

Relatório de Desempenho 2018

Grupo Fidelidade

ÍNDICE

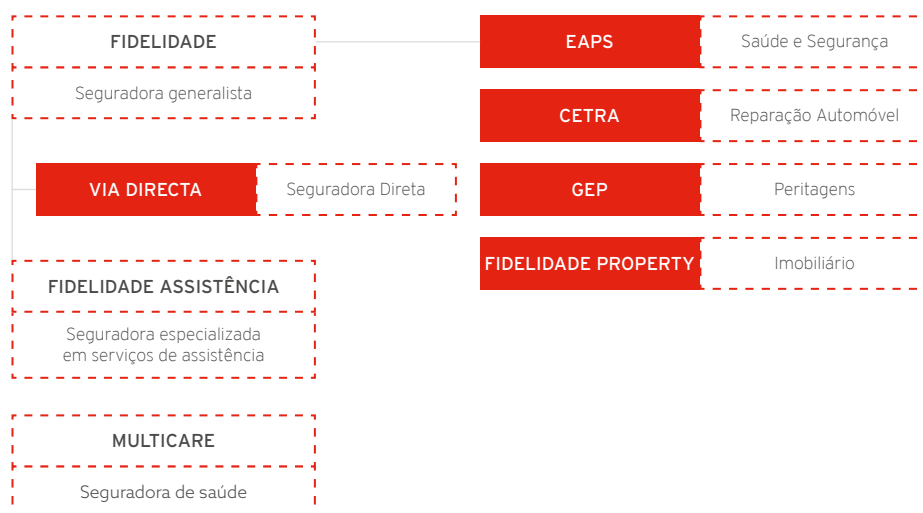
ÍNDICE	3
ESTE RELATÓRIO	5
A FIDELIDADE EM 2018	8
CONTEÚDOS GERAIS	12
DESEMPENHO ECONÓMICO	29
DESEMPENHO AMBIENTAL	38
DESEMPENHO SOCIAL	47
SUPLEMENTO SETORIAL: SERVIÇOS FINANCEIROS	91
INDICADORES ESPECÍFICOS	94
TABELA GRI PARA A OPÇÃO “ESSENCIAL” (CORE)	99
DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO	123
ANEXO: CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DE INDICADORES	125

ESTE RELATÓRIO

ESTE RELATÓRIO

Este é o 6.º Relatório de Sustentabilidade da Fidelidade e relata a atividade do Grupo em 2018, apresentando o desempenho e as práticas das empresas cuja operação decorre em Portugal, nas dimensões económica, social e ambiental. Optámos por referenciar essas empresas pelas suas marcas comerciais e não pela sua designação jurídica, a saber:

- **Fidelidade** (Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.)
- **Multicare** (Multicare - Seguros de Saúde, S.A.)
- **OK! teleseguros** (Via Directa - Companhia de Seguros, S.A.)
- **Fidelidade Assistance** (Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A.)
- **Safemode** (EAPS - Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A.)
- **GEP** (GEP - Gestão de Peritagens, S.A.)
- **Fidelidade Car Service** (Cetra - Centro Técnico de Reparação Automóvel, S. A.)
- **Fidelidade Property** (Fidelidade Property Europe, S.A.)



AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

Os conteúdos deste documento refletem a forma como o compromisso wecare, que orienta o Grupo Fidelidade, está enquadrado ao longo da cadeia de valor, quer na gestão das nossas empresas, quer na criação de produtos e serviços que incorporam as preocupações da sociedade. A par das iniciativas e indicadores de desempenho, a definição dos compromissos e das oito prioridades do Grupo a nível de sustentabilidade só foi possível graças ao envolvimento concertado de vários colaboradores do Grupo, de diferentes áreas e empresas.

89 Colaboradores envolvidos

54 Focal Points

Este processo de co-construção, partilha e envolvimento continua a ser orientador das atividades do Grupo Fidelidade. Sendo o envolvimento e a gestão da relação das partes interessadas uma estratégia chave da atuação do Grupo, esta é hoje compreendida de forma mais ampla, procurando-se gerar impactos positivos, não só nos clientes e na organização interna, mas também na comunidade que rodeia o Grupo, que hoje é parte integrante na sua política de envolvimento.

QUEM SÃO AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS



ESTRUTURA

A análise da materialidade deste relatório segue a reflexão feita em 2016, tendo sido realizada uma revisão dos temas prioritários à luz do contexto atual de desenvolvimento do grupo e da análise dos desafios da sociedade. Estes temas foram alinhados com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável considerados prioritários para o Grupo Fidelidade, sendo que os capítulos de desempenho para o ano de 2018 destacam os projetos e iniciativas de contributo mais relevante, tanto para os referidos objetivos, como para a inovação e desenvolvimento futuros e para o envolvimento das partes interessadas.

A leitura deste documento deve ser complementada pelo Relatório de Sustentabilidade 2018, que apresenta a evolução dos indicadores de desempenho de cada uma das empresas consideradas no âmbito desta prestação de contas. Os dados apresentados neste documento refletem essencialmente o desempenho no ano de 2018.

Este relatório segue as diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade desenvolvidas pela Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão Standards, de acordo com a opção «Essencial», tendo sido também considerado o suplemento setorial definido por esta organização para o Setor Financeiro.

VERIFICAÇÃO EXTERNA

De modo a analisar a conformidade e fiabilidade da informação disponibilizada, este documento foi sujeito a verificação por uma entidade externa independente.

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

Pedidos de informação complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões sobre este documento podem ser enviados para:

fidelidade@fidelidadecomunidade.pt

A FIDELIDADE EM 2018

Indicadores-chave 2018 ¹

¹Valores consolidados relativos às empresas consideradas no âmbito deste relatório: Fidelidade, Multicare, Via Directa, Fidelidade Assistance, EAPS, GEP, Fidelidade Car Service, Fidelidade Property.

UM GRUPO DE CONFIANÇA

Em 2018 merecemos mais uma vez a confiança e o reconhecimento dos nossos clientes, demonstrando o trabalho que temos vindo a concretizar, a qualidade do nosso serviço e o carácter inovador dos nossos produtos.

Produto OK! Gestual

reconhecido pela APEE com o Prémio Reconhecimento de Práticas em RS e Sustentabilidade

OK! teleseguros

vence a 10ª edição dos European Business Awards 2016/2017 a nível nacional, na categoria de inovação

OK! teleseguros

ganha a edição de 2018 do Prémio Cinco Estrelas, na categoria de Seguros Diretos

OK! teleseguros

alcançou o melhor índice no Marktest Reputation Index 2018

OK! teleseguros

ganhou os Prémios ACEPI Navegantes XXI, na categoria Melhor Estratégia Digital.

Fidelidade

distinguida com Marca de Confiança 2018

Fidelidade

premiada com Escolha do Consumidor 2018

Multicare

premiada com Escolha Consumidor 2018 Sistemas de Saúde

Multicare

distinguida com Marca de Confiança 2018 pelos consumidores

RENOVAÇÃO DE CERTIFICAÇÕES

RENOVADAS AS CERTIFICAÇÕES DE QUALIDADE ISO 9001 DAS SEGUINTESEMPRESAS DO GRUPO FIDELIDADE

OK! teleseguros

com zero não conformidades.

Fidelidade Assistance

com zero não conformidades.

GEP

com zero não conformidades.

Safemode

renovação pelo referencial ISO9001:2015 e extensão do âmbito para inclusão da atividade de saúde no trabalho.

Multicare

com zero não conformidades e identificação de 9 pontos fortes.

OUTRAS RENOVAÇÕES

Renovada a certificação ambiental pela **Fidelidade Car Service**, evidenciando o tratamento adequado dos resíduos produzidos.

Renovada a certificação de Empresa Familiarmente Responsável (EFR) atribuída pela Fundação Másfamilia à **Fidelidade Assistance**.

Certificação da **GEP** pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) enquanto entidade formadora.

Renovada a certificação da **Fidelidade Car Service** enquanto Oficina 5 Estrelas pelo CZ.

Manutenção da Acreditação do Laboratório de Ensaios de acordo com os requisitos da NP EN ISO/IEC 17025:2005, pela **Safemode**.

Certificação da **EAPS** pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) enquanto entidade formadora.

CONTEÚDOS GERAIS

Perfil Organizacional
do Grupo Fidelidade

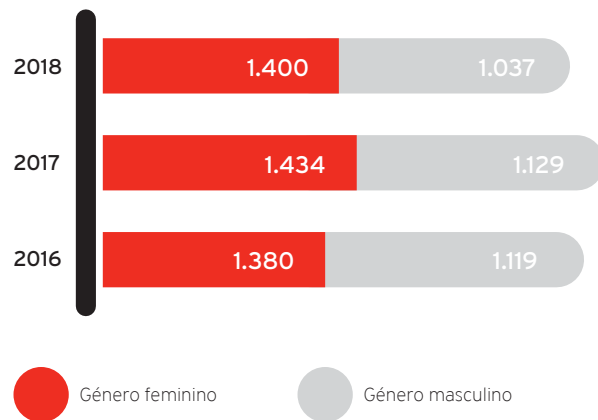
102-7: Dimensão da organização incluindo número total de trabalhadores

102-8: Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores

FIDELIDADE

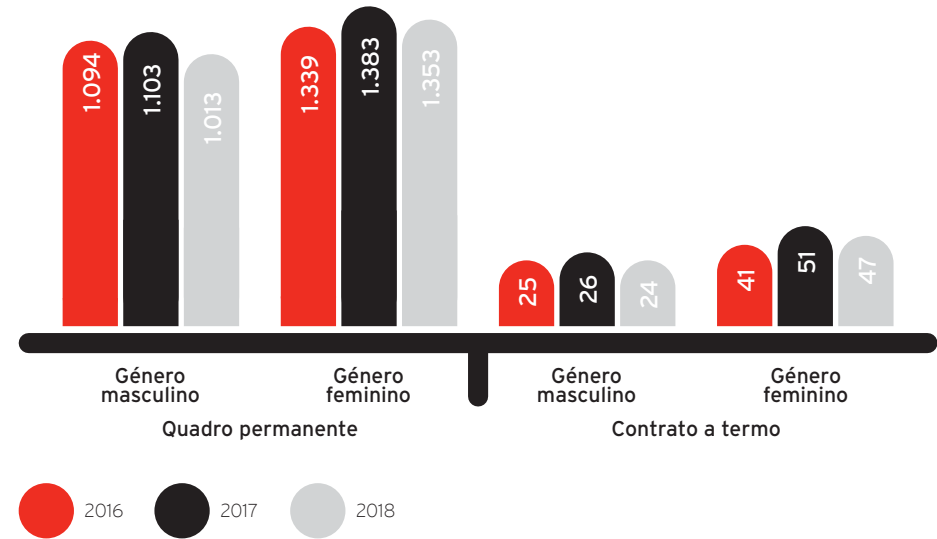
Em 2018, a Fidelidade tem cerca de 2.437 colaboradores.

Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 82 Colaboradores (39 do género masculino e 43 do género feminino com contrato celebrado com a Fidelidade, mas cedidos a outras empresas do Grupo).

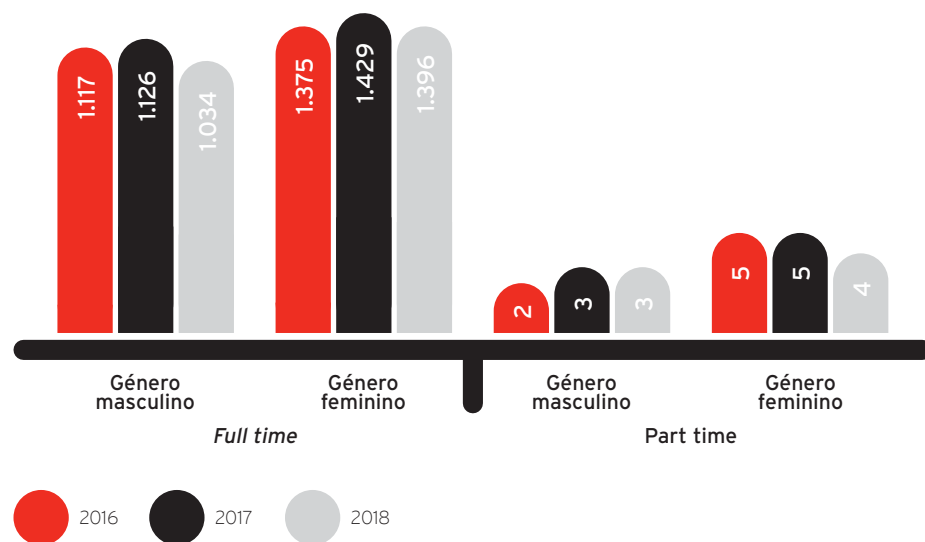
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género. Abrange apenas colaboradores do Quadro Permanente.

Em 2018, 99,7% dos colaboradores da Fidelidade trabalham a *full time*, o mesmo que em 2017.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

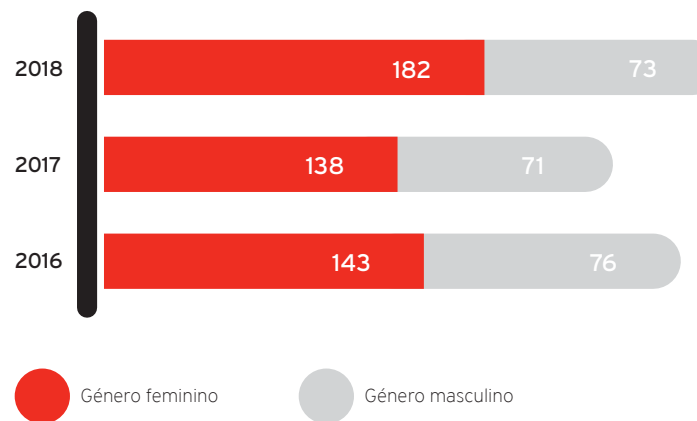


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

MULTICARE

Em 2018, a Multicare tem 255 colaboradores, um aumento de 22% face a 2017.

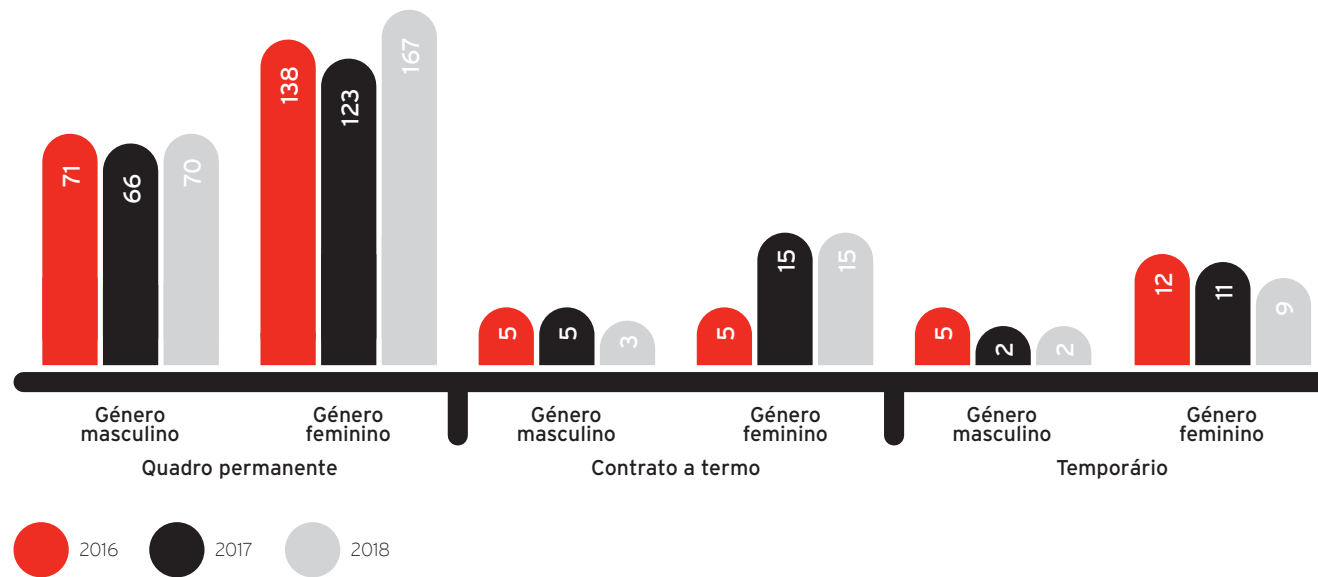
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género

Em 2018, 93% dos colaboradores da Multicare pertencem ao quadro permanente da empresa.

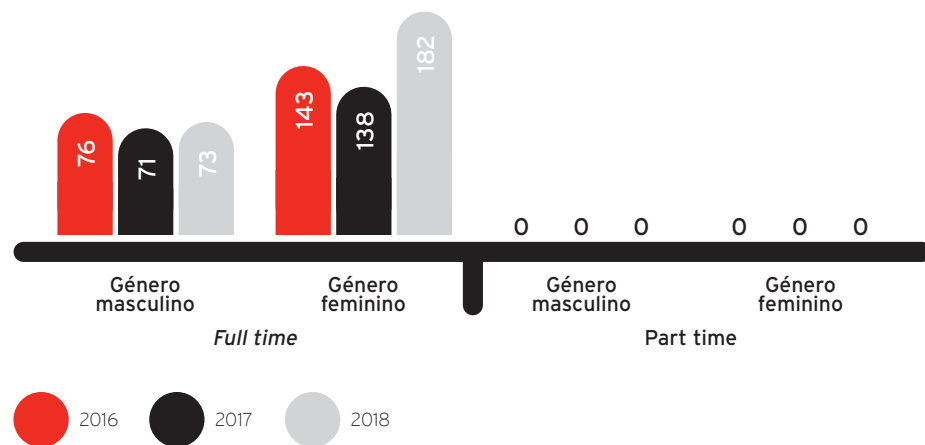
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

Em 2018, 100% dos colaboradores estão a *full time*, o mesmo que em 2017.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

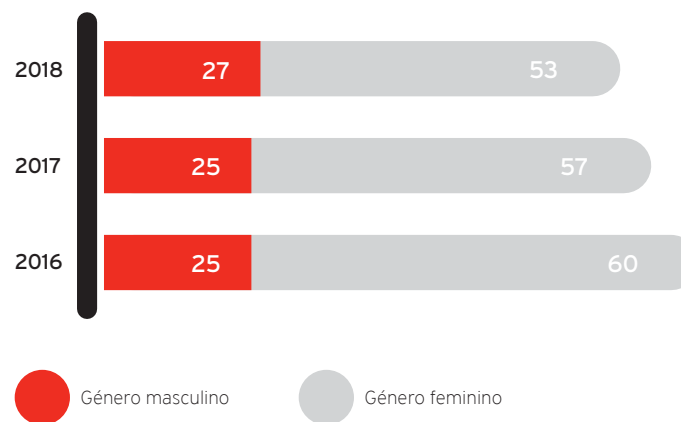


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

OK! TELESEGUROS

O total de colaboradores da OK! teleseguros sofreu uma redução de 2% face a 2017. A 31 de dezembro de 2018 a OK! teleseguros contava com 80 colaboradores.

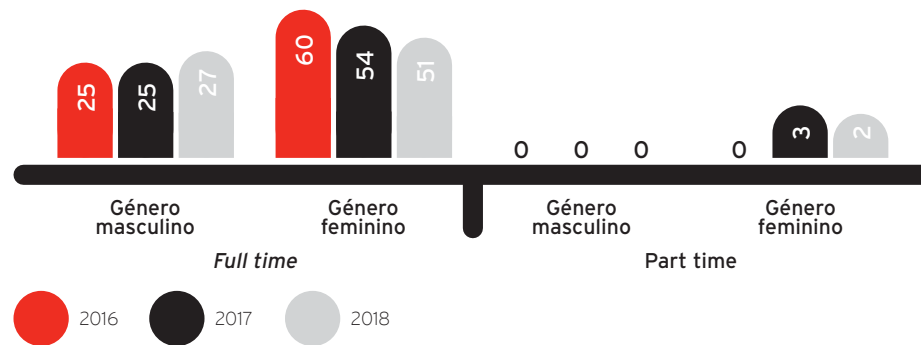
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

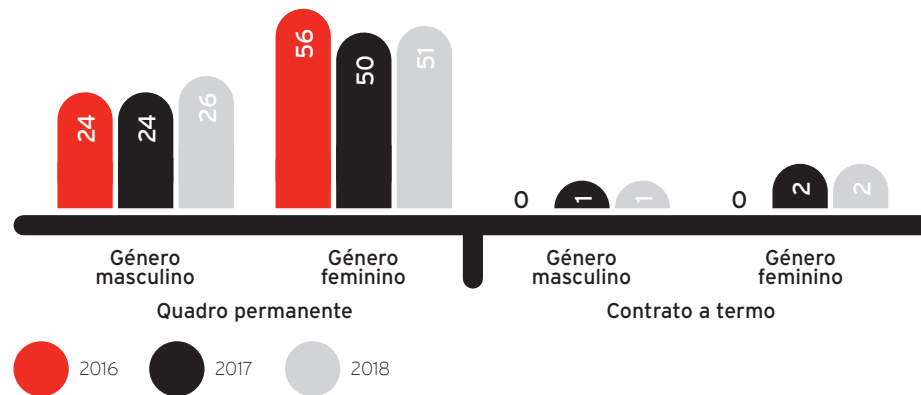
Em 2018, 98% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de *full time*, um acréscimo de 1% face a 2017.

Total de colaboradores, por tipo de emprego, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género

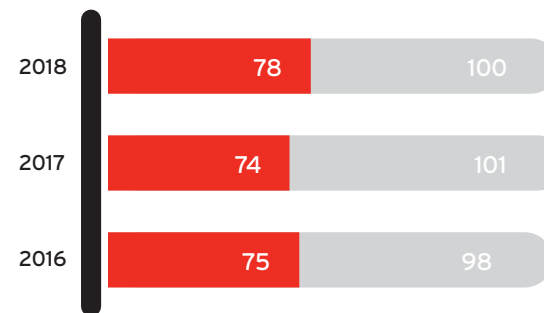


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2018 a Fidelidade Assistance contou com 178 colaboradores, tendo-se registado um aumento de 2% face a 2017.

