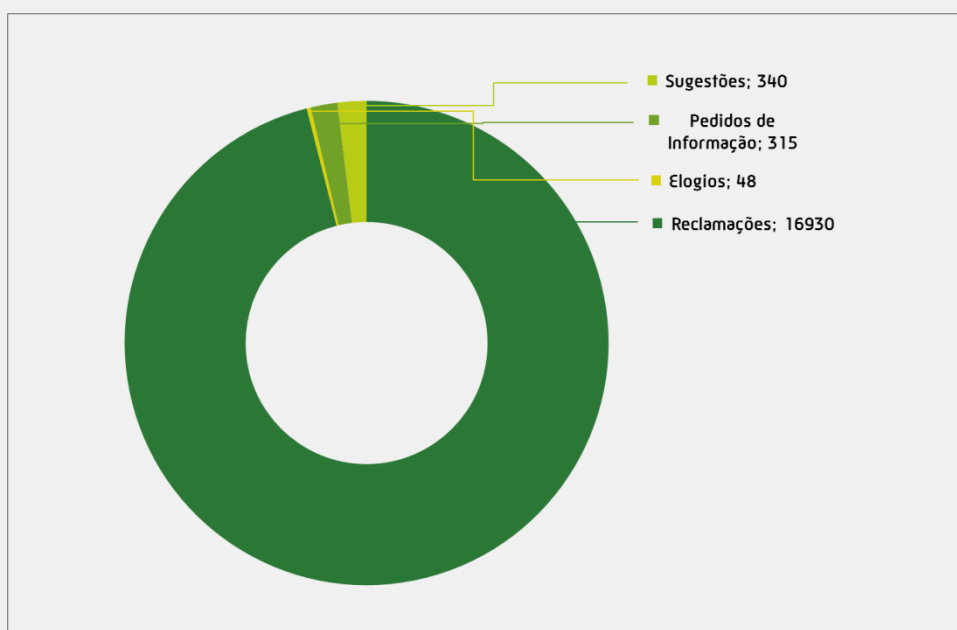
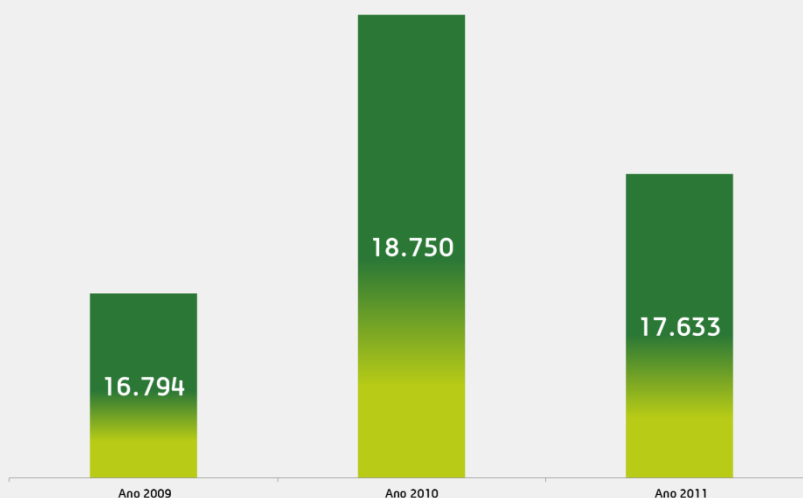


Gráfico 38 – Tipo de comunicações recebidas de Clientes.

Em termos globais, as reclamações reduziram-se face ao ano anterior, mantendo-se a tipologia de assuntos mais comunicados: "Sistemas de Venda", "Circulação", "Regulamentação/ tarifário", "Atendimento /Colaboradores" e "Horários".

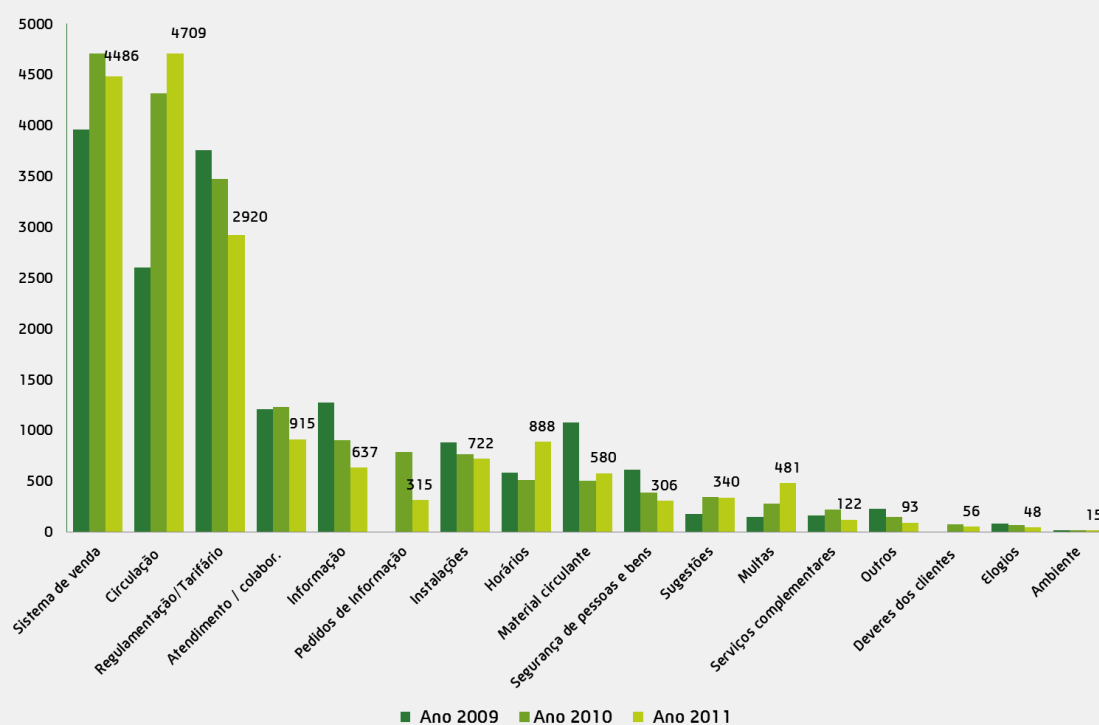
VOLUME ANUAL DE RECLAMAÇÕES

Gráfico 39 – Variação anual das reclamações dos Clientes



TIPOLOGIA DAS RECLAMAÇÕES

Gráfico 40 – Tipologia das reclamações dos Clientes



Estudo de Satisfação de Clientes

Embora em 2011 não tenha sido realizado qualquer Estudo de Satisfação de Clientes pela CP, foram utilizados os indicadores a nível nacional do Estudo comunitário - *O Eurobarometer 2011*. Este Estudo Europeu (EU 27) avalia a Satisfação dos Clientes e reflete a perceção qualitativa aos serviços ferroviários de médio e longo curso. Foi realizado em todos os países membros da EU, com exceção do Chipre e Malta, que não dispõem de serviços

ferroviários. Tem por base uma amostra global de 9.078 entrevistas telefónicas, com uma distribuição média de cerca de 400 inquéritos por País Membro. A recolha de informação decorreu ente 21 e 29 de março de 2011.

De uma forma global a avaliação realizada à performance dos serviços ferroviários nacionais pelos portugueses foi bastante positiva. A percentagem de Clientes muito satisfeitos e satisfeitos, é superior aos valores médios europeus em todos os parâmetros sujeitos a avaliação.

Do estudo destacam-se pela positiva, os seguintes parâmetros que obtiveram para Portugal resultados superiores a 85% de Clientes muito satisfeitos e satisfeitos:

- Conforto dos lugares (95%)
- Tempo de viagem/velocidade comercial (93%)
- Pontualidade/regularidade dos serviços (91%)
- Facilidade na aquisição de títulos de transporte (90%)
- Adequação da oferta de lugares/capacidade instalada (89%)
- Segurança de pessoas e bens a bordo dos comboios (88%)
- Informação de horários e sinalética das plataformas (86%)

São percecionados de forma menos positiva os seguintes indicadores:

- Parqueamento nas estações (54%)
- Assistência e informação a pessoas idosas e de mobilidade reduzida (46%)
- Facilidade de apresentar reclamações (40%).

As principais motivações de viagem na EU são as seguintes:

- O lazer com 56%.
- As deslocações profissionais com 12%.
- As deslocações pendulares casa/trabalho/escola com 11%.

