

E Relatório de Sustentabilidade

SUSTENTABILIDADE 2021

GRUPO FIDELIDADE

Para que a vida não pare

Índice

PARA QUE A VIDA NÃO PARE

1. O NOSSO CONTRIBUTO

1.1. VIRAR a página

1.2. PREPARAR o futuro

2. AS NOSSAS PESSOAS

2.1. DESENVOLVER, reconhecer e capacitar

2.2. CUIDAR e promover qualidade de vida

2.3. CONSOLIDAR a identidade Fidelidade

3. A RESPONSABILIDADE DO NOSSO NEGÓCIO

3.1. ALARGAR coberturas de novos riscos

3.2. INTEGRAR a oferta de saúde

3.3. REFORÇAR a mudança de comportamentos

3.4. INOVAR nos produtos e serviços

3.5. INVESTIR de forma responsável e sustentável

4. PROTEÇÃO AMBIENTAL

4.1. MONITORIZAR para reduzir

4.2. INTEGRAR fatores climáticos no negócio

4.3. PARTICIPAR e envolver

5. COMUNIDADE FIDELIDADE

5.1. FINANCIAR a economia social

5.2. CRIAR sinergias

5.3. PROMOVER o conhecimento

5.4. ESTIMULAR a inovação

5.5. REFORÇAR a capacitação

SOBRE ESTE DOCUMENTO

ANEXOS

PARA QUE A VIDA NÃO PARE

O setor segurador, por natureza, contribui para que as pessoas, as comunidades e as empresas assumam riscos e protejam os seus ativos.

Fazemos questão de reafirmar este desígnio em todos os exercícios de prestação de contas. É um reforço do legado de uma empresa com dois séculos de património, que quer renovar o seu compromisso com as sociedades futuras, todos os dias da sua existência. Porque acreditamos que o que pode tornar uma seguradora diferente, não é tanto o que faz, mas sim na forma como faz. No Grupo Fidelidade, acreditamos que representamos esta diferença.

Apesar de 2021 ter sido o segundo ano afetado pela pandemia COVID-19, para o Grupo e a sua alargada família, foi um ano para organizar o regresso à normalidade, recuperar a confiança e preparar novos crescimentos. Continuámos a atuar de acordo com nossos pilares: reação rápida para a proteção das nossas pessoas; apoio prioritário aos clientes em dificuldades; intervenção e auxílio aos parceiros e fornecedores em situação financeira frágil; e apoio social às comunidades onde estamos presentes. Mas também mantivemos o nosso olhar para um futuro que se quer mais inclusivo e ecologicamente mais resiliente.

A conciliação das várias dimensões que orientam qualquer atividade – prosperidade económica, proteção ambiental e bem-estar social – estão hoje envolvidas numa multiplicidade de fatores que tornam o desafio das empresas ainda maior.

- Os governos, as empresas, o mercado financeiro e outras organizações passaram a olhar de forma mais aprofundada para os temas da sustentabilidade, das alterações climáticas, da perda de biodiversidade e da desigualdade social, entre outros.
- Os cidadãos e os consumidores têm elevadas expectativas sobre o papel das empresas, nomeadamente uma geração de jovens mais exigente e crítica, que valoriza o propósito e o contributo societal das organizações.

- O desempenho ambiental, social e de *governance* (ASG), a par do desempenho financeiro é hoje considerado nas decisões de investimento.
- O contexto regulatório e societal cria pressões e oportunidades em vários setores, e o setor segurador não é exceção.
- A nova relação com a sociedade deve ser aberta, dinâmica, geradora de oportunidades, capaz de identificar riscos e orientada para impactos positivos.
- Integrar desafios sociais e ambientais na estratégia das empresas, no seu negócio, na sua oferta, é uma condição para a sobrevivência de todos os setores da economia.
- A competitividade é um acelerador de melhoria de desempenho. Encontrar o propósito de cada organização é o fator que levará mais longe a nossa sociedade.

A nossa responsabilidade é tão grande quanto a nossa ambição. Por isso, trabalhamos para acelerar mudanças e liderar as transformações. Trabalhamos para que o nosso Modelo de Criação de Valor esteja sempre orientado para o reconhecimento das nossas pessoas, a satisfação dos clientes, a confiança das relações, o impacto positivo nas comunidades e o retorno para os nossos acionistas.

Há muito que o Grupo Fidelidade integra/incorpora o desafio de contribuir para uma sociedade mais próspera, sustentável e inclusiva na gestão do seu negócio, na relação com as partes interessadas e na sua atuação de todos os dias. Este compromisso está refletido no Wecare — que tanto distingue a forma como o Grupo encara a criação de valor para o seu ecossistema e como gere o seu negócio.

O Wecare surgiu para acompanhar os acidentados mais graves...

E ao longo dos anos, espontaneamente, tornou-se numa forma de ser e estar.

Uma inspiração para fazer mais e melhor.

Um compromisso para nos superarmos.

Um propósito.

Para que a vida não pare.



OS NOSSOS NÚMEROS DE 2021

<p>2.437M € Valor recebido da sociedade (+6% face a 2020)</p>	<p>187,3M € Custos com colaboradores (+9% face a 2020)</p>	<p>184,3M € Custos com fornecedores (+10% face a 2020)</p>	<p>21,6M € Pagamentos ao estado (+26% face a 2020)</p>
--	---	---	---

<p>338,3m € Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos (+5.072% face a 2020)</p>	<p>14,3M € Pagamentos a instituições bancárias (+595% face a 2020)</p>	<p>Número de Agências de clientes 59 (-3 face a 2020)</p>	<p>Número de Mediadores 3.682 (-11% face a 2020)</p>
---	---	--	---

1. O NOSSO CONTRIBUTO

“O Wecare nunca foi tão importante. É um agregador das várias gerações que temos dentro de casa, das várias áreas do Grupo e mesmo das empresas que temos e vamos continuar a ter pelo mundo. É isto que faz a diferença.

Rogério Campos Henriques, CEO Fidelidade

1.1. VIRAR a página

Em 2020, iniciámos um trabalho profundo de reflexão sobre o nosso papel na sociedade e nas comunidades onde operamos, sobre os nossos maiores impactos, e de como continuar a melhorar o nosso desempenho e a vivência do Wecare.

Conscientes de um contexto inigualável para as empresas e para o mundo, revisitámos as tendências da indústria, compreendemos os desafios das associações setoriais, estudámos o enquadramento político e legislativo e ouvimos as expectativas dos nossos *stakeholders*. Para um Grupo como a Fidelidade, com dois séculos de história, sabemos que a nossa maior força é esta capacidade de observar e ouvir e de integrar as aprendizagens na preparação do futuro, com a humildade de quem quer melhorar e a ambição de quem quer superar.

Queremos dar o tempo necessário à definição de compromissos para os próximos anos, para que possam efetivamente fazer a diferença no contributo que queremos dar para uma transição ecológica e justa e assegurar que as mudanças acontecem também internamente, em todas as áreas, de todas as empresas. Estamos, por isso, a definir um novo ciclo da nossa estratégia para o Desenvolvimento Sustentável, que vigorará até 2025 e cujos princípios fundadores partilhamos neste exercício.

OUVIR OS STAKEHOLDERS

O envolvimento dos nossos *stakeholders* tem distinguido o caminho do Grupo Fidelidade desde sempre. Junto das nossas pessoas, dos nossos parceiros e clientes e da comunidade temos identificado riscos e oportunidades e enriquecido a nossa reflexão com todos esses contributos.

O mapeamento das partes interessadas do Grupo Fidelidade partiu da definição de:

- Critérios de influência e dependência, com ligação direta à empresa,
- Critérios relacionados com o contexto, os riscos e as oportunidades para maximizar impactos económicos, sociais e ambientais positivos,
- Critérios temáticos, que nos levaram a ouvir os especialistas sobre qual pensam ser o papel que o Grupo pode desempenhar no futuro.

Uma vez identificados os *stakeholders*, realizámos uma consulta alargada, com o propósito exclusivo de definir o nosso campo de atuação para os próximos cinco anos.

A todos os *stakeholders* que aceitaram o nosso desafio e partilharam connosco a sua visão sobre o Grupo Fidelidade, o nosso muito obrigado.

Sobre a consulta aos *stakeholders* do Grupo Fidelidade (2021)

Internamente

- 13 Reuniões com a gestão de topo e administradores de empresas do Grupo
- 24 Colaboradores com função executiva em sessões de grupo
- 26 Colaboradores com perfil heterogéneo em *focus group*
- 46 *Focal Points* para a Sustentabilidade através de inquérito

Externamente

- 16 Entrevistas (clientes, corretores, especialistas, comunidade)
- 50 mediadores e fornecedores através de inquérito

A VISÃO DOS NOSSOS STAKEHOLDERS EM CINCO PONTOS

1. Na generalidade, os *stakeholders* internos e externos manifestam um elevado reconhecimento e confiança na Fidelidade como um Grupo sólido e líder. Em matéria de sustentabilidade, o grupo externo não mostra, em geral, um conhecimento aprofundado das práticas do Grupo, não obstante tem confiança de que o Grupo Fidelidade irá liderar as temáticas mais importantes.
2. Os desafios setoriais passam pela necessidade de valorizar o papel de proteção e de transferência de risco que as seguradoras oferecem à sociedade; e pela necessidade de continuamente liderar a inovação no setor, imprimindo mais agilidade e pensamento disruptivo na abordagem aos riscos.
3. Posicionando-se como uma empresa com uma visão humanista e uma dimensão tecnológica, a relação com clientes, parceiros, mediadores e fornecedores deve ser aferida periodicamente para obedecer a um bom equilíbrio entre proximidade e digitalização.
4. Os temas de desenvolvimento mais relevantes são o investimento responsável e sustentável, a integração de critérios ASG (ambientais, sociais e de governo corporativo) na oferta e seu papel na promoção de comportamentos sustentáveis, o posicionamento ambiental e o contributo efetivo para uma sociedade mais inclusiva.
5. Há um capital de notoriedade e confiança inerente à marca e à empresa que pode ser ampliado, com uma integração mais consolidada da sustentabilidade na estratégia geral da empresa. A comunicação tem potencial para dar mais visibilidade ao caminho que o Grupo tem feito neste campo.

Em discurso direto

"Na pandemia conseguimos materializar na perfeição o conceito "para que a vida não pare" e reforçar o nosso sentido do Wecare". Colaborador Focus Group

"O Grupo modernizou-se imenso nos últimos 10 anos, porque teve muita coragem de se autoanalisar de forma crítica e assumir com lucidez as suas maiores fraquezas, concretizando rapidamente um plano de modernização." Perito

"Não vejo na comunicação externa ligação aos outros temas da sustentabilidade." Sociedade

"Não conheço todas as práticas e há sempre melhorias ao nível da proximidade a implementar. Mas sinto que é um grupo humanista, orientado para as pessoas, que respeita os seus colaboradores e parceiros." Fornecedores

1.2. PREPARAR o futuro

A Fidelidade, como todas as seguradoras, tem a responsabilidade de introduzir práticas sustentáveis e responder estrategicamente aos seus *stakeholders*, às mudanças sociais vigentes e às expectativas que se observam na sociedade. E neste âmbito, é incontornável não salientar as ameaças da mudança climática, que colocam em risco a forma como habitamos o planeta. Dedicarmo-nos a esta agenda não representa apenas uma obrigação e um dever moral como também faz sentido de um ponto de evolução do negócio.

A nossa prioridade é estar na linha da frente em todas as dimensões, muito além dos requisitos legais, integrando de forma crítica e relevante os aspetos materiais da nossa atividade.

Renovámos os **princípios** que orientam este novo ciclo:

- Combinar a prosperidade económica com uma forma consciente e sustentável de desenvolver o negócio.
- Adaptar a oferta de produtos para endereçar os desafios e as oportunidades societais.
- Promover a transição para uma sociedade inclusiva e ecológica a partir do nosso ecossistema.

- Construir uma estrutura de governança corporativa que valorize a sustentabilidade, promova a transparência e permita a criação de benefícios ambientais e sociais duradouros para as partes interessadas da organização.

AJUSTAR A ESTRUTURA AOS NOVOS DESAFIOS

Estamos a formar vários grupos de trabalho para executar a estratégia e objetivos delineados e disseminá-los pelas unidades e empresas do Grupo. Este trabalho passará pela definição de uma nova visão para o Grupo — em Portugal e nas várias geografias onde a Fidelidade opera — reforçada pelas aprendizagens desenvolvidas ao longo destes meses e inspirada nas expectativas das partes interessadas. Orientados pela nova visão e por um plano de ação desenhado para os temas de desenvolvimento, será reformulado o modelo de *governance*, ajustado ao novo contexto de desafios.

PREPARAR O PRÓXIMO CICLO

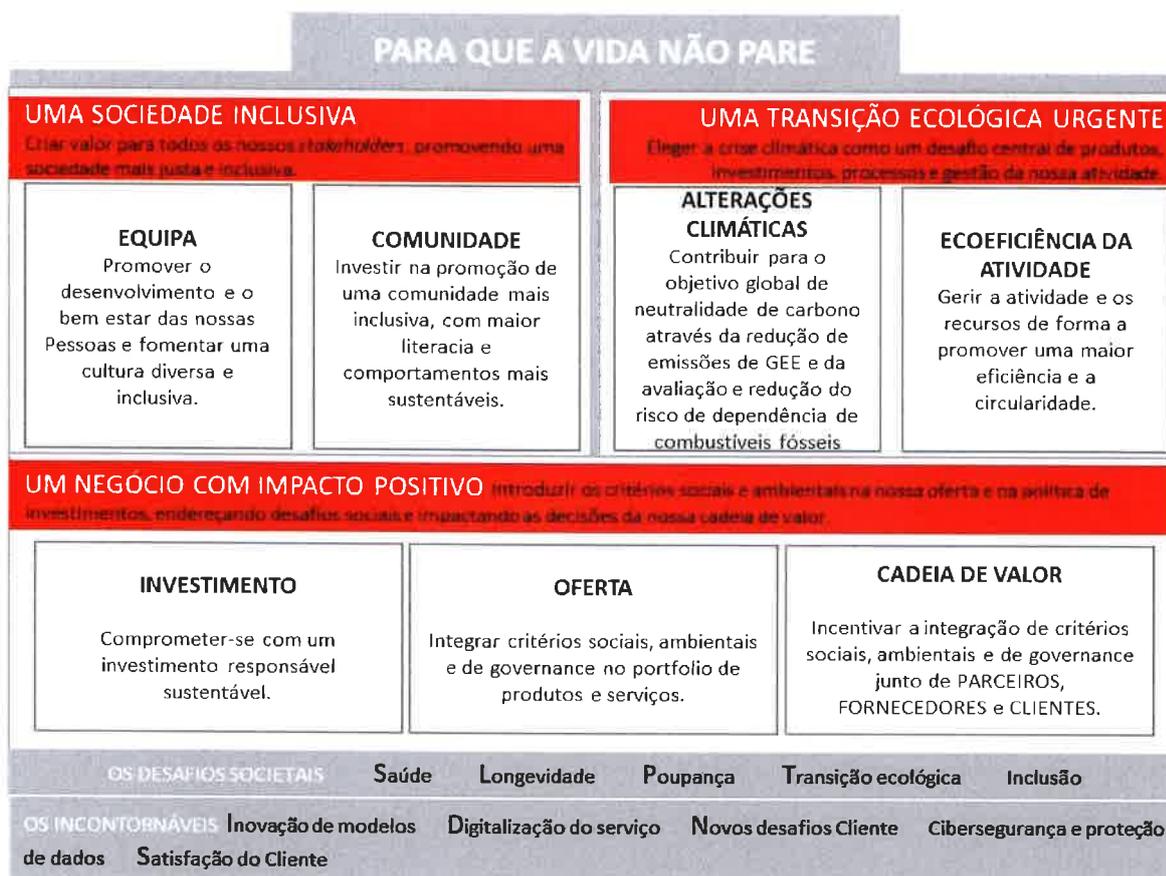
Sabemos que a integração da sustentabilidade no coração do negócio é o desafio maior das empresas: garantir que é capaz de construir sobre o seu capital, um capital ainda mais relevante para uma sociedade mais inclusiva e mais ecológica. Uma sociedade onde a vida não para.

No momento de reflexão em que nos encontramos, estamos a trabalhar na definição exata e específica de compromissos e objetivos, a concluir em 2022. Estas são áreas onde queremos concentrar a nossa atenção e investir os nossos esforços.

Esta revisão de compromissos irá refletir-se no nosso alinhamento com a Agenda dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável 2030, mas que continuará a enquadrar:

- Temas de continuidade, sobre os quais estamos a trabalhar desde há vários anos;
- Temas de melhoria, que exigem esforços de superação e reorientação;
- Temas de investimento, nos quais devemos apostar fortemente, com dedicação e recursos.

Estes temas de desenvolvimento irão estar no centro da nossa estratégia para os próximos cinco anos.



COMPROMISSOS INCONTORNÁVEIS EM DESTAQUE

Damos destaque aos compromissos plurianuais que estão diretamente relacionados com a integração dos aspetos ambientais, sociais e de *governance* no negócio. Ao longo do documento destacaremos as atividades previstas para os temas da Equipa, Comunidade, Alterações Climáticas e Ecoeficiência da Atividade.

	2023	2025
Investimento	Definir a política de investimentos e o enquadramento do Grupo com base em critérios ASG	Reavaliar 100% do portfolio com base em critérios ASG
Oferta	Rever o portfólio de produtos de acordo com critérios ASG Lançar 5 a 10 produtos Vida e Não Vida sustentáveis	Assegurar que as soluções ASG tenham um peso de 30% a 50% no total da oferta de produtos ou representatividade em prémios anuais
Cadeia de valor Clientes	Rever o Código de Conduta em linha com as melhores práticas ASG Assegurar a existência de 3 a 5 programas Fidelidade, que promovam experiências sustentáveis ao cliente, ao longo de todo o processo	Reduzir em 25% a exposição a clientes de indústrias poluentes
Cadeia de valor Parceiros	Ajustar o processo de seleção de parceiros Adaptar o Código de conduta de parceiros Rever a atual metodologia de <i>assessment</i> de parceiros	Garantir a capacitação de pelo menos 25% dos parceiros (banca, agentes, mediadores, fornecedores de serviços de seguros, por exemplo hospitais) Assegurar que pelo menos 50% dos agentes Fidelidade, a banca, mediadores e fornecedores de serviços de seguros sigam critérios ASG

ENVOLVIMENTO, PARTICIPAÇÃO E ADVOCACY

Durante 2021, o Grupo Fidelidade acompanhou grupos de trabalho nacionais e comprometeu-se com várias iniciativas de promoção do desenvolvimento sustentável:

- Grupo de Trabalho de *Sustainable Finance* sobre o papel do setor financeiro para uma economia verde, promovido pelo BCSD Portugal.
- Assinatura do manifesto *Rumo à COP26* promovido pelo BCSD Portugal: 90 empresas comprometeram-se com uma resposta global e coletiva, para limitar o aquecimento da Terra a 1,5°C e acelerar o processo de descarbonização em todo o mundo.
- Assinatura do manifesto “Inovação, desenvolvimento económico e sustentabilidade para Portugal”: 40 CEO de empresas portuguesas comprometeram-se a trabalhar em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 2030, com o Acordo de Paris, assinado globalmente, e com o Pacto Ecológico Europeu.
- Primeira reunião dos membros do Conselho Estratégico do Prémio Nacional de Sustentabilidade, promovida pelo Jornal de Negócios.
- Subscrição dos Princípios do *United Nations Global Compact* e dos compromissos do *CEO’s Call to Action do CSR Europe - Corporate Sustainability and Responsibility*

A Fidelidade é também associada do GRACE-Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial.

2. AS NOSSAS PESSOAS

“As pessoas certas, inspiradas pelas lideranças certas e capacitadas por uma motivação comum, por um propósito tão forte como o nosso: “Para que a vida não pare”.

Joana Queiroz Ribeiro, Diretora de Pessoas e Organização da Fidelidade

No Grupo Fidelidade, a gestão das pessoas resulta de diversas dimensões que convergem para uma mesma cultura. Em 2021, deu-se continuidade às medidas sobre as quais temos vindo a trabalhar nos últimos anos, algumas das quais ganharam particular importância devido ao contexto pandémico:

- O desenvolvimento, o reconhecimento e a capacitação das lideranças;
- A promoção da qualidade de vida das equipas e cada um dos seus membros;
- A consolidação de uma identidade Fidelidade, como um denominador comum às diversas geografias onde operamos.

A soma de tudo o que fazemos resulta numa identidade única com uma cultura forte:

Be Fidelidade - One Company, Our Culture.

NÚMEROS CHAVE

Equipa Fidelidade em Portugal

Contrato de trabalho		
98,6% colaboradores em regime de <i>full time</i> (+0,6 face a 2020)	99,7% colaboradores com contrato permanente (+0,2% face a 2020)	86% colaboradores com acordo de contratação (excluindo com termo) (-8,3% face a 2020)

Nível de escolaridade	58,7% colaboradores têm o Ensino Superior
------------------------------	--

Capacitação e oportunidades de progressão de carreira	
103.757 horas de formação ministradas ¹ (+19% face ao ano anterior)	81,3% dos colaboradores recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira regulares (-15,2% face a 2020)

Rotatividade	
8,2% taxa de rotatividade (+21,7% face a 2020)	4,3% taxa de rotatividade, em colaboradores com menos de 30 anos (+18,3% face a 2020)

¹ Esta informação foi consolidada para o Grupo Fidelidade, apenas com base nas formações centralmente promovidas pela Direção de Pessoas.

Equipa Fidelidade no Mundo

Caracterização do contrato de trabalho dos colaboradores		
72,1% colaboradores com contrato permanente (+32% face a 2020, pois Bolívia e Paraguai passaram a reportar este indicador)	5 anos antiguidade média (sem variação face a 2020)	36 anos idade média (sem variação face a 2020)

Distribuição de Colaboradores da Fidelidade Portugal por Categoria Profissional	
48% dos colaboradores em vendas (+27% face a 2020)	26% dos colaboradores gestores (-38% face a 2020)

2.1. DESENVOLVER, reconhecer e capacitar

A valorização das nossas pessoas e o reforço das lideranças foram, em 2021, dois pilares centrais do desenvolvimento das competências e do talento e, em última instância, da construção do futuro do Grupo. Desta forma, estaremos em condições de dar responsabilidade e de potenciar o desenvolvimento individual e coletivo, com resultados na atração, retenção e crescimento das pessoas. Para tal, é imperioso uma alocação criteriosa das pessoas na empresa. E isso implica mudanças ao nível da descentralização para conferir uma maior agilidade e uma capacidade melhorada de colocar o foco no Cliente. **Capacitar e cuidar internamente permitirá sempre uma melhor resposta coletiva do Grupo.**

EQUIPAS EVOLUTIVAS E VALORIZADAS

O Grupo promove a formação dos seus colaboradores, ao longo da sua carreira, e a sua valorização profissional. Cada colaborador deve ser preparado para um desempenho profissional adequado e potenciador do desenvolvimento do negócio, fator determinante para a retenção de talentos e para a realização e motivação pessoal. Em relação à captação de novos talentos, o Grupo Fidelidade tem-se centrado na integração de novas competências essenciais para o desenvolvimento do negócio.

LIDERANÇAS FORTES E PREPARADAS

A gestão das equipas é um desafio importante para as lideranças. No contexto pandémico, em que é essencial manter a coesão, a motivação, a comunicação e o alinhamento para assegurar o desenvolvimento das atividades, este desafio ganhou ainda mais importância. Por isso, termos determinado como prioridade dar todo o apoio na organização do tempo, nas tarefas e na execução do trabalho, foi fulcral ao longo dos últimos anos. Os responsáveis de equipa tiveram e continuam a ter um papel fundamental: são agentes de mudança e exemplos de humanismo e confiança para as suas pessoas, tornado visível na motivação, colaboração e na procura criativa de novas soluções. Este ambiente de trabalho tem permitido a superação individual e coletiva, um indicador que vai levar-nos a dar continuidade a estas medidas.

NÃO PARAMOS

Aposta na capacitação

A Fidelidade já apostava na capacitação digital das pessoas antes do contexto pandémico. O trabalho à distância apenas tornou mais premente a necessidade de melhorar as competências para a utilização de ferramentas tecnológicas e de reforçar as ferramentas de apoio à comunicação digital, em ambiente remoto.

Neste contexto, lançámos a Academia Wevolution, um programa de formação assente em seis pilares de aprendizagem:

- **Onboarding** com formações sobre a organização;
- **Liderança**, com ferramentas para apoio ao desenvolvimento das equipas;
- **Saber fazer**, com retenção e partilha do conhecimento técnico da organização;
- **Foco no cliente**, com programas sobre a cultura de serviço;
- **Inovação**, centrada na agilidade e na transição digital;
- **Cultura e desenvolvimento pessoal**, para o aperfeiçoamento de características pessoais.

CAPACITAÇÃO GERAL

Proteger o conhecimento

Com o objetivo de dinamizar o processo de partilha e retenção de conhecimento técnico, de uma forma segmentada, foi iniciado o Programa Protetores do conhecimento. Reconhecendo os colaboradores como detentores deste saber crítico, pretende-se criar um portfólio de conhecimento e formação técnica na Fidelidade. No arranque, o projeto envolveu 18 colaboradores, de 11 Direções e cinco Empresas distintas e foram desenvolvidos 17 conteúdos de conhecimento técnico.

Conhecer para melhor desenvolver

Foi desenvolvido um estudo — "O Retrato das nossas Pessoas" — que compilou e disponibilizou métricas e indicadores sobre as Pessoas do Grupo Fidelidade, com vista a aprofundar o conhecimento sobre a equipa e as suas características, a sua diversidade, a sua evolução. Com esta fotografia conseguimos compreender melhor o presente e definir o futuro das pessoas e da organização.

Acolher e integrar

O novo Programa de Onboarding, transversal ao Grupo Fidelidade, completou um ano de implementação. Sobressaem os resultados alcançados, pela experiência e satisfação geradas junto de todos os envolvidos. Este Programa visa proporcionar uma experiência transversal sobre a cultura e os valores do Grupo, através da partilha de informação e do reforço do relacionamento entre os novos colaboradores e os que já estão na organização.

Complementarmente a abordagens transversais, são desenhados programas de formação direcionados para necessidades específicas por áreas funcionais ou grupos organizacionais. Damos nota de algumas dessas iniciativas.

CAPACITAÇÃO ESPECÍFICA

Finanças sustentáveis: A integração dos aspetos ambientais, sociais e de *governance* na oferta e nos investimentos está cada vez mais presente na agenda das empresas, nas políticas globais e na comunidade internacional. Acompanhando esta agenda, foram realizadas formações na área de Finanças Sustentáveis (reguladas pela *Regulation on Sustainability related disclosures in the Financial Services sector* - Regulation EU 2019/2088). Foram ainda realizadas formações sobre a aplicação de um investimento financeiro responsável, sustentável e inclusivo (norma europeia n.º 2019/2088).

Formação de mediadores: Para dotar os mediadores de empresas e gestores comerciais com certificação em análise de risco, a Safemode iniciou formação específica que os qualifica a realizar análises de risco simplificadas junto dos clientes. No final, a plataforma de formação entrega um relatório de análise de risco e um relatório de recomendações para o cliente, para o capacitar a aplicar medidas de mitigação dos riscos. Em 2021, formaram-se e certificaram-se os primeiros 50 mediadores, com o conhecimento teórico e prático, incluindo 255 visitas a empresas.

Peritagem de sinistros: Através de um protocolo entre a GEP e a Coimbra *Business School* - ISCAC, foi criada uma pós-graduação em gestão de risco e peritagem de sinistros, com o objetivo de robustecer os conhecimentos dos profissionais que exerçam estas funções. A GEP ofereceu esta pós-graduação a alguns colaboradores e na primeira edição foram preenchidas todas as vagas existentes.