Total de colaboradores por género

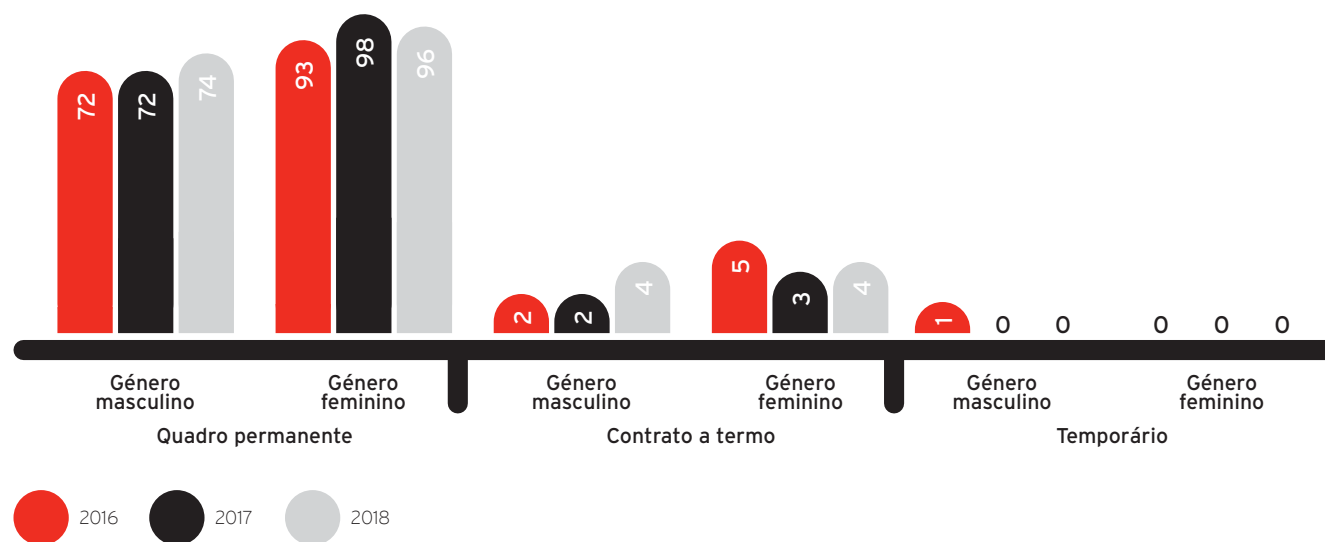


● Género masculino ● Género feminino

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 1 colaborador do género masculino cedido à Fidelidade.

Em 2018, 96% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da Fidelidade Assistance.

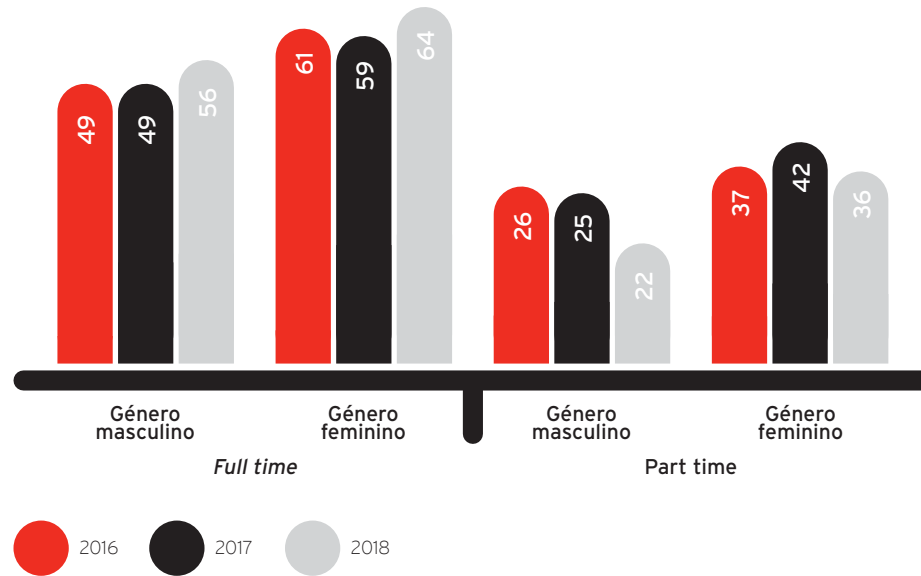
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

Em 2018, 67% dos colaboradores trabalham a *full time* na Fidelidade Assistance.

Total de colaboradores, por tipo de emprego, discriminados por género

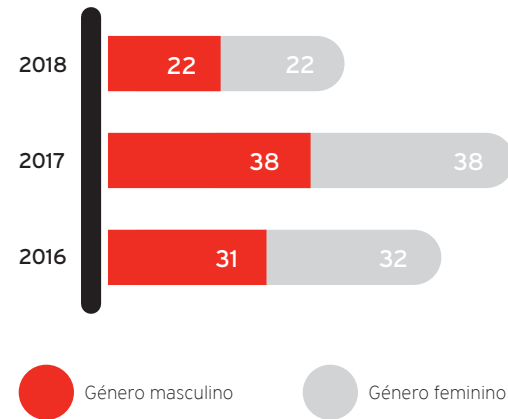


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

SAFEMODE

Em 2018 a Safemode contou com 44 colaboradores.³

Total de colaboradores por género

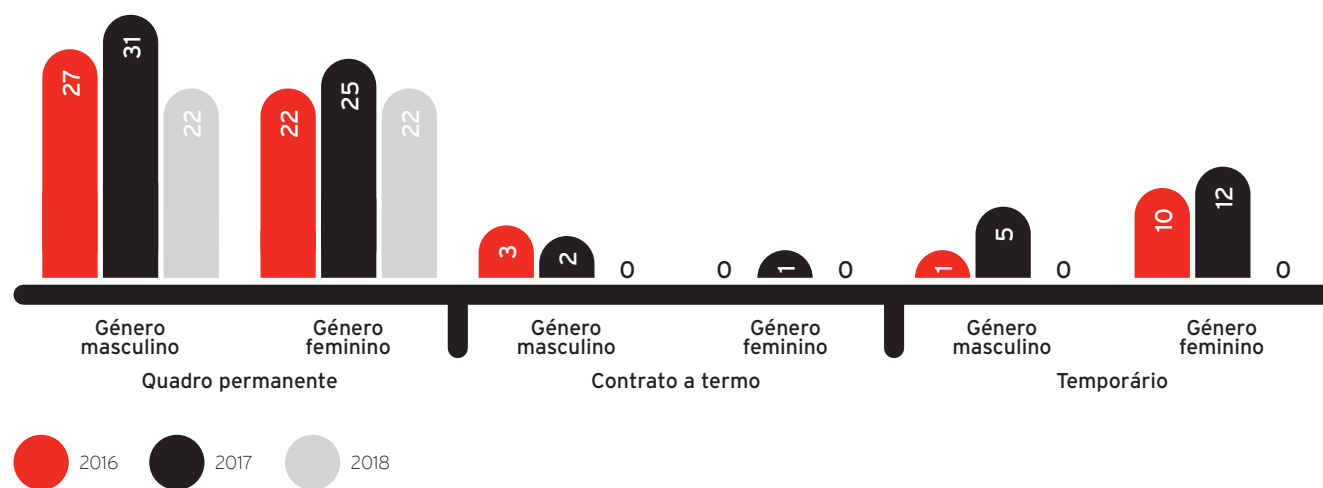


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

³ Em 2018, o reporte do número de colaboradores foi uniformizado com o Relatório e Contas do Grupo Fidelidade, pelo que foram considerados no reporte apenas os colaboradores com contrato com a Safemode. Para além destes, a Safemode trabalha ainda com a DAR - Direção de Análise de Risco da Fidelidade.

Em 2018, 100% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

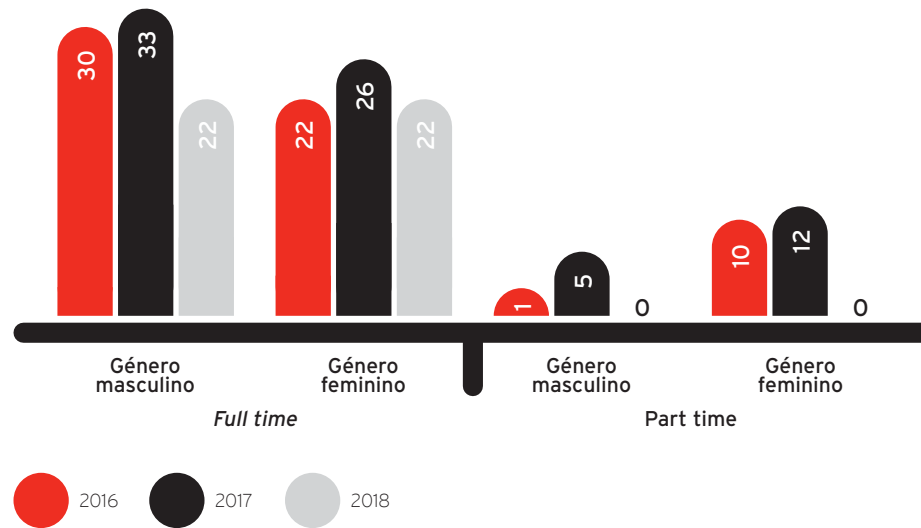
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

Em 2018, 100% dos colaboradores trabalham a *full time* na Safemode.

Total de colaboradores, por tipo de emprego, discriminados por género

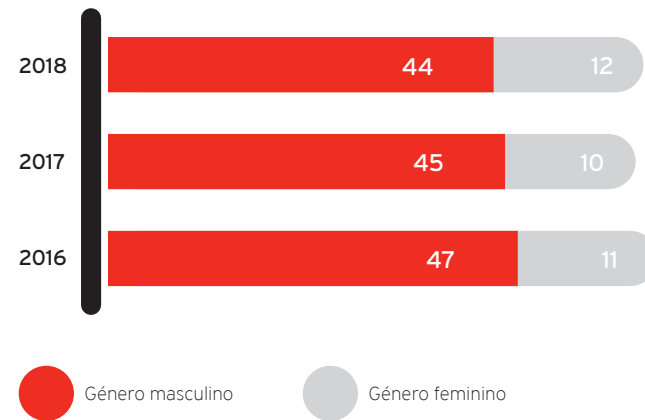


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

GEP

Em 2018 a GEP contou com 56 colaboradores, mais 1 colaborador do que em 2017.

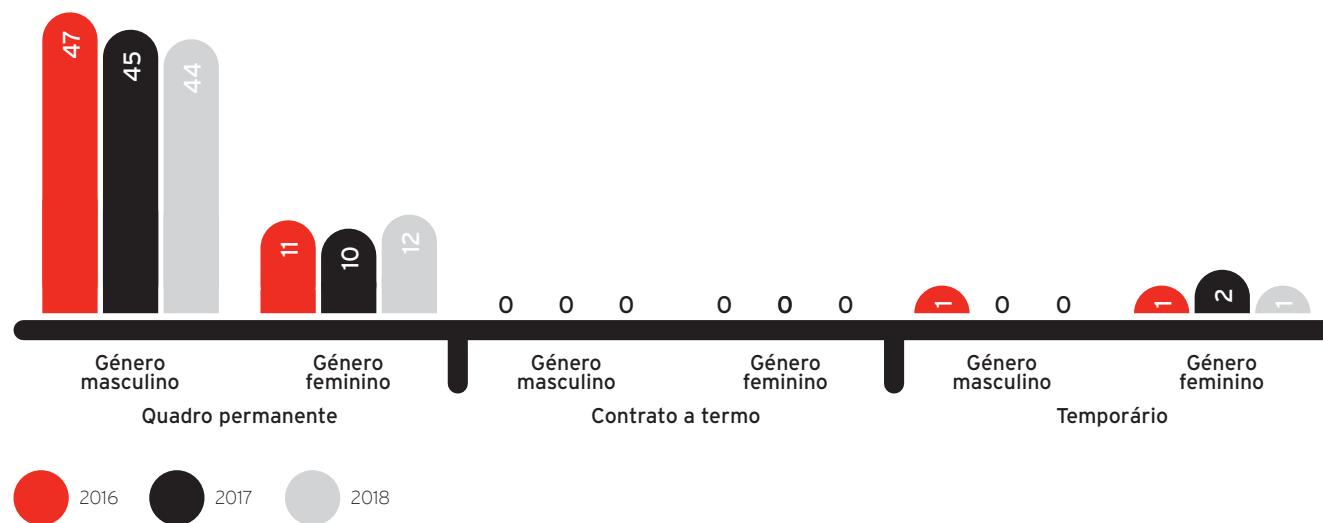
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 2 colaboradores, do género masculino, cedidos à Fidelidade.

Em 2018, a GEP contratou 1 colaborador temporário, menos um que em 2017, sendo que os restantes colaboradores pertencem ao quadro permanente.

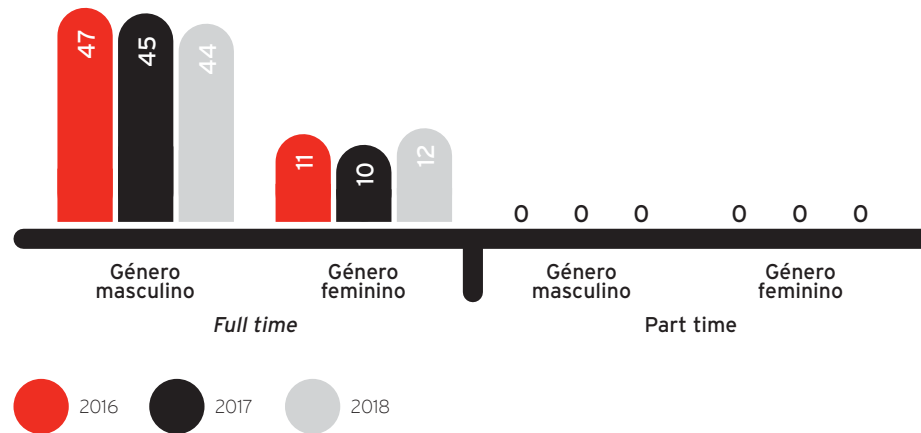
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

100% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de *full time*, o mesmo que em 2017.

Total de colaboradores, por tipo de emprego, discriminados por género

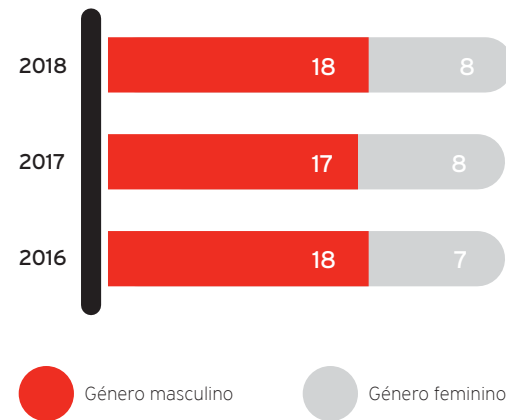


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2018, a Fidelidade Car Service contou com 26 colaboradores, mais um que em 2017.

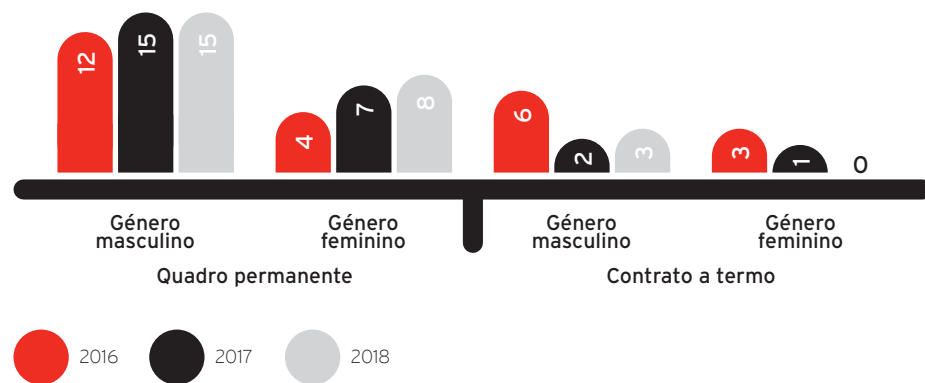
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

23 dos 26 colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

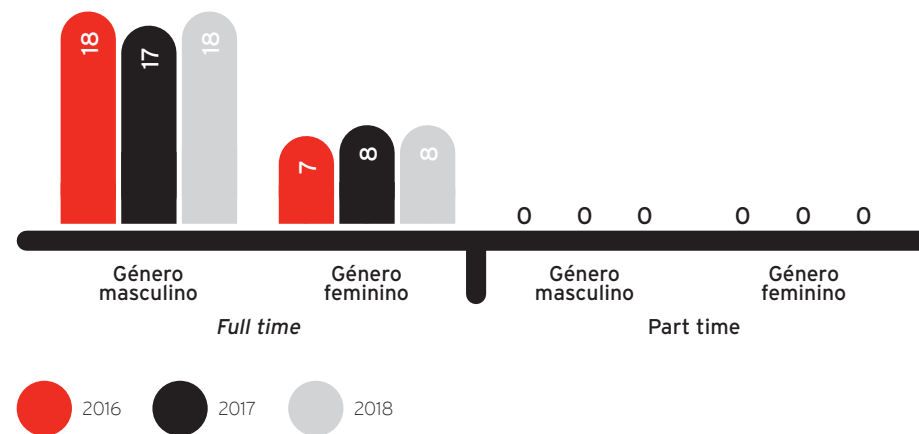
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

Desde 2014 que 100% dos colaboradores desempenham as suas funções a *full time*.

Total de colaboradores, por tipo de emprego, discriminados por género

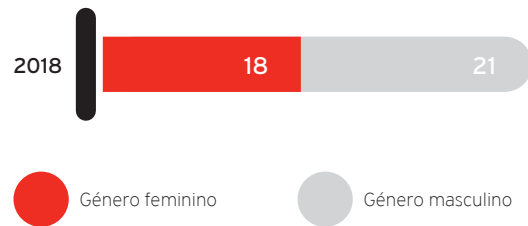


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

FIDELIDADE PROPERTY ⁴

Em 2018, a Fidelidade Property contou com 39 colaboradores.

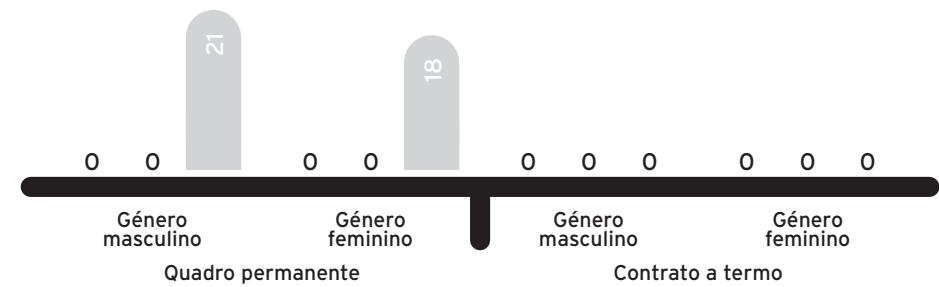
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

100% Colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



● 2018

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

100% dos colaboradores da Fidelidade Property desempenham as suas funções a *full time*.

⁴ Em 2018, a Fidelidade Property iniciou o processo de Reporting de indicadores para o Relatório de Sustentabilidade, em particular os indicadores sociais e de conteúdos gerais.

102-41: Acordos de contratação coletiva (excluindo colaboradores temporários)

FIDELIDADE

A Fidelidade tinha, em 2018, 2.634 colaboradores com contrato sem termo com acordo de contratação coletiva, representando cerca de 99,9% dos colaboradores.

MULTICARE

Em 2018, 100% dos colaboradores da Multicare detinham um acordo de contratação coletivo.

OK! TELESEGUROS

Em 2018, 100% dos colaboradores com contrato sem termo detinham contrato coletivo de atividade seguradora.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2018, 99% dos colaboradores detinham um acordo de contrato coletivo (excluindo os colaboradores com contrato a termo).

SAFEMODE

Em 2018, nenhum colaborador detinha contrato coletivo de atividade seguradora. 9% detêm contrato geral da Lei do Trabalho.

GEP

Em 2018, 3 colaboradores da GEP detinham um contrato coletivo de trabalho.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2018, 1 colaborador detinha um acordo de contratação coletiva.

FIDELIDADE PROPERTY

Em 2018, 41% dos colaboradores com contrato sem termo detinham contrato coletivo. 31% dos colaboradores detinham um acordo de contratação de porteiros.

102-44 Resultados de pesquisa de satisfação do cliente

FIDELIDADE

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO	2016	2017	2018
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais, por parte da Fidelidade	NA	8,1	8,4
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais, por parte da Fidelidade	NA	7,5	7
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação, por parte da Fidelidade	8,7	8,4	8,5
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a Multicare, por parte da Fidelidade	8,3	8,3	7,8

MULTICARE

7,82 numa escala de 1 a 10.

OK! TELESEGUROS

Marca OK! teleseguros: foram enviados 57.157 inquéritos, com uma taxa de resposta de 8%.

Marca SC (apólices de saúde): foram enviados 12.216 inquéritos, com uma taxa de resposta de 7%.

O indicador de taxa de recomendação da empresa - Net Promoter Score - atingiu em 2018 o valor de +42 para a marca OK! teleseguros, e +49 para a marca SC (apólices de saúde).

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2016	2017	2018
RTS (1; 10)	9,13	9,17	9,22
ISG (1; 10)	8,72	8,80	8,85
NPS (-100%; +100%)	63	66	68

Legenda:

RTS - Real Time Survey

ISG - Índice de Satisfação Global

NPS - Net Promoter Score

SAFEMODE

Em 2018 o índice médio de satisfação registado foi de 4,16 em 5, o mesmo que em 2017.

GEP

Em 2018 foi realizado um inquérito, e efetuada uma análise da média de respostas por questão considerada, tendo sido efetuadas 5 questões. Verificou-se um aumento da satisfação dos colaboradores com a utilidade e relevância da GEP e com a agilidade na prestação de serviços.

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO QUESTÕES	2017	2018
Em que medida considera que a GEP é útil/ relevante?	8,57	8,84
Até que ponto considera a GEP inovadora?	6,25	6,74
Até que ponto a GEP é ágil na prestação de serviços à sua área?	6,57	7,38
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela GEP na Averiguação de Sinistro?	6,72	6,91
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela Peritagem Automóvel?	7,13	7,82
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela Peritagem Patrimonial?	7,06	6,82

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2018, o índice de satisfação da Fidelidade Car Service foi de 80%.

DESEMPENHO ECONÓMICO

201-1: Valor económico direto gerado e distribuído**FIDELIDADE**

Em 2018 verificou-se um aumento de 12% no valor económico direto gerado, face ao ano de 2017.

	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	3.590.732.527	3.639.570.656	4.129.236.774
Receitas: prémios (€)	3.590.732.527	3.639.570.656	4.129.236.774
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	346.926.460	364.904.169	383.021.705
Fornecedores (€)	98.715.543	115.649.540	117.377.244
Mediadores (€)	76.772.549	85.362.466	94.200.311
Colaboradores (€)	156.545.613	148.930.230	158.176.208
Estado (€)	11.957.054	12.104.839	11.471.139
Instituições financeiras (€)	2.365.973	1.858.542	1.027.952
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	569.727	998.551	768.850
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	3.243.806.067	3.274.666.487	3.746.215.069

MULTICARE

Em 2018 verificou-se um aumento de 9% no valor económico direto gerado, face ao ano de 2017.

	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	239.215.939	270.696.544	295.877.971
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	43.062.811	47.904.437	52.073.392
Fornecedores (€)	5.449.953	6.384.086	7.594.509
Mediadores (€)	25.344.021	28.818.242	31.501.029
Colaboradores (€)	9.738.877	10.012.624	10.632.967
Estado (€)	2.516.891	2.658.735	2.339.737
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	13.070	30.750	5.150
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	196.153.128	222.792.107	243.804.579

OK! TELESEGUROS

Em 2018 verificou-se um aumento de cerca de 8% no valor económico direto gerado face ao ano de 2017.

