

2014

Relatório de Sustentabilidade

*Asseguramos mobilidade sustentável
Ligamos pessoas e bens em segurança
Assumimos compromissos ambientais e sociais
Investimos no desenvolvimento das comunidades*

Designação comercial:

EP – Estradas de Portugal, S.A.

Sede:

Praça da Portagem

2809-013 Almada

Tel.: +351 212 879 000

Fax: +351 212 951 997

Email: ep@estradas.pt

www.estradasdeportugal.pt

Capital Social: 1.994.585.000 euros

NIPC: 504598686

Índice

SOBRE O RELATÓRIO	4
MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	5
INDICADORES CHAVE	6
PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS	9
DESTAQUE - IGUALDADE DE GÊNERO	11
1. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	15
2. ÉTICA EMPRESARIAL	25
3. ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS	30
4. GESTÃO DA MATERIALIDADE	39
5. DIMENSÃO SOCIAL	60
6. DIMENSÃO AMBIENTAL	74
ÍNDICE GRI	87

Portugal é hoje, a nível global, um dos países com maior extensão relativa de rede de autoestradas, e uma rede viária, igualmente reconhecida, como uma das melhores do mundo.

(Fórum Económico Mundial. Relatório Global da Competitividade 2014-2015)

SOBRE O RELATÓRIO

Este relatório resulta de uma consulta sistemática aos representantes dos *stakeholders* e à gestão de topo da EP – Estradas de Portugal, S.A. (EP), sobre as perspetivas, as áreas de negócio e os grandes temas e tendências que marcam a atividade da empresa, processo que resultou na identificação dos aspetos mais significativos para a sustentabilidade da organização.

Os dados apresentados têm origem nos sistemas de informação da empresa e como base as Normas Internacionais de Contabilidade – IFRS, o sistema fiscal, a legislação do direito do trabalho e do ambiente, os princípios de conduta em vigor na empresa, e as diretrizes e indicadores da GRI.

A sustentabilidade na EP constitui uma opção estratégica transversal a todos os domínios de atuação da empresa.

A sua integração no *core business* é refletida no modelo de governo adotado, em que o Conselho de Administração é o órgão máximo responsável pelo seu acompanhamento.

Para além dos comités ligados às áreas de decisão mais críticas, são feitas regularmente consultas aos representantes dos *stakeholders*, de forma a perceber as suas expectativas e a definir a matriz de materialidade.

A estratégia assenta num sistema que integra legislação, relacionamento com *stakeholders*, identificação e gestão do risco, principais impactos económicos, ambientais e sociais da EP, bem como os desafios e oportunidades associados, os quais adquirem novos contornos com o processo de fusão iniciado entre as empresas Estradas de Portugal e a Refer.

Pelo oitavo ano consecutivo, a EP publica o seu Relatório de Sustentabilidade, este ano, pela primeira vez, de acordo com as diretrizes G4.0, da *Global Reporting Initiative*, “De Acordo – Essencial”.

A informação aqui contida diz respeito às atividades da cadeia de valor da empresa, cujo capital social é detido a cem por cento pelo Estado, e refere-se ao período abrangido entre 1 de janeiro

e 31 de dezembro de 2014.

A EP publica todos os anos um Relatório e Contas, de Governo Societário e de Parcerias Público-Privadas.

Nota: à data de publicação deste relatório encontra-se concluído o processo de fusão, por incorporação, da EP-Estradas de Portugal, SA, na REFER - Rede Ferroviária Nacional, EPE, passando a denominar-se Infraestruturas de Portugal, SA.

No novo site www.infraestruturasdeportugal.pt poderá ser consultado o histórico de anteriores relatórios.

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Se 2013 ficou marcado pela definição de um novo paradigma organizacional e de negócio e pela criação de condições para o seu desenvolvimento efetivo, 2014 foi o ano das ações com resultados.

A nossa prioridade estratégica - ganhar sustentabilidade financeira sem descuidar a qualidade do serviço prestado ao cliente - balizou todas as decisões e compromissos: aumentámos a receita, diminuímos os custos operacionais e, sobretudo, concluímos a renegociação das parcerias público-privadas e reduzimos de forma significativa o endividamento.

Mas também tivemos a preocupação de continuar a fazer da EP uma empresa moderna, quer pelas práticas de gestão adotadas, como os comités para decisão partilhada e as reuniões mensais de acompanhamento e controlo (RAC), quer pelos temas que valorizámos - a igualdade de género, os riscos, a responsabilidade social, a educação rodoviária através do Programa ACP Kids -, quer pelo perfil de relacionamento do CEO e do Board com as equipas internas, destacando-se os roadshows, os pequenos-almoços e as reuniões de quadros realizadas, quer pelo léxico organizacional que se foi afirmando, de orientação ao mercado e ao cliente e de assunção da empresa como prestadora de serviços de mobilidade e de acessibilidade.

O percurso traçado no Plano Estratégico K16 foi alterado em abril com a aprovação do PETI, que determinou a fusão da EP com a REFER e, depois, em agosto, com a criação da Comissão de Planeamento, para realização de todos os trabalhos preparatórios da fusão. O 2.º semestre de 2014 será lembrado mais tarde como um período vivido intensamente pelas duas empresas, tendo sido criadas equipas conjuntas para projetos específicos sob orientação da equipa do Project Management Office (PMO).

O ano de 2015 começou com uma administração conjunta EP/REFER. Estamos confiantes de que abandonámos o caminho

relativamente “seguro” do K16, para abraçar um projeto complexo e difícil, mas fundamental para o país, para as gerações vindouras. Fazemo-lo com muito entusiasmo, brio e afínco profissional.

Queremos que a palavra sustentabilidade se “intrometa” na vida da nossa futura empresa por boas razões, ou seja, nas dimensões que lhe conferem realmente significado: económica, cultural, social e ambiental. Ligaremos os nossos destinos individuais e profissionais ao destino da Infraestruturas de Portugal e é, por isso, que o futuro, para nós, é um bom lugar!

INDICADORES CHAVE

Desempenho do Contrato de Concessão

Indicadores	Objetivos	Meta 2014	Resultados 2014	Meta 2015
Níveis de Serviço	Assegurar níveis de serviço	>95%	>95% (*)	>95%
Sinistralidade	Redução n.º de pontos negros (Rede EP)	26	26(*)	24
	Redução Índice de Gravidade (IG) ¹ dos acidentes nas travessias urbanas (RRN) ²	21.476	13.298 (*)	18.939
	Redução do n.º de vítimas mortais (RRN) ²	299	152 (*)	201

(1) Indicador de Gravidade IG = 100xM + 10xFG + 3xFL, em que M é o número de mortos, FG o de feridos graves e FL o de feridos ligeiros.
(2) RRN - Rede Rodoviária Nacional (Rede EP e Rede Concessionada).
(*) Os dados disponíveis são provisórios e referentes apenas ao período de janeiro a outubro de 2014.

Operacionais

Indicadores	UNID.	2012	2013	2014
Investimento em expansão da rede ¹	M€	28.0	10.3	23.0
Km construídos	km	276,1	84,1 ²	10 ³
Conservação da Rede ⁴	M€	28.9	23.2	18.3
Custo por Km conservação ⁵	€/km	5.547	5.368	3.774
Inspeções de obras de arte:				
Principais	N.º	910	1.043	927
Subaquáticas	N.º	-	43	6
Rotina	N.º	2.635	2.889	2.316
Vistorias da arborização rodoviária	km	*	719	1.084

(1) IP/IC/EN e ER. Inclui expropriações da EP e de concessões

(2) Abertura ao tráfego de subconcessões.

(3) Corresponde a 8,3 km de abertura ao tráfego da subconcessão do Pinhal Interior (troço Condeixa-Coimbra) e 0,8 km do IC16 + 0,7 km da Azinhaga dos Besouros.

(4) Conservação periódica/Beneficiação de estradas/reabilitação de obras de arte. Os valores da conservação de rede referem-se apenas à faturação da conservação periódica e obras de arte.

(5) O custo por km de conservação inclui os valores de faturação da conservação periódica de vias, obras de arte e conservação corrente.

* Não se contabilizava o indicador desta forma.

Financeiros

(m€)

Indicadores	2012	2013	2014
Receitas			
Proveitos de exploração	1.740.954	1.167.374	1.004.733
Resultados de investimentos financeiros	272	5.512	596
Venda de ativos	4.229	736	1.352
Valor económico gerado	1.745.455	1.173.622	1.006.680
Custos operacionais	1.338.607	680.752	437.983
Custos com pessoal	31.235	34.691	33.289
Dividendos pagos	0	0	0
Juros	211.755	330.134	333.068
Pagamentos ao Estado			
IRC e derrama	18.459	11.315	6.908
IMI	201	100	0
IVA	137.098	101.795	178.790
Imposto de selo	645	70	132
Valor económico distribuído	1.738.000	1.158.858	990.169
Valor económico acumulado	7.455	14.764	16.511

Performance Ambiental

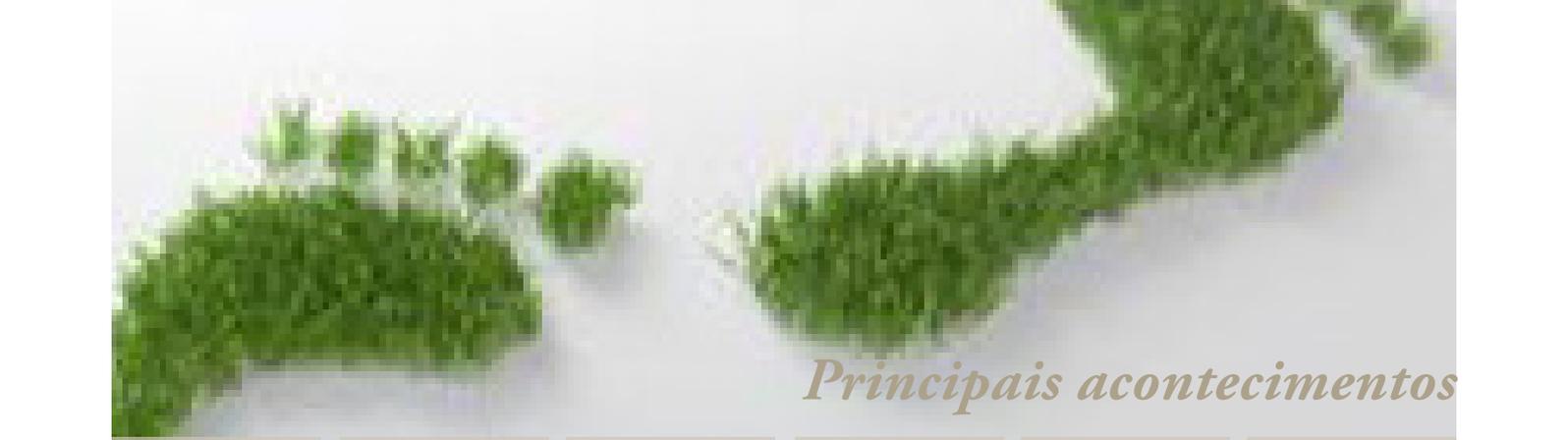
Indicadores	UNID.	2012	2013	2014
Consumo energético global	GJ	75.789	83.212	82.363
Água consumida	m ³	36.500	13.187	16.808
Emissões de gases com efeito de estufa	tonCO ₂ eq	6.436	6.325	6.113
Peso total de resíduos produzidos	m ³	188.450	15.181 (*)	242.400
Investimento em ambiente	M€	9,8	9,5	7,6
Consumo de combustível	l	927.885	979.187	952.846

(*) Este valor não incluiu os resíduos reincorporados (reciclados ou recuperados) nas obras executadas pela EP.

Performance Social

Indicadores		UNID.	2012	2013	2014	
- Emprego						
Total de colaboradores		N.º	1.170	1.083	1.022	
Colaboradores por género	F	%	41,3	43,6	43,8	
	M	%	58,7	56,4	56,2	
Colaboradores por tipo de contrato	Termo	%	9,5	8,2	6,0	
	Sem termo	%	90,5	91,8	94,0	
Colaboradores por tipo de contrato (por género)	Termo	F	%	20,6	27,0	24,2
		M	%	79,4	73,0	75,8
	Sem termo	F	%	43,4	45,0	45,0
		M	%	56,6	55,0	55,0
Colaboradores por cargos dirigentes	F	N.º	40	45	45	
	M	N.º	68	60	62	
Evolução do nível etário médio		%	45,3	45,8	46,6	
Evolução do nível de antiguidade		%	16,0	16,5	17,6	
Evolução do índice de formação superior		%	47,9	50,5	52,6	
- Formação						
Total de horas (por género)	F	Hora	12.862	12.796	15.048	
	M	Hora	16.585	12.309	14.116	
Índice de satisfação global ⁽¹⁾		%	65,8	63,5	65,6	
Taxa de absentismo		%	4,4	3,9	4,3	
Total de colaboradores sindicalizados		N.º	113	102	84	
Entradas		N.º	120	5	3	
Saídas		N.º	114	92	64	

(1) Inquérito de satisfação de colaboradores com periodicidade anual.



Principais acontecimentos

01

02

03

04

05

06

janeiro

A EP e a GNR estabelecem um protocolo de cooperação e **simplificação de procedimentos**, no âmbito da Segurança Rodoviária.

fevereiro

O **Programa de Educação Rodoviária ACP KIDS**, voltou a contar com a participação ativa da EP nas campanhas realizadas por todo o país com as diferentes comunidades escolares.

1ª Edição da Conferência “**Leadership Council**”, iniciativa da Accenture e do Diário Económico, sob o tema “Modelos de Negócio Sustentáveis” com a participação do Presidente da EP, António Ramalho.

Desenvolvimento de um **programa de monitorização da mortalidade da fauna**, que mereceu destaque no portal *Noc-tula Channel*.

1.º evento de apresentação dos **Centros de Competências de Obras de Arte e Vias da EP** aos municípios da região sul do país, numa parceria entre a EP e a Associação Nacional de Municípios Portugueses, para divulgação de serviços de excelência da empresa

março

Adesão à **Hora do Planeta 2014**, comemorado a 29 de março, através do apagão simbólico da iluminação decorativa da Ponte 25 de Abril, entre as 20h30 e as 21h30.

A EP acolheu a **24ª Meia Maratona de Lisboa**, na Ponte 25 de Abril, que contou com elevada participação de colaboradores da empresa.

Assinatura de contrato com a Peugeot, em Mangualde, de nova **frota automóvel mais sustentável**.

abril

Operação Páscoa, com divulgação de informação aos vários *stakeholders*, sobre os meios de pagamento disponíveis para os veículos de matrícula estrangeira, em autoestradas de portagem exclusivamente eletrónica.

maio

Exposição “**Estradas de Portugal: Um outro olhar**”, primeiro concurso de fotografia organizado pela EP e pelo Museu do Caramulo, com o objetivo de retratar e valorizar as estradas portuguesas.

Operação Peregrinos, divulgação e informação aos vários *stakeholders* sobre formas de facilitar a gestão dos percursos, o conforto e a segurança da circulação no acesso ao Santuário de Fátima.

Participação nas comemorações do **Dia Mundial da Criança**, em Faro, com a Câmara Municipal de Faro, sensibilizando os mais pequenos para a importância da segurança rodoviária e da qualidade da mobilidade.

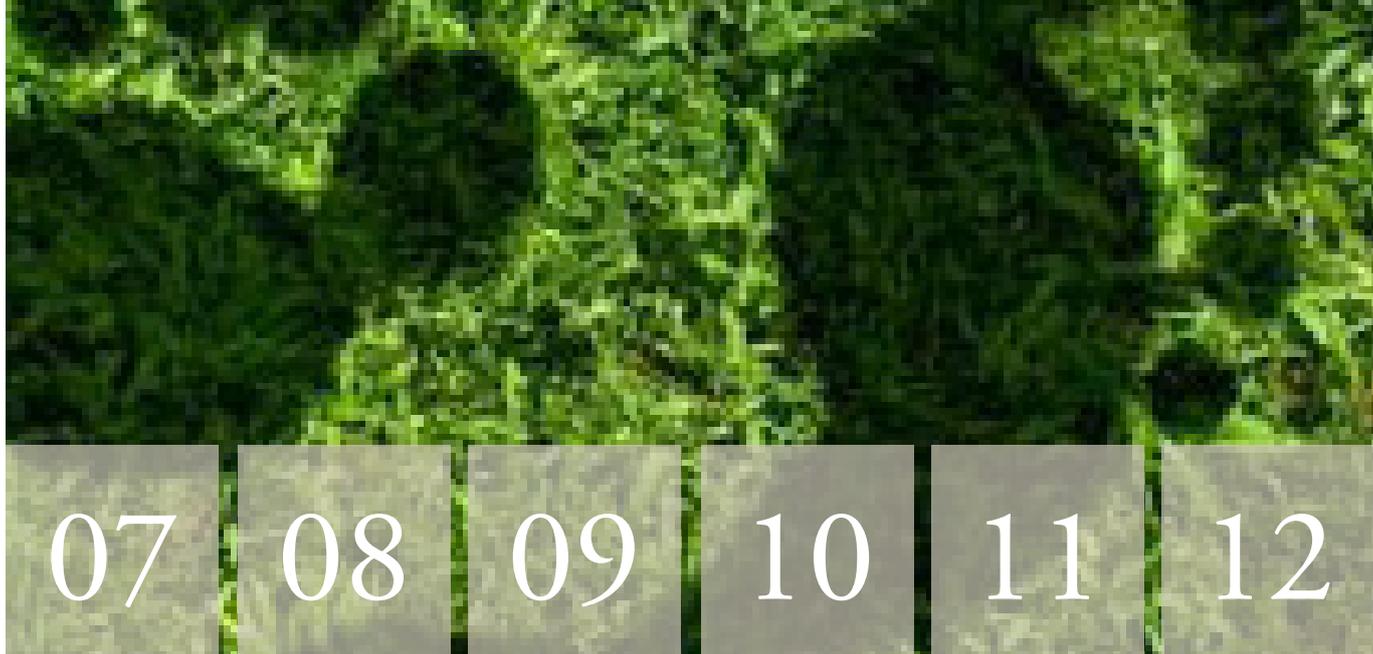
Receção aos jovens da **Academia UBUNTU** e do **Programa Escolhas** com o duplo objetivo de conhecer melhor a Ponte 25 de Abril e aprender como construir pontes entre pessoas, no seu dia-a-dia.

Conclusão da **pintura decorativa nos pilares da Ponte 25 de Abril**, junto à Calçada da Tapada, do projeto “Natureza Viva”, criado pela Câmara Municipal de Lisboa.

junho

Entrega de equipamentos informáticos ao Banco de Bens Doados – **ENTRAJUDA**, no âmbito da política de responsabilidade social da empresa e da criação de valor partilhado.

A EP assinala o **Dia Mundial do Ambiente**, destacando a importância do seu programa de combate à mortalidade da fauna.



julho

Iniciativa **Ciência Viva - Engenharia no Verão 2014** que permite conhecer mais de perto atividades desenvolvidas pelo Centro de Tráfego da EP, ou visitar o interior da Ponte 25 de Abril.

Operação Verão, com divulgação de informação aos vários stakeholders sobre meios de pagamento disponíveis para os veículos de matrícula estrangeira em autoestradas de portagem exclusivamente eletrónica.

1º Concurso de Fotografia - Artestrada.2014, sob o tema “Um caminho, uma história”, aberto aos colaboradores da empresa.

A EP é subscritora do **Pacto Nacional para a Conservação do Lince Ibérico em Portugal**, classificado pela União Internacional para a Conservação da Natureza (UICN) como o felino mais ameaçado do mundo.

agosto

Exposição “**Uma Ponte para o Futuro**”, organizada pela EP em colaboração com a Câmara Municipal de Almada. por ocasião do 48º Aniversário da Ponte 25 de Abril.

A **Ponte 25 de Abril** foi considerada a mais bonita na Europa, segundo a organização European Best Destinations (EBD), com sede em Bruxelas, que se dedica à divulgação e promoção da cultura e turismo europeus.

Conclusão, inauguração e entrega aos municípios de Coimbra e Miranda do Corvo da **Ponte do Cabouço**, junto à Estrada da Beira, construída como compensação ambiental da A13 (Subconcessão do Pinhal Interior).

setembro

Assinatura da consignação da obra do **Túnel do Marão**.

Evento “**400 Million Trees 2014**”, em Vouzela, projeto de re-florestação promovido pela Fundação Floresta Unida, a que a EP se associou.

outubro

Ciclo de Debates sobre **Infraestruturas de Transporte – Reabilitação de Ativos**, parceria entre o Centro Rodoviário Português (CRP) e a EP.

novembro

Abertura ao tráfego do IC16 – **Sublanço Nó da Pontinha/Rotunda de Benfica**, que cria uma ligação direta dos concelhos da Amadora e de Odivelas ao centro da cidade de Lisboa, através da A16.

dezembro

Campanha de **Solidariedade Natal 2014**, que reverteu a favor da causa Comunidade Vida e Paz, em que a EP e a comunidade “O Ninho” se associaram.

Participação na primeira fase da libertação de um casal de Lince, no âmbito do Programa para a Conservação do **Lince Ibérico** em Portugal.

CRIAR CAMINHOS PARA A IGUALDADE

“De uma casa de homens engenheiros a uma empresa pública com práticas bem instaladas de promoção de igualdade de género.”

António Ramalho, Presidente do CA, à Revista Human Resources

Destaque



A EP é hoje uma empresa com uma política de igualdade de género alicerçada nos domínios das boas práticas de gestão de capital humano e da responsabilidade social.

O ano de 2014 foi particularmente profícuo em iniciativas que visam reforçar esta visão de uma empresa moderna, onde a competência e as oportunidades não distinguem os homens das mulheres.

A EP aprovou o seu **Plano para a Igualdade 2014-2016** (PIEP), no qual são sistematizadas um conjunto de medidas que visam melhorar a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal dos seus colaboradores.

Na sequência da formalização do PIEP, e em linha com a afirmação do compromisso da empresa para com os valores e a prática da igualdade entre géneros, a 27 de março foi assinado o Acordo de Adesão da EP ao **Fórum Empresas para a Igualdade**.

O Fórum (FEI) é um projeto criado no seio da Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), que tem como objetivo envolver as empresas numa cultura coletiva de responsabilidade social, incorporando nas suas estratégias de gestão os princípios de igualdade entre mulheres e homens, num compromisso claro com a promoção da igualdade profissional e com o combate a todas as formas de discriminação de género no trabalho e no emprego.

Do FEI fazem parte 31 empresas representativas de diversos setores económicos e da sociedade que, em conjunto, empregam cerca de 80.000 trabalhadores.

Seguem-se alguns dos acontecimentos que ao longo do ano estiveram associados a este tema.

Fevereiro



Aprovação do primeiro **Plano de Igualdade 2013/2016** da EP, designado como PIEP, que inclui 17 medidas devidamente calendarizadas.

Nomeação de um Grupo de Trabalho para a Igualdade.



Março

Assinatura do Acordo de **Adesão ao Fórum Empresas para a Igualdade (IGEN)**, projeto que congrega 31 empresas que assumem o compromisso de promoverem a igualdade profissional e o combate à discriminação de género nas suas organizações.

Julho

Na 9.ª Reunião Plenária do IGEN são criados grupos de trabalho para as diferentes temáticas da igualdade de género. A EP integra o grupo de trabalho 2 - **Grupo de Reflexão Temática e Comunicação**, que tem, entre outros, os objetivos de organizar ciclos de debates e campanhas, organizar a cerimónia anual e definir estratégias de divulgação e imagem do fórum.

Agosto

A Revista **Human Resources** – HR integra um caderno dedicado à Igualdade de Género que inclui uma entrevista com o Presidente do Conselho de Administração da EP.



Setembro

Ações de **formação** com as educadoras e auxiliares de educação da creche e jardim-de-infância da empresa “O Ninho”, e com os elementos do grupo de trabalho da igualdade, juntamente com os pontos focais das direções da EP sob o tema “**A igualdade de género no quadro da responsabilidade social**”.



Outubro

10.ª Reunião **Plenária do Fórum** “Empresas para a Igualdade”, nas instalações da EP.

Inauguração da **Exposição “Igualdade de Género: Nós, Curvas e Pontes”** com vista a assinalar o seu primeiro Plano para a Igualdade e o seu compromisso para com o Fórum IGEN.



Novembro



Debate do Fórum das Empresas para a Igualdade de Género sob o tema “**Igualdade de Género é um bom negócio**” com a participação do presidente da EP, António Ramalho.

A iniciativa visou colocar na agenda a igualdade de género como uma questão de negócio, de sustentabilidade e de competitividade das empresas, contando com um leque diversificado de perspetivas e olhares.

Dezembro



Almoço do Presidente do Conselho de Administração com as **mulheres dirigentes** da empresa, no âmbito do Plano de Igualdade.

Vamos Lá Aprender

Com o *Chef* Fábio Bernardino, a adoçar o Natal. Aula ao vivo nas instalações da EP, com um workshop para pais e filhos do sexo masculino. Ou como cozinhar em família pode ser uma tarefa divertida alargada a todos os membros do agregado.