Coaching para colaboradores: A Fidelidade Car Service iniciou a 1.ª edição do Projeto de *coaching Leadership Management International*, focado na Produtividade Pessoal Eficaz. Os 4 formandos que integraram esta edição, farão parte de um 2.º bloco formativo a decorrer no próximo ano.

NÓS NO MUNDO

<p style="text-align: center;">Fidelidade Angola Programa Bem-Vindo Fidelidade</p>  <p>Para acolher os novos colaboradores da Fidelidade Angola e preparar a sua integração e aprendizagem, criou-se o programa Bem-Vindo Fidelidade. Já decorreram duas edições do programa, cada uma com 27 inscritos. Com uma duração de 17 horas, o programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquadra os novos colaboradores na organização e familiariza-os com a organização; • Atribui a cada colaborador um mentor, que o irá acompanhar durante o primeiro ano; • Motiva os participantes para uma postura adequada a uma organização que se quer moderna, racional e eficaz; • Fomenta uma conduta assertiva, que espelha os valores da empresa; • Apresenta os serviços e produtos Fidelidade a todos os colaboradores, independentemente da área onde vão ser integrados. <p>Foi também iniciado um curso para alargar os conhecimentos dos colaboradores recém-chegados sobre os conceitos e a terminologia no mundo dos seguros. A primeira edição do curso contou com 19 inscritos e teve a duração de 12,5 horas.</p>	<p style="text-align: center;">Fidelidade Moçambique Aposta contínua na formação</p>  <p>No âmbito da implementação do projeto de formação online para promotores de seguros, foi realizada uma ação para a equipa de facilitadores/formadores da Fidelidade Moçambique, a fim de os preparar para a utilização da plataforma de ensino à distância. Levada a cabo pelo ISCED — Superior de Ciências e de Educação à Distância, a primeira formação está prevista para o início de 2022. Este projeto de parceria é inovador no setor segurador em Moçambique, apresentando-se como uma oportunidade de autoemprego.</p> <p>Adicionalmente, houve uma forte aposta na formação dos colaboradores das áreas comerciais, com módulos de desenvolvimento de competências comerciais, gestão do tempo, comunicação assertiva e eficácia pessoal. Realizaram-se quatro sessões que abrangeram 49 colaboradores, num total de 40 horas de formação.</p>
<p style="text-align: center;">La Positiva Atração e retenção de talento, pela capacitação</p>  <p>Para responder aos principais desafios da gestão de pessoas, ampliados pelo contexto pandémico, a La Positiva desenvolveu as seguintes iniciativas para atrair e reter talentos especializados e com capacidade de inovação para a empresa (considerado um dos principais desafios no país):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabeleceu alianças estratégicas com as principais universidades locais, com as quais realiza atividades como feiras virtuais, <i>webinars</i>, <i>masterclasses</i> e consultorias de empregabilidade. • Manteve uma forte presença nas redes sociais na qual comunica o posicionamento da marca e as oportunidades de aprendizagem e de carreira que tem para oferecer. <p>Para potenciar a comunicação entre as equipas em ambiente remoto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aperfeiçoou o canal <i>Workplace</i>, a rede social da empresa, com o objetivo de manter a proximidade com os colaboradores, interagir com eles a nível nacional e promover a comunicação bidirecional. • Introduziu um novo canal de comunicação interna, os Monitores Positivos, que têm a função de transmitir as comunicações da empresa às respetivas equipas e realizar atividades que promovam um bom ambiente de trabalho. <p>Para capacitar e atualizar os conhecimentos de seguros dos colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolveu um programa de formação virtual baseada com uma abordagem global sobre o negócio e seus produtos. Mais de 400 colaboradores fizeram esta formação durante o ano de 2021. <p>Para fortalecer a cultura organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criou o programa Cidadão Mais Positivo em Casa, com objetivo de desenvolver nos colaboradores os seguintes quatro pilares: responsabilidade, adaptação, equilíbrio e união. Inclui uma série de <i>webinars</i> e <i>workshops</i> para promover a autogestão, gestão do tempo, gestão de equipas virtuais e remotas para líderes, apoio emocional, comunicação e colaboração entre colaboradores. 	
<p style="text-align: center;">Fidelidade França Livro de acolhimento</p>  <p>A Fidelidade França criou um livro de acolhimento em formato digital destinado aos novos colaboradores da sucursal, para facilitar a sua integração. Abrange todas as informações consideradas essenciais à chegada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A apresentação do Grupo Fidelidade com os seus valores, a sua história e a diversidade cultural que a distingue; • Os produtos, a estratégia e as redes de distribuição da Fidelidade França, para dar a conhecer ao colaborador o trabalho desenvolvido, independentemente do departamento ao qual pertence; • Os processos internos que o permitem familiarizar-se com a estrutura e as suas regras. <p>A escolha do formato digital do livro deve-se à facilidade com que pode ser atualizado e ao compromisso com boas práticas ambientais.</p>	
<p style="text-align: center;">FID Chile Seguros FID Your Talent</p>  <p>A FID Chile Seguros criou o seu modelo de gestão de pessoas — <i>FID Your Talent</i> — que avalia o desempenho dos colaboradores através do cumprimento de objetivos-chave, diálogo, <i>feedback</i> construtivo e reconhecimento. Este método inclui também reforço positivo e a teoria da autodeterminação como base para alcançar a motivação dos colaboradores. Aliado à formação contínua dos colaboradores, este modelo permitiu à empresa estabelecer objetivos mais desafiantes.</p>	<p style="text-align: center;">Fidelidade Espanha Aposta contínua na formação</p>  <p>À semelhança dos anos anteriores, a Fidelidade Espanha prosseguiu com a formação dos seus colaboradores, que tal como para todo o Grupo, é uma ferramenta indispensável para o desenvolvimento de um trabalho sólido e de qualidade e para o desenvolvimento profissional da equipa. Em 2021, realizaram-se 111 ações de formação, das quais 42% foram formações internas e 51% formações externas.</p>

2.2. CUIDAR e promover qualidade de vida

Há muito que a política de gestão das pessoas do Grupo Fidelidade destaca a importância da humanização das relações e das condições de trabalho. Desta linha de orientação emergem as políticas integradas que articulam prevenção, educação, formação, emprego, conciliação do trabalho e da família, promoção da igualdade e da diversidade e valorização pessoal. Em tempos como os que vivemos, o bem-estar e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional tornando-se prementes face à necessidade de construir modelos híbridos de trabalho. **Criar as condições para que as Pessoas Fidelidade continuem sempre a fazer a diferença, para que a vida não pare.**

Política de Recursos Humanos

O Grupo Fidelidade tem uma política de recursos humanos norteada por um conjunto de pilares que assentam nos seguintes princípios:

- Humanização das relações e das condições de trabalho;
- Não discriminação assente na promoção da igualdade, sem ignorar a diversidade;
- Respeito pela dignidade e promoção da Pessoa;
- Adoção de políticas integradas que articulam medidas de prevenção, educação, formação, emprego, conciliação do trabalho e da família e igualdade de oportunidades;
- Implementação de políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do indivíduo e para o fortalecimento da motivação e para o estímulo do aumento da produtividade;
- Aplicação de políticas de recursos humanos orientadas para o tratamento com respeito e integridade dos seus trabalhadores e que contribuam ativamente para a sua valorização profissional.

BENEFÍCIOS FLEXÍVEIS

Como empregador responsável, o Grupo investe em modelos e práticas que contribuem para o bem-estar das suas pessoas. Desde logo, no desenho de um modelo de benefícios assente numa oferta global que integra benefícios contratuais e extracontratuais, para aportar ainda mais valor ao pacote de retribuição. Flexível e revisto anualmente, de modo a ir ao encontro das necessidades dos colaboradores, este pacote conta com cerca de 75 benefícios agrupados nas seguintes tipologias: apoio à família, apoio financeiro, organização do trabalho, responsabilidade social, saúde e seguros.

IR MAIS ALÉM NO COMPROMISSO COM AS PESSOAS

Entre as várias medidas de suporte ao colaborador, destacam-se:

- O programa de apoio à família, no âmbito dos cuidadores informais, que ajuda o colaborador a procurar instituições e médicos, para além de atribuir uma maior disponibilidade na organização do trabalho;
- O programa NOS, que presta auxílio através de uma ampla rede de parceiros na área da saúde, financeira e jurídica. Em 2021, e pelo contexto que vivemos, o NOS esteve particularmente presente na vida dos colaboradores, com um total de 175 apoios em vários domínios: do foro psicológico; do estatuto do Cuidador Informal; do apoio social e familiar; do apoio jurídico e financeiro e do acompanhamento no âmbito COVID-19.

MUDANÇAS QUE SE QUEREM POSITIVAS

Os últimos dois anos marcaram a vida de todos, a nível pessoal, familiar e profissional. Novos modelos de trabalho emergiram, novas condições foram criadas e muitos processos foram revisitados para permitir que a vida não pare, no escritório e em casa. Ao longo de 2021, foi adotado um modelo híbrido e flexível, que permitiu

aos colaboradores voltar ao escritório, alternando trabalho presencial e trabalho remoto. Mais do que nunca, a adoção de medidas de apoio à conciliação foi relevante, sobretudo com a certeza de que há mudanças no trabalho que irão perdurar. Do nosso dia a dia passou a fazer parte:

- A adequação e flexibilidade de horários e condições de trabalho;
- A promoção da mobilidade interna;
- A adequação de cada posto de trabalho remoto às condições físicas e psicológicas dos colaboradores;
- O equipamento dos postos de trabalho de acordo com necessidades específicas.

Transformar em positivas algumas das consequências da pandemia é o que move a Fidelidade: a oportunidade de novas formas de trabalho, a valorização do trabalho coletivo, a consciência e promoção do bem-estar e o equilíbrio entre a família e o trabalho.

NÃO PARAMOS

Aposta no bem-estar e qualidade de vida

Em 2021 foi realizado um questionário para avaliar os riscos psicossociais no Grupo Fidelidade, com o objetivo de compreender como é que os colaboradores vivem e sentem o trabalho e qual o impacto deste na esfera pessoal. Com uma taxa de adesão de 68%, este estudo permitiu identificar os principais riscos psicossociais dos colaboradores e definir um plano de mitigação. Este plano será implementado nos três anos seguintes e passará por várias etapas. A primeira, e mais transversal, irá consistir numa formação a vários níveis para capacitar os colaboradores que estão no atendimento ao cliente interno para intervir nos fatores de risco.

O que são os riscos psicossociais?

Os riscos psicossociais podem ter efeito sobre a saúde física e mental da pessoa e resultam da interação entre o indivíduo, as suas condições de vida e as suas condições de trabalho, bem como da relação entre a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido e o contexto económico e social do trabalho.

Segurança nos edifícios

Em 2021, os médicos e os técnicos do serviço da Medicina e a Segurança do Trabalho do Grupo Fidelidade realizaram, em conjunto, por cada edifício do Grupo, um estudo sobre a prevenção e segurança e saúde no trabalho. O estudo analisou todas as melhorias introduzidas nos edifícios ao longo dos anos para mitigar riscos. Daqui resultará, em 2022, um relatório de avaliação com propostas de melhoria individualizada.

Adequação dos benefícios

No conjunto alargado de medidas destinadas a melhorar a qualidade de vida das suas pessoas, a Fidelidade decidiu atualizar as algumas iniciativas de suporte à educação dos filhos dos colaboradores:

- O apoio escolar, através de uma comparticipação anual para as despesas escolares aos colaboradores que tenham filhos que frequentem estabelecimento de ensino, creche ou infantário;
- O financiamento para aquisição de equipamento escolar para filhos até aos 24 anos;
- O acompanhamento no primeiro dia de aulas, para que os colaboradores com filhos até aos 10 anos;
- Os Prémios de Mérito, de reconhecimento do desempenho académico para filhos dos colaboradores que se distingam nas notas finais do 9.º e do 12.º ano.

NÓS NO MUNDO

<p>Fidelidade Macau Bem-estar e saúde do colaborador e proteção da comunidade</p> 	<p>La Positiva Benefícios, saúde e segurança no trabalho</p> 
<p>A Fidelidade Macau lançou um plano de incentivo aos seus colaboradores para realizarem a vacinação contra a COVID-19, de acordo com o Programa de Vacinação disponibilizado pelos Serviços de Saúde do Governo da Região Administrativa Especial de Macau. A empresa pretendeu mostrar o seu compromisso continuado com os melhores esforços do Governo de Macau para a proteção da comunidade.</p> <p>O programa incluiu a oferta de dias extras de férias, cupões de oferta e o direito a um prémio por sorteio para todos os que se vacinassem no período definido pela empresa.</p>	<p>No contexto do prolongamento da crise sanitária, o Grupo La Positiva comprometeu-se a promover a segurança e saúde dos colaboradores, através da implementação de rigorosos protocolos preventivos e de controlo contra a COVID-19 e de medidas adicionais às determinadas pelo governo. Este compromisso permitiu à La Positiva obter a certificação destes protocolos, denominada Certificação de controlo contra COVID-19, atribuída pela SGS. O diploma reconheceu a implementação e o cumprimento dos mais altos padrões de prevenção e controlo durante a emergência sanitária no país.</p>
<p>Alianza e Alianza Garantia Bem-estar e saúde</p> 	
<p>No Grupo Alianza, o apoio à saúde no contexto pandémico levou à adoção de medidas para proteger a integridade física dos colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementação de sistema híbrido de trabalho por turnos e contínuo; • Cumprimento da obrigatoriedade do uso de máscaras e álcool gel em todas as áreas comuns; distribuição destas a todos os colaboradores e instalação de protetores de mesa no apoio ao cliente; • Novo processo de entrega de faturas médicas e de farmácia evitando a entrega presencial; • Aumento de pedidos de reembolso via WhatsApp. <p>De modo a manter todos os colaboradores informados foi feita uma comunicação contínua nos canais internos. Adicionalmente, foi implementada uma campanha de vacinação para os colaboradores da Alianza tendo sido atingida uma taxa de 95% dos colaboradores vacinados. Foi realizada uma formação sobre a terceira Vaga da pandemia, tendo sido abordados novos aspetos a considerar relativamente à evolução das diferentes estirpes e os cuidados a ter dentro e fora do escritório.</p> <p>A empresa proporcionou acompanhamento médico a todos os colaboradores que tenham apresentado sintomas compatíveis com a COVID-19, cuidados e encaminhamento para centros de saúde para mitigar o impacto da doença com uma resposta rápida. Também a telemedicina, tal como em 2020, foi disponibilizada, tanto a colaboradores como a clientes para que pudessem realizar consultas médicas sem sair de casa.</p>	

2.3. CONSOLIDAR a identidade Fidelidade

Apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável é a missão da Fidelidade. E por mais que a realidade se tenha modificado em 200 anos, os valores da Fidelidade mantêm-se inalterados e assentes em grandes princípios: experiência, proteção, credibilidade, inovação, competitividade, eficiência, liderança, lealdade, confiança, estabilidade. O motor desta forte e marcada identidade é renovado diariamente por todos os colaboradores, onde quer que estejam. É nos momentos em que as regras se alteram, seja por crescimento ou por contingência, que os desafios de consolidar uma cultura alinhada com o negócio, de garantir a proximidade, de promover a diversidade e de renovar a essência desta marca fazem ainda mais sentido. Reforça o propósito único que nos move. **One Company, our Culture.**

ACONTECE

Cultura de superação em benefício do cliente: Programa Wecare

O Programa Wecare nasceu no âmbito do apoio a vítimas de acidentes e seus familiares, com vista à sua reintegração social, familiar e profissional. É uma visão humanista que surgiu de forma natural, no seio do negócio, em que nos superámos para cuidarmos dos nossos clientes. A Fidelidade acredita que esta forma de estar tem potencial para ser entendida por todos e fazer parte da cultura do Grupo Fidelidade. Foi neste contexto e com a ambição de expandir o nosso modo de estar Wecare, que surgiu o Programa Wecare.

A partir de um diagnóstico inicial conduzido por uma equipa multidisciplinar, em 2020, foi desenhado um programa para promover uma cultura em que todos acreditem no propósito do Grupo e traduzam os seus valores nas atitudes, comportamentos e ações diárias. Prestar um bom serviço, seja ao colega, a um fornecedor ou ao cliente, emerge da empatia e da resiliência e da capacidade de criar respostas inovadoras e mais ágeis, características que distinguem o modo de estar Wecare. Embora o público principal deste programa sejam os clientes, o primeiro alvo são os colaboradores, enquanto agentes desta mudança de conduta.

A primeira etapa foi implementada durante o ano de 2021 para assegurar que todos os colaboradores apreenderam o que significa ser Wecare, de forma alinhada com as suas responsabilidades e funções.

Cultura de inclusão: integrando a diversidade

Após ter sido criado um grupo de trabalho, em 2020, para debater as questões de diversidade e inclusão no Grupo, foi realizado, em 2021, um diagnóstico sobre a perceção da Fidelidade como um Grupo diverso e inclusivo. Com base nos resultados, estamos a estruturar um plano para aumentar a diversidade e promover a inclusão no Grupo. Destacamos a evolução do trabalho nesta área da FID Chile Seguros que neste momento já tem em aprovação uma política de igualdade e equidade, depois de, em 2020, ter estabelecido como objetivo o equilíbrio de género e a monitorização da relação entre o salário médio das mulheres e o dos homens.

Cultura de proximidade: várias ferramentas com um mesmo objetivo

Se é certo que os desafios da gestão de pessoas e da organização continuam a ser os mesmos, ainda que com formatos distintos, a necessidade de promover a proximidade e de estar junto acentua-se. Na primeira fase da pandemia, assegurámos o contacto à distância com o programa transversal *We are in Touch*. Numa segunda fase, em 2021, acrescentámos um conjunto de *webinars* para, por um lado, apoiar as equipas a conciliar dinâmicas de trabalho e de família num mesmo espaço e, por outro, auxiliar os líderes com programas e conteúdos para a gestão das equipas, em ambiente remoto. Apesar do esforço contínuo que este contexto nos exige, as aprendizagens e a experiência acumulada estão a permitir aperfeiçoar e idealizar novas práticas em torno das condições de trabalho e gestão de equipas.

Cultura agile: uma jornada ágil para a agilidade

No Grupo Fidelidade, procuramos identificar e disseminar novas formas de trabalhar, formando as pessoas, contribuindo para a mudança da cultura organizacional, que se quer mais ágil e preparada para novos desafios. Em 2021, prosseguimos com a implementação e disseminação destas práticas:

- 63% das direções e empresas do Grupo em Portugal e em média 10% dos colaboradores destas mesmas direções e empresas já foram abrangidas pelo Programa Agile;
- 4,3 é a satisfação com novas formas de trabalhar em projetos, numa escala de 0 a 5;
- 4,5 é a satisfação nas boas práticas do dia-a-dia das equipas.

Cultura de transparência: um caminho em constante progresso

A Fidelidade iniciou um projeto multidisciplinar para desenhar o modelo de gestão de denúncias que melhor sirva o interesse do Grupo.

A criação de canais adequados de denúncia permite mitigar riscos associados a condutas antiéticas ou ilegais, incluindo as que são configuráveis como assédio moral e sexual, que se deixadas sem controlo ou resposta podem levar à perda de valor da empresa. Canais de denúncia eficazes podem também ajudar a detetar e resolver questões sistémicas, como suborno ou corrupção e trazer à luz questões de evasão fiscal ou branqueamento de capitais.

Perspetiva-se que, em Portugal, a implementação deste projeto esteja concluída até ao final do primeiro semestre de 2022, e que seja, posteriormente, ampliada para as restantes geografias.

Foi igualmente desenhado um plano de comunicação e formação a médio prazo para sensibilizar e capacitar o universo de colaboradores do Grupo para as diferentes temáticas de *compliance*. Estas iniciativas já abrangeram cerca de 100 colaboradores e como indicadores de sucesso espera-se um maior comprometimento e melhores resultados de desempenho a prazo. Para os próximos anos estão previstas ações formativas centradas em comportamentos éticos.

Intercâmbio de boas práticas entre geografias

A partilha sistemática de boas práticas começou a ser incentivada, em 2021, através de sessões de trabalho para apresentar e aprofundar a aplicação de vários programas e ferramentas disponíveis no Grupo. Desta forma, para além de se consolidar a cultura, criaram-se condições para um melhor aproveitamento de sinergias e uma conseqüente maior riqueza de capital. Destacamos os modelos de formação *Fyouture* e *Wevolution* que começaram a ser introduzidos em diferentes operações internacionais e o desenvolvimento de uma política de mobilidade internacional na área da gestão de recursos humanos, competências e oportunidades.

FIDTALK 2021

Os FIDTALK é uma iniciativa que reúne um grupo restrito de colaboradores com a gestão de topo, como oportunidade para conhecerem a administração, bem como para colocarem questões sobre alguns dos desafios da organização. Adaptado para o formato online, em 2020, foi relançado como FIDTALK2021 com uma nova abordagem: o FIDTALK Portugal, dedicado aos colaboradores em Portugal e o FIDTALK *Across Borders*, dedicado aos colaboradores de outras geografias onde opera o Grupo Fidelidade. O sucesso desta iniciativa levou a que fosse integrada na cultura global do Grupo.

Cultura global: várias operações com uma mesma identidade

Pela expansão internacional crescente do Grupo Fidelidade, em 2020, demos início à implementação do Modelo de *Governance* Corporativo para as operações internacionais. Durante o ano de 2021 foram apresentados os planos de trabalho e começaram a ser introduzidos os processos e atividades deles decorrentes, com continuidade e consolidação prevista para os próximos anos.

3. A RESPONSABILIDADE DO NOSSO NEGÓCIO

“Se queremos uma sociedade alinhada com práticas sustentáveis, como setor estratégico para o país que somos, devemos proporcionar soluções inovadoras que antecipem e se adaptem às necessidades de bem-estar social e à sustentabilidade futura.”

Sérgio Carvalho, Diretor de Marketing Fidelidade

A atividade seguradora permite intervir em diversas áreas, incentivando mudanças de comportamentos dos indivíduos e das empresas. Conscientes desse desígnio e da responsabilidade implícita, o Grupo Fidelidade quer continuar a entregar propostas de valor relevantes com um serviço de qualidade, que facilitem o acesso à poupança e à saúde e promovam a prevenção, o empreendedorismo e as novas economias, particularmente importante num contexto de recuperação pandémica. As estratégias passam por alargar a cobertura de riscos, inovar nos produtos e nas soluções, e sistematizar a integração de critérios sociais, ambientais e de *governance*, quer na conceção da oferta, quer na política de investimentos da seguradora. Em todo este processo de transformação, a digitalização tem sido uma alavanca na vertente operacional de automatização e digitalização de processos e na vertente de negócio, com uma cada vez maior aposta em canais digitais para o cliente.

NÚMEROS CHAVE

Avaliação do índice de satisfação de clientes	11% aumento da avaliação da Marca Ok! Telesseguros através do Net Promoter Score	8,9 (em 10) índice de satisfação global da Fidelidade Assistance (sem variação face a 2020)
9,29 (em 10) índice de satisfação do cliente em Real Time Survey	4% aumento da pontuação dos clientes face à inovação da GEP	40% aumento da satisfação do cliente da Cares

Formação da rede de mediadores		
3.109 participantes (-43% face a 2020)	11.291 horas de formação (+11% face a 2020)	302 sessões de formação (-43% face a 2020)

Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social e benefício ambiental	601,1m € Volume dos produtos e serviços com benefício social da Fidelidade (+4% face a 2020)	1.1M € Seguro de responsabilidade Ambiental da Fidelidade (+10% face a 2020)
17,4m € Prémios Brutos Emitidos gerados por OK! Bike (+14% face a 2020)	575,3m € Prémios Brutos Emitidos gerados por OK! Auto Elétricos (+33% face a 2020)	8.3m € Prémios Brutos Emitidos gerados por serviço OK! Gestual (-19% face a 2020)

3.1. ALARGAR coberturas de novos riscos

Numa sociedade em constante mudança, é preciso imprimir agilidade à abordagem aos riscos atuais, melhorando coberturas, mas também enquadrar novos riscos decorrentes de novos estilos de vida e preocupações dos clientes. Este alargamento permanente é esperado de um Grupo como a Fidelidade, pelas áreas de atividade onde intervimos, os compromissos nelas assumidos e pela extensa cadeia de valor na qual atuamos.

NÃO PARAMOS

<p>Prevenção de riscos cibernéticos</p> <p>Devido à elevada utilização da internet, a Fidelidade continuou a reforçar a proteção dos clientes para garantir uma maior segurança:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para as famílias, o seguro Fidelidade Cyber Famílias que oferece proteção jurídica e proteção contra várias ameaças, assistência tecnológica e psicológica. • Para as empresas, o seguro Cyber Safety que avalia o grau de exposição das empresas (PME) a riscos cibernéticos e oferece serviços e coberturas para proteger os negócios. 	<p>Oferta animais de companhia</p> <p>Pelo papel preponderante que os animais de companhia assumem nas famílias portuguesas, pela companhia e alicerce emocional que representam, em particular na época pandémica, decidiu-se alargar o TELEPET, um serviço de acompanhamento telefónico feito por enfermeiros veterinários, a todos os clientes Fidelidade, até 31 de dezembro de 2021. Mantivemos ainda o serviço de medicina preventiva (<i>check-up</i>), vacina, cirurgia e esterilização.</p>
<p>Inserção da garantia de COVID-19 (pandemias) no seguro de viagem</p> <p>Para mitigar os riscos que a pessoas enfrentam no âmbito da pandemia quando viajam, introduzimos novas garantias na assistência em viagem ao estrangeiro que diminuem o impacto financeiro dos clientes, caso adoeçam com COVID-19 e não lhes seja possível viajar.</p>	<p>Oferta Empresas</p> <p>Em 2021, foi lançado um piloto do seguro Multiriscos Negócios, para reforçar o apoio ao segmento PME, deste modo colmatando lacunas identificadas no nível de proteção oferecido a estas empresas.</p>

NÓS NO MUNDO

Fidelidade Moçambique Seguro Agrícola Índices Climáticos



O Seguro Agrícola Indexado foi um projeto piloto com 15 explorações agrícolas na região de Cuamba, em Moçambique, de 2021, que procurou desenvolver um seguro num setor estratégico para o país e ajudar a diminuir a pobreza extrema, através do apoio a famílias carenciadas.

Dada o número elevado de produtores e a sua dispersão no território, a indexação de um seguro agrícola a índices climáticos é uma solução ideal neste contexto, porque evita que a companhia de seguros se tenha de deslocar à exploração agrícola para avaliar danos e negociar valores de indemnização, automatizando-se este levantamento.

A implementação do seguro agrícola em sistema terminou em 2021 e foi apresentado o produto a um parceiro de referência.

3.2. INTEGRAR a oferta de saúde

A integração da oferta da saúde tem sido um caminho consolidado ao longo do tempo. A saúde constitui um segmento central para o Grupo Fidelidade e tornou-se ainda mais pertinente no contexto pandémico dos últimos dois anos. O foco na inovação em toda a linha e na criação de um serviço melhor e mais adaptado tem permitido à Fidelidade, e nomeadamente à Multicare, responder de forma cada vez mais global e específica às necessidades das pessoas.