	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	45.535.210	47.846.529	51.817.140
Receitas: prémios (€)	45.535.210	47.846.529	51.817.140
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	9.555.011	9.719.306	9.870.283
Fornecedores (€)	5.307.371	5.540.500	5.366.263
Mediadores (€)	892.528	815.686	936.845
Colaboradores (€)	2.934.739	2.930.523	3.102.071
Estado (€)	420.158	432.133	464.678
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	214	465	426
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	35.980.199	38 127 223	41 946 857

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2018, verificou-se um acréscimo de 6% do valor económico direto gerado, face ao ano de 2017.

	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	45.418.916	47.263.041⁵	50.207.374
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	6.648.776	6.424.180	6.978.691
Fornecedores (€)	1.771.869	1.750.264	1.955.738
Mediadores (€)	736	742	733
Colaboradores (€)	4.870.477	4.667.953	5.018.267
Estado (€)	4.393	3.721	3.953
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	1.301	1.500	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	38.770.140	21.556.880	43.228.683

⁵ Em 2018 foram alterados os valores de 2017, tendo-se considerado "prémios adquiridos" e não "prémios brutos emitidos".

SAFEMODE

Em 2018, no valor económico direto gerado verificou-se um decréscimo de 8%, comparativamente com o ano de 2017. Destaca-se o aumento de 21% nos gastos com colaboradores.

	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	1.767.249	2.919.897	2.677.84
Receitas: prémios (€)	1.767.249	2.919.897	2.677.84
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	1.666.783	2.870.687	2.779.628
Fornecedores (€)	732.018	1.610.464	1.293.610
Colaboradores (€)	862.425	1.148.576	1.392.870
Estado (€)	56.681	40.289	21.695
Instituições financeiras (€)	1.785	2.358	1.403
Acionistas (€)	13.624	69.000	69.000
Comunidade (€)	250	0	1.050
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	100.466	49.210	-101.785

GEP

Em 2018, verificou-se um aumento de 8% no valor económico direto gerado, relativamente a 2017.

	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	21.070.039	22.460.417	24.322.479
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	21.531.801	21.960.877	24.022.697
Fornecedores (€)	17.720.003	18.732.568	20.935.112
Mediadores (€)		0	0
Colaboradores (€)	0	3.017.095	2.882.891
Estado (€)	2.727.197	105.214	118.694
Instituições financeiras (€)	104.053	0	0
Acionistas (€)	980.298	106.000	86.000
Comunidade (€)	0	0	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	-461.762	499.540	299.782

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2018, verificou-se um aumento de 8% no valor económico direto gerado, relativamente a 2017.

	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	5.801.076	6.745.372	7.281.833
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	3.821.523*	4.145.411	4.510.919
Fornecedores (€)	2.986.063	3.385.341	3.740.779
Colaboradores (€)	776.816	675.915	666.349
Estado (€)	15.640*	83.905	103.092
Instituições financeiras (€)	0	0	699
Acionistas (€)	42.754	0	0
Comunidade (€)	250	250	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	1.979.553*	2.599.961	2.770.914

201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas

FIDELIDADE | MULTICARE | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

A Fidelidade, a Multicare, a Fidelidade Assistance, a Safemode e a Fidelidade Car Service não desenvolvem análises das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades, devido às alterações climáticas.

OK! TELESEGUROS

Dando continuidade aos resultados positivos das campanhas dos anos anteriores, em 2018 a promoção da cobertura de Fenómenos da Natureza manteve-se. O impacto da venda desta cobertura no decorrer do ano de 2018 revelou-se mais uma vez de forma positiva, tendo um crescimento de cerca de 12% face ao ano de 2017, tendo sido o produto Essencial o que mais contribuiu para o seu crescimento, com uma representatividade de 69%.

GEP

Na presença de eventos catastróficos decorrentes de alterações climáticas, a GEP vê a sua prestação de serviços aumentar, uma vez que aumentam os sinistros.

* Valores revistos no processo de verificação no âmbito do relatório de sustentabilidade de 2017 e corrigidos em conformidade

202-1: Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS

Não se aplica, já que o vencimento mínimo é superior ao mínimo nacional, de acordo com as tabelas de contratação coletiva sob as que os colaboradores se regem.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Não aplicável.

SAFEMODE

1,69

FIDELIDADE CAR SERVICE

Não aplicável.

GEP

Mulheres - 1,6

Homens - 2,16

202-2: Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS

Não se aplica, tendo em conta que a maioria dos gestores de topo são de nacionalidade portuguesa, considerando-se o conceito "local" como país Portugal e sendo cargos de topo membros da Comissão Executiva da Fidelidade e os responsáveis das unidades que a eles reportam.

FIDELIDADE ASSISTANCE | FIDELIDADE CAR SERVICE

100%

SAFEMODE

66,7%, o mesmo que em 2017.

203-1: Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos**FIDELIDADE**

	2016	2017	2018
Ofertas de Seguros (€)	134.931	366.181	*
Pagamentos ex-gratia (€)	41.941	165.457	109.225
TOTAL (€)	176.873	531.638	N/A

MULTICARE

	2016	2017	2018
Ofertas de seguros	4.509	3.554	3.771,85
Contribuições monetárias para organizações do setor social (donativos)	13.070	30.750	5.150

OK! TELESEGUROS

	2016	2017	2018
Ofertas de Seguros (€)	214	465	426
Pagamentos ex-gratia (€)	0	0	0
TOTAL (€)	214	465	426

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2016	2017	2018
Contribuições monetárias para organizações do setor social	1.301	1.500	0
TOTAL (€)	1.301	1.500	0

GEP

	2016	2017	2018
Contribuições monetárias para organizações do setor social	250	0	0
TOTAL (€)	250	0	0

SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram efetuados investimentos desta natureza desde 2014.

* Não foi possível apurar o total dos seguros oferecidos, por falta de fiabilidade nos dados existentes. Foram no entanto tomadas medidas corretivas no sentido de melhorar o processo de recolha e de consolidação do indicador

204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais**FIDELIDADE**

Do total de gastos com fornecedores, 70,52% foram com fornecedores nacionais.

	2018
Direto (da companhia)	34,79%
DPR (negociação na DPR)	35,73%
TOTAL	70,52%

MULTICARE

Do total de gastos com fornecedores, 99,95% foram com fornecedores nacionais.

OK! TELESEGUROS

Do total de gastos com fornecedores, 93,4% foram com fornecedores nacionais, num total de 5.014.473 euros.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Do total de gastos com fornecedores, 99,95% foram com fornecedores nacionais.

SAFEMODE

Do total de gastos com fornecedores, 98% foram com fornecedores nacionais.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Não reportado.

205-1: Avaliações das operações de riscos de corrupção**FIDELIDADE**

Nas auditorias internas realizadas em 2018 não foi identificada nenhuma situação que configure uma situação de corrupção.

MULTICARE | OK! TELESEGUROS | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram efetuadas análises desta natureza.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2018 não foram realizadas ações desta natureza.

Risco associado às Áreas de Contabilidade/Financeira e Jurídica, em matriz de riscos (DGR) - "Actos fraudulentos ou negligentes por pessoas internas contra a instituição".

GEP

As operações de risco foram avaliadas através de uma auditoria anual financeira e de uma auditoria anual da qualidade.

205-2: Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

GEP

Foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas antifraude - 208 peritos envolvidos num total de 80 horas.

206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.

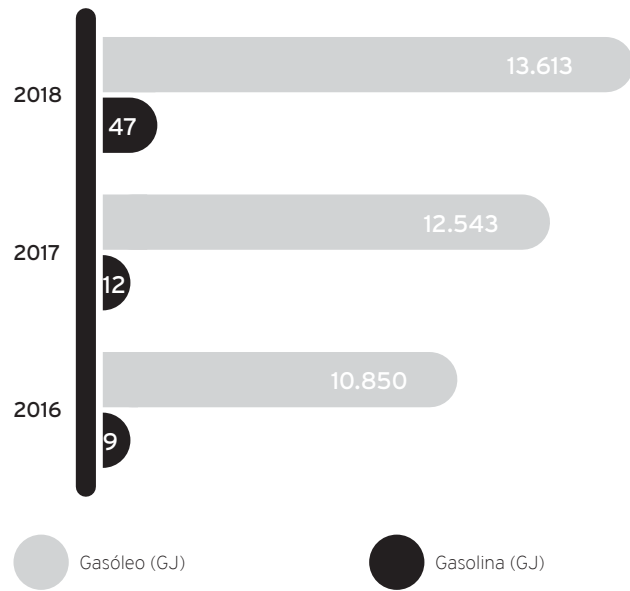
DESEMPENHO AMBIENTAL

302-1: Consumo de energia no interior da organização

FIDELIDADE

O consumo de gásóleo sofreu um aumento considerável, desde 2016, devido ao aumento da frota automóvel da Fidelidade.

Consumo direto de energia no interior da organização

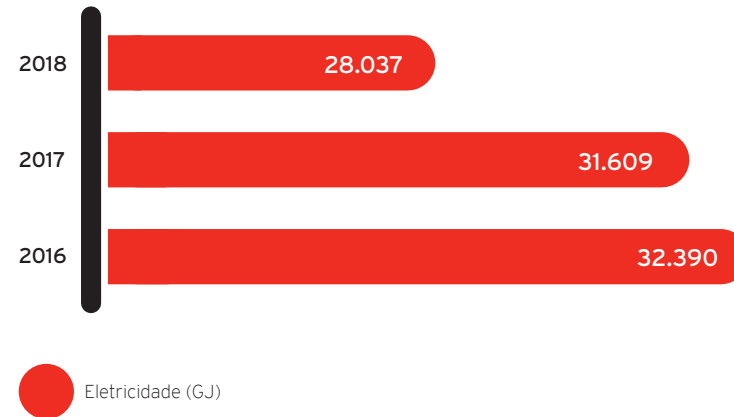


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE

O consumo de eletricidade sofreu um decréscimo de 11%, face a 2017.

Consumo de energia no interior da organização

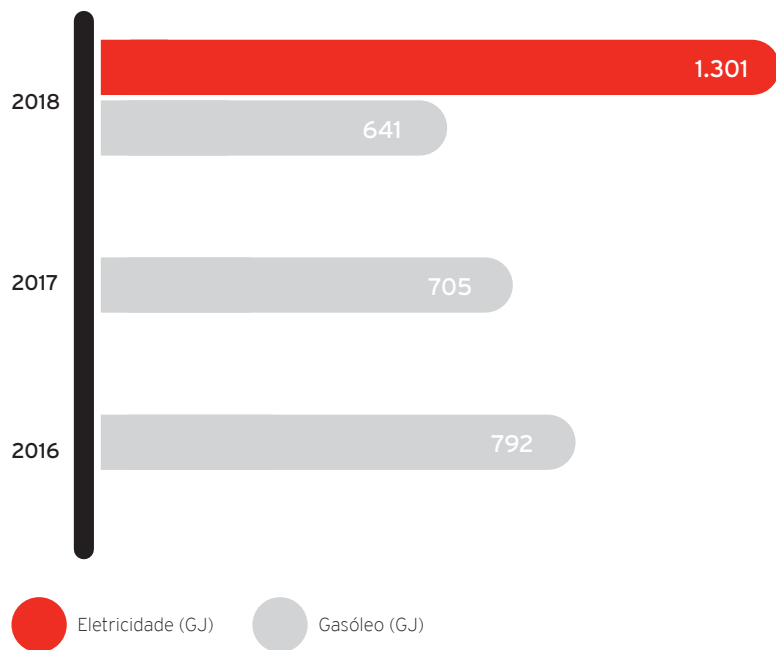


Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o total de energia elétrica consumida nas Agências de Clientes, Centros Mediadores e Edifícios Centrais da Fidelidade.

MULTICARE

Em 2018, o consumo de gásóleo sofreu um decréscimo de 9% face a 2017.

Consumo de energia no interior da organização

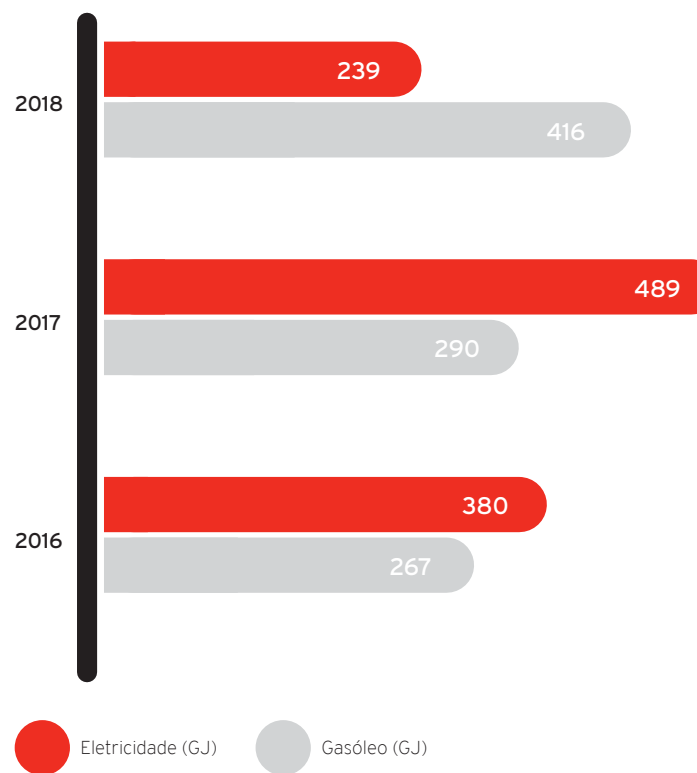


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

OK! TELESEGUROS

Em 2018 verificou-se um aumento de cerca de 16% do consumo total de energia, face a 2017.

Consumo de energia no interior da organização

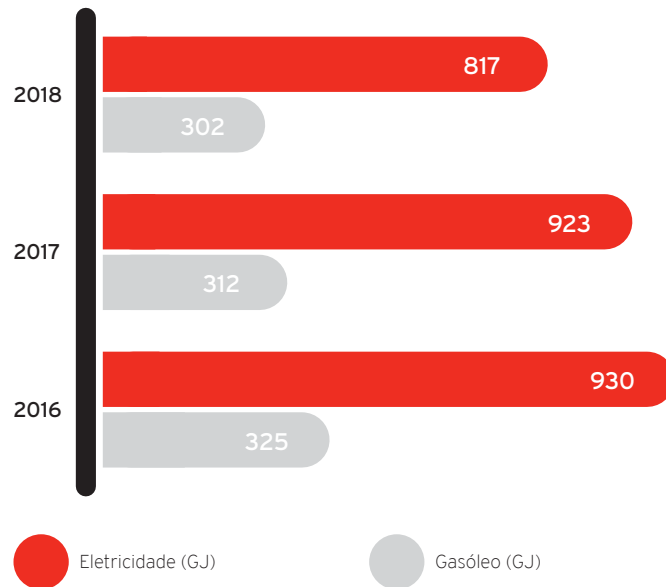


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2018, houve um decréscimo de cerca de 9% do consumo total de energia, em relação a 2017.

Consumo de energia no interior da organização

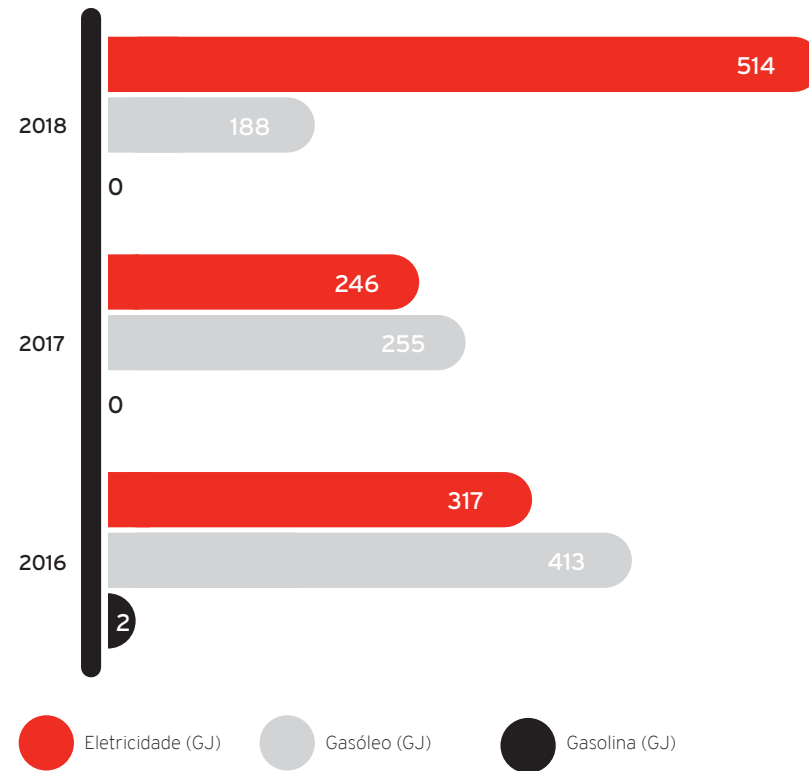


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

SAFEMODE

Globalmente verificou-se em 2018 um aumento de cerca de 40% do total de energia consumida em relação a 2017.

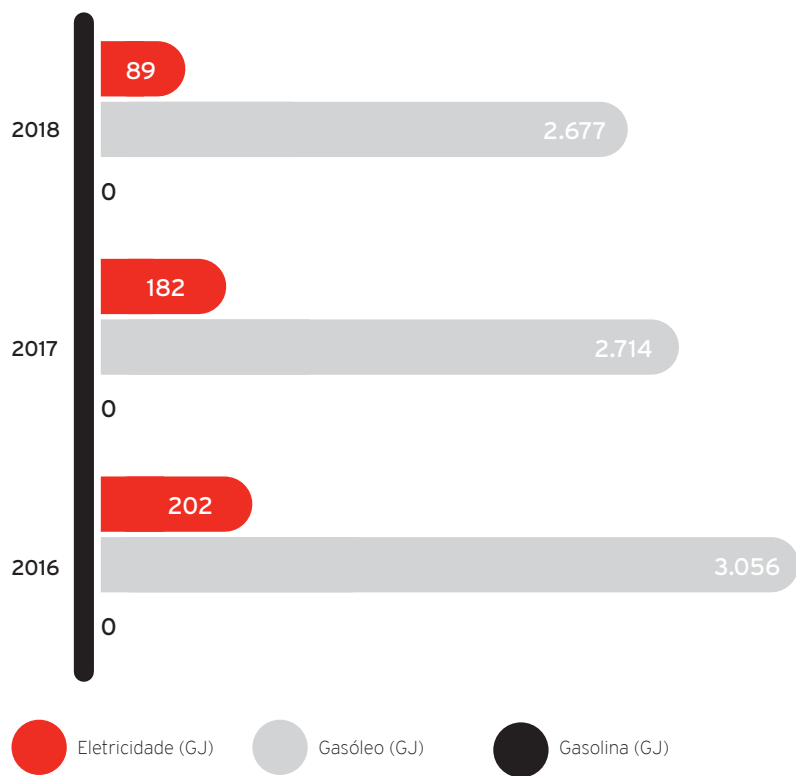
Consumo de energia no interior da organização



Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

GEP

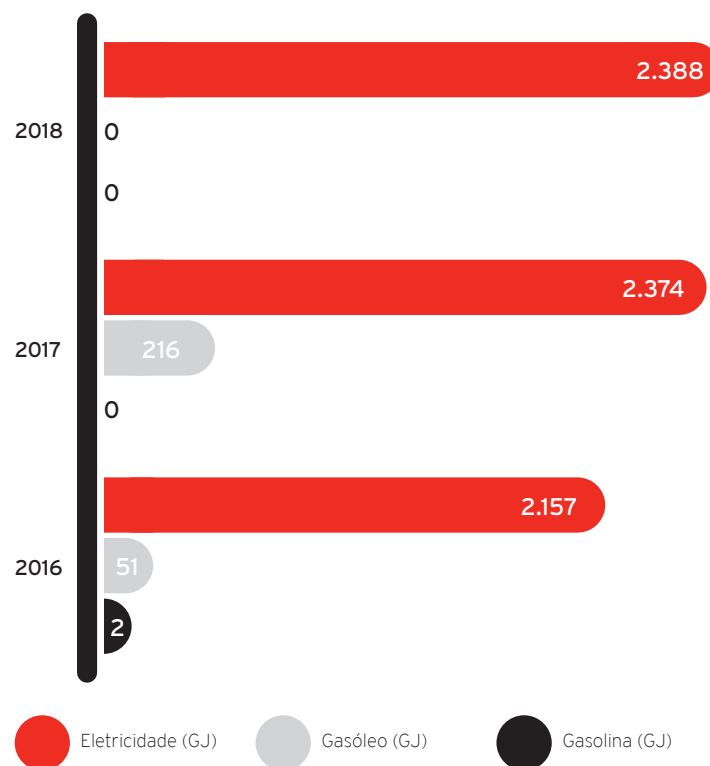
Em 2018 verificou-se uma redução de cerca de 4% do consumo total de energia face a 2017.

Consumo de energia no interior da organização

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE CAR SERVICE ⁶

Em 2018, verificou-se uma diminuição de 8% do consumo de energia em relação a 2017. Não foi contudo possível apurar o valor do consumo de energia referente a combustíveis (GJ), por alterações na centralização de processos internos.

Consumo de energia no interior da organização

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

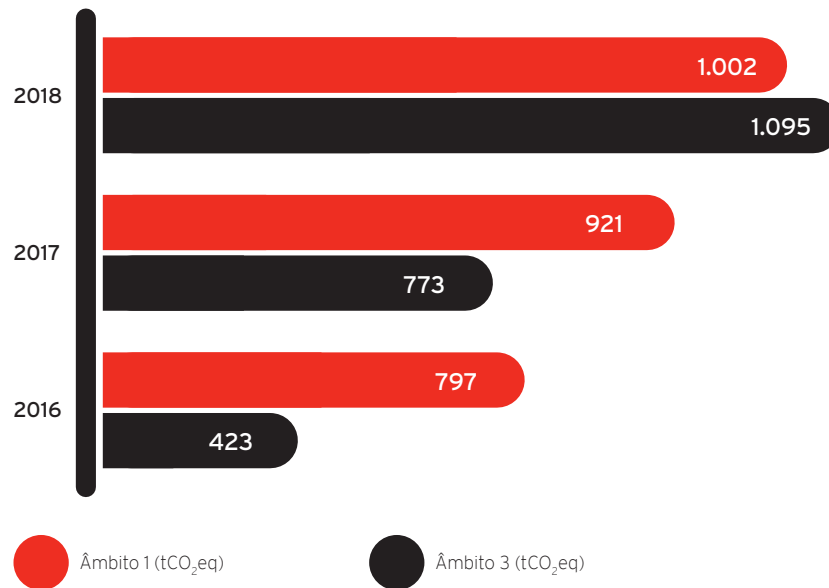
⁶ A Fidelidade Car Service passou a conseguir compilar a informação relativa ao consumo de gasóleo em 2015.