No segmento deslocações pendulares casa/trabalho/escola, Portugal destaca-se com a quota mais elevada de toda a Europa deste motivo de viagem, com o valor de 22%.

Cliente Mistério

Desde 2000 que a CP realiza a monitorização do desempenho dos seus colaboradores de *front office*, nas bilheteiras, nos gabinetes de apoio ao Cliente (GACs), a bordo dos comboios e pessoal dos concessionários de restauração e bar, nos comboios em que esse serviço é disponibilizado.

As auditorias Cliente mistério realizadas têm por objetivo fazer um diagnóstico da qualidade do atendimento prestado pela CP aos seus Clientes.

Os parâmetros de avaliação em vigor desde o início do ano são os seguintes:

- Colaboradores;
- Bilheteira;
- Gabinete de Apoio ao Cliente;
- Carruagem;
- Carruagem Bar.

Além na monitorização da performance do atendimento prestado, estão igualmente sob avaliação, integrados nestes parâmetros, uma série de outros itens que permitem obter uma visão mais abrangente dos mesmos.

Em termos globais verificou-se uma melhoria generalizada de resultados face ao semestre anterior, contudo há que ter presente que os primeiros meses do ano foram de elevada instabilidade devido às greves, fator que terá influenciado a *performance* dos nossos colaboradores.

Nota: Para todos os estudos ou avaliações da satisfação do Consumidor a CP prepara planos de ação com vista a melhorar os valores indicados pelos Clientes.

INDICADORES ESPECÍFICOS DO SETOR

ASPETO: Padrões de Trabalho do Pessoal Circulante

Indicador LT11 | Políticas e programas relativos a abuso de substâncias.

Em 2007, foi aprovado o *Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas*.

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.

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

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

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

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

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

ASPETO: Programas Humanitários

Indicador LT15 | Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário.

A CP Lisboa deu continuidade ao projeto "Um amigo hoje, um futuro amanhã", através do transporte de vários grupos de jovens de bairros carenciados na área limítrofe da linha de Sintra, ao abrigo de um projeto conjunto existente entre a CP Lisboa, associações de bairros problemáticos do concelho da Amadora e um agrupamento de escolas da Amadora.

Em 2011 transportaram-se cerca de 1600 jovens, com vista à realização de diversas atividades lúdicas, culturais e desportivas, desde teatros a torneios desportivos ou concertos de música, entre outros.

São igualmente patrocinadas as viagens a título gratuito a atletas que participem em modalidades desportivas perto das linhas da CP, sendo a mais participada a Meia Maratona de Portugal, que ocorre anualmente em Lisboa.

CONTEÚDO GRI



1. Estratégia e Análise

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
1.1	e	Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	Página 6.
1.2	e	Descrição dos Principais Impactos, Riscos e Oportunidades	Página 23.

2. Perfil Organizacional

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
2.1	e	Nome da organização	Ficha Técnica - Página 2.
2.2	e	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Página 14.
2.3	e	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	"Como Estamos Organizados" - Página 18.
2.4	e	Localização da sede da organização	Ficha Técnica - Página 2.
2.5	e	Número de países onde a organização opera e nome dos países onde as suas principais unidades operacionais estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo Relatório	Portugal.
2.6	e	Tipo e natureza jurídica da propriedade	"Sobre Nós" - Página 11.
2.7	e	Mercados servidos	"O Nosso Mercado em 2011" - Página 12.
2.8	e	Dimensão da organização	"Sobre Nós" - Página 11.
2.9	e	Mudanças significativas realizadas durante o período de elaboração do Relatório, relacionadas com o tamanho, estrutura, ou controlo acionista	"Sobre Nós" - Página 11.
2.10	e	Prémios/reconhecimentos recebidos durante o período de relato	"Os Prémios que Recebemos" - Página 34.

3. Parâmetros do Relatório

Cód.	tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Perfil do Relatório			
3.1	e	Período a que se referem as informações (ano fiscal ou ano do calendário, por exemplo).	Ano fiscal de 2011.
3.2	e	Data do Relatório anterior mais recente.	Biénio 2009-2010.
3.3	e	Ciclo de relato (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4	e	Contacto para questões relacionadas com o Relatório ou o seu conteúdo.	Ficha Técnica - Página 2
Âmbito e Limites do Relatório			
3.5	e	Processo para a definição do conteúdo do Relatório.	"Sobre Este Relatório"- Página 8.
3.6	e	Limites do Relatório.	"Sobre Este Relatório"- Página 8.
3.7	e	Outras limitações de âmbito específico.	"Sobre Este Relatório"- Página 8.
3.8	e	Base para a elaboração do Relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	"Sobre Este Relatório"- Página 8.
3.9	e	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do Relatório.	Junto aos Indicadores.
3.10	e	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em Relatórios anteriores e o motivo da reformulação.	N.A.
3.11	e	Alterações significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito, limite ou métodos de medição aplicados no Relatório.	Indicador EN16 -Notas, Página 68 e Indicador EN 20 - Notas, Página 72.
Índice de Conteúdo GRI			
3.12	e	Tabela que identifica a localização de cada elemento do Relatório da GRI.	"Conteúdo GRI" – Página 115.

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Verificação			
3.13	e	Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do Relatório.	Este Relatório não teve verificação externa, existindo no entanto todos os dados na Direção de Planeamento, Controlo e Informação de Gestão, de modo a poder ser auditado.

4. Governança

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Governança			
4.1	e	Estrutura de Governança, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	"Órgãos Sociais" – Página 18.
4.2	e	Indicação, caso o Presidente do mais alto órgão de governação também seja um Diretor Executivo (e, se for o caso, quais as suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	"Como Estamos Organizados" – Página 18.
4.3	e	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos.	Todos os membros são executivos.
4.4	e	Mecanismos que permitem aos acionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação.	"Diálogo" – Página 25.
4.5	e	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governação, diretoria executiva e restantes executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	N.A.
4.6	e	Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	O Código de Ética da CP, disponível no <i>site</i> , visa o cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares, assim como a atuação ética de todos os profissionais que

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
			integram a empresa. A Comissão de Ética assegura ainda que estes princípios sejam observados. Prevenção de Conflitos de Interesses <i>Vide igualmente o Relatório e Contas 2011, no capítulo "Prevenção de Conflitos de Interesses".</i>
4.7	e	Processo para a determinação da composição, das qualificações e nível de conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação e dos seus comités, incluindo quaisquer indicadores de género ou outros de diversidade.	A CP é uma empresa pública, sendo a sua Administração nomeada por Conselho de Ministros.
4.8	e	Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado da sua implementação.	"Os nossos Valores, Visão e Missão" – Página 21.
4.9	e	Procedimento do mais alto órgão de governação para supervisionar na organização, a identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	Anualmente, quando é elaborado o Relatório de Sustentabilidade.
4.10	e	Processo para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governação, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social.	Periodicamente a Administração da CP presta contas à Tutela quanto ao seu desempenho.
Compromissos com iniciativas externas			
4.11	e	Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização.	"O Controlo do Risco" – Página 23.
4.12	e	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou defende.	"Organizações a que pertencemos" – Página 31.
4.13	e	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa.	"Organizações a que pertencemos" – Página 31.
Participação das Partes Interessadas			
4.14	e	Lista das principais Partes Interessadas da organização.	"Stakeholders" – Página 26.
4.15	e	Base para identificação e seleção das principais Partes Interessadas.	"Identificação dos Stakeholders" – Relatório de Sustentabilidade 2009-2010.

Cód.	Tip	Indicador	Localização/Avaliação
4.16	e	Formas de consulta às Partes Interessadas, de acordo com a frequência das consultas, por tipo ou grupo de interessados.	"Diálogo" – Página 26.
4.17	e	Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados resultantes da consulta, e como a organização lhes responde.	"Diálogo" – Página 26.

Indicadores

DESEMPENHO ECONÓMICO

Cód.	Tip	Indicador	Localização/Avaliação
Abordagem da Política de Gestão			
Página 43.			
Aspeto: Desempenho			
EC1	e	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, compensações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, rendimentos não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	Indicador EC1 – Página 48.
EC2	e	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Indicador EC2 – Página 49.
EC3	e	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.	Indicador EC3 – Página 50
EC4	e	Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo.	Indicador EC4 – Página 51.
Aspeto: Presença no Mercado			
EC5	a	Ratio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes.	Indicador EC5 – Página 53.
EC6	e	Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais.	Indicador EC6 – Página 54.
EC7	e	Procedimentos para contratação local e proporção de membros gestão de topo recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	A CP não opera noutros países, pelo que o seu recrutamento é sempre efetuado em território nacional.
Aspeto: Impactos Económicos Indiretos			
EC8	e	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos.	Indicador EC8 – Página 55.
EC9	a	Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Indicador EC9 – Página 56.