*Obra de engenharia emblemática:
Ponte 25 de Abril - Eleita a “Ponte mais bonita da
Europa” pela European Best Destinations (2014).*

PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

Presidente da EP, António Ramalho, recebe o prémio *Best Leader Awards 2014*, na categoria de **Melhor Líder na Gestão de Empresa Pública**:

<http://www.portaldalideranca.pt/arquivo/destaque/antonio-ramalho-na-gestao-de-empresa-publica-ou-se-criam-premios-ou-se-reduz-a-atracao-dos-talentos>)

Aplicação **“Gestor do Cliente”** reconhecida pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA) como uma “melhor prática” em *software* público.

01

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

1.1. A EMPRESA	16
1.2. ÓRGÃOS SOCIAIS	22
1.3. ESTRUTURA ORGÂNICA	23

1.1. A EMPRESA

A EP é uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, criada a 7 de novembro de 2007, através do Decreto-Lei n.º 374/2007, com sede na Praça da Portagem, em Almada – Portugal.

Surge na sequência de uma série de transformações ocorridas desde 1927, aquando da criação da Junta Autónoma de Estradas (JAE) e que tem como marcos mais relevantes a extinção da JAE e a criação de três institutos rodoviários (IEP, ICERR e ICOR) em 1999, a fusão destes no Instituto das Estradas de Portugal em 2002, e a transformação deste em entidade pública empresarial em 2004.

A passagem a sociedade anónima levou à celebração, entre o Estado e a EP, de um contrato de concessão por um período de 75 anos, cujas bases foram aprovadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 380/2007, de 13 de novembro, alterado pela Lei n.º 13/2008, de 29 de fevereiro, pelo Decreto-Lei n.º 110/2009, de 18 de maio e pelo Decreto-Lei n.º 44-A/2010, de 5 de maio.

Em dezembro de 2014 consolidaram-se os aumentos de capital

no valor de 1.521.595m€, através da emissão de 304.319 novas ações nominativas, de 5.000€ cada, subscritas ao par pelo acionista Estado Português e já integralmente realizadas, do seguinte modo:

- Aumento do capital social em 793.210.000€, através da emissão de 158.642 novas ações nominativas, no valor de 5.000€ cada, totalmente subscrito e realizado em dinheiro pelo Estado;
- Aumento do capital social em 728.385.000€, através da emissão de 145.677 novas ações nominativas, no valor de 5.000€ cada, totalmente subscrito e realizado pelo Estado, pela conversão de créditos detidos por este, resultantes do serviço da dívida.

O capital social da EP — Estradas de Portugal, S. A., à data de 31 de dezembro de 2014 é composto por 398.917 ações nominativas escriturais de 5m€, cada, representativas do capital social no valor de 1.994.585m€ e encontra-se integralmente subscrito e realizado pelo Estado, sendo detidas pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, através da qual são exercidos os direitos do Estado como acionista.



Rede Rodoviária Nacional sob jurisdição da EP



Rede de Auto Estradas (AE), com destaque para as AE sob jurisdição da EP



Rede Subconcessionada da EP



EP, concessionária de mais de 15.000 km de rede rodoviária, dos quais, 14.000 km, em gestão direta

No ano de 2014, a EP deu continuidade a um percurso já iniciado no ano anterior, vocacionado para a **conservação, os serviços, a sustentabilidade financeira e os parceiros**, tendo presente a importância e impacto da sua atividade no desenvolvimento social e económico do país e na qualidade de vida das populações abrangidas pelos seus serviços.

Neste sentido, foi definido um plano estratégico denominado **K16**, estruturado em torno de três pilares: Sustentabilidade, Serviço/Mercado e *Stakeholders*, que representa uma mudança de paradigma com vista à criação de uma cultura direcionada para o cliente e para a consolidação da marca.

Objeto

Financiamento, conservação, exploração, requalificação e alargamento das vias que integram a Rede Rodoviária Nacional (RRN).

Conceção, projeto, construção, financiamento, conservação, exploração, requalificação e alargamento das vias que integram a RRN futura.

Missão

Prestação de um serviço público de qualidade, que contribua para o desenvolvimento nacional e para a coesão territorial.

Esta prestação, em moldes empresariais, visa proporcionar uma melhor qualidade de vida às populações, ao mesmo tempo que promove a acessibilidade e a proximidade dos utilizadores das estradas.

Visão Estratégica

Empresa de serviços de acessibilidade e de proximidade, orientada para o negócio, a eficiência, a componente comercial e o serviço ao cliente.



ENVOLVIMENTO DOS ÓRGÃOS DE GESTÃO NA SUSTENTABILIDADE

O alinhamento da empresa com a estratégia definida no plano de mudança organizacional **K16**, concretiza-se de forma coerente e integrada, nomeadamente pela constituição de fóruns de reflexão e consulta que implicam o envolvimento dos dirigentes e de toda a empresa no processo de tomada de decisão e de partilha de responsabilidades.

Comités

Os comités reforçam o modelo de proximidade e de intervenção dos dirigentes nas tomadas de decisão estratégicas da empresa, existindo atualmente os Comités de **Capital Humano, Informática, Investimentos e de Contratação**, este último criado em 2014.

A forma de *governance* destes comités, estreitamente associados às respetivas áreas temáticas, reforça o compromisso da gestão de topo e da alta direção com o alinhamento das políticas, ao mesmo tempo que fortalece a partilha das práticas e do conhecimento, bem como, a gestão do talento na organização.

RAC

As Reuniões de Avaliação e Acompanhamento realizam-se mensalmente com a participação do Conselho de Administração e todos os responsáveis setoriais, e destinam-se a aferir e analisar os resultados da empresa face às metas estabelecidas.

Pequenos almoços e *Roadshows*

Liderar numa grande empresa não permite muitas oportunidades de a gestão de topo falar com cada um dos colaboradores da organização sobre os vários assuntos que afetam o seu dia a dia. É por isso que a prática de encontros informais, a nível nacional, entre o Presidente do Conselho de Administração e um grupo de colaboradores, à volta de uma mesa de pequeno almoço, tem facilitado esta relação de proximidade e de troca de impressões.

Por seu lado, o programa de *roadshows* do Conselho de Administração visa aproximar o CA dos colaboradores e das estruturas descentralizadas da empresa e facilitar a ligação ao terreno (sistema rodoviário) e aos desafios de desenvolvimento territorial e sócio-económico das regiões, através de ações de proximidade e parceria, designadamente, com o poder local.



1.2. ÓRGÃOS SOCIAIS

O modelo de governo da EP é pautado pela ética, rigor e transparência, com respeito integral pelas boas práticas de governo societário do setor público empresarial e pelo Estatuto do Gestor Público.

A estrutura de governo da EP assenta no modelo “latino reforçado”, que prevê a existência de uma Assembleia Geral, de um Conselho de Administração, de um Conselho Fiscal e de um Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Cargo	Órgãos Sociais	Eleição	Mandato
Assembleia Geral			
Presidente	Paulo Manuel Marques Fernandes	DUE de 17 de julho de 2012	2012-2014
Vice-Presidente	Paulo Miguel Garcês Ventura		
Secretária	Maria Fernanda Joanaz Silva Martins		

Conselho de Administração			
Presidente	António Manuel Palma Ramalho	Até 31 de dezembro de 2014	2012-2014
Vice-Presidente	José Serrano Gordo		
Vogal	Vanda Cristina Loureiro Soares Nogueira	DUE de 17 de julho de 2012	
Vogal	João Albino Correia Grade (*)		

(*) Cessação de funções de membro do CA, por motivo de renúncia, com efeito a 1 de março de 2014.

Conselho de Administração		Após 1 de janeiro de 2015	Artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 160/2014, de 29 de outubro
Presidente	António Manuel Palma Ramalho		
Vice-Presidente	José Serrano Gordo		
Vogal	José Luis Ribeiro dos Santos		
Vogal	Alberto Manuel de Almeida Diogo		
Vogal	Vanda Cristina Loureiro Soares Nogueira		
Vogal	José Carlos de Abreu e Couto Osório		
Vogal	Adriano Rafael de Sousa Moreira	DUE de 31 de dezembro de 2014	

Conselho Fiscal		DUE de 17 de julho 2012	2012-2014
Presidente	Elsa Maria Roncon Santos (*)		
Vogal	William Hall Woolston		
Vogal	Bernardo Xavier Alabaça (**)		
Suplente	Teresa Isabel Carvalho Costa		

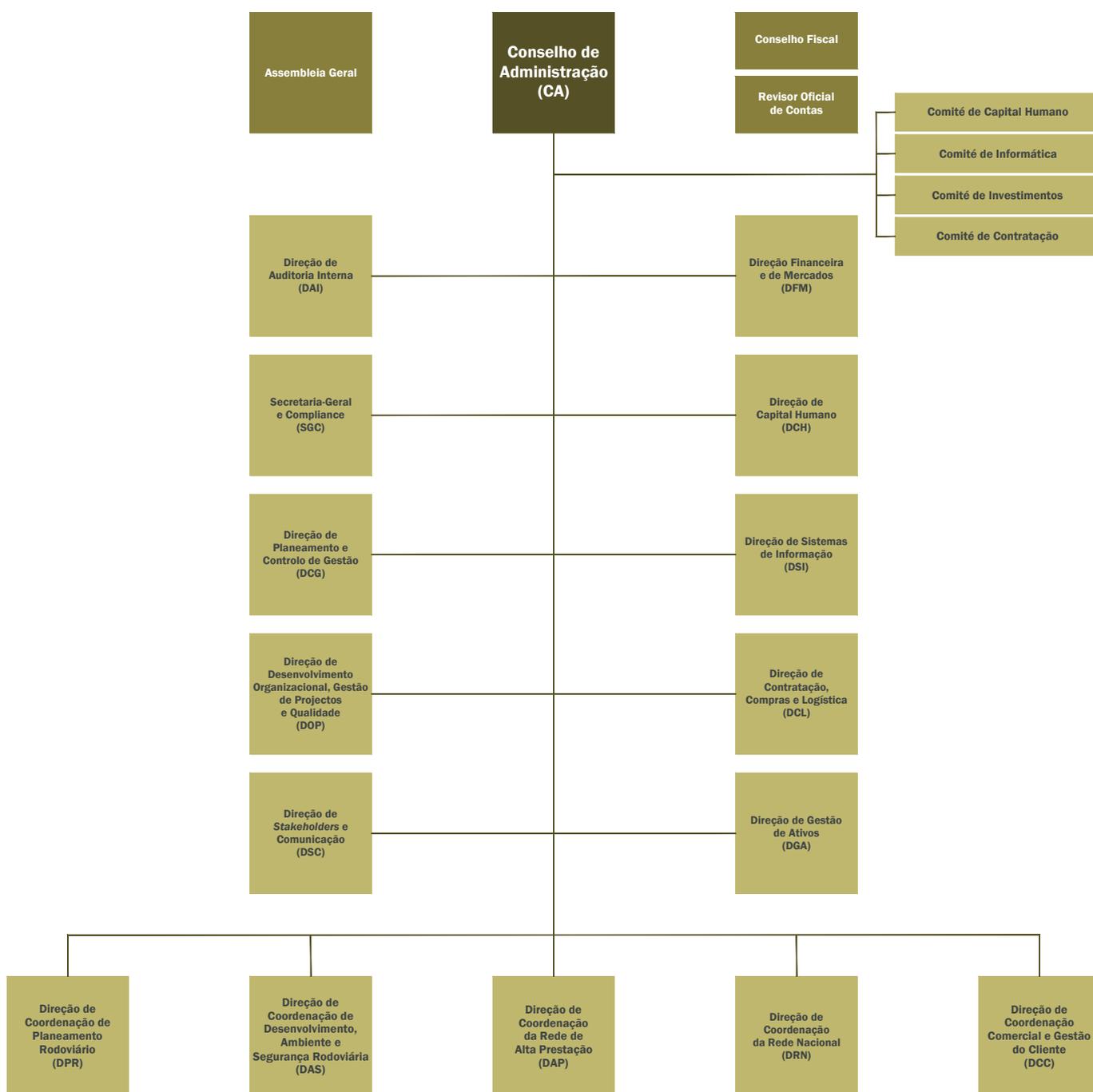
(*) Nomeada em substituição de Graça Maria Valente Montalvão, por Assembleia Geral de 25 de julho de 2014.

(**) Nomeado através da DUE de 31 de outubro de 2013.

Revisor Oficial de Contas	Esteves, Pinho & Associados, SROC, Lda. Membro independente da BKR Internacional	DUE de 27 de janeiro de 2013	2012-2014
	Representada por Rui Manuel Correia de Pinho Luís Manuel Moura Esteves, ROC Suplente		

1.3. ESTRUTURA ORGÂNICA

A estrutura organizacional da EP visa alcançar uma maior coerência e capacidade de resposta no desempenho das funções asseguradas pela empresa.





A macroestrutura da EP conta com quinze Direções e quatro Comitês de acompanhamento, para os quais foram definidas as respetivas missões e atribuições, em alinhamento com o Plano Estratégico K16.

A cessação de funções do Eng.º João Albino Correia Grade como membro do Conselho de Administração, levou a uma reafecção dos pelouros pelos restantes membros do CA:

Conselho de Administração	(até 28 de fevereiro)	(a partir de 1 de março)
António Manuel Palma Ramalho (Presidente)	Planeamento Rodoviário	Planeamento Rodoviário
	Auditoria Interna	Auditoria Interna
	Stakeholders e Comunicação	Stakeholders e Comunicação
	Financeira e Mercados	Financeira e Mercados
		Gestão de Ativos
José Serrano Gordo (Vice-Presidente)	Rede de Alta Prestação	Rede de Alta Prestação
	Secretaria-Geral e Compliance	Secretária-Geral e Compliance
	Capital Humano	Capital Humano
	Contratação, Compras e Logística	Contratação Compras e Logística
		Rede Nacional
Vanda Cristina Loureiro Soares Nogueira (Vogal)	Comercial e Gestão de Cliente	Comercial e Gestão de Cliente
	Planeamento e Controlo de Gestão	Planeamento e Controlo de Gestão
	Desenvolvimento Organizacional, Gestão de Projetos e Qualidade	Desenvolvimento Organizacional, Gestão de Projetos e Qualidade
	Sistemas de Informação	Sistemas de Informação
		Desenvolvimento, Ambiente e Segurança Rodoviária
João Albino Correia Grade (Vogal)	Desenvolvimento, Ambiente e Segurança Rodoviária	
	Rede Nacional	
	Gestão de Ativos	

02

ÉTICA EMPRESARIAL

2.1. PRINCÍPIOS DE GESTÃO ÉTICA	26
2.2. CÓDIGO E POLÍTICAS DE GESTÃO	29
2.3. GESTÃO DO RISCO	29

2.1. PRINCÍPIOS DE GESTÃO ÉTICA

A conduta ética merece especial relevância no âmbito das políticas de gestão da EP. Na prática, a empresa fomenta todas as iniciativas que reforcem uma cultura de respeito e cumprimento das leis, dos regulamentos internos e dos princípios e boas práticas que se aplicam às empresas, incorporando os processos de sustentabilidade no seu modelo de governo.

O bom desempenho desta prática passa por incentivar, desde os colaboradores, que estão na base de um desenvolvimento sustentável da organização, até aos vários *stakeholders*, a que se identifiquem com os padrões éticos, de rigor e transparência, que orientam a atividade da EP.

Apresentam-se em seguida, os traços que mais caracterizam as diferentes áreas.

PRÁTICAS LABORAIS

Bem-estar dos colaboradores e promoção do desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas na organização.

Não discriminação com base na origem étnica ou social, género, orientação sexual, idade, credo, estado civil, deficiência, orientação política, opinião, naturalidade ou associação sindical.

Valorização das pessoas através de formação profissional, oportunidades de desenvolvimento do potencial e de crescimento, envolvimento em projetos transversais ou missões de dimensão internacional e acesso a atividades de coordenação ou cargos dirigentes da organização.

PRESTAÇÃO TRANSPARENTE DE RESULTADOS

Informação financeira e de governance, igualmente disponível no sítio na internet da EP e do Setor Empresarial do Estado.

Reporte de informação às entidades governamentais e oficiais.

SERVIÇO RESPONSÁVEL AO CLIENTE

Através dos **portais**:

- do Cliente;
- de Licenciamento;
- de Portagens;
- de Fornecedores;
- de Informação sobre Trânsito.

Plataforma Eletrónica de Contratação Pública.

Call Center.

Centro de Atendimento ao Cliente (CAC).

Campanhas de Informação.

Seminários, conferências, *workshops* e *Newsletters* Setoriais.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Envolvimento interno - Casa do Pessoal da EP.

Empresa solidária - campanhas de recolha de bens para instituições; Recolhas de sangue e medula óssea; Doação de equipamentos informáticos.

Parcerias com stakeholders - ACP Kids; Provas desportivas nas pontes 25 de Abril e Vasco da Gama; Estágios curriculares e profissionais; Parcerias com comunidades técnicas e científicas.

Comunidade - “Torna-te visível” (apoio aos peregrinos a Fátima); Campanhas de reflorestação.

Dia Nacional do Pijama – em parceria com a Associação Mundos de Vida.

Acolhimento de Jovens para Estágios - celebrado um Protocolo de Colaboração entre a EP e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

A4 Túnel do Marão: UMA ACESSIBILIDADE NACIONAL, REGIONAL E SUB-REGIONAL HÁ MUITO DESEJADA

*Emprega cerca de 820 trabalhadores,
dos quais, 136 quadros superiores*

Envolve um total de 89 empresas, das quais 32 locais da zona norte e centro

ESTAR JUNTO DA COMUNIDADE

A4 (IP4) Túnel do Marão

Impacto Social: com o reinício dos trabalhos de construção das empreitadas que compõem o empreendimento do Túnel do Marão, compreendido entre os concelhos de Amarante e Vila Real, regista-se na região um forte desenvolvimento da atividade hoteleira e de restauração, proveniente da necessidade de fazer face ao número de trabalhadores alocados às firmas adjudicatárias, à fiscalizações de obra e ao próprio dono de obra.

Impacto Laboral: estima-se que com a construção das três empreitadas estejam a laborar na zona afeta às obras adjudicadas a 3 empresas, um **número significativo de trabalhadores**, distribuídos da seguinte forma:

Sublanço Nó de ligação ao IP4 / Túnel do Marão

Execução dos trabalhos: 274

Quadros Superiores: 40

Empresas a envolver: 30

Empresas Locais: 12

Túnel do Marão

Execução dos trabalhos: 400

Quadros Superiores: 50

Empresas a envolver: 30

Empresas Locais: 10

Sublanço Túnel do Marão / Nó de Parada de Cunhos

Execução dos trabalhos: 250

Quadros Superiores: 30

Empresas a envolver: 20

Empresas Locais: 10

Outros Impactos:

Fase de construção:

- Acréscimo da população ativa presente;
- Acréscimo do emprego;
- Dinamização dos serviços locais, principalmente de restauração e comércio.

Fase de exploração:

- Melhoria da acessibilidade nacional, regional e sub-regional;
- Dinâmica demográfica e urbana;
- Melhoria da qualidade de vida da população;
- Dinamização das atividades económicas e do emprego;
- Melhoria das condições de circulação e de segurança rodoviária.

ABERTURA AO TRÁFEGO DO IC16

Radial da Pontinha: Nó da Pontinha – Rotunda de Benfica

MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS POPULAÇÕES

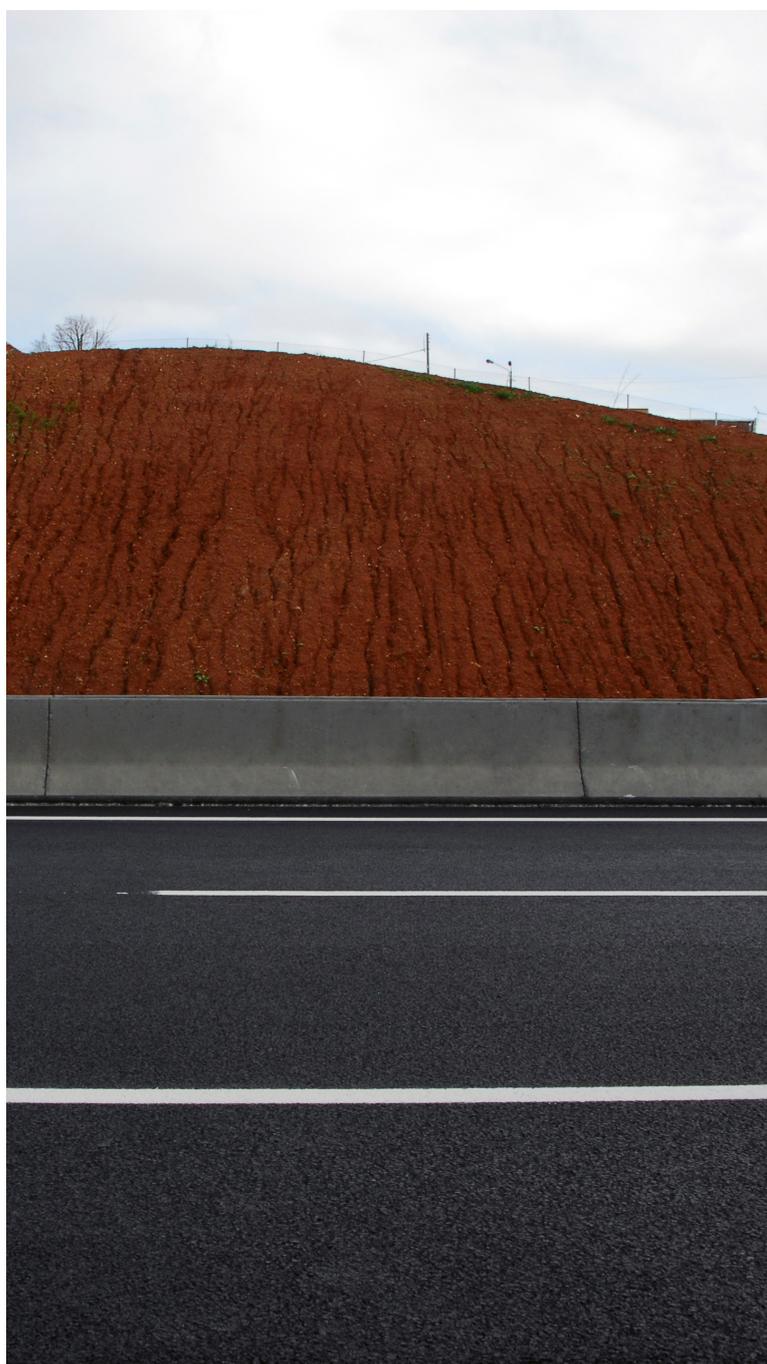
Melhores acessibilidades, mais segurança, descongestionamento de tráfego, redução de emissões poluentes e sonoras e novos espaços verdes

BOOK SUSTENTABILIDADE

Elaboração de um *book* com a descrição dos aspetos mais significativos da obra **IC16 Radial da Pontinha: Nó da Pontinha – Rotunda de Benfica**, que pode ser consultado no sítio da internet da Infraestruturas de Portugal.

RESPEITO E PROTEÇÃO DO AMBIENTE

- Aproveitamento de materiais excedentes de obras;
- Introdução de materiais reutilizados e reciclados no processo construtivo;
- Diminuição e controle de materiais consumíveis ao nível dos serviços;
- Desenvolvimento de programas de eficiência energética;
- Adoção de uma política proactiva no sentido de acautelar e minimizar os impactes que possam ocorrer na biodiversidade, durante as fases de obra e de exploração.



2.2 CÓDIGO E POLÍTICAS DE GESTÃO

CÓDIGO	RELEVÂNCIA
Código de Ética	O Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, integra novos princípios de bom governo aplicáveis às empresas públicas, de acordo com os padrões de ética e conduta nele estabelecidos. O Código de Ética da EP, está em fase de revisão de forma a refletir a mais recente evolução do setor da administração rodoviária português.
Carta Europeia de Segurança Rodoviária	Iniciativa da Comissão Europeia www.erscharter.eu/pt que conta com mais de 1900 entidades de toda a Europa que se comprometeram a promover ações de segurança rodoviária e intercâmbio de experiências e boas práticas no campo de segurança rodoviária. O compromisso da EP é voluntário e consiste na concretização de um Plano de Segurança Rodoviária, alinhado com o objetivo da UE de, em 10 anos (2010-2020), reduzir para metade o número de mortos nas estradas europeias.
Capital Humano	A política de recursos humanos é orientada à valorização e desenvolvimento do capital humano, por forma a centrar nas pessoas a principal vantagem competitiva da proposta de valor que a empresa oferece aos clientes e sustentar a flexibilidade organizacional e a utilidade da sua posição na sociedade portuguesa.
Qualidade	Atua como um dos pilares importantes para a melhoria de desempenho e criação de soluções inovadoras, capazes de alavancarem os níveis de satisfação das entidades intervenientes
Segurança e Saúde no Trabalho	A SST constitui uma preocupação permanente quer das entidades patronais quer dos trabalhadores. Reconhecendo-se a impossibilidade da eliminação total dos riscos, as atividades de prevenção são o meio mais eficaz para a redução da sinistralidade laboral.
Ambiental	A temática ambiental está presente em toda a cadeia de valor da empresa, assegurando o cumprimento do normativo legal em vigor na área do ambiente, garantindo a sustentabilidade ambiental do empreendimento rodoviário, onde a eficiência é fator-chave.
Segurança Rodoviária	A Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária, da qual a EP faz parte, definiu como principal objetivo qualitativo "Colocar Portugal entre 10 países da U.E. com mais baixa sinistralidade rodoviária, medida em mortos a 30 dias por milhão de habitantes". Para tal, o mesmo documento, estabelece um conjunto de ações que visam os seguintes objetivos quantitativos: 1. Colocar, até 2011, a sinistralidade rodoviária portuguesa em 78 mortos por milhão de habitantes, equivalente a uma redução de 14,3% (base 2006); 2. Melhorar esse indicador para alcançar, em 2015, os 62 mortos por milhão de habitantes, equivalente a uma redução de 31,9% (base 2006).
Comunicação de Irregularidades	Em 2014 foi definida e aprovada a Política de Comunicação de Irregularidades, com o objetivo de assegurar na organização as melhores práticas decorrentes das recomendações do Código de Governo das Sociedades, do Instituto Português de <i>Corporate Governance</i> (Capítulo I, Recomendação 1.2.5).