305-1, 305-2 e 305-3: Emissões diretas, indiretas e outras emissões de gases com efeito de estufa ⁷

FIDELIDADE

As emissões associadas ao Âmbito 1 (afetas ao consumo de combustível na frota) aumentaram em 2018 cerca de 9%. As emissões associadas ao Âmbito 3 (afetas às viagens de avião e comboio dos colaboradores) aumentaram cerca de 42%, devido ao aumento do número de viagens de avião efetuadas. ⁸

Emissões de gases com efeito de estufa

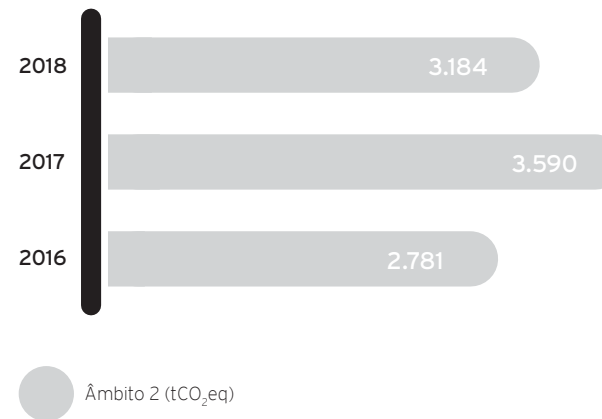


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE

As emissões associadas ao Âmbito 2 (consumo de eletricidade) sofreram um decréscimo de cerca de 11%.

Emissões de gases com efeito de estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

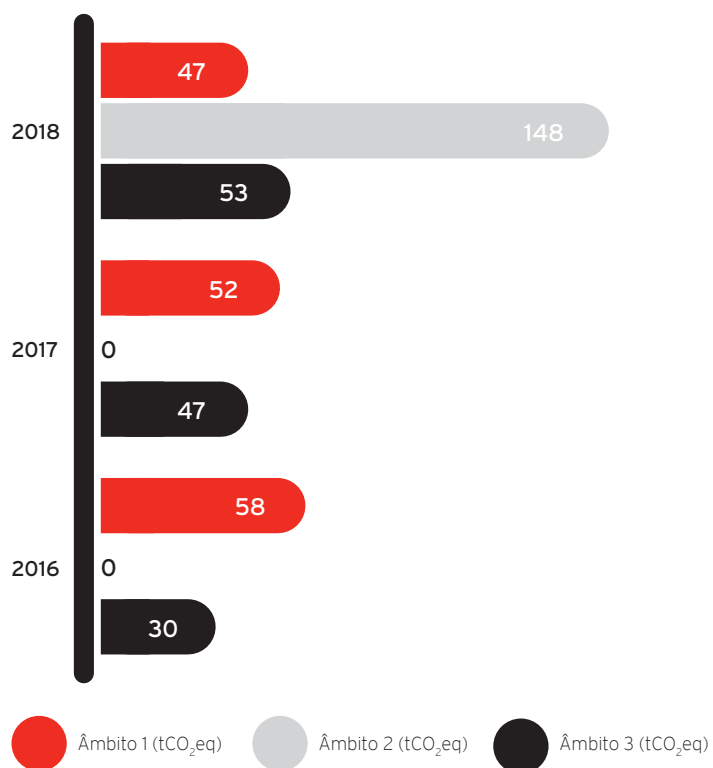
⁷ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel (Âmbito 1), emissões indiretas associadas ao consumo de energia elétrica (Âmbito 2) e outras emissões associadas às viagens de avião e comboio dos colaboradores (Âmbito 3).

⁸ Foram consideradas todas as viagens com emissão de bilhete em 2017, mesmo que realizadas em 2018, bem como todas as viagens negativas, a descontar ao total.

MULTICARE

As emissões de Âmbito 1 diminuíram 9%, enquanto as emissões do Âmbito 3, associadas às viagens de avião e comboio, aumentaram cerca de 13%.

Emissões de gases com efeito de estufa

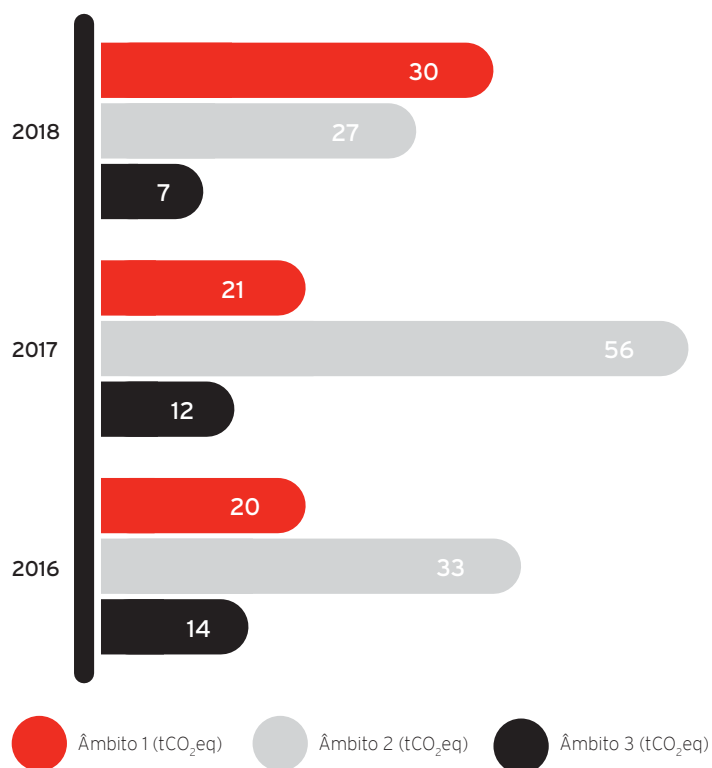


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq. As emissões indiretas (Âmbito 2), decorrentes do consumo de energia elétrica, são reportados nos dados disponibilizados para a Fidelidade.

OK! TELESEGUROS

Em 2018 o total de emissões sofreu um decréscimo de 58% face a 2017, em particular pela redução do consumo de energia elétrica na organização.

Emissões de gases com efeito de estufa

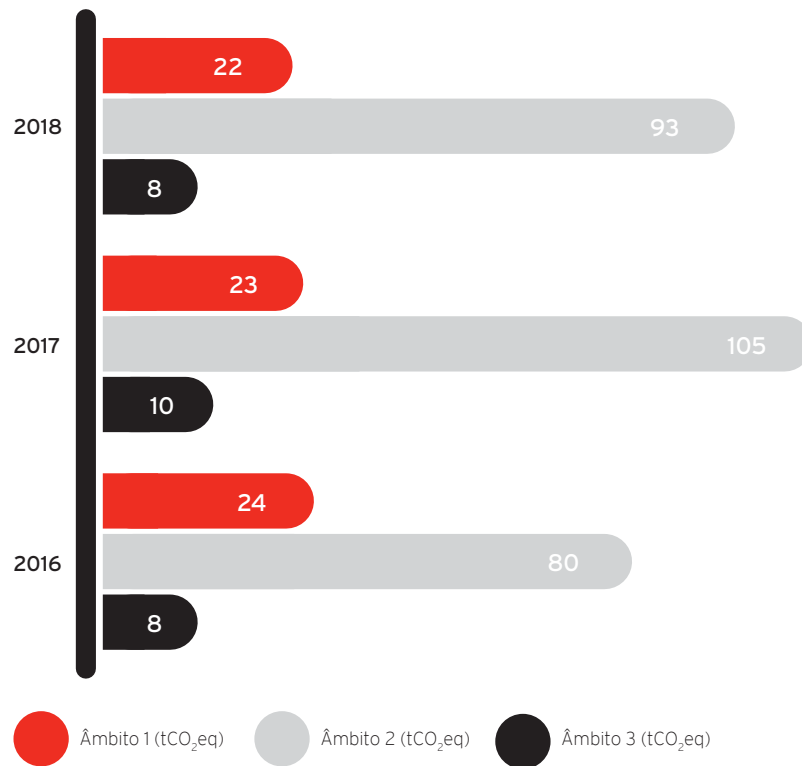


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Verificou-se uma redução de 11% nas Emissões totais entre 2018 e 2017, sobretudo, devido à redução nas emissões de âmbito 2.

Emissões de gases com efeito de estufa

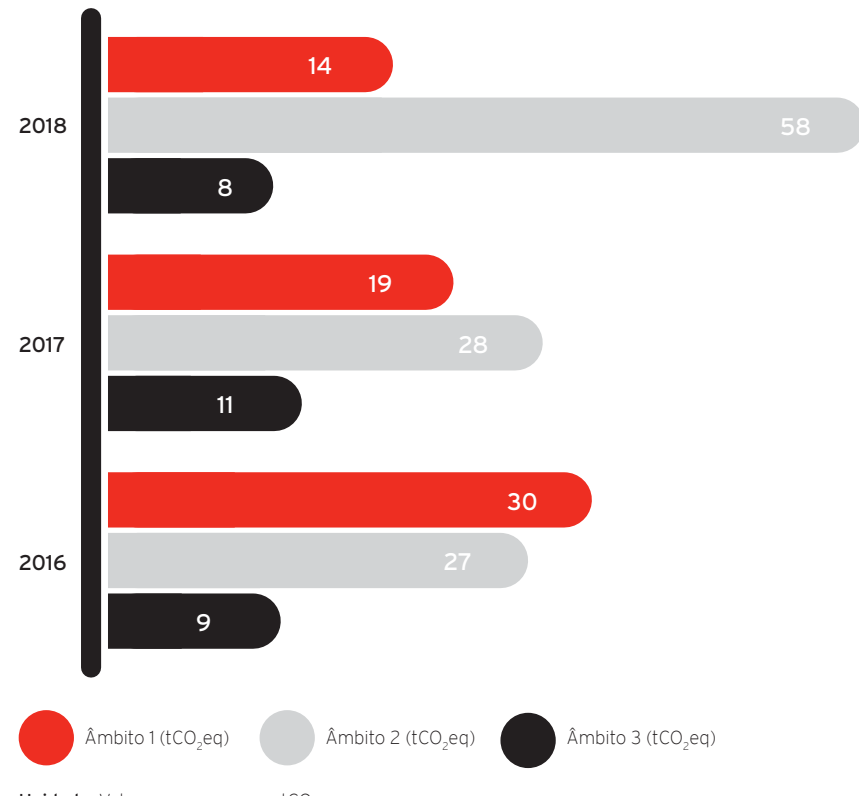


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

SAFEMODE

Globalmente verificou-se em 2018 um aumento de 39% nas emissões totais.

Emissões de gases com efeito de estufa

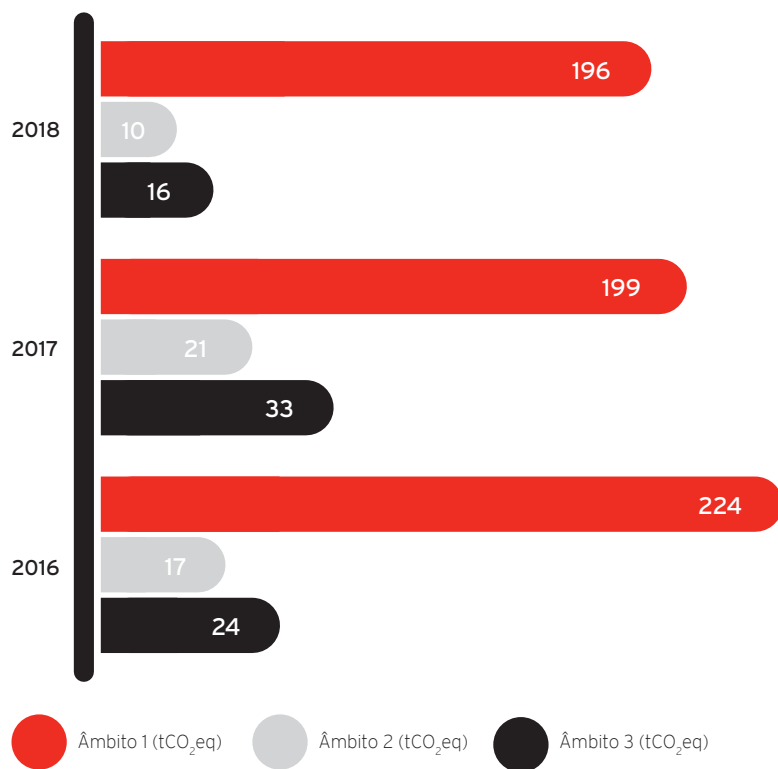


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

GEP

Globalmente verificou-se em 2018 um decréscimo de cerca de 12% do total de emissões de gases com efeito de estufa, em particular pela redução significativa no consumo de energia elétrica, e pela redução nas viagens de avião.

Emissões de gases com efeito de estufa

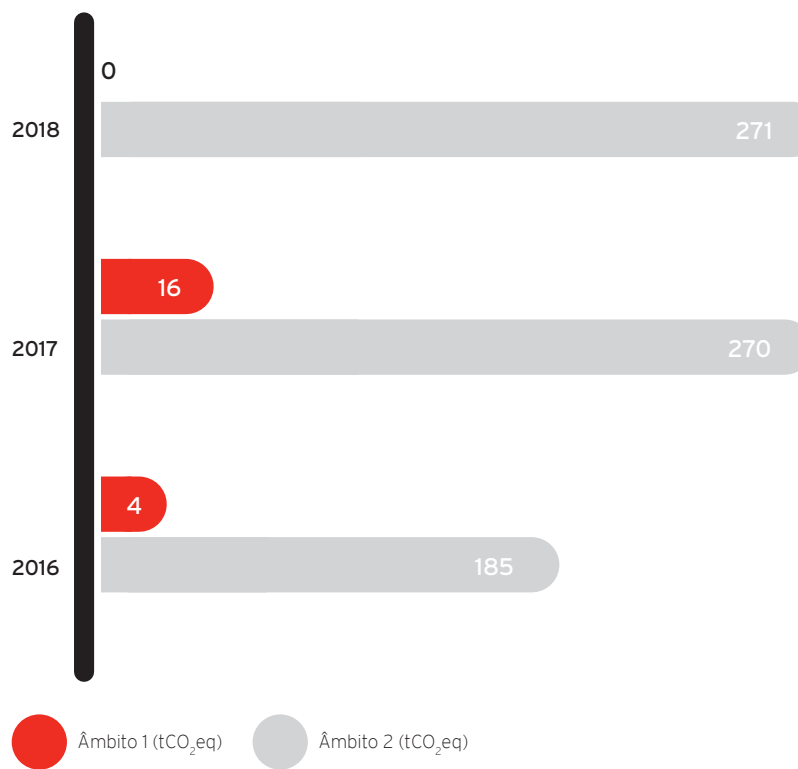


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2018 as emissões do Âmbito 2 aumentaram cerca de 0,57% em relação a 2017. Apesar de terem existido viagens de comboio e de avião, as emissões de âmbito 3 não registaram mais do 0,26 tCO₂eq.

Emissões de gases com efeito de estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

DESEMPENHO SOCIAL

401-1: Novas contratações e rotatividade de colaboradores

FIDELIDADE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 2,0% (2,7% em 2017) e para o género feminino é de 3,9% (o mesmo que em 2016).

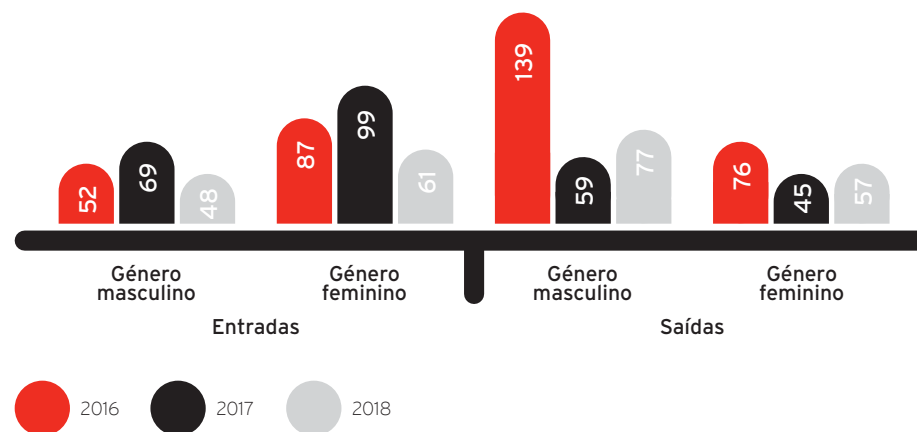
		2016	2017	2018
Número de entradas por faixa etária	18-29	75	77	70
	30-39	50	45	31
	40-49	11	30	8
	Maior ou igual a 50	3	16	0
	TOTAL	139	168	109
Número de saídas por faixa etária	18-29	15	11	11
	30-39	4	8	7
	40-49	13	11	15
	Maior ou igual a 50	183	74	101
	TOTAL	215	104	134
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	3,0%	3,0%	2,9%
	30-39	2,0%	1,8%	1,3%
	40-49	0,4%	1,2%	0,3%
	Maior ou igual a 50	0,1%	0,6%	0,0%
	TOTAL	0,6%	0,4%	0,5%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,6%	0,4%	0,5%
	30-39	0,2%	0,3%	0,3%
	40-49	0,5%	0,4%	0,6%
	Maior ou igual a 50	7,3%	2,9%	4,1%
	TOTAL	0,6%	0,4%	0,5%

(continuação)

		2016	2017	2018
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	3,6%	3,4%	3,3%
	30-39	2,2%	2,1%	1,6%
	40-49	1,0%	1,6%	0,9%
	Maior ou igual a 50	7,4%	3,5%	4,1%

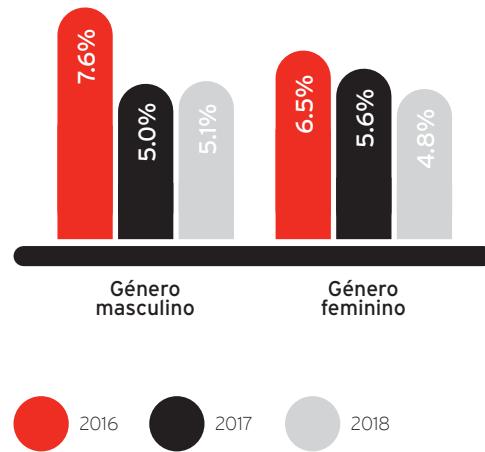
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações, saídas e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

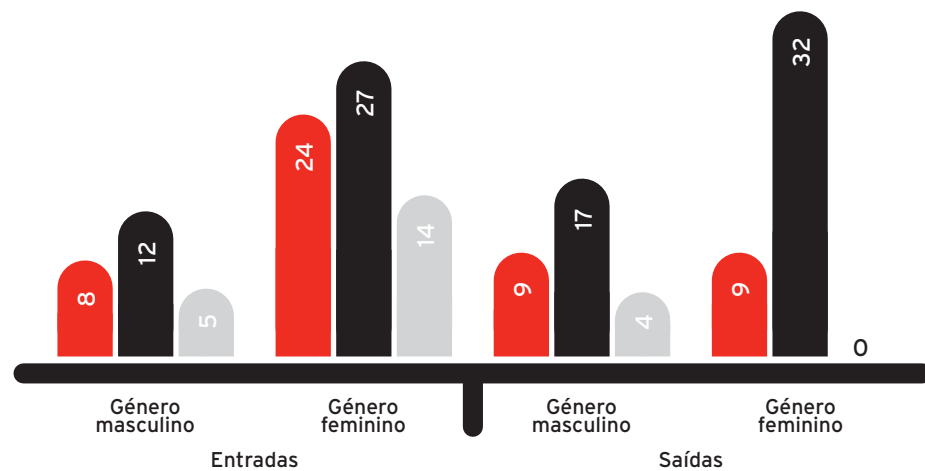
MULTICARE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 2% (6% em 2017) e para o género feminino é de 5% (13% em 2017).

		2016	2017	2018
Número de entradas por faixa etária	18-29	9	15	10
	30-39	13	19	9
	40-49	8	5	0
	Maior ou igual a 50	2	0	0
	TOTAL	32	39	19
Número de saídas por faixa etária	18-29	2	5	2
	30-39	4	10	2
	40-49	6	19	0
	Maior ou igual a 50	6	15	0
	TOTAL	18	49	4
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	4,1%	7,2%	3,9%
	30-39	5,9%	9,1%	3,5%
	40-49	3,7%	2,4%	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,9%	0,0%	0,0%
	TOTAL	2,4%	6,2%	2,8%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	1%	2%	1%
	30-39	2%	5%	1%
	40-49	3%	9%	0%
	Maior ou igual a 50	3%	7%	0%
	TOTAL	2,2%	5,3%	1,2%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	5%	10%	5%
	30-39	8%	14%	4%
	40-49	6%	11%	0%
	Maior ou igual a 50	4%	7%	0%
	TOTAL	5,8%	10,5%	5,2%

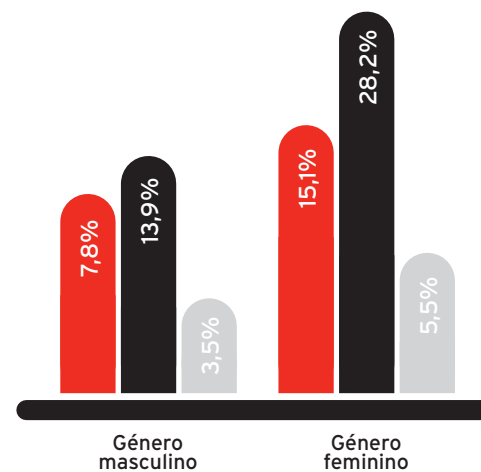
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

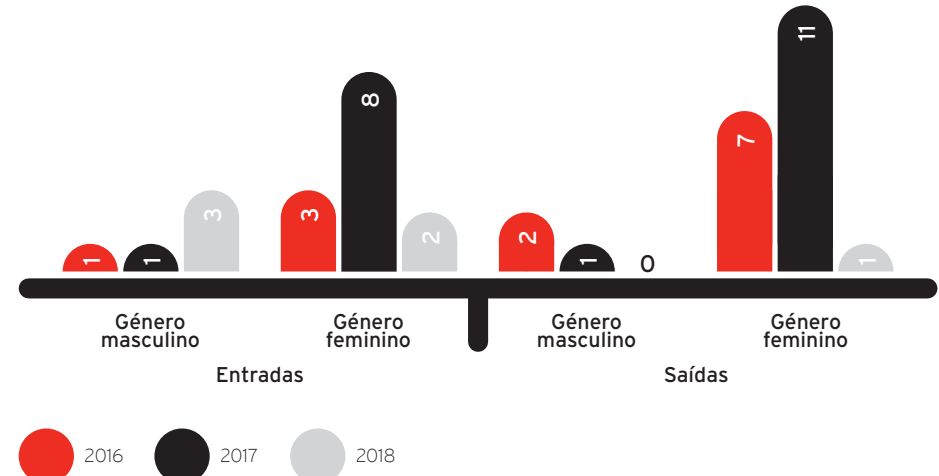
OK! TELESEGUROS

A taxa de novas contratações do género masculino é de 3,8 % (1,2% em 2017) e para o género feminino é de 2,5% (9,8% em 2017).