NÃO PARAMOS

Saúde em tempos de pandemia

<p>Check-Up pós-COVID-19</p> <p>Disponibilizado de forma gratuita a todos os clientes com cobertura de Medicina Preventiva que não estiveram em período de carência e que tiveram COVID-19.</p> <p>A crescente preocupação com as sequelas provocadas pela COVID-19, que se têm manifestado quer em doentes com situações clínicas mais graves, quer em doentes com sintomas ligeiros e mesmo assintomáticos, levou-nos a dar continuidade à proteção da população afetada pela pandemia.</p>	<p>Multisserviços de saúde</p> <p>A Fidelidade e a Multicare continuaram a assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas de Medicina Online, 24h por dia, 7 dias por semana; • Entrega de medicamentos ao domicílio sem custos; • Consultas de Psicologia, nos dias úteis; • Serviços de assistência ao domicílio a quem se encontre em isolamento por ter testado positivo à infeção por COVID-19; • Serviço de transporte para vacinação contra a COVID-19 a clientes com mais de 70 anos ou grau de incapacidade igual ou superior a 60%. 	<p>Inclusão do risco de pandemia</p> <p>Embora a prática internacional exclua o risco de pandemia dos seguros de saúde, decidimos assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Também aos clientes com cobertura de ambulatório, os testes PCR de despiste na Rede de prestadores Multicare (desde que tenham sintomatologia e prescrição médica para a sua realização); • O pagamento integral do internamento para tratamento da COVID-19 aos clientes com cobertura de internamento.
--	--	---

Alargamento de coberturas e inovação nos serviços

<p>Cobertura Saúde Mental</p> <p>Porque Portugal é o 5.º país da UE com maior prevalência de doenças mentais (cerca de 20% da população portuguesa tem uma doença mental e 50% já teve ou terá uma doença mental durante a vida), a Multicare decidiu criar uma cobertura inovadora, num setor que, em Portugal, exclui, em regra, a doença mental, disponibilizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas de psiquiatria, psicologia, e sessões de psicoterapia; • Internamento psiquiátrico; • Complemento das consultas de Psicologia da cobertura de Medicina Online com outros serviços prestados por psicólogos, sem custos adicionais; • O Programa Vitality que visa a promoção da saúde e bem-estar, associando um sistema de recompensas à adoção de um estilo de vida saudável; • Uma avaliação da saúde mental incluída no <i>check-up</i> gratuito. 	<p>Novos serviços da medicina online</p> <p>Para além dos serviços de saúde mental, foram lançadas três novas especialidades: Endocrinologia, Ortopedia e Urologia, que se somam às já disponíveis (Medicina Geral Familiar, Pediatria, Ginecologia, Alergologia e Dermatologia e consulta do Viajante). Os clientes Multicare têm acesso a uma equipa de médicos especialistas disponíveis para dar aconselhamento clínico na prevenção e em cuidados de saúde primários nestas especialidades.</p> <p>Lançamento da app MyMulticare</p> <p>A nova aplicação vem facilitar aos clientes a gestão digital do seu seguro Multicare, em aspetos como vídeo-consultas, pedidos de reembolso e cartão digital Multicare.</p>	<p>Avaliador de Sintomas para todos os cidadãos</p> <p>Logo em janeiro, em plena terceira vaga da pandemia por COVID-19, a Multicare disponibilizou, de forma gratuita e dispensando registo ou identificação, a todos os cidadãos residentes em Portugal o seu Avaliador de Sintomas. Esta ferramenta utiliza a inteligência artificial da plataforma de telemedicina da Multicare, para identificar as mais prováveis patologias associadas a sintomas de saúde (incluindo a COVID-19), recomendando o tipo de acompanhamento clínico necessário.</p>
--	--	--

Reforço no segmento de animais de companhia

<p>Aumento e rejuvenescimento da carteira de clientes</p> <p>No segmento de animais de companhia, o produto Fidelidade Pets continuou a revelar-se uma porta de entrada para novos negócios, tendo sido responsável por 46% de novos clientes para a Fidelidade. Simultaneamente este canal favoreceu o rejuvenescimento da carteira, com 25% dos clientes com idades inferiores a 34 anos.</p>	<p>Reforço da rede de parceiros e sinergias</p> <p>Em 2021 houve um crescimento de 215% na oferta de parceiros a nível nacional, potenciada pela ferramenta <i>Location Intelligence</i> do Grupo, que permite ver em tempo real, a localização concreta dos clientes e dos prestadores Fidelidade Pets. Foram ainda realizadas parcerias com outras entidades para distribuição de seguros, atribuição de descontos e outras vantagens para os clientes Fidelidade Pets.</p> <p>O ecossistema Pets contou ainda com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de um localizador para os animais de companhia dos clientes, através de campanhas especiais; • Pets 2.0 (revisão do Produto, coberturas, capitais e resposta a outras necessidades identificadas no mercado); • Implementação de sistema de copagamentos, segundo o qual os clientes apenas pagam no imediato 30% do valor total.
--	---

NÓS NO MUNDO

<p>Fidelidade Angola</p> <p>Inauguração de espaço de Multiusos com Centro Médico</p> <p>A Fidelidade Angola inaugurou um espaço multiusos no bairro Kifika, no distrito urbano de Benfica, que agrega vários serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um consultório médico que presta serviços de saúde primários e vídeo-consultas, com a presença permanente de um enfermeiro; • A análise e a concessão de microcrédito; • A disponibilização de seguros a preços acessíveis, como o “micro-seguro saúde popular”. <p>Foi a primeira vez que uma companhia de seguros em Angola abriu um espaço multisserviços dentro de um bairro.</p> <p>O consultório médico instalado neste espaço multiusos conta com a presença permanente de um enfermeiro, que dá apoio às vídeo-consultas feitas a partir do consultório. Acompanha também a recolha de amostras para análises clínicas e explica aos utentes as vantagens do “micro seguro saúde popular”, que integra vários serviços de saúde a custos economicamente controlados.</p>	<p>Fidelidade Macau</p> <p>Responder a desafios sociais</p> <p>A Fidelidade Macau lançou dois novos produtos na área da saúde para ajudar as pessoas a protegerem-se de riscos financeiros em caso de doença:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um seguro para o “Programa de Vacinação COVID-19” que protege contra eventuais reações adversas/efeitos secundários que possam decorrer deste tipo de vacinas. Com coberturas que incluem morte ou invalidez total e permanente, o seguro cobre todas as pessoas dos 3 aos 85 anos de idade, que recebam vacinas contra a COVID-19 no âmbito do programa de vacinação dos serviços de saúde da região de Macau. • O complemento de seguro “Hospital 102 Plano Reembolso de Prémios”, que protege o cliente contra a perda de rendimentos e despesas adicionais, em caso de hospitalização por doença ou acidente. O público-alvo deste seguro são todos os habitantes de Macau e todas as pessoas que residam legalmente em Macau, com idades entre 30 e 60 anos, e que pretendam ter uma proteção complementar a outros seguros de saúde.
<p>Fidelidade Moçambique</p> <p>Apoiar os prestadores de serviços em época pandémica</p> <p>De modo a colmatar a escassez de vacinas contra a COVID-19 verificada no Ministério da Saúde, a Fidelidade Moçambique juntou-se a uma iniciativa privada para a sua aquisição. Esta iniciativa abrangeu todos os prestadores de serviços de contacto permanente, nomeadamente do <i>Call Center</i>, vigilância e limpeza.</p>	

3.3. REFORÇAR a mudança de comportamentos

Assistimos hoje a uma mudança profunda da sociedade, das expectativas dos consumidores e dos colaboradores. É por esta razão que trabalhamos com os clientes e parceiros comerciais em prol de um modo de vida mais equilibrado e saudável, que o planeta possa sustentar. Com um campo de ação, uma cadeia de valor e um universo de *stakeholders* alargado como o nosso, a Fidelidade parte de uma posição de privilégio e de equivalente responsabilidade para induzir comportamentos mais sustentáveis nas áreas da poupança, da prevenção e da mobilidade sustentável e ambiental. Também estamos prontos para dar um salto mais relevante e integrar, de forma mais sistemática, critérios sociais, ambientais e de *governance* na nossa carteira de investimentos. Um sinal importante pelo impacto direto no contributo para a sociedade, mas também pelo impacto indireto na promoção das temáticas junto dos seus *stakeholders*, nomeadamente clientes e parceiros.

NÃO PARAMOS

Incentivar a poupança

Os níveis de poupança dos portugueses são baixos, devido a um conjunto complexo de fatores, marcados pela capacidade de geração de rendimento das famílias e pelo nível educacional. Perante esta evidência, decidimos começar a contribuir positivamente para as decisões de poupança dos nossos clientes, através dos nossos produtos.

App *MySavings*

O Fidelidade *Savings* é seguro de vida individual que integra soluções de poupança, ao qual associámos a App *MySavings* através da qual o cliente pode definir objetivos de poupança ou realizar investimentos, de forma inteiramente digital.

Novo produto - PPR 40+ESG

Com o objetivo de associar a poupança para a reforma à promoção de boas práticas sociais, ambientais e de *governance*, a Fidelidade desenvolveu uma solução financeira em que os índices de ativos estão alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 2030) das Nações Unidas e com os Princípios de Investimento Responsável, dedicados à criação consciente de impactos sociais e ambientais positivos. Como tal, excluem da sua carteira setores controversos ou com um impacto ambiental negativo ou ainda aqueles que não cumpram os procedimentos internacionais de direitos humanos, de trabalho, ambientais e de corrupção – de acordo com os Princípios das Nações Unidas Global Compact (Pacto Global), dos quais a Fidelidade é signatária.

Este produto enquadra-se na estratégia da Fidelidade de integrar, cada vez mais, no desenho do seu portfólio, critérios ambientais ou sociais. O Índice PPR 40+ ESG investe mais de 50% em ações de empresas integradas em índices ASG, que estão identificadas como respeitando as práticas de boa governação.

Promoção de estilos de vida saudáveis

Como a saúde é um segmento central no nosso negócio, estamos atentos ao trabalho científico e à evolução da sociedade neste campo, com a consciência que nos cabe um papel de promotor de hábitos saudáveis. Comprovada que está a importância do desporto para uma vida saudável, com qualidade e longevidade desenvolvemos produtos que vão ao encontro deste objetivo.

O **Multicare Vitality** — Já apresentado em 2020 como um programa que recompensa os clientes de saúde por adotarem estilos de vida e comportamentos mais saudáveis, foi agora melhorado e consolidado.

Corrida **Multicare Vitality** — Evento lançado no Dia Mundial da Saúde Mental, para lembrar o que exercício físico faz pelo bem-estar e pela prevenção de doenças crónicas e mentais.

Proteção Vital Pessoas (PVP), extensão AP1 - Sports — Seguro de proteção para a prática de desporto, que permite fazer face a despesas decorrentes da atividade desportiva.

Promoção de uma mobilidade sustentável

A mobilidade sustentável está a contribuir para a redução da sinistralidade, com reflexos positivos no negócio. Na Fidelidade, o trabalho nesta área tem-se concretizado, nomeadamente através da OK! teleseguros e de outras operações fora de Portugal, com ofertas, parcerias ou programas de incentivo aos clientes. Ainda assim, queremos ter um papel mais ativo na promoção de comportamentos seguros, alcançando públicos que se deslocam nos transportes públicos ou ainda em outro tipo de transportes, como a bicicleta e a trotinete.

Pay As You Drive — aplicação gratuita para os clientes com seguro automóvel que permite a localização em tempo real do carro em caso de acidente ou de roubo e oferece um benefício na renovação do seguro, com a atribuição de um desconto até 20%, calculado de acordo com o perfil de condução de cada cliente.

App Fidelidade Drive — aplicação gratuita para clientes com seguro automóvel, com dicas personalizadas sobre a condução e informação sobre consumo de combustível ou eventos de risco durante a viagem. Em troca do cumprimento dos desafios, o cliente acumula pontos que podem ser trocados numa rede de parceiros.

Novo seguro **Mobility** com garantias em caso de acidente em mobilidade, para proteger os clientes nas suas deslocações, transportes públicos, trotinetas, bicicletas ou outros.

OK!Auto Elétricos — lançado em 2017, com um desconto exclusivo na subscrição do seguro para veículos elétricos, hoje disponibiliza parcerias e garantias como o reboque do automóvel até ao posto de carregamento rápido mais próximo em caso de necessidade, a proteção para os cabos de carregamento, preços especiais no aluguer de veículos e descontos em produtos e serviços relacionados com a mobilidade sustentável.

OK!Bike — dispomos desde 2018 de um seguro de acidentes pessoais e responsabilidade civil para quem se desloca de bicicleta, cobrindo despesas de tratamento e serviços de assistência e proteção jurídica ao ciclista.

NÓS NO MUNDO

La Positiva Influenciar a cadeia de valor pelo negócio	FID Chile Seguros Coberturas para uma mobilidade mais sustentável
<p>Tendo como preocupação garantir a sustentabilidade também na sua cadeia de valor, a La Positiva seleciona os seus fornecedores com base em critérios sociais — rejeitando trabalhar com empresas que estejam relacionadas com casos de trabalho infantil — e ambientais, apelando à não contaminação e à substituição dos produtos de limpeza e higiene por produtos mais sustentáveis.</p>	<p>As bicicletas, scooters e motos, tanto convencionais como elétricas, estão cada vez mais presentes nas ruas do Chile, conduzidas por milhares de habitantes que procuram melhorar o tempo de deslocação ou proteger-se do risco de contágio pela COVID-19. Com o objetivo de responder a estes novos hábitos de vida, a FID Seguros lançou o FID <i>ECORUEDAS</i>, um seguro que além da proteção automóvel, protege também as viagens nestes meios de transporte com coberturas de acidentes pessoais e responsabilidade civil.</p>

3.4. INOVAR nos produtos e serviços

O Grupo Fidelidade privilegia a prestação de serviços que acompanham as pessoas nas várias fases da sua vida, muito para além do tradicional produto segurador. Para isso poder acontecer, temos de ser capazes de responder a novas necessidades, que por definição exigem soluções inovadoras. A estratégia do Grupo assenta nesta equação, aliada a uma forte componente de digitalização e automação, que tem demonstrado ser uma ferramenta fulcral de inovação, tanto nos processos, como na entrega final e experiência do cliente.

NÃO PARAMOS

Novos segmentos de negócio com soluções inovadoras

SEGMENTO CASA

Fixo — plataforma *on-demand*, que dá acesso a um leque alargado de serviços para casa, como remodelações e decoração, limpezas e impermeabilizações ou instalações e reparações. Depois de um período de teste, o serviço Fixo já está a ser comercializado.

SEGMENTO SENIOR

Alô — serviço que também evoluiu de fase piloto para comercialização, consiste numa solução para combater o isolamento social das pessoas mais idosas e facilitar a ligação a uma rede de apoio. Associa um *tablet* a uma aplicação para cuidadores, familiares e amigos, disponibilizando serviços de assistência médica e pessoal ao domicílio e ainda apoio ao cuidador.

AUTOMAÇÃO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

Assistente MARIA — dotado de inteligência artificial, o *speech bot* MARIA desempenha funções de atendimento na linha de assistência da Fidelidade Assistance, demonstrando responder com maior eficiência e rapidez às necessidades comuns dos clientes. Este assistente virtual valeu à Fidelidade o prémio na categoria “Eficácia/Eficiência das Organizações” na primeira edição do Prémio de Transformação Digital da APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Dados essenciais: 3.026 processos tratados | 7,7% taxa de autonomia total (processos que inicia e leva até ao fim) | 9 (em 10) no índice de satisfação dos clientes, resultado equiparado ao atendimento humano.

Chatbot Trusty — Dispomos também de um atendimento automatizado por mensagem lançado em parceria com a Visor.ai, empresa vencedora do Protechtig de 2017.

Dados essenciais: 258 sessões ativas diárias | 88% taxa de automação

Digitalização em toda a linha — A crescente digitalização dos processos de sinistros automóvel permitiu reduzir os tempos de abertura em cerca de 67%, sendo hoje possível fazê-lo por via de reportagem digital em 12 horas na plataforma comercial. Em 2021 desenvolvemos um novo simulador automóvel para uma melhor organização da informação, com ganhos de eficiência e de rigor de resultados para o utilizador.

NÓS NO MUNDO

Alianza e Alianza Garantia

Sistema de entrega online de políticas



Implementou-se um sistema digital seguro de entrega de apólices de seguros aos clientes, culminado com uma certificação de recebimento pelo cliente.

La Positiva, Fidelidade Moçambique e Alianza

Projetos de eficiência interna com resultados no serviço ao cliente



Várias empresas do contexto internacional estão a verificar uma maior eficiência nos projetos através das seguintes medidas:

La Positiva:

- Automação de processos e atividades simples e repetitivas, através do uso de robôs (RPA), possibilitou a emissão de cerca 2.112 apólices por mês;
- Implementação de processos internos melhoram a eficiência em algumas áreas como o serviço de reclamações e o pagamento de participação nos lucros aos segurados.

Fidelidade Moçambique:

- Criação e gestão dos processos documentais com base digital, para dispensar a impressão de papel, trouxe os seguintes resultados, em 2021: mais de 150.000 documentos nas áreas de cobranças, sinistros e marketing enviados por email; mais de 30.000 SMS para comunicação de eventos relacionados com os seus contratos e Recibos em Cobrança ou Pagamento.

Alianza e Alianza Garantia:

- Desenvolvimento geral de sistemas de processamento de documentação, englobando também processos de compras e contratação dos serviços de forma automatizada.

<p>Fidelidade Espanha Aposta na experiência do cliente pela digitalização</p> 	<p>La Positiva Implementação de assinatura eletrónica</p> 
<p>A Fidelidade Espanha melhorou a experiência digital no processo de assinatura de novos produtos, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simuladores online do preço dos seguros para uma tomada de decisão mais informada por parte do cliente; • Envio de documentação pré-contratual e contratual por via digital; • Portal do cliente MyFidelidade para informação, contacto e consulta de documentação; • Agilização do fluxo de autorização e pagamento por parte dos clientes. <p>Nos restantes canais de contato com o cliente, houve um reforço da eficiência nas comunicações, unificando as opções do circuito telefónico da linha de atendimento.</p>	<p>Lançada em 2020, a assinatura eletrónica permitiu à empresa melhorar o processo e o tempo de espera para aceitação de documentos legais, que passou a poder ser realizado a partir de qualquer dispositivo móvel. Agora consolidada, esta medida conta já com 25.000 documentos assinados por via digital, o que representa um aumento de 67% face a 2020.</p> <p>Outras medidas reforçaram a digitalização da empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalação de <i>tablets</i> para viabilizar o auto-atendimento no processo de vendas; • Pagamento da mensalidade dos seguros em plataforma digital; • Implementação da linha de <i>WhatsApp</i>, como meio de contacto ágil para os pedidos de informação ou interação com o <i>Call Center</i> e como suporte digital de sinistros. No último trimestre de 2021, a taxa de utilização no total de contatos das linhas de relatórios e emergências foi de 10.2%; • Atendimento virtual no caso de acidente.



3.5. INVESTIR de forma responsável e sustentável

Em 2016, o então Secretário-Geral da ONU Ban Ki-moon escrevia a seguinte mensagem “(...) *um número cada vez maior de investidores institucionais — de todas as regiões no mundo — está a incorporar fatores ambientais, sociais e de governança nas tomadas de decisões de investimento e a aplicar práticas de propriedade de ativos a fim de reduzir riscos, incrementar o retorno financeiro e atender às expectativas dos seus beneficiários e clientes (...)*”. A indústria dos seguros está atualmente a atravessar um novo paradigma: a compreensão do perfil ambiental, social e de governação (ASG) do risco – uma das suas múltiplas dimensões – e a sua aplicação prática. A Fidelidade, como investidora institucional e como comercializadora de seguros financeiros, tem o dever de atuar no melhor interesse de longo prazo dos seus clientes. Com essa função fiduciária, acredita que questões ambientais, sociais e de *governance* corporativa afetam o desempenho do portfólio para além da simples componente risco-retorno, melhorando a resiliência e a capacidade para gerar resultados a longo prazo face a alternativas que renegam esta realidade.

NÃO PARAMOS

Princípios ASG na gestão de investimentos

Durante o ano de 2021, a Fidelidade continuou a fortalecer a sua estratégia com avaliações de investimentos em que os fatores ASG tiveram um impacto decisório. Até ao momento, este escrutínio obedece a metas alinhadas com os Acordos de Paris, mas pretendemos ir mais além. As avaliações ficam a cargo de uma equipa multidisciplinar, composta por especialistas das áreas Investimentos, Risco, Legal e *Compliance*, para se assegurar a produção de um conhecimento coletivo sólido que cubra todas as perspetivas.

Este trabalho requer que se avalie o nível geral de sustentabilidade de um negócio e qual a política ASG das empresas alvo de investimento de forma a evitar riscos financeiros ou reputacionais, no presente e futuro, o que implica a monitorização permanente do portfólio de investimentos. É igualmente realizada uma análise sobre as oportunidades ASG relevantes para identificar novos objetivos de investimento, quer para carteira própria quer para novos produtos a desenvolver.

Atividade ASG na gestão de investimentos do Grupo Fidelidade

Em 2021, o Grupo foi marcado por uma fase de introspeção, durante a qual efetuámos uma pesquisa exaustiva sobre os ativos e as práticas e políticas internas numa perspetiva de sustentabilidade. O resultado, para já, é encorajador quanto à qualidade ASG da nossa carteira de títulos, mas também alerta para a existência de lacunas que são necessárias colmatar, como a certificação externa e uma abordagem holística do Grupo, que integre o tema da ASG de forma global na atividade seguradora, e não apenas no domínio de investimentos.

Atualmente, a comercialização de produtos com critérios ASG bateu recordes a nível mundial. A Fidelidade comercializou o primeiro produto de investimento — o PPR 40+ESG — enquadrado no Regulamento Delegado (UE) 2021/1253 SFDR (*Sustainable Finance Disclosure Regulation*) que determina a divulgação de riscos e preferências de sustentabilidade de forma harmonizada para as empresas de investimento.

4. PROTEÇÃO AMBIENTAL

“Na Fidelidade há muito tempo que definimos que as alterações climáticas devem estar no topo das nossas preocupações, nomeadamente os desastres naturais e o impacto que têm nas populações. Devemos, pois, contribuir para sua prevenção e melhorar a forma como atuamos quando acontecem.”

Rogério Campos Henriques, CEO Fidelidade

Como líder do mercado nacional, o Grupo Fidelidade quer também destacar-se por um comportamento ambientalmente responsável, assumindo o seu papel na prevenção e minimização dos seus impactos ambientais. Contudo, as ameaças que enfrentamos com as alterações climáticas exigem do sector uma capacidade de decisão estratégica sistémica e colaborativa. As consequências climáticas que já se fazem sentir e que se vão amplificar drasticamente, repercutem-se severamente no setor, que por sua vez, se repercute na forma como investe, como protege os clientes e como coloca no mercado produtos e serviços. Conscientes de que a transição ecológica é urgente, este foi um ano de reflexão sobre os impactos ambientais do Grupo e de definição do caminho a tomar nos próximos anos. Neste capítulo daremos nota desse plano.

Ser parceiro da transição ecológica

ATIVIDADES: monitorizar e reduzir os impactos diretos da empresa

NEGÓCIO: avaliar e integrar os riscos dos fenómenos climáticos nos produtos e investimentos existentes

SOCIEDADE: colaborar e participar com organizações e entidades parceiras na reflexão setorial e na promoção da sensibilização da sociedade e dos colaboradores

Do plano de responsabilidade ambiental fazem parte a redução de recursos e materiais inerentes às nossas atividades diretas, para uma maior ecoeficiência; o alinhamento das políticas de investimento e integração dos critérios ambientais, sociais e de *governance* (ASG) numa carteira responsável e sustentável; e finalmente, o contributo para a literacia da cadeia de valor e da sociedade em geral em torno destas questões.

NÚMEROS CHAVE

43.515 GJ Consumo de energia no interior da organização (-13,2% face a 2020)	24.883GJ Eletricidade (-17,8% face a 2020)	17.343m3 de água de água consumida
	16.182GJ de gasóleo (-16,3% face a 2020)	
	2.450GJ de gasolina (+348,3% face a 2020)	
3.145 tCO2eq emissões totais (-5,4% face a 2020)	1.366 tCO2eq emissões de âmbito 1 (-6,3% face a 2020)	
	1.418 tCO2eq emissões de âmbito 2 (-14,4% face a 2020)	
	361 tCO2eq emissões de âmbito 3 (viagens de negócio) ² (+72,4% face a 2020)	

² Esta informação foi consolidada para o Grupo Fidelidade, apenas com base nos dados centralmente fornecidos pela Direção de Pessoas.

4.1. MONITORIZAR para reduzir

Monitorizar e reduzir os impactos diretos da empresa é um dos eixos do plano de trabalho que está a ser iniciado, agora de forma sistemática. Conscientes de que para reduzir é preciso conhecer e definir o ponto de partida, e que a nossa realidade passa hoje por um conjunto alargado de operações dispersas por vários locais e com vários tipos de gestão ao nível de edifícios, completar o levantamento do ponto de situação atual é uma das prioridades do nosso trabalho.

Elegemos como áreas de atuação a melhoria contínua do nível de eficiência no consumo de energia e água, da mobilidade e da economia circular. No nosso plano de futuro próximo prevemos também aumentar o recurso a energia de fontes renováveis, com vista à redução de emissões de gases com efeito de estufa, e promover as melhores práticas na área de compras.

NÃO PARAMOS

Eficiência dos edifícios

Calcular para melhorar

Reduzir o consumo de energia e de água e aumentar a eficiência energética dos edifícios mantêm-se objetivos de trabalho para os próximos anos. Enquanto preparamos a transição para a nova sede do Grupo Fidelidade, assumimos que há ainda um trabalho importante a fazer na recolha, monitorização e análise de indicadores para todas as empresas e operações do Grupo em relação à energia, água, materiais, resíduos e ao cálculo da pegada de carbono.

Desmaterializar para reduzir

Transversalmente e como podemos observar ao longo deste relatório, temos seguido, e continuaremos a seguir, uma estratégia alargada de implementação de projetos de desmaterialização, nos quais o Grupo tem apostado nos últimos anos de forma consistente, os quais têm como principais consequências a eficiência e a redução da utilização de recursos.

Instalações novas com as melhores práticas

A futura sede do Grupo será um edifício de nova geração, ambientalmente sustentável, com elevada qualidade do ar, espaços verdes e culturais, dispondo de uma dimensão social e comunitária equilibrada, onde os colaboradores poderão combinar várias atividades e até manter algumas rotinas do dia a dia. Orientando-se pelas melhores práticas no ramo imobiliário, o projeto de construção já arrecadou várias certificações de eficiência energética:

- Nearly Zero Energy Building (NZEB);
- LEED, nível Ouro (Gold/Platinum);
- WELL, nível Ouro (Gold/Platinum).

Os passos seguintes da obra permitirão cumprir as medidas que o grupo assumiu com o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia, que projeta Lisboa como uma cidade neutra em Carbono até 2050, de que destacamos algumas:

- Energia: painéis fotovoltaicos para produção de energia, painéis solares para aquecimento a gás e energia geotérmica para controlo da temperatura ambiente do edifício;
- Água: soluções de reutilização e instalação de equipamentos redutores eficientes;
- Qualidade de vida: purificação do ar e criação de espaços comuns, de lazer e de trabalho;
- Economia circular: incentivo à reciclagem, eliminação de plásticos de utilização única e aquisição de materiais e produtos sustentáveis certificados, de baixo carbono na cadeia de produção.

Mobilidade sustentável

Frota mais ecológica

A mobilidade sustentável começou internamente, nos últimos anos, com a substituição da nossa frota automóvel por veículos elétricos, convencionais ou híbridos, e com o alargamento gradual desta prática a todas as empresas participadas.

Menos deslocações, mais agilidade

Revimos as nossas rotinas de deslocação na prestação de serviços ao cliente e tomámos medidas para reduzir as viagens em trabalho, substituindo-as por reuniões digitais. Deste modo, também os processos são agilizados, tornando-se mais céleres.

Nas empresas do Grupo com serviços de assistência, houve um trabalho de otimização das rotas que resultou no aumento do número de prestadores, por localidade, e numa consequente redução de quilómetros percorridos por cada um.