2.3. GESTÃO DO RISCO

O objetivo da Gestão do Risco é criar e preservar valor, que no caso da EP está associado à sustentabilidade da sua atividade, à gestão dos seus *stakeholders* e à prestação de serviços, nomeadamente, no que concerne ao desenvolvimento dos atuais e potenciais novos negócios.

A implementação do processo de gestão do risco na EP teve início em fevereiro de 2014, com a identificação dos riscos, e terminou em dezembro de 2014 com a definição dos planos de ação.

Da aplicação deste processo foram identificados 277 riscos, divididos pelas direções que compõem a macroestrutura da empresa.

Não foram identificados, no ano, casos de corrupção.

Não se verificaram, no período abrangido pelo relatório, ocorrências de multas significativas aplicadas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e usos de produtos e serviços.

03

ESTRATÉGIA E COMPROMISSOS

3.1. PRINCÍPIOS E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	31
3.2. OJETIVOS DE GESTÃO DA EMPRESA	32
3.3. ÁREAS RELEVANTES DO NEGÓCIO	34

Promover a coesão social e territorial, assegurando a mobilidade e a acessibilidade de pessoas e bens

3.1. PRINCÍPIOS E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

A construção de uma vasta rede de autoestradas, primeiro em modelo sem custos para o utilizador (SCUT) e, posteriormente, através do modelo de subconcessão da EP, tornou Portugal num dos países do mundo com maior extensão relativa de rede de auto-estradas, mas também com avultadas necessidades de financiamento desses mesmos projetos.

Daí que tenha surgido, como prioridade inadiável, a criação de condições de sustentabilidade económica-financeira, em linha com as condições de auxílio financeiro externo a que o país foi sujeito.

O Governo definiu um Plano Estratégico dos Transportes (PETI3+) para o período 2011-2015, em que foram estabelecidos os princípios orientadores para o sector das infraestruturas e transportes.

É nessa linha de atuação que se inscreve a implementação de um conjunto de medidas de viabilização do modelo de financiamento, baseado nos seguintes vetores:

- Implementação do modelo de utilizador pagador em todas as autoestradas;
- Atualização do valor da Contribuição do Serviço Rodoviário em linha com a inflação;
- Renegociação das PPP rodoviárias;
- Definição de novo regime de redução das taxas de portagem nas auto-estradas ex-SCUT;
- Implementação de mecanismo de interoperabilidade na cobrança de portagens entre Portugal e Espanha;
- Revisão da política de investimentos em novos projetos rodoviários com reduzida sustentabilidade económico-financeira.

De realçar os princípios de acordo alcançados pela Comissão de Negociação das PPP rodoviárias que irão permitir, nas concessões ex-SCUT e nas subconcessões, poupanças para o Estado num total estimado de 7.500 M€ ao longo da vida dos contratos.

Foram, entretanto, definidos objetivos estratégicos para o período 2014-2020, os quais procuram contribuir para o crescimento económico, assegurar a competitividade do setor e a sua sustrantabilidade financeira e promover a coesão social e territorial, assegurando a acessibilidade de pessoas e bens em todo o país.

SER UMA EMPRESA SUSTENTÁVEL, EFICIENTE NA OPERAÇÃO, QUE GARANTA A QUALIDADE DA SUA REDE RODOVIÁRIA E CONTRIBUA PARA A MOBILIDADE INTEGRADA DOS TRANSPORTES EM PORTUGAL

Plano Estratégico da Empresa



Em 2014, a EP deu continuidade à implementação do Plano Estratégico K16 estabelecido para o horizonte 2013-2016, e que sistematiza as bases de um modelo de crescimento sustentável, transformador da EP na sua atuação/serviços, abordagem ao mercado, competências e organização.

A concretização deste plano assenta num conjunto de iniciativas no caminho da sustentabilidade e eficiência organizacional, cuja execução em 2014 se encontra descrita no presente relatório e que explora as seguintes vertentes:

Vertente de Sustentabilidade	Vertente Stakeholders
K Rede	K Regulação
K Proximidade	K Cliente 360
Vertente de Serviço	Vertente de Enablers
K Portagens	K Performance
K Portfólio	K Organização
K Inovação	K Instalações

3.2. OBJETIVOS DE GESTÃO DA EMPRESA

Em 2014 mantiveram-se os objetivos prioritários do ano anterior, de redução dos pagamentos por disponibilidade no âmbito das concessões e subconcessões rodoviárias, da otimização do modelo de cobrança de portagens, da adequação dos níveis de serviço da rede rodoviária nacional em linha com critérios de segurança rodoviária e racionalidade económico-financeira, da procura de novos negócios, produtos e serviços com ganho de receitas complementares e da captura das poupanças decorrentes de uma maior eficiência operacional.

No quadro seguinte, são apresentados os valores relativos à evolução do esforço financeiro público que o Estado exerceu junto da EP:

Esforço Financeiro Público	2012	2013	2014
Indemnizações Compensatórias		-	-
Subsídios ao Investimento	35.357	6.161	3.773
PIDDAC	-	-	-
FEDER	-	-	-
Fundo de Coesão	34.622	6.161	-
Outros Comunitários	734	-	3.773
Outros Nacionais	-	-	-
Dotações de capital	134.000	8.990	793.210
Conversão passivos em capital			728.385
Suprimentos do Estado	880.600	276.378	-656.339
Total	1.049.957	291.529	869.030
Esforço Financeiro do OE (bruto)	1.049.957	291.529	869.030
Dividendos pagos	-	-	-
Esforço Financeiro do OE (líquido)	1.049.957	291.529	869.030
Garantia de Empréstimos			
Concedidos no ano	-	-	-
Stock de garantias concedidas	200.659	200.659	200.659
Acréscimo líquido do ano	-	-	-

Objetivos Estratégicos e Metas para 2015

Para 2015, os objetivos de gestão definidos foram estabelecidos em consonância com os objetivos estratégicos da empresa.

Estes objetivos integram os denominados **Indicadores do Acionista**, através dos quais são definidas as metas que a empresa se compromete a atingir perante o seu acionista, e os **Indicadores de Empresa** que, no seu conjunto, abarcam transversalmente a

atividade e permitem controlar, ao longo do ano, e no âmbito do Sistema de Controlo de Gestão implementado, a *performance* da empresa.

Objetivos de Acionista e Indicadores de Empresa

São cinco objetivos de Acionista, que traduzem no seu conjunto os resultados das principais áreas de atividade da empresa, numa ótica de sustentabilidade.

Indicadores do Acionista e Metas para 2015

Indicador	UNID.	Meta 2014	Meta 2015
Custos Operacionais (Cash)	M€	227	333
Free Cash Flow	M€	-890	-549
Receita total (Cash)	M€	805	1.104
Receitas com serviços complementares	M€	8,9	9,5
Índice de Segurança Rodoviária	N.º	118	128

Custos Operacionais (Cash)

Diretamente relacionado com os objetivos estratégicos de otimizar o investimento e melhorar a eficiência de execução, a redução dos custos operacionais apenas é possível com uma escolha criteriosa das atividades de investimento, consubstanciada no denominado Plano de Proximidade, numa maior eficiência na execução das atividades operacionais da empresa, designadamente no que respeita à conservação corrente e periódica da rede existente e nos gastos com pessoal e aquisição de bens e serviços correntes.

O objetivo estabelecido para 2015 é de **333M€**, devendo-se o acréscimo de gastos, face à meta de 2014 (227M€), à construção do Túnel do Marão.

Nos restantes custos operacionais *perspetiva-se uma redução global face à meta de 2014 nos seguintes termos:*

- (i) Gastos com pessoal (excluindo indemnizações por cessação de funções): -4%;
- (ii) Aquisição de bens e serviços correntes: -11%;
- (iii) Estudos e projetos: -9%;
- (iv) Conservação de bens: -6%;
- (v) Conservação periódica: -21%.

O caminho da sustentabilidade económico-financeira

alicerça-se em critérios de rigor, criticidade e competência, e desenvolve-se com base numa rede rodoviária eficiente e segura

Free Cash Flow

Este indicador traduz, de forma global, o desempenho financeiro da empresa, com a contabilização de todos os gastos e receitas do período. O cumprimento da meta anual estabelecida para este indicador, tendo por base as exigentes metas definidas no âmbito do Plano de Negócios da empresa constitui, por essa razão, um fator decisivo no caminho da sustentabilidade.

A meta estabelecida para 2015 é de (-549M€), superior ao objetivo de 2014 (-890M€), o que se deve ao aumento significativo das receitas e ao facto de na meta estabelecida para 2014 ter-se considerado o pagamento da A21.

Do lado da receita salientamos o aumento previsto em 2015 da Contribuição do Serviço Rodoviário (CSR) (+36%), que repercute, essencialmente, o aumento dos valores unitários da CSR previstos no Orçamento de Estado de 2015 (0,02€ por litro para a gasolina e o gasóleo e 0,02€ por kg para o GPL auto).

Perspetiva-se, ainda, o aumento das receitas de portagens (+3%), assim como o recebimento de 99M€ de fundos comunitários associados à construção do Túnel do Marão.

No que respeita às despesas refere-se o aumento previsto com os pagamentos de concessões/subconcessões (+11%) e com os custos operacionais (+47%) devido à construção do Túnel do Marão, conforme anteriormente referido.

Receita Total (Cash)

Diretamente associado ao objetivo estratégico de aumento da receita total – *core* e complementar, é também decisivo para a sustentabilidade da empresa.

Engloba, como o próprio nome o refere, as receitas *core* – CSR e Portagens e as restantes receitas complementares – serviços assentes na infraestrutura, rentabilização de património e prestação de serviços a terceiros.

O objetivo estabelecido para 2015 é de **1.104M€**, o que representa um aumento de 299M€ face a 2014. Este aumento resul-

ta sobretudo da CSR (+180M€), de fundos comunitários para construção do Túnel do Marão, que se estima sejam de 99M€, e ainda das receitas de portagens (+8M€).

Para a concretização do valor previsto para as receitas de portagens, não obstante a redução de receitas da ex-SCUT da Beira Interior e da A23, antevê-se em 2015 um aumento face a 2014, resultante de uma maior utilização do Dispositivo Eletrónico em detrimento de outros meios de cobrança, assim como, a possibilidade de flexibilização do *Pricing*.

Receita com Serviços Complementares (Cash)

Este indicador pretende evidenciar a necessidade da empresa potenciar as suas receitas com serviços complementares (não *core*), designadamente através do desenvolvimento de novos negócios que possam contribuir positivamente para a sustentabilidade financeira da empresa.

Inclui as receitas do Canal Técnico Rodoviário, Áreas de Serviço e Licenciamentos. O objetivo para 2015 é de **9,5M€**, o que representa um acréscimo de 7% face à meta estabelecida em 2014.

Índice de Segurança Rodoviária

O Índice de Segurança Rodoviária integra três indicadores associados à segurança rodoviária e que fazem parte do próprio contrato de concessão entre a EP e o Estado Português: número de vítimas mortais, índice de gravidade dos acidentes em localidades e número de pontos negros.

O índice, de base 100, é composto por três indicadores previstos no Contrato de Concessão da EP:

- (i) Número de pontos negros;
- (ii) Indicador de gravidade dentro de localidades;
- (iii) Número de vítimas mortais.

O objetivo para 2015 é atingir o índice 128, mais exigente do que o de 2014, que era de 118, o que traduz o esforço contínuo de redução da sinistralidade rodoviária na rede EP.

Empresa prestadora de serviços de excelência a nível operacional, consultoria e disponibilização de conteúdos

Apresentam-se no quadro seguinte os restantes indicadores de empresa.

	UNID.	Meta 2014	Meta 2015
Custos Operacionais (cash) - Custos FSE's	M€	155	137
Custos Operacionais (cash) - Custos RH	M€	36	34
Total de investimento (cash)	M€	1.186	1.213
Total de encargos financeiros (cash)	M€	82,2	18
Receita CSR (cash)	M€	507	687
Receitas de portagens totais, sem IVA (cash)	M€	230	238
Receitas de serviços assentes na infraestrutura (cash)	M€	9	9
Receitas com serviços a terceiros (cash)	M€	0,1	0,2
EBITDA cash ajustado	M€	578	771
Margem EBITDA cash ajustado	%	72	70
Dívida líquida	M€	2.489	1.593
Rácio dívida líquida/EBITDA ajustado		4,3x	2,1x
Indicador agregado de execução do plano de proximidade	%	90	90

3.3. ÁREAS RELEVANTES DO NEGÓCIO

O Plano K16 definiu um novo conceito estratégico para a EP, alicerçado na prestação de serviços de acessibilidade e mobilidade, e numa cultura empresarial que promova a eficiência, a criação de valor e o mérito.

Este conceito estratégico, que norteia a atividade da empresa, é um caminho exigente que obriga à potenciação dos negócios core, à procura de novas fontes de receita, mas também ao aumento da eficiência na gestão da rede de estradas sob a jurisdição da empresa.

NEGÓCIOS COM MAIOR IMPACTO NA SUSTENTABILIDADE DA EMPRESA

A gestão dos contratos relativos às parcerias público-privadas rodoviárias (PPP), onde se têm alcançado, desde 2013, poupanças significativas nos pagamentos efetuados às concessionárias/subconcessionárias, fruto das renegociações que se encontram

em curso e que se perspetiva possam ser concluídas durante o ano de 2015;

O planeamento criterioso das atividades de investimento, que é feito através da análise de um conjunto de critérios legais, operacionais, financeiros e políticos, a partir dos quais são definidas as intervenções na rede que integram o Plano de Proximidade e a sua prioridade;

A conservação da rede sob a gestão direta da empresa, tendo por base critérios de segurança rodoviária e racionalidade económico-financeira, o que tem permitido alcançar nos últimos anos elevados níveis de eficiência de execução, traduzidos na melhoria do estado de conservação médio das estradas e obras de arte, não obstante a redução acentuada dos custos operacionais;

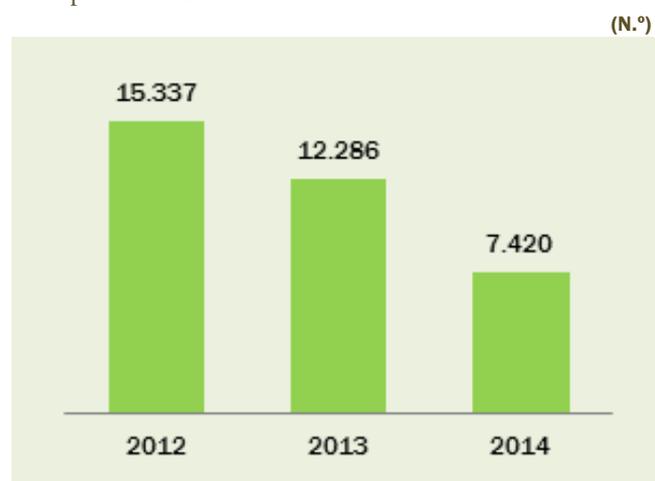
A gestão do modelo de cobrança de portagens, alicerçada na necessidade de garantir o rigor e a transparência a todo o processo, a melhoria da sua eficiência, com introdução de novas medidas que potenciem as receitas de portagens, e a diminuição dos custos associados ao modelo;

A dinamização dos negócios não core da empresa, salientando-se os serviços assentes na infraestrutura (Canal Técnico Rodoviário, Áreas de Serviço, acessibilidades, entre outros), mas também a prestação de serviços de elevado valor acrescentado, fruto do conhecimento existente na empresa, designadamente em centros de competência como a gestão de conservação de obras de arte e a gestão de parcerias público-privadas.

Redução do tempo médio de resposta a pedidos de licenciamento para 19 dias.

Licenciamento

Os efeitos da entrada em vigor do **licenciamento zero** repercutiu-se diretamente em uma redução de cerca de 40% do número de processos entrados.



Esta alteração criou, também, ao nível da receita diretamente ligada aos licenciamentos, uma quebra, na ordem dos 37%, no último ano, realidade já verificada em 2012 com uma diminuição deste tipo de receita.

As atividades desenvolvidas nesta área permitiram dar um passo muito importante no incremento da qualidade dos processos e estruturar a organização de uma base de informação de suporte à plataforma de gestão.

No âmbito do licenciamento, verificou-se a alteração ao regime jurídico que enquadra os postos de abastecimento de combustíveis e as áreas de serviço, introduzindo fatores de maior equidade na política de taxas a aplicar, e uma maior agilização da gestão das atividades que decorrem das obrigações da empresa, nomeadamente ao nível do cumprimento de níveis de serviço definidos no contrato de concessão celebrado com o Estado.

Áreas de Serviço

No que se refere à gestão de áreas de serviço, mantiveram-se os seis contratos de subconcessão de áreas de serviço sob gestão da EP. Não havendo indícios de expansão deste mercado, o volume de receitas manteve-se nos 1.9M€.

Canal Técnico Rodoviário

A gestão do Canal Técnico Rodoviário (CTR) é uma das principais apostas estratégicas da EP, tendo sido iniciado em 2014 o levantamento e registo cadastral do CTR e das redes de comunicações eletrónicas existentes na rede viária sob jurisdição da EP.

No seguimento desta atividade será feito um procedimento de regularização das utilizações do CTR por parte das Operadoras de Telecomunicações, bem como, uma reformulação da oferta de referência ao mercado.

MARCA EP: Novos Produtos e Serviços

2014: Início de prestação de serviços, no âmbito de inspeções principais a obras de arte, com as autarquias de Monforte, Almeirim e Santa Comba Dão e de gestão de conservação de vias, com um projeto piloto com a CIM do Médio Tejo.

Portefólio de Produtos e Serviços

O portefólio é dirigido aos clientes privados, empresas, autarquias e outras entidades públicas e privadas que pretendam conhecer e usufruir das competências e dos serviços que a EP disponibiliza.

Foram criados Centros de Competências, para captura de valor, dada a larga experiência da EP e dos seus técnicos nas atividades relacionadas com o ciclo de vida da estrada, desde a fase de conceção até à exploração, os quais estão na base de um conhecimento único em Portugal nas áreas da Gestão, Conservação e Inspeção de Vias, Obras de Arte, SIG e Tráfego.

Em 2014 iniciaram-se prestações de serviço, no âmbito de inspeções principais a obras de arte, sob jurisdição municipal, com vários tipos de registos, designadamente, do estado de conservação da estrutura, no seu todo, bem como dos seus elementos constituintes, do estado de manutenção, registo fotográfico e da necessidade de ações complementares -inspeção especial, ensaios, instrumentação e registo da necessidade de projeto de reparação.

Sistema de Informação Geográfica Empresarial da EP

Em 2014 a área de Sistemas de Informação Geográfica da empresa disponibilizou novas soluções geográficas, direcionadas a várias áreas de negócio, entre as quais, a título de exemplo, se dá a conhecer:

- **Visualizador SIG**

Vários módulos de registo de eventos rodoviários, consulta e pesquisas avançadas, levantamento e análise videográfica, *Web Services*, *Routing* e de *Geocode* dotados de múltiplas funcionalidades.

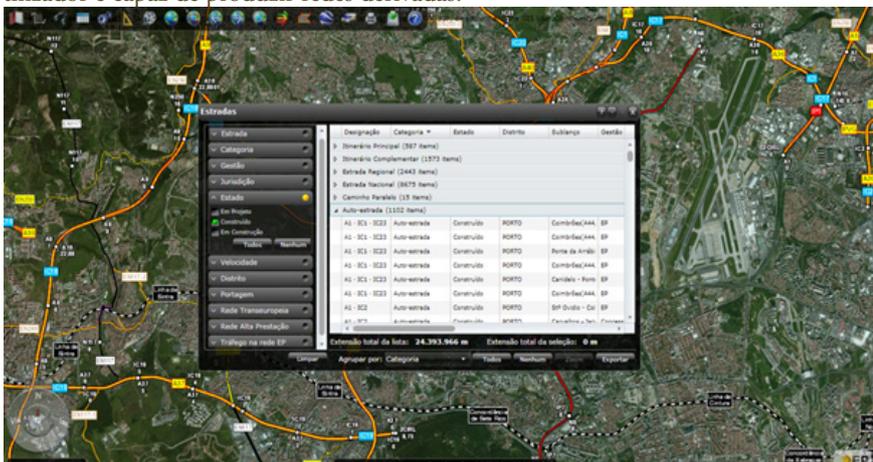
- **SIG Mobile**

Com a disponibilização de novas plataformas de SIG móvel para levantamento e monitorização do Canal Técnico Rodoviário, cadastro de instalações elétricas na Rede, levantamento e caracterização da Sinalização Vertical, assim como, de caracterização da rede de Sensores de Tráfego.



- **Rede EP:**

A conceção e implementação de um modelo matricial da rede EP, relacional, assente em versionamento, permitindo a edição multiutilizador e capaz de produzir redes derivadas.



Módulo avançado de consulta e inquirição de estradas.

Tráfego

A estrada assume-se como o suporte predominante da mobilidade de pessoas e bens, sendo fundamental o conhecimento objetivo das características da procura.

Este conhecimento revela-se decisivo no âmbito da monitorização da receita de portagens, em termos estruturais e conjunturais, atuando racionalmente na gestão operacional do tráfego pendular ou sazonal, associado aos fins de semana ou a épocas estivais e festivas.

O desafio lançado em 2014 foi o de dar início à conceção de um modelo técnico e científico capaz de suportar a geração futura das estratégias de rede rodoviária, definidoras dos planos de intervenção da empresa a médio e longo prazos.

PROJETOS CHAVE DA SUSTENTABILIDADE

K Portagens

A receita proveniente da cobrança de portagens constitui um dos principais fatores de sustentabilidade financeira da empresa.

Nesse sentido, tornou-se fundamental definir um modelo de cobrança de portagens mais orientado ao cliente, e sustentado numa solução de negócio que garanta o máximo de eficiência em toda a cadeia de valor, potenciando, a curto prazo, as receitas de portagem e reduzindo os encargos associados à sua cobrança. A definição e implementação deste novo modelo constituiu o objetivo do **K Portagens**, um dos 10 projetos-chave preconizados no Plano Estratégico da empresa.

Em 2014, foram concluídos os estudos técnicos no âmbito do K Portagens, aguardando-se a necessária tomada de decisão por parte do Governo, face às diversas implicações em matéria legislativa e dos contratos de concessão.

Presença no Mercado – Rede e Proximidade

Seguindo o Plano Estratégico K16 e o modelo de gestão da rede

desenhada neste plano, a EP desenvolveu os projetos **K Rede** e **K Proximidade**, o primeiro dirigido à Gestão do Ativo e o segundo ao Plano de Investimento, respondendo às vertentes Serviço e Sustentabilidade daquele plano estratégico.

O **K Rede** tem por objetivo, a partir de critérios de procura, de acessibilidade e de relevância estratégica, desenvolver uma proposta de segmentação da rede da EP tendo em vista a otimização do investimento na sua exploração (operação+conservação), de um ponto de vista da gestão da qualidade no ciclo de vida das infraestruturas da estrada e da sua sustentabilidade. Definidos os critérios, os limiares de conservação e de operação, e os respetivos custos, e finalizado o desenvolvimento do processo de modelação geográfica que permitirá concluir a definição e caracterização dos segmentos da rede sob jurisdição da EP, perspetiva-se, neste projeto, racionalizar a gestão dos recursos, reduzir custos e alcançar ganhos operacionais.

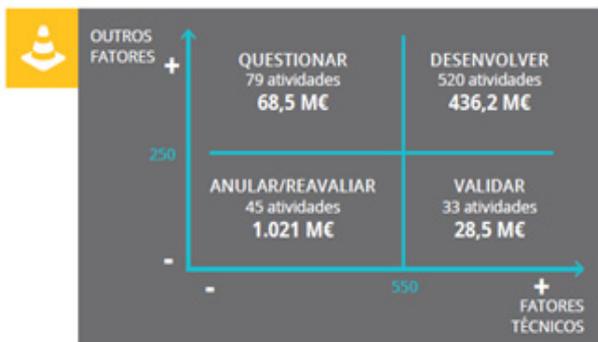
O **Plano de Proximidade** tem por objetivo priorizar a intervenção na rede rodoviária nacional, num horizonte de 5 anos, tendo por base critérios objetivos, transparentes e fiscalizáveis (*accountability*), numa perspetiva intermodal e de rentabilidade dos investimentos.