DESEMPENHO AMBIENTAL

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Abordagem da Política de Gestão			
Página 59.			
Aspeto: Matérias-primas			
EN1	e	Consumo de materiais por peso ou volume.	Indicador EN1 – Página 61.
EN2	e	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas ao Grupo.	Indicador EN2 – Página 63.
Aspeto: Energia			
EN3	e	Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária.	Indicador EN3 – Página 64.
EN4	e	Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária.	N.D. (A CP não dispõe neste momento destes dados)
EN5	a	Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	Indicador EN5 – Página 66.
EN6	a	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável.	Indicador EN6 – Página 67.
EN7	a	Iniciativas para a redução do consumo indirecto de energia e a redução alcançada.	Ainda por quantificar. A CP oferece gratuitamente total mobilidade de comboio aos seus colaboradores. Esta concessão é utilizada por muitos deles para as suas deslocações diárias para o trabalho.
Aspeto: Água			
EN8	e	Total de consumo de água, por fonte.	Indicador EN8 – Página 67.
EN9	a	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	A CP não possui captações próprias
EN10	a	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	N.D. (A CP não dispõe neste momento destes dados)
Aspeto: Biodiversidade			
EN11	e	Localização e área das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas.	A infraestrutura onde a CP opera estende-se por todo o País, atravessando Parques Naturais e Zonas de Proteção Especial. Em alguns troços desfruta-se
EN12	e	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas.	

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
EN13	a	Habitats protegidos e recuperados.	de paisagens e observam-se espécies como em nenhum outro modo de transporte.
EN14	a	Estratégias, ações presentes e planos futuros para a gestão dos impactos na biodiversidade.	Nestas zonas existem as mais diversas espécies de flora e fauna, não estando o comboio conotado com qualquer ameaça para a sua existência. A evolução tecnológica tem igualmente permitido introduzir material circulante com menor índice de ruído, o que contribui para a mitigação dos impactos da sua passagem por estas zonas.
EN15	a	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por divisões operacionais, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	
Aspeto: Emissões, Efluentes e Resíduos			
EN16	e	Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeitos de estufa.	Indicador EN16 – Página 68.
EN17	e	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso.	Indicador EN17 – Página 70.
EN18	e	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e reduções obtidas.	Indicador EN18 – Página 71.
EN19	e	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Indicador EN19 – Página 72.
EN20	e	Nox , Sox e outras emissões atmosféricas significativas.	Indicador EN20 – Página 72.
EN21	e	Total de efluentes líquidos (descargas de água) classificados por qualidade e por destino.	N.D.
EN22	e	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	Indicador EN22 – Página 73.
EN23	e	Número e volume total de derrames significativos.	Não houve qualquer registo de derrames em 2011, existindo procedimentos internos em caso de ocorrência.
EN24	a	Quantidade de resíduos transportados ao abrigo da Convenção de Basileia.	A CP não transporta resíduos perigosos.
EN25	a	Identificação, tamanho, estatuto de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagem.	Não se aplica. A CP não faz descargas diretas.
Aspeto: Produtos e Serviços			

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
EN26	e	Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacto da mitigação.	Indicador EN26 – Página 76.
EN27	e	Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respectivas embalagens.	O produto vendido pela empresa (transporte) não é embalado.
Aspeto: Conformidade			
EN28	e	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não ocorreram.
Aspeto: Transporte			
EN29	a	Impacte ambiental significativo do transporte dos produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas divisões operacionais da organização, bem como no transporte de funcionários.	Não determinado. A CP incentiva o transporte de comboio dos seus colaboradores e familiares, fornecendo gratuitamente títulos de transporte.
Aspeto: Geral			
EN30	a	Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo.	No âmbito do reordenamento geral da Área de Estabelecimento CP - Stª. Apolónia foi despendido o valor de 51,268€, destinado a actualização de redes de infraestruturas para cumprimento de regulamentação ambiental.

DESEMPENHO AMBIENTAL – ESPECÍFICOS DO SETOR

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Composição da Frota			
LT2	a	Composição da Frota, por tipo de combustível.	"A nossa frota em 2011" – Página 15.

DESEMPENHO SOCIAL

PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Abordagem da Política de Gestão			
Página .59			
Aspeto: Emprego			
LA1	e	Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por género e por região.	"Indicador LA1" – Página 79.
LA2	e	Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.	"Indicador LA2" – Página 82.
LA3	a	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região.	"Indicador LA3" – Página 83.
LA15	e	Regresso ao trabalho e taxas de retenção a seguir às licenças de maternidade/paternidade, por género.	A seguir às referidas licenças, todos os trabalhadores regressam ao posto de trabalho, que está garantido, de acordo com a legislação laboral portuguesa.
Aspeto: Relações entre Colaboradores e Administração			
LA4	e	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais e cobertos por acordos coletivos de trabalho.	100%. Todos os trabalhadores são representados e cobertos por acordos coletivos de trabalho.
LA5	e	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas divisões operacionais da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais.	Não estão estipulados prazos mínimos
Aspeto: Segurança e Saúde no Trabalho			
LA6	a	Percentagem da mão-de-obra total representada em comissões formais sobre saúde e segurança.	Não existe a figura da comissão formal, mas a empresa procede a ações periódicas de sensibilização.
LA7	e	Número de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados), por género e por região.	"Indicador LA7" – Página 87.

Cód.	tipo	Indicador	Localização/Avaliação
LA8	e	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves.	"Indicador LA8" – Página 89.
LA9	a	Tópicos relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	A CP não tem acordos formais sobre esta matéria com os sindicatos, exceto no caso de investigação de acidentes de que resulte a morte de um trabalhador. No caso de outros acidentes/incidentes ferroviários é conduzido um inquérito pelas autoridades competentes, estando esta matéria regulada em diversos normativos legais nacionais ou emanados da União Europeia. Tem ainda programas anuais de formação, como se viu no Indicador anterior.
Aspeto: Formação e Educação			
LA10	e	Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria.	"Indicador LA10" – Página 90.
LA11	a	Programas para a gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos colaboradores e os assistam na gestão dos objetivos de carreira.	Projeto sobre a Gestão de Competências concluído. Em 2011 atualizaram-se os perfis da função dos colaboradores, de acordo com a reestruturação ocorrida no início de 2011.
LA12	a	Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e progressão de carreira, por género.	100%.
Aspeto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
LA13	e	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos colaboradores por categoria de acordo com o género (proporção homem/mulher), faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	"Indicador LA13" – Página 92. A CP não dispõe de indicadores relacionados com "minorias" devido ao facto de não haver qualquer tipo de discriminação racial, nem quotas obrigatórias.

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Aspeto: Remuneração Idêntica para Homens e Mulheres			
LA14	e	<i>Ratio</i> do salário base e da remuneração de mulheres face a homens, por categoria funcional e por região.	Não existe diferença, visto as tabelas salariais serem aplicadas para ambos os géneros. <i>Ratio</i> = 100%

DIREITOS HUMANOS

Cód	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Abordagem da Política de Gestão			
Página 93.			
Aspeto: Práticas de Investimento e de Aquisições			
HR1	e	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas que incorporem preocupações com os direitos humanos ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Os contratos da CP estão de acordo com a lei em vigor, que proíbe o trabalho escravo, infantil e quaisquer formas de discriminação.
HR2	e	Percentagem de empresas contratadas, fornecedores críticos e parceiros que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e às medidas tomadas.	Não se verificaram (valor = 0). É efetuada uma avaliação a fornecedores de acordo com normas em vigor, no entanto esta componente de direitos humanos não integra ainda a grelha de avaliação dos fornecedores.
HR3	e	Total de horas de formação dos empregados em políticas e práticas relacionadas com os aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados formados.	Não foi administrada formação neste âmbito, por se considerar não ser necessária, no contexto europeu em que a legislação portuguesa se insere.
Aspeto: Não discriminação			
HR4	e	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	Não se verificaram (valor = 0).
Aspeto: Liberdade de Associação e Acordo de Negociação Coletiva			