Economia circular**Objetivo: Reduzir**

Contribuir para uma economia circular através da nossa atividade, adotando as melhores práticas de gestão de materiais e resíduos ao longo da cadeia de valor, é um dos eixos de atuação desde há alguns anos e que irá continuar no plano de melhoria agora definido. Destacamos os seguintes exemplos:

- Reutilização do mobiliário e de material existente em armazém nas novas instalações da Cares;
- Redução de plásticos de utilização única substituindo-os por outros materiais;
- Crescente envio de resíduos para reciclagem;
- Parcerias para reaproveitamento de componentes elétricas e eletrónicas;
- Parcerias para tratamento de resíduos nas nossas obras de construção, possibilitando a criação de novos materiais a partir de desperdícios.

Economia circular com ligação social

Dada a forte cultura da Comunidade Fidelidade, temos vindo a introduzir um elo social nas iniciativas de economia circular, assegurando a aquisição de produtos e serviços junto de negócios sociais provenientes da comunidade Fidelidade e de parceiros do terceiro setor e estabelecendo sinergias para encaminhar materiais salvados, material informático e outros equipamentos. Destacamos como exemplos:

- A parceria com o Hospital da Luz que permitiu a doação de múltiplos equipamentos e mobiliário hospitalares (ex: macas, poltronas, camas articuladas, material descartável);
- A adesão da Cares à iniciativa Quartel Eletrão, do Eletrão, que tem como objetivo envolver as corporações de bombeiros voluntários na sensibilização da população para a reciclagem de equipamentos eletrónicos usados, premiando a que mais recolheu com um veículo de combate a incêndios. A Cares contribuiu para esta recolha com a entrega de algumas toneladas de material contidos nos seus armazéns.

NÓS NO MUNDO
Alianza e Alianza Garantia
 Otimização na utilização de recursos


Para baixar o consumo de energia, tomaram-se as seguintes medidas:

- Colocação de interruptores de sensor de proximidade para desligamento automático e redução do consumo de eletricidade;
- Mudança do sistema de iluminação para tipo LED;
- Programação do sistema de ignição para aparelhos de ar condicionado.

La Positiva**Reciclagem**

Decidiu-se recuperar o papel entregue para reciclagem dos escritórios principais e agências no seu equivalente a papel reciclado para o doar à ONG *Aldeas Infantiles*.

Entregaram-se 5,5 t de papel e mais de 160 kg de cartão.

Pegada carbónica

Novo cálculo da pegada de carbono da empresa levou-a receber a distinção "Pegada de Carbono" do Ministério do Meio Ambiente.

Redução de consumos

No seguimento do projeto de 2020 de sensibilização dos colaboradores para a importância dos 4 R (reduzir, reutilizar, reciclar e recuperar), constatou-se, em 2021, um maior controlo na utilização de papel, na impressão por departamentos, e uma normalização dos formatos, evitando-se o consumo excessivo de papel e tinta.

4.2. INTEGRAR fatores climáticos no negócio

Durante o ano de 2021 e como referido anteriormente, no contexto legislativo acelerado e exigente, e da revisão dos planos da Fidelidade, no âmbito da mudança climática, foi desenvolvida e consolidada a integração de aspetos ASG no investimento³ e na oferta⁴, tanto no desenho dos produtos, como é o caso do novo produto Índice PPR 40+ESG, como no alargamento das coberturas⁵.

As consequências das alterações climáticas tornam esta integração incontornável, porque se colocam diferentes níveis de riscos à atividade seguradora: riscos físicos, que afetam diretamente o portfólio e a vida das pessoas; riscos de transição, que emergem da transição para uma sociedade de baixas emissões de carbono; e riscos financeiros emergentes, relacionados com o comércio de carbono. Pelas perdas e prejuízos que se geram para os clientes, os seguros estão na linha da frente destes impactos. Atribuir maior importância à gestão dos temas do clima é um caminho inevitável no qual o Grupo está a trabalhar e que se desenha nos seguintes moldes: convergir a atenção de toda a organização para os riscos envolvidos, alocar os recursos adequados e estabelecer uma clara estrutura de *governance* que inclua a criação de funções e que permita avaliar os impactos e riscos climáticos.

Em paralelo, é fundamental acelerar o desenvolvimento de modelos preditivos para, por um lado, antecipar a severidade dos danos e, por outro, agilizar a gestão do apoio e de proximidade aos clientes.

NÃO PARAMOS

Prevenção de catástrofes

No âmbito dos trabalhos desenvolvidos sobre catástrofes naturais, a Fidelidade realizou um estudo sobre a modelação de impactos de ciclones tropicais em edifícios habitacionais em Portugal. Este trabalho contribuiu para melhorar os critérios que presidem à definição de um seguro: o processo de avaliação de risco, a subscrição, a tarifação e a previsão de impacto de eventos futuros. Deu também origem a um relatório de estágio designado *Building a risk map for hurricane-force tropical cyclones in continental Portugal* e a um artigo, submetido para publicação em revista científica, intitulado *Building a hurricane risk map for continental Portugal based on loss data from hurricane Leslie*.

³ Integração alinhada com o Artigo n.º 3 (Integração de riscos de sustentabilidade/ESG no processo de tomada de decisão de investimento) do Regulamento UE 2019/2088 do Parlamento Europeu, de 27 de novembro de 2019.

⁴ Integração alinhada com o Artigo n.º 8 (Informação sobre como os produtos financeiros promovem, entre outras, características ambientais, sociais, ou uma combinação das mesmas e como estas são executadas) do Regulamento UE 2019/2088 do Parlamento Europeu, de 27 de novembro de 2019.

⁵ Consulte informação complementar no capítulo "A responsabilidade no nosso negócio" deste relatório.

4.3. PARTICIPAR e envolver

Pivot numa alargada cadeia de valor, a Fidelidade quer desempenhar um papel cada vez mais ativo na sensibilização do seu ecossistema e da sociedade em geral para as temáticas ambientais. Esta atitude é expressa na participação e colaboração com organizações e entidades parceiras na reflexão setorial e na promoção da sensibilização dos colaboradores e da sociedade para esta temática.

NÃO PARAMOS

Sensibilizar, capacitar e mobilizar internamente para os temas ambientais

Desde há cerca de uma década que, internamente, desenvolvemos inúmeras iniciativas destinadas a criar uma cultura de sustentabilidade ambiental. Este é um caminho de continuidade, reforçado com informação sobre o impacto que os comportamentos individuais têm no resultado coletivo, como por exemplo, na utilização do espaço de trabalho e das práticas diárias.

Mural do Clima

Uma das iniciativas realizadas, em 2021, foi o Mural do Clima (*Climate Fresk*), um *workshop* científico, baseado no trabalho do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas, das Nações Unidas, para aumentar o conhecimento acerca das causas e consequências das alterações climáticas e refletir sobre as medidas a serem tomadas. Participaram nesta sessão 12 colaboradores e a Fidelidade equaciona o alargamento de *workshops* e de iniciativas em outros formatos para incentivar a mobilização interna neste âmbito.

NÓS NO MUNDO

Fidelidade Espanha

Embaixadores para um mundo mais sustentável e sensibilização dos colaboradores



Desenvolveram-se várias iniciativas de sensibilização ambiental para os colaboradores, clientes e parceiros:

- Criação da equipa de voluntários da Fidelidade Espanha, denominada *What's Next*, para desenvolver ações de âmbito social e ambiental, interna e externamente. Em 2021, este grupo de voluntários trabalhou em conjunto com o município de Madrid numa iniciativa de recolha de lixo no campo, bosques e montanhas, com a coordenação do PROJETO LIBERA que promove a economia circular;
- Disponibilização de lugares para bicicletas nos estacionamento cobertos das instalações, incentivando colaboradores e clientes a optar por um transporte mais sustentável;
- Envio de todo o papel para reciclagem: em 2021, o volume enviado (330 kg de papel) evitou a destruição de 43 árvores, a emissão de 297 kg de CO₂, o consumo de 16,5m³ de água e a ocupação de 0,66m³ de aterro sanitário;
- Continuação do projeto *Vamos continuar a reciclar*, de recolha de baterias, em parceria com a *Fundación Ecopilas*;
- Continuação do plano de digitalização dos diversos processos de trabalho, com vista a eliminação total de papel.

Participar e contribuir para literacia e liderança e *advocacy*

Junto dos seus *stakeholders* externos, a influência da Fidelidade pode ser muito relevante, através dos seus processos, dos seus produtos, dos seus investimentos e das suas iniciativas. A subscrição de compromissos públicos é também uma forma de fazer *advocacy* sobre o tema, contribuindo para movimentos coletivos de mudança.

Compromisso uma cidade mais ecológica

Com a assinatura, em 2020, do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020, a Fidelidade assume o desafio de tomar medidas de ação climática em todas as áreas de intervenção definidas, como sejam na energia, mobilidade, água, qualidade do ar e do ruído, economia circular, cidadania e participação.

Risco sísmico: trabalho colaborativo

Continuamos a participar no Grupo de trabalho "Risco Sísmico", da Comissão Técnica Riscos Catastróficos da Associação Portuguesa de Seguradores (APS), que tem como propósito elaborar uma proposta para um "Modelo de Cobertura de Riscos Sísmicos" para edifícios habitacionais em Portugal. Pretende-se chegar a um método mais abrangente, sustentável, sólido e financeiramente independente, que garanta uma maior resiliência e recuperação perante um cenário de sismos de elevada gravidade.

Um sector financeiro interventivo

A Fidelidade prosseguiu também a sua participação no Grupo de trabalho *Sustainable Finance* sobre o papel do setor financeiro para uma economia verde, no âmbito do BCSD Portugal.

Em 2021, foram dados novos passos para se reforçar a participação e subscrever um compromisso com a transição ecológica.

Manifesto Rumo à COP26

A Fidelidade juntou-se a cerca de 90 empresas para assinar o manifesto Rumo à COP26 promovido pelo BCSD Portugal. O documento corrobora a relevância desta conferência e sublinha os principais resultados esperados, através de onze pontos que refletem os aspetos de uma resposta global e coletiva que se quer mais ambiciosa, para que se consiga limitar o aquecimento da Terra em 1,5°C. Uma das medidas mais necessárias exige o processo de descarbonização em todo o mundo.

Seguradora oficial do Global Exploration Summit (GLEX)

No papel de *Sustainable Partner*, Fidelidade foi a seguradora oficial do *Global Exploration Summit* (GLEX). Contando com a presença de importantes investigadores de todo mundo, esta conferência debruçou-se sobre temas como a exploração do espaço e dos oceanos e a exploração polar. A mudança climática e os fenómenos climáticos extremos a ela associada, bem como a conservação de santuários naturais, foram outras questões abordadas.

NÓS NO MUNDO

Fidelidade Espanha
Compromissos pelo ambiente



A Fidelidade Espanha aderiu à Comunidade # *PorElClima*, que nasceu para sensibilizar a sociedade para a atual crise climática e para o papel individual e coletivo em colaborar numa ação urgente para fazer face a este problema global.

5. COMUNIDADE FIDELIDADE

“Premiar e contribuir para a sustentabilidade das organizações da economia social é o nosso grande objetivo. Estas organizações fazem milagres e a Fidelidade quer apoiar esses milagres. Identificamos necessidades às quais conseguimos responder com a ajuda da própria Fidelidade, de empresas do Grupo Fidelidade e ainda Clientes, Parceiros de Negócio, Fornecedores e Colaboradores, a que chamamos Comunidade Fidelidade.”

Ana Fontoura, Diretora de Responsabilidade Social Fidelidade

A Comunidade Fidelidade reflete a maturidade do programa de Responsabilidade Social da Fidelidade: de um programa quase exclusivamente focado no colaborador, desenvolveu-se para o exterior com o Prémio Fidelidade Comunidade, com a missão de fortalecer o setor social através de um investimento nas instituições que atuam no âmbito da inclusão social de pessoas com deficiência ou incapacidade e das pessoas idosas e da prevenção em saúde. Estas dimensões correspondem à essência dos impactos da atividade seguradora: proteger as pessoas, o património e a atividade económica no presente e no futuro.

De uma forma transversal, a Comunidade Fidelidade pretende também tornar-se o palco de muitas das organizações parceiras, quer através do Prémio que reconhece o seu trabalho e os seus projetos, como nas partilhas entre pares nas ações de capacitação, mas também pelas múltiplas sinergias que são criadas entre os vários intervenientes na Comunidade.

Ao longo de 2021, o Grupo Fidelidade consolidou este conceito de Comunidade, através de várias linhas de atuação com iniciativas que também envolvem colaboradores e empresas do grupo, mediadores, parceiros de negócio e *stakeholders* institucionais. Com diferentes estágios de maturidade, estes eixos de atuação demonstram a presença e o contributo da Fidelidade em vários domínios.



NÚMEROS CHAVE

1,2M € Investimentos na comunidade (-31% face a 2020)	1.265 Horas de voluntariado (+205% face a 2020)	1.650 000 € atribuídos aos 64 vencedores (4 edições do Prémio Fidelidade Comunidade ⁶)
167 Organizações Sociais apoiadas (-9% face a 2020)	145 Colaboradores envolvidos em ações de voluntariado (+58% face a 2020)	591 candidaturas recebidas 4.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade

⁶ Os vencedores da 2.ª fase da 4.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade apenas serão conhecidos em 2022, pelo que apenas se encontram aqui contabilizados os vencedores da 1.ª fase.



5.1. FINANCIAR a economia social

Em 2021, foi lançada a 4.ª edição do Prémio Fidelidade Comunidade com um novo modelo de implementação, de realização bienal e assente em duas fases distintas com dotações e regulamentos independentes. Introduzimos estes dois novos critérios para poder apoiar, por um lado, respostas a problemas urgentes decorrentes da pandemia ou não, mas que constituam soluções a questões imediatas e, por outro lado, manter o apoio a projetos de reforço da sustentabilidade das organizações sociais, numa ótica de investidor social com valores mais elevados e um acompanhamento até dois anos por parte da equipa.

Devido ao carácter diferenciador desta edição, será efetuada uma avaliação desta estratégia a fim de determinar o rumo da próxima edição. Dando continuidade aos trabalhos de avaliação de impacto do Prémio Fidelidade Comunidade como um todo (três edições anteriores), demos início à análise dos resultados dos 12 projetos vencedores da 2.ª edição (2018). A consulta direta e o aprofundamento das possíveis mudanças continuarão a ser aferidas no decorrer do próximo ano.

Um Prémio, um elo duradouro

O Prémio Fidelidade Comunidade representa o contributo financeiro estruturado do Grupo Fidelidade a organizações do terceiro sector e tem sido um pilar na relação de proximidade que desenvolvemos com as instituições do setor social. Muitas vezes representa apenas o momento inicial de um relacionamento duradouro, em que a entreatajuda está sempre presente.

NÃO PARAMOS

4.ª Edição do Prémio Fidelidade Comunidade

Primeira Fase

Esta fase do Prémio Fidelidade Comunidade teve como objetivo dar resposta a projetos urgentes ou emergentes, face ao cenário que o país e o mundo atravessavam. Com uma dotação total de €150.000, destinou-se a projetos com valores entre €5.000 e €20.000.

Foram rececionadas 263 candidaturas e atribuídos nove prémios, nas seguintes áreas:

- Envelhecimento: 137 candidaturas, 5 entidades premiadas;
- Inclusão de pessoas com deficiência ou incapacidade: 77 candidaturas, 3 premiadas;
- Prevenção em saúde: 49 candidaturas, 1 premiada.

Segunda Fase

A segunda fase deste prémio foi orientada para um posicionamento de parceiro e de filantropia estratégica, destinando-se o apoio, no total de €600.000, a projetos robustos que promovem a sustentabilidade das organizações. Das 328 candidaturas recebidas, com pedidos de valores entre €50.000 e €100.000, cerca de 20 ainda se encontram em processo de avaliação, com apresentação a júri no início de 2022. Também nesta fase o eixo mais representativo é o do envelhecimento, seguido da inclusão social de pessoas com deficiência ou incapacidade e por fim, da prevenção em saúde.

Projeto de empreendedorismo UpStart

A Fidelidade assumiu-se como investidor social em projetos financiados pelo Portugal Inovação Social, como aliás já tinha acontecido em anos anteriores com projetos vencedores do Prémio Fidelidade Comunidade. Neste âmbito fomos parceiros da Fundação AgaKhan no projeto UpStart, de micro empreendedorismo inclusivo, que valoriza as práticas artesanais portuguesas e de migrantes, com vista à criação de negócios e a criação de autoemprego. O projeto será apoiado pelo Programa de Parcerias para o Impacto, em 67%, e pela Fidelidade e Fundação AgaKhan (investidores sociais) com os restantes 33%.

Apoio a mais projetos sociais

Sempre alinhados com os eixos de atuação do nosso Programa de Responsabilidade Social, asseguramos apoio a outras organizações e projetos, como:

- Projeto-piloto Café JOYEUX da Associação VilacomVida, que emprega pessoas com deficiência,
- Associação Beira Aguieira de apoio às pessoas com deficiências visuais, assegurando, com o patrocínio do Fidelidade Pets, as despesas de formação da dupla de cães-guia para acompanhar pessoas invisuais.

NÓS NO MUNDO

Garantia Seguros 1ª Edição do Prémio Garantia Comunidade 	Fidelidade Espanha Doação de bens 	La Positiva Donativos 
<p>Alinhado com a estratégia de sustentabilidade do Grupo Fidelidade, a Garantia avançou com a sua primeira edição do Prémio Garantia Comunidade. Com um prémio estimado no valor de 2.500.000 CVE (€22.595), o programa adaptou o conceito e endereçou os problemas mais prementes da sociedade cabo-verdiana, dirigindo-se às organizações sociais que atuam nas áreas da inclusão social de pessoas com deficiência ou incapacidade, e de prevenção em saúde, com destaque na infância.</p> <p>Concorreram ao Prémio Garantia Comunidade 23 organizações, das quais quatro viram os seus projetos premiados — três na área da inclusão social de pessoas com deficiência e uma na prevenção em saúde. Este prémio valida o compromisso da Garantia com o desenvolvimento da sociedade através do fortalecimento do setor social e da sociedade cabo-verdiana.</p>	<p>A Fidelidade Espanha prosseguiu em 2021 com o seu contributo para a comunidade doando os seguintes bens a instituições de solidariedade social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 450 kg de alimentos para o Banco Alimentar de Madrid, • Recolha de brinquedos no Natal a favor da Paróquia de Santíssimo Cristo de la Guía e San Juan de Sahagún (Vicálvaro), num total de 200 brinquedos e livros recolhidos, destinados a meninos sem possibilidades de ter um presente nesta época; • Cerca de 500 kg de roupa para as lojas de segunda mão da Caritas e para projetos internacionais em países em desenvolvimento; • Recolha de tampas de plástico pela Fundación Almar, que investiga a ataxia de Friedreich, uma doença hereditária que causa danos no sistema nervoso. As tampas de plástico de garrafas são depois compradas à Fundação por entidades que as reutilizam, gerando, por um lado, um contributo ambiental para a economia circular e, por outro, um contributo social que troca o plástico por dinheiro. 	<p>A La Positiva contribuiu com as seguintes iniciativas para situações de emergência na comunidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de alimentos a mais de 400 famílias em situação de vulnerabilidade, em Lima e Arequipa, em parceria com a ONG Techo Peru. Os colaboradores participaram nesta campanha através de doações a título individual, alcançando-se um valor equivalente a 15 mil refeições; • Doação de 700 agasalhos para idosos, mulheres e crianças à ONG Casa de Todos e à Associação Bienaventuranzas; • Entrega de cestas de alimentos, brinquedos e kits de prevenção e higiene a mais de 140 crianças da escola Coporaque, na cidade de Arequipa, com a iniciativa “Natal Positivo”, em parceria com a ONG Intiwawa.

5.2. CRIAR sinergias

Depois do isolamento decorrente da pandemia, as nossas pessoas demonstraram que o espírito solidário estava ansioso de partilha. Com a adesão de 145 voluntários decidimos retomar o Programa de Voluntariado do Grupo Fidelidade, com uma maior incidência em projetos de continuidade, com ações de voluntariado de competências, ações de voluntariado de talentos, assentes nas habilidades pessoais, e em projetos comuns como o Banco Alimenta contra a Fome.

NÃO PARAMOS

<p>Banco Alimentar contra a Fome</p> <p>No âmbito de ações pontuais de voluntariado e depois de um ano de paragem, devido à pandemia, a principal iniciativa de angariação de bens alimentares voltou a ter equipas de voluntários nos supermercados de todo o país, incluindo 61 colaboradores Fidelidade.</p>	<p>Missão Make a Wish</p> <p>No Natal de 2021, mais de 70 colaboradores, de todo o país, converteram-se em Embaixadores de Desejos e juntaram-se à associação Make-A-Wish! para ajudar a realizar 33 desejos de crianças gravemente doentes.</p> <p>Ainda em apoio a esta fundação, algumas Direções da Fidelidade asseguraram a realização de desejos de 30 crianças, através da Ação "Desejos em vez de Jantar", trocando o valor total de cerca de €60.000 do jantar de equipa pela concretização de desejos.</p>
--	---

NÓS NO MUNDO

Grupo Fidelidade

B2Run com impacto global

O Grupo Fidelidade apoia, desde 2016, a iniciativa B2run, que utiliza o desporto para a mudança positiva de mentalidades no tecido empresarial. Em 2021, a corrida solidária decorreu de modo exclusivamente virtual, como consequência das medidas de prevenção para a COVID-19. O percurso de cinco km podia ser feito a correr ou a caminhar, num trajeto à escolha na plataforma digital EMEX. Aproveitando o formato digital da edição B2RUN 2021, a Fidelidade alargou a iniciativa no contexto internacional. Participaram 357 colaboradores de Angola, Moçambique, Cabo Verde, França, Espanha, Macau, Bolívia e Paraguai.

Em Portugal, o valor das 341 inscrições em Portugal reverteu para o Banco Alimentar, para ajudar a ultrapassar a situação de emergência em consequência da pandemia. As restantes geografias apoiaram entidades locais, como a Associação Centro Acolhimento Pequena Semente, a Associação Cap Magellan, a ACNUR – "Emergência no Afeganistão, a Cáritas Macau ou o Movimento Humanizate.

Esta iniciativa representa um bom exemplo da estratégia de disseminação da cultura e de projetos que podem ser transversais. Pelo segundo ano consecutivo, a Fidelidade foi um dos vencedores da Semana de Responsabilidade Social da *Fosun CSR Week' 21*, com esta ação, um prémio que só é possível ganhar com a participação de todas as geografias.

Fidelidade França

Parceria do Prémio "Melhor Jovem Empreendedor"



Em 2021, a Fidelidade França voltou a ser parceira do Prémio "Melhor Jovem Empreendedor" da Associação lusófona Cap Magellan, que divulga a cultura lusófona em França desde há 25 anos. O vencedor do prémio foi Christophe Paredes, fundador do Elétrico Lisboa Urban Food, o primeiro *food-truck* que serve e promove a gastronomia portuguesa em França. Esta parceria ilustra o envolvimento da Fidelidade França com a comunidade portuguesa.

Fidelidade Moçambique

Renovação do Protocolo com a Girl Move Academy



A Girl Move é uma ONG para o desenvolvimento, presente em Portugal e Moçambique, que tem por missão a capacitação das jovens mulheres moçambicanas como principais agentes de desenvolvimento do seu país.

A formação de um ano em empreendedorismo e capacitação para o desenvolvimento socioeconómico da comunidade local é assegurada Programa CHANGE, da Academia de Liderança da Girl Move.

A Fidelidade Moçambique reforçou a parceria com a ONG através da oferta de uma bolsa de frequência no Programa CHANGE em Nampula, que permite a uma Girl Mover, de elevado potencial de liderança, participar na formação de 2000 horas do programa CHANGE.

La Positiva Prevenção 	FID Chile Seguros Voluntariado 
<p>A La Positiva desenvolveu as seguintes campanhas de prevenção, para ajudar a perceber e a reduzir riscos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A campanha “Prevenir é Simples”, no âmbito do Dia da Prevenção de Desastres Naturais, que sensibilizou para a importância da prevenção e do uso da mochila de emergência em caso de catástrofes naturais, junto de mais de 9.000 clientes; • O sorteio de 50 mochilas de emergência totalmente equipadas, com elementos essenciais para a proteção e bem-estar dos seus clientes em caso de terremotos; • Participação numa campanha de prevenção sobre o cancro de mama, em parceria com a Fundação Peruana do Cancro, incluindo a realização de dois <i>webinars</i> de sensibilização para colaboradores e clientes. 	<p>Em 2021, a FID Chile Seguros apoiou a Teletón, organização de apoio a crianças e jovens com deficiência. Ao longo de duas semanas, todos os colaboradores participaram em atividades dirigidas aos seus utentes, como aulas de ginástica e conversas. Adicionalmente, angariaram um donativo total de \$1.358.000 (cerca de €1.400) ao qual se juntou a empresa para alcançar o montante total estabelecido de \$5.000.000 (cerca de € 5.300).</p>

5.3. PROMOVER o conhecimento

A produção de conhecimento, a investigação e a discussão orientou parcerias como a assinatura do acordo com o *Algarve Biomedical Center* e outras entidades públicas e privadas, em torno do tema do envelhecimento ativo, o apoio a várias iniciativas de promoção de hábitos de vida saudáveis para prevenção da saúde e patrocínio de eventos que fomentem a participação inclusiva e a literacia da comunidade.

NÃO PARAMOS

Observatório Nacional do Envelhecimento

A Fidelidade assinou um acordo para o arranque do Observatório Nacional do Envelhecimento, um projeto coordenado pelo *Algarve Biomedical Center (ABC)* em parceria com 14 entidades públicas e privadas, que vai produzir conhecimento científico e procurar responder de forma eficaz às necessidades da população portuguesa, no que diz respeito ao envelhecimento ativo e saudável. Este projeto permitirá disponibilizar ao país instrumentos fidedignos, que permitam ter indicadores para desenvolver soluções que respondam às necessidades reais das pessoas, promovendo o envelhecimento ativo e saudável.

FIDELIDADE ARTE — Reação em cadeia

O Fidelidade Arte, o nosso espaço e projeto de educação e literacia cultural, deu continuidade à parceria com a Culturgest para o projeto inovador *Reação em Cadeia/Chain Reaction*. Durante 3 anos, vários artistas conceberam obras ou exposições para serem exibidas no Espaço Fidelidade Arte e, num segundo momento, no espaço Culturgest Porto. O conceito *Reação em Cadeia* concretiza-se com o convite que um artista convidado faz ao próximo, e que, em articulação com o curador, é gerador de ligações inesperadas e surpreendentes. A diversidade geracional, cultural e de tipologia de trabalho foi a pedra de toque deste projeto. Em 2021 contou com 3.886 visitantes.

5.4. ESTIMULAR a inovação

Até se chegar ao momento de encontrar uma ideia inovadora, passaram-se momentos de inspiração, observação e de comparação. Até ao momento de concretizar essa ideia — de a planear e transformar em atividade ou negócio — o apoio em competências, em parcerias e em recursos financeiros pode ser determinante. Por a inovação ser central na nossa estratégia de futuro, a Fidelidade conhece estes passos e reconhece o apoio que pode dar a todos os que possam contribuir para inovar e criar soluções relevantes para o progresso da sociedade. Em 2021, proporcionámos plataformas de conversas inspiradoras sobre inovação e apoiamos programas formativos que oferecem soluções novas nas áreas de influência da Fidelidade.