		2016	2017	2018
Número de entradas por faixa etária	18-29	3	8	4
	30-39	1	1	0
	40-49	0	0	1
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	4	9	5
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	4	0
	30-39	7	6	1
	40-49	2	2	0
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	9	12	1
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	3,5%	9,8%	5,0%
	30-39	1,2%	1,2%	0,0%
	40-49	0,0%	0,0%	1,3%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	3,8%	2,5%	1,2%
Taxa de saída por faixa etária	18-29	0,0%	4,9%	0,0%
	30-39	8,2%	7,3%	1,3%
	40-49	2,4%	2,4%	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	2,5%	9,8%	0,0%

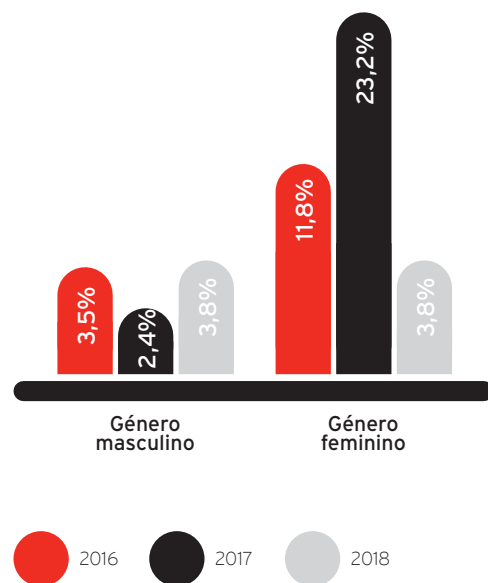
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



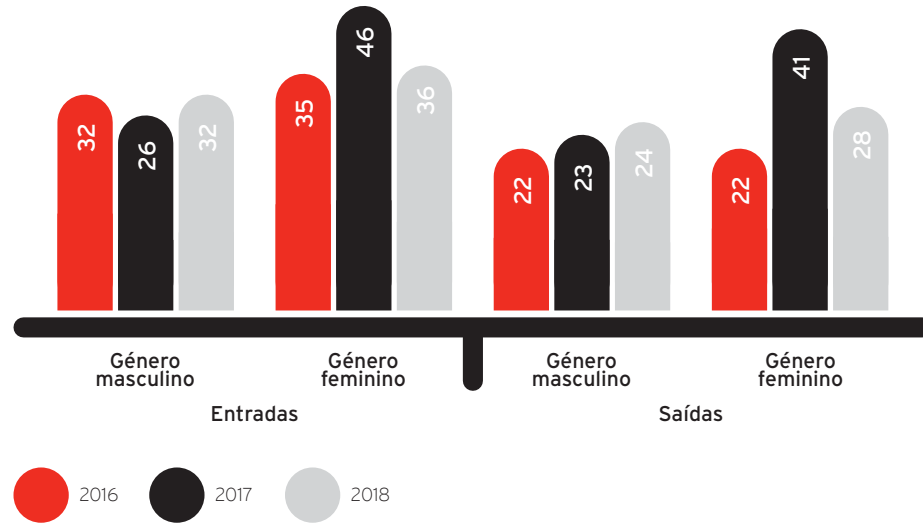
Unidade: Valores expressos em percentagem.

FIDELIDADE ASSISTANCE

		2016	2017	2018
Número de entradas por faixa etária	18-29	28	42	38
	30-39	23	19	19
	40-49	13	8	11
	Maior ou igual a 50	3	3	0
	TOTAL	67	72	68
Número de saídas por faixa etária	18-29	12	31	26
	30-39	20	20	13
	40-49	9	12	11
	Maior ou igual a 50	3	1	2
	TOTAL	44	64	52
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	16,2%	24,0%	21,3%
	30-39	13,3%	10,9%	10,7%
	40-49	7,5%	4,6%	6,2%
	Maior ou igual a 50	1,7%	1,7%	0%
	TOTAL	16,2%	24,0%	21,3%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	6,9%	17,7%	14,6%
	30-39	11,6%	11,4%	7,3%
	40-49	5,2%	6,9%	6,2%
	Maior ou igual a 50	1,7%	0,6%	1,1%
	TOTAL	6,9%	17,7%	14,6%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	23,1%	41,7%	36,0%
	30-39	24,9%	22,3%	18,0%
	40-49	12,7%	11,4%	12,4%
	Maior ou igual a 50	3,5%	2,3%	1,1%
	TOTAL	23,1%	41,7%	36,0%

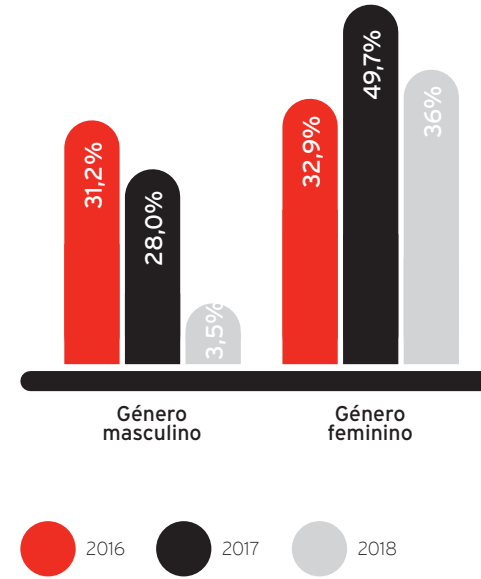
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

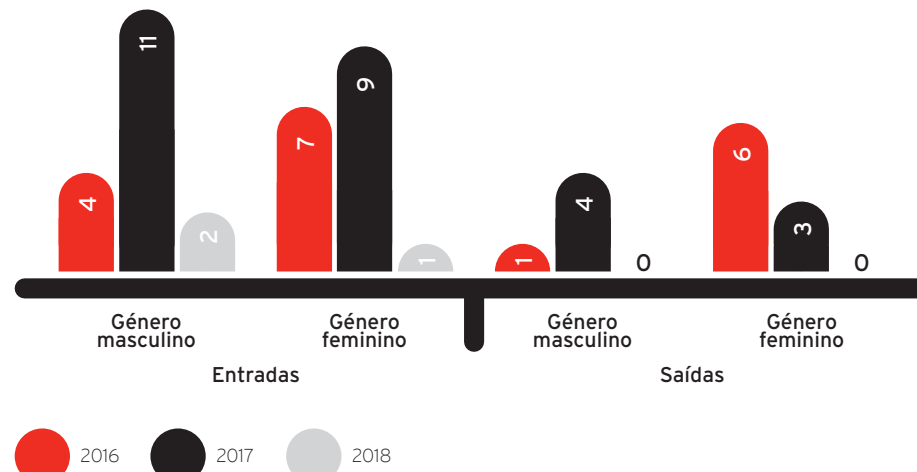
SAFEMODE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 5% (15% em 2017) e para o género feminino é de 2 % (12% em 2017).

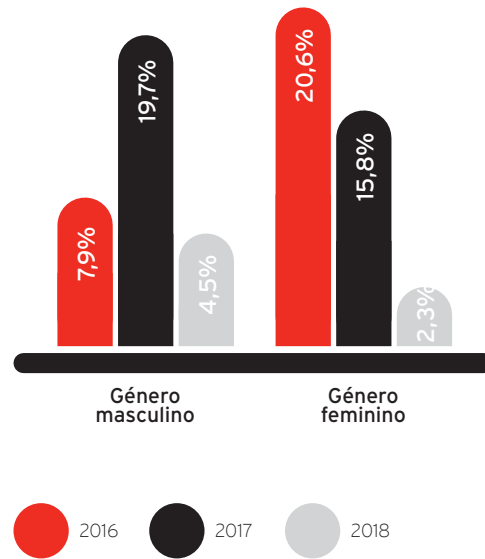
		2016	2017	2018
Número de entradas por faixa etária	18-29	3	5	1
	30-39	3	4	0
	40-49	0	3	2
	Maior ou igual a 50	5	8	0
	TOTAL	11	20	3
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	2	0
	30-39	3	1	0
	40-49	0	0	0
	Maior ou igual a 50	4	4	0
	TOTAL	7	7	0
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	4,8%	6,6%	2%
	30-39	4,8%	5,3%	0%
	40-49	0,0%	3,9%	5%
	Maior ou igual a 50	7,9%	10,5%	0%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	2,6%
	30-39	4,8%	1,3%	0%
	40-49	0,0%	0,0%	0%
	Maior ou igual a 50	6,3%	5,3%	0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	4,8%	9,2%	2%
	30-39	9,5%	6,6%	0%
	40-49	0,0%	3,9%	5%
	Maior ou igual a 50	14,3%	15,8%	0%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

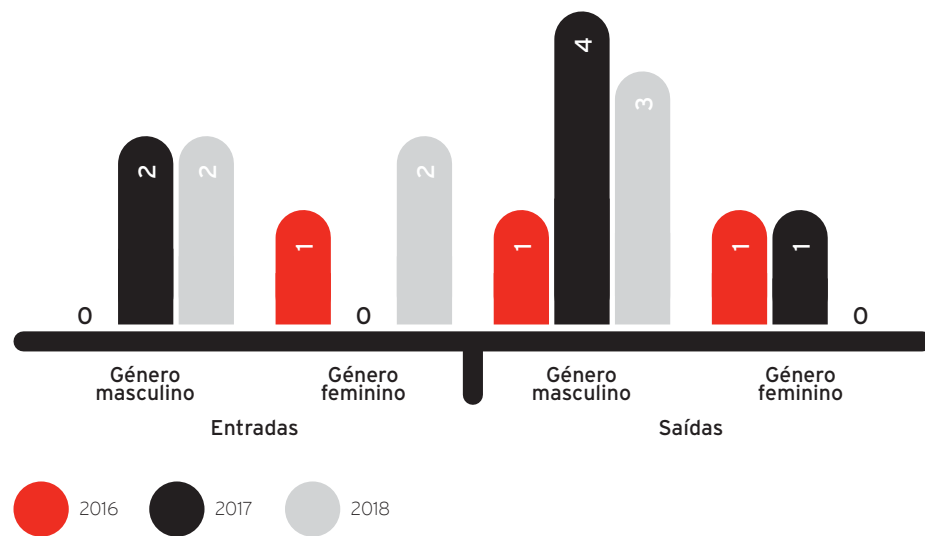
GEP

Em 2018 foram contratados 4 colaboradores, 2 do género masculino e 2 do género feminino.

		2016	2017	2018
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	2
	40-49	1	1	1
	Maior ou igual a 50	0	0	1
	TOTAL	1	2	4
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	1	1	0
	Maior ou igual a 50	1	4	3
	TOTAL	2	5	3
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	0,0%
	30-39	0,0%	1,8%	3,6%
	40-49	1,7%	1,8%	1,8%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	1,8%
	TOTAL	1,7%	1,8%	1,8%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	0,0%
	30-39	0,0%	0,0%	0,0%
	40-49	1,7%	1,8%	0,0%
	Maior ou igual a 50	1,7%	7,3%	5,4%
	TOTAL	1,7%	7,3%	5,4%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	0,0%
	30-39	0,0%	1,8%	3,6%
	40-49	3,4%	3,6%	1,8%
	Maior ou igual a 50	1,7%	7,3%	7,1%
	TOTAL	1,7%	7,3%	7,1%

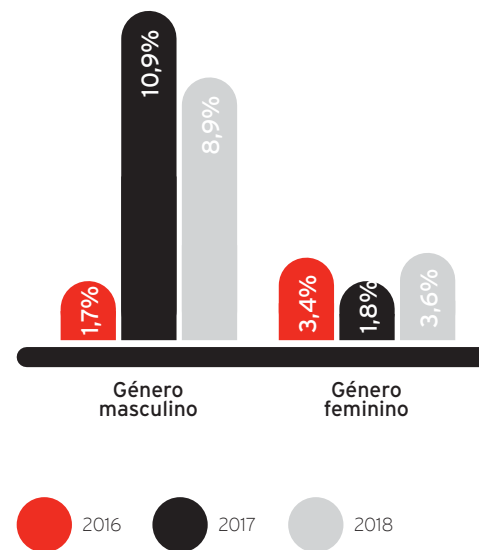
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



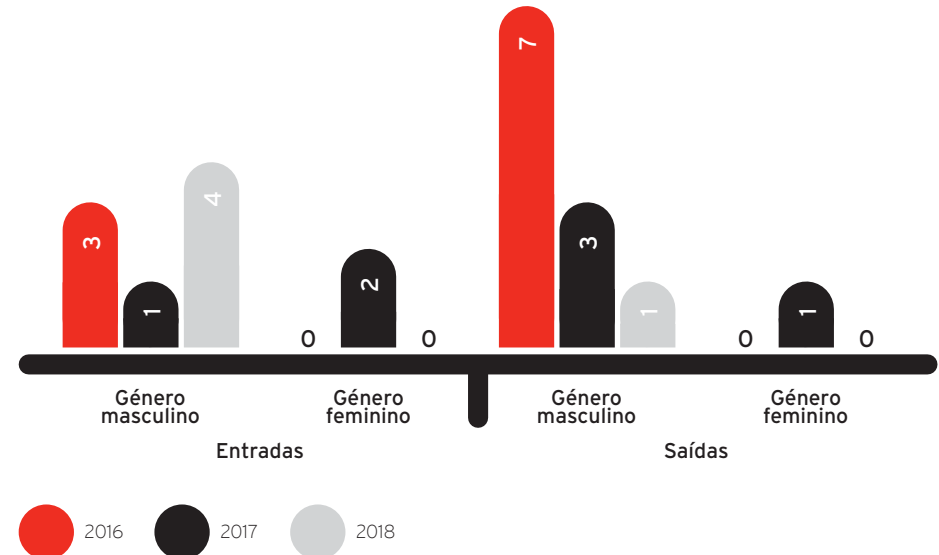
Unidade: Valores expressos em percentagem.

FIDELIDADE CAR SERVICE

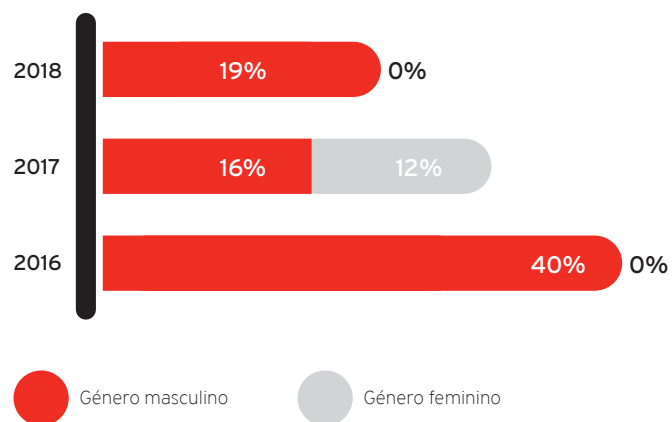
Em 2018 foram contratados 4 colaboradores do género masculino. No total foi contratado mais um colaborador face a 2017.

		2016	2017	2018
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	1	1
	30-39	1	2	3
	40-49	2	0	0
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	3	3	4
Número de saídas por faixa etária	18-29	1	0	0
	30-39	0	1	1
	40-49	1	0	0
	Maior ou igual a 50	5	3	0
	TOTAL	7	4	1
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,0%	4,0%	3,8%
	30-39	4,0%	8,0%	11,5%
	40-49	8,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	0,0%	4,0%	3,8%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	4,0%	0,0%	0,0%
	30-39	0,0%	4,0%	3,8%
	40-49	4,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	20,0%	12,0%	0,0%
	TOTAL	4,0%	4,0%	3,8%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	4,0%	4,0%	3,8%
	30-39	4,0%	12,0%	15,4%
	40-49	12,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	20,0%	12,0%	0,0%
	TOTAL	4,0%	4,0%	3,8%

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género

Unidade: Valores expressos em percentagem.

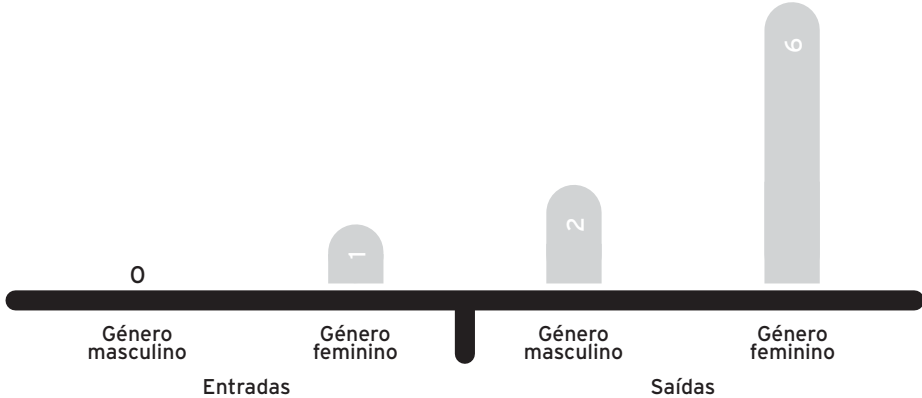
FIDELIDADE PROPERTY

Em 2018 foi contratado 1 colaborador do género feminino.

	2018	
Número de entradas por faixa etária		
	18-29	0
	30-39	1
	40-49	0
	Maior ou igual a 50	0
	TOTAL	1
Número de saídas por faixa etária		
	18-29	0
	30-39	0
	40-49	0
	Maior ou igual a 50	8
	TOTAL	8
Taxa de novas contratações por faixa etária		
	18-29	0,0%
	30-39	2,6%
	40-49	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%
Taxa de saídas por faixa etária		
	18-29	0,0%
	30-39	0,0%
	40-49	0,0%
	Maior ou igual a 50	20,5%
Taxa de rotatividade por faixa etária		
	18-29	0,0%
	30-39	2,6%
	40-49	0,0%
	Maior ou igual a 50	20,5%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

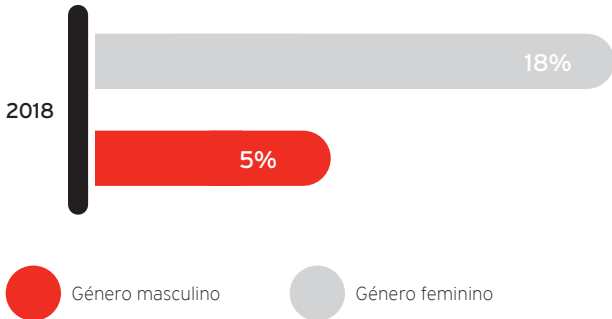
Entradas e saídas de colaboradores, por género



● 2018

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

403-2: Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género

FIDELIDADE

	2016	2017	2018
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	2,4	2,4	2,2
Género feminino	5,3	5,1	4,1
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	21	20	17
Género feminino	54	53	42
Total de Acidentes de Trabalho	75	73	59
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS DE TRABALHO PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	405	268	277
Género feminino	883	1062	969
Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho	1.288	1.330	1246
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	2,3%	2,4%	3,4%
Género feminino	5,0%	5,1%	6,2%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	0	0	0

Nota: A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

MULTICARE

	2016	2017	2018
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	3,60	5,50	1,87
Género feminino	2,02	3,93	1,53
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	2	3	1
Género feminino	2	4	2
Total de Acidentes de Trabalho	4	7	3
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	N.R.
Género feminino	0	0	N.R.
Total de Doenças Profissionais	0	0	N.R.
DIAS DE TRABALHO PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	13	128	7
Género feminino	44	118	45
Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho	57	246	52
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	3,1%	2,1%	5,2%
Género feminino	2,8%	3,6%	5,8%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

OK! TELESEGUROS

	2016	2017	2018
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	0	5,3	5,1
Género feminino	0	2,4	5,5
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	1	1
Género feminino	0	1	2
Total de Acidentes de Trabalho	0	2	3
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho	0	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	1,1%	1,4%	4,5%
Género feminino	4,3%	4,6%	8,5%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. Não se verificaram quaisquer óbitos.

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2016	2017	2018
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	0	2,1	0,0
Género feminino	1,8	3,2	2,3
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	1	0
Género feminino	1	2	2
Total de Acidentes de Trabalho	1	3	2
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	1	1	0
Total de Doenças Profissionais	1	1	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	9	0
Género feminino	21	40	114
Total de dias perdidos devido a Acidentes de Trabalho	21	49	114
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	2%	4%	1%
Género feminino	11%	11%	10%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

SAFEMODE

	2016	2017	2018
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	N.A.	3	0
Género feminino	N.A.	3	0
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	1	1	0
Género feminino	1	1	0
Total de Acidentes de Trabalho	2	2	0
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	3	31	0
Género feminino	154	15	0
Total de dias perdidos devido a Acidentes de Trabalho	157	46	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	N.R.	37%	2%
Género feminino	N.R.	0,2%	3%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

GEP

	2016	2017	2018
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	11,4	0
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	1	0
Total de Acidentes de Trabalho	0	1	0
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de doenças Profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	6	0
Total de dias perdidos devido a Acidentes de Trabalho	0	6	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	1%	5%	3%
Género feminino	3%	4%	2%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	6	0
Total de óbitos	0	6	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

FIDELIDADE CAR SERVICE

	2016	2017	2018
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	6,2	0	6
Género feminino	0	0	0
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	1	0	1
Género feminino	0	0	0
Total de Acidentes de Trabalho	1	0	1
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	55	0	113
Género feminino	0	0	0
Total de dias perdidos devido a Acidentes de Trabalho	55	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	8,49%	0,73%	3,88%
Género feminino	1,2%	1,1%	4,4%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	0	0	0

Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

FIDELIDADE PROPERTY

	2018
TAXA DE LESÕES	
Género masculino	0
Género feminino	0
ACIDENTES DE TRABALHO	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de Acidentes de Trabalho	0
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de Doenças Profissionais	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de dias perdidos devido a Acidentes de Trabalho	0
TAXA DE ABSENTISMO	
Género masculino	2,8%
Género feminino	10,8%
NÚMERO DE ÓBITOS	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de óbitos	0

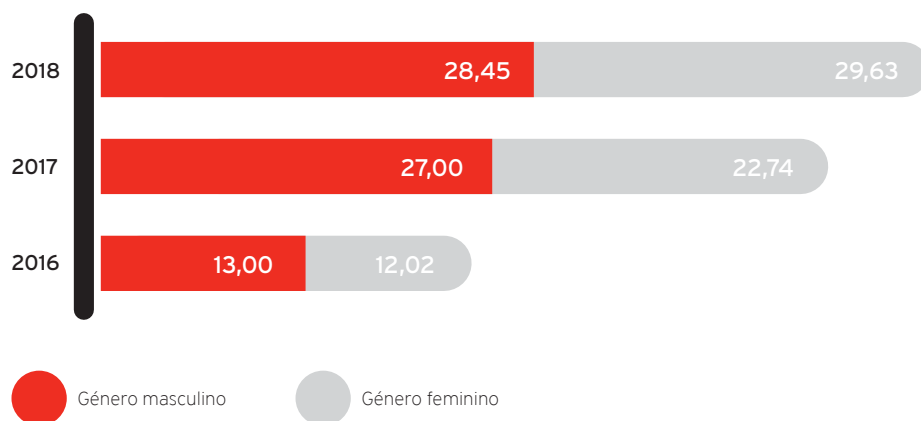
Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

404-1: Média de horas de formação, por ano, por colaborador

FIDELIDADE

Em 2018, verificou-se um aumento de 12% no total de horas de formação ministradas a colaboradores.