Concluído e divulgado em dezembro de 2014, apresenta o *ranking* de intervenções para o período 2015-2019, resultante da soma ponderada da pontuação das 677 atividades selecionadas.

A metodologia aplicada permite sustentar a atuação da empresa relativamente às atividades que devem prosseguir nos próximos 5 anos, distribuindo-as pelos quadrantes:

- A **Desenvolver** as inequívocas;
- A **Validar** face ao investimento ou à existência de alternativas portajadas;
- A **Anular/Reavaliar** face à relação custo/benefício;
- A **Questionar** face ao investimento e à urgência.

Em resultado, às 677 atividades identificadas corresponde um investimento total de cerca de 1.554,2M€, distribuídos da seguinte forma pelos quadrantes identificados:



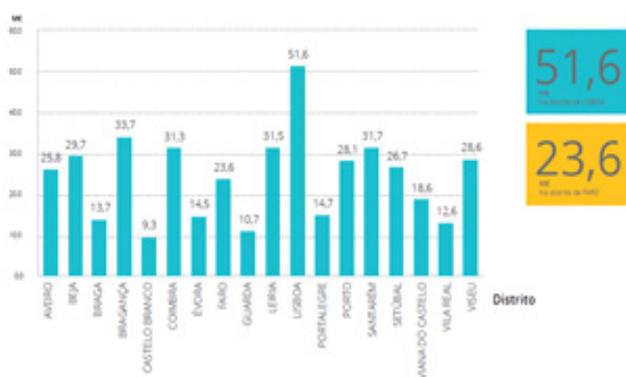
Fonte: Plano de Proximidade/Médio Prazo 2015-2019

As atividades a “Desenvolver” representam perto de 1/3 do investimento total e abrangem as seguintes tipologias e distribuição geográfica:



Fonte: Plano de Proximidade/Médio Prazo 2015-2019

Investimento por Distrito



Fonte: Plano de Proximidade/Médio Prazo 2015-2019



04

GESTÃO DA MATERIALIDADE

4.1. IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE	40
4.2. RELACIONAMENTO COM OS <i>STAKEHOLDERS</i>	48
4.3. CADEIA DE VALOR	59

4.1. IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DA MATERIALIDADE

Para o processo de identificação e definição dos aspetos materiais, todos os dados e informações sobre o desempenho da organização cobrem os aspetos globais da empresa, cuja área geográfica de atuação se circunscreve ao território nacional.

A matriz da materialidade foi preparada de acordo com os princípios da GRI para a definição de conteúdos e dos aspectos materiais e limites, que estão na base de identificação dos tópicos cujos impactos económicos, sociais e ambientais se consideram relevantes para o negócio da empresa e para os seus *stakeholders*. Durante o ano de 2014 foram realizados inquéritos que abrangeram, não só todas as áreas da empresa, como parceiros externos, que permitiram testar desde a adequação dos temas materiais identificados, até a própria perceção existente sobre os mesmos.

Todas as unidades orgânicas da empresa foram envolvidas, designadamente as direcções de primeira linha, completando o levantamento dos temas, o que permitiu a elaboração de uma matriz de materialidade em que estão hierarquizados os temas de acordo com o seu grau de importância.

Temas relevantes

Os resultados obtidos apontam os aspetos da segurança rodoviária, dos custos ambientais, da qualidade dos produtos e serviços e da responsabilidade social, como os materialmente mais relevantes. Cada um destes temas situa-se dentro dos limites da organização e tem o devido desenvolvimento ao longo do relatório. Os dados apresentados dizem respeito às atividades

da empresa, havendo um esforço para que os temas da sustentabilidade sejam partilhados com os nossos parceiros de negócio, pese embora o facto de não podermos relatar dados sobre a actividade de entidades sobre as quais não temos controlo direto.

Prioridade Elevada

- 10 Indicadores Económico-Financeiros
- 11 Gestão Ambiental
- 12 Sensibilização Ambiental
- 14 Custos Ambientais
- 16 Segurança Rodoviária
- 17 Desenvolvimento do Capital Humano
- 18 Qualidade dos Produtos e Serviços
- 19 Responsabilidade Social

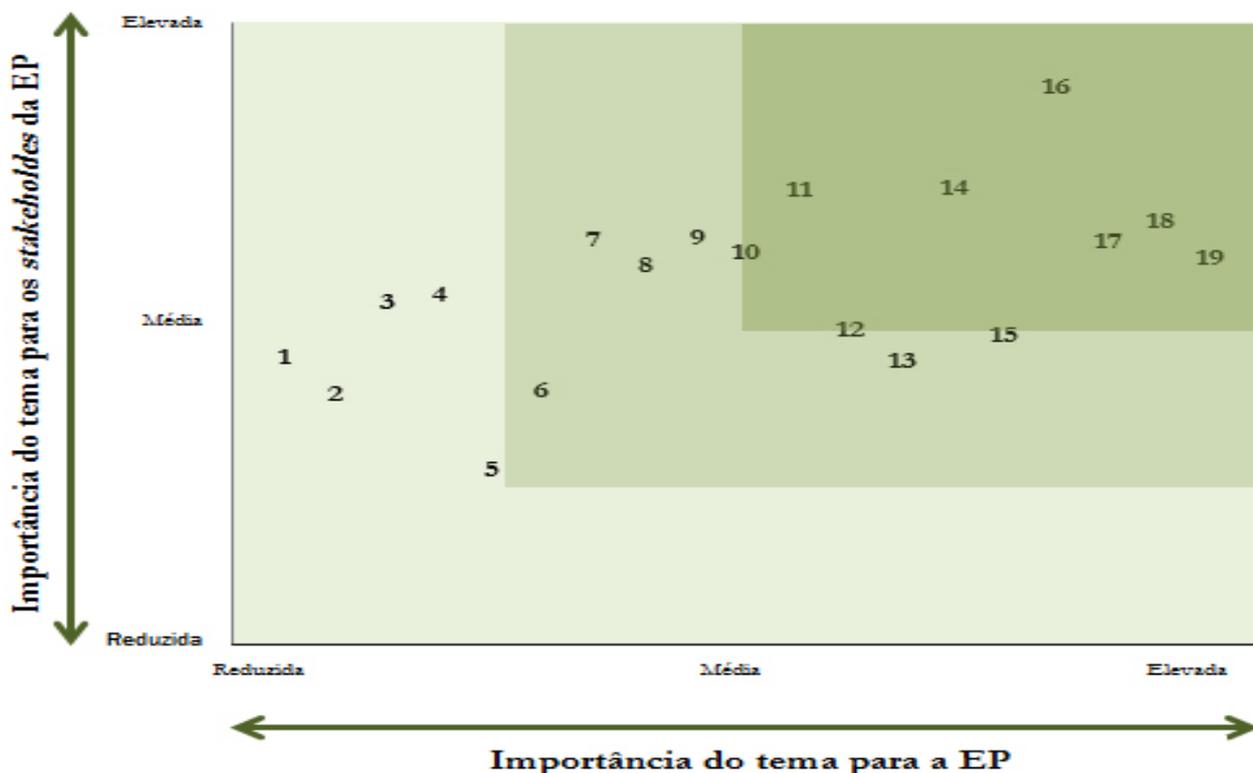
Prioridade Média

- 6 Relacionamento com as Partes Interessadas
- 7 Serviços Prestados ao Cliente
- 8 Criação e Distribuição de Valor na Sociedade
- 9 Impacto na Economia do País
- 13 Preservação da Biodiversidade
- 15 Avaliação de Impactos Ambientais

Prioridade Reduzida

- 1 Governo da Sociedade
- 2 Gestão do Risco
- 3 Ética e Conduta
- 4 Visão Estratégica de Sustentabilidade
- 5 Gestão da Cadeia de Fornecedores

Matriz da materialidade



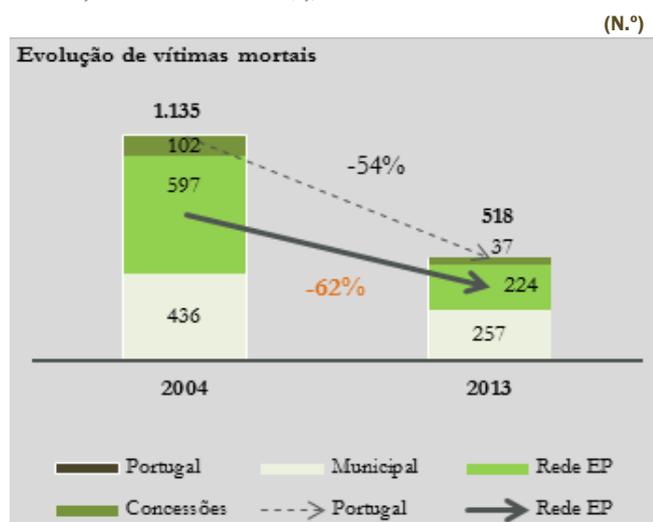
A rede EP foi a que mais contribuiu, na última década, para a diminuição das estatísticas de sinistralidade nacional

SEGURANÇA RODOVIÁRIA

A melhoria das condições de circulação e segurança rodoviária mantêm-se entre as prioridades de atuação da EP. Cada vez mais a empresa tem efetuado esforços no combate à sinistralidade rodoviária, o que é comprovado pela redução de 58% no número de vítimas mortais na última década (2003-2012), em que a rede da EP, com uma redução de 62%, foi a que mais contribuiu para essa diminuição da sinistralidade no País.

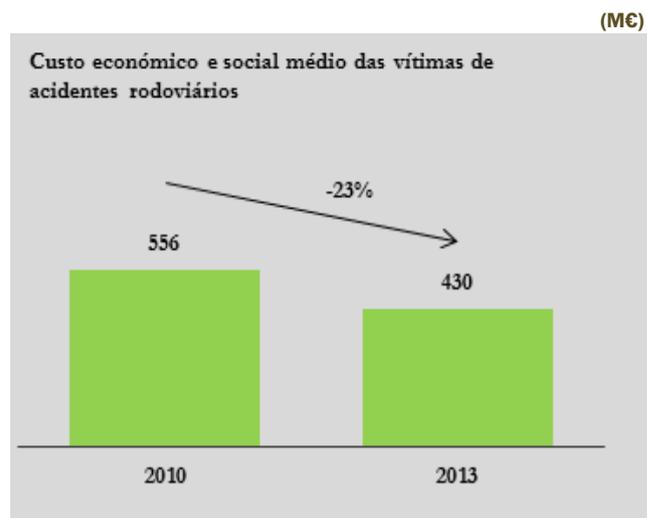
Em 2014 houve um investimento de 12,1M€ em segurança rodoviária, distribuído pelas atividades de eliminação de pontos negros, reformulação geométrica de interseções e implementação de equipamentos dirigidos aos utilizadores mais vulneráveis.

Neste investimento global estão também integradas atividades de âmbito nacional, ao nível da marcação rodoviária, modernização dos equipamentos semafóricos e melhoria da sinalização vertical, num montante de 7,9M€.



Apesar dos bons resultados obtidos, o número de vítimas em acidentes rodoviários no nosso país constitui ainda um grave problema económico e social. De acordo com a Revisão Intercalar 2013 – 2015 da Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária, publicada na Resolução do Conselho de Ministros n.º

5/2014 de 13 de janeiro, o valor estimado (a preços constantes de 2006) do custo económico e social dos acidentes rodoviários em Portugal, em 2010, foi de 1.890M€, correspondente a cerca de 1,17% do Produto Interno Bruto (PIB). O mesmo estudo aponta para que o valor acumulado do custo económico e social dos acidentes rodoviários em Portugal tenha atingido, entre 1996 e 2010, 37.549M€.

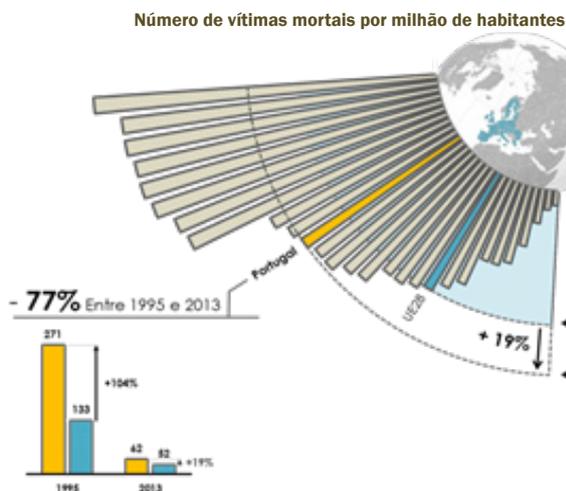


O custo económico e social médio das vítimas resultantes de acidentes rodoviários na rede EP, entre 2010 e 2013, reduziu cerca de 23%.

Tipo de inspeções	UNID.	2012	2013	2014
Programadas à rede	Km	250	450	340
Pontos Negros	N.º	20	18	48
Zonas Acumulação de Acidentes	N.º	42	nd	24
Monitorização intervenções	N.º	-	-	21
Outras	N.º	± 150	± 150	± 150

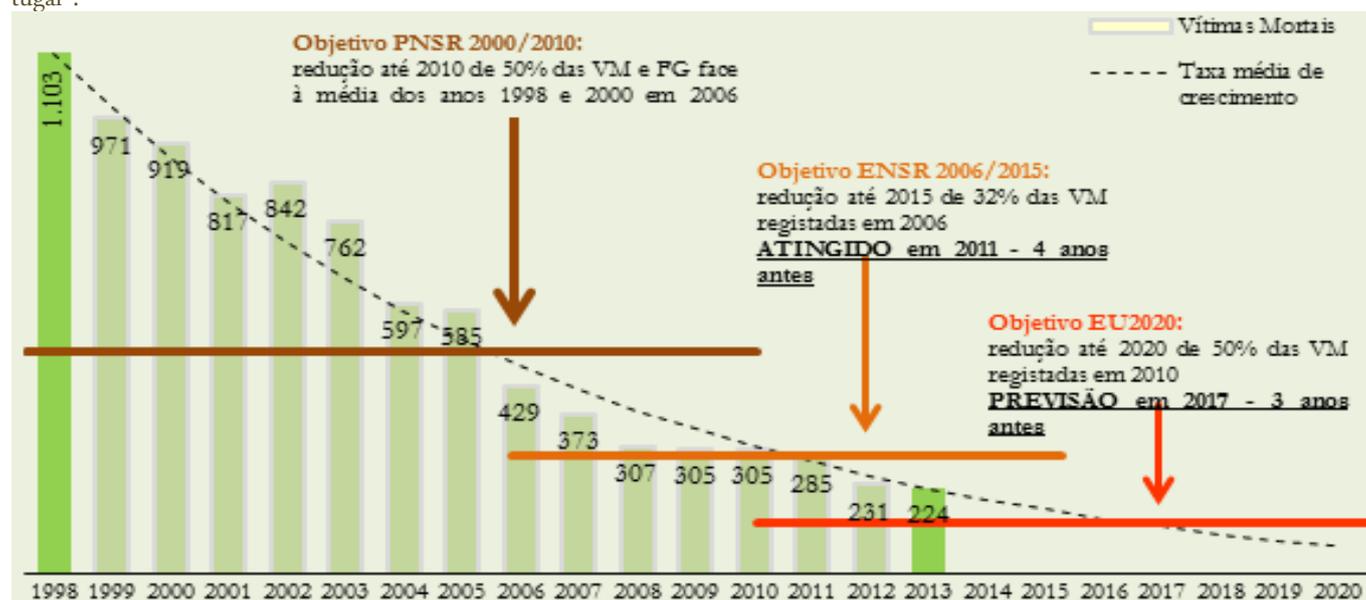
Portugal assinalou uma evolução muito relevante quando comparada com os restantes Estados membros da união europeia. Em 1995 registava mais do dobro do número de vítimas mortais por milhão de habitantes em relação à média da união europeia. Passados cerca de 20 anos, Portugal reduziu, nesse indicador, 77%, apesar de ainda estar 19% acima da média da UE.

PORTUGAL NA EUROPA



Parte do sucesso deste quadro deve-se à atuação da EP na infraestrutura rodoviária, a par com a evolução da segurança dos veículos, e as políticas adotadas por Portugal e pela União Europeia na redução da sinistralidade rodoviária.

A EP tem vindo sucessivamente a reduzir os níveis de sinistralidade rodoviária na sua rede, cumprindo de forma sustentada as metas impostas, quer no contrato de concessão com o Estado português, quer com os restantes planos de segurança rodoviária (PNPR - Plano Nacional de Prevenção Rodoviária, ENSR - Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária e objetivo EU2020), dando seguimento ao desígnio nacional definido na ENSR – “ninguém deve morrer ou ficar permanentemente incapacitado na sequência de um acidente rodoviário em Portugal”.

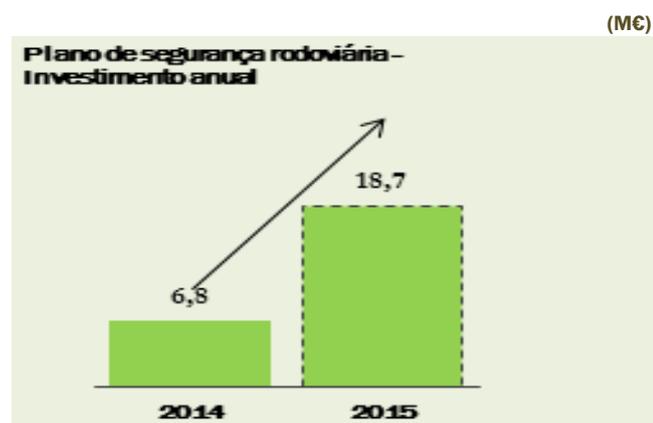


Nota: Os dados de sinistralidade apresentados referem-se ao ano de 2013, uma vez que a ANSR ainda não os atualizou à data desta publicação.

Criação do Centro de Prevenção ao Acidente

Neste sentido, a EP mantém o compromisso da melhoria das condições de circulação e segurança rodoviárias e do combate à sinistralidade, prevendo para 2015 um reforço do seu investimento ao nível das ações preventivas de segurança rodoviária, como sejam as de renovação, melhoria e completagem da sinalização vertical e marcação rodoviária.

O investimento previsto para o plano de segurança rodoviário da EP, para 2015, triplicou face ao definido para 2014.



CRIAÇÃO DO CENTRO DE PREVENÇÃO AO ACIDENTE

Análise das causas dos acidentes e realização de inspeções de segurança a troços da rede EP e locais pontuais, seguida de propostas de medidas de intervenção disponíveis no saber da engenharia rodoviária.

Atuar de forma mais eficiente, sustentável e preventiva, levou em 2014 à formalização do Centro de Prevenção ao Acidente (CPAc), que tem como objetivos principais a análise das causas dos acidentes, com a deslocação dos Inspectores de Segurança Rodoviária ao local dos acidentes graves (i.e., com vítimas mortais e/ou feridos graves) após a ocorrência dos mesmos, e de modo a eliminar as suas causas quando estas são passíveis de se relacionar com a infraestrutura, bem como a realização de inspeções de segurança a troços da rede EP e locais pontuais.

São, então, propostas medidas de intervenção no domínio da engenharia rodoviária, tendo em consideração a relação custo benefício mais vantajosa para o sistema de transportes.

CUSTOS AMBIENTAIS

O investimento em proteção ambiental tem permitido à empresa melhorar a sustentabilidade ambiental dos empreendimentos rodoviários, sendo utilizadas ferramentas que permitem gerir a rede da forma mais eficiente, em respeito pelos valores ambientais e exigências dos clientes.

Nesta ótica, os indicadores relativos aos custos ambientais reportam-se a gastos com medidas de minimização ambiental em obras novas, designadamente para proteção do ruído gerado pela circulação, medidas relativas à preservação do património cultural, medidas de integração paisagística, gestão ambiental e do património cultural em obra, bem como gastos com as atividades ambientais ligadas à conservação e exploração da rede. São, assim, indicadores que refletem o posicionamento da empresa relativamente à preservação do ambiente e do património cultural, permitindo uma leitura da sua atuação.

O resultado anual destes indicadores está intimamente ligado com a tipologia de intervenções ocorridas no ano a que se referem, nomeadamente proporção de obras novas e de conservação periódica e/ou corrente, bem como tipologia das próprias intervenções.

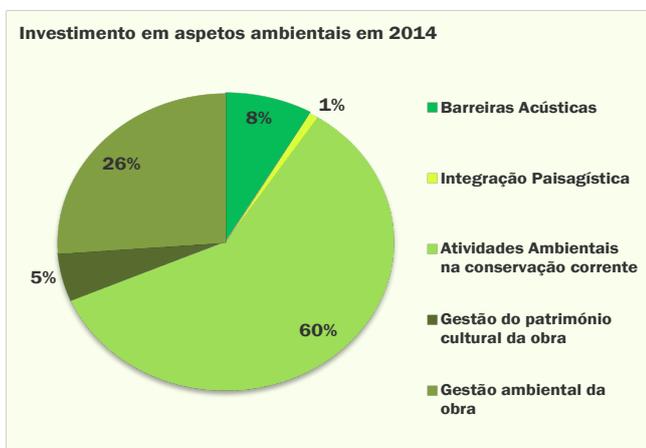
Em 2014 verificou-se um acréscimo de investimento em ambiente, face a 2013, que reflete a existência de obras de construção nova, designadamente o IC16 - Radial da Pontinha e a A4 - Túnel do Marão.

UMIAS - UNIDADES MÓVEIS DE INSPEÇÃO E APOIO

88.720 avistamentos e 1.745.130 km percorridos, correspondentes a 890.656 km de rede fiscalizada

BRIGADAS DE INTERVENÇÃO

Cerca de 2.000 intervenções por ano e por distrito



Desta forma, aumentaram as verbas afetas à construção de barreiras acústicas e à gestão ambiental e do património cultural em obra. A integração paisagística, tendo um impacto financeiro mais expressivo no final da empreitada, terá maior reflexo no desempenho de 2015, em virtude das obras do IC16 terem terminado no final de 2014 e as da A4 - Túnel do Marão ainda estarem a decorrer.

O investimento nas atividades ambientais na conservação corrente é o mais expressivo, ascendendo a 21% do investimento total na conservação corrente da rede em operação.

A EP detém uma rede consolidada que é preciso manter em todas as suas vertentes, nomeadamente os ativos ambientais, onde se inclui a manutenção e/ou renovação da vegetação, e a visão do património arbóreo enquanto ativo que interessa salvaguardar e potenciar.

QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

A política de qualidade da EP assenta em iniciativas de desenvolvimento organizacional, conciliando as necessidades humanas fundamentais com os objetivos e metas da empresa.

A gestão de projetos transversais, e o seu alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa, permitem uma melhor partilha de conhecimentos, numa lógica de criação de valor.

A necessidade de garantir o exercício da mobilidade de pessoas e bens de forma justa e equilibrada, mas acima de tudo, segura, eficiente e respeitadora do ambiente, implica como componente fundamental a operação da rede, materializada na prestação de um conjunto de serviços orientados para a gestão das condições de circulação e da infraestrutura rodoviária.

Este objetivo é assegurado pela conjugação de inúmeras atividades, alimentadas a montante por uma monitorização presencial regular da infraestrutura.

INSPEÇÃO E APOIO AO UTILIZADOR

Uma das atividades mais relevantes nesta área faz-se através de um corpo específico designado por Fiscalização de Rede, onde se integram as **UMIAS** (Unidades Móveis de Inspeção e Apoio), constituídas por um colaborador e por um veículo especial caracterizado. Este serviço destina-se, principalmente, a identificar anomalias na infraestrutura rodoviária, equipamentos acessórios e zonas adjacentes, e efetuar o respetivo reporte de forma eficiente e automática, permitindo uma intervenção corretiva, tão rápida, quanto a urgência, e a segurança dos utilizadores/clientes o justifiquem.

Ficam desta forma garantidos os níveis de serviço definidos pelo regulador, ao mesmo tempo que se eleva a segurança dos utili-

zadores das vias, se apoia na operação e se colabora na concretização de diferentes atividades transversais à empresa.

A Fiscalização de Rede rege-se por valores de integridade, trabalho em equipa, ética, responsabilidade e inovação, e atua sob responsabilidade dos 6 Centros Operacionais da EP, unidades integradas na Direção de Coordenação da Rede Nacional, e que asseguram a atividade operacional nos vários distritos. Apresenta como principais atribuições a inspeção do estado da via e da zona da estrada, o policiamento da rede, o apoio ao licenciamento, o apoio a condutores e à circulação em geral, e a realização de atividades de proximidade da rede.

Esta atividade é assegurada a nível nacional por 39 UMIAS, e implica a deslocação diária, por roteiros pré-determinados, e o registo das incidências (avistamentos) detetadas em equipamento informático específico.

Sinalizadas as deficiências que possam comprometer a operacionalidade ou os níveis de serviço, ou colocar em causa a segurança rodoviária, a EP promove a respetiva correção. A atividade não programável em termos de intervenções de conservação é assegurada em *outsourcing* através de contratos de conservação ou com meios próprios através das **Brigadas de Intervenção**.

As Brigadas de Intervenção são constituídas por uma estrutura de 3 colaboradores por equipa (1 responsável e 2 operários) e 1 a 2 equipas por distrito, de acordo com a respetiva rede, contemplando a atual estrutura da EP um total de 30 Brigadas.