Cód	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
HR5	e	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de violarem o direito de livre exercício da liberdade de associação e medidas tomadas para apoiar estes direitos.	Princípio consagrado no artigo 46º da Constituição da República Portuguesa. Como se viu no Indicador EC3 – página 50, a liberdade de associação na CP é utilizada pelos trabalhadores de uma forma exaustiva, durante o tempo de laboração, com elevados custos para a empresa.
Aspeto: Trabalho Infantil			
HR6	e	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de ocorrências de trabalho infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.	Não se verificaram. Em Portugal, o trabalho infantil é considerado um crime, sendo punido de acordo com o Código Penal Português.
Aspeto: Trabalho Forçado e Escravo			
HR7	e	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de ocorrências de trabalho forçado ou análogo ao escravo infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.	Não se verificaram. Portugal foi o país pioneiro a abolir a escravatura, no século XVIII, em 1761.
Aspeto: Práticas de Segurança			
HR8	a	Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização.	O pessoal de segurança pertence a empresas externas, que ministram a formação nessa área
Aspeto: Direitos dos Indígenas			
HR9	a	Violações de direitos humanos das populações indígenas.	Contexto inexistente para a CP, que opera na Europa.
Aspeto: Avaliação			
HR10	e	Percentagem e número total de divisões operacionais que foram sujeitas a revisões de direitos humanos e/ou avaliações de impactos.	Dada a legislação laboral e europeia que Portugal segue, assim como a observação atenta das organizações representativas dos trabalhadores, não se verificam contextos de abusos dos direitos humanos.

Cód	Indicador	Localização/Avaliação
Aspeto: Mitigações		
HR11	Número de queixas relacionadas com o campo dos direitos humanos, resolvidas por mecanismos formais de reclamações.	Não ocorreram.

SOCIEDADE

Cód.	Indicador	Localização/Avaliação
Abordagem da Política de Gestão		
Página 94.		
Aspeto: Comunidades Locais		
S01	Percentagem de divisões operacionais com envolvimento da comunidade, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento.	"Indicador S01" – Página 102.
S09	Divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.	"Indicador S09" – Página 102.
S010	Medidas de prevenção e mitigação implementadas em divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.	"Indicador S010" – Página 102.
Aspeto: Corrupção		
S02	Percentagem e número total de Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.	Foram avaliados 24 Órgãos, desde o Conselho de Administração, aos Órgãos Centrais, passando por todas as Unidades de Negócio. Assim, com exceção do Conselho Fiscal e da Assessoria do CA, que têm um estatuto especial, foram analisados, em maior ou menor profundidade, todos os Órgãos da CP.
S03	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização.	Não foi administrada formação, dispondo, no entanto, os colaboradores do Código de Ética da empresa na Intranet, onde estas temáticas são abordadas.

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
S04	e	Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção.	Não foram levantadas quaisquer ações disciplinares ou outras devido ao facto de não ter existido matéria que as justificasse.
Aspeto: Políticas Públicas			
S05	e	Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Não se verificou.
S06	a	Quantia de dinheiro e contribuições em espécie a partidos políticos, aos seus candidatos e a instituições relacionadas, por país.	A CP não efetua este tipo de contribuições.
Aspeto: Concorrência Desleal			
S07	a	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitruste</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não se verificaram.
Aspeto: Conformidade			
S08	e	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos (ex: erros contabilísticos, discriminação no mercado de trabalho, corrupção, etc.)	Não se verificaram.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Abordagem da Política de Gestão			
Página 103.			
Aspeto: Saúde e Segurança do Consumidor			
PR1	e	Fases do ciclo de vida onde os impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços são submetidos a processos de avaliação, e percentagem desses produtos e serviços submetidos a essa avaliação.	"Indicador PR1" – Página 106.
PR2	a	Número total de ocorrências de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e na segurança do consumidor durante o ciclo de vida, por tipo de produto e ocorrência.	Não se verificaram.

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Aspeto: Rotulagem de Produtos e Serviços			
PR3	e	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação.	A CP dispõe de informação relativa aos diversos serviços disponíveis nas estações, no site e nos comboios. Compreende, entre outras, preços, condições de utilização e horários.
PR4	a	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Não se verificaram.
PR5	a	Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam.	"Indicador PR5" – Página 109.
Aspeto: Publicidade e Privacidade do Consumidor			
PR6	e	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios.	Não se verificaram.
PR7	a	Número total de ocorrências e não conformidades com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo.	Não se verificaram.
PR8	a	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de Clientes.	Não se verificaram.
Aspeto: Cumprimento			
PR9	e	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Não ocorreram.

DESEMPENHO SOCIAL – ESPECÍFICOS DO SETOR

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
Aspeto: Padrões de Trabalho do Pessoal Circulante			
LT9	a	Políticas e programas para determinar as horas de trabalho, de descanso, instalações de descanso e folgas para o pessoal de condução e revisão.	Os horários de trabalho e descanso estão contemplados nos Acordos de Empresa, celebrados entre a empresa e os sindicatos.

Cód.	Tipo	Indicador	Localização/Avaliação
LT10	a	Existência de comunicações pessoais para o pessoal circulante enquanto estão a trabalhar	A totalidade do pessoal de revisão e algum de condução (dependendo do material circulante) têm telemóveis. Quando estão de reserva no Depósito têm ainda acesso a Internet e <i>mail</i> .
Aspeto: Abuso de Substâncias			
LT11	a	Políticas e programas relativos a abuso de substâncias.	"Indicador LT11" – Página 113.
Aspeto: Programas Humanitários			
LT15	a	Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário.	"Indicador LT15" – Página 114.

e – Indicadores essenciais

a – Indicadores adicionais

Indicadores e Aspetos Novos ou Modificados de acordo com o protocolo GRI 3.1.

"Indicadores"				
Novos	Modificados			
LA15	4.7			
HR10	EC5			
HR11	LA1			
S09	LA2			
S010	LA3			
	LA7			
	LA10			
	LA12			
	LA13			
	LA14			
	HR1			
	HR2			
	HR3			
	HR4			
	HR5			
	HR6			
	HR7			
	S01			

"Aspetos"		
Novos		Modificados
Vertente Social	Remuneração Idêntica para Homens e Mulheres	Comunidades Locais
	Avaliação	
	Mitigações	

Quadro Resumo dos Valores dos Indicadores

Indicadores GRI - Desempenho Económico

Aspeto: Desempenho						
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, compensações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, rendimentos não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	(Unidades: mil euros)	2010	2011	Δ Valor	Δ %
		Resultado operacional (antes de Rescisões, justo valor, depreciações, gastos de financiamento e impostos)	13.359	39.367	26.009	194,7%
		Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	-78.042	-46.360	31.682	-40,6%
		Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos depois de Rescisões)	-87.339	-61.810	25.529	29,2%
		Resultado antes de impostos	-201.373	-288.709	-87.337	-43,4%
		Resultado líquido do período	-201.641	-289.047	-87.406	-43,3%
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Descritivo				
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios da organização.	(Unidades: mil euros)	2010	2011	Δ Valor	Δ %
		Benefícios aos Trabalhadores	2.178	1.989	-189	-8,7%
		Benefício Médio por Trabalhador	1	1	0	-1,2%
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos do governo.	(Unidades: mil euros)	2010	2011	Δ Valor	Δ %
		Subsídios à Exploração	34.761	36.761	2.000	5,8%
		Financiamentos ao Investimento	2010	2011	Δ Valor	Δ %
		PIDDAC	74.418	1.925.000	1.850.583	2486,8%
		FEDER	116.063	128.647	12.584	10,8%
		Total	190.480	2.053.647	1.863.167	978,1%
Aspeto: Presença no Mercado						
EC5	Ratio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes.	(Unidades: %)	2010	2011	Δ Valor	Δ %
		Ratio entre salário mais baixo e salário mínimo nacional	0	0	¾	-2,5%
EC6	Políticas, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais.	Os 10 principais fornecedores são responsáveis por 85% da grande faturação e são todos nacionais.				
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros gestão de topo recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	A CP não opera noutros países, pelo que o seu recrutamento é sempre efetuado em território nacional.				
Aspeto: Impactos Económicos Indiretos						
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de um compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos.	(Unidades: mil euros)	2010	2011	Δ Valor	Δ %
		Valor dos Investimentos	23.750	16.949	-6.801	-28,6%
EC9	Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	Descritivo				