Média de horas de formação ministrada, por gênero



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

	2016		2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	14,9	0	15,1	N/A	126	0
Suporte	7,0	1,9	16,2	12,9	16,5	14,8
Coordenação	21,3	34,0	51,5	58,8	40,9	49,9
Técnico	12,6	15,7	23,4	24,6	29,8	36,5
Outras - área de apoio	1,7	10,1	1,5	0	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	13,0	12,0	27,2	22,7	28,5	29,6

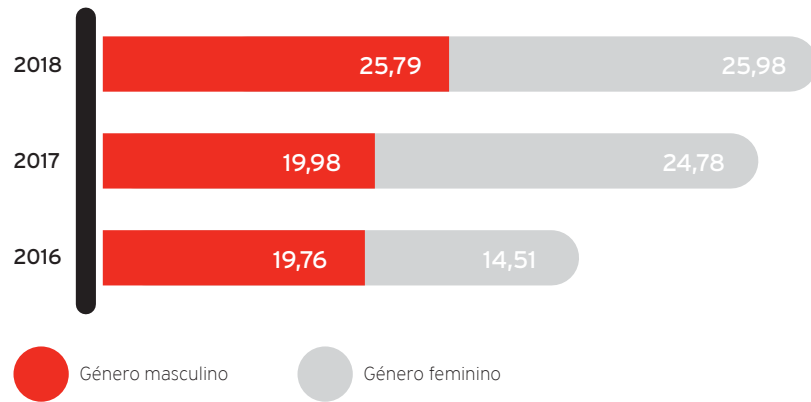
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2018 as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte. Antes de 2018 as categorias eram: Administração | Área Administrativa + Técnico + Consultoria + Áreas de Apoio + Áreas de Coordenação

MULTICARE

Em 2018, verificou-se um aumento de 37% no total de horas de formação ministradas a colaboradores, comparativamente ao período homólogo de 2017, uma tendência de investimento nos colaboradores já verificada em 2017.

Média de horas de formação ministrada, por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

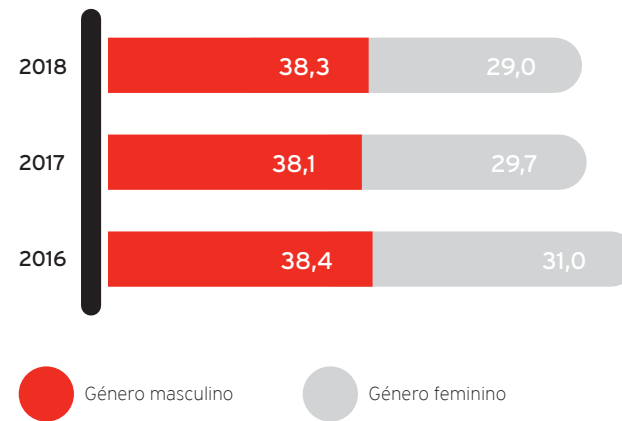
	2016		2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	65,4	111,2	0	0	34,5	62
Suporte	-	-	-	-	16,1	17,8
Coordenação	-	-	-	-	38,1	50,3
Técnico	-	-	-	-	36,6	28,7
Área administrativa	3,5	6,2	10,6	13,5	-	-
Área de coordenação	42,6	41,6	62,9	70,1	-	-
Área técnica + consultoria	21,1	13,1	29,4	37,1	-	-
Outras - área de apoio	0	0	0	0	-	-
HORAS/COLABORADOR	19,8	14,5	20,0	24,8	25,8	26

Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador.

OK! TELESEGUROS

Em 2017 verificou-se um decréscimo de 3% do número total de horas de formação ministrada aos colaboradores, comparativamente com o ano de 2017.

Média de horas de formação ministrada, por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador, por género.

	2016		2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	68,7	0,0	0,0	0,0	59,5	0,0
Suporte	143,0	425,0	56,0	302,3	67,0	309,5
Coordenação	463,0	752,0	563,0	459,8	386,0	482,5
Técnico	286,0	683,0	334,5	928,5	582,0	745,5
Outras áreas de apoio	0	0	0	0	n/a	n/a
HORAS/COLABORADOR	38,4	31,0	38,1	29,7	38,3	29,0

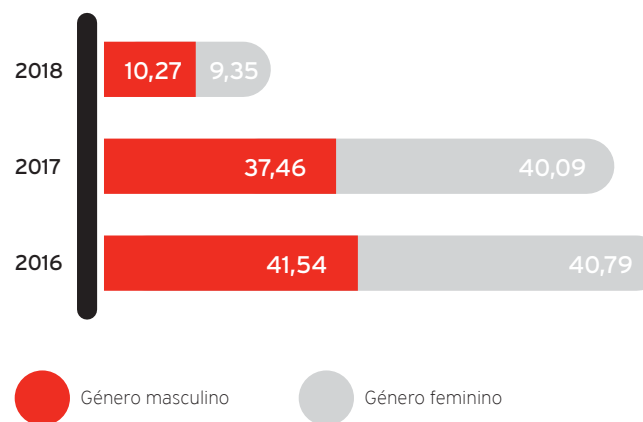
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador.

Nota: Em 2018 foi uniformizada a informação relativa às horas de formação por categoria profissional, por género.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2018 foram ministradas 1736 horas de formação aos colaboradores da Fidelidade Assistance.

Média de horas de formação ministrada, por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador, por género.

⁶ A OK! teleseguros não tem elementos da Administração do género feminino

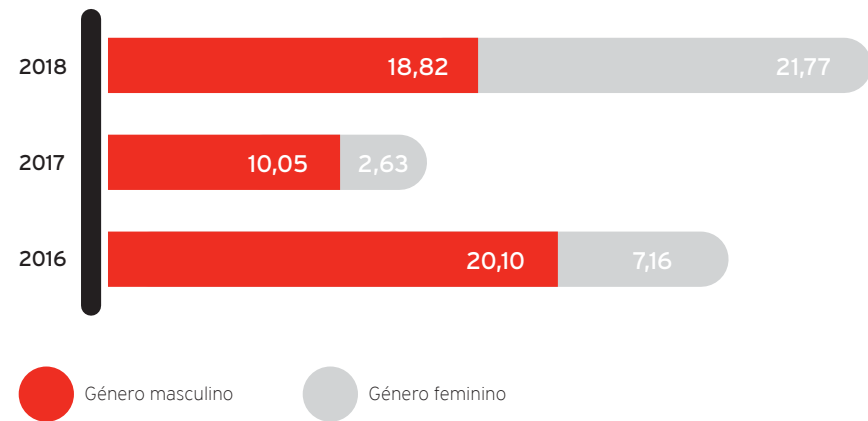
	2016		2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	0	0	0	0	38,5	N/A
Suporte	-	-	-	-	9,6	8,7
Técnico	-	-	-	-	10,5	9,2
Coordenação	-	-	-	-	17,5	14,9
Área Administrativa	46,0	43,8	41,5	44,6	-	-
Área Técnica+Consultoria	7,3	3,9	17,7	16,4	-	-
Área de Coordenação	50,2	70,5	42,7	38,8	-	-
Área de Apoio	0	0	0	0	-	-
HORAS/COLABORADOR	41,5	40,8	37,5	40,1	10,3	9,3

Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por categoria profissional e por género.

Nota: Em 2018 as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte. Antes de 2018 as categorias eram: Administração | Área administrativa + Técnico + consultoria + Áreas de Apoio + Áreas de Coordenação

SAFEMODE

Média de horas de formação ministrada, por colaborador, por género



Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação e média de horas de formação por colaborador, por género.

	2016		2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Conselho de administração (cad)	0	0	0	0	-	-
Diretores (dir)	7,6	4,0	6,0	0	-	-
Coordenadores	1,3	7,2	0,9	6,3	-	-
Técnicos de áreas operacionais (tao)	13,0	8,1	13,8	2,4	-	-
Técnicos de áreas de suporte (tas)	0	0	0	0	-	-
Administração	-	-	-	-	61,5	N/A
Suporte	-	-	-	-	8,3	20,7
Técnico	-	-	-	-	21,4	21,6
Coordenação	-	-	-	-	17,5	30,5
HORAS/COLABORADOR					19	22

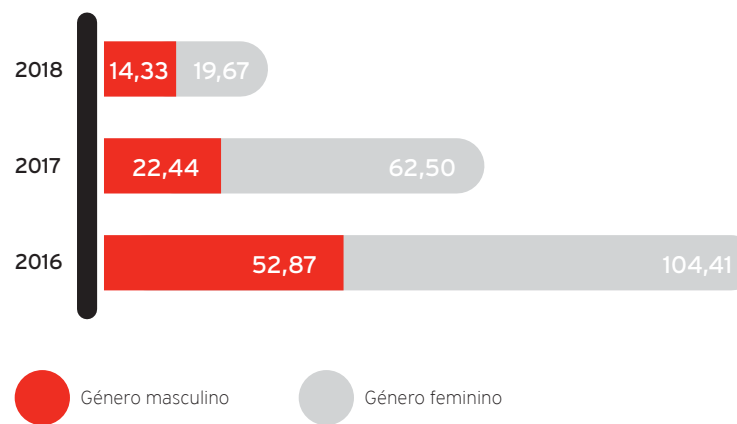
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador de acordo com a categoria profissional e o gênero.

Nota: Em 2018 as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte. Antes de 2018 as categorias eram: Administração | Área administrativa + Técnico + consultoria + Áreas de Apoio + Áreas de Coordenação

GEP

Em 2018, 14,3 e 19,7 é a média de horas de formação ministrada a colaboradores do gênero masculino e feminino, respetivamente.

Média de horas de formação ministrada, por colaborador, por gênero



Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação e média de horas de formação por colaborador, por gênero.

	2016		2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Chefias	74,0	92,0	35,0	52,5	-	-
Peritos	8,9	n.a. ⁹	0	n.a.	-	-
Técnicos + Administrativos	68,7	107,2	10,0	65,0	-	-
Administração	-	-	-	-	38,5	N/A
Suporte	-	-	-	-	N/A	13,25
Técnico	-	-	-	-	12,91	23
Coordenação	-	-	-	-	28,5	22,5
Área de Apoio	-	-	-	-	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	52,9	104,4	22,4	62,5	14,3	19,7

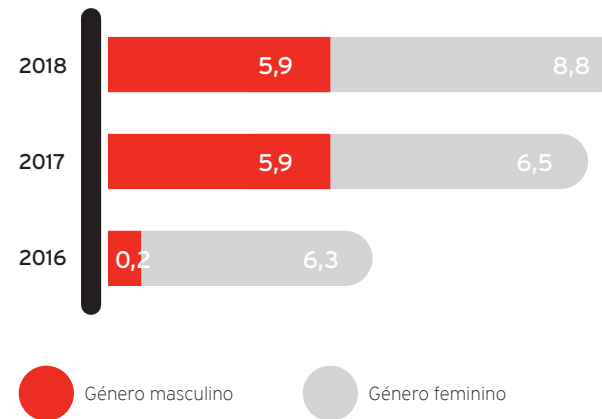
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador de acordo com a categoria profissional e o género.

Nota: Em 2018 as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2018 ocorreram 176 horas de formação, um aumento de 16% face a 2017, ministradas a colaboradores do género masculino na categoria de administração e a colaboradores de ambos os géneros nas categorias de coordenação e suporte.

Média de horas de formação ministrada, por género



⁹ Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino

	2016		2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Chefias	1	0	18,3	1	-	-
Peritos	0	0	0	1	-	-
Técnicos e administrativos	0	6,3	0,7	4	-	-
Administração	-	-	-	-	6,5	0
Coordenação	-	-	-	-	72	19
Suporte	-	-	-	-	33,5	51,5
HORAS/COLABORADOR	0,2	6,3	5,9	6,5	5,86	8,81

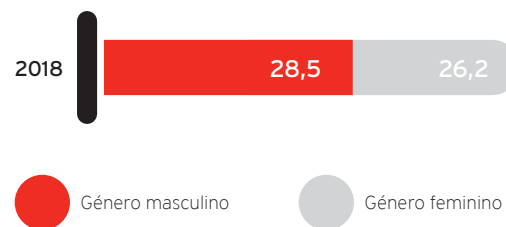
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador de acordo com a categoria profissional e o género.

Nota: Em 2018 as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação e suporte.

FIDELIDADE PROPERTY

Em 2018, 28,5 e 26,2 é a média de horas de formação ministrada a colaboradores do género masculino e feminino, respetivamente.

Média de horas de formação ministrada, por género



Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação e média de horas de formação por colaborador, por género.

	2018	
	Masculino	Feminino
Administração	38,8	0
Suporte	9,5	18,1
Técnico	33,8	30,2
Coordenação	26,6	36,4
HORAS/COLABORADOR	28,5	26,2

Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador de acordo com a categoria profissional e o género.

404-2: Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua

FIDELIDADE

Em 2018, foi dada continuidade aos programas focados na gestão de competências e na aprendizagem contínua, nomeadamente:

- Fyouture
- Compete + (para áreas comerciais)

MULTICARE

Em 2018, a Multicare continuou a estar envolvida no programa Fyouture.

OK! TELESEGUROS

A OK! teleseguros mantém a sua participação em programas de mestrado/pós-graduação/MBA, mediante o desempenho do colaborador, bem como a relevância do programa numa ótica de utilidade para as funções que o colaborador desempenha, ou do interesse para a empresa. A OK! teleseguros aposta na mobilidade interna dos colaboradores, enquadrando-os noutras áreas e em funções mais adequadas ao seu perfil. A OK! teleseguros participa no projeto designado FIDExperience, que proporciona a todos os colaboradores a possibilidade de experienciar um dia, manhã ou tarde, numa determinada função de uma Direção/Empresa do Grupo diferente daquela em que estão inseridos. Os colaboradores têm assim a oportunidade de tomar conhecimento de forma consciente do trabalho desenvolvido nas outras áreas da Companhia e simultaneamente desenvolver comportamentos que assentam em valores de integridade, espírito de iniciativa, criatividade, melhoria e responsabilidade (quer por parte de quem visita, quer por de quem recebe).

FIDELIDADE ASSISTANCE

A Fidelidade Assistance promove a formação dos seus colaboradores como forma de valorização profissional dos mesmos, sendo estes incentivados à formação permanente e contínua ao longo da sua vida profissional.

GEP

Programa FIDME, paralelo ao grupo, que pertence ao Fyouture e onde é feita a avaliação e são propostas melhorias em termos de competências dos colaboradores.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Não existem programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua para apoiar a continuidade da empregabilidade dos funcionários e a gestão de carreira.

404-3: Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género

FIDELIDADE

Em 2018, 89% dos colaboradores do género masculino e 92% dos colaboradores do género feminino receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

MULTICARE

Em 2018, 90,2% dos colaboradores masculinos e 89,2% dos colaboradores femininos receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

OK! TELESEGUROS

Em 2018, 96% dos colaboradores do género masculino e 89% do género feminino, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Não reportado.

SAFEMODE

Em 2018, 75% dos colaboradores do género masculino e 67% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

GEP

Em 2018, 89% dos colaboradores do género masculino e 100% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Não reportado.

FIDELIDADE PROPERTY

Em 2018, 68% dos colaboradores do género masculino e 48% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

405-1: Diversidade na gestão entre os colaboradores**FIDELIDADE**

	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO		
Género masculino	5	7
Género feminino	0	0
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	2
>= 40 e < 50	1	1
>= 50	4	4
Total	5	7
ÁREA ADMINISTRATIVA		
Género masculino	304	289
Género feminino	629	653
Pessoas com deficiência	30	32
Faixa etária		
< 30	35	73
>= 30 e < 40	135	115
>= 40 e < 50	417	390
>= 50	346	364
Total	933	942

(continuação)

	2016	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO		
Gênero masculino	273	239
Gênero feminino	200	151
Pessoas com deficiência	7	6
Faixa etária		
< 30	0	1
>= 30 e < 40	29	23
>= 40 e < 50	227	158
>= 50	217	208
Total	473	390
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA		
Gênero masculino	514	583
Gênero feminino	539	622
Pessoas com deficiência	14	22
Faixa etária		
< 30	58	91
>= 30 e < 40	171	161
>= 40 e < 50	547	556
>= 50	277	397
Total	1053	1205

(continuação)

	2016	2017
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO		
Gênero masculino	23	11
Gênero feminino	12	8
Pessoas com deficiência	1	1
Faixa etária		
< 30	14	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	6	3
>= 50	15	16
Total	35	19

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género masculino	7
Género feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	2
>= 40 e < 50	1
>= 50	4
Total	7
SUPOORTE	
Género masculino	239
Género feminino	519
Pessoas com deficiência	30
Faixa etária	
< 30	73
>= 30 e < 40	69
>= 40 e < 50	282
>= 50	334
Total	758

(continuação)

	2018
COORDENAÇÃO	
Género masculino	174
Género feminino	130
Pessoas com deficiência	4
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	18
>= 40 e < 50	129
>= 50	157
Total	304
TÉCNICO	
Género masculino	624
Género feminino	751
Pessoas com deficiência	28
Faixa etária	
< 30	121
>= 30 e < 40	208
>= 40 e < 50	609
>= 50	437
Total	1375

MULTICARE

	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO		
Género masculino	2	1
Género feminino	1	1
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	0	0
>= 50	3	2
Total	3	2
ÁREA ADMINISTRATIVA		
Género masculino	34	41
Género feminino	82	86
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	1	21
>= 30 e < 40	8	72
>= 40 e < 50	48	29
>= 50	59	5
Total	116	127

(continuação)

	2016	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO		
Género masculino	17	3
Género feminino	23	10
Pessoas com deficiência	1	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	1	4
>= 40 e < 50	4	8
>= 50	35	1
Total	40	13
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA		
Género masculino	25	27
Género feminino	38	42
Pessoas com deficiência	3	2
Faixa etária		
< 30	0	4
>= 30 e < 40	5	22
>= 40 e < 50	7	39
>= 50	51	4
Total	63	69

(continuação)

	2016	2017
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO		
Género masculino	0	0
Género feminino	0	0
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	0	0
>= 50	0	0
Total	0	0

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género masculino	1
Género feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	0
>= 50	2
Total	2
SUPORTE	
Género masculino	39
Género feminino	81
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	20
>= 30 e < 40	57
>= 40 e < 50	36
>= 50	7
Total	120

(continuação)

	2018
COORDENAÇÃO	
Género masculino	7
Género feminino	18
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	3
>= 40 e < 50	14
>= 50	8
Total	25
TÉCNICO	
Género masculino	27
Género feminino	83
Pessoas com deficiência	3
Faixa etária	
< 30	11
>= 30 e < 40	32
>= 40 e < 50	47
>= 50	20
Total	110

OK! TELESEGUROS

	2016	2017	2018
ADMINISTRAÇÃO			
Género masculino	1	1	1
Género feminino	0	0	0
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e < 40	0	0	0
>= 40 e < 50	1	1	0
>= 50	0	0	1
Total	1	1	1
SUORTE			
Género masculino	7	8	7
Género feminino	26	27	19
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	7	10	10
>= 30 e < 40	18	13	8
>= 40 e < 50	8	11	7
>= 50	0	1	1
Total	33	35	26

(continuação)

	2016	2017	2018
COORDENAÇÃO			
Género masculino	6	3	5
Género feminino	11	5	10
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e < 40	7	1	4
>= 40 e < 50	9	6	9
>= 50	1	1	2
Total	17	8	15
TÉCNICO			
Género masculino	12	14	15
Género feminino	23	25	24
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	2	2	4
>= 30 e < 40	23	19	18
>= 40 e < 50	10	16	16
>= 50	0	2	1
Total	35	39	39

(continuação)

	2016	2017	2018
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Género masculino	0	0	n/a
Género feminino	0	0	n/a
Pessoas com deficiência	0	0	n/a
Faixa etária			
< 30	0	0	n/a
>= 30 e < 40	0	0	n/a
>= 40 e < 50	0	0	n/a
>= 50	0	0	n/a
Total	0	0	n/a

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO		
Género masculino	3	4
Género feminino	0	0
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	0	0
>= 50	3	4
Total	3	4
ÁREA ADMINISTRATIVA		
Género masculino	57	56
Género feminino	74	77
Pessoas com deficiência	3	5
Faixa etária		
< 30	31	36
>= 30 e < 40	54	41
>= 40 e < 50	37	46
>= 50	9	10
Total	131	133

(continuação)

	2016	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO		
Género masculino	9	8
Género feminino	10	10
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	1	0
>= 30 e < 40	5	4
>= 40 e < 50	12	13
>= 50	1	1
Total	19	18
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA		
Género masculino	6	6
Género feminino	14	14
Pessoas com deficiência	0	1
Faixa etária		
< 30	1	0
>= 30 e < 40	7	6
>= 40 e < 50	10	9
>= 50	2	5
Total	20	20

(continuação)

	2016	2017
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO		
Género masculino	0	0
Género feminino	0	0
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	0	0
>= 50	0	0
Total	0	0

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género masculino	1
Género feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	0
>= 50	1
Total	1
SUPORTE	
Género masculino	45
Género feminino	56
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	38
>= 30 e < 40	28
>= 40 e < 50	26
>= 50	9
Total	101

(continuação)

	2018
COORDENAÇÃO	
Género masculino	3
Género feminino	8
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	3
>= 40 e < 50	7
>= 50	1
Total	11
TÉCNICO	
Género masculino	30
Género feminino	36
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	6
>= 30 e < 40	20
>= 40 e < 50	33
>= 50	7
Total	66

(continuação)

	2018
ÁREAS DE APOIO	
Género masculino	N/A
Género feminino	N/A
Pessoas com deficiência	N/A
Faixa etária	
< 30	N/A
>= 30 e < 40	N/A
>= 40 e < 50	N/A
>= 50	N/A
Total	N/A

GEP

	2016	2017
CHEFIAS		
Género masculino	29	28
Género feminino	2	2
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	2	2
>= 40 e < 50	12	11
>= 50	17	17
Total	31	30
PERITOS		
Género masculino	15	13
Género feminino	0	0
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	4	2
>= 50	11	11
Total	15	13

(continuação)

	2016	2017
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS		
Género masculino	3	3
Género feminino	9	8
Pessoas com deficiência	1	2
Faixa etária		
< 30	1	1
>= 30 e < 40	5	4
>= 40 e < 50	4	4
>= 50	2	2
Total	12	11

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género masculino	1
Género feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	1
>= 50	0
Total	1
COORDENAÇÃO	
Género masculino	4
Género feminino	2
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	3
>= 50	3
Total	6