A atividade das Brigadas pode ser de dois tipos – as intervenções de carácter urgente, e as intervenções de carácter corrente ou preventivo - cada um englobando um vasto conjunto de tarefas, como sejam tratamento de degradações em pavimentos, limpeza e reparação de equipamentos, ceifa de ervas e controlo de vegetação ou atividades de sinalização.



CENTRO LIMPEZA DE NEVE

O Centro de Limpeza de Neve, sediado na Serra da Estrela, coordena as atividades relacionadas com o controle e tratamento preventivo de neve e do gelo. O grupo de trabalho operacional integra 1 coordenador operacional, 1 encarregado, 1 chefe de equipa e 2 equipas com 7 operários, funcionando em escalas de 6 dias por semana.

O Centro de Limpeza de Neve dispõe de 5 Limpa-Neves com espalhador de sal acoplado, 2 rotativas fresias, 1 giratória, 1 retroescavadora e 3 viaturas ligeiras de apoio, consumindo em média 44.200 litros de gasóleo/ano e 1020 ton/ano de sal-gema.



A par do número único, a EP tem uma linha azul de atendimento permanente, 707 500 501, que disponibiliza serviços de reclamações, informações de trânsito e sobre portagens.

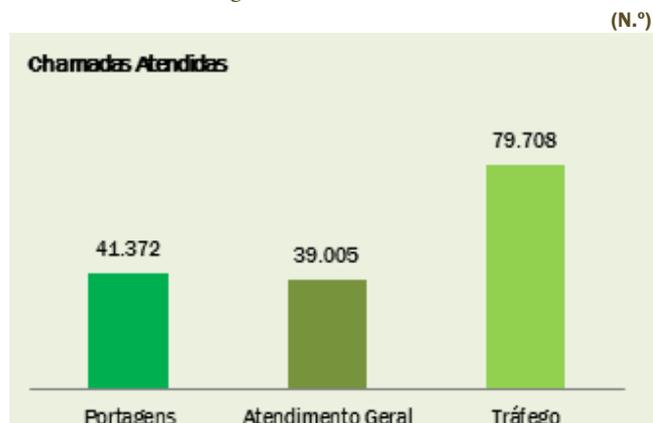
CANAIS DE ATENDIMENTO

Em 2014 consolidou-se a estratégia de orientação ao cliente, sustentada em iniciativas de reforço da sua importância, quer comercial, quer relacional, na otimização estruturada dos canais de contato.

Foram criadas e dinamizadas estruturas especializadas para o atendimento - Centro de Relacionamento com o Cliente (CRC) e Centro de Atendimento ao Cliente (CAC), com o objetivo de garantir uma informação unívoca, em termos de atendimento e experiência de contato, e investidos recursos em plataformas de suporte, na centralização do atendimento telefónico geral num número único nacional, facilitando a resolução de casos ao primeiro contato – *first contact resolution* – ou garantindo um correto redirecionamento dos assuntos. Este modelo de atuação permitiu ganhos internos de eficiência e de competências próprias e específicas na equipa de assistentes, com vantagens claras para o cliente e para a própria EP.

A par do número único, a EP tem uma linha azul de atendimento permanente, 707 500 501, que disponibiliza serviços de reclamações, informações de trânsito e sobre portagens.

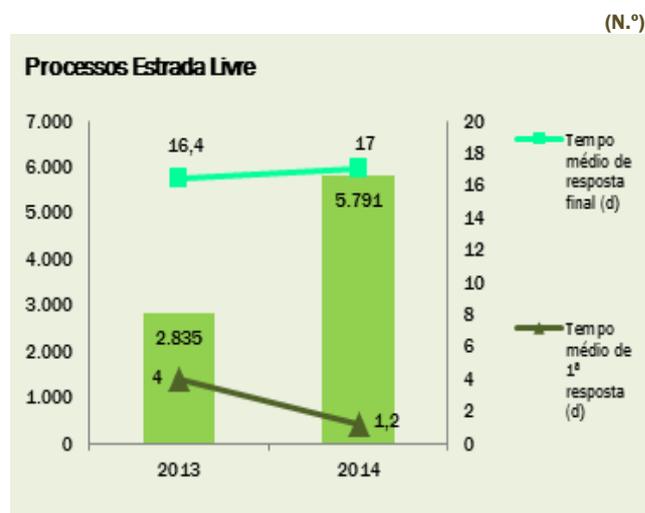
Em 2014, foram tratadas cerca de 118 mil chamadas telefónicas, distribuídas da seguinte forma:



TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES

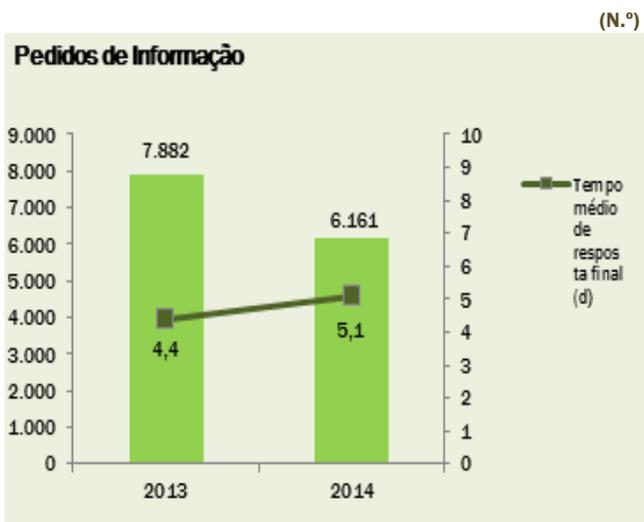
A plataforma CRM Gestor de Cliente, baseada numa das tecnologias abertas líderes mundiais de mercado (*SugarCRM* – www.sugarcrm.com), reforçou o seu posicionamento como ferramenta de contato privilegiada entre a EP e os seus clientes, particularmente em reclamações, pedidos de informação e sugestões.

Na aplicação Estrada Livre, a EP tratou 5.791 reclamações, tendo-se diminuído de 4 para 1,2 dias a primeira resposta e mantido nos 17 dias a média da resposta final.



No módulo genérico de **Pedidos de Informação**, foram recebidos cerca de 6.161 processos, menos 1.721 processos do que em 2013, os quais se devem à consolidação do módulo Estrada Livre e, nesse sentido, à valorização do tratamento dos processos de reclamação daí decorrentes.

aumento de 17% do número de utilizadores



CENTRO DE TRÁFEGO

No Centro de Tráfego são disponibilizados diariamente vários serviços que têm como objetivo principal transmitir informação a todos os clientes das vias sob jurisdição da EP, para que possam tomar decisões sobre os seus itinerários. Para isso a EP disponibiliza informação sobre o estado do trânsito a partir dos mais variados canais: Internet, Apps., painéis de mensagem variável, para além da colaboração com várias rádios do país.

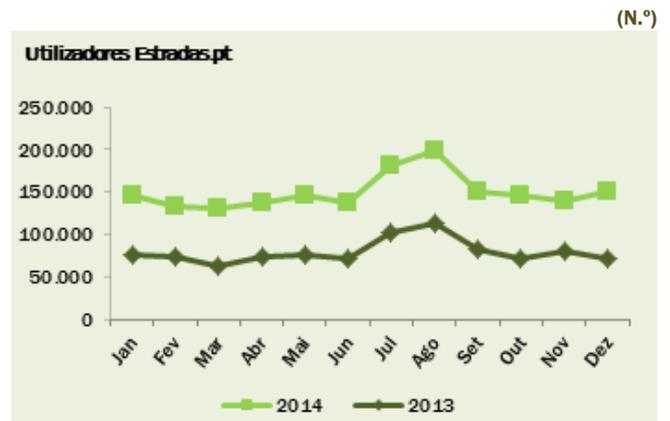
A colaboração estende-se a outros canais de informação, como a RTP, uma vez que há a cedência de imagens das câmaras, possibilitando a transmissão em direto e em tempo real do estado do trânsito nas principais artérias de ligação à Grande Lisboa e ao Grande Porto. Em períodos festivos é normal existirem emissões televisivas em direto por parte dos principais canais nacionais a partir do próprio Centro de Tráfego.

SITES E REDES SOCIAIS

A EP consolidou a sua posição junto dos clientes nos canais digitais, como sejam as redes sociais, Internet, Mobile Estradas.pt e Portugaltolls.com.

O *Estradas.pt* conheceu um aumento de 17% do número de

utilizadores, o que revela o interesse cada vez maior no acesso às informações que a empresa disponibiliza sobre condicionamentos, ocorrências e acidentes de trânsito, garantindo uma maior mobilidade aos seus clientes.



VALORIZAR O CLIENTE

A avaliação dos níveis de satisfação com o atendimento é um aspeto central para garantir e melhorar a resposta às expectativas dos clientes da empresa. Em 2014 foram realizados 1.290 inquéritos presenciais, distribuídos pelas 18 Gestões Regionais.

Nestes inquéritos são avaliados itens como, horário de atendimento, tempo de espera, acolhimento nas instalações, disponibilidade e simpatia (o mais valorizado pelos clientes), qualidade e clareza na informação prestada e a satisfação em geral.

Dos inquéritos concluiu-se que, os principais motivos que levam as pessoas a deslocar-se à EP, são os licenciamentos, portagens, pedidos de certidão, expropriações e reclamações.

Numa escala de satisfação de 0 (muito insatisfeito) a 3 (muito satisfeito), o nível médio de satisfação ao atendimento foi de 2,82

4.2. RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS

Os *stakeholders* assumem um papel crucial para o sucesso da atividade da empresa, daí que, a manutenção de um contato permanente com os mesmos, seja determinante.

A comunicação e o envolvimento com os *stakeholders* são feitos sob três formas: inquéritos direcionados, encontros de responsáveis e canais de diálogo sistemático.

No final de 2014 iniciou-se um processo de consulta a *stakeholders* sob os temas da sustentabilidade, o qual terá desenvolvimento durante o ano de 2015, indo ao encontro das expectativas das várias partes interessadas.

Este processo visa avaliar a perceção e conhecimento que os *stakeholders* têm sobre os aspetos relevantes em matéria de sustentabilidade da empresa, recolher contributos que permitam um melhor alinhamento com os resultados dessas consultas e introduzir os ajustamentos que se revelem adequados.

Os nossos grupos de *stakeholders*:



Os quadros abaixo descrevem a identificação que foi realizada, para cada grupo, quais os temas relevantes e a forma de relacionamento que a EP assume com os seus *stakeholders*.

Acionista

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Sustentabilidade financeira	Aumento dos lucros	Indicadores económicos e financeiros	Assembleia Geral
Cumprimento das orientações políticas e legais	Transparência na comunicação dos resultados	Conduta ética e transparente	Contrato de Concessão
			Relatórios Semestrais e Anuais

Colaboradores

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Remuneração justa	Reconhecimento	Avaliação por mérito	Inquéritos de clima organizacional
Conciliação da vida pessoal e profissional	Creche e Infantário	Programa de formação	Inquérito ao cliente interno
Formação e desenvolvimento de competências	Não discriminação salarial em função do género	Desenvolvimento de competências	Plataforma de Gestão de Desempenho e Formação
Igualdade de oportunidades	Formação	Desenvolvimento da organização	Contato pessoal, telefónico
Modernização, otimização de processos e procedimentos	Aumento da eficácia e eficiência das atividades que executam		Intranet
Segurança e saúde no trabalho	Política de remuneração		Sítio da internet "A Cadeia de Valor e os Processos"
Motivação, progressão na carreira e novos desafios	Benefícios sociais e carreira		
	Serviços de refeitório e bares com preços reduzidos e de qualidade		
	Boas condições de trabalho, designadamente, instalações		

Comunidade Técnica e Científica

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Colaboração no desenvolvimento tecnológico e científico nos domínios rodoviários	Parcerias de cooperação	Desenvolvimento de parcerias e protocolos	Protocolos
Participação ativa na atividade de Normalização do setor	Participação ativa em Comissões Técnicas de Normalização	Bom relacionamento e partilha de informação	Sítio da internet
Disponibilização de todos os elementos que permitam a adequada análise técnica	Partilha de conhecimento.	Participação em Comissões Técnicas na atividade de Normalização	Redes sociais
Procedimentos de consultoria	Facilidades de acesso a realizações da EP	Relação proactiva com universidades, institutos e demais comunidades científicas	Newsletters
Participação em estudos e experimentações do património rodoviário da EP	Capacidade de inovação	Programa de formação especializada de quadros	Meios de comunicação

Clientes

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Qualidade e diversidade da oferta dos serviços	Segurança, rapidez, eficiência e conforto na circulação	Prestação de serviços com conforto, qualidade e de forma responsável	Inquéritos de satisfação
Disponibilização do domínio público rodoviário para uso privativo	Simplificação e celeridade das decisões de pedidos de licenciamento/autorização	Controlo de qualidade das infraestruturas e investimento na conservação da rede rodoviária	Sítio da internet, email, aplicações móveis e redes sociais
Cobrança da receita	Serviço de cobrança de portagens eficaz	Agilização de procedimentos	Unidades móveis de inspeção e apoio
Proximidade	Níveis de serviços de acordo com o nível da infraestrutura rodoviária	Novos serviços	Relatórios
Excelência no atendimento	Credibilidade e rapidez na entrega de informação		Centros de Atendimento ao Cliente
Soluções adequadas às necessidades	Criação de produtos e serviços inteligentes, adequados ao perfil do utilizador		

Fornecedores

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Lançamento de procedimentos de aquisição de bens e serviços	Elevado volume de negócios	Sistema interno de contratação	Reuniões e Relatórios
Clareza do contrato e da relação contratual	Critérios adequados de seleção e avaliação.	Realização do Plano de Investimentos	Portal do Fornecedor
Cumprimento do contrato	Definição objetiva do resultado esperado	Implementação de recomendações	Contrato
Cooperação, imparcialidade e rigor	Pagamento atempado	Avaliação da prestação de serviços	Plataforma eletrónica de compras públicas
Pagamento a tempo e horas e libertação de garantias atempada	Libertação de garantias atempada	Gestão de contratos respeitadora da lei e do contrato	

Entidades Reguladoras e Fiscalizadoras

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Cumprimento das regras, dos rácios e dos indicadores	Cumprimento da legislação e dos procedimentos em vigor	Atuação em conformidade com os pressuostos	Institucional
Cumprimento do Contrato Concessão	Transparência	Implementação de sistemas de controlo interno	Relatórios
Cumprimento da legislação e dos procedimentos em vigor	Reporte de informação correta e atempada	Programa de SST	Contatos diretos
Reporte de informação correta e atempada		Implementação, divulgação e cumprimento das estratégias	Correio (físico ou eletrónico)

Entidades Governamentais e Oficiais

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Prosseguimento das atividades segundo as orientações e estratégias	Objetividade e alinhamento com as estratégias definidas pelo Concedente	Cumprimento e divulgação das estratégias	Institucional
Disponibilização atempada dos indicadores	Reporte de informação correta e atempada	Indicadores de negócio	Relatórios
Cumprimentos de obrigações legais e contratuais		Resultados de planeamento e de execução de atividades	Plataforma SIGO e SIRIEF
		Colaboradores /Setores de atividade certificados	Aplicação SOR

Entidades Financeiras

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Reporte de informação correta e pagamento atempado	Pagamento atempado	Reporte de informação correta e pagamento atempado	Encontros regulares em função dos temas em discussão
Disponibilidade para dialogar questões respeitantes a concessões	Disponibilidade e clareza no diálogo	Total abertura	Relatório de contas
Cooperação institucional	Desenvolvimento das atividades com eficiência	Conduta ética e transparente	Contato direto
Cumprimento das obrigações legais	Comunicação de resultados		

Concessionárias

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Cumprimento dos contratos de concessão	Resolução dos seus problemas	Colaborante, dentro do exigível pelos contratos	Contrato de Concessão
Disponibilidade para discutir possíveis alterações aos contratos de concessão		Controlo das obrigações contratuais	Relatórios

Parceiros

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Desenvolvimento de novos produtos ou serviços em conjunto	Elevados padrões éticos	Integração em projetos de inovação e de propostas comerciais;	Contatos entre empresas
Rapidez na resposta	Experiência e dimensão da empresa	Formalização de protocolos de colaboração	Protocolos
Disponibilização de serviços especializados de gestão de conservação de vias e de obras de arte	Valor institucional da EP	Disponibilização de locais para áreas de serviço com elevado potencial de negócio	Documentos de propostas comerciais e de candidaturas a projetos de financiamentos
Apresentação de orientações estratégicas de negócio	Informação acessível de diagnóstico do estado de conservação das vias e modelos de gestão	Produto comercial baseado na utilização de meios de inspeção e na experiência em gestão da rede	Reuniões
Oferta de locais para instalação de Áreas de Serviço, com elevado potencial de negócio	Locais para áreas de serviço em vias com elevados volumes de tráfego		Correio
Participação conjunta em ações a desenvolver na RRN ou estradas desclassificadas	Clareza e celeridade de atuação		
Resolução dos problemas que identificam na RRN e que comunicam à empresa			
Bom estado de conservação da RRN			
Colaboração na resolução dos problemas identificados pelos municípios			

Comunidade

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Qualidade da oferta dos serviços	Partilha de informação	Estabelecimento de canais de comunicação	Sítio da internet e redes sociais
Envolvimento e respeito pelos seus interesses e necessidades	Segurança, rapidez e eficiência	Prestação de serviços de qualidade e de proximidade	Meios de comunicação diversos
Objetividade e transparência	Compromisso ambiental	Desenvolvimento de novos serviços	Ações de esclarecimento e sensibilização
			Inquéritos de satisfação

Comunicação Social

O que esperam da EP	O que mais valorizam	A resposta da EP	Meios de relacionamento
Esclarecimentos e informação sobre a atividade e a forma de atuação da empresa	Disponibilidade imediata, contato direto e resposta rápida	Informação objetiva, esclarecedora e imediata, em prol da boa imagem da empresa	Contato direto
			Email, redes sociais, internet e <i>media</i> sociais
			Comunicados

Adicionalmente, as Gestões Regionais têm desempenhado uma ação crítica local, nos diferentes distritos, nesta representatividade institucional, servindo de elo de ligação direta entre os *stakeholders* locais e a empresa.

DESTAQUE

Inquérito às Câmaras Municipais

Em 2014 foi dirigido um inquérito de satisfação às câmaras municipais com o objetivo de perceber como a EP é vista por este grupo de *stakeholders*.

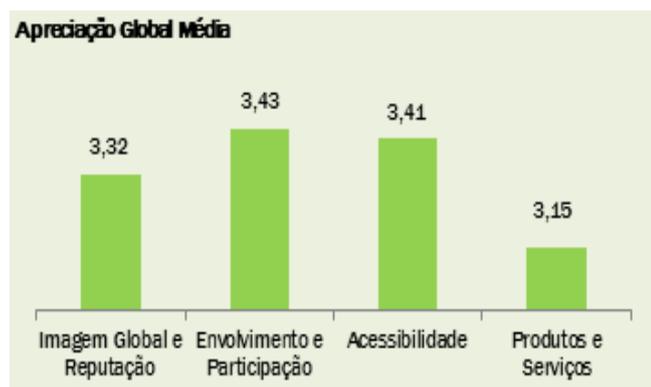
De entre o universo de *stakeholders* da EP, a opção para este primeiro inquérito recaiu sobre o segmento das autarquias, incluído no grupo de Parceiros, por estas estarem na primeira linha de contato, terem uma abrangência territorial extensa, e por terem uma interação, quase diária, com a nossa atividade de operação rodoviária.

A estrutura do inquérito seguiu o modelo CAF (*Common Assessment Framework*), por seu turno, inspirado na Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM®) bastante utilizada a nível nacional e europeu para medir o grau de excelência na esfera das entidades públicas.

O inquérito foi organizado em quatro grupos temáticos (imagem e reputação global, envolvimento e participação, acessibilidade e produtos e serviços), tendo ainda sido avaliadas seis questões de âmbito distinto, relacionadas com a perceção geral e conhecimento da empresa.

A escala definida para este inquérito foi a seguinte: 1= muito insatisfeito, 2=insatisfeito, 3=pouco satisfeito, 4= satisfeito e 5= muito satisfeito.

Os resultados mais significativos podem ser observados nos quadros seguintes, e evidenciam pontos fortes e pontos fracos que merecem a melhor atenção da organização.

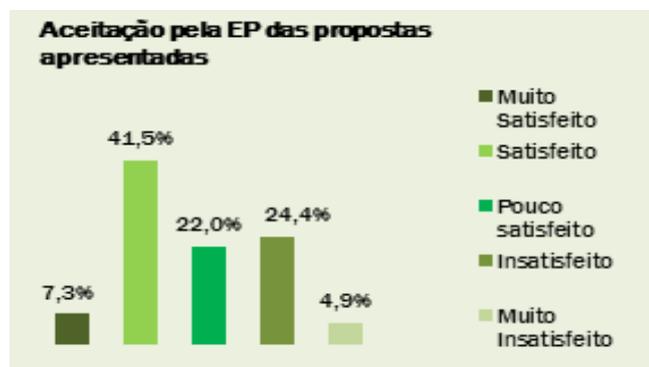
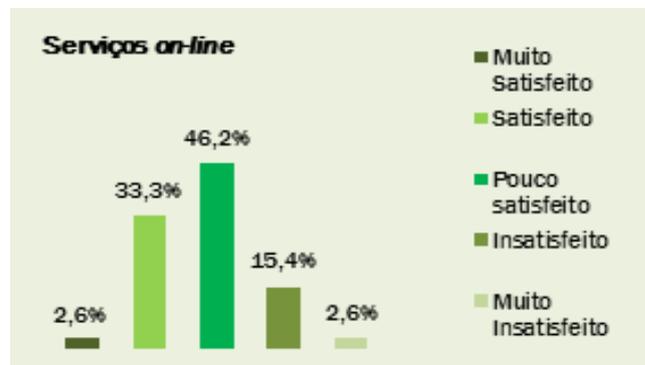
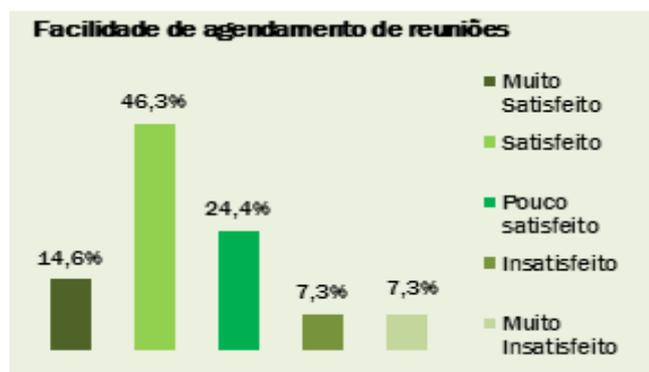


Apresentam-se de seguida os aspetos que foram considerados mais positivos e mais negativos em cada um dos grupos temáticos acima referidos, apurados através da agregação dos resultados de “muito satisfeito” e “satisfeito” por um lado e da agregação dos resultados de “muito insatisfeito” e “insatisfeito” por outro.