Indicadores GRI - Desempenho Ambiental

Aspeto: Matérias-primas									
EN1	Consumo de materiais por peso ou volume.	Consumo de Materiais		Unidade	2010	2011	Δ Valor	Δ %	
		Tonner e Tinteiros		Unid.	3.607	2.332	-1.275,0	-35%	
		Encostos de cabeça		Unid.	1.346.400	892.000	-454.400,0	-34%	
		Lâmpadas fluorescentes no material circulante		Unid.	3,5 Ton	10.022	Em 2010 Resíduos produzidos/declarados		
		Acumuladores de chumbo		ton	15,7	8,7			
		Óleos de motores, transmissões e lubrificação		ton	135	182			
		Óleos min. Isol. e de transm. de calor não clorados		ton	16,9 Ton	1,8			
		Cepos e calços de freio sem amianto		ton	52	164	112,7	218%	
		Papel		ton	52	43	-9,0	-17%	
		Reag./Solventes do Lab. Óleos:		Unidade	2010	2011	Δ Valor	Δ %	
		Gás Combustível (acetileno)		Kg	20,1	20,1	0	0	
		Gás Comburente (protóxido de azoto)		Kg	30,0	30,0	0	0	
		Reagentes		Kg	N.D.	1,5	N.D.		
		Solventes Orgânicos Halogenados		L	0,5	1,0	0,5	100%	
		Solventes Orgânicos Não Halogenados		L	256,5	317,5	61,0	23,8%	
		EN2	Percentagem de materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas ao Grupo.	Proporção Papel Reciclado Vs. Normal	Unidade	2010	2011	Δ %	
					%	30,0%	44,0%	14,0%	
Aspeto: Energia									
EN3	Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária.	Comb.Frota Automóvel	Unidade	2010	2011	Δ	Δ %		
		Gasóleo	GJ	4.582,0	3.424,7	-1.157,3	-25%		
		Gasolina	GJ	826,6	711,0	-115,6	-14%		
		Total	GJ	5.408,6	4.135,8	-1.272,8	-23,5%		
		Energia para Tracção	Unidade	2010	2011	Δ	Δ %		
		Gasóleo	GJ	346.620,3	299.133,4	-47.486,9	-14%		
		Energia eléctrica	GJ	1.050.171,9	734.611,0	-315.560,9	-30%		
		Carvão	GJ	1.456,0	1.014,0	-442,0	-30%		
		Total	GJ	1.398.248,2	1.034.758,4	-363.489,8	-26,0%		
EN4	Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária.	A CP não dispõe neste momento destes dados							
EN5	Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	Energia Gerada	Unidade	2010	2011	Δ	Δ %		
		Total Energia Gerada	GJ	262.469,0	253.339,0	-9.130,0	-3%		
EN6	Fornecimento de produtos e serviços energeticamente eficientes ou baseados em energia renovável.	Fontes de Energia Eléctrica		Eólica - 6%	Hídrica - 45%	Térmica - 49%			
EN7	Iniciativas para a redução do consumo direto de energia e a redução alcançada.	Ainda por quantificar. A CP oferece gratuitamente total mobilidade de comboio aos seus colaboradores. Esta concessão é utilizada por muitos deles para as suas deslocações diárias para o trabalho.							
Aspeto: Água									
EN8	Total de consumo de água, por fonte.	Consumos de Água	Unidade	2010	2011	Δ	Δ %		
			M³	229.097,8	177.091,0	-52.006,8	-23%		
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	A CP não possui captações próprias							
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	A CP não dispõe neste momento destes dados							

Aspeto: Biodiversidade							
EN11	Localização e área das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas.	A infraestrutura onde a CP opera estende-se por todo o País, atravessando Parques Naturais e Zonas de Proteção Especial. Em alguns troços desfruta-se de paisagens e observam-se espécies como em nenhum outro modo de transporte. Nestas zonas existem as mais diversas espécies de flora e fauna, não estando o comboio conotado com qualquer ameaça para a sua existência. A evolução tecnológica tem igualmente permitido introduzir material circulante com menor índice de ruído, o que contribui para a mitigação dos impactos da sua passagem por estas zonas.					
EN12	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas.						
EN13	Habitats protegidos e recuperados.						
EN14	Estratégias, ações presentes e planos futuros para a gestão dos impactos na biodiversidade.						
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por divisões operacionais, discriminadas pelo nível de risco de extinção.						
Aspeto: Emissões, Efluentes e Resíduos							
EN16	Total de emissões diretas e espectiva de gases com efeitos de estufa.	Emissões de CO2	Unidade	2010	2011	Δ	Δ %
		Totais	TCO2e	131.343,2	108.794,0	-22.549,2	-17%
EN17	Outras emissões Indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso.	Emissões Indiretas	Unidade	2010	2011	Δ	Δ %
			TCO2e	6.846,5	982,9	-5.863,6	-86%
EN18	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e reduções obtidas.	Redução Emis. CO2	Unidade	2011			
		Tracção + Serv. Apoio	TCO2e	22.549,2			
		Viagens de Avião	TCO2e	5.863,6			
		Energ.devolv.catenária	TCO2e	25.375,5			
		Total de Emissões Evitadas	TCO2e	53.788,2			
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	Substância	Unidade	2010	2011		
		R22 (CFHF2CI)	kg	N.D.	142,0		
EN20	Nox , Sox e outras emissões atmosféricas significativas.	Emissões	Unidade	2011			
		CH4	kg	1.237			
		N2O	kg	166			
		SO2	kg	620			
		NOx	ton	513			
		CO	ton	185			
		PM10	ton	8			
		PM2,5	ton	7			
		Resíduos Radioativos	kg	818			
EN21	Total de efluentes líquidos (descargas de água) classificados por qualidade e por destino.	A CP não dispõe neste momento destes dados					
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento.	Quadro incluído no Relatório					
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	Não houve qualquer registo de derrames em 2011.					
EN24	Quantidade de resíduos transportados ao abrigo da Convenção de Basileia.	A CP não transporta resíduos perigosos.					
EN25	Identificação, tamanho, estatuto de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagem.	Não se aplica. A CP não faz descargas diretas.					

Aspeto: Produtos e Serviços					
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacte da mitigação.	Medidas de racionalização de papel (Ex: digitalização de documentos) e informatização da venda de bilhetes.	Unidade	2010 face a 2009	2011 face a 2010
		Poupança de papel	Ton	28,66	9,01
		Poupança de Água	L	2.866.378,34	900.985,54
		Árvores Adultas não abatidas	Árvores	573,28	180,20
		Absorção de CO2/ano	Ton	3,38	1,06
		Poupança Energia	Kwh	143.318,92	45.049,28
EN27	Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respectivas embalagens.	O produto vendido pela empresa (transporte) não é embalado.			
Aspeto: Conformidade					
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Não ocorreram.			
Aspeto: Transporte					
EN29	Impacte ambiental significativo do transporte dos produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas divisões operacionais da organização, bem como no transporte de funcionários.	Não determinado. A CP incentiva o transporte de comboio dos seus colaboradores e familiares, fornecendo gratuitamente títulos de transporte.			
Aspeto: Geral					
EN30	Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo.	No âmbito do reordenamento geral da Área de Estabelecimento CP – Stª. Apolónia foi despendido o valor de 51,268€, destinado a actualização de redes de infraestruturas para cumprimento de regulamentação ambiental.			

Indicadores GRI – Desempenho Ambiental – Específicos do Setor

Composição da Frota			
LT2	Composição da Frota, por tipo de combustível.	Material Circulante	2011
		Aut. Elétricas	187
		Aut. Diesel	47
		Loc. Elétricas	52
		Loc. Diesel	41
		Carruagens	102
		Veículos do Comboio Histórico	6

Práticas Laborais e Trabalho Condigno

LA1	Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por género e por região.	Efetivo	2010	2011	Δ	Total de Saídas					
		Vinculado	3241	2978	-263	266					
		A Cargo	3212	2957	-255						
		Ao Serviço	3187	2946	-241						
			2011								
		Tempo Inteiro	2942								
		Tempo Parcial	4								
								Trabalhadores\ Distrito	2010	2011	
								Lisboa	1753	1582	
								Porto	621	594	
								Coimbra	282	267	
								Santarém	267	238	
								Faro	111	97	
								Aveiro	57	51	
								Setúbal	26	23	
								Vila Real	21	26	
								Braga	21	15	
								Outros	53	2224	
		LA2	Número total e taxa de criação de empregos, assim como taxa de rotatividade por faixa etária, género e região.								
				Saídas por Género e Motivo		2011		Pirâmide Etária		2011	
				Homens	Mulheres			Homens	Mulheres		
Iniciativa do Trabalhador				3	1	<30 anos		66	38		
Mútuo Acordo				145	52	30-50 anos		1828	259		
Despedimento				4		> 50 anos		603	152		
Reforma por invalidez				6		Total por Género		2497	449		
Reforma por idade				17	2	Total		2946			
Falecimento				1							
Fim Contrato a Termo				17	10						
Fim Contrato de Formação					1						
Outros Motivos				4	1						
Total por Género				199	67						
Total				266							
				2011							
Antiguidade média				20							
				2011		Contratações por Género		2011			
								Homens	Mulheres		
								1	2		