(continuação)

	2018
TÉCNICO	
Género masculino	40
Género feminino	6
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	2
>= 30 e < 40	5
>= 40 e < 50	14
>= 50	25
Total	46
SUPORTE	
Género masculino	0
Género feminino	4
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	2
>= 40 e < 50	1
>= 50	1
Total	4

SAFEMODE

	2016	2017
ADMINISTRAÇÃO		
Género masculino	1	1
Género feminino	0	0
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	0	0
>= 50	1	1
Total	1	1
DIRETORES		
Género masculino	5	5
Género feminino	2	4
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	1	1
>= 40 e < 50	2	3
>= 50	4	5
Total	7	9

(continuação)

	2016	2017
COORDENADORES		
Género masculino	7	7
Género feminino	6	6
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	4	4
>= 40 e < 50	4	4
>= 50	5	5
Total	13	13
TÉCNICOS ÁREAS OPERACIONAIS		
Género masculino	18	25
Género feminino	22	26
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	3	5
>= 30 e < 40	21	23
>= 40 e < 50	7	9
>= 50	9	14
Total	40	51

(continuação)

	2016	2017
TÉCNICOS ÁREAS DE SUPORTE		
Género masculino	0	0
Género feminino	2	2
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	2	2
>= 50	0	0
Total	2	2

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género masculino	1
Género feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	0
>= 50	1
Total	1
COORDENAÇÃO	
Género masculino	1
Género feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	1
>= 40 e < 50	1
>= 50	0
Total	2

(continuação)

	2018
TÉCNICO	
Género masculino	17
Género feminino	15
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	3
>= 30 e < 40	14
>= 40 e < 50	12
>= 50	3
Total	32
SUPOORTE	
Género masculino	4
Género feminino	6
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	2
>= 30 e < 40	3
>= 40 e < 50	3
>= 50	2
Total	10

FIDELIDADE CAR SERVICE

	2016	2017
CHEFIAS		
Género masculino	4	5
Género feminino	0	1
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	2	2
>= 50	2	4
Total	4	6
PERITOS		
Género masculino	3	1
Género feminino	0	0
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e < 40	0	0
>= 40 e < 50	1	1
>= 50	2	0
Total	3	1

(continuação)

	2016	2017
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS		
Género masculino	11	11
Género feminino	7	7
Pessoas com deficiência	0	1
Faixa etária		
< 30	2	3
>= 30 e < 40	5	5
>= 40 e < 50	4	4
>= 50	7	6
Total	18	18

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género masculino	1
Género feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	0
>= 50	1
Total	1
COORDENAÇÃO	
Género masculino	4
Género feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	2
>= 50	3
Total	5

(continuação)

	2018
SUPOORTE	
Género masculino	14
Género feminino	7
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	4
>= 30 e < 40	6
>= 40 e < 50	5
>= 50	6
Total	21

FIDELIDADE PROPERTY

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género masculino	2
Género feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	4
>= 30 e < 40	6
>= 40 e < 50	1
>= 50	1
Total	2
COORDENAÇÃO	
Género masculino	2
Género feminino	2
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	2
>= 50	2
Total	4

(continuação)

	2018
TÉCNICO	
Género masculino	15
Género feminino	9
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	3
>= 30 e < 40	6
>= 40 e < 50	8
>= 50	7
Total	24
SUPORTE	
Género masculino	4
Género feminino	7
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e < 40	0
>= 40 e < 50	5
>= 50	6
Total	11

405-2: Rácio do salário base e remuneração das mulheres pelo dos homens

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE | FIDELIDADE PROPERTY

O salário base está definido no Código de Contrato de Trabalho para cada nível salarial e é igual para homens e para mulheres.

415-1: Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário.

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram feitas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas.

417-1: Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços.**FIDELIDADE**

A Companhia dispõe de um Sistema de Normas Interno (SNI), publicado na intranet ou divulgado internamente através dos meios de comunicação institucionais, às quais todos os colaboradores se encontram sujeitos, o qual abrange os aspetos mais relevantes do respetivo funcionamento e do exercício da atividade. O SNI estabelece as regras e competências relativas à produção, gestão, meios de suporte, divulgação e acesso a normas, nomeadamente sobre a estrutura orgânica, as características de produtos e serviços e os procedimentos ou informações relevantes.

OK! TELESEGUROS

A OK! teleseguros disponibiliza aos seus Clientes as condições do seu seguro conforme exigido por lei: condições gerais e especiais; condições pré-contratuais; condições particulares. Esta informação é fornecida ao Cliente aquando da contratação de qualquer seguro. As informações pré-contratuais e as condições gerais e especiais encontram-se disponíveis e atualizadas no site da OK! teleseguros.

FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE

Não aplicável.

GEP

Os serviços que a GEP presta estão evidenciados no Manual da Qualidade. Os requisitos associados são cumpridos a 100%.

FIDELIDADE CAR SERVICE

No seguimento dos procedimentos internos da Fidelidade Car Service, a empresa fornece uma garantia do serviço prestado de 2 anos.

417-2: Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços

FIDELIDADE

Não houve em 2018 qualquer aplicação de sanções por parte da ASF às seguradoras do grupo com fundamento em não conformidade de produtos ou serviços.

FIDELIDADE ASSISTANCE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2018 não existiram casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços.

SAFEMODE

Não aplicável à atividade da Safemode.

418-1: Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes

FIDELIDADE

Em 2018 existiram cinco reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não se registaram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.

419-1: Não-conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não se registaram coimas ou sanções não monetárias significativas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.

SUPLEMENTO
SETORIAL:
SERVIÇOS
FINANCEIROS

FS6: Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão
FIDELIDADE

	2016	2017	2018
VIDA	68,64%	66,64%	71,37%
CONTRATOS DE SEGURO	8,22%	11,51%	8,84%
CONTRATOS DE INVESTIMENTO	60,43%	55,13%	62,53%
NÃO VIDA	31,36%	33,36%	28,63%
ACIDENTES E DOENÇA	11,86%	13,24%	11,83%
Acidentes de trabalho	4,38%	4,91%	4,70%
Acidentes Pessoais	0,71%	0,73%	0,58%
Doença	6,77%	7,60%	6,55%
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	6,24%	6,17%	4,97%
AUTOMÓVEL	11,74%	12,41%	10,58%
TRANSPORTES	0,49%	0,51%	0,39%
RESPONSABILIDADE CIVIL	0,90%	0,91%	0,76%
DIVERSOS	0,12%	0,11%	0,10%
TOTAL	100%	100%	100%

MULTICARE

	2016	2017	2018
NÃO VIDA			
DOENÇA	N.R.	270.696.544	293.000.000

OK! TELESEGUROS

	2016	2017	2018
NÃO VIDA			
ACIDENTES E DOENÇA	1,1%	1,0%	1,0%
AUTOMÓVEL	83,3%	83,0%	83,0%
SEGURO DIRETO			
Responsabilidade Civil	54,4%	54,0%	25,0%
Outras coberturas	28,8%	29,0%	58,0%
DIVERSOS	12,9%	13,0%	13,0%
Proteção jurídica	1,4%	1,0%	1,0%
Assistência	11,5%	12,0%	12,0%
MULTIRRISCOS HABITAÇÃO	2,8%	3,0%	3,0%
TOTAL GERAL	100%	100%	100%

FS7: Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio

FIDELIDADE

2.083.491 - intervenções no âmbito do wecare

MULTICARE

2.848.788,59€ - Seguro Proteção Vital e Seguro de Saúde

OK! TELESEGUROS

O produto low-cost "Ipronto" deixou de fazer parte da oferta e estratégia Comercial da OK! teleseguros.

FS8: Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio

FIDELIDADE

Seguro de responsabilidade Ambiental - Prémios Clientes Empresa + ENIs: 728.585€

Em 2017 não ocorreu nenhuma ação paperless que pudesse ser quantificada.

MULTICARE

Não existem produtos deste tipo na Multicare.

OK!TELESEGUROS

O produto OK! GPS teve um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 473.424,46€ (o valor apresentado considera os Prémios Brutos Emitidos contabilísticos).

O produto OK! Auto Elétricos teve um total de Prémios Brutos Emitidos de 134.164,93€ (o valor apresentado considera os Prémios Brutos Emitidos contabilísticos).

INDICADORES ESPECÍFICOS

INDICADOR	2016	2017	2018
Número de Agências de Clientes	64	64	64
Número de Áreas de Mediação	41	41	41
Número de mediadores	10336	6143	5303
Mediadores exclusivos	4920	3417	3096
Número de trainees que participaram no programa de Trainees	14	7	N.R.
Número de colaboradores que participaram na formação Tom Fidelidade	126	0	N.R.
Participação no programa My Benefits			N.R.
Número de intervenções do WECARE	190	523	533
Processos com intervenção da equipa e acompanhamento da área	N.R.	336	N.R.
Processos com intervenção na área da reintegração profissional		51	370
Adaptação do Posto Trabalho			2
Criação de Emprego próprio			4
Em acompanhamento			11
Em apuramento			57
Esclarecimento e encaminhamento			3
Formação Profissional			6
Frequência Universitária			1
Procura de novo emprego			9
Reintegração na Entidade Empregadora			41
Sem aplicação			180
Sem motivação			56
Intervenção na âmbito da readaptação da habitação e/ou veiculo automóvel		46	N.R.
Apoio psicológico Novos		116	163

(continuação)

	2016	2017	2018
Serviço Social Novos			149
Serviço Social Novos e Em Curso			370
Serviço Apoio Domiciliário Formal			28
Cuidador Informal			3
Centro de Actividades Ocupacionais			2
Centro de Dia			5
Adaptação Domicilio			53
Aquisição de viatura			3
Adaptação de viatura			33
Aquisição e adaptação viatura			3
Atendimentos presenciais realizados (visitas domiciliárias, hospitalares)			193
Apoio exclusivo de psicologia		187	N.R.

PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

INDICADOR	2016	2017	2018
FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES			
PN4 Número de participantes	5.353	3.910	3.461
Número de participantes (no âmbito DNP)			121
Número de participantes (no âmbito DNA)	53	13	Não houve
PN5 Número total de horas	25.298	27.055	19.787
Número total de horas (no âmbito DNP)			57
Número total de horas (no âmbito DNA)	212	52	Não houve
PN6 Número total de sessões	423	334	513
Número total de sessões (no âmbito DNP)			19
Número total de sessões (no âmbito DNA)	7	2	Não houve
FORMAÇÃO DA REDE GESTORES DE CLIENTES (NOVOS MEDIADORES)			
PN7 Número de participantes	127	90	143
PN8 Número total de horas de formação/certificação	16.510	1.725	9.375
PN9 Número total de sessões/certificação	9	13	8
PN10 Número total de horas de Formação em: Produtos/Informática/ Sinistros/Formação Comportamental	5.247	4.803	4.064
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (Escala : 1-Mau 2- Insuficiente 3-Suficiente 4-Bom)			
Estrutura do programa de formação da APS	3,70	4,19	3,73
Conteúdos do programa de formação da APS	3,75	4,17	3,79
Apoio da tutoria - On Line, prestada pela Fidelidade	4,18	4,15	4,12
Apreciação global da formação face aos objetivos	3,93	4,13	3,76

(continuação)

	2016	2017	2018
PROJETO GESTORES DE CLIENTES			
PN12 Número de Gestores de Cliente Activos	135	108	90
PN13 Prémios Processados Totais (€)	4.684.237	3.826.733	3.008.113
PN14 PPR + Vida Risco (€)	1.284.882	511.074	545.541
PN15 Crédito Habitação (€)	35.000	n.a.	n.a.
PN16 Número de pontos de venda abertos	1	5	3
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (Escala : 1-Mau 2- Insuficiente 3-Suficiente 4-Bom)			
Conteúdos da formação	4,02	4,20	4,19
Utilidade dos temas para a atividade comercial	4,08	4,22	4,16
Programa face às expectativas iniciais	3,88	4,00	4,07
Apreciação global face aos objetivos	3,94	4,14	4,15

QS | REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO

RECLAMAÇÕES	2016	2017	2018
QS2 Número total de reclamações encerradas	3.814	4.094	4.849
QS3 Número total de reclamações entradas	3.800	4.118	4.894
QS4 Número total de reclamações reabertas	309	312	293
QS5 Tempo médio de resposta global	5,82	5,07	4,81
QS6 Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	1,88	1,63	1,34
QS7 Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	3,94	3,45	3,48
QS8 Número de reclamações relativas a seguro automóvel	2.049	2.143	2.232

(continuação)

	2016	2017	2018	
QS9	Número de reclamações relativas ao ramo Vida	289	280	226
QS10	Número de reclamações relativas a doença	485	619	812
QS11	Número de reclamações de tipo financeiro	63	73	121
QS12	Número de reclamações resolvidas a favor do reclamante	1.215	1.039	1334

EP | INVESTIR NA EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS

	2016	2017	2018
Número de agendamentos ADN e Medinet	16.188	16.177	16.825
Número de contas com acesso ao Medinet	5.787	6.056	6.351
Número de utilizadores total do Medinet	4.514	4.585	6.025
Número de contas com capacidade emissão Medinet	5.417	5.733	4.158
Número de contas com acesso ao ADN	4.118	4.106	4.566
Número de utilizadores total do ADN	2.722	2.823	3.933
Número de contas com capacidade de emissão ADN	3.848	3.870	89%
Percentagem de emissão para o ramo automóvel	81%	87%	81%
Percentagem de emissão para Multirrisco habitação	76%	76%	86%
Percentagem de emissão para			
Acidentes Pessoais individual	80,02%	82%	93%
Percentagem de emissão para Viagem	86%	89%	72%
Percentagem de emissão para Multiriscos Negócios	63%	66%	75%
Percentagem de emissão para Acidentes de Trabalho	59,6%	70%	70%
Percentagem de emissão para Responsabilidade Civil	60%	65%	73%

IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

	2016	2017	2018
Investimento na bolsa de voluntariado	925€	925€	1.065€
Total de horas de voluntariado	406	795	747
Número colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado	120	143	208
Nº de instituições apoiadas	Mais de 100	143	112
Kits solidários na parceria com a ENTRAJUDA	18 boxes	63 boxes	32 boxes ¹⁰
Nº utentes apoiados com kits	N.R.	1863	69
APOIO A ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS			
Artigos de papelaria			2.793
Mobiliário			29
Peças de roupa/acessórios			582
Pares de sapatos			2.371
Número de newsletters	12	12	12
Número de visitas ao site interno	78.342	61.283	59.861
Número de visitantes	7.581	5.225	4.302
Número de exposições	5	3	5

¹⁰ Indicador não auditado por falta de evidências

TA | GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

COMPLIANCE		2016	2017	2018
AÇÃO COMPLIANCE				
TA1	Número de diplomas analisados	10	6	6
TA2	Número de normativos analisados	2	2	1
TA3	Número de produtos analisados	32	30	35
	Número de suportes publicitários analisados	175	280	162
AÇÃO PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS				
TA4	Número de análises de filtragem de clientes	2.812	22.513	4.594
TA5	Número de transações monitorizadas	143	96	43
CIMPAS ¹¹				
TA8	Número de arbitragens resolvidas	306	300	302
TA8.3	Número de arbitragens novas	315	315	316
TA9	Tempo médio de processo (dias)	88	81	96
TRIBUNAIS				
TA10	Número de processos resolvidos	977	835	886
TA10.3	Número de processos novos	750	748	858
TA11	Tempo médio de processo (dias)	771	595	625
TA12	Taxa de litigância judicial (percentagem)	0,40%	0,39%	0,41%
TA13	Taxa de eficácia judicial (percentagem)	26,40%	28,65%	25,14%

CA | CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS

CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS		2016	2017	2018
CA1	Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	8	72	66
CA2	Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	0	16	14
CA3	Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	2	18	17

¹¹ Dado que o recurso ao Centro de Arbitragens da Universidade Católica já não tem qualquer expressão há alguns anos, foi eliminado do reporte, englobando-se, eventualmente, no grupo das arbitragens CIMPAS

TABELA GRI
PARA A OPÇÃO
“ESSENCIAL”
(CORE)

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
	ESTRATÉGIA E ANÁLISE PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1	Nome da organização	Este relatório	Página 4
102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Relatório de Sustentabilidade 2017 O Grupo Fidelidade em 2017; 2. Transformar e Inovar https://www.fidelidade.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.multicare.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.okteleseguros.pt/?url=OKPortal/EntryRedirector.aspx	Páginas 4; 14-24
102-3	Localização da sede da organização	Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa	-
102-4	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório	Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. Relatório de Sustentabilidade 2017 - 5. Nós no Mundo	Página 9 e 16 Página 36
102-5	Tipo e natureza legal da propriedade	Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Páginas 4 e 8
102-6	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 5. Nós no Mundo	Página 36
102-7	Dimensão da organização	Relatório de Sustentabilidade 2017 - O Grupo Fidelidade em 2017	Página 4
102-8	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género	Perfil Organizacional • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 8-17
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	Relatório de Sustentabilidade 2017 - O Grupo Fidelidade em 2017	Página 4
102-10	Alterações significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização	Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Página 22
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 54-55

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 4. Fortalecer a sociedade à nossa volta	Páginas 30-36
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	Não aplicável	
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade	Relatório de Sustentabilidade 2017	Página 3
	ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Código de conduta igual para todas as empresas do Grupo https://www.fidelidade.pt/PT/a-fidelidade/QuemSomos/QuemSomos/Paginas/codigoconduta.aspx	
	GOVERNANCE		
102-18	Estrutura de governação da organização, incluindo os comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado. Identificar todas as comissões responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões que possuam impactos económicos, ambientais e sociais	Relatório de Governo Societário Ano 2017 - Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 3-9
	RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS		
102-40	Lista de grupos de stakeholders envolvidos pela organização	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 13
102-41	Percentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva	Perfil Organizacional • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 17
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 13

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
102-43	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 13
102-44	Principais temas e preocupações levantadas durante o envolvimento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Páginas 10-13
	PRÁTICA DE RELATO DE SUSTENTABILIDADE		
102-45	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório de Sustentabilidade 2017 - O Grupo Fidelidade em 2017	Página 4
102-46	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 10
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 10
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 1. Para que a vida não pare	Página 10
102-50	Período coberto pelo relatório	1 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017	-
102-51	Data do relatório anterior mais recente	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015	-
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Relato anual com prestação de contas anual	-
102-53	Contacto para perguntas sobre o relatório	Gabinete de Responsabilidade Social fidelidade@fidelidadecomunidade.pt	-
102-54	Opção escolhida pela organização, se o relatório foi preparado "de acordo" com os GRI Standards	Este relatório	Página 4
102-55	Índice GRI	Tabela GRI	Página 76
102-56	Verificação externa	Este Relatório	Página 4

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO ECONÓMICO		
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2017 - O Grupo Fidelidade em 2017; 1. Para que a vida não pare Relatório e Contas 2017 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 4-14 Página 18
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 30-33
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 33
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 34
202-2	Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 34

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 35
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 36
205-1	Avaliação das operações de riscos de corrupção	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 36
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 37

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio	<p>Desempenho Económico</p> <ul style="list-style-type: none">• OKI teleseguros• Fidelidade Assistance• Safemode• GEP• Fidelidade Car Service <p>FIDELIDADE, MULTICARE, FIDELIDADE PROPERTY</p> <p>A Autoridade da Concorrência adotou em 28 de dezembro uma decisão no processo em curso contra várias empresas seguradoras e encerrou o mesmo relativamente à Fidelidade e à Multicare, por proposta destas empresas.</p> <p>Nesta decisão, a AdC concluiu que são contrários ao direito da concorrência os contactos estabelecidos em anos anteriores entre várias empresas seguradoras, relativamente à renovação de determinadas apólices empresariais que se caracterizavam por ser fortemente deficitárias, em certos ramos, tendo estabelecido uma coima global de 12 milhões de euros.</p> <p>Este valor foi calculado tendo por base os prémios Não Vida da Fidelidade e Multicare em 2017, no valor de 1.585 milhões de euros, correspondendo apenas a 0,8% do volume de prémios.</p> <p>Não foram estabelecidas sanções para pessoas singulares. Em comunicação dirigida a colaboradores e parceiros, e como mencionado na própria decisão da AdC, a Fidelidade teve oportunidade de referir que os comportamentos objeto daquele processo surgiram num contexto de prolongado desequilíbrio técnico e financeiro nas apólices empresariais, em particular do ramo de Acidentes de Trabalho. Esta situação de desequilíbrio, que ameaçava a solvência e sustentabilidade das empresas seguradoras, foi objeto de recomendações explícitas e assertivas da Autoridade de Supervisão de Seguros, no sentido do ajustamento em alta dos prémios praticados, por forma a repor o equilíbrio técnico e financeiro dos ramos afetados.</p>	Página 37

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
		<p>Neste contexto, e sem prejuízo dos factos e responsabilidades assumidas, a Fidelidade considerou ter atuado com vista a evitar a materialização desses riscos, sem o propósito de obter benefícios indevidos e com a plena consciência de que os clientes empresariais visados pela política de reequilíbrio tiveram sempre a possibilidade de aceder, através dos seus agentes e corretores, a diferentes alternativas no mercado para colocação dos seus seguros.</p> <p>Ao longo de todo o processo a Fidelidade assegurou sempre a máxima colaboração com a AdC, e o facto de ter sido tomado em conta, nos termos que constam da própria decisão, i) que a Fidelidade apresentava resultados negativos na exploração, no segmento de grandes clientes empresariais, dos ramos Não Vida abrangidos no processo, em particular no ramo de Acidentes de Trabalho; ii) que a atuação da Fidelidade decorreu no contexto de mercado e de intervenção do regulador sectorial acima referidos; iii) que não foram identificadas pela AdC vantagens específicas em termos de potenciais lucros supracompetitivos, ou seja, lucros superiores aos que resultariam da livre concorrência, levou a Fidelidade a confirmar o texto da decisão da AdC, encerrando desta forma o processo.</p>	

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO AMBIENTAL		
103-2	Abordagem de gestão	Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/category/ambiente/	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Desempenho Ambiental • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 39-42
305-1	Emissões diretas de gases de efeito de estufa (GEE) (Âmbito 1)	Desempenho Ambiental • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 43-46
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito de estufa (GEE) (Âmbito 2)	Desempenho Ambiental • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 43-46
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito de estufa (GEE) (Âmbito 3)	Desempenho Ambiental • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 43-46

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO SOCIAL		
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2017 - 3. Preparar e envolver	Páginas 24-30
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, género e região	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 48-59
403-2	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por género	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 60-63
404-1	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por género e categoria funcional	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 64-70
404-2	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 71-72

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género	Desempenho Social: Práticas Laborais • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 71-72
405-1	Diversidade na gestão e entre os colaboradores	Desempenho Social: Práticas Laborais • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 72-89
405-2	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes. Etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género)	Desempenho Social: Práticas Laborais • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 89

	Indicadores de Desempenho	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO SOCIAL		
415-1	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 89
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 89
417-2	Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 90
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 90
419-1	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • OK! teleseguros • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 90