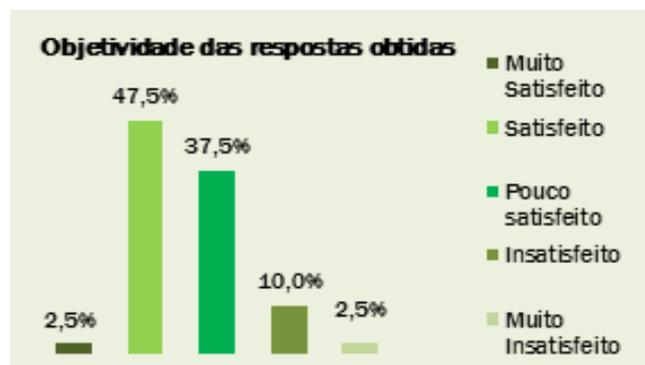
Imagem Global e Reputação



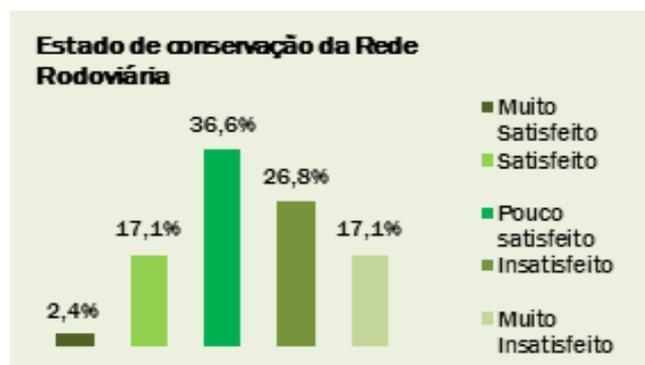
Envolvimento e Participação



Produtos e Serviços

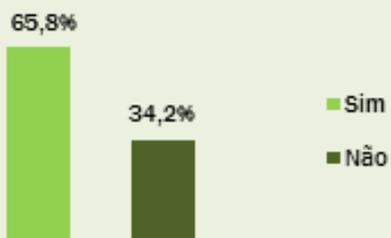


Acessibilidade

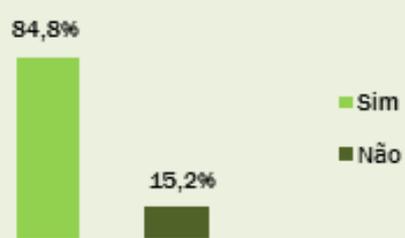


Foi ainda inquirida a perceção global da empresa que este universo de *stakeholders* reflete, tendo sido obtidos os seguintes resultados à questão “como identifica a EP”:

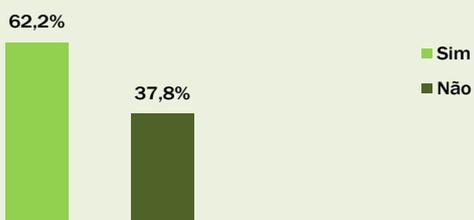
Um departamento do Estado ligado às infraestruturas rodoviárias



Uma empresa criada em 2007 para a gestão da Rede Rodoviária Nacional

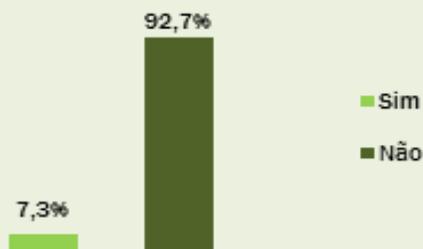


Uma empresa com autonomia na decisão e gestão de infraestruturas rodoviárias

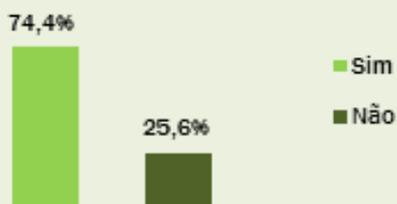


Finalmente, foi avaliado o conhecimento que é detido sobre o Relatório de Sustentabilidade da EP, tendo sido obtidos os seguintes resultados:

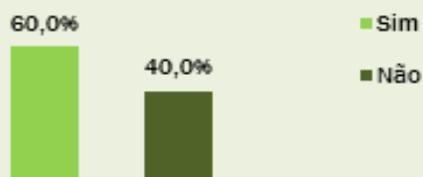
Conhece o Relatório de Sustentabilidade da EP



Uma empresa com mais de 80 Anos sucedânea da JAE



Considera que o Relatório de Sustentabilidade fornece uma visão abrangente da EP



GESTÃO DA CADEIA DE FORNECEDORES

A EP disponibiliza um Portal aos seus fornecedores, o qual permite uma interação entre estes e a empresa, agilizando todas as atividades num único ponto de contato facilitado através da Internet.

Pela sua relevância, destacam-se algumas das funcionalidades deste portal:

Registo de fornecedor;
Qualificação do fornecedor – submissão de candidatura;
Alterações de dados de contato de fornecedor;
Consulta das faturas;
Consulta dos pagamentos;
Partilha de documentos.

Transações Relevantes

Lista de fornecedores que representem mais de 5% dos fornecimentos e serviços externos:

Nome do fornecedor
Teixeira Duarte, Engenharia e Construções, S.A.
EPOS – Empresa Portuguesa de Obras Subterrâneas, S.A.
Inteval - Gestão Integral Rodoviária, S.A.
OPWAY – Engenharia, S.A.
Ferrovial Agroman, S.A. – Sucursal em Portugal

Distribuição por tipo de despesa

(€)

Tipo	Quantidade	Valor
Aquisição de Bens e Serviços	1.636	20.850.941,87
Concessão de Obras Públicas	2	2.010.746,24
Empreitada	119	286.762.601,40
Projetos	58	1.950.760,98
Total Geral	1.815	311.575.050,49

Distribuição dos fornecedores por região – Macro

(N.º)

Região	Total
Lisboa	2.296
Porto	749
Resto do País	12.234
Fora de Portugal	158
Total Geral	15.437

Em termos de contratação pública a EP mantém os mecanismos informáticos (aplicação – Gestão de Fornecedores) para controlar os limites de contratação previstos no artigo 113.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), relativamente aos ajustes diretos escolhidos pelo critério do valor.

A EP, em cumprimento do CCP, tem adotado como procedimentos pré-contratuais, o Concurso Público, o Concurso Público com Prévia Qualificação, o Ajuste Direto em Regime Geral (Critério Valor e Material), e o Ajuste Direto Regime Simplificado.

A política de contratação da EP tem por base os seguintes princípios:

- O recurso ao concurso público (nacional ou internacional) como procedimento de contratação preferencial, limitando-se os ajustes diretos para procedimentos de contratação específicos, quer em termos do objeto a contratar, quer em termos do enquadramento em que os mesmos se verificam;
- O recurso, por regra, à contratação eletrónica;
- A existência de normas e procedimentos comuns, aplicáveis a qualquer processo de contratação.

Pretende-se, desta forma, garantir o rigor e transparência dos procedimentos de contratação, assim como garantir as melhores condições de aquisição.

PRINCIPAIS PARCERIAS DA EP COM ENTIDADES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Organização	Meio de participação	Objetivo
ACP Automóvel Club de Portugal	Acordo de patrocínio	Concretizar a responsabilidade social da EP em matéria de prevenção rodoviária, em associação a um parceiro credível e de relevância nacional no setor
Administração do Porto de Lisboa, CM do Barreiro, Baía do Tejo	Protocolo	Arco Ribeirinho Sul / Terminal de Contentores no Barreiro / ALITA
ADMTS Associação para o Desenvolvimento da Mobilidade e Transportes Sustentáveis	Associados	Impulsionar o desenvolvimento, a aplicação e a difusão da utilização de soluções tecnologicamente avançadas para os transportes
AIMOB Agência Independente da Mobilidade	Protocolo	Programas de desenvolvimento de estratégias eficientes

Organização	Meio de participação	Objetivo
AIPCR/PIARC Associação Mundial de Estradas	Membro governamental	Partilha de informação no mundo da estrada, do transporte rodoviário e das práticas num contexto de transporte integrado e sustentável
	Associados	Participação em comités técnicos de várias temáticas associadas às infraestruturas rodoviárias
AMTC Associação Museu dos Transportes e Comunicação	Sócio fundador	Parceria no desenvolvimento de formas de interesse do público quanto às questões dos transportes e das comunicações
ANPC Autoridade Nacional de Proteção Civil	Grupo de trabalho	Identificação das infraestruturas críticas nacionais
ANSR Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária	Protocolo	Partilha de informação relativa à rede de estradas e sinistralidade
ANTRAM Associação Nacional de Transportadores Públicos Rodoviários de Mercadorias	Reuniões técnicas de trabalho	Agilização de processos de otimização de modelos de portagens
APA Agência Portuguesa do Ambiente	Membros de comissões técnicas	Comissão Técnica 150 – Gestão Ambiental
APAE Associação Portuguesa dos Avaliadores de Engenharia	Sócio n.º 1	Apoio, promoção, regulamentação, valorização e representação da atividade das avaliações de engenharia a nível nacional e suas relações com o exterior
APAI Associação Portuguesa de Avaliação de Impactes	Membro coletivo	Partilha das melhores práticas de avaliação de impactes ambientais e sociais comuns à EP
APCAP Associação Portuguesa das Sociedades Concessionárias de Auto-Estradas ou Pontes com Portagens	Reuniões técnicas de trabalho	Agilização de processos de otimização de modelos de portagens
APEMIP Associação dos Profissionais e Empresas de Mediação Imobiliária de Portugal	Protocolo de colaboração	Disponibilização de informação sobre imóveis para as empresas de mediação
APOCEEP Associação Portuguesa - Centro europeu das Empresas com participação pública / interesse económico geral	Sócio	Associação de empresas que prestam serviços de interesse económico geral

Organização	Meio de participação	Objetivo
ASCP Associação Portuguesa para a Segurança e Conservação de Pontes	Sócio fundador	Promover a cooperação técnica e científica e contribuir para a divulgação e o desenvolvimento do sector da segurança e conservação de pontes.
ASSOFT Associação Portuguesa de Software	Associado	Promoção e defesa da integridade, da qualidade e da legalidade do <i>software</i> em Portugal
Associação Partilha Constante	Parceria	- Responsabilidade Social com ONG's. Contribuição para o desenvolvimento sustentável e para a criação de sociedades mais inclusivas
Câmara Municipal de Almada	Acordo de parceria	Exposição sobre a construção da Ponte 25 Abril
Câmara Municipal de Lisboa	Acordo de parceria	Pintura decorativa das superfícies dos pilares da Ponte 25 de Abril, junto à calçada da Tapada
Câmara Municipal de Vila Nova de Paiva	Protocolo de colaboração	Exploração do parque de Queiriga
Casa de Pessoal da EP	Protocolo de colaboração	Promover o desenvolvimento de atividades que favoreçam o desenvolvimento pessoal, cultural e social dos trabalhadores associados da Casa de Pessoal, bem como proporcionar serviços ou apoios de natureza social em seu benefício ou do respetivo agregado familiar
CEABN Centro Ecologia Aplicada Baeta Neves/ ISA - Instituto Superior de Agronomia	Protocolo	Projeto-piloto de requalificação ambiental e estrutural de talude de autoestrada, com recurso a técnicas implícitas às obras de Engenharia Natural
IPCG Instituto Português de Corporate Governance	Associado	Investigação e divulgação dos princípios de <i>Corporate Governance</i>
Comissões Técnicas (CT155)		Participação nas atividades das subcomissões. Contributos para a Normalização Europeia
Concessionárias	Protocolos	Partilha de redes de comunicações

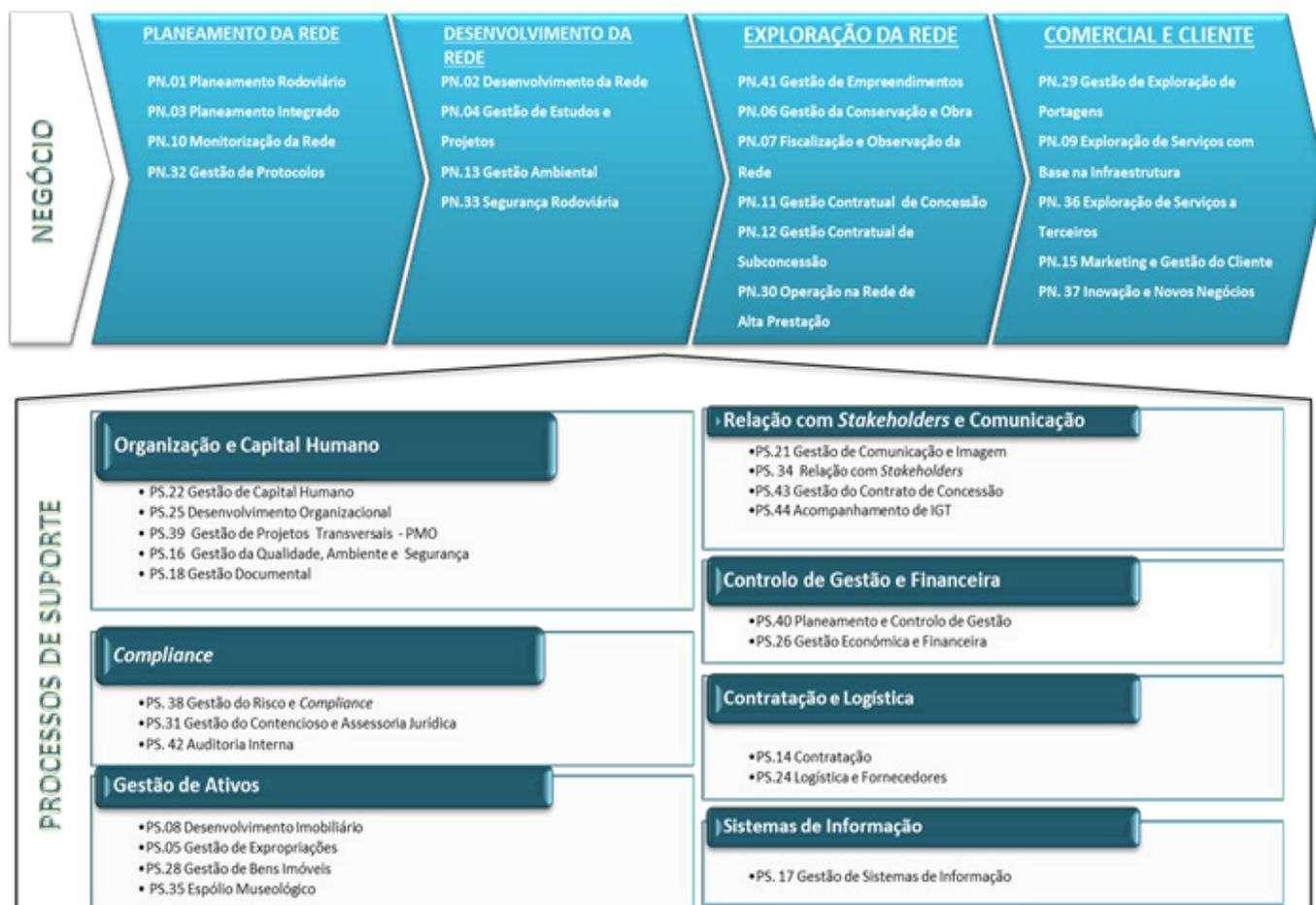
Organização	Meio de participação	Objetivo
CPGT Comissão Portuguesa de Geotecnica de Transportes	Membro participante	Elaboração de procedimentos e guias técnicos das diferentes áreas abrangidas pela CPGT
CRP Centro Rodoviário Português	Associado	Partilha de informação técnica do sector rodoviário português e promoção de contactos técnicos
DGT Direção Geral do Território	Protocolos	Partilha de informação geográfica entre entidades e colaboração de fixação de preços
ENSR Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária	Grupos de trabalho	Desenvolvimento de projetos na área da segurança rodoviária
ESPAP Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P.	Sistema Nacional de Compras Públicas	Ganhos de eficiência operacional em processo jurídico-legal e na gestão do processo aquisitivo
ESRI - Portugal	Protocolo	Formação em SIG
FCT	Protocolo	Manual de manutenção de Pontes Históricas de alvenaria de pedra
FEUP Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto	Protocolo / prestação serviço	Sistema de monitorização e ensaio de carga da Ponte Metálica do Pinhão sobre o Rio Douro
Floresta Unida	Protocolo de colaboração	Parceria relevante em matéria de responsabilidade social e ambiental, representando uma efetiva compensação em matéria de redução das emissões de CO2
GPBE Grupo Português de Betão Estrutural	Membro coletivo	Participação em conferências e encontros e acesso a informação especializada
GNR Guarda Nacional Republicana	Protocolo de colaboração	Agilização de procedimentos de transmissão de informação sobre danos ao património rodoviário sob a administração da EP
IBERLINX Associação para a conservação do linco - ibérico e desenvolvimento dos seus territórios	Membro fundador	Projeto de importância nacional em termos de preservação da biodiversidade (linco ibérico)
IFAP Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas	Protocolo	Partilha de informação geográfica entre entidades

Organização	Meio de participação	Objetivo
IPAI Instituto Português de Auditores Internos	Associado	Participação em ações de formação em auditoria certificada e troca de informação e conhecimento
IPQ Instituto Português da Qualidade	Membro participante	Participar na atividade de normalização
ISA Instituto Superior de Agronomia	Protocolo	Desenvolver técnicas de Inovação na contenção de taludes
IST Instituto Superior Técnico	Protocolo	Desenvolvimento científico e tecnológico, proporcionando soluções inovadoras e melhores práticas de engenharia rodoviária na EP
IT Rede Portuguesa de Desenvolvimento do Território	Membro fundador	Identificar oportunidades e criar programas de desenvolvimento da mobilidade
Liga dos Bombeiros Portugueses	Protocolo de cooperação	Reposição de condições de segurança e circulação rodoviária em estradas sob jurisdição da EP
LNEC Laboratório Nacional de Engenharia Civil	Protocolo	Realização de estudos, análises, ensaios e monitorizações de elevada complexidade científica
		Observação e monitorização
		Realização de inspeções e de especificações técnicas a obras de arte especiais
Municípios	Protocolo de colaboração. Presença em comissões municipais	Coordenação e Elaboração de guias de diagnóstico para a realização de inspeções principais
		Parcerias de atuação na RRN ou em estradas desclassificadas Representação da EP, com a partilha de melhores práticas no contexto rodoviário nacional
OPPP Portugal – Observatório das PPP em Portugal	Associado	Desenvolvimento de trabalhos sistematizados sobre a temática das PPP em Portugal

Organização	Meio de participação	Objetivo
Proforum – Associação para o Desenvolvimento da Engenharia	Membro coletivo	Associação sem fins lucrativos criada com o objetivo de contribuir para o progresso, fomento e internacionalização da engenharia
PRP – Prevenção Rodoviária Portuguesa	Protocolo	Iniciativas de prevenção e segurança rodoviária
PSP – Polícia de Segurança Pública	Protocolo de colaboração	Agilização de procedimentos de transmissão de informação sobre danos ao património rodoviário sob a administração da EP
Sindicato dos Trabalhadores da Construção, Madeiras, Mármore, Pedreiras, Cerâmica e Materiais de Construção de Portugal	Protocolo	Ações de sensibilização sobre Segurança no Túnel do Marão
Sindicato dos Trabalhadores da Construção Civil	Protocolo de colaboração	Cooperação em ações de sensibilização aos trabalhadores no Empreendimento do Marão
Zetacorr	Prestação de Serviços	Ponte internacional sobre o rio Minho entre Vila Nova de Cerveira e Goyan

4.3. CADEIA DE VALOR

A Cadeia de Valor da Empresa alinha quatro áreas principais de negócio: Planeamento, Desenvolvimento, Exploração da Rede Rodoviária e área Comercial e do Cliente. Inclui 19 processos para os quais contribuem, por seu turno, 21 processos distribuídos por sete áreas de suporte: Organização e Capital Humano, Compliance, Gestão de Ativos, Relação com *Stakeholders* e Comunicação, Controlo de Gestão e Financeira, Contratação e Logística e Sistemas de Informação.



05

DIMENSÃO SOCIAL

5.1. A NOSSA EQUIPA	61
5.2 DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	62
5.3 FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO	66
5.4 GESTÃO DE COMPETÊNCIAS	69
5.5 SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	71

“A política de sustentabilidade social da empresa assume, claramente, a dimensão da sua responsabilidade perante a comunidade, o respeito pelos direitos humanos, a promoção do equilíbrio entre a vida no trabalho e na família e a valorização do direito ao trabalho.”

Joaquina Figueira, Diretora de Capital Humano

5.1. A NOSSA EQUIPA

Caracterização do Ativo Humano

A empresa conta com um conjunto de colaboradores muito qualificados - ascendendo a 52,6% o índice de formação superior – e dispõe de forte representação de mulheres no grupo dos dirigentes, sendo mesmo maioritária no conjunto dos quadros superiores – 42% e 53%, respetivamente.

Os colaboradores mantêm com a empresa relações contratuais estáveis, sendo residuais as situações em que há recurso a contratação a termo.

		Mandato CA	Dirigente	Quadros Superiores	Quadros Médios	Técnicos Auxiliares	Apoio	Total
Pessoas ao serviço	H	2	62	161	80	156	115	576
	M	1	45	179	52	100	72	449
	T	3	107	340	132	256	187	1.025 (1)
Contrato permanente	H		62	155	77	133	103	530
	M		45	167	52	98	72	434
	T		107	322	129	231	175	964
Contrato a termo certo	H			6	2	23	12	43
	M			10		2		12
	T			16	2	25	12	55
Contrato a termo incerto	H				1			1
	M			2				2
	T			2	1	0	0	3

(1) - inclui membros do CA

Distribuição de Efetivos por Tipo de Contrato e Categorias

A mobilidade funcional interna como fator gerador de oportunidade de crescimento: 70 colaboradores mudaram de funções ou de Unidade Orgânica

5.2 DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

A empresa promove uma política de transparência e de não discriminação das pessoas na organização com relevância na igualdade de oportunidades e paridade entre géneros.

A política paritária da EP é evidenciada pelos níveis elevados de mulheres no exercício de funções, apresentando em 2014 um rácio de 0,78, enquanto ao nível dos quadros dirigentes se situa em 0,73 mulheres por cada homem, consolidando-se o incremento registado em 2013.

	2012		2013		2014	
Dirigentes (não inclui membros do CA)						
F	40	37%	45	42,9%	45	42,1%
M	68	63%	60	57,1%	62	57,9%
Sub-Total	108	100%	105	100%	107	100%
Colaboradores (inclui dirigentes)						
F	483	41,3%	472	43,6%	448	43,8%
M	687	58,7%	611	56,4%	574	56,2%
Total	1.170	100%	1.083	100%	1.022	100%

Evolução do efetivo geral

Nos quadros seguintes é apresentada a distribuição por género e faixa etária, nos grupos de governação, de dirigentes e de colaboradores da empresa.

Cargo	Género	Entre 30 e 50 anos	> 50 Anos	TOTAL	(%)
CA	F	1		1	33,3
	M		2	2	66,7

Conselho de Administração (a 31.12.2014)

Cargo	Género	Entre 30 e 50 anos	> 50 Anos	TOTAL	(%)
Dirigentes	F	35	10	45	42,1
	M	40	22	62	57,9
Total		75	32	107	

Dirigentes

Cargo	Género	<30 Anos	Entre 30 e 50 anos	> 50 Anos	TOTAL	(%)	Total Carreira
Consultor	F			2	2	28,6	7
	M		2	3	5	71,4	
Quadro Superior	F	1	143	33	177	53,1	333
	M		113	43	156	46,9	
Quadro Médio	F	3	41	8	52	39,4	132
	M		45	35	80	60,6	
Técnico Auxiliar	F	1	59	40	100	39,1	256
	M	2	98	56	156	60,9	
Apoio	F	1	37	34	72	38,5	187
	M	1	30	84	115	61,5	
Total		9	568	338	915		915

Colaboradores

(N.º)

Movimento	<30 Anos		Entre 30 e 50		> 50 Anos		Total
	F	M	F	M	F	M	
Regresso				2			2
Mobilidade (admissão)			1				1
Saídas Temporárias						1	1
Saídas PSRQ			4	4	8	14	30
Saídas (Caducidade de Contrato)			9	16	0	3	28
Saídas (outras)			1	1	2	1	5

Entradas e saídas de colaboradores por escalão etário e género

As limitações impostas à contratação por parte das empresas públicas do setor empresarial do Estado reflete-se nas novas admissões. Durante o ano de 2014 verificou-se apenas o regresso de dois trabalhadores e uma nova admissão por recurso a pessoal colocado em situação de requalificação.

A empresa gerou, por outro lado, oportunidades de crescimento

to a 70 colaboradores, mediante mobilidade funcional. Esta mobilidade resultou do estudo sobre o dimensionamento das equipas, tendo em vista a melhoria da eficiência da organização no quadro dos objetivos estratégicos assumidos.

(N.º)

	2012	2013	2013
Regresso	7	7	2
Mobilidade (admissão)	0	0	1
Mobilidade interna	27	27	70

Entradas de colaboradores

	UNID.	2012	2013	2014
Índice de rotação de pessoal (efetivo final/(efetivo inicial + entradas + saídas)	N.º	0,838	0,854	0,89
Taxa de cobertura (entradas/saídas*100)	%	1,1	5,4	4,7
Taxa de mobilidade total (entradas+saídas+mobil.int/efetivo final*100)	%	22,3	18,5	13,4

Índice de rotatividade

(%)

Taxa de Rotação por Género (considerando efetivo total de 1022)	F	M
	1,3	2

Taxa de rotação por género

Licença Parental

O número de colaboradores do género masculino que usufruiu licenças no âmbito da parentalidade tem-se mantido elevado, ainda que o índice de natalidade tenha diminuído, bem como a taxa de retorno e retenção após o gozo da licença, demonstrativo da paridade no exercício do direito pelos colaboradores de ambos os géneros.

	UNID.	2012	2013	2014
V1) Colaboradoras com direito a licença parental (durante 2014)	N.º	18	18	10
V2) Colaboradores com direito a licença parental (durante 2014)	N.º	17	26	19
V3) Colaboradoras que voltaram ao serviço após licença parental (ainda durante 2014)	N.º	16	18	10
V4) Colaboradores que voltaram ao serviço após licença parental (ainda durante 2014)	N.º	17	24	15
V5) Colaboradoras que voltaram ao serviço após licença parental (gozada em 2013) e continuam a trabalhar 12 meses após o regresso ao trabalho	N.º	18	15	18
V6) Colaboradores que voltaram ao serviço após licença parental (gozada em 2013) e continuam a trabalhar 12 meses após o regresso ao trabalho	N.º	23	17	23
I1) Taxa de retorno ao trabalho das colaboradoras após licença parental (I1=V3/V1)	%	89	100	100
I2) Taxa de retorno ao trabalho dos colaboradores após licença parental (I2=V4/V2)	%	100	92	79
I3) Taxa de retenção 12 meses após o gozo da licença parental (feminino) (I3=V5 (n) /V3 (n-1))	%	95	94	100
I4) Taxa de retenção 12 meses após o gozo da licença parental (masculino) (I4=V6 (n) /V4 (n-1))	%	82	100	96

Retorno ao trabalho e taxas de retenção após a licença parental, por género

A EP segue uma política inclusiva integrando com vínculo permanente pessoas de origem não portuguesa, e assegurando a ajuda técnica e a acessibilidade necessárias à plena integração e desenvolvimento de colaboradores com deficiência.