NÃO PARAMOS

Inspiração para a inovação

Em 2021 o Fidelidade Studio lançou os *podcasts* “Desafiar o talento” que trouxe conversas com pessoas inspiradoras que se desafiaram e levaram os seus talentos mais longe e as suas histórias de sucesso, como as de:

- Diogo Amorim, fundador da padaria artesanal Gleba e criador do Projeto Matéria que promove a importância da proveniência e sazonalidade dos ingredientes;
- Célia Rodrigues, responsável pela Neptunpearl, que recuperou a produção de ostras em Portugal;
- João Raimundo, empresário e fundador do LACS - *Communitivity of Creators* que falou do papel catalisador da arte nos processos de transformação, ajudando a refletir em que medida as indústrias criativas desafiam e impulsionam o talento nas organizações.

Mais proximidade da academia

Programa 42 Lisboa	Academia everis & Fidelidade	Técnico Innovation Center
<p>O Grupo Fidelidade associou-se ao lançamento da 42 Lisboa, um programa inovador de formação em programação para maiores de 17 anos, fundado em Paris. De acesso gratuito, explora um formato de ensino flexível, de desenvolvimento de projetos entre pares, dispensando background académico ou experiência em programação.</p> <p>Pela importância que a transformação digital assume no Grupo, apoiamos este projeto de desenvolvimento de novos talentos numa área que também é estratégica para o nosso negócio e na qual importa reforçar a oferta e a qualidade do mercado de trabalho.</p> <p>Em fevereiro de 2021 arrancou o primeiro programa da 42 Lisboa, com 150 alunos.</p>	<p>A Fidelidade deu início à Academia everis & Fidelidade, uma iniciativa que quer mudar a vida de 30 jovens licenciados em áreas não tecnológicas, para os ajudar a tornarem-se especialistas na tecnologia OutSystems e virem a ser integrados em projetos OutSystems na Fidelidade. Ao participarem nesta iniciativa de requalificação de talento, estes jovens podem contribuir para a transformação digital das organizações, iniciando uma carreira numa área de pleno emprego e com elevado potencial de crescimento.</p>	<p>A Fidelidade tornou-se parceira do Técnico <i>Innovation Center</i>, figurando como único parceiro privado na construção deste novo centro de ponta. Orçamentado em 12 milhões de euros e com inauguração prevista em 2023, o espaço que se vai chamar Técnico <i>Innovation Center, Powered by Fidelidade</i>, será “a nova centralidade da inovação e tecnologia em Lisboa”.</p> <p>A seguradora irá continuar a aprofundar a ligação com o Instituto Superior Técnico através da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angariação de futuros colaboradores, • Do desenvolvimento de projetos conjuntos de I&D.

5.5. REFORÇAR a capacitação

O compromisso assumido pelo Grupo Fidelidade no seio da Comunidade enquanto facilitador e impulsionador de conhecimento junto das organizações sociais traduziu-se, ao longo de 2021, em vários momentos de partilha com especialistas, com oportunidades únicas para debater ideias, trocar experiências, apresentar de casos de sucesso e propor ferramentas de trabalho úteis.

Nos *webinars* dirigidos às organizações sociais são abordados temas previamente identificados como pertinentes pelas próprias. Todos os eventos apresentam uma proposta de valor da Fidelidade que incluiu, entre outros, o aprofundamento dos conhecimentos por meio de *Training Labs* que prestam um acompanhamento personalizado às organizações, sempre numa perspetiva de capacitação ou desenvolvimento.

NÃO PARAMOS

Capacitação em vários formatos

O Grupo Fidelidade organizou dois *webinars* dirigido às organizações da economia social, e à comunidade em geral, sobre:

- *Voluntariado*, intitulado *Uma ajuda ou um problema?* que contou com a participação da Isabel Jonet, presidente dos Bancos Alimentares Contra a Fome e fundadora da ENTRAJUDA;
- *Networking*, acerca do poder da rede de relacionamentos, que trouxe ao setor social a consciência da importância de pensar e trabalhar em rede como condição essencial para o sucesso.

Capacitação em formato concentrado

Os *Training Labs* são um novo formato de capacitação que consiste em sessões de meio-dia com pequenos grupos, para permitir a participação de todos e uma abordagem personalizada para discussão e proposta de resolução. Em 2021, testámos o seu interesse junto dos participantes que valorizaram o formato pela elevada componente prática, a personalização dos casos, a partilha de ferramentas e a realização de exercícios.

Ao longo do ano foram realizados 5 *Training Lab* de Avaliação de Impacto (nível iniciado e avançado) e um de *Networking*.

- *Training Lab* — Avaliação de Impacto
44 participantes de 37 organizações sociais
Total de 15 horas de formação;

- *Training Lab* — *Networking*
8 participantes de 6 organizações sociais
Total de 6 horas de formação;

- Envio de 3 *newsletters* dirigidas às entidades da Comunidade Fidelidade.

OS NOSSOS INDICADORES

Notas metodológicas: O âmbito do relatório de Sustentabilidade contempla dez empresas do Grupo a nível nacional que se encontram agregadas em três grupos, de acordo com a sua tipologia e a indústria em que se inserem:

- Segurador – inclui Fidelidade, OK! teleseguros, Multicare e Fidelidade Assistance
- Outros Setores - inclui GEP, Car Service, Cares e Safemode
- Imobiliário - inclui Fidelidade Property e Fidelidade SGOIC

CONTEÚDOS GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-7	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Total de Colaboradores por Género	2 489	2 595	2 658	7%	75	74	70	-5%	267	259	275	6%	178	173	185	7%
Género Masculino	1 032	1 063	1 077	1%	25	26	25	-4%	77	73	82	12%	77	77	85	10%
% Género Masculino	41,5%	41,0%	41%		33,3%	35,1%	35,7%		28,8%	28,2%	29,8%		43,3%	44,5%	45,9%	
Género Feminino	1 457	1 532	1 581	7%	50	48	45	-6%	190	186	193	4%	101	96	100	4%
% Género Feminino	58,5%	59,0%	59,5%		66,7%	64,9%	64,3%		71,2%	71,8%	70,2%		56,7%	55,5%	54,1%	

102-7 (Continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Total de colaboradores por género	57	58	56	-3%	28	26	25	-4%	51	53	53	0%	47	48	51	6%
Género Masculino	45	48	46	-4%	18	16	16	0%	27	24	24	0%	24	23	24	4%
% Género Masculino	78,9%	82,8%	82,1%		64,3%	61,5%	64,0%		52,9%	45,3%	45,3%		51,1%	47,9%	47,1%	
Género Feminino	12	10	10	0%	10	10	9	-10%	24	29	29	0%	23	25	27	8%
% Género Feminino	21,1%	17,2%	17,9%		35,7%	38,5%	36,0%		47,1%	54,7%	54,7%		48,9%	52,1%	52,9%	

102-7 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Total de Colaboradores por Género	36	41	45	10%	9	11	11	0%
Género Masculino	19	21	23	10%	2	3	3	0%
% Género Masculino	52,8%	51,2%	51,1%		22,2%	27,3%	27,3%	
Género Feminino	17	20	22	10%	7	8	8	0%
% Género Feminino	47,2%	48,8%	48,9%		77,8%	72,7%	72,7%	

CONTEÚDOS GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-8	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Full Time	2 482	2 587	2 650		74	72	69		266	258	273		123	121	151	
% Full Time	99,7%	99,7%	99,7%	2%	98,7%	97,3%	98,6%	-4%	99,6%	99,6%	99,3%	6%	69,1%	69,9%	81,6%	25%
Género Masculino	1 029	1 059	1 073	1%	25	25	24	0%	77	73	82	12%	53	54	69	28%
Género Feminino	1 453	1 528	1 577	3%	49	47	45	-4%	189	185	191	3%	70	67	82	22%
Part Time	7	8	8		1	2	1		1	1	2		55	52	34	
% Part Time	0,3%	0,3%	0,3%	0%	1,3%	2,7%	1,4%	-50%	0,4%	0,4%	0,7%	100%	30,9%	30,1%	18,4%	-35%
Género Masculino	3	4	4	0%	0	1	1	0%	0	0	0	NA	24	23	16	-30%
Género Feminino	4	4	4	0%	1	1	0	-100%	1	1	2	100%	31	29	18	-38%
Quadro permanente	2 419	2 586	2 654		69	72	70		252	258	273		173	171	182	
% Quadro permanente	97,2%	99,7%	99,8%	3%	92,0%	97,3%	100,0%	-3%	94,4%	99,6%	99,3%	6%	97,2%	98,8%	98,4%	6%
Género Masculino	1 009	1 060	1 074	1%	23	26	25	-4%	71	72	82	14%	77	77	85	10%
Género Feminino	1 410	1 526	1 580	4%	46	46	45	-2%	181	186	191	3%	96	94	97	3%
Contrato a termo	70	9	4		6	2	0		15	1	0		5	2	3	
% Contrato a termo	2,8%	0,3%	0,2%	-56%	8,0%	2,7%	0,0%	-100%	5,6%	0,4%	0,0%	-100%	2,8%	1,2%	1,6%	NA
Género Masculino	23	3	3	0%	2	0	0	NA	6	1	0	-100%	0	0	0	NA
Género Feminino	47	6	1	-83%	4	2	0	-100%	9	0	0	NA	5	2	3	50%
Temporário	1	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
% Temporário	0,0%	0,0%	0,0%	NA	0,0%	0,0%	0,0%	NA	0,0%	0,0%	0,0%	NA	0,0%	0,0%	0,0%	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	1	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA

102-8 (Continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Full Time	56	58	56		28	26	25		51	53	53		46	47	49	
% Full Time	98,2%	100,0%	100,0%	-3%	100,0%	100,0%	100,0%	-4%	100,0%	100,0%	100,0%	0%	97,9%	97,9%	96,1%	4%
Género Masculino	44	48	46	-4%	18	16	16	0%	27	24	24	0%	23	22	22	0%
Género Feminino	12	10	10	0%	10	10	9	-10%	24	29	29	0%	23	25	27	8%
Part Time	1	0	0		0	0	0		0	0	0		1	1	2	
% Part Time	1,8%	0,0%	0,0%	NA	0,0%	0,0%	0,0%	NA	0,0%	0,0%	0,0%	NA	2,1%	2,1%	3,9%	100%
Género Masculino	1	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	1	1	2	100%
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Quadro permanente	56	58	56		24	24	24		51	53	53		43	48	51	
% Quadro permanente	98,2%	100,0%	100,0%	-3%	85,7%	92,3%	96,0%	0%	100,0%	100,0%	100,0%	0%	91,5%	100,0%	100,0%	6%
Género Masculino	44	48	46	-4%	17	16	15	-6%	27	24	24	0%	22	23	24	4%
Género Feminino	12	10	10	0%	7	8	9	13%	24	29	29	0%	21	25	27	8%
Contrato a termo	1	0	0		4	2	1		0	0	0		4	0	0	
% Contrato a termo	1,8%	0,0%	0,0%	NA	14,3%	7,7%	4,0%	-50%	0,0%	0,0%	0,0%	NA	8,5%	0,0%	0,0%	NA
Género Masculino	1	0	0	NA	1	0	1	NA	0	0	0	NA	2	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	3	2	0	-100%	0	0	0	NA	2	0	0	NA
Temporário	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
% Temporário	0,0%	0,0%	0,0%	NA	0,0%	0,0%	0,0%	NA	0,0%	0,0%	0,0%	NA	0,0%	0,0%	0,0%	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA



CONTEÚDOS GERAIS

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-9 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Full Time	36	41	45	10%	9	11	11	0%
% Full Time	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%	
Género Masculino	19	21	23	10%	2	3	3	0%
Género Feminino	17	20	22	10%	7	8	8	0%
Part Time	0	0	0	NA	0	0	0	NA
% Part Time	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Quadro permanente	36	41	45	10%	9	11	11	0%
% Quadro permanente	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%	
Género Masculino	19	21	23	10%	2	3	3	0%
Género Feminino	17	20	22	10%	7	8	8	0%
Contrato a termo	0	0	0	NA	0	0	0	NA
% Contrato a termo	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Temporário	0	0	0	NA	0	0	0	NA
% Temporário	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA

Antiguidade na organização	FIDELIDADE
	2021
Menos de 5 anos	641
De 5 a 10 anos	144
De 11 a 20 anos	457
De 21 a 30 anos	1 049
Mais de 31 anos	367

Antiguidade na organização	OKI TELESEGUROS 2021	MULTICARE 2021	FIDELIDADE ASSISTANCE 2021	GEP 2021	CAR SERVICE 2021	CARES 2021	SAFEMODE 2021	FIDELIDADE PROPERTY 2021	FIDELIDADE SGOIC 2021
Menos de 2 anos	9	32	21	3	2	6	5	13	2
De 2 a 5 anos	12	81	55	10	10	13	19	4	7
De 5 a 8 anos	1	12	17	8	6	12	0	8	2
De 9 a 10 anos	2	6	4	0	0	3	0	0	0
Mais de 10 anos	46	144	88	35	7	19	27	20	0

CONTEÚDOS GERAIS

ABORDAGEM AO ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS

102-41	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Acordos de contratação coletiva																
Com Acordo Contratação (excluindo c/ termo)	2 417	2 584	2 654		69	72	70		252	258	NA		173	171	182	
% Com Acordo Contratação	100%	99,92%	99,85%	3%	100%	100%	100%	-3%	100%	100%	NA	NA	100%	100%	100%	6%
Contratação Porteiros	0	NA	NA		0	NA	NA		0	NA	NA		0	NA	NA	
% Contratação Porteiros	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	0	NA	NA

102-41 (Continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Acordos de contratação coletiva																
Com Acordo Contratação (excluindo c/ termo)	3	4	NR		24	24	24		0	0	0		4	5	6	
% Com Acordo Contratação	5%	7%	NR	NA	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	NA	9%	10%	12%	20%
Contratação Porteiros	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	0	0	NA	0	NA	NR	NA
% Contratação Porteiros	0%	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	0%	0%	0%	NA	0%	NA	NR	NA

102-41 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Acordos de contratação coletiva								
Com Acordo Contratação (excluindo c/ termo)	13	14	14		0	NA	NR	NA
% Com Acordo Contratação	36%	34%	31%		0%	NA	NA	NA
Contratação Porteiros	10	10	NR		0	NA	NA	NA
% Contratação Porteiros	28%	24%	NA		0%	NA	NA	NA

CONTEÚDOS GERAIS

ABORDAGEM AO ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS

102-43	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
Resultados de pesquisa de satisfação do cliente	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Satisfação do cliente	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	8,00	8,29	8,29	0%	NA	NA	NA	NA
Regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais	8,50	8,70	8,50	-2%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais	7,00	7,30	7,30	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Regularização de sinistros Multiriscos Habitação	8,40	8,40	8,00	-5%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Multicare	8,00	8,29	8,29	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Avaliação de satisfação do cliente/Net Promoter Score da Marca Ok	NA	NA	NA	NA	47,00	45,00	50,00	11%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Avaliação de satisfação do cliente/Net Promoter Score da Marca SC	NA	NA	NA	NA	48,00	55,00	60,00	9%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Índice de satisfação do cliente	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	8,90	8,94	8,90	0%
Índice de Satisfação Global (ISG)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	69,00	70,00	69,00	-1%
Índice de satisfação do cliente Net Promoter Score (NPS)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	9,24	9,28	9,29	0%
Índice de satisfação do cliente Real Time Survey (RTS)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

102-43 (Continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
Resultados de pesquisa de satisfação do cliente	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Satisfação do cliente	NA	NA	NA	NA	80,0%	87,7%	88,0%	0%	NA	45,00	63,00	40%	4,16	3,45	3,36	-3%
Utilidade/relevância	8,87	9,08	9,09	0%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Inovação	6,88	6,99	7,25	4%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Agilidade na prestação de serviços	7,40	7,69	7,75	1%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela GEP na Averiguação de Sinistros	7,05	7,66	7,75	1%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela Peritagem Automóvel	8,02	8,39	8,24	-2%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela Peritagem Patrimonial	6,52	7,04	7,09	1%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

102-43 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			
Resultados de pesquisa de satisfação do cliente	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Satisfação do cliente	NA	NA	NA	NA	80,0%	87,7%	NR	NA
Utilidade/relevância	8,87	9,08	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Inovação	6,88	6,99	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Agilidade na prestação de serviços	7,40	7,69	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela GEP na Averiguação de Sinistros	7,05	7,66	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela Peritagem Automóvel	8,02	8,39	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Serviço prestado pela Peritagem Patrimonial	6,52	7,04	NA	NA	NA	NA	NA	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

DESEMPENHO ECONÓMICO

201 - 1		SEGURADOR				OUTROS SETORES				IMOBILIÁRIO		
Unidades: €		2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2020	2021	Var. 20-21
Valor económico directo gerado (receitas)		2 681 880 992	2 260 589 379	2 381 462 143	5%	40 858 119	39 087 531	43 870 735	12%	5 647 418	12 088 152	114%
Valor económico directo distribuído		459 694 978	462 801 916	510 970 250	10%	37 477 839	35 521 562	39 890 753	12%	5 937 913	7 249 714	22%
Fornecedores (FSE)		134 296 239	136 976 825	148 393 660	8%	31 057 964	29 141 765	33 302 336	14%	2 178 023	2 604 242	20%
Mediadores (comissões)		136 260 052	142 294 959 ¹	149 304 182 ¹	5%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Colaboradores (gastos com pessoal)		171 333 628	163 017 751	176 783 634	8%	6 189 425	6 200 870	6 402 720	3%	3 333 557	4 130 983 ⁷	24%
Estado (impostos)		14 369 271	16 631 651	20 957 817	26%	202 336	140 434	140 041	-6%	424 833	514 489	21%
Instituições financeiras (juros de empréstimos)		1 704 829 ²	2 024 429 ²	14 250 383	604%	28 114 ⁵	30 493 ⁵	31 095 ⁵	2%	NA	NA	NA
Accionistas (dividendos)		0	0	0	0%	0	0	0	NA	NA	NA	NA
Comunidade (donativos, mecenato)		1 730 959 ³	1 856 301 ⁴	1 280 575	-31%	0	0	205 ⁶	NA	1 500	NA	-33%
Valor económico retido		2 222 186 015	1 797 787 463	1 870 491 893	4%	3 380 280	3 565 969	3 979 982	12%	-290 496	4 838 438	-1766%

¹ Valor respeitante à Fidelidade, Ok! teleseguros e Multicare

² Valor respeitante apenas à Fidelidade

³ Valor respeitante à Fidelidade, Ok! teleseguros e Fidelidade Assistance

⁴ Valor respeitante à Fidelidade, Multicare e Fidelidade Assistance

⁵ Valor respeitante à Car Service e Safemode

⁶ Valor respeitante apenas à Car Service

⁷ Valor respeitante à Fidelidade Property e Fidelidade SGOIC

201 - 2	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
	2021	2021	2021	2021
Implicações financeiras, riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	NR	NA	A Multicare não desenvolveu uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades, devidos a alterações climáticas.	A Fidelidade Assistance não desenvolve uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades devido às alterações climáticas

201 - 2 (Continuação)	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
	2021	2021	2021	2021
Implicações financeiras, riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	As alterações climáticas nomeadamente as tempestades são uma oportunidade para a GEP aumentar à sua prestação de serviços, + tempestades + sinistros	NR	As alterações climáticas, têm impacto na organização ao nível de fluxos anormais de trabalho, (resultante de tempestades ou outras intempéries) o que origina custos financeiros que são relevantes ao nível de pessoal, devido à necessidade de mais pessoas em determinados períodos do ano	A SAFEMODE considera que o impacto das alterações climáticas no desenvolvimento do seu negócio é pouco relevante

201 - 2 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC
	2021	2021
Implicações financeiras, riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	NR	NA

201 - 3 TODAS AS EMPRESAS 2021

Cobertura das obrigações previstas no plano de benefícios da organização e outros planos de reforma NR

INDICADORES ECONÓMICOS

PRESENÇA NO MERCADO

202 - 1 e 202 -2	FIDELIDADE	OK! TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
	2021	2021	2021	2021
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	NR	NR	NR	NR
Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	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 lhes reportam	NR	NR	100%

202 - 1 e 202 -2 (Continuação)	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
	2021	2021	2021	2021
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	NR	NR	NR	NR
Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	NR	NR	NR	NR

202 - 1 e 202 -2 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC
	2021	2021
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	NR	NR
Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local.	NR	NR

INDICADORES ECONÓMICOS

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS

203 - 1	SEGURADOR				OUTROS SETORES				IMOBILIÁRIO		
	Unidades: €	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2020	2021
Investimentos em Infraestruturas e serviços oferecidos	88 462,21 €	6 540,23 € ²	338 289,22 €	5072 %	0	0	0	NA	0	0	0
Oferta de Seguros	3 386,96 € ¹	4 437,23 € ³	237 619,86 € ⁴	5255 %	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Pagamentos Ex-gratia	84 606,25 € ¹	0,00 €	97 474,90 € ⁵	NA	0	0	0	NA	0	0	0

¹ Valor referente à OK! Telesseguros e Multicare

² Valor referente à Multicare e Fidelidade Assistance

³ Valor referente apenas à Multicare

⁴ Valor referente à Fidelidade, OK! Telesseguros e Multicare

⁵ Valor referente à Fidelidade e OK! Telesseguros

203 - 2	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
	2021	2021	2021	2021
Impactos económicos indiretos significativos	<p>O PPR 40+ ESG e a App Mobility são produtos que, pela sua natureza, estão alinhados com os Princípios de Investimento e Utilização Responsável, dedicados à criação consciente de um impacto social e ambiental positivo.</p> <p>De uma forma geral todos os produtos que a Fidelidade disponibiliza neste momento para o segmento sénior tais como o Aló e Activecare 60+ e alguns produtos financeiros como é o caso do PPR Evoluir que reduziu a entrega mensal mínima para 25€, poderão fazer a diferença no que respeita a produtos e serviços para pessoas de baixa renda. Pelas suas características poderão colmatar alguma necessidade de cuidados de saúde e, por outro lado, conseguir alavancar a possibilidade de se poder ter uma poupança.</p> <p>De uma forma geral, todos os produtos e serviços que disponibilizamos têm um impacto económico muito positivo dada a natureza do conceito de seguro. Assumir as despesas atribuídas às entidades seguras (pessoas ou empresas) na sequência de um sinistro com cabimento no âmbito do seguro que contratou.</p>	NR	Não foram identificados impactos económicos indiretos significativos	NR

203 - 2 (Continuação)	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
	2021	2021	2021	2021
Impactos económicos indiretos significativos	NA	<p>(1) Contratação da Fidelidade Assistance para efeitos de encaminhamento, marcação e agendamento das peritagens da Fidelidade Car Service.</p> <p>(2) Custos associados à proteção das nossas Pessoas para a Covid-19.</p> <p>(3) Acentuada quebra da produtividade / Pessoa, em face da redução da atividade (-18%), decorrente da crise pandémica.</p>	Não existiram	NR

203 - 2 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC
	2021	2021
Impactos económicos indiretos significativos	NR	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

PRÁTICAS DE COMPRAS

204-1	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Proporção de gastos com fornecedores locais	75,8%	74,4%	NR	NA	98,5%	97,2%	99,1%	2,0%	99,8%	99,7%	99,5%	-0,2%	99,1%	99,4%	99,4%	0,0%
Direto (da companhia) %	47,9%	61,4%	NR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
DOP (negociação na DOP) %	27,89%	38,6%	NR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

204-1 (continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Proporção de gastos com fornecedores locais	NR	NR	NR	NA	NR	NR	99,96%	NA	100,0%	100,0%	91,0%	-9,0%	98,6%	99,9%	99,9%	0,0%

204-1 (continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				SGOIC			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Proporção de gastos com fornecedores locais	NR	NR	NR	NA	NR	NR	NR	NA

INDICADORES ECONÓMICOS

COMBATE À CORRUPÇÃO

205 - 1, 2 e 3	FIDELIDADE 2021	OKI TELESEGUROS 2021	MULTICARE 2021	FIDELIDADE ASSISTANCE 2021
Avaliações das operações de riscos de corrupção	0	Não foram efetuadas análises desta natureza.	Não foram efetuadas análises desta natureza.	Em 2021 não foram realizadas ações desta natureza. Risco associado às Áreas de Contabilidade/Financeira e Jurídica, em matriz de riscos (DGR) - "Atos fraudulentos ou negligentes por pessoas Internas contra a instituição".
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	NR	NR	NR	Não foram ministradas horas de formação em políticas e práticas anticorrupção da organização.
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	0 (zero casos)	NR	0	NA

205 - 1, 2 e 3 (Continuação)	GEP 2021	CAR SERVICE 2021	CARES 2021	SAFEMODE 2021
Avaliações das operações de riscos de corrupção	Auditoria anual financeira e auditoria anual da qualidade - ajudam na deteção destes casos	Não foram efetuadas análises desta natureza.	Não existiram indícios de corrupção. No entanto foram efetuadas medidas de compliance, no sentido de criar controlos adicionais à atividade	Em 2021 não foram efetuadas avaliações de riscos de corrupção das operações. No entanto, a sociedade está comprometida com o combate à corrupção e às tentativas de suborno, cumprindo escrupulosamente as regras vigentes nessas matérias.
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Não existiu	Não foram efetuadas análises desta natureza.	Não existiu	Em 2021 não foram ministradas horas de formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não existiram	0 Casos	Não existiu	NR

205 - 1, 2 e 3 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY 2021	SGOIC 2021
Avaliações das operações de riscos de corrupção	NR	Todas as entidades que têm relações de negócio com a Sociedade Gestora e com os Fundos por ela geridos passam pelo processo de análise denominado por "KYC", Know your Customer/Client de forma a escrutinar a origem dos fundos e deste modo proceder ao Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo
Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	NR	a. Todos os colaboradores recebem a formação de políticas e procedimentos aquando da sua entrada na companhia e anualmente é feita uma formação de atualização. b. Formação em Combate ao Branq. de Capitais e Financ. Terrorismo efetuada a todos os colaboradores e a todas as Unidades Orgânicas, incluindo a Administração da Sociedade Gestora. c. Todos os parceiros que têm uma relação de negócio com a Sociedade Gestora, necessitam de passar pelo processo de Know Your Client /Customer, sendo que os mesmos também o requerem à SGOIC, mantendo assim uma relação de transparência. d. & e. 100% dos órgãos de gestão e colaboradores.
Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	NR	Não existiram casos confirmados de corrupção durante o ano de 2021

INDICADORES ECONÓMICOS

CONCORRÊNCIA DESLEAL

206 - 1

TODAS AS EMPRESAS

2021

Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de anti-trust e monopólio.

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

INDICADORES ECONÓMICOS

ABORDAGEM TRIBUTÁRIA

207-1 a 207-3	FIDELIDADE
	2021
Abordagem tributária	NR
Governança, controle e gestão de risco fiscal	NR
Envolvimento de Stakeholders e gestão das suas preocupações quanto a impostos	NR

INDICADORES AMBIENTAIS

MATERIAIS

301 - 1 e 301 -2	SEGURADOR 2021	OUTROS SETORES 2021	IMOBILIÁRIO 2021
Materiais usados por peso ou volume (ton)	67,38 ¹	0,9 ²	0
Materiais reciclados usados (%)	NR	NR	NR

¹ Valor referente à Fidelidade, OK! Telesseguros e Multicare

² Valor referente apenas à Car Service

INDICADORES AMBIENTAIS

ENERGIA

302 - 1	SEGURADOR				OUTROS SETORES				IMOBILIÁRIO			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
Consumo Total de Energia	47 755	38 580	33 217	-14%	15 357	10 867	9 658	-11%	452	698	639	-8%
Eletricidade (GJ)	31 089	26 691	21 472	-20%	3 589	3 374	3 241	-4%	335	195	170	-13%
Gasóleo (GJ)	16 513	11 361	9 377	-17%	11 768	7 482	6 390 ¹	-15%	116	495	414	-16%
Gasolina (GJ)	152 ²	528 ²	2 368	348%	0	11 ³	27 ⁴	152%	0	8 ⁵	55 ⁵	615%

¹ Valor referente à Fidelidade, Multicare e Fidelidade Assistance

² Valor referente à Fidelidade e Multicare

³ Valor referente à GEP, Car Service e Cares

⁴ Valor referente à GEP e Cares

⁵ Valor referente à Fidelidade Property

INDICADORES AMBIENTAIS

ÁGUA E EFLUENTES

303 - 1 e 303-2

TODAS AS EMPRESAS

2021

**Interações com água
como um recurso
partilhado**

**Gestão dos impactos
relacionados com a
descarga de água**

A água consumida nas operações do Grupo Fidelidade é proveniente da rede de abastecimento pública, cumprindo todos os requisitos legais para a captação, controlo de qualidade e distribuição que a lei obriga. O Grupo Fidelidade monitoriza mensalmente os consumos de água da sua atividade, nos diferentes edifícios e procura gerir o impacto da sua atividade através do controlo dos processos operacionais internos, da implementação de medidas de consumo eficiente de água e sensibilização dos colaboradores. O Grupo Fidelidade não identifica na sua operação direta áreas de stress hídrico para este relatório.