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
	RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
103-2	<p>Abordagem e gestão: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio. (antigo FS1)</p>	<p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de reembolso digital <p>Disponibilização de nova funcionalidade na App MyFidelidade que permite aos clientes Multicare fazer pedidos de reembolso de despesas de saúde de forma conveniente (através do envio de foto da documentação necessária). A Multicare espera que esta funcionalidade reduza o envio de documentação em papel via postal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telessubscrição <p>Um dos elementos obrigatórios para adesão a um seguro de saúde Multicare é a resposta ao questionário individual de saúde. Em 2018, foi alargada a resposta telefónica ao questionário individual de saúde. Este alargamento reduz o volume de questionários realizados em papel.</p> <p>OK! TELESEGUROS</p> <p>A OK! teleseguros rege-se pelas linhas orientadoras do Grupo Fidelidade, em que desempenha as suas atividades com uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela ética nos negócios, pela dignidade dos cidadãos e pelos direitos humanos.</p> <p>Neste contexto:</p> <p>assumimos relações de negócio com entidades que respeitam os direitos humanos; as nossas campanhas publicitárias promovem o princípio da igualdade e contribuem para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais; respeitamos os aspetos socioculturais das comunidades em que estamos presentes e contribuímos para o seu desenvolvimento sustentado; estamos comprometidos com a defesa do meio ambiente, o mecenato e o apoio social; procuramos o desenvolvimento de conhecimentos e progressão na carreira dos nossos colaboradores, com respeito pela dignidade, diversidade e direitos de cada pessoa; promovemos um bom ambiente de trabalho nas mais adequadas condições de segurança, saúde no trabalho, promovendo um espírito de cooperação e entreatajuda entre os colaboradores.</p>	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
103-2	Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio. (antigo FS2)	FIDELIDADE OK! TELESEGUROS A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais MULTICARE • Proteção ao Pagamento de Prémios Manutenção da cobertura nos seguros Multicare 1 e Multicare 2. Esta cobertura garante o pagamento do prémio do seguro por um período até 6 meses, em caso de desemprego involuntário do Tomador do Seguro. A existência desta cobertura permite à Multicare monitorizar a potencial interrupção da proteção na saúde pelos clientes, em virtude de dificuldades de índole financeira. • Alteração da data de pagamento das apólices Subsequentemente à identificação de anulação de apólices em virtude de falta de pagamento, a Multicare viabilizou no ano de 2018 a possibilidade de alteração da data de pagamento da apólice. Esta medida permite aos clientes uma melhor gestão de tesouraria (ao possibilitar que a data de pagamento seja alterada, a Multicare permite ao Cliente selecionar uma data mais conveniente para si). • Reforço da Proteção em Saúde de Clientes empresariais A evolução da medicina tem sido acompanhada por um aumento não negligenciável dos custos dos tratamentos. Neste contexto, a Multicare tem vindo a sensibilizar os clientes empresariais para atualizar os capitais de internamento hospitalar, de modo a que estes sejam suficientes em situação de doença. Esta sensibilização tem por base a análise dos custos reais com sinistros e a identificação de situações em que os capitais não foram suficientes para proteger os colaboradores na doença.	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
103-2	<p>Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos. (antigo FS3)</p>	<p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telessubscrição <p>A Multicare aposta desde 2017 na aplicação telefónica do questionário Individual de Saúde. A convicção da Multicare e de outras seguradoras de saúde é que esta prática permite uma melhor avaliação inicial do risco que está a ser aceite pela seguradora. A aplicação da telessubscrição tem vindo a ser alargada a mais produtos no âmbito da oferta standard da Multicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gabinete Antifraude <p>A Multicare dispõe de um órgão na estrutura, o Gabinete Antifraude, que faz análises à utilização dos Seguros Multicare, com vista a detetar situações abusivas na utilização do seguro.</p> <p>Relativamente a prestadores, é apurado um custo médio por cliente e por especialidade e são analisadas em detalhe as situações fora do padrão médio.</p> <p>Relativamente aos clientes, procura-se detetar situações de utilização inadequada do seguro (ex. solicitação de pedidos de reembolso de despesas não cobertas pelo seguro ou com uma frequência exagerada). Em paralelo, o Gabinete Antifraude procura criar mecanismos automáticos de prevenção de fraude (ex. definição de atos médicos incompatíveis, requisito de autorização prévia para realização de determinados atos médicos).</p> <p>OK! TELESEGUROS</p> <p>Não aplicável.</p>	-
103-2	<p>Abordagem e gestão: Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio. (antigo FS4)</p>	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS</p> <p>Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.</p> <p>MULTICARE</p> <p>A Multicare adota e implementa as decisões da Fidelidade.</p>	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
103-2	<p>Abordagem e gestão: Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais. (antigo FS5)</p>	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS</p> <p>A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.</p> <p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de Medicina Preventiva <p>A realização de exames de rotina é essencial para prevenir futuros problemas de saúde. Comprometida com a prevenção, a Multicare disponibiliza aos Clientes a cobertura de Medicina Preventiva, que lhes permite realizar um check-up de saúde de forma gratuita e periódica (pelo menos a cada 2 anos). Esta cobertura permite à Multicare apoiar os seus clientes na prevenção e gestão proativa da sua saúde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de Medicina Online - Orientação Médica <p>A manutenção da cobertura disponibiliza aos clientes o acesso a um médico de medicina geral e familiar 24h por dia e 7 dias por semana. Através da Medicina Online, os clientes conseguem triar a gravidade de situações agudas e obter aconselhamento clínico sobre a necessidade de ir a uma consulta presencial. A utilização da cobertura não tem custos associados para os Clientes e não consome capitais da cobertura. Neste sentido, permite aos Clientes preservar capitais para situações mais graves.</p> <p>Em 2018, 20% das situações agudas passaram pela Medicina Online. Na maioria dos casos, foi recomendado aos Clientes ficar em casa. Evitaram-se assim idas às urgências bem como a exposição desnecessária a doenças como gripes e doenças respiratórias.</p> <p>A Medicina Online promove uma gestão eficiente dos capitais pelos Clientes.</p> <p>+ Cobertura de Medicina Online - Orientação Nutricional e Programa Põe-te em Forma</p> <p>Através da cobertura de Medicina Online, os Clientes Multicare têm igualmente acesso a uma equipa de nutricionistas para aconselhamento sobre questões relacionadas com alimentação saudável, alergias e intolerâncias alimentares, dietas recomendadas para patologias específicas (ex. doença oncológica, diabetes, hipertensão).</p>	-

Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
	<p>Estes serviços sem qualquer custo visam inculzir hábitos de vida saudável com objetivo final de reduzir distúrbios de índole alimentar e melhorar a gestão de situação de doença pelos clientes Multicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgação da Medicina Online <p>Com o objetivo de fomentar a utilização da Medicina Online, ao longo de 2018 foram realizadas ações de promoção junto dos clientes Multicare, com impacto em mais de 365.000 clientes.</p> <p>Foram igualmente desenvolvidas ações por equipas Multicare junto de clientes empresariais, com o objetivo de explicar e dar a conhecer esta cobertura aos seus colaboradores. A Multicare distribuiu ainda nestes clientes material de divulgação, incluindo flyers, cartazes e individuais de tabuleiro alusivos à Medicina Online.</p> <p>Subsequentemente aos esforços de comunicação, registaram-se, em 2018, 34.381 consultas médicas (+200% do que em 2017) e 11.370 utilizações de serviços de promoção de vida saudável (+235% do que em 2017).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de Medicina Online - Piloto de Psico-oncologia e nutrição <p>Em complemento ao Serviço de Apoio Oncológico, foi lançado, em 2018, um piloto de consultas de psicologia e nutrição para clientes oncológicos através da Medicina Online. Este serviço sem qualquer custo proporciona aos clientes um acompanhamento especializado por psicólogos e nutricionistas com experiência na doença oncológica.</p> <p>Tendo em conta a recetividade e a valorização pelos clientes, no início de 2019, este serviço foi integrado na proposta de valor do Serviço de Apoio Oncológico da Multicare.</p> <p>Estes serviços sem qualquer custo visam melhorar a gestão de situação de doença oncológica pelos clientes Multicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migração dos Cartões Activcare <p>Nos últimos anos, a Multicare tem vindo a procurar atualizar as soluções de proteção dos seus Clientes. Em 2018, a Multicare propôs a clientes Activcare Geral a passagem para um seguro Multicare 1, sem necessidade de preenchimento do questionário médico, aplicação de períodos de carência ou aplicação de preexistências.</p>	

Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
	<p>Com o Multicare 1, os Clientes beneficiam de uma proteção na saúde mais robusta, incluindo as coberturas de Internamento Hospitalar, Medicina Preventiva e Medicina Online.</p> <p>Mais de 70% dos clientes a quem foi proposta a nova solução de proteção, aceitou-a.</p> <p>Esta iniciativa visa garantir uma melhor proteção na doença pelos clientes Multicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lançamento da oferta 60+ <p>Num contexto de envelhecimento de população portuguesa, lacunas na oferta de seguros de saúde para segmentos da população com mais idade e preocupação crescente com a saúde, a Multicare lançou em Novembro de 2018 a gama Multicare 60+. Esta gama é constituída por dois tipos de produtos: 60+ Activcare (mais básicos) e 60+ Multicare (mais completos). Os produtos 60+Activcare destinam-se a um segmento com menor disponibilidade económica, que pretende sobretudo garantir acesso a consultas médicas a preços mais baixos. Os produtos 60+ Multicare destinam-se ao segmento que privilegia uma proteção na saúde mais robusta e abrangente, incluindo Internamento Hospitalar e Medicina Preventiva.</p> <p>O lançamento desta nova oferta visa promover a proteção na saúde de um segmento da população com um peso crescente e com incidência de situações de doença.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de um Ecossistema de Saudáveis <p>Em 2017 foram dados os primeiros passos para o desenvolvimento de um ecossistema de saudáveis. O grande objetivo é promover a adoção de hábitos de vida mais saudáveis pelos clientes, através de estratégias de engagement e gamification.</p> <p>Em 2018, foram identificados potenciais parceiros (nomeadamente tecnológicos) e realizados pilotos com elementos da Multicare e do Grupo Fidelidade para testar algumas soluções disponíveis no mercado. Para 2019, existe a ambição de fazer um primeiro piloto com Clientes Multicare.</p>	

Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
	<ul style="list-style-type: none">• Patrocínios de Eventos <p>Todos os anos a Multicare tem apoiado eventos focados no estudo e/ou apoio de riscos e oportunidades sociais. Destacamos alguns dos eventos apoiados em 2018:</p> <ul style="list-style-type: none">• IX Congresso da Comunidade Médica de Língua Portuguesa em Maputo <p>A Multicare esteve presente neste congresso, que teve como grande objetivo abordar temas como a Globalização e os recursos humanos para a saúde em Moçambique, o peso das doenças crónicas e das doenças negligenciadas e o financiamento e sustentabilidade do sistema de saúde.</p> <p>Deste congresso fez parte o Diretor Médico da Multicare, cuja intervenção recaiu sobre o tema da Telemedicina e a sua proposta de valor para países como Moçambique.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conferência Internacional NOVA Saúde Ageing para um Envelhecimento Ativo e Saudável <p>A Multicare foi patrocinadora desta conferência internacional que contou com a presença de especialistas nacionais e internacionais ligados à área do envelhecimento, com o objetivo de debaterem temas relacionados com a adoção de estilos de vida mais saudáveis durante o envelhecimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Rock 'n' Law <p>Em 2018 a Multicare associou-se novamente ao evento Rock 'n' Law, que teve como principal missão angariar fundos para apoiar a Associação Portuguesa Contra a Leucemia.</p>	

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
FS6	Porcentagem das linhas/segmentos de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Multicare • OKI teleseguros	Página 92
FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, por cada linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Multicare OKI teleseguros Não aplicável	Página 93
FS8	Valor monetário de produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • OKI teleseguros	Página 93
	AUDITORIA		
103-2	Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco. (antigo FS9)	<p>FIDELIDADE</p> <p>A Fidelidade respeita todos os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras com vista ao desenho e comercialização de bens e serviços. Adicionalmente, dispõe de Código de Conduta, Princípios do Bom Governo e demais normativos que visam assegurar que os interesses da empresa estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.</p> <p>MULTICARE</p> <p>Numa ótica de gestão proativa do risco e no contexto de certificação do sistema de gestão da qualidade (Norma ISO 9001:2015), a Multicare assegura anualmente a identificação de riscos e oportunidades.</p> <p>Esta identificação de riscos e oportunidades estratégicas pode traduzir-se em objetivos corporativos, que são avaliados anualmente no âmbito das Auditorias Internas de Qualidade, bem como na Auditoria Externa de Certificação assegurada pela Bureau Veritas.</p> <p>Paralelamente, a equipa de Gestão de Risco da Fidelidade faz o acompanhamento dos processos que envolvem riscos financeiros e reputacionais, assegurando a adequação de medidas de monitorização e mitigação destes riscos.</p>	-

Suplemento Setorial - Serviços Financeiros		Localização Avaliação	Páginas
		OK! TELESEGUROS Não aplicável.	
PROPRIEDADE ATIVA			
103-2	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão do voto. (antigo FS12)	FIDELIDADE A Fidelidade não dispõe de políticas de voto formais em relação a questões sociais e/ou ambientais para as empresas nas quais tem direito a ações com voto. MULTICARE OK! TELESEGUROS Não aplicável.	-
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	FIDELIDADE Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social. MULTICARE Não aplicável. OK! TELESEGUROS Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.	-
COMUNIDADES LOCAIS			
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.	FIDELIDADE OK! TELESEGUROS Não existiram iniciativas deste tipo em 2018 MULTICARE Não aplicável.	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
	ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
103-2	Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros. (antigo FS15)	<p>FIDELIDADE</p> <p>A Fidelidade respeita todos os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras com vista ao desenho e comercialização de bens e serviços. Adicionalmente, dispõe de Código de Conduta, Princípios do Bom Governo e demais normativos que visam assegurar que os interesses da empresa estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.</p> <p>MULTICARE</p> <p>Desenho de Produto: o lançamento de um novo seguro ou gama de seguros pressupõe uma análise cuidada das necessidades dos consumidores, do contexto de mercado e da experiência da Multicare. Destacam-se quatro etapas no desenho do produto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estudos de mercado para identificação das necessidades e preferências reais dos consumidores, bem como da sua disponibilidade a pagar (pode incluir estudos quantitativos e qualitativos); 2. Benchmarking nacional (e por vezes internacional) para identificação das tendências de mercado e dos produtos em comercialização; 3. Análise da oferta, bem como da experiência da carteira Multicare (nomeadamente no que concerne à utilização real dos seguros pelos clientes); 4. Validação do desenho final do produto (ou gama de produtos) (pode incluir estudos de mercado quantitativos e qualitativos). <p>Comercialização: para uma efetiva comercialização dos seus produtos, a Multicare tem investido no apoio à Rede Comercial, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> .Ações de formação; .Acompanhamento de visitas a clientes; .Desenvolvimento de materiais de apoio à venda; .Sistematização das tendências da concorrência num Observatório de Mercado; .Melhoria contínua dos documentos contratuais no sentido da simplificação e clarificação da linguagem; .Criação de informação e momentos de acompanhamento das vendas e outros indicadores estratégicos. 	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
		<p>Especificamente no âmbito da formação, para além da participação ativa nos Ciclos Comerciais onde são divulgados os novos lançamentos e comunicados os objetivos comerciais, a Multicare realiza ao longo do ano um conjunto de ações de formação dirigidas à Rede Comercial (Mediação, Agências, Direção de Produtos Pessoais e Canal Bancário).</p> <p>Complementarmente, a Multicare faz um acompanhamento personalizado em visitas a clientes para explicação detalhada dos seguros Multicare e identificação da opção de proteção mais adequada. Em 2018 foram desenvolvidas 441 ações de formação (+279 face a 2018) e 147 visitas a clientes.</p>	
103-2	<p>Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. (antigo FS16)</p>	<p>MULTICARE</p> <p>Guia do Cliente 60+: Para uma compra e utilização do seguro mais informada foi desenvolvido o Guia do Cliente do seguro 60+. Considerou-se que este segmento 60+ poderia melhorar significativamente a sua literacia financeira com este instrumento. Adicionalmente, trata-se de um grupo com necessidades e preocupações com a saúde acrescidas.</p> <p>Disponibilizado pela Rede Comercial subsequentemente à contratação, o Guia de Cliente sistematiza toda a informação relevante sobre os seguros 60+.</p> <p>Destacam-se: 1) a relevância do cartão Multicare; 2) as coberturas e capitais disponíveis; 3) as franquias e copagamentos; 4) os regimes de prestação disponíveis; 5) os procedimentos de utilização mais comuns: Pré-autorização, Reembolsos, Medicina Preventiva e Medicina Online. Revisão de outros documentos:</p> <p>Revisão do Clausulado (Clientes Individuais e Grupo)</p> <p>Revisão das Propostas Tailor Made</p> <p>Sessões de Esclarecimento em Clientes Grupo: De acompanhamento do negócio: 46 sessões que abrangeram um total de 33 clientes</p> <p>OK! TELESEGUROS</p> <p>A OK! teleseguros adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Gente com Ideias.</p>	-

	Indicadores Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	Indicadores específicos Fidelidade		
PN	Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	Fidelidade	Página 96
QS	Reforçar a qualidade de serviço	Fidelidade	Páginas 96-97
EP	Investir na eficiência dos projetos	Fidelidade	Página 97
IC	Estruturar o investimento na comunidade	Fidelidade	Página 97
TA	Garantir a transparência da atividade	Fidelidade	Página 98
CA	Certificação de oficinas	Fidelidade	Página 98

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

1 Fomos contratados pela Administração da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores GRI, versão GRI Standards, e indicadores específicos que integram a informação de sustentabilidade, incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2018, preparados pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades

2 É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores GRI e indicadores específicos incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative” (GRI), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

3 A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados no parágrafo abaixo.

Âmbito

4 O trabalho que realizámos foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica”, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants. Esta Norma exige que planeemos e executemos o trabalho de garantia limitada de fiabilidade com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se os indicadores GRI Standards e indicadores específicos estão isentos de distorções materialmente relevantes.

5 O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

6 Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.

Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal

Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal

Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.pt

Matriculada na CRC sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000

Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. pertence à rede de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente.

- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
 - (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de constatação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
 - (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Fidelidade do exercício findo em 31 de dezembro de 2018;
 - (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
 - (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.
- 7 Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

8 Entendemos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a nossa conclusão.

Qualidade e independência

9 Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento dos requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

10 Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética do International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

11 Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores GRI, versão GRI Standards, e indicadores específicos que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2018, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a Fidelidade não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018 e no Relatório de Desempenho 2018, as diretrizes GRI Standards.

Restrições de uso

12 Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos de divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2018, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da Fidelidade, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2018 da Empresa.

27 de Junho de 2019

PricewaterhouseCoopers & Associados
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
representada por:



António Brochado Correia, R.O.C.

ANEXO:
CRITÉRIOS PARA
CÁLCULO DE
INDICADORES

202-1: Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por gênero

Foi considerado como âmbito local o perímetro nacional, tendo por isso sido considerado para cálculos o valor do salário mínimo nacional.

202-2: Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local

Foi considerado como âmbito local o perímetro nacional.

204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais.

Foi considerado como âmbito local o perímetro nacional.

302-1: Consumo de energia dentro da organização

Os consumos de energia direta (gasolina e gasóleo) foram convertidos para unidades de energia (GJ) considerando os fatores de emissão constantes na tabela abaixo.

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	DENSIDADE (kg/l)	PODER CALORÍFICO INFERIOR (GJ/ton)	FONTE
Gasolina	0,7475	44	PSI: Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020) Densidade: Decreto-Lei n.º 152-C/2017, de 11 de dezembro
Gasóleo	0,8325	43,07	

Nota: O valor do poder calorífico inferior (GJ/t) foi alterado em 2016. Nos anos anteriores foram utilizados os seguintes valores: gasolina 44,8 e gasóleo 43,3.

Os consumos de energia indireta resultantes da eletricidade consumida nos edifícios das empresas do Grupo Fidelidade, em kWh, foram convertidos em unidades de energia (GJ).

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	FATOR DE CONVERSÃO	FONTE
Eletricidade	1 kWh - 0,0036 GJ	GRI

305-1, 305-2 e 305-3: Emissões diretas, indiretas e outras emissões de gases com efeito de estufa, por peso

As emissões de GEE foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo GHG Protocol, que permitiu considerar dois âmbitos de emissão:

- **ÂMBITO 1** - Emissões diretas decorrentes da atividade associadas essencialmente aos consumos de combustíveis líquidos na frota automóvel;
- **ÂMBITO 2** - Emissões indiretas associadas à produção da energia elétrica consumida nos edifícios centrais e rede de agências.
- **ÂMBITO 3** - Outras emissões indiretas afetas às deslocações dos colaboradores de avião e comboio.

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 1	Gasolina	73,7 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
	Gasóleo	74,10 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
ÂMBITO 2		0,438 kg CO ₂ eq	EDP - 2015
	Eletricidade (EDP Empresas)	0,390 kg CO ₂ eq	EDP - 2016
		0,40885 kg CO ₂ eq	EDP - 2017
	Eletricidade (ENDESA)	0,460 kg CO ₂ eq	Endesa - 2015
		0,439 kg CO ₂ eq	Endesa - 2017

(continuação)

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
	Comboio	0,034 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2013
		0,027 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2014
		0,0325 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2017
ÂMBITO 3	Avião - Domestic (< 463 km)	0,298 kg CO ₂ eq	
	Avião - Short Haul (< 3.700 km)	0,162 kg CO ₂ eq	DEFRA 2017
	Avião - Long Haul (>= 3.700 km)	0,213 kg CO ₂ eq	

O cálculo das emissões das viagens de comboio foi efetuado com base no fator de emissão publicado no Relatório de Sustentabilidade de 2017 da CP.

O presente relatório foi realizado com base no fator de emissão publicado no Relatório de Sustentabilidade de 2017 da CP.

401-1: Taxas de contratações, saídas e rotatividade

Taxa de novas contratações = (Nº entradas)/Total de efetivos a 31 de dezembro

Taxa de saída = (Nº saídas)/Total de efetivos a 31 de dezembro

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

Taxa de rotatividade = [(Número de entradas no período em análise) + (Número de saídas no período em análise)]/ Número de colaboradores no final do período em análise.

403-2: Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género

A fórmula utilizada para calcular a taxa de absentismo é: (nº de horas devido a absentismo) / (nº de horas de trabalho potenciais).

Para 2016 a fórmula utilizada para o cálculo da taxa de absentismo foi: taxa de absentismo = (nº horas de absentismo)/(nº horas trabalhadas).

404-1: Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por género e categoria funcional**FIDELIDADE | MULTICARE**

FICHA TÉCNICA

Título | Relatório de Desempenho 2018

Propriedade | Grupo Fidelidade

Direção | Gabinete de Responsabilidade Social

Consultores | Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção | Liquid

Data de edição | junho de 2019

Programa de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade

<http://fidelidadecomunidade.pt>

Grupo Fidelidade