LA3	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial, por região.	Benefícios para os Colaboradores	
		Seguro de Vida	
		Seguro de Saúde	
		Licença de maternidade	
		Licença de paternidade	
		Direito a viajar nos comboios de toda a rede da CP	
		Direito aos Familiares a viajar nos comboios de toda a rede	
		Subsídios a filhos em idade pré-escolar	
		Participação dos filhos em Centros de férias	
		Absentismo para Trabalhadores Estudantes	
		Absentismo para Actividade Sindical	
		Absentismo para Greves	
		LA15	Regresso ao trabalho e taxas de retenção a seguir às licenças de maternidade/ paternidade, por género.
A seguir às referidas licenças, todos os trabalhadores regressam ao posto de trabalho, que está garantido, de acordo com a legislação laboral portuguesa.			
Aspeto: Relações entre Colaboradores e Administração			
LA4	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais e cobertos por acordos coletivos de trabalho.	100%. Todos os trabalhadores são representados e cobertos por acordos coletivos de trabalho.	
LA5	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas divisões operacionais da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais.	Não estão estipulados prazos mínimos	
Aspeto: Segurança e Saúde no Trabalho			
LA6	Percentagem da mão-de-obra total representada em comissões formais sobre saúde e segurança.	Não existe a figura da comissão formal, mas a empresa procede a ações periódicas de sensibilização.	

LA7

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

Acidentes de trabalho	CP Lisboa	CP Porto	CP Longo Curso	Restantes	2011				
Com Baixa	55	23	12	62	152				
Sem Baixa	22	14	14	11	61				
TOTAL	77,0	37,0	26,0	73,0	213,0				
Nº de dias perdidos de trabalho produtivo	1.309,7	334,5	304,0	1.472,5	3.420,7				
Nº de Lesões	55	23	12	62	152				
Nº de óbitos	0	0	0	0	0				
	CP Lx	CPPt	CPLc	Restantes	2011				
Índice de Absentismo	8,9%	10,6%	8,4%	5,3%	8,2%				
	2010	2011			2010	2011			
Índice de Absentismo	7,31%	8,23%			Acidentes de trabalho	203	213		

LA8

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

Saúde e Segurança no Trabalho (Anual)	Formação		Aconselhamento		Prevenção	
Destinatários	S	N	S	N	S	N
Trabalhadores	☒		☒		☒	
Familiares		☒		☒		☒
Comunidade		☒		☒		☒
Gripe (Anual)	Formação		Aconselhamento		Prevenção	
Destinatários	S	N	S	N	S	N
Trabalhadores		☒		☒	☒	
Familiares		☒		☒		☒
Comunidade		☒		☒		☒

LA9

Tópicos relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.

A CP não tem acordos formais sobre esta matéria com os sindicatos, exceto no caso de investigação de acidentes de que resulte a morte de um trabalhador. No caso de outros acidentes/incidentes ferroviários é conduzido um inquérito pelas autoridades competentes, estando esta matéria regulada em diversos normativos legais nacionais ou emanados da União Europeia. Tem ainda programas anuais de formação, como se viu no Indicador anterior.
--

Aspeto: Formação e Educação

LA10 Média de horas de formação por ano, por empregado, por género e por categoria.					
	Carreiras profissionais	Horas presença		Horas em 2011	Média h/carreira
		Feminino	Masc.		
	Conselho de Administração	21		21	21,0
	Técnicos	2.755	1.839	4.594	7
	Apoio Técnico e gestão	4	397	401	10,0
	Administrativa	538	171	708	4
	Comercial	1.971	6.440	8.410	11,0
	Material		745	745	15
	Operação de Transportes		641	634	32,0
	Tracção	56	13.244	13.307	43
	Outros	18	91	109	9,0
	Total	5.362	23.568	28.928	
	Temas de Formação	Nº Formandos			Horas x formando
	2011	Feminino	Masc.	Total	
	Cliente	125	347	472	6.591
	Gestão	67	17	84	2.836
	Pós-Graduações		1	1	
	Qualidade e Ambiente	10	36	46	497
	Segurança-Ciclos	7	98	105	1.537
	Segurança Geral	72	126	198	1.253
	Segurança-Qualificação Técnica	11	278	289	14.255
	Serviços/Línguas	30	3	33	261
	Tecnologias de Informação	279	202	481	1.700
	Total	601	1.108	1.709	28.928
LA11 Programas para a gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos colaboradores e os assistam na gestão dos objetivos de carreira.	Projeto sobre a Gestão de Competências concluído. Em 2011 atualizaram-se os perfis da função dos colaboradores, de acordo com a reestruturação ocorrida no início de 2011.				
LA12 Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e progressão de carreira, por género.	100%.				

Aspeto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades

LA13 Composição dos órgãos de governação e discriminação dos colaboradores por categoria de acordo com o género (proporção homem/mulher), faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	A CP não dispõe de indicadores relacionados com "minorias" devido ao facto de não haver qualquer tipo de discriminação racial, nem quotas obrigatórias.				
		2010		2011	
	Efetivo por Carreira	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
	Conselho de Administração	3	2	3	2
	Técnicos	175	166	165	147
	Apoio Técnico e gestão	114	24	102	21
	Administrativa	43	123	37	98
	Comercial	569	181	517	164
	Material	119		100	
	Operação de Transportes	137		121	
	Tração	842	8	819	8
	Revisão	647	7	614	7
	Outros	23	4	19	2

Aspeto: Remuneração Idêntica para Homens e Mulheres

LA14 <i>Ratio</i> do salário base e da remuneração de mulheres face a homens, por categoria funcional e por região.	Não existe diferença, visto as tabelas salariais serem aplicadas para ambos os géneros. <i>Ratio</i> = 100%
---	---

Direitos Humanos

Aspeto: Práticas de Investimento e de Aquisições

HR1 Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas que incorporem preocupações com os direitos humanos ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Os contratos da CP estão de acordo com a lei em vigor, que proíbe o trabalho escravo, infantil e quaisquer formas de discriminação.
HR2 Percentagem de empresas contratadas, fornecedores críticos e parceiros que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e às medidas tomadas.	Não se verificaram (valor = 0). É efetuada uma avaliação a fornecedores de acordo com normas em vigor, no entanto esta componente de direitos humanos não integra ainda a grelha de avaliação dos fornecedores.

HR3	Total de horas de formação dos empregados em políticas e práticas relacionadas com os aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados formados.	Não foi administrada formação neste âmbito, por se considerar não ser necessária, no contexto europeu em que a legislação portuguesa se insere.
Aspeto: Não discriminação		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	Não se verificaram (valor = 0).
Aspeto: Liberdade de Associação e Acordo de Negociação Coletiva		
HR5	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de violarem o direito de livre exercício da liberdade de associação e medidas tomadas para apoiar estes direitos.	Princípio consagrado no artigo 46º da Constituição da República Portuguesa. Como se viu no Indicador EC3 – página 51, a liberdade de associação na CP é utilizada pelos trabalhadores de uma forma exaustiva, durante o tempo de laboração, com elevados custos para a empresa.
Aspeto: Trabalho Infantil		
HR6	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de ocorrências de trabalho infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.	Não se verificaram. Em Portugal, o trabalho infantil é considerado um crime, sendo punido de acordo com o Código Penal Português.
Aspeto: Trabalho Forçado e Escravo		
HR7	Divisões operacionais e fornecedores críticos identificados com risco de ocorrências de trabalho forçado ou análogo ao escravo infantil e medidas tomadas para a sua abolição efetiva.	Não se verificaram. Portugal foi o país pioneiro a abolir a escravatura, no século XVIII, em 1761.