(N.º)

	2012	2013	2014
De países da União Europeia	2	1	1
De países de língua oficial portuguesa	2	2	2

N.º de Colaboradores não nacionais

(N.º)

	2012	2013	2014
Colaboradores com deficiência	22	22	23

N.º de Colaboradores com deficiência

A empresa possibilita a adoção de modalidades de horário flexível, ou de jornada contínua, verificando-se a adesão a estas modalidades de cerca de 85% dos seus colaboradores



Pai do Ano, Vamos lá Aprender e Fazer Parte

No âmbito do Plano para a Igualdade (PIEP) e das medidas implementadas na área da conciliação, tiveram especial visibilidade as iniciativas **Pai do Ano**, e **Vamos lá aprender**. Esta última consiste na realização anual de um evento em que cada pai e seus filhos desenvolvem atividades conjuntas com o patrocínio da EP.

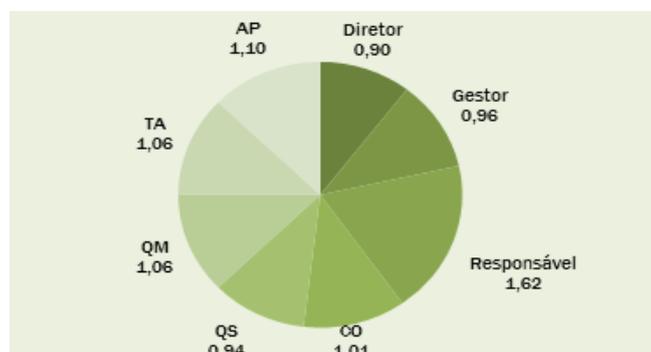
A iniciativa **Pai do Ano** inscrita no Plano de Igualdade da EP visa incentivar o gozo da licença parental inicial partilhada, concedendo um bônus de 2 dias (até ao máximo de 4 dias de bônus) por cada período de 30 dias consecutivos gozados pelo pai, para além do gozo da licença parental exclusiva que lhe assiste.

Decorreram ainda ações de formação e sensibilização, em que se enquadram as ações Fazer Parte, com foco na relação entre a empresa e a família e nas alterações dos papéis homem/mulher.

O leque salarial demonstra, na distribuição por género, a equidade da política remuneratória da EP.

Igualdade de remuneração homem/mulher

Em 2014 foi apurado um salário médio de 1.647€ para as mulheres e o de 1.586€ para os homens, o que demonstra a inexistência de quaisquer práticas discriminatórias.



Leque salarial por cargo/carreira

Creche e Jardim-de-Infância “O Ninho”

A conciliação da vida pessoal e profissional dos colaboradores da EP tem um forte aliado na creche e jardim-de-infância “O Ninho”, localizado na sede da empresa - onde se encontram cerca de 50% dos seus colaboradores, com investimento para manutenção e melhoria do serviço que oferece, e a contraciclo do que se verifica em empresas comparáveis em dimensão e setor de atividade.

Este benefício tem por sucedâneo, nas unidades descentralizadas, a atribuição de subsídios à infância, através da Casa do Pessoal.

Conciliação trabalho/família

A Igualdade de Género e a Conciliação da Vida Profissional-Familiar-Pessoal assumiram especial relevância em 2014, sobretudo pela visibilidade e assunção pública de compromisso com os mesmos.



Creche e jardim de infância O Ninho



Casa de Pessoal

A Casa de Pessoal, é uma organização dos trabalhadores sem fins lucrativos, recebendo da empresa um patrocínio ao desenvolvimento de iniciativas culturais, recreativas e desportivas e ainda serviços ou apoios de natureza social.



Equipas de futsal

Ações de Índole Social, Cultural, Recreativa e Desportiva

Muitas das iniciativas e atividades que a Casa do Pessoal fomenta apresentam-se como facilitadoras da conciliação e favorecem a coesão e o desenvolvimento das pessoas da organização, destacando-se:

- Atribuição de subsídios de ação social complementar que inclui a frequência escolar desde a primeira infância;
- Comparticipação do seguro de saúde;
- Ginásio nas instalações da sede, com aulas de várias modalidades;
- Consultas de clínica geral a preços reduzidos e de psicologia e nutrição extensíveis aos agregados familiares;
- Protocolos para comunicações móveis, combustíveis, hotéis, agências de viagens, soluções financeiras, ginásios, pousadas de juventude e serviços de farmácia;
- Centros de férias a preços reduzidos;
- OTL – Ocupação de Tempos Livres – no período das férias de Verão para filhos dos colaboradores da sede, proporcionando aos restantes subsídio como sucedâneo;
 - Circo de Natal, que é o evento que marca anualmente o grande encontro entre todos os colaboradores da EP e as suas famílias;
- Atividades culturais (coro, idas ao teatro), desportivas (futsal, corrida) e lúdicas extensíveis às famílias dos colaboradores.

28,5 horas: valor médio de horas de formação anual/colaborador

15.005 horas: volume de formação interna



Consultório médico

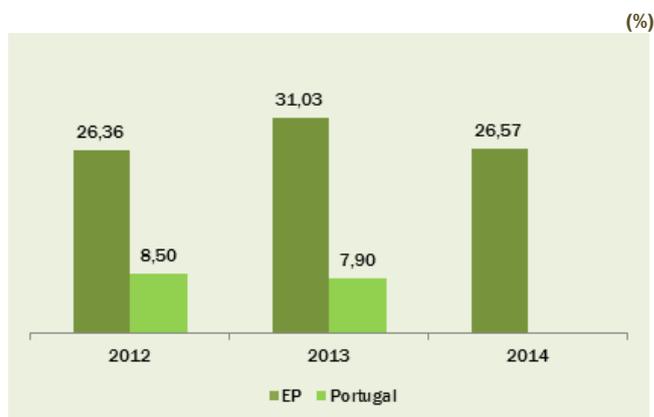


Refeitório em Almada

A tradução do impulso dado à implementação e reforço de medidas orientadas para a conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal foi possível de aferir no inquérito de satisfação realizado anualmente no âmbito do Prémio de Excelência no Trabalho, com o incremento em 7% dos resultados obtidos nas questões mais diretamente relacionadas com o tema.

Natalidade

Sendo este um tema central das preocupações de âmbito nacional, regista-se com agrado que a população da EP apresenta, neste domínio, indicadores muito positivos face à média do país.



Índice de natalidade (Fontes:Pordata/INE)

5.3 FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

Formas de Gestão

A estruturação das ofertas formativas disponibilizadas aos colaboradores da EP resulta de reflexão partilhada em Comité de Capital Humano.

A empresa aposta, sempre que possível, na formação ministrada por formadores internos, conhecedores do negócio e dos processos internos associados, não dispensando o estabelecimento de parcerias com entidades de referência quando se mostrem adequadas.

Foi o caso da realização da 3.^a edição da formação de executivos em gestão geral para dirigentes, e do *Fast-Track* MBA – Estradas de Portugal destinado ao grupo dos quadros de elevado potencial da empresa, ambos ministrados pelo ISEG/IDEFE.

A aposta na formação representa um aumento do número médio de horas anual, correspondendo a 28,5 horas por colaborador em 2014 e a um incremento de 22,8% por comparação com o ano de 2013.

Para a formação interna contribuíram 49 colaboradores ou dirigentes que assumiram o papel de formadores em ações, tão diversas, como as de Gestor do Cliente, Sistema de Gestão de

Licenciamentos, Danos ao Património nas vertentes do procedimento e intervenientes e aplicacional, Segurança Rodoviária, Sistema de Cobrança de Portagens *Easy Toll*, Coordenação de Segurança em Projeto e Obra, Sistema de Informação Geográfica SIG Empresarial e ArcGis e Fiscalização de Rede.

	2012	2013	2014
Horas por colaborador	25,2	23,2	28,5

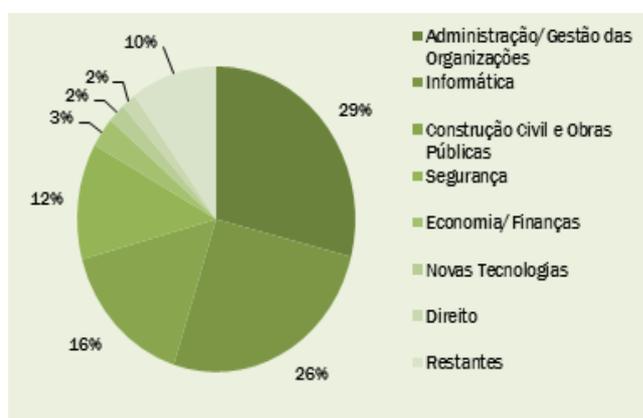
Horas de formação por colaborador (nº total de horas / nº total de colaboradores)

Por grupo profissional, o mesmo indicador vem assim expresso:

	Homem	Mulher
Dirigente	46,0	60,5
Quadros Superiores	28,9	40,4
Quadros Médios	23,1	34,2
Técnicos Auxiliares	21,2	16,3
Apoio	6,3	18,2

Horas de formação por colaborador, por género

O volume de formação por área traduz o elevado peso da formação no domínio “Informática” procurando adaptar as ferramentas de suporte à atividade da empresa.



Distribuição do volume de formação por área

O incremento do número de participações e ações promovidas, bem como, o total de horas, e o significativo aumento dos custos com formação, evidenciam o foco no desenvolvimento das competências críticas associadas ao conceito do K16 e aos novos perfis funcionais emergentes do plano.

	UNID.	2013	2014	Δ %
Trabalhadores	N.º	1.083	1.022	-5,6
Participantes	N.º	1.043	983	-5,7
Participações	N.º	3.288	3.945	20,0
Taxa de Participação Global	%	96,3	96,2	-0,1
Ações	N.º	297	387	30,3
Horas	N.º	25.105	29.164	16,2
Custos	m€	104.450	142.983	36,9

Totais de atividade formativa

Ano	Formação		Interna	Externa	Pós-Graduada	Estrangeiro	Total
2012	Ações	N.º	124	118	33	5	280
	Volume de Formação	Horas	13.274	6585	9.420	168	29.447
	Participações	N.º	2227	297	72	11	2.607
	Custos	m€	17.492	29.362	35.833	5.470	88.156
2013	Ações	N.º	151	113	25	8	297
	Volume de Formação	Horas	16.384	5314	2.850	557	25.105
	Participações	N.º	2927	320	27	14	3.288
	Custos	m€	18.983	38.013	43.534	3.920	104.450
2014	Ações	N.º	185	167	21	14	387
	Volume de Formação	Horas	15.005	7.666	5.785	709	29.164
	Participações	N.º	3.427	449	51	18	3.945
	Custos	m€	27.260	72.551	31.078	12.095	142.983

Quadro comparativo da atividade formativa entre 2012 e 2014

A formação para as competências críticas da função exercida pelo colaborador, ou para funções existentes na empresa traduz-se, também, na comparticipação financeira e na formação pós-graduada.

	UNID.	2012	2013	2014
Participações em Pós-Graduações e Cursos de Especialização	N.º	47	4	36
Valor das comparticipações	m€	47.856	1.500	52.540
Participações em Mestrados, Doutoramentos e MBA	N.º	25	23	16

Formação pós-graduada (formações iniciadas em cada ano)

A distribuição da formação global ministrada por género, por regiões, grupos profissionais e tipo de vinculação à empresa não denota desvio significativo ou falta de representação, concluindo-se que foi organizada de forma equitativa.

	2012		2013		2014	
	F	M	F	M	F	M
Participações	1.018	1.589	1.569	1.719	1.615	2.330
Horas	12.862	16.585	12.796	12.309	15.048	14.116

Distribuição por sexo

(N.º)

	2012	2013	2014
Norte	422	563	700
Centro	610	697	873
LVT	1226	1780	1911
Sul	297	203	461

Participações por região de origem

(N.º)

	2012	2013	2014
Dirigentes	555	741	434
Quadros Superiores	999	1.064	1.437
Quadros Médios	272	389	540
Técnicos Auxiliares	448	649	826
Apoio	332	402	473

Participações por grupo profissional

(N.º)

	2012	2013	2014
CIT - Contrato de trabalho por tempo indeterminado	1.259	1.717	1.876
CTC - contrato de trabalho a termo certo	153	121	204
CTI - contrato de trabalho a termo incerto	6	11	10
QPT - Quadro de Pessoal Transitório	854	1.098	1.348
CS - Comissão de serviço	248	259	254
Outros	35	42	23
Externos	52	40	230

Participações por tipo de contrato

O respeito pelos Direitos Humanos foi tema abordado de forma transversal em vários domínios da formação orientada para a atividade da empresa, particularmente na que incidiu sobre matérias relacionadas com a Segurança e Saúde no Trabalho, Ambiente e Recursos Naturais, Ciências da Terra, Ciências Humanas e Sociais, Educação e Igualdade de Género, representando 15% de formação frequentada no ano.

(N.º)

	2012	2013	2014
Participações	772	804	1.432
Ações	68	60	120
Volume	4.058	5.535	4.211

Formação em áreas com incidência no respeito pelos Direitos Humanos

Programa de estágios

A EP colabora com várias instituições de ensino e de formação profissional, proporcionando aos seus alunos estágios em diversas áreas com correspondência na atividade das unidades orgânicas da empresa, estabelecendo acordos de parceria para esse efeito. Em 2014 proporcionou a 33 jovens estagiários o contato com a realidade laboral. Das entidades com as quais a empresa celebrou protocolos durante o ano de 2014, destacamos:

- Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa;

- ISCTE Business School;
- Escola Profissional de Ciências Geográficas;
- Instituto Piaget – Escola Superior de Educação;
- Fundação da Juventude;
- Centros de Emprego e de Formação Profissional.

(N.º)

	Estágios curriculares	Estágios Profissionalizantes	Total
Engenharias (Civil, Ambiente e outras)	9	10	19
Ciências Sociais (Educação, Direito e outras)	2		2
Economia/Gestão/Contabilidade	1	1	2
Informática (SIG e outras áreas)	3		3
Obras (Condução de Obra/Medições)	2		2
Topografia	1	1	2
Arquitetura Paisagista	1		1
Apoio Administrativo		2	2
Total	19	14	33

Tipos de estágios/áreas de formação

No âmbito de parceria que já teve início em 2011, a EP continua a acolher alunos do ensino superior no âmbito do PEJENE – Programa de Estágios de Jovens do Ensino Superior nas Empresas, iniciativa promovida pela Fundação da Juventude, em parceria com o IEF, o IPDJ, o IAPMEI e a Companhia de Seguros Tranquilidade. Deu igualmente continuidade à realização de estágios profissionais resultantes de candidaturas à Medida Estágios Emprego do Instituto de Emprego e Formação Profissional, medida que permitiu, em 2014, o acolhimento de 9 estagiários, verificando-se ainda a conclusão de 4 estágios iniciados no ano anterior

5.4 GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

A Gestão de Competências é entendida como um instrumento de desenvolvimento organizacional, na medida em que entrecruza dois mapas fundamentais: o das competências que o capital humano da empresa tem de deter para a consecução do seu Plano Estratégico e o das competências efetivamente detidas pelos colaboradores.

Segurança e Saúde no Trabalho

106 ações de formação, com 1.340 participantes,

num total de 3.374 horas

Na EP, a Gestão de Competências consta do Modelo *K Performance* - tal como a Gestão de Desempenho -, e em 2014, decorrente da mudança organizacional, foi objeto de ampla atividade que contou com o envolvimento de todos os dirigentes da empresa.

Neste ano, foi ainda construído o Diretório de Competências Técnicas dos Dirigentes com a inerente e necessária caracterização de cada uma das funções dirigentes existentes na empresa.

Gestão do desempenho

A empresa dispõe de um sistema de gestão, inscrito no *K Performance*, cuja metodologia considera a performance da empresa, das unidades orgânicas e dos colaboradores em função dos resultados alcançados nos objetivos definidos, com partilha do atingimento coletivo por todas as pessoas da organização e identificação dos contributos individuais.

A EP avalia anualmente a satisfação dos seus colaboradores, associando-se nos últimos anos à iniciativa **Prémio Excelência no Trabalho**, concebida como estudo de clima organizacional e desenvolvimento do capital humano, realizado pela Heidrick & Struggles em parceria com o Diário Económico e o INDEG - IUL.

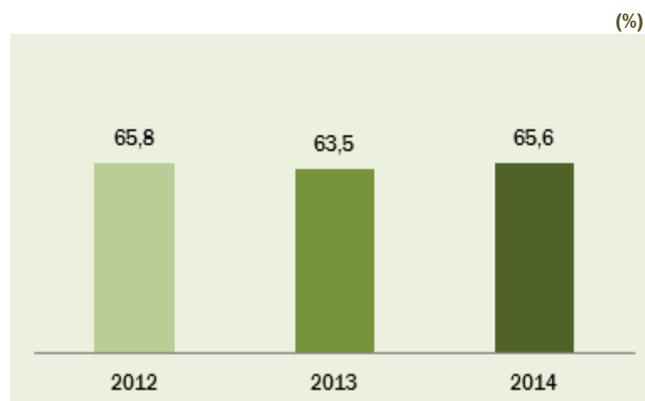
K Mérito

Atendendo ao facto de se encontrar vedada pela Lei do Orçamento de Estado a prática de quaisquer atos que consubstanciem valorizações remuneratórias, não foi possível, durante o ano de 2014 refletir, no desenvolvimento de carreira, os resultados do processo de avaliação.

Neste contexto foi pela primeira vez aplicado o K Mérito, programa de reconhecimento que visa a diferenciação do mérito evidenciado pelos resultados da avaliação de desempenho realizada semestralmente, tendo sido distinguidas as 5 Unidades Orgânicas com melhor performance, o melhor colaborador de cada uma destas e os 50 colaboradores com melhor avaliação.

Clima Organizacional

A participação anual no estudo de clima organizacional da Heidrick & Struggles permite aferir a cada ano a satisfação dos colaboradores da empresa, verificando-se que em 2014 o valor do Índice de Satisfação Geral subiu face a 2013, para valor semelhante ao ano anterior àquele. Para este resultado contribuiu o esforço de toda a estrutura dirigente no sentido da melhoria da gestão estratégica do ativo humano, após um ano de grande mudança organizacional, seguido de estabilização e consolidação das respetivas equipas mas também marcado por expectativas futuras determinadas pelo anúncio do processo de fusão.



Excelência no Trabalho - Score Global 2012/2014

Formação em SST

Houve um aumento significativo tanto a nível do número total de ações realizadas, como de participantes e de horas de formação. Comparativamente com o ano anterior aumentaram em 120% o número de ações, que envolveram mais 96% de participantes e mais 16% de horas de formação no âmbito da SST.

Ano	Participações	Horas Formação	N.º Ações
2012	478	2411	40
2013	685	2899	48
2014	1340	3374	106

Formação em SST

5.5 SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Medicina do Trabalho

Em 2014, foi dada continuidade à realização dos exames de saúde em Unidade Móvel que se desloca aos diferentes estabelecimentos da empresa, prática que tem sido valorizada pelos colaboradores da EP.

Ano	Iniciais/ Admissão	Periódicos	Ocasionais				Total
			Vigilância Médica	A pedido da Empresa	A pedido do Trabalhador	Recuperação Doença/ Acidente	
2012	100	612	19	15	0	18	764
2013	14	610	4	6	1	20	655
2014	1	646	4	2	2	11	665

Sinistralidade

A sinistralidade laboral na EP teve um aumento inversamente proporcional ao da taxa da gravidade.

Em 2014 ocorreram 32 acidentes com uma taxa de gravidade de 0,13 dias perdidos por 1.000 horas trabalhadas.

Durante o ano não se registou qualquer acidente mortal, tal como em 2013.

Houve um aumento ligeiro da taxa da sinistralidade, com mais acidentes, mas com muito menos gravidade, e uma diminuição nos dias perdidos por acidente de trabalho.

Evolução da Taxa da Sinistralidade

	2012	2013	2014
Evolução da Taxa de Sinistralidade	2,31%	2,39%	3,12%

A taxa de sinistralidade teve um aumento de 0,7%, passando de 2,39% em 2013, para 3,12% em 2014, contatando-se, como facto muito positivo, uma significativa diminuição da taxa de gravidade dos mesmos.

Evolução dos Acidentes de Trabalho com baixa e sem baixa

	(N.º)		
	2012	2013	2014
Sem Baixa	10	9	14
Com Baixa	17	17	18
Total	27	26	32

Comparativamente com o ano anterior verificou-se um aumento dos acidentes de trabalho, com maior incidência nos acidentes sem baixa.

Acidentes ocorridos em 2014

	(N.º)	
	Com baixa	Sem Baixa
Local Trabalho	12	8
Trajeto	6	6

Local de Acidentes

Ocorreram 32 acidentes de trabalho:

- No local de trabalho registaram-se 20 acidentes, que correspondem a 62,5% do total;

- No trajeto casa/trabalho registaram-se 12 acidentes, que correspondem a 37,5% do total de acidentes.

Por local de trabalho entende-se instalações da empresa, obras ou estrada, de acordo com a função desempenhada pelos sinistrados.

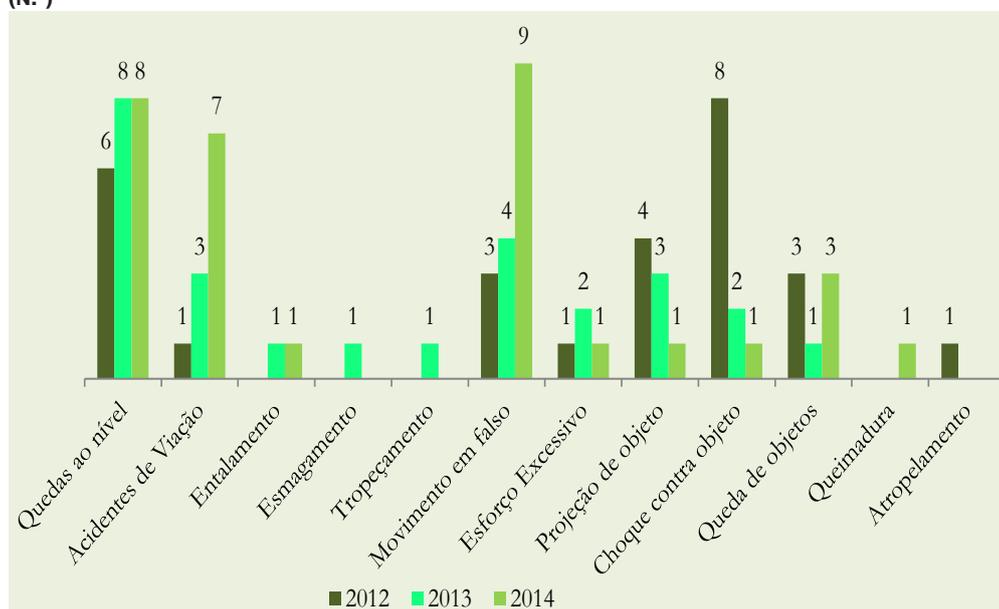
Caracterização de Acidentes de Trabalho

(N.º)

Caraterização de Acidentes de Trabalho	2012	2013	2014
Quedas ao nível	6	8	8
Acidentes de Viação	1	3	7
Entalamento		1	1
Esmagamento		1	
Tropeçamento		1	
Movimento em falso	3	4	9
Esforço Excessivo	1	2	1
Projeção de objeto	4	3	1
Choque contra objeto	8	2	1
Queda de objetos	3	1	3
Queimadura			1
Atropelamento	1		
Total	27	26	32

A nível dos acidentes de trabalho, em termos de caracterização continua a verificar-se mais incidência nos “movimentos em falso” (28%) seguidos de “quedas ao nível” (25%) e “acidentes de viação” (22%).

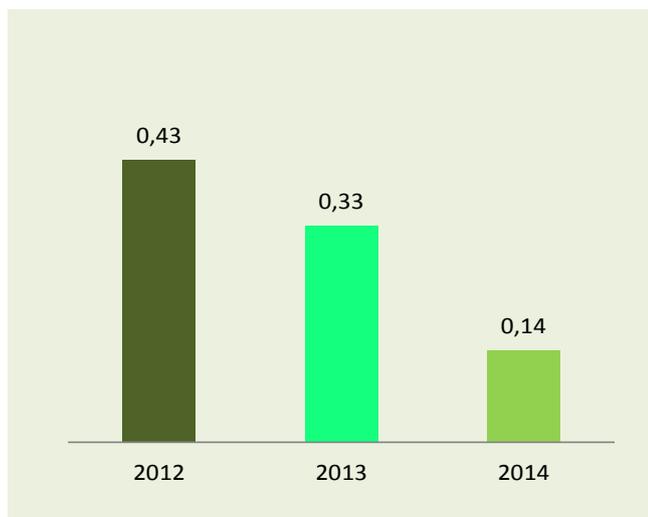
(N.º)



Taxa de Gravidade

Em 2014 manteve-se a tendência de diminuição da taxa de gravidade, tal como ocorreu nos anos anteriores. Esta taxa reflete a diminuição de dias perdidos por acidente ao longo do ano 2014.

	2012	2013	2014
Taxa de Gravidade	0,43	0,33	0,14



Nota: O cálculo da taxa de gravidade é efetuado da seguinte forma:
$$\frac{\text{N.º de dias de trabalho perdidos por acidente} \times 1000}{\text{N.º de horas trabalhadas}}$$

Taxa normal: entre os 0,5 a 1 dia/ 1.000 horas trabalhadas



6.1. DEFESA DO MEIO AMBIENTE

75

6.2. DESEMPENHO

6.2.1. BIODIVERSIDADE

6.2.2. EFLUENTES E RESÍDUOS

6.2.3. COMPLIANCE

6.3. SENSIBILIZAÇÃO

*“Assumimos a sustentabilidade ambiental
com criatividade, motivação e competência”*

Ana Cristina Martins, Diretora do Departamento de Ambiente

6.1. DEFESA DO MEIO AMBIENTE

A temática ambiental está presente em toda a cadeia de valor da empresa, assegurando o cumprimento do normativo legal em vigor na área, garantindo a sustentabilidade ambiental do empreendimento rodoviário, onde a eficiência assume a liderança.

Neste sentido, procuramos contribuir para um melhor desempenho e competitividade no mercado, interiorizando a variável ambiente no quotidiano da EP. As práticas instituídas constituem um suporte para a inovação de processos, numa perspectiva integrada, desde o projeto, à construção, operação e manutenção.

É neste contexto que se desenvolve a atividade da empresa, para a qual foram delineados objetivos de gestão que permitem evidenciar a concretização de diversas ações e metas a atingir.

Compromisso	Objetivo	Estado
Sensibilizar e educar os colaboradores e principais stakeholders para a preservação do ambiente	Elaborar e divulgar a Ambiente Newsletter de periodicidade trimestral	Cumprido
Contribuir para a redução da pegada de carbono e promover a biodiversidade	Promover a plantação de floresta autóctone, através do projeto Floresta Unida	Em desenvolvimento
	Gerir o património arbóreo rodoviário	
Contribuir para a preservação das espécies	Reduzir a mortalidade da fauna	Em desenvolvimento
	Adotar práticas que incrementem a biodiversidade	
Minimizar o impacto ambiental e nas comunidades locais decorrente das obras executadas	Adotar práticas que minimizem os impactes ambientais e sociais	Em desenvolvimento
Melhorar a qualidade ambiental na envolvente das estradas	Atuar ao nível da implementação de medidas de valorização paisagística e patrimonial e de minimização do ruído	Em desenvolvimento



6.2. DESEMPENHO

Perfis	Indicadores Ambientais	UNID.	2012	2013	2014
Materiais					
EN1	Materiais não renováveis				
EN1	Misturas betuminosas	m ³	38.077,44	66.125,48	48.241,24
EN1	Fresagem	m ³	8.564,47	90.355,15	27.574,63
EN1	Betão	m ³	13.586,22	6.117,1	11.298,67
EN1	Ferro / Aço	Ton	1.127,19	807,114	1 553,99
EN1	Materiais renováveis				
EN1	Solos e agregados	m ³	72.825,71	58.448,08	70.492,49
EN1	Brita / Rachão	m ³	5.329,37	5.085,71	12.398,62
EN1	Impressões		3.764.434	4.050.385	2.762 683
EN2	Materiais reciclados				
EN2	Mistura de RCD	m ³	201	-	1.878,80
EN2	Betão	m ³	63,49	14	225,55
EN2	Betuminoso fresado	m ³	9.324,84	3.321,32	25.185,2
EN2	Alvernia	m ³	160	-	6,33
EN2	Materiais reutilizados				
EN2	Solos	m ³	36.983,05	46.545,25	126.725,7
EN2	Betão	m ³	1.301,88	1.948,25	902,65
EN2	Terra vegetal	m ³	16	-	267
EN2	Madeira	m ³	21,49	-	4,08
EN2	Pedra	m ³	706,8	-	814
Energia					
EN3	Consumos de combustível	litros	927.885	979.187	952.846
EN3	Consumo de gás	kg	22.211	18.848	11.024
EN4	Consumo eletricidade	KWh	11.200.000	12.777.314	12.914.967
EN4	Consumo energético total	GJ	75.789	83.212	82.363
Água					
EN8	Consumo de água	m ³	36.500	13.187	16.808

ECO.EP – PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Em 2014 ficou concluído o projeto de reabilitação do Edifício II da sede da EP. Este projeto contemplou a redefinição e otimização de espaços e respetivas utilizações bem como a substituição integral dos sistemas de climatização.

A execução deste projeto permitirá a certificação energética do edifício e uma redução substancial dos consumos de energia.

Financiamento de plantação de 2 hectares de floresta

Operação da rede

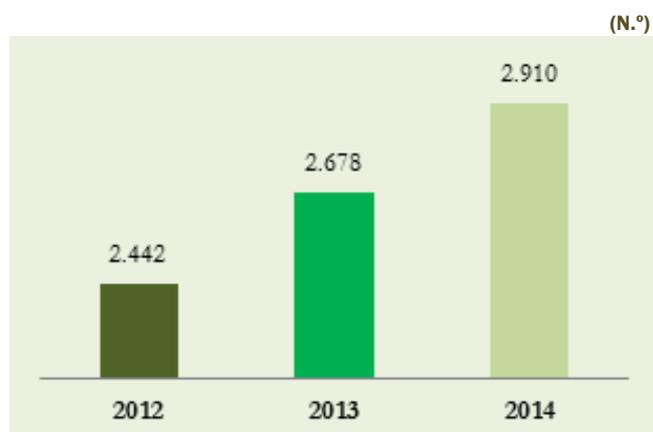
No âmbito da exploração da rede foram feitas 56 novas instalações com suporte de alimentação a energia solar, bem como a substituição de cerca de 5.000 lâmpadas convencionais, por lâmpadas com tecnologia LED.

Como complemento, a modernização implementada nas instalações elétricas semaforicas até ao ano de 2014, permitiu reduzir a potência contratada em 112 instalações, conseguindo-se uma redução de 270 KW para 102 KW.

6.2.1. BIODIVERSIDADE

A rede rodoviária sob gestão direta da EP possui cerca de 14.000 km, estando cerca de 17% dentro de áreas protegidas, 6,33 km² das estradas subconcessionadas, e 25,98 km² de estradas em jurisdição da EP.

Em 2014, das 236 empreitadas com Acompanhamento Ambiental desenvolvidas, 20 localizaram-se em áreas protegidas ou com elevado índice de biodiversidade. Reconhecendo que os principais impactos ocorrem durante a exploração, foi implementado um sistema de registo dos atropelamentos da fauna em toda a extensão da sua rede viária.



Monitorização da mortalidade de fauna - registos

Em 2014, das 2.910 ocorrências, 1.302 correspondem ao atropelamento de animais domésticos. Neste sentido, algumas das estradas localizadas na Rede Natura 2000 apresentam Programas de Monitorização na fase de exploração.

A fase de construção é a que afeta mais diretamente estas áreas, com a sua eventual ocupação temporária. O restauro e proteção de *habitats* passa pela integração e recuperação paisagística, na fase final da empreitada. Igualmente, durante a exploração, são adotadas medidas de restauração ou de proteção de *habitats*.

O estabelecimento de protocolos com parceiros é outra das estratégias usadas pela EP no âmbito da proteção e recuperação de habitats.

Neste ano, a EP, em parceira com a Floresta Unida, participou na plantação de 20 mil árvores no Perímetro Florestal da Penoita, em Vouzela.

A gestão de impactos na biodiversidade é um dos pontos fortes de atuação da empresa, detendo vários protocolos com entidades externas, bem como, procedimentos internos específicos.

No âmbito do protocolo entre a EP e a Associação Folha de Gelo/Floresta Unida é promovida a plantação de árvores, enquadrada na responsabilidade social, e como medidas compensatórias.

No âmbito da Associação IBERLINX, da qual a EP é sócia fundadora, foi efetuada, em parceria com o Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas - ICNF, uma candidatura ao programa LIFE, o qual foi aprovado e teve início em 2011.

A atuação da EP neste projeto tem como base de partida o conhecimento do tráfego e a identificação de pontos críticos de atropelamentos de fauna. O programa de minimização dos impactos teve início previamente à libertação dos lince, com ações de ceifa e corte de vegetação nos taludes, bem como a implantação de sinalética específica.

Os gastos com proteção ambiental representaram cerca de 6,4% do total investido em obras de construção e conservação

A EP tem em operação três sistemas de retenção e tratamento de águas de escorrência provenientes da plataforma viária, sítos em Setúbal (EN10-8), Leiria (IP6) e Coimbra (IC3).

Os sistemas visam minimizar os impactos da descarga de águas de escorrência, permitindo proteger zonas sensíveis da plataforma destacando-se os derrames de substâncias perigosas, nomeadamente, sapal, baixas com potencial agrícola, captações de água para consumo humano, entre outras.

Perfis	Indicadores Ambientais	2012	2013	2014
Emissões e Resíduos				
EN15	Emissões Diretas (gasóleo, gás)	2.617	2.748	2.652
EN16	Emissões Indiretas (eletricidade)	3.819	3.578	3.461
EN18	Intensidade carbónica da organização (kg CO ₂ eq/GJ)	-	-	74

Atendendo à natureza da sua atividade, a EP não utiliza processos que conduzam à emissão para a atmosfera de substâncias destruidoras da camada do ozono.

Considera-se que a exploração das instalações da EP, não contribuiu de forma significativa para o aumento deste tipo de emissões atmosféricas, já que a sua atividade não é enquadrável na categoria de indústria transformadora.

Monitorização da Qualidade do Ar

A monitorização da qualidade do ar na rede rodoviária sob gestão direta da EP manteve-se suspensa (e será mantida nessa condição até ao final do ano de 2015), visto que os objetivos e indicadores de sustentabilidade ambiental do Contrato de Concessão encontram-se em fase de revisão com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes - IMT. No ano de 2015 prevê-se a monitorização do IC17- CRIL Sublanço Buraca-Pontinha, no âmbito do processo de pós-avaliação ambiental deste projeto.

6.2.2. EFLUENTES E RESÍDUOS

A maioria da rede de esgotos, das instalações da EP está ligada às redes municipais, coexistindo, em alguns casos, com ligações a fossa séptica. O valor destas descargas foi, em 2014, cerca de 5.156 m³, assumindo-se, como pressuposto, que o volume de efluentes domésticos produzidos corresponde a 80% do consumo de água.

Na fase de construção de empreendimentos, as águas residuais de origem doméstica produzidas nos estaleiros de obra foram encaminhadas na sua maioria, ou para fossas sépticas, ou para WC's químicos. Estas águas foram posteriormente recolhidas por entidades municipais para Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR), no caso das fossas sépticas, e recolhidas por empresas especializadas no caso dos WC's químicos.

No ano de 2014 a produção e gestão de resíduos perigosos e não perigosos foi a seguinte:

(m³)

Classificação	Quantidade produzida	Quantidade Valorizada
Perigoso	16.034	1
Não Perigoso	226.365,52	156.009,31
Total	242.339,52	156.010,31

6.2.3. COMPLIANCE

No âmbito da execução de empreitadas a cargo da EP, a adoção de medidas de minimização dos impactos ambientais traduziu-se em cerca de 439.100€.

(€)

Mitigação Impactes Ambientais	2012	2013	2014
Barreiras Acústicas	0	0	330.177
Integração Paisagística	17.066	58.795	108.923
Total	17.066	58.795	439.100

(€)

Gastos em Aspetos Ambientais	2012	2013	2014
Barreiras acústicas	0	0	330.177
Integração paisagística	17.066	58.795	108.923
Atividades ambientais na conservação corrente	9.571.738	4.340.355	6.930.853
Gestão do património cultural da obra	52.116	48.758	100.424
Gestão ambiental da obra	114.025	153.323	274.109
Total	9.754.945	4.601.231	7.744.487

Investimento em aspetos ambientais	2012	2013	2014
Barreiras acústicas	0	0	960.766
Integração paisagística	17.066	66.421	113.222
Atividades ambientais na conservação corrente	9.204.750	9.204.750	6.914.636
Gestão do património cultural da obra	52.116	60.569	608.967
Gestão ambiental da obra	114.025	216.438	3.050.613
Total	9.387.957	9.548.178	11.648.204

Todas as queixas, reclamações e/ou sugestões são analisadas, sendo as eventuais medidas tomadas numa ótica de melhoria contínua.

Em 2014 foram tratadas 455 solicitações no domínio do ambiente que deram origem a atuações de monitorização e/ou correção das situações reportadas.

(N.º)



Respostas a clientes.



6.3. SENSIBILIZAÇÃO

Para a competitividade de uma empresa, é vital procurar o equilíbrio entre a vertente ambiental e social, direcionado para o progresso sustentável.

É desígnio da EP prosseguir as iniciativas que permitem a sensibilização da sociedade em geral, começando pela comunidade interna na EP, assegurando o sucesso do negócio a longo prazo, numa lógica de sustentabilidade.

Projetos que se destacaram em 2014 neste domínio:

NEWSLETTER



A gestão do conhecimento permite potenciar competências nucleares e distintivas. Neste âmbito, em 2014 a divulgação e partilha das competências foi promovida através de diversos fóruns, sendo a Newsletter Ambiente uma das principais ferramentas.

ESTRADAS PATRIMÓNIO

Projeto que pretende em conjunto com parceiros externos caracterizar estradas com potencial turístico, de forma a inseri-las num roteiro, e a dinamizar a sociedade local, enfatizando a riqueza, história e envolvente da própria estrada enquanto ator principal. Em 2014, clarificaram-se os critérios que vão permitir seleccionar as estradas com elevado potencial, tendo-se ainda estabelecido contatos com diversas entidades, privilegiando-se a região do Douro.

PROJETO GEOCACHING

Geocaching é uma atividade praticada ao ar livre, com a finalidade de encontrar um objeto georreferenciado (Cache), com o auxílio do Sistema de Posicionamento Global (GPS). As georreferenciações das Caches, encontram-se publicadas em sites, onde são recolhidos pelos jogadores, denominados de *Geocachers*.

A proposta de desenvolvimento do projeto *Geocaching* na empresa foi motivada pelo conceito inovador, publicitando o seu património histórico e arquitetónico, criando consciência ambiental e fornecendo conhecimento, bem como proporcionando a possibilidade de implementação de atividades de *teambuilding*. O projeto-piloto irá em 2015 desenvolver-se, criando uma série de Caches associadas a pontes históricas sob jurisdição da EP.

GESTÃO DE RESÍDUOS

A 1ª Edição do Observatório do Setor de Resíduos em Portugal teve a participação da EP, da qual resultou um artigo sobre a política de gestão de resíduos na Organização. O objeto desta publicação, com distribuição prevista em Portugal e nos PALOP, pretende transmitir uma visão abrangente sobre o sector, estruturando ideias e conhecimentos que contribuam para a sua evolução, e realçando a qualidade do trabalho que Portugal tem realizado nesta área.

Indicadores GRI

Conteúdos Padrão Gerais

Conteúdos Padrão Gerais		Página do Relatório (ou link)
Estratégia e Análise		
G4-1	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade.	5
Perfil Organizacional		
G4-3	Nome da organização.	2
G4-4	Principais produtos e serviços.	35 a 37, 40, 44 a 46
G4-5	Localização da sede da organização.	2
G4-6	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	n.a.
G4-7	Tipo e natureza legal de propriedade.	16
G4-8	Mercados em que a organização atua.	22
G4-9	Dimensão da organização.	32, 61
G4-10	a. Número total de colaboradores por tipo de contrato de trabalho e género; b. Relate a força de trabalho total por região e género.	61, 62
G4-11	Porcentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	n.a.
G4-12	Cadeia de fornecedores da organização.	55
G4-13	Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização.	16, 22, 24
G4-14	Abordagem ao princípio da precaução.	n.a.
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	12, 26, 28
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	56, 57, 58

Aspectos Materiais Identificados e Limites		
G4-17	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Ver Relatório e Contas 2014
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspetos.	4, 40
G4-19	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	40
G4-20	Limite de cada aspeto material dentro da organização.	40
G4-21	Limite de cada aspeto material fora da organização.	40
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações.	Não existem
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores quanto ao âmbito e ao limite dos aspetos.	Não existem
Envolvimento dos Stakeholders		
G4-24	Lista de grupos de stakeholders da organização.	48
G4-25	Base para identificação e seleção de stakeholders.	48
G4-26	Abordagem adotada para envolvimento com stakeholders, inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo.	48, 49 a 52
G4-27	Principais questões e preocupações apontadas pelos stakeholders como resultado do processo de envolvimento e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas.	49 a 54
Perfil do Relatório		
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	49 a 54

Perfil do Relatório		
G4-28	Período coberto pelo relatório.	4
G4-29	Data do relatório anterior mais recente.	4
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios.	4
G4-31	Contatos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos.	4
G4-32	Opção "de acordo" escolhida pela organização e sumário do conteúdo da GRI para a opção escolhida.	4
G4-33	Política e práticas correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	n. a.
Governance		
G4-34	Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.	22 a 24
Ética e Integridade		
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	26, 29

Conteúdos Padrão Específicos

Indicadores de Desempenho Económico		
Aspecto: Desempenho económico		
G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído.	7, 32, 33
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização decorrentes de mudanças climáticas.	n. a.
G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo.	16, 32
Aspecto: Impactes económicos indiretos		
G4-EC7	Desenvolvimento e impacte de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos.	6, 27, 28, 33 a 35
G4-EC8	Impactes económicos indiretos significativos.	31, 41, 42, 43
Aspecto: Práticas de compras		
G4-EC9	Porcentagem de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	55

Indicadores de Desempenho Ambiental		
Aspecto: Materiais		
Formas de Gestão		
G4-EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	76
G4-EN2	Materiais utilizados provenientes de reciclagem	76
Aspecto: Energia		
Formas de Gestão		
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	76
G4-EN4	Consumo de energia fora da organização.	76
G4-EN5	Intensidade energética	76
G4-EN6	Redução do consumo de energia.	76
G4-EN7	Redução nos requisitos de energia com produtos e serviços.	
Aspecto: Água		
Formas de Gestão		
G4-EN8	Total de captações de água, discriminado por fonte	76
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água.	78
G4-10	Porcentagem e volume de água reciclada e reutilizada.	76
Aspecto: Emissões		
G4-EN15	Emissões diretas de Gases de efeito de estufa (GEE) - Âmbito 1.	78
G4-EN16	Emissões indiretas de GEE - Âmbito 2	78
G4-EN17	Outras emissões indiretas de GEE - Âmbito 3.	78
G4-EN18	Intensidade de emissões de GEE.	78
G4-EN19	Redução de emissões de GEE.	78

Aspeto: Resíduos		
Formas de Gestão		
G4- EN23	Peso total de resíduos produzidos, discriminado por tipo e por método de tratamento.	78
G4-EN24	Número e volume total de derrames significativos no ano.	78
G4-25	Peso de resíduos transportados considerados perigosos.	n. a.
G4-26	Descrição dos impactes causados nos recursos hídricos pelo consumo de água.	78

Indicadores de Desempenho Social – Práticas Laborais		
Aspeto: Emprego		
G4-LA1	Número total e taxa de novas contratações e rotatividade de colaboradores por faixa etária, género e região.	61, 62
G4-LA2	Benefícios para colaboradores, a tempo integral, que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial.	n. a.
G4-LA3	Taxa de retorno e de retenção após licença parental discriminada por género.	63
Aspeto: Saúde e Segurança no Trabalho		
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho.	71 a 73
Aspeto: Saúde e Segurança no Trabalho		
Formas de Gestão		
G4-LA9	Média de horas de formação anual por colaborador, discriminado por género e categoria profissional.	67, 68
G4- LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuam para a empregabilidade dos colaboradores.	66, 67, 69, 70
G4-LA11	Porcentagem de colaboradores que recebem regularmente análise de desempenho e desenvolvimento de carreira.	70
Aspeto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades		
Formas de Gestão		
G4-LA12	Composição dos grupos de colaboradores por categoria profissional, género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	62, 63

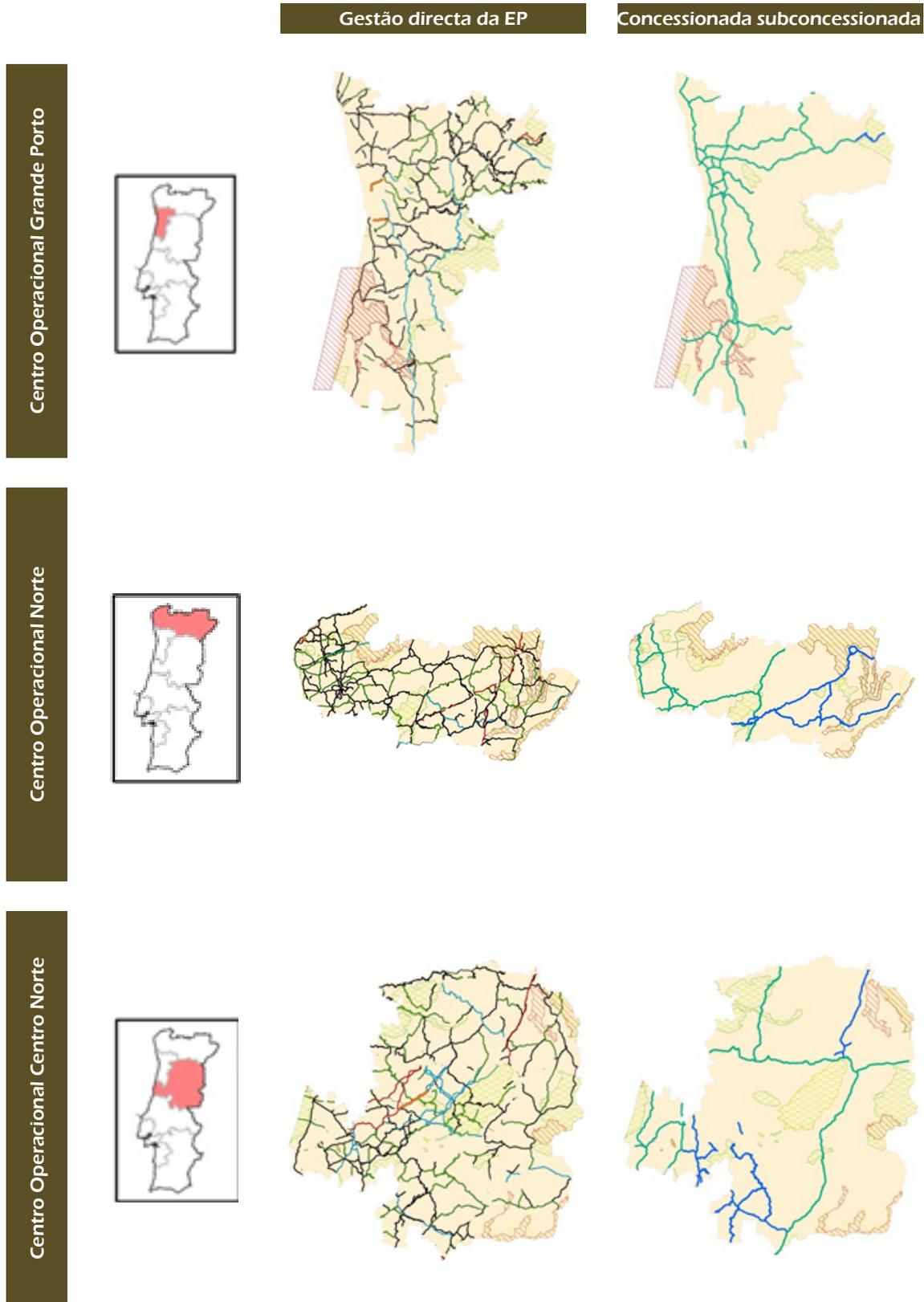
Aspeto: Igualdade de remuneração homem mulher		
Formas de Gestão		
G4-LA13	Proporção de remunerações entre homem e mulher.	64

Indicadores de Desempenho Social – Sociedade		
Aspeto: Comunidades Locais		
Formas de Gestão		
G4-S01	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais.	9, 10, 26, 27
G4-S02	Operações com impactes negativos significativos nas comunidades locais	n. a.
Aspeto: combate à Corrupção		
G4-S03	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	29
G4-S04	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	29
G4-S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	29

Indicadores de Desempenho Social – Responsabilidade pelo Produto		
Aspeto: Saúde e segurança do cliente		
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do Cliente.	46 a 48, 52 a 55
Aspeto: Conformidade		
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas aplicadas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	29

O Conselho de Administração,

ANEXO I



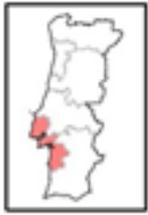
Gestão directa da EP

Concessionada subconcessionada

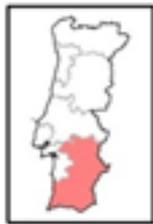
Centro Operacional Centro Sul



Centro Operacional da Grande Lisboa



Centro Operacional Sul



- Legenda**
- AG
 - IP
 - IC
 - GN
 - SR
 - Subconcessões
 - Concessões
 - Zonas de Protecção Especial
 - Rede Nacional de Áreas Protegidas
 - Sítios de Importância Comunitária