As águas residuais domésticas provenientes da atividade nos diversos edifícios do Grupo Fidelidade são encaminhadas para a rede de saneamento público, sendo posteriormente sujeitas ao tratamento adequado, monitorizado pelas entidades responsáveis, que cumprem todos os requisitos de recolha e tratamento das águas residuais a que a lei obriga.

303 - 5	SEGURADOR	OUTROS SETORES	IMOBILIÁRIO
	2021	2021	2021
Consumo de Água (m³)	12 024	4 425 ¹	895

¹ Valor referente à GEP, Car Service e Safemode

INDICADORES AMBIENTAIS

EMISSÕES

305-1 a 3	SEGURADOR				OUTROS SETORES				IMOBILIÁRIO			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
Emissões totais	4 659	2 506	2 209	-12%	1 151	751	890	18%	48	66	46	-31%
Âmbito 1 (tCO ₂ eq)	1 223	872	861	-1%	863	550	471 ³	-14%	9	37	34	-7%
Âmbito 2 (tCO ₂ eq)	2 167	1 461	1 224	-16%	250	185	185	-3%	23	11	10	-12%
Âmbito 3 (tCO ₂ eq)*	1 270	174 ¹	124 ¹	-29%	37 ²	17 ²	234 ³	1276%	16	18 ⁴	2 ⁴	-90%

¹ Valor referente à Fidelidade e Multicare

² Valor referente à GEP, Car Service e Safemode

³ Valor referente à GEP, Cares e Safemode

⁴ Valor referente à Fidelidade Property

*O âmbito de reporte referente às viagens de avião e de comboio diz apenas respeito ao Departamento de Pessoas do Grupo Fidelidade

INDICADORES AMBIENTAIS

RESÍDUOS

306-1 e 306-2

TODAS AS EMPRESAS
2021

Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos

A gestão dos resíduos e o seu impacto é uma preocupação para o Grupo Fidelidade em todas as atividades que desenvolve. Os resíduos produzidos são maioritariamente mistura de resíduos urbanos equiparados, papel e cartão, metais e plástico.

A natureza do negócio do Grupo Fidelidade requer comunicação e documentação legal para os clientes e o consumo de papel é uma utilização material dos recursos naturais. O Grupo Fidelidade tem vindo a implementar processos para reduzir o consumo de papel, sustentando esta mudança para a comunicação digital e redução de papel no escritório.

O objetivo do Grupo é o de minimizar os resíduos produzidos e melhorar continuamente a sua abordagem no uso eficiente e responsável dos recursos, nomeadamente a redução do consumo de plástico e de papel e a adoção de medidas de gestão dos resíduos mais eficiente. Os colaboradores foram sensibilizados para este problema global da poluição por resíduos.

Gestão de impactos significativos associados a resíduos

O Grupo Fidelidade gere os impactos da produção de resíduos, maioritariamente, através da minimização do seu consumo de materiais e priorização da reutilização e/ou valorização dos mesmos no seu fim de vida. Com base nos princípios de economia circular, a Fidelidade tem apostado na implementação de medidas de redução da produção de resíduos, nomeadamente de eliminação do plástico de uso único (por exemplo, substituição de todos os copos de plásticos por vidro, espátulas de plástico para café por palhetas de madeira), e na promoção da aquisição de materiais e produtos sustentáveis e certificados. A gestão dos resíduos e dos seus impactos passa também pela implementação de medidas de sensibilização dos colaboradores, de modo a contribuírem para este esforço, como foi o exemplo da eliminação dos caixotes de lixo junto de todas as secretárias.

306 - 3 a 306-5	SEGUADOR	OUTROS SETORES	IMOBILIÁRIO
Unidades: Toneladas	2021	2021	2021
Peso total de resíduos produzidos	139,61 ¹	4,66 ²	0,00
Resíduos não destinados para disposição final	139,38 ¹	4,66 ²	0,00
Preparação para reutilização	NR	NR	NR
Reciclado	139,38 ¹	4,66 ²	NR
Outras operações de recuperação	NR	NR	NR
Resíduos destinados para disposição final	0,23 ²	0,00	0,00
Incineração	NR	NR	NR
Aterro	0,23 ²	NR	NR
Outras operações de eliminação	NR	NR	NR

¹ Valor referente à Fidelidade, OK! Telesseguros e Fidelidade Assistance

² Valor referente à Fidelidade e Fidelidade Assistance

³ Valor referente à GEP e Safemod

INDICADORES AMBIENTAIS

AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

308-1	TODAS AS EMPRESAS
	2021
Avaliação ambiental de fornecedores	NR

INDICADORES SOCIAIS

EMPREGO

401 - 1	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
Número de entradas por faixa etária	173	174	207	19%	7	4	8	100%	21	12	25	108%	64	69	68	-1%
18-29	120	111	114	3%	6	3	4	33%	14	6	17	183%	33	41	46	12%
30-39	30	37	55	49%	1	1	4	300%	5	3	4	33%	20	16	17	6%
40-49	20	23	34	48%	0	0	0	NA	2	3	3	0%	9	9	3	-67%
Maior ou igual a 50	3	3	4	33%	0	0	0	NA	0	0	1	NA	2	3	2	-33%
Taxa de novas contratações por faixa etária	7%	7%	8%	16%	9%	5%	11%	111%	8%	5%	9%	96%	36%	40%	37%	-8%
18-29	5%	4%	4%	0%	8%	4%	6%	41%	5%	2%	6%	167%	19%	24%	25%	5%
30-39	1%	1%	2%	45%	1%	1%	6%	323%	2%	1%	1%	26%	11%	9%	9%	-1%
40-49	1%	1%	1%	44%	0%	0%	0%	NA	1%	1%	1%	-6%	5%	5%	2%	-60%
Maior ou igual a 50	0%	0%	0%	30%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	1%	2%	1%	-38%
Número de entradas por género	173	174	207	19%	7	4	8	100%	21	12	25	108%	64	69	68	-1%
Género masculino	63	72	102	42%	2	2	3	50%	6	3	11	267%	22	32	36	13%
Género feminino	110	102	105	3%	5	2	5	150%	15	9	14	56%	42	37	32	14%
Taxa de entrada por género	7%	7%	8%	16%	9%	5%	11%	111%	8%	5%	9%	96%	36%	40%	37%	-8%
Género masculino	3%	3%	4%	38%	3%	3%	4%	59%	2%	1%	4%	245%	12%	18%	19%	5%
Género feminino	4%	4%	4%	1%	7%	3%	7%	164%	6%	3%	5%	47%	24%	21%	17%	-19%
Número de saídas por faixa etária	145	87	152	75%	4	4	5	25%	6	7	13	86%	52	73	51	-30%
18-29	27	26	55	112%	2	2	2	0%	3	3	9	200%	25	44	33	-25%
30-39	16	18	25	39%	1	1	3	200%	2	3	2	-33%	18	16	12	-25%
40-49	9	5	7	40%	0	0	0	NA	0	1	2	100%	6	9	6	33%
Maior ou igual a 50	93	38	65	71%	1	1	0	-100%	1	0	0	NA	3	4	0	-100%
Taxa de saída por faixa etária	6%	3%	6%	71%	5%	5%	7%	32%	2%	3%	5%	75%	29%	42%	28%	-35%
18-29	1%	1%	2%	107%	3%	3%	3%	6%	1%	1%	3%	183%	14%	25%	18%	-30%
30-39	1%	1%	1%	36%	1%	1%	4%	217%	1%	1%	1%	-37%	10%	9%	6%	-30%
40-49	0%	0%	0%	37%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	1%	88%	3%	5%	3%	-38%
Maior ou igual a 50	4%	1%	2%	67%	1%	1%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA	2%	2%	0%	-100%
Número de saídas por género	145	87	152	75%	4	4	5	25%	6	7	13	86%	52	73	51	-30%
Género masculino	80	47	83	77%	4	2	2	0%	1	5	7	40%	15	33	27	-18%
Género feminino	65	40	69	73%	0	2	3	50%	5	2	6	200%	37	40	24	-40%
Taxa de saída por género	6%	3%	6%	71%	5%	5%	7%	32%	2%	3%	5%	75%	29%	42%	28%	-35%
Género masculino	3%	2%	3%	72%	5%	3%	3%	6%	0%	2%	3%	32%	8%	19%	15%	-23%
Género feminino	3%	2%	3%	68%	0%	3%	4%	59%	2%	1%	2%	183%	21%	23%	13%	-44%
Taxa de rotatividade por faixa etária*	13%	10%	7%	-33%	15%	11%	9%	-14%	10%	7%	7%	-6%	65%	82%	32%	-61%
18-29	6%	5%	3%	-40%	11%	7%	4%	-37%	6%	3%	5%	36%	33%	49%	21%	-57%
30-39	2%	2%	2%	29%	3%	3%	5%	85%	3%	2%	1%	-53%	21%	18%	8%	-58%
40-49	1%	1%	1%	29%	0%	0%	0%	NA	1%	2%	1%	41%	8%	10%	2%	-77%
Maior ou igual a 50	4%	2%	1%	18%	1%	1%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA	3%	4%	1%	-87%
Taxa de rotatividade por género*	13%	10%	7%	-33%	15%	11%	9%	-14%	10%	7%	7%	-6%	65%	82%	32%	-61%
Género masculino	6%	5%	3%	-24%	8%	5%	4%	-34%	3%	3%	3%	6%	21%	38%	17%	-55%
Género feminino	7%	5%	3%	-40%	7%	5%	6%	6%	7%	4%	4%	14%	44%	45%	15%	66%

*A fórmula utilizada para a taxa de rotatividade foi alterada em 2021, o justifica o facto de as variações serem acentuadamente baixas

INDICADORES SOCIAIS

EMPREGO

401 – 1 (Continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
Número de entradas por faixa etária	5	3	0	-100%	3	1	2	100%	0	5	3	-40%	7	2	4	100%
18-29	2	0	0	NA	2	1	1	0%	0	4	2	-50%	5	0	1	NA
30-39	1	1	0	-100%	1	0	1	NA	0	0	0	NA	2	2	3	50%
40-49	1	2	0	-100%	0	0	0	NA	0	0	1	NA	0	0	0	NA
Maior ou Igual a 50	1	0	0	NA	0	0	0	NA	0	1	0	-100%	0	0	0	NA
Taxa de novas contratações por faixa etária	9%	5%	0%	-100%	11%	4%	8%	108%	0%	9%	6%	-40%	15%	4%	8%	88%
18-29	4%	0%	0%	NA	7%	4%	4%	4%	0%	8%	4%	-50%	11%	0%	2%	NA
30-39	2%	2%	0%	-100%	4%	0%	4%	NA	0%	0%	0%	NA	4%	4%	6%	41%
40-49	2%	3%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA	0%	0%	2%	NA	0%	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	2%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	2%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA
Número de entradas por género	5	3	0	-100%	3	1	2	100%	0	5	3	-40%	7	2	4	100%
Género masculino	4	3	0	-100%	0	0	2	NA	0	1	1	0%	4	1	2	100%
Género feminino	1	0	0	NA	3	1	0	-100%	0	4	2	-50%	3	1	2	100%
Taxa de entrada por género	9%	5%	0%	-100%	11%	4%	8%	108%	0%	9%	6%	-40%	15%	4%	8%	88%
Género masculino	7%	5%	0%	-100%	0%	0%	8%	NA	0%	2%	2%	0%	9%	2%	4%	88%
Género feminino	2%	0%	0%	NA	11%	4%	0%	-100%	0%	8%	4%	-50%	6%	2%	4%	88%
Número de saídas por faixa etária	3	1	2	100%	1	3	2	-33%	3	3	2	-33%	2	0	2	NA
18-29	0	0	0	NA	1	0	1	NA	1	1	2	100%	1	0	0	NA
30-39	0	0	0	NA	0	1	0	100%	0	1	0	-100%	1	0	2	NA
40-49	1	0	0	NA	0	1	0	-100%	2	0	0	NA	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	2	1	2	100%	0	1	1	0%	0	1	0	-100%	0	0	0	NA
Taxa de saída por faixa etária	5%	2%	4%	107%	4%	12%	8%	-31%	6%	6%	4%	-33%	4%	0%	4%	NA
18-29	0%	0%	0%	NA	4%	0%	4%	NA	2%	2%	4%	100%	2%	0%	0%	NA
30-39	0%	0%	0%	NA	0%	4%	0%	100%	0%	2%	0%	-100%	2%	0%	4%	NA
40-49	2%	0%	0%	NA	0%	4%	0%	-100%	4%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	4%	2%	4%	107%	0%	4%	4%	4%	0%	2%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA
Número de saídas por género	3	1	2	100%	1	3	2	-33%	3	3	2	-33%	2	0	2	NA
Género masculino	2	1	0	-100%	0	2	1	-50%	0	3	1	-67%	1	0	2	NA
Género feminino	1	0	2	NA	1	1	1	0%	3	0	1	NA	1	0	0	NA
Taxa de saída por género	5%	2%	4%	107%	4%	12%	8%	-31%	6%	6%	4%	-33%	4%	0%	4%	NA
Género masculino	4%	2%	0%	-100%	0%	8%	4%	-48%	0%	6%	2%	-67%	2%	0%	4%	NA
Género feminino	2%	0%	4%	NA	4%	4%	4%	4%	6%	0%	2%	NA	2%	0%	0%	NA
Taxa de rotatividade por faixa etária*	14%	7%	2%	-74%	14%	15%	8%	-48%	6%	15%	5%	-69%	19%	4%	6%	41%
18-29	4%	0%	0%	NA	11%	4%	4%	4%	2%	9%	4%	-60%	13%	0%	1%	NA
30-39	2%	2%	0%	-100%	4%	4%	2%	-48%	0%	2%	0%	-100%	6%	4%	5%	18%
40-49	4%	3%	0%	-100%	0%	4%	0%	-100%	4%	0%	1%	NA	0%	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	5%	2%	2%	4%	0%	4%	2%	-48%	0%	4%	0%	-100%	0%	0%	0%	NA
Taxa de rotatividade por género*	14%	7%	2%	-74%	14%	15%	8%	-48%	6%	15%	5%	-69%	19%	4%	6%	41%
Género masculino	11%	7%	0%	-100%	0%	8%	6%	-22%	0%	8%	2%	-75%	11%	2%	4%	88%
Género feminino	4%	0%	2%	NA	14%	8%	2%	-74%	6%	8%	3%	-63%	9%	2%	2%	-6%

*A fórmula utilizada para a taxa de rotatividade foi alterada em 2021, o que justifica o facto de as variações serem acentuadamente baixas

INDICADORES SOCIAIS

EMPREGO

401 – 1 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
Número de entradas por faixa etária	4	6	8	33%	6	3	1	-67%
18-29	2	4	6	50%	2	2	1	-50%
30-39	2	1	1	0%	3	0	0	NA
40-49	0	1	0	-100%	1	1	0	-100%
Maior ou igual a 50	0	0	1	NA	0	0	0	NA
Taxa de novas contratações por faixa etária	11%	15%	18%	21%	67%	27%	9%	-67%
18-29	6%	10%	13%	37%	22%	18%	9%	-50%
30-39	6%	2%	2%	-9%	33%	0%	0%	NA
40-49	0%	2%	0%	-100%	11%	9%	0%	-100%
Maior ou igual a 50	0%	0%	2%	NA	0%	0%	0%	NA
Número de entradas por género	4	6	8	33%	6	3	1	-67%
Género masculino	2	3	5	67%	1	1	1	0%
Género feminino	2	3	3	0%	5	2	0	-100%
Taxa de entrada por género	11%	15%	18%	21%	67%	27%	9%	-67%
Género masculino	6%	7%	11%	52%	11%	9%	9%	0%
Género feminino	6%	7%	7%	-9%	56%	18%	0%	-100%
Número de saídas por faixa etária	7	2	3	50%	4	1	2	100%
18-29	1	2	1	-50%	3	1	2	100%
30-39	3	0	2	NA	1	0	0	NA
40-49	1	0	0	NA	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	2	0	0	NA	0	0	0	NA
Taxa de saída por faixa etária	19%	5%	7%	37%	44%	9%	18%	100%
18-29	3%	5%	2%	-54%	33%	9%	18%	100%
30-39	8%	0%	4%	NA	11%	0%	0%	NA
40-49	3%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Maior ou igual a 50	6%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Número de saídas por género	7	2	3	50%	4	1	2	100%
Género masculino	4	1	2	100%	3	0	2	NA
Género feminino	3	1	1	0%	1	1	0	-100%
Taxa de saída por género	19%	5%	7%	37%	44%	9%	18%	100%
Género masculino	11%	2%	4%	82%	33%	0%	18%	NA
Género feminino	8%	2%	2%	-9%	11%	9%	0%	-100%
Taxa de rotatividade por faixa etária*	31%	20%	12%	-37%	111%	36%	14%	-63%
18-29	8%	15%	8%	-47%	56%	27%	14%	-50%
30-39	14%	2%	3%	37%	44%	0%	0%	NA
40-49	3%	2%	0%	-100%	11%	9%	0%	-100%
Maior ou igual a 50	6%	0%	1%	NA	0%	0%	0%	NA
Taxa de rotatividade por género*	31%	20%	12%	-37%	111%	36%	14%	-63%
Género masculino	17%	10%	8%	-20%	44%	9%	14%	50%
Género feminino	14%	10%	4%	-54%	67%	27%	0%	-100%

*A fórmula utilizada para a taxa de rotatividade foi alterada em 2021, o que justifica o facto de as variações serem acentuadamente baixas

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403 -1	TODAS AS EMPRESAS		2021
Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	No âmbito da segurança existe um sistema de gestão que, não seguindo nenhum referencial normativo, se baseia nas obrigações que decorrem do quadro legal nacional e nas boas práticas da qualidade (Ex.: ISO 9001), que os serviços internos de SST aplicam às atividades de segurança no universo da Fidelidade.		
403 -1 (Continuação)	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE	2021
Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	2021		
	<p>Em 2021, a Multicare obteve a certificação de "Organização Saudável", conferida pela Bureau Veritas, que distingue organizações que evidenciam práticas para promoção da saúde, bem-estar, desenvolvimento e felicidade dos seus trabalhadores, que vão além dos requisitos legais. Foi a primeira empresa em Portugal a obter esta certificação.</p> <p>A auditoria de certificação focou-se significativamente na verificação de cumprimentos dos requisitos legais de SST e nas boas práticas existentes, tendo a Multicare alcançado o patamar mais elevado: Excelência. Esta certificação enquadra-se nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS SCORING) lançados e promovidos pelas Nações Unidas.</p>	<p>A Fidelidade Assistance é certificada desde 2015 pelo referencial efr 100 (Entidade Familiarmente Responsável), promovido pela <i>Fundación Más Familia</i>. O objetivo desta certificação é a criação de modelo de gestão que dê respostas em matéria de responsabilidade no que diz respeito à conciliação da vida pessoal, familiar e laboral, apoiando a igualdade de oportunidades e qualidade no emprego. Embora este sistema não seja um referencial focado apenas na segurança e saúde no trabalho, toca em muitos pontos que se refletem nas condições de trabalho.</p> <p>A Fidelidade Assistance cumpre 122 requisitos deste referencial, os quais podem ser aglutinados em 5 grupos distintos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade no trabalho: Integração de trabalhadores com vínculo permanente; Programa de ginástica laboral; Seguro de saúde para trabalhadores e coparticipação para familiares; Pagamento de subsídio de refeição nos 12 meses do ano. - Flexibilidade Espacial e Temporal: Abandono do posto de trabalho por urgência familiar do trabalhador; Aumento de carga horária para trabalhadores de part-time em períodos de sazonalidade. - Apoio à Família: Lugar de estacionamento reservado para grávidas; Incentivo de maternidade e oferta da cesta do bebé; Ausência justificada e remunerada para acompanhamento dos filhos no 1º dia de aulas. - Desenvolvimento Pessoal e Profissional: Bolsa de voluntariado; Formação em Inglês e informática; Workshops e passatempos mensais. - Igualdade de Oportunidades: Respeito pelas diferentes religiões de acordo com os pedidos apresentados pelos trabalhadores; Instalações preparadas para acesso a trabalhadores com deficiência física. - Liderança e Estilos de Direção: Código de Conduta e de Ética Profissional; Política <i>Anti-Mobbing</i>. 	
403 -1 (Continuação)	CAR SERVICE	SAFEMODE	2021
Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	2021		
	<p>A Fidelidade CAR Service é certificada pelo Centro de Saragoça, que inclui no processo de atribuição da certificação um conjunto de requisitos de Segurança no Trabalho obrigatórios a observar pela organização, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos requisitos legais aplicáveis à matéria; - Realização de avaliações de risco; - Existência de plano de emergência e de equipa de intervenção; - Informação/formação aos trabalhadores neste âmbito. 	<p>No âmbito da segurança está implementado um sistema de gestão de qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015, que certifica os processos da EAPS na execução dos serviços externos de Segurança e saúde no trabalho, desde 2006. Ainda em 2006, a EAPS foi certificada pela DGERT como entidade formadora no âmbito destas matérias.</p> <p>Está autorizada pela ACT a prestar serviços externos no domínio da Higiene e segurança no trabalho, incluindo algumas atividades de risco elevado.</p>	

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403 -2

TODAS AS EMPRESAS

2021

Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<p>A atividade desenvolvida no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho visa a prevenção dos riscos profissionais e a promoção da segurança e do bem-estar das pessoas. A Fidelidade procede à identificação de perigos e à avaliação de riscos, no decurso das quais efetua as recomendações mais adequadas, que hierarquiza de forma a proceder ao planeamento da sua implementação em função da respetiva relevância e urgência.</p> <p>As avaliações são efetuadas por técnicos superiores de segurança do trabalho, que possuem certificados de aptidão profissional válidos, emitidos pelo ACT. O <i>know-how</i> dos referidos técnicos é complementado, com formação especializada no âmbito da Segurança no Trabalho, observando a adequada atualização técnica e científica. Estes elementos integram a equipa dos Serviços Internos de Segurança no Trabalho da Fidelidade.</p> <p>O âmbito dos trabalhos realizados abrange a avaliação de riscos dos postos e espaços de trabalho, incluindo as avaliações da qualidade do ar interior, de ambiente térmico, da iluminação e, nos casos aplicáveis, as avaliações à exposição a agentes microbiológicos e dos níveis de concentração do gás radão.</p> <p>A avaliação de riscos é feita em todos os espaços onde trabalhadores Do Grupo Fidelidade desempenham as suas atividades profissionais, com uma periodicidade bienal, com o objetivo à eliminação do risco na fonte ou a sua minimização. É dada prioridade à implementação das medidas que têm impacto na proteção coletiva.</p> <p>Na sequência das avaliações de risco são elaborados planos de ação, que definem prioridades de atuação, responsáveis de execução das recomendações definidas e prazos de implementação, recorrendo a técnicos especializados em determinados domínios, designadamente a iluminação e o sistema AVAC, sempre que necessário.</p> <p>Para além das avaliações regulares, são efetuadas avaliações pontuais e de acompanhamento, sempre que se verificarem alterações de espaços de trabalho/equipamentos/condições de trabalho, por indicação da Medicina do Trabalho e/ou queixas apresentadas pelos trabalhadores.</p> <p>Em 2021 foram mantidas as medidas adotadas para prevenir o contágio e propagação do vírus SARS-CoV-2, sendo relevante salientar as seguintes: atualização do Plano de Contingência em função da evolução da pandemia / recomendações das autoridades de saúde; definição de salas de isolamento em cada estabelecimento do Grupo Fidelidade; adoção do regime de teletrabalho, quando possível para a maior parte dos trabalhadores; colocação de divisórias de policarbonato entre postos de trabalho; definição de regime de rotação das equipas em espelho aquando do regresso progressivo dos trabalhadores; sinalética com as regras de circulação e de utilização dos espaços e equipamentos partilhados em todos os estabelecimentos; disponibilização de dispensadores coletivos álcool gel para desinfecção das mãos e de kits de desinfecção individuais; disponibilização de máscaras individuais de proteção e de kits de autotestes antigénico. A implementação das medidas supra referenciadas foi devida e atempadamente transmitidas aos trabalhadores através de e-mail e/ou através da intranet, com claro envolvimento das hierarquias. Nos balcões de atendimento, foram instaladas divisórias de policarbonato entre o cliente e o trabalhador, sendo os postos e os equipamentos de trabalho higienizados entre cada atendimento; foram feitos atendimentos por marcação prévia ou por ordem de chegada.</p> <p>Durante o ano de 2021, aproveitando o facto dos trabalhadores não se encontrarem nas instalações (maioritariamente em regime de teletrabalho) foram efetuadas intervenções de natureza diversa, em várias instalações do Grupo Fidelidade, no sentido de melhorar as condições e espaços de trabalho dos trabalhadores, tornando-os locais de trabalho (mais) seguros e (mais) saudáveis.</p> <p>Referem-se, nomeadamente, as seguintes intervenções: substituição do sistema de iluminação (passagem progressiva de luminárias fluorescentes por luminárias LED, potenciando a redução do risco de fadiga ocular e problemas de visão, através da melhoria da qualidade e quantidade da luminosidade no plano de trabalho); alteração de mobiliário (nomeadamente nos estabelecimentos intervencionados no âmbito de renovação de imagem ou nos estabelecimentos com novo espaço físico; eliminação de biombo (barreiras à natural difusão da luz e pontos de risco de queda); adoção de cacifos, com a subsequente eliminação de armários individuais (tornando os espaços mais amplos, mais rasgados, mais abertos); adoção da política "clean-desk" e proibição de guardar comida nos cacifos (para evitar a proliferação de microrganismos, formigas, baratas, etc.).</p>
--	--

403 -2
(Continuação)

FIDELIDADE

2021

Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<p>Pese embora as fortes restrições decorrentes da pandemia nomeadamente no que ao ajuntamento de pessoas diz respeito foram realizados no ano de 2021 dois simulacros nos Edifícios Centrais, no Porto.</p> <p>No dia 21 de setembro de 2021 o exercício teve lugar no Edifício Brasília, tendo envolvido os trabalhadores da Fidelidade – que na ocasião se encontravam em regime de trabalho presencial – os lojistas e, ainda, os clientes que, ao tempo, se encontravam no interior no centro comercial.</p> <p>Em 30 de novembro passado o simulacro teve lugar no Edifício Scala, que, a exemplo de exercícios anteriormente efetuados, contou com a participação dos trabalhadores das várias empresas que operam no referido edifício.</p> <p>Tendo em conta o reduzido número de trabalhadores, em regime de trabalho presencial, obrigou, em ambas as situações, à redefinição / acumulação de funções no seio das Equipas de Intervenção, claro e desafiante indício da incontornável mudança de paradigma no que à composição – até numérica – das referidas equipas diz respeito.</p>
--	---

403 -2
(Continuação)