Aspeto: Práticas de Segurança

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

Aspeto: Direitos dos Indígenas

HR9 Violações de direitos humanos das populações indígenas.	Contexto inexistente para a CP, que opera na Europa.
--	---

Aspeto: Avaliação

HR10 Percentagem e número total de divisões operacionais que foram sujeitas a revisões de direitos humanos e/ou avaliações de impactos.	Dada a legislação laboral e europeia que Portugal segue, assim como a observação atenta das organizações representativas dos trabalhadores, não se verificam contextos de abusos dos direitos humanos.
--	---

Aspeto: Mitigações

HR11 Número de queixas relacionadas com o campo dos direitos humanos, resolvidas por mecanismos formais de reclamações.	Não ocorreram.
--	-----------------------

Sociedade

Aspeto: Comunidades Locais

S01 Percentagem de divisões operacionais com envolvimento da comunidade, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento.	Dos 24 Órgãos da CP, houve 4 com maior atividade no envolvimento positivo com a sociedade, no que diz respeito à responsabilidade social, pelas atividades descritas na Abordagem de Gestão: a Secretaria-geral, a Direção de Engenharia e as duas Unidades de Tráfego Suburbano – a CP Lisboa e a CP Porto.
S09 Divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.	As divisões operacionais que poderiam ter tido um impacto negativo na sociedade foram duas: a CP Longo Curso (na altura ainda denominada CP Regional) pelo facto de suspender serviços de tráfego regional e a Participada da CP, a FERGRÁFICA, que encerrou a sua atividade no final do ano.
S010 Medidas de prevenção e mitigação implementadas em divisões operacionais com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais.	Caso não tivesse sido estudada ao pormenor, a racionalização de custos decorrente da suspensão de alguns serviços regionais poderia ter tido um impacto negativo na sociedade. No entanto, ao contrário do que alguns grupos de pressão declararam, não se revelou qualquer impacto notável na população, que dispunha de outros modos de transporte mais flexíveis e adequados à rarefação demográfica nestes territórios. No que se refere ao cuidado com os colaboradores pertencentes a centros de trabalho abrangidos por estas linhas encerradas, houve possibilidade de efetuar revogações de contratos de trabalho por mútuo acordo com os trabalhadores com idades mais próximas da reforma e transferências para outros centros de trabalho dos restantes, pelo que não houve recurso a despedimentos. Igualmente a FERGRÁFICA teve em atenção as responsabilidades para com os trabalhadores na altura da sua dissolução. Foi assim desencadeado o processo de cessação dos 26 contratos de trabalho existentes à data, tendo sido proporcionado um programa de outplacement a todos os trabalhadores que o desejaram.

Aspeto: Corrupção

S02 Percentagem e número total de Unidades de Negócio alvo de análise de risco para prevenir a corrupção.	Foram avaliados 24 Órgãos, desde o Conselho de Administração, aos Órgãos Centrais, passando por todas as Unidades de Negócio. Assim, com exceção do Conselho Fiscal e da Assessoria do CA, que têm um estatuto especial, foram analisados, em maior ou menor profundidade, todos os Órgãos da CP.
S03 Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização.	Não foi administrada formação, dispondo, no entanto, os colaboradores do Código de Ética da empresa na Intranet, onde estas temáticas são abordadas.
S04 Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção.	Não foram levantadas quaisquer ações disciplinares ou outras devido ao facto de não ter existido matéria que as justificasse.

Aspeto: Políticas Públicas

S05	Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Não se verificou.
S06	Quantia de dinheiro e contribuições em espécie a partidos políticos, aos seus candidatos e a instituições relacionadas, por país.	A CP não efetua este tipo de contribuições.

Aspeto: Concorrência Desleal

S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Não se verificaram.
------------	--	---------------------

Aspeto: Conformidade

S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos (ex: erros contabilísticos, discriminação no mercado de trabalho, corrupção, etc.)	Não se verificaram.
------------	---	---------------------

Responsabilidade Pelo Produto

Aspeto: Saúde e Segurança do Consumidor

[illegible]

Aspeto: Rotulagem de Produtos e Serviços

PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação.	A CP dispõe de informação relativa aos diversos serviços disponíveis nas estações, no site e nos comboios. Compreende, entre outras, preços, condições de utilização e horários.
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Não se verificaram.
PR5	Procedimentos relativos à satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas que a meçam.	A CP mede ainda constantemente 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.

Aspeto: Publicidade e Privacidade do Consumidor

PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios.	Não se verificaram.
PR7	Número total de ocorrências e não conformidades com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo.	Não se verificaram.
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de Clientes.	Não se verificaram.

Aspeto: Cumprimento

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

Indicadores GRI – Desempenho Social – Específicos do Setor

Aspeto: Padrões de Trabalho do Pessoal Circulante

LT9 Políticas e programas para determinar as horas de trabalho, de descanso, instalações de descanso e folgas para o pessoal de condução e revisão.	Os horários de trabalho e descanso estão contemplados nos Acordos de Empresa, celebrados entre a empresa e os sindicatos.
LT10 Existência de comunicações pessoais para o pessoal circulante enquanto estão a trabalhar	A totalidade do pessoal de revisão e algum de condução (dependendo do material circulante) têm telemóveis. Quando estão de reserva no Depósito têm ainda acesso a Internet e <i>mail</i>.

Aspeto: Abuso de Substâncias

LT11 Políticas e programas relativos a abuso de substâncias.	Está em vigor o Regulamento da Prevenção e Controlo do Trabalho sob efeito do Álcool ou de Substâncias Estupefacientes ou Psicotrópicas que estabelece as normas e prevenção para controlo da alcoolemia e de toxicologia dos colaboradores.
---	---

Aspeto: Programas Humanitários

LT15 Disponibilização logística e de transporte em termos de apoio humanitário.	Foram efectuados diversos transportes a grupos desfavorecidos ou atletas desportivos.
--	--

Índice de Ilustrações

Ilustração 1 – Passageiros transportados pela CP em 2011.....	12
Ilustração 2 – Rede da CP.....	13
Ilustração 3 – Serviços/Marcas da CP.	14
Ilustração 4 – Frota ao serviço comercial (de passageiros e mercadorias) em 2011.....	15
Ilustração 5 – Automotora <i>diesel</i> , alugada à RENFE.	15
Ilustração 6 – Automotora adaptada ao serviço Intercidades.....	16
Ilustração 7 – Operador de Revisão e Venda.....	16
Ilustração 8 – Maquinista.....	17
Ilustração 9 – Conselho de Administração da CP em 2011.	18
Ilustração 10 – Composição do Conselho Fiscal.	18
Ilustração 11 – Macro Organização da CP.	19
Ilustração 12 – Órgãos de Suporte e de Gestão da CP.	19
Ilustração 13 – Órgãos de Apoio e Unidades de Negócio da CP.	19
Ilustração 14 – Constituição do Grupo CP.....	20
Ilustração 15 – Visão da CP.....	21
Ilustração 16 – Valores da CP.	21
Ilustração 17 – Missão da CP.....	21
Ilustração 18 – Esquema da estratégia para 2011.	22
Ilustração 19 – Lista dos <i>stakeholders</i> da CP.....	26
Ilustração 20 – Resposta e preocupações da CP relativamente aos seus <i>stakeholders</i>	29
Ilustração 21 – Grupo de terminologia da UIC, quando reuniu em Lisboa, na CP.....	32
Ilustração 22 – Congestionamento rodoviário nas imediações de uma estação.....	49
Ilustração 23 – Campanha publicitária em que os automóveis eram comparados a caracóis e o comboio passava a toda a velocidade, perante o olhar dos "caracóis".....	49
Ilustração 24 – Garrote à saída do túnel do Rossio, que impediu a circulação pela via A da linha de Sintra durante várias horas.	49
Ilustração 25 – Impactos Económicos Indirectos mais significativos.	56
Ilustração 26 – Unidade de 2 pisos, que devolve energia à catenária por acção da frenagem.	59
Ilustração 27 – Parque de estacionamento para bicicletas na estação de Oeiras.....	59
Ilustração 28 – Comboio com publicidade ao Estoril Surf & Music Billabong Girls 2011.	60
Ilustração 29 – Peça de promoção do comboio histórico.	64
Ilustração 30 – Material Circulante com frenagem regenerativa e respectiva eficiência energética.....	66
Ilustração 31 – Zona de contenção de Resíduos do Entroncamento.	74
Ilustração 32 – Sala de trituração de papel, existente no condomínio do Rossio.	74
Ilustração 33 – Fardo de papel saído da máquina trituradora.	74
Ilustração 34 – Efeito ambiental da poupança de papel no período de reporte.	76
Ilustração 35 – Fórmulas para calcular os efeitos da poupança de papel.	76
Ilustração 36 – Tipos de contratos de trabalho em vigor na CP em 2011.	81
Ilustração 37 – Colaboradora da carreira comercial, numa bilheteira.....	81
Ilustração 38 – Comparação de benefícios entre trabalhadores a tempo inteiro e a tempo parcial.....	84
Ilustração 39 – Trabalho Anual equivalente que deixou de ser prestado derivado dos dias de absentismo permitidos aos Trabalhadores estudantes.	85