SAFEMODE

2021

Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<p>Durante o ano de 2021, a EAPS mudou de instalações, os espaços da nova sede e da clínica de Lisboa, mudaram para o edifício da Avenida José Malhoa, onde estão reunidas todas as condições de higiene e segurança no trabalho para o bom desempenho de todas as atividades.</p>
--	--

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403 -3 ao 403-8	TODAS AS EMPRESAS	2021
<p>Serviços de saúde do trabalho</p>	<p>A atividade desenvolvida no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, visa a prevenção dos riscos profissionais e a promoção da saúde de todos os trabalhadores, integrando profissionais com formação adequada, nomeadamente médicos especialistas em medicina no trabalho, técnicos superiores de higiene e segurança no trabalho e profissionais de enfermagem.</p> <p>Neste contexto, a atividade incorpora um envolvimento integrado e sequencial, dos seguintes aspetos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identificação dos riscos profissionais; 2) Planificação e organização da prevenção de riscos profissionais; 3) Eliminação de fatores de risco e acidentes; 4) Avaliação e controlo de riscos profissionais; 5) Informação, formação, consulta e participação dos trabalhadores e seus representantes; 6) Realização de avaliações clínicas periódicas, indo muito além da legislação em vigor e assegurando a necessária aptidão do profissional para o desenvolvimento das suas funções, complementadas por visitas regulares aos locais de trabalho e por uma interação contínua entre os profissionais de saúde e os técnicos de higiene e segurança. <p>Esta atividade implica uma intervenção transversal e vertical, indo desde os processos técnicos à organização do trabalho e às condições em que este é realizado, passando pela componente hierárquica da empresa e incluindo todos os níveis da mesma, implicando a atribuição e aceitação por parte dos responsáveis de cada nível hierárquico, da obrigação de incluir a prevenção de riscos em qualquer atividade que realizem ou mandem realizar e em todas as decisões a adotam.</p> <p>As informações pessoais relativas à saúde dos trabalhadores são de acesso restrito ao médico do trabalho garantido através do perfil clínico de acesso informático à plataforma de gestão dos serviços de saúde no trabalho.</p> <p>A informação clínica disponibilizada pela medicina do trabalho para a equipa de segurança no trabalho e/ou para Direção de Pessoas e Organização, é sempre em valores agregados e anonimizados, garantindo a confidencialidade dos trabalhadores, e sempre com o objetivo de promover na organização a saúde e bem-estar dos trabalhadores.</p>	
<p>Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho</p>	<p>Para a Organização/Grupo, a saúde e bem-estar dos trabalhadores é um "Bem Maior" pelo que tudo faz para a promover e a facilitar. Assim, em matéria de Medicina no Trabalho e apenas a título de exemplo, poder-se-á referenciar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A preocupação em assegurar, nos locais de trabalho com maior número de trabalhadores, a existência de Gabinetes Médicos, onde com a regularidade possível está presente um médico e um enfermeiro (em 2021 foi aberta a Clínica Safemod no Edifício Malhoa passando este edifício a ter também presença regular de médico e enfermeiro); • A articulação entre os Médicos do Trabalho e de Acidentes de Trabalho, a fim de garantir o melhor acompanhamento do trabalhador e retorno ao trabalho em caso de sinistro; • A divulgação regular do Portal Online de Medicina no Trabalho – <i>My Safemod</i>, através do Be Fidelidade para lembrar/incentivar os trabalhadores a fazerem o seu registo e assim terem acesso aos seus dados em matéria de saúde; <p>As funcionalidades disponíveis passam por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceder à sua Carta de Aconselhamento; • Consultar a sua Ficha de Aptidão; • Consultar o histórico detalhado dos atos médicos que realizou no âmbito da Medicina do Trabalho; • Consultar os seus dados biométricos e outra informação útil para a gestão da sua saúde; • Visualizar, ou partilhar com o seu médico assistente, os resultados de análises clínicas, exames de imagiologia ou de outras especialidades que constem no seu arquivo de exames; • Acompanhar a marcação e data de exames e consultas no âmbito da Medicina do Trabalho. <p>A informação no âmbito do COVID-19 foi divulgada aos trabalhadores através de e-mail e da intranet. As atualizações ao Plano de Contingência foram publicadas na intranet, tendo sido feita a divulgação das medidas implementadas, nomeadamente as que visaram o regresso dos trabalhadores ao trabalho presencial, não só através da referida plataforma digital, mas também através de email.</p> <p>À semelhança do que ocorreu em 2020, foi igualmente realizada uma consulta/inquérito aos trabalhadores, para avaliar a sua experiência em relação ao teletrabalho e em relação ao regresso às instalações.</p> <p>No mês de março foi realizado o questionário de avaliação dos riscos psicossociais, tendo sido compiladas / analisadas as respostas obtidas. No seguimento da análise dos resultados, a Fidelidade iniciou um conjunto de iniciativas de sensibilização e capacitação – workshops sobre saúde mental, reforço dos canais de encaminhamento e suporte de iniciativas NÓS, WECARE, etc. – e que visam a mitigação dos principais riscos identificados. Foram ainda realizados outros questionários que abrangeram as restantes empresas do Grupo Fidelidade sobre temas de vital importância como: benefícios, diversidade e inclusão, projeto do edifício da nova sede e <i>well-being</i>.</p> <p>Os trabalhadores, para além dos exames de admissão, periódicos e ocasionais, são também regularmente convidados a participar em estudos diversos que visam proporcionar um conhecimento exato e detalhado de sua realidade, em termos de saúde física e psíquica, e das tendências que se possam estar a verificar, no sentido de delinearem intervenções prontas e eficazes na prevenção de eventuais perigos e riscos e de eventuais afetações da saúde.</p> <p>É igualmente promovida a realização dos exames do check-up oncológico anual do seguro de saúde, através da articulação da sua realização em simultâneo com os exames da Medicina do Trabalho.</p> <p>É também disponibilizada gratuitamente a todos os trabalhadores que assim o entendam a vacinação contra a gripe sazonal através da rede nacional de farmácias.</p> <p>Em simultâneo, e em articulação com os planos nacionais de saúde da DGS decorrentes dos periódicos "Retratos da Saúde" dos Portugueses promovidos por esta Direção-Geral, promovem-se também iniciativas dirigidas e problemas específicos de saúde (HTA, diabetes, obesidade, tabagismo, etc.) que embora não constituindo riscos específicos da atividade da empresa, constituem problema geral de saúde pública, sendo a sua abordagem essencial para a promoção do melhor bem-estar físico e psíquico possível da população trabalhadora da Fidelidade.</p>	
<p>Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho</p>	<p>A abordagem destes temas é feita através de campanhas regulares de sensibilização, de folhetos informativos concretamente dirigidos a assuntos específicos, de filmes tutoriais, de newsletter intitulada "Be Fidelidade Para que a Vida Não Pare", da divulgação de <i>saftips</i>, da elaboração e divulgação de conteúdos sobre múltiplas situações de saúde, e tem passado também por múltiplas iniciativas de apoio e contacto (de que é exemplo o atendimento COVID-19), a criação do serviço Multicare medicina on-line e do avaliador de sintomas, a criação de programa de apoio psicológico no âmbito do programa NÓS de responsabilidade social da Fidelidade (um programa de apoio à vida pessoal dos trabalhadores e à nova realidade que o confinamento impôs às pessoas e suas famílias) ou do seguro de saúde da Multicare.</p> <p>As informações pessoais relativas à saúde dos trabalhadores são de acesso restrito ao médico do trabalho garantido através do perfil clínico de acesso informático à plataforma de gestão dos serviços de saúde no trabalho.</p> <p>A informação clínica disponibilizada pela medicina do trabalho para a equipa de segurança no trabalho e/ou para Departamento de Pessoas e Organização, é sempre em valores agregados e anonimizados, garantindo a confidencialidade dos trabalhadores, e sempre com o objetivo de promover na organização a saúde e bem-estar dos trabalhadores.</p>	
<p>Promoção da saúde do trabalhador</p>	<p>O Grupo Fidelidade manteve em 2021 as relações comerciais que tinha com clientes e fornecedores, aplicando os critérios definidos pela DGS e plasmados no Plano de Contingência Interno relativo à pandemia causada pelo SARS-CoV-2.</p> <p>Neste âmbito releva-se a recomendação para privilegiar a realização de reuniões com clientes e fornecedores através de ferramentas informáticas (Microsoft Teams), pelo que as reuniões presenciais só foram autorizadas / realizadas quando a importância para a atividade/negócio assim o justificava ou quando não era possível garantir, através dos meios de videoconferência, a qualidade e resultados pretendidos, constituindo condição obrigatória o distanciamento social e o uso obrigatório de máscara; a limitação da lotação dos espaços partilhados (salas de reunião, refeitórios, copas, auditórios, etc.); a limitação da lotação dos espaços de atendimento ao público.</p> <p>Incluem-se nestas medidas, os procedimentos adotados em 2020 e ainda em vigor: a colocação de dispensadores de gel de desinfecção, a sinalização relativa às regras gerais de proteção e desinfecção das mãos, a desinfecção dos postos de trabalho entre cada atendimento e a colocação de divisórias de policarbonato nos locais de atendimento a clientes, a rotação em espelho das equipas que prestam atendimento, para sua (própria) proteção e proteção dos clientes.</p>	
<p>Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios</p>	<p>O sistema de gestão da saúde no trabalho abrange todos os empregados com contrato de trabalho.</p>	
<p>Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p>	<p>O sistema de gestão da saúde no trabalho abrange todos os empregados com contrato de trabalho.</p>	

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403 - 9

TODAS AS EMPRESAS

2021

ACIDENTES DE TRABALHO

O Grupo Fidelidade realiza a análise de todos os acidentes de trabalho que ocorrem dentro dos estabelecimentos.

Após a receção e a análise da participação de um acidente de trabalho é feita a sua averiguação através de contacto pessoal e/ou telefónico com a pessoa sinistrada e com eventuais testemunhas (se as houver / se for entendido como necessário). Sempre que se justifique é efetuada uma visita ao local do sinistro.

Na sequência da análise da participação, dos testemunhos obtidos e da análise do local / envolvente do acidente participado é elaborado o relatório de análise do Acidente de Trabalho, o qual inclui a Identificação dos perigos, a análise dos riscos que estejam na base da ocorrência e as recomendações destinadas a prevenir reincidências.

Em 2021 a grande maioria dos acidentes de trabalho registados ocorreram em *in itinere* ou em contexto do teletrabalho.

403 - 9 (continuação)	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
ACIDENTES DE TRABALHO																
Total de acidentes de trabalho	64	6	28	367%	0	0	1	NA	8	0	2	NA	10	0	1	NA
Género Masculino	19	3	14	367%	0	0	1	NA	1	0	1	NA	3	0	1	NA
Género Feminino	45	3	14	367%	0	0	0	NA	7	0	1	NA	7	0	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho	4%	0%	1%	356%	0%	0%	2%	NA	4%	0%	1%	NA	10%	0%	1%	NA
Género Masculino	2%	0%	2%	355%	0%	0%	5%	NA	2%	0%	2%	NA	6%	0%	1%	NA
Género Feminino	4%	0%	1%	357%	0%	0%	0%	NA	5%	0%	1%	NA	13%	0%	0%	NA
Acidentes de trabalho com consequência grave	NA	2	2	0%	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Masculino	NA	1	0	-100%	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	NA	1	2	100%	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	NA	0%	0,10%	-2%	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Masculino	NA	0%	0%	-100%	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Feminino	NA	0%	0,17%	96%	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA

INDICADORES SOCIAIS

ACIDENTES DE TRABALHO

403 - 9 (continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
ACIDENTES DE TRABALHO																
Total de acidentes de trabalho	3	0	0	NA	5	1	4	300%	5	1	1	0%	2	0	1	NA
Género Masculino	2	0	0	NA	3	1	2	100%	3	1	1	0%	0	0	0	NA
Género Feminino	1	0	0	NA	2	0	2	NA	2	0	0	NA	2	0	1	NA
Taxa de acidentes de trabalho	6%	0%	0%	NA	22%	5%	16%	247%	11%	2%	2%	-21%	5%	0%	2%	NA
Género Masculino	5%	0%	0%	NA	22%	7%	11%	57%	12%	5%	4%	-22%	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	10%	0%	0%	NA	23%	0%	27%	NA	10%	0%	0%	NA	11%	0%	5%	NA
Acidentes de trabalho com consequência grave	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Masculino	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Masculino	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Feminino	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA

403 - 9 (continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE - SGOIC			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
ACIDENTES DE TRABALHO								
Total de acidentes de trabalho	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Acidentes de trabalho com consequência grave	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Masculino	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Género Feminino	NA	0	0	NA	NA	0	0	NA
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Masculino	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Género Feminino	NA	0%	0%	NA	NA	0%	0%	NA
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Taxa de óbitos resultante de acidente de trabalho	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Masculino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA
Género Feminino	0%	0%	0%	NA	0%	0%	0%	NA

INDICADORES SOCIAIS

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403 - 10

TODAS AS EMPRESAS

2021

DOENÇAS PROFISSIONAIS

Os riscos profissionais dentro da Fidelidade envolvem, essencialmente, as patologias musculoesqueléticas decorrentes de posturas inadequadas e, atualmente, os riscos psicológicos que o contexto de confinamento está a implicar para toda a população em geral. A intervenção no sentido de acautelar as melhores medidas ergonómicas nos locais de trabalho e também no âmbito do trabalho em casa (teletrabalho), envolvendo nomeadamente a oferta de computadores portáteis, ecrãs, mobiliário e auscultadores, tem acautelado o aparecimento de doenças profissionais, sendo motivo de satisfação para a Fidelidade a quase inexistência de doenças profissionais e de acidentes laborais no seio dos seus trabalhadores, cujos problemas de saúde se restringem a aspetos não decorrentes da atividade laboral, mas relativamente aos quais a área de saúde ocupacional não deixa de estar particularmente atenta.

	2019	2020	2021	Var. 20-21
Número de doenças profissionais	0	0	0	N/A
Género Masculino	0	0	0	N/A
Género Feminino	0	0	0	N/A
Taxa de doenças profissionais	0%	0%	0%	N/A
Género Masculino	0%	0%	0%	N/A
Género Feminino	0%	0%	0%	N/A
Número de óbitos resultante de acidente de trabalho	0	0	0	N/A
Género Masculino	0	0	0	N/A
Género Feminino	0	0	0	N/A

INDICADORES SOCIAIS

CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

404 – 1*	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Média de horas de formação por género	24,06	27,30	30,76	13%	35,35	32,56	38,59	19%	20,76	23,63	37,57	59%	45,78	37,63	22,26	-41%
Género Masculino	25,22	29,09	29,82	3%	40,80	26,15	24,40	-7%	21,58	26,35	31,48	19%	39,32	38,84	24,33	-37%
Género Feminino	23,25	26,06	31,41	21%	32,63	36,03	46,47	29%	20,42	22,56	40,16	78%	51,47	36,66	20,50	-44%

404 – 1 (Continuação)*	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Média de horas de formação por género	5,65	5,03	17,62	250%	5,46	2,62	17,80	580%	5,26	1,95	20,60	959%	8,20	5,59	22,78	307%
Género Masculino	5,30	5,38	16,85	213%	3,81	2,81	14,79	426%	4,87	1,75	14,12	707%	4,85	3,91	18,55	374%
Género Feminino	6,98	3,35	21,15	531%	8,45	2,30	23,15	906%	5,71	2,11	25,99	1132%	11,68	7,14	26,53	272%

404 – 1 (Continuação) *	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Média de horas de formação por género	57,31	15,39	25,17	64%	1,78	1,91	1,27	-33%
Género Masculino	67,77	19,94	25,03	26%	0,00	1,50	2,31	54%
Género Feminino	45,62	10,61	25,32	139%	2,29	2,06	0,88	-58%

404 – 1*	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Média de horas de formação por Categoria Profissional																
Administração	13,08	9,71	1,70	-83%	43,50	NA	15,40	NA	45,75	25,50	20,14	-21%	NA	20,00	28,59	43%
Género Masculino	13,08	9,71	1,70	-83%	43,50	NA	15,40	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20,00	28,59	43%
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	45,75	25,50	20,14	-21%	NA	NA	NA	NA
Executive	29,69	28,84	46,63	62%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	32,02	24,77	36,41	47%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	33,29	35,74	60,94	71%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manager / Expert	48,69	47,40	54,11	14%	45,58	55,05	22,85	-58%	35,02	39,00	57,17	47%	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	30,21	49,02	52,12	6%	52,50	47,20	28,25	-40%	28,00	34,35	47,77	39%	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	51,71	44,91	57,01	27%	31,75	70,75	15,65	-78%	36,30	39,93	59,05	48%	NA	NA	NA	NA
Team Leader / Professional	29,28	26,79	31,08	16%	28,77	31,34	43,10	38%	24,32	24,15	36,68	52%	13,50	0,00	6,43	NA
Género Masculino	30,11	27,28	28,30	4%	27,15	15,71	22,98	46%	24,88	30,46	31,37	3%	13,50	0,00	0,00	NA
Género Feminino	30,46	26,43	33,08	25%	29,47	39,42	53,50	36%	24,12	22,00	38,85	77%	NA	0,00	9,65	NA
Assistant	20,25	21,14	20,36	-4%	42,21	29,17	33,12	14%	14,85	21,05	35,66	69%	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	9,64	20,57	18,85	-8%	51,69	36,50	22,79	-38%	18,38	21,92	29,88	36%	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	9,10	21,40	21,04	-2%	38,00	26,15	37,89	45%	13,09	20,62	38,47	87%	NA	NA	NA	NA
Não Aplicável	265,03	308,37	278,83	-10%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	46,22	38,18	22,36	-41%
Género Masculino	17,80	380,83	203,48	-47%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	39,32	39,09	24,28	-38%
Género Feminino	0,00	235,90	429,53	82%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	51,47	37,44	20,72	-45%

*O âmbito de reporte referente à média de horas de formação diz apenas respeito ao Departamento de Pessoas do Grupo Fidelidade

INDICADORES SOCIAIS

CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

404 – 1 (Continuação) *	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
Média de horas de formação por Categoria Profissional	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Administração	0,00	57,50	63,68	11%	1,00	11,00	36,81	235%	0,00	10,50	32,60	210%	0,00	3,85	57,53	1394%
Género Masculino	0,00	57,50	63,68	11%	1,00	11,00	36,81	235%	0,00	10,50	32,60	210%	0,00	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0,00	NA	NA	NA	NA	3,85	57,53	1394%
Executive	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manager / Expert	10,88	6,80	33,26	389%	21,00	6,50	91,67	1310%	NA	NA	NA	NA	24,75	13,75	51,89	277%
Género Masculino	10,88	7,75	29,11	276%	21,00	6,50	91,67	1310%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	3,00	49,84	1561%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	24,75	13,75	51,89	277%
Team Leader / Professional	5,42	3,89	13,87	257%	19,00	9,67	27,53	185%	NA	NA	NA	NA	5,62	5,42	20,80	284%
Género Masculino	4,88	3,95	14,51	267%	5,25	10,50	14,53	38%	NA	NA	NA	NA	3,90	4,21	19,57	365%
Género Feminino	8,13	3,40	8,66	155%	46,50	8,00	53,52	569%	NA	NA	NA	NA	7,76	6,76	22,08	226%
Assistant	3,74	2,70	23,67	777%	2,30	0,71	9,38	1214%	NA	NA	NA	NA	14,83	4,25	18,44	334%
Género Masculino	0,00	0,00	0,00	NA	1,07	0,00	3,25	NA	NA	NA	NA	NA	9,63	2,50	11,36	354%
Género Feminino	4,68	3,38	29,59	777%	4,22	1,67	19,35	1061%	NA	NA	NA	NA	19,00	5,42	22,69	319%
Não Aplicável	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5,26	1,75	20,00	1045%	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4,87	1,31	12,80	879%	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5,71	2,11	26,00	1132%	NA	NA	NA	NA

404 – 1 (Continuação)*	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			
Média de horas de formação por Categoria Profissional	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Administração	38,75	19,50	28,03	44%	0,00	0,00	1,73	NA
Género Masculino	38,75	19,50	28,03	44%	0,00	0,00	1,73	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Executive	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Manager / Expert	14,50	8,75	19,63	124%	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	18,50	0,00	10,69	NA	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	10,50	17,50	33,06	89%	NA	NA	NA	NA
Team Leader / Professional	56,05	6,15	27,18	342%	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	60,94	5,98	28,28	373%	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	48,44	6,37	25,73	304%	NA	NA	NA	NA
Assistant	60,68	36,09	16,33	-55%	NA	NA	NA	NA
Género Masculino	84,63	72,50	2,27	97%	NA	NA	NA	NA
Género Feminino	47,00	15,29	22,35	46%	NA	NA	NA	NA
Não Aplicável	NA	NA	NA	NA	1,78	1,91	0,64	-67%
Género Masculino	NA	NA	NA	NA	0,00	1,50	0,01	-100%
Género Feminino	NA	NA	NA	NA	2,29	2,06	0,88	-58%

*O âmbito de reporte referente à média de horas de formação diz apenas respeito ao Departamento de Pessoas do Grupo Fidelidade

INDICADORES SOCIAIS

CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

404 - 2	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
	2021	2021	2021	2021
Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Fyouture FIDME	Fyouture FIDME	Fyouture FIDME	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

404 - 2 (Continuação)	GEP	Car Service	Cares	Safemode
	2021	2021	2021	2021
Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Fyouture FIDME	Projeto Executive Coaching - Produtividade Pessoal Eficaz - LMI Leadership Management International	NR	Fyouture FIDME

404 - 2 (Continuação)	Fidelidade Property	Fidelidade SGOIC
	2021	2021
Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	NR	NR

INDICADORES SOCIAIS

CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

404 - 3	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Género Masculino	94%	97%	89%	-8%	96%	96%	84%	-13%	96%	99%	89%	-10%	94%	99%	NR	NA
Género Feminino	96%	96%	86%	-10%	94%	96%	89%	-7%	98%	96%	88%	-8%	89%	100%	NR	NA

404 - 3 (Continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Género Masculino	91%	98%	96%	-2%	94%	100%	85%	-15%	44%	71%	NR	NA	95%	96%	92%	-4%
Género Feminino	92%	100%	100%	0%	100%	90%	100%	11%	86%	66%	NR	NA	95%	96%	89%	-7%

404 - 3 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			
Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Género Masculino	100%	95%	78%	-18%	NA	33%	33%	0%
Género Feminino	94%	95%	77%	-19%	NA	38%	0%	-100%

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405 - 1	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE				FIDELIDADE ASSISTANCE			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
Diversidade na gestão e entre os colaboradores																
Total de Colaboradores	2489	2595	2658	2%	75	74	70	-5%	267	259	275	6%	177	173	185	7%
Pessoas com deficiência	63	59	67	14%	0	0	0	NA	5	6	7	17%	8	7	8	14%
Faixa etária																
18-29	262	308	327	6%	15	14	10	-29%	37	31	36	16%	45	42	51	21%
30-39	297	320	349	9%	26	22	20	-9%	82	73	73	0%	41	37	36	-3%
40-49	977	935	905	-3%	31	34	34	0%	111	110	113	3%	71	71	73	3%
Maior ou igual a 50	953	1032	1077	4%	3	4	6	50%	37	45	53	18%	20	23	25	9%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	125	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	6	NA	NA	NA	12	NA
Ensino Secundário	NA	NA	887	NA	NA	NA	21	NA	NA	NA	111	NA	NA	NA	124	NA
Ensino Superior	NA	NA	1.646	NA	NA	NA	49	NA	NA	NA	158	NA	NA	NA	49	NA
ADMINISTRAÇÃO																
Total	6	7	6	-14%	1	1	1	100%	1	1	2	100%	0	1	1	0%
Género Masculino	6	7	6	-14%	1	1	1	100%	0	0	0	NA	0	1	1	0%
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	1	1	2	100%	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária																
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	1	1	1	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
40-49	1	2	1	50%	0	1	1	0%	0	0	1	NA	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	4	4	4	0%	1	0	0	NA	1	1	1	0%	0	1	1	0%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	NR	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Secundário	NA	NA	NR	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Superior	NA	NA	NR	NA	NA	NA	1	NA	NA	NA	2	NA	NA	NA	1	NA
EXECUTIVE																
Total	34	35	36	3%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	22	22	21	-5%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	12	13	15	15%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	2	2	2	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária																
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	2	1	3	200%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
40-49	10	9	8	-11%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	22	25	25	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	5	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	31	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
MANAGER/ EXPERT																
Total	183	188	199	6%	6	6	7	17%	13	12	12	0%	0	0	0	NA
Género Masculino	114	114	118	4%	4	4	4	0%	2	2	2	0%	0	0	0	NA
Género Feminino	69	74	81	9%	2	2	3	50%	11	10	10	0%	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	3	4	6	50%	0	0	0	NA	1	1	1	0%	0	0	0	NA
Por faixa etária																

18-29	0	1	3	200%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	11	12	10	-17%	2	1	3	200%	2	0	1	NA	0	0	0	NA
40-49	71	65	65	0%	4	4	3	-25%	6	6	4	-33%	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	101	110	121	10%	0	1	1	0%	5	6	7	17%	0	0	0	NA
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	5	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Secundário	NA	NA	28	NA	NA	NA	1	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Superior	NA	NA	166	NA	NA	NA	6	NA	NA	NA	12	NA	NA	NA	0	NA
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL																
Total	1456	1591	1720	8%	43	44	44	0%	134	138	162	17%	1	3	3	0%
Género Masculino	641	682	718	5%	13	15	15	0%	35	35	47	34%	1	1	1	0%
Género Feminino	815	909	1002	10%	30	29	29	0%	99	103	115	12%	0	2	2	0%
Pessoas com deficiência	28	24	33	38%	0	0	0	NA	3	4	5	25%	0	0	0	NA
Por faixa etária																
18-29	139	212	259	22%	5	6	7	17%	15	13	24	85%	0	0	0	NA
30-39	203	232	278	20%	18	14	11	-21%	27	30	32	7%	0	0	0	NA
40-49	619	608	600	-1%	19	23	23	0%	70	66	71	8%	0	1	1	0%
Maior ou igual a 50	495	539	583	8%	1	1	3	200%	22	29	35	21%	1	2	2	0%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	35	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	2	NA	NA	NA	1	NA
Ensino Secundário	NA	NA	496	NA	NA	NA	12	NA	NA	NA	58	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Superior	NA	NA	1189	NA	NA	NA	32	NA	NA	NA	102	NA	NA	NA	2	NA
ASSISTANT																
Total	809	775	697	-10%	26	24	19	-21%	120	109	101	-7%	0	0	0	NA
Género Masculino	250	242	216	-11%	8	7	6	-14%	40	36	33	-8%	0	0	0	NA
Género Feminino	559	533	481	-10%	18	17	13	-24%	80	73	68	-7%	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	29	28	25	-11%	0	0	0	NA	1	1	1	0%	0	0	0	NA
Por faixa etária																
18-29	123	95	65	-32%	10	8	3	-63%	22	18	12	-33%	0	0	0	NA
30-39	81	75	58	-23%	6	7	6	-14%	53	43	40	-7%	0	0	0	NA
40-49	276	252	232	-8%	8	7	8	14%	35	38	38	0%	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	329	353	342	-3%	2	2	2	0%	10	10	11	10%	0	0	0	NA
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	84	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	4	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	356	NA	NA	NA	8	NA	NA	NA	53	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	257	NA	NA	NA	11	NA	NA	NA	44	NA	NA	NA	NA	NA
NÃO APLICÁVEL																
Total	7	6	6	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	176	170	182	7%
Género Masculino	5	3	4	33%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	76	76	84	11%
Género Feminino	2	3	2	-33%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	100	94	98	4%
Pessoas com deficiência	1	1	1	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	8	7	8	14%
Por faixa etária																
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	45	42	51	21%
30-39	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	41	37	36	-3%
40-49	1	1	0	-100%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	71	70	72	3%
Maior ou igual a 50	6	5	6	20%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	19	21	23	10%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	1	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	11	NA
Ensino Secundário	NA	NA	2	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	124	NA
Ensino Superior	NA	NA	3	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	47	NA

Handwritten signatures and marks.

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405 – 1 (Continuação)	GEP				CAR SERVICE				CARES				SAFEMODE			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
Diversidade na gestão e entre os colaboradores																
Total de Colaboradores	57	58	56	-3%	28	26	25	-4%	51	53	53	0%	47	48	51	6%
Pessoas com deficiência	3	3	3	0%	1	1	1	0%	1	1	0	-100%	0	0	0	NA
Por Faixa etária																
18-29	4	3	3	0%	4	4	4	0%	3	6	6	0%	7	3	4	33%
30-39	4	5	4	-20%	7	5	6	20%	15	11	10	-9%	17	18	16	-11%
40-49	20	22	20	-9%	7	7	5	-29%	21	23	23	0%	19	23	25	9%
Maior ou igual a 50	29	28	29	4%	10	10	10	0%	12	13	14	8%	4	4	6	50%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	9	NA	NA	NA	2	NA	NA	NA	12	NA	NA	NA	2	NA
Ensino Secundário	NA	NA	27	NA	NA	NA	22	NA	NA	NA	36	NA	NA	NA	12	NA
Ensino Superior	NA	NA	20	NA	NA	NA	1	NA	NA	NA	5	NA	NA	NA	37	NA
ADMINISTRAÇÃO																
Total	1	1	1	0%	1	1	2	100%	0	1	1	0%	1	1	1	0%
Género Masculino	1	1	1	0%	1	1	2	100%	0	1	1	0%	1	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	1	1	0%
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por Faixa etária																
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	1	1	0%	0	0	0	NA
40-49	1	0	0	NA	0	0	1	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	0	1	1	0%	1	1	1	0%	0	0	0	NA	1	1	1	0%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Secundário	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Superior	NA	NA	1	NA	NA	NA	2	NA	NA	NA	1	NA	NA	NA	1	NA
EXECUTIVE																
Total	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária																
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
40-49	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
MANAGER/ EXPERT																
Total	4	5	5	0%	2	2	1	-50%	0	0	0	NA	2	2	2	0%
Género Masculino	4	4	4	0%	2	2	1	-50%	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	1	1	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	2	2	2	0%
Pessoas com deficiência	0	0	1	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária																

18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
40-49	1	2	2	0%	1	1	0	-100%	0	0	0	NA	1	1	0	-100%
Maior ou igual a 50	3	3	3	0%	1	1	1	0%	0	0	0	NA	1	1	2	100%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA	0	NA						
Ensino Secundário	NA	NA	1	NA	NA	NA	1	NA	0	NA						
Ensino Superior	NA	NA	4	NA	NA	NA	0	NA	2	NA						
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL																
Total	48	48	46	-4%	3	3	3	0%	0	0	0	NA	36	36	41	14%
Género Masculino	40	43	41	-5%	2	2	2	0%	0	0	0	NA	20	19	21	11%
Género Feminino	8	5	5	0%	1	1	1	0%	0	0	0	NA	16	17	20	18%
Pessoas com deficiência	3	3	2	-33%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária																
18-29	3	2	2	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	6	2	3	50%
30-39	2	4	3	-25%	0	0	0	NA	0	0	0	NA	14	16	16	0%
40-49	18	18	16	-11%	1	1	1	0%	0	0	0	NA	15	17	20	18%
Maior ou igual a 50	25	24	25	4%	2	2	2	0%	0	0	0	NA	1	1	2	100%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	9	NA	NA	NA	0	NA	1	NA						
Ensino Secundário	NA	NA	21	NA	NA	NA	3	NA	8	NA						
Ensino Superior	NA	NA	16	NA	NA	NA	0	NA	32	NA						
ASSISTANT																
Total	5	5	5	0%	23	21	21	0%	0	0	0	NA	9	10	8	-20%
Género Masculino	1	1	1	0%	14	12	13	8%	0	0	0	NA	4	4	3	-25%
Género Feminino	4	4	4	0%	9	9	8	-11%	0	0	0	NA	5	6	5	-17%
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	1	1	1	0%	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária																
18-29	1	1	1	0%	4	4	4	0%	0	0	0	NA	1	1	1	0%
30-39	2	1	1	0%	7	5	6	20%	0	0	0	NA	3	2	0	-100%
40-49	1	2	2	0%	5	5	4	-20%	0	0	0	NA	3	5	5	0%
Maior ou igual a 50	1	1	1	0%	7	7	7	0%	0	0	0	NA	2	2	2	0%
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	0	NA	NA	NA	2	NA	1	NA						
Ensino Secundário	NA	NA	5	NA	NA	NA	18	NA	4	NA						
Ensino Superior	NA	NA	0	NA	NA	NA	1	NA	3	NA						
NÃO APLICÁVEL																
Total	0	0	0	NA	0	0	0	NA	51	53	53	0%	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	27	24	24	0%	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA	24	29	29	0%	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA	1	1	0	-100%	0	0	0	NA
Por faixa etária																
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA	3	6	6	0%	0	0	0	NA
30-39	0	0	0	NA	0	0	0	NA	15	11	10	-9%	0	0	0	NA
40-49	0	0	0	NA	0	0	0	NA	21	23	23	0%	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	0	0	0	NA	0	0	0	NA	12	13	14	8%	0	0	0	NA
Nível de escolaridade																
Ensino Básico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	36	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5	NA	NA	NA	NA	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405 – 1 (continuação)	FIDELIDADE PROPERTY				FIDELIDADE SGOIC			
	2019	2020	2021	Var. 20-21	2019	2020	2021	Var. 20-21
Diversidade na gestão e entre os colaboradores								
Total de Colaboradores	36	41	45	10%	9	11	11	0%
Pessoas com deficiência	0	0	1	NA	0	0	0	NA
Faixa etária								
18-29	3	5	9	80%	2	3	1	-67%
30-39	6	7	7	0%	4	3	3	0%
40-49	15	16	12	-25%	3	5	7	40%
Maior ou igual a 50	12	13	17	31%	0	0	0	NA
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	NA	NA	2	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Secundário	NA	NA	6	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Superior	NA	NA	37	NA	NA	NA	11	NA
ADMINISTRAÇÃO								
Total	2	2	2	0%	2	2	4	100%
Género Masculino	2	2	2	0%	2	2	4	100%
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária								
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	0	0	0	NA	1	1	0	-100%
40-49	1	1	1	0%	0	0	1	NA
Maior ou igual a 50	1	1	1	0%	1	1	3	200%
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Secundário	NA	NA	0	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Superior	NA	NA	2	NA	NA	NA	4	NA
EXECUTIVE								
Total	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Masculino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Género Feminino	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária								
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	0	0	0	NA	0	0	0	NA
40-49	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
MANAGER/ EXPERT								
Total	2	4	5	25%	0	0	0	NA
Género Masculino	1	2	3	50%	0	0	0	NA
Género Feminino	1	2	2	0%	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA

Por faixa etária								
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	0	0	1	NA	0	0	0	NA
40-49	0	2	1	-50%	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	2	2	3	50%	0	0	0	NA
Nível de escolaridade:								
Ensino Básico	NA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	5	NA	NA	NA	NA	NA
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL								
Total	23	26	30	15%	0	0	0	NA
Género Masculino	14	15	17	13%	0	0	0	NA
Género Feminino	9	11	13	18%	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária								
18-29	3	5	9	80%	0	0	0	NA
30-39	6	7	6	-14%	0	0	0	NA
40-49	10	10	8	-20%	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	4	4	7	75%	0	0	0	NA
Nível de escolaridade:								
Ensino Básico	NA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	1	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	29	NA	NA	NA	NA	NA
ASSISTANT								
Total	11	11	10	-9%	0	0	0	NA
Género Masculino	4	4	3	-25%	0	0	0	NA
Género Feminino	7	7	7	0%	0	0	0	NA
Pessoas com deficiência	0	0	1	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária								
18-29	0	0	0	NA	0	0	0	NA
30-39	0	0	0	NA	0	0	0	NA
40-49	5	4	3	-25%	0	0	0	NA
Maior ou igual a 50	6	7	7	0%	0	0	0	NA
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	NA	NA	2	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Secundário	NA	NA	5	NA	NA	NA	NA	NA
Ensino Superior	NA	NA	3	NA	NA	NA	NA	NA
NÃO APLICÁVEL								
Total	0	0	0	NA	9	11	11	0%
Género Masculino	0	0	0	NA	2	3	3	0%
Género Feminino	0	0	0	NA	7	8	8	0%
Pessoas com deficiência	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Por faixa etária								
18-29	0	0	0	NA	2	3	1	-67%
30-39	0	0	0	NA	4	3	3	0%
40-49	0	0	0	NA	3	5	7	40%
Maior ou igual a 50	0	0	0	NA	0	0	0	NA
Nível de escolaridade								
Ensino Básico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Secundário	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	NA
Ensino Superior	NA	NA	NA	NA	NA	NA	11	NA

INDICADORES SOCIAIS

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405-2	TODAS AS EMPRESAS 2021
Rácio do salário base e remuneração das mulheres pelo dos homens	NR

INDICADORES SOCIAIS

NÃO DISCRIMINAÇÃO

406-1	TODAS AS EMPRESAS
	2021
Casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	NR

INDICADORES SOCIAIS

AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS

412-1 a 412-3	TODAS AS EMPRESAS
	2021
Operações sujeitas a avaliação de impactos em matéria de direitos humanos	NR
Formação de colaboradores em políticas e procedimentos de direitos humanos	NR
Acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	NR

INDICADORES SOCIAIS COMUNIDADES LOCAIS

413-1 a 413-2	FIDELIDADE ¹	OKI TELESEGUROS	MULTICARE	FIDELIDADE ASSISTANCE
		2021	2021	2021
	Externas – apoio ao Terceiro Setor da Comunidade Fidelidade:			
Operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento	<p>> Operações com programas locais de envolvimento na comunidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prémio Fidelidade Comunidade: 4ª edição – novo formato (bienal, ressaltar 2 fases face ao COVID-19, processo de candidatura, plafond até 100.000€); Vencedores 1ª fase; acompanhamento próximo das instituições vencedoras nas 4 edições, através da monitorização dos respetivos projetos, e estabelecimento de sinergias diversas (doações, ofertas, voluntariado, <i>webinars</i>, <i>training labs</i>); - Doações: EPIS, de Salvados, de Equipamento de <i>rollout</i> informático e escritório, de Equipamento hospitalar (em parceria com Hospital. da Luz); - Oferta de seguros, de equipamentos novos diversos e de Cabazes de Natal; - Voluntariado empresarial; - Aquisição de produtos da economia social. <p>> Avaliação de impacto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Training labs <p>> Programas de desenvolvimento</p> <p><i>Webinars</i> sobre temas de Desconstruir a ansiedade – Medos e receios, como gerir?; <i>Networking</i>: o poder da rede de relacionamentos; <i>Voluntariado</i>: uma ajuda ou um problema?; Saúde Mental e Avaliação de Impacto Social: colocar a Comunidade Fidelidade como ecossistema de partilha de conhecimento, experiências, boas práticas e inovação, através de eventos e partilha de projetos inovadores; Comunidade como centro de conhecimento (repositório de recursos partilháveis) e de <i>networking</i>.</p>		Apoio à 20.ª Edição do Hospital da Bonecada, que pretende desmistificar o medo do ambiente hospitalar junto dos pacientes mais novos.	
Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais		NR		NR
		NR	NR	NR

¹ As operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento referentes à Fidelidade são extensivas a todo o Grupo

413-1 a 413-2 (Continuação)	GEP	CAR SERVICE	CARES	SAFEMODE
	2021	2021		2021
Operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento	Não existem	Construção de logradouro para utilização da comunidade	Quartel Eletrão- Encaminhamento de equipamentos considerados salvados para o ponto verde de eletrão através da parceria com o quartel de bombeiros de forma que este participando na iniciativa "Quartel eletrão" e possa ganhar uma ambulância; Mudança de Instalações- Promoveu-se o contacto a GRS no sentido de identificar instituições com necessidade de imobiliário. Foram, desta forma, doados vários tipos de imobiliário e equipamentos a essas instalações; Reaproveitamento Imobiliário- equipamentos que não iam ser utilizados foram cedidos aos colaboradores;	NR
Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais	Não existem	Não existem	Circulação de muitas viaturas (72 veículos) mas sendo essa circulação necessária Utilização de materiais descartáveis devido ao COVID-19	NR

413-1 a 413-2 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY	FIDELIDADE SGOIC
		2021
Operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento		NR
Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais	Relativamente a 2021 nada temos a mencionar de relevante. Para 2022 é previsível alguma perturbação nas imediações das Av. 5 de outubro e Av. Álvaro Pais motivado pelo desenvolvimento dos projetos de entrecampos e "Nova Sede". Até ao momento não existiu qualquer reparo, contudo, temos a consciência que o desenvolvimento dos trabalhos causará algum desconforto nos residentes e nos utilizadores assíduos destas vias.	NR

INDICADORES SOCIAIS

NOVOS FORNECEDORES

414-1	TODAS AS EMPRESAS
	2021
Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	NR

INDICADORES SOCIAIS

CONTRIBUIÇÕES POLÍTICAS

415 - 1

TODAS AS EMPRESAS

2021

Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário

Não existiram contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas em 2021

INDICADORES SOCIAIS MARKETING E ROTULAGEM

417-3	TODAS AS EMPRESAS
	2021
Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	NR

INDICADORES SOCIAIS

PRIVACIDADE DO CLIENTE

418 - 1	FIDELIDADE		OKI TELESEGUROS		MULTICARE		FIDELIDADE ASSISTANCE	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	14	12	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes	NA	4	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes

418 - 1 (Continuação)	GEP		CAR SERVICE		CARES		SAFEMODE	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não existiram	Não existiram	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes	NR	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes

418 - 1 (Continuação)	FIDELIDADE PROPERTY		FIDELIDADE SGOIC	
	2020	2021	2020	2021
Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	NA	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.	NA	Não se registraram reclamações relativas à violação da privacidade de clientes.

INDICADORES SOCIAIS

LEIS E REGULAMENTAÇÃO

419 - 1	TODAS AS EMPRESAS	2021
Não-conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social	Não se registaram coimas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos	

SUPLEMENTO SETORIAL

SERVIÇOS FINANCEIROS

FS1	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
	2021	2021	2021
<p>Abordagem e gestão: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio</p>	NR	<p>A Via Directa 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>PROTEÇÃO DE CLIENTES NO CONTEXTO COVID-19</p> <p>Logo em janeiro de 2021, em plena 3ª vaga da pandemia por COVID-19, a MULTICARE disponibilizou, gratuitamente e sem necessidade de registo ou identificação, a todos os cidadãos residentes em Portugal o seu Avaliador de Sintomas. O Avaliador de Sintomas é uma ferramenta baseada em inteligência artificial da plataforma de telemedicina da MULTICARE (Medicina Online), que identifica as mais prováveis patologias associadas a determinados sintomas de saúde (incluindo a COVID-19) e recomenda o tipo de acompanhamento clínico necessário.</p> <p>Adicionalmente, em março, a MULTICARE disponibilizou, em parceria com a Luz Saúde, um check-up de seguimento pós Covid para promover a identificação e atuação precoce em possíveis sequelas da infeção. Este check-up, sem custos adicionais, foi disponibilizado aos clientes com a cobertura de Medicina Preventiva. Aos restantes clientes da Multicare, foi disponibilizado o acesso ao check-up a preços convencionados. O check-up é diferenciado de acordo com a idade da pessoa (criança vs. adulto) e a severidade da infeção por COVID-19.</p> <p>Estas iniciativas complementaram as medidas de proteção adicional, tomadas pela Multicare em 2020 e mantidas durante todo o ano de 2021, apesar da prática internacional de exclusão do risco de pandemia dos seguros de saúde. Para além de ter sido a primeira seguradora de saúde a garantir o pagamento de despesas de internamento para tratamento da COVID-19 de clientes com a cobertura de Internamento Hospitalar, a Multicare disponibilizou a sua plataforma de telemedicina (Medicina Online) para a prescrição de testes de diagnóstico (PCR) e para o esclarecimento de dúvidas relacionadas com a COVID-19, num momento em que a linha SNS 24 estava sem capacidade para dar resposta a todas as solicitações dos Portugueses. Adicionalmente, a Multicare acelerou o lançamento de novos serviços na Medicina Online, com destaque para novas especialidades médicas, o Médico Assistente Online e a consulta de Psicologia. A Multicare negociou e garantiu ainda a comparticipação de testes de diagnóstico (PCR) bem como de Equipamentos de Proteção Individual a clientes com capital em Ambulatório.</p> <p>SAÚDE MENTAL</p> <p>Sendo um problema cada vez mais presente na nossa sociedade e estando Portugal em 5º lugar dos países da UE com maior prevalência de doenças mentais (~20%), a MULTICARE foi pioneira no mercado português e lançou a cobertura de Saúde Mental. Esta cobertura inclui a comparticipação de Internamento Psiquiátrico (sublimite da cobertura de Internamento Hospitalar) e de Consultas de Psicologia, Psiquiatria e Sessões de Psicoterapia (sublimite da cobertura de Ambulatório). Esta cobertura está disponível para a oferta M123 e MPV com capital de Ambulatório. Adicionalmente, a MULTICARE lançou serviços de Saúde Mental na Medicina Online, que estão disponíveis para toda a carteira, sem custos adicionais.</p> <p>MEDICINA ONLINE - INOVAÇÃO ANTECIPADA</p> <p>A MULTICARE foi pioneira na telemedicina, com o lançamento da Medicina Online em 2016. Desde então, a MULTICARE tem vindo a reforçar continuamente a proposta de valor da Medicina Online. O ano de 2021 não foi exceção. Relativamente às especialidades foram lançadas a Endocrinologia, a Urologia, e Ortopedia. No âmbito da saúde e bem-estar com o objetivo de melhor a qualidade de vida dos seus Clientes, a MULTICARE alargou o programa de Cessação Tabágica a toda a sua carteira (estava apenas disponível para clientes <i>Tailor Made</i> e agora está também para clientes Individuais e PME), e reforçou a sua proposta de valor na Saúde Mental com o lançamento dos programas Dormir Melhor, Gestão de Stress e Ansiedade e ainda consultas de Parentalidade.</p> <p>Todos os serviços da Medicina Online continuam a não ter qualquer custo adicional para o Cliente ou impacto nos capitais do seguro de saúde. Simples, sem esperas e convenientes, estes serviços permitem aos clientes cuidar melhor da sua saúde e a adotar estilos de vida mais saudáveis.</p>
	2021	2021	2021
<p>Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio</p>	NR	<p>A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</p>	<p>PROTEÇÃO AO PAGAMENTO DE PRÉMIOS</p> <p>Cobertura disponível nos seguros MULTICARE 1 e MULTICARE 2 que garante o pagamento do prémio do seguro por um período até 6 meses, em caso de desemprego involuntário do Tomador do Seguro. Esta cobertura é uma ferramenta única de avaliação (e mitigação) de riscos sociais.</p> <p>RETENÇÃO PROACTIVA</p> <p>A MULTICARE tem uma Equipa de Fidelização que mensalmente monitoriza a falta de pagamento das apólices do seguro. Assim, mediante análise prévia e seguindo os critérios definidos esta equipa contacta os clientes das apólices em falta de pagamento com o objetivo de perceber os motivos para o não pagamento e apresentar uma solução evitando, assim, que os Clientes fiquem sem proteção.</p>

SUPLEMENTO SETORIAL

SERVIÇOS FINANCEIROS

FS3	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
	2021	2021	2021
Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos	NR	NA	<p>TELESUBSCRIÇÃO Manteve-se o objetivo de ampliar a telesubscrição, que se considera mais eficaz que a resposta ao Questionário Individual de Saúde na avaliação de risco no momento de subscrição do seguro.</p>
			<p>GABINETE ANTI-FRAUDE 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, relativamente a prestadores e a clientes. Em paralelo, o Gabinete Antifraude tem desenvolvido mecanismos automáticos de prevenção de fraude (ex. definição de atos médicos incompatíveis, requisito de autorização prévia para realização de determinados atos médicos).</p>
			<p>PAGAMENTO DO PRÉMIO DE SEGURO A Equipa de Fidelização MULTICARE faz o controlo mensal das apólices que entram em incumprimento do pagamento do seguro. Nessas situações é feito o contacto telefónico com os Tomadores do Seguro com o objetivo de perceber a razão para o não pagamento do seguro e apresentar soluções alternativas evitando assim o cancelamento do seguro.</p>

FS4	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
	2021	2021	2021
Abordagem e gestão: Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio	NR	<p>Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.</p>	<p>A MULTICARE adota e implementa os processos dinamizados pelo Grupo Fidelidade</p>

FS5	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
	2021	2021	2021
Abordagem e gestão: Interação com os clientes/Investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais	NR	A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.	<p>COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES A MULTICARE continuou a investir na comunicação com os clientes, utilizando diversos meios/suportes de acordo com o tipo de informação a transmitir ao cliente (SMS, emails, sites MULTICARE e Fidelidade, newsletters para Clientes e Empresas). Temas divulgados: - Comunicação em contexto COVID-19, medidas de proteção adicionais - Lançamento de novos serviços de Medicina Online: Programa de Cessação Tabágica, especialidade como a Endocrinologia, Urologia e Ortopedia e serviços de saúde mental (Programa Dormir Melhor, Gestão de Stress e Ansiedade e Consultas de Parentalidade) - Divulgação do lançamento da cobertura de Saúde Mental - Divulgação do MULTICARE Vitality: eventos Multicare Vitality, benefícios e vantagens e campanha de aquisição de <i>smartwatch</i>.</p>
			<p>TELADOC A MULTICARE continuou a divulgar o serviço de Medicina Online como meio para esclarecimento de dúvidas relacionadas com a Covid-19 verificando-se uma procura crescente desta linha nos momentos mais complicados das vagas da pandemia</p>
			<p>FIDELIDADE ASSISTANCE A pandemia, também, afetou o serviço de médico ao domicílio, tendo-se verificado uma diminuição no número de médicos disponíveis, por via do receio de contágio. Assim, a MULTICARE reforçou o trabalho com a Fidelidade Assistance para mitigar o efeito desta redução.</p>
			<p>PATROCÍNIOS DE EVENTOS A MULTICARE primazia o apoio a eventos focados no estudo e/ou apoio de riscos e oportunidades sociais bem como temas relacionados com investigação e avanços científicos na área da saúde. 2021 foi também um ano atípico ao nível dos patrocínios, mas mesmo assim, destacamos alguns apoios realizados: 20.ª Edição do Hospital da Bonecada, que pretende desmistificar o medo do ambiente hospitalar junto dos pacientes mais novos e IMed Conference 13.0 que promove a partilha das mais recentes inovações no panorama científico mundial</p>

SUPLEMENTO SETORIAL

SERVIÇOS FINANCEIROS

FS6	FIDELIDADE				OKI TELESEGUROS				MULTICARE			
	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21	2019	2020	2021	Var 20-21
Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão (€k)												
Vida	54,3%	44,5%	59,7%	34%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Contratos de seguro	19,8%	8,1%	5,6%	-31%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Contratos de investimento	34,5%	36,4%	54,1%	49%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Não vida	45,7%	55,5%	40,3%	-27%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Acidentes e doença	19,2%	23,8%	17,3%	-27%	1,0%	1,0%	0,9%	-11%	327M	360M	381M	6%
Acidentes de trabalho	7,8%	9,4%	6,7%	-28%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Acidentes Pessoais	0,9%	1,0%	0,7%	-23%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Doença	10,5%	13,4%	9,8%	-27%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Incêndio e outros danos	7,8%	9,5%	7,1%	-25%					NA			NA
Automóvel	16,7%	19,6%	13,7%	-30%	83,0%	82,0%	82,8%	1%	NA	NA	NA	NA
Seguro Direto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Responsabilidade Covil	NA	NA	NA	NA	54,0%	53,0%	54,2%	2%	NA	NA	NA	NA
Outras coberturas	NA	NA	NA	NA	29,0%	29,0%	28,7%	-1%	NA	NA	NA	NA
Transportes	0,6%	0,9%	0,7%	-23%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Responsabilidade Civil	1,2%	1,5%	1,3%	-15%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Diversos	0,2%	0,3%	0,2%	-15%	13,0%	13,0%	12,8%	-2%	NA	NA	NA	NA
Proteção jurídica	NA	NA	NA	NA	1,0%	1,0%	1,1%	14%	NA	NA	NA	NA
Assistência	NA	NA	NA	NA	12,0%	12,0%	11,7%	-3%	NA	NA	NA	NA
Multiriscos habitação	NA	NA	NA	NA	3,0%	3,0%	3,5%	15%	NA	NA	NA	NA
Total geral	NA	NA	NA	NA	55 229 761,00 €	57 926 610,00 €	58 330 464,76 €	1%	NA	NA	NA	NA

FS 7 e 8	FIDELIDADE			OKI TELESEGUROS			MULTICARE		
	2020	2021	Var 20-21	2020	2021	Var 20-21	2020	2021	Var 20-21
Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	578 667,26 €	601 114,55 €	4%						
Total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos gerado pelo serviço OKI Gestual				10 215,03 €	8 250,47 €	-19%	Multicare Proteção Vital: 2,55% Oferta 60+: 4,67%	MULTICARE Proteção Vital: 2,7% Oferta 60+: 9,7%	NA
Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	NA	NA	NA				NA	NR	NA
Seguro de responsabilidade Ambiental - Prémios Clientes Empresa + ENI's	1 005 918,00 €	1 106 562,13 €	10%						
Total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos gerado pelo produto OKI Bike	NA	NA	NA	15 226,96 €	17 370,92 €	14%			NA
Total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos gerado pelo produto OKI Auto Eléctricos	NA	NA	NA	433 989,51 €	575 344,99 €	33%			NA

FS9	FIDELIDADE		OKI TELESEGUROS		MULTICARE	
	2021		2021		2021	
Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.	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.		NA		<p>Numa ótica de gestão proactiva 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. Esta identificação de riscos e oportunidades estratégicas pode traduzir-se em objetivos corporativos, que são avaliados anualmente no âmbito das Auditorias Internas da 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

FS 11	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
		2021	2021
Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	NA	NA

FS12	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
		2021	2021
Abordagem e gestão: Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoio na decisão do voto		NR	NA

FS 14	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
		2021	2021
Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	PPR Evoluir reduziu a entrega mensal para 25€	NA	NA

FS15	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
	2021	2021	2021
Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.	NR	Não existe um procedimento específico.	<p>Desenho de Produto O lançamento de novos seguros de saúde ou alteração de seguros em comercialização pressupõe uma análise cuidada das necessidades dos consumidores, do contexto de mercado e da experiência da MULTICARE.</p> <p>O desenho do produto inclui 4 etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ideia de Produto: a ideia de novos produtos/coberturas pode surgir de qualquer área da MULTICARE/FIDELIDADE, sendo o respetivo esboço apresentado pelo GMK da Multicare em Comité de Produtos Fidelidade (depois da análise da ideia); 2. Pré-desenho do produto: depois da aprovação pelo Comité de Produtos, a MULTICARE define os principais requisitos do produto e a tarifa preliminar e desenvolve uma ficha síntese para parecer da Fidelidade Informação e Tecnologia quanto à exequibilidade informática do produto e uma ficha de produto para apresentação aos canais de comercialização; 3. Teste de Conceito: avaliação da adequação às necessidades identificadas do mercado alvo e estimativa do potencial comercial do produto com base em estudos de mercado; 4. Aprovação do Produto: apresentação