Ilustração 40 – Trabalho Anual equivalente que deixou de ser prestado derivado dos dias de absentismo permitidos pela atividade sindical ou participação na Comissão de Trabalhadores.	86
Ilustração 41 – Trabalho Anual equivalente que deixou de ser prestado derivado dos dias de greve.	86
Ilustração 42 – Trabalho Anual equivalente que deixou de ser prestado derivado da legislação laboral.	86
Ilustração 43 – Estatísticas de Formação.....	90
Ilustração 44- Maquinista.....	92
Ilustração 45 – Doação de sangue na SANGFER.....	94
Ilustração 46 – Visita a Stª Apolónia.....	95
Ilustração 47 - "Chá com Livros".	96
Ilustração 48 - Livros que tiveram a colaboração da CP.....	97
Ilustração 49 - "Leitura a Bordo" nos comboios da CP Porto.	98
Ilustração 50 - Oferta de livros a Entidade.....	98
Ilustração 51 – Programa de formação à Secretária Geral dos CFL.....	99
Ilustração 52 - "Art'a_bordo".	101
Ilustração 53 - "Festa na Baixa".	101
Ilustração 54 - Cascais, uma estação com linhas de topo.	104

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição dos colaboradores por local de trabalho.	16
Gráfico 2 Distribuição dos colaboradores por carreiras.	17
Gráfico 3 – Sugestões de melhoria efetuadas pelos colaboradores da CP.	30
Gráfico 4 – Passageiros transportados anualmente por segmento de tráfego.	47
Gráfico 5 – Passageiros/km transportados anualmente por segmento de tráfego.	47
Gráfico 6 I – Evolução dos montantes despendidos com benefícios aos trabalhadores	51
Gráfico 7 – Evolução do custo médio dos benefícios por trabalhador.	51
Gráfico 8 – Evolução da relação entre salários – mínimo nacional e mais baixo na CP.	53
Gráfico 9 – Peso relativo dos maiores fornecedores da CP.	54
Gráfico 10 – Evolução da venda de bilhetes exclusivamente de papel.	61
Gráfico 11 – Evolução da venda de bilhetes de Longo Curso pela internet.	61
Gráfico 12 – Evolução do Gasto de Papel por Fontes de Consumo.	62
Gráfico 13 – Evolução do consumo total de papel entre 2009 e 2011.	62
Gráfico 14 – Variação do consumo de papel reciclado e da sua proporção face ao de papel composto por fibras virgens.	63
Gráfico 15 – Comboios/km por tipo de tracção.	64
Gráfico 16 – Distribuição da produção de comboios por fonte de energia utilizada na tracção.	65
Gráfico 17 – Evolução dos montantes de energia gerada pela circulação do material elétrico.	66
Gráfico 18– Origens da energia elétrica, segundo a EDP (www.edp.pt).	67
Gráfico 19 – Evolução do consumo de água.	67
Gráfico 20 – Evolução das emissões de CO2 decorrentes da produção de comboios.	69
Gráfico 21 – Quilómetros percorridos em viagens profissionais de avião.	71
Gráfico 22 – Emissões decorrentes das viagens profissionais de avião.	71
Gráfico 23 – Evolução dos colaboradores ao serviço.	80
Gráfico 24 – Distribuição da força de trabalho pelos distritos do País.	80
Gráfico 25 – Distribuição do pessoal por carreira e por género.	81
Gráfico 26 – Pirâmide Etária da força de trabalho.	82
Gráfico 27 – Taxa de Rotatividade por género.	82
Gráfico 28 – Percentagem de trabalhadores que tiveram pelo menos 1 dia de absentismo por motivo de actividade sindical em 2011.	85
Gráfico 29 – Evolução dos Acidentes de Trabalho.	87
Gráfico 30 – Evolução do Índice de Absentismo por área da CP.	88
Gráfico 31 – Evolução do Índice Global de Absentismo.	88
Gráfico 32 – Evolução da média de horas de formação por Colaborador.	90
Gráfico 33 – Número de participantes na formação por género.	91
Gráfico 34 – Tipologia das Colisões ocorridas em 2011.	107
Gráfico 35 – Tipologia dos Descarrilamentos ocorridos em 2011.	107
Gráfico 36 – Tipologia das restantes causas de acidentes ocorridos em 2011.	107
Gráfico 37 – Evolução dos acidentes na CP.	108
Gráfico 38 – Tipo de comunicações recebidas de Clientes.	109
Gráfico 39 – Variação anual das reclamações dos Clientes	110
Gráfico 40 – Tipologia das reclamações dos Clientes	110

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Dimensão da Rede da CP.....	13
Tabela 2 – Comboios produzidos em cada serviço da CP.....	14
Tabela 3 – Organizações Nacionais a que a CP pertence.....	31
Tabela 4 – Organizações Internacionais a que a CP pertence.....	31
Tabela 5 – Produção de comboios de Longo Curso e Regionais.....	44
Tabela 6 – Produção de comboios Suburbanos na região de Lisboa.....	44
Tabela 7 – Produção de comboios Suburbanos na região do Porto.....	44
Tabela 8 – Pontualidade nos serviços de Longo Curso e Regionais.....	45
Tabela 9 – Pontualidade na região de Lisboa.....	45
Tabela 10 – Pontualidade na região do Porto.....	45
Tabela 11 – Regularidade nos serviços de Longo Curso e Regionais.....	46
- Tabela 12 – Regularidade na região de Lisboa.....	46
Tabela 13 – Regularidade na região do Porto.....	46
Tabela 14 – Desempenho económico-financeiro da empresa.....	48
Tabela 15 – Valoração dos benefícios concedidos aos trabalhadores em 2011.....	50
Tabela 16 – Subsídios à exploração concedidos à CP.....	51
Tabela 17 – Financiamentos a Fundo Perdido.....	52
Tabela 18 – Evolução da relação entre salários – mínimo nacional e mais baixo na CP.....	53
Tabela 19 – Principais Fornecedores (valores acima de 1.000.000€).....	54
Tabela 20 – Investimentos da CP nos três últimos anos.....	55
Tabela 21 – Prazos médios de pagamento a fornecedores.....	57
Tabela 22 – Consumo de materiais na exploração dos comboios e nos escritórios.....	63
Tabela 23 – Consumos no Laboratório de Óleos.....	63
Tabela 24 – Consumo direto de energia para tração por fonte primária.....	65
Tabela 25 – Consumo de combustíveis por serviços complementares de apoio.....	65
Tabela 26 – Emissões de CO ₂ , utilizando o método de cálculo UIC.....	68
Tabela 27 – Emissões de CO ₂ , utilizando o método de cálculo IPCC.....	68
Tabela 28 – Evolução das emissões de CO ₂ por comboio/km e passageiro/km.....	69
Tabela 29 – Potencial de emissões de GEE.....	70
Tabela 30 – Emissões de GEE evitadas.....	72
Tabela 31 – Total de emissões evitadas face ao ano anterior.....	72
Tabela 32 – Emissões por peso.....	72
Tabela 33 – Emissões calculadas segundo o método antigo.....	73
Tabela 34 – Emissões calculadas segundo o novo método.....	73
Tabela 35 – Produção de resíduos e respetivo destino.....	75
Tabela 36 – Evolução do total do Efectivo na CP.....	80
Tabela 37 – Antiguidade média.....	83
Tabela 38 – Evolução das contratações de pessoal, por género.....	83
Tabela 39 – Motivos de saída de trabalhadores.....	83
Tabela 40 – Distribuição e consequências dos acidentes de trabalho.....	88
Tabela 41 – Programas de educação, formação, etc. existentes na CP.....	89
Tabela 42 – Formação por carreira profissional e por género.....	91
Tabela 43 – Temas de formação ministrados por género.....	91

Tabela 44 – Indicador LA13.....	92
Tabela 45 – Fases do ciclo de vida dos produtos em que é avaliada a segurança.	106
Tabela 46 – Discriminação das ações de formação em segurança ministradas em 2011.	106
Tabela 47 – Vítimas registadas por tipo de acidente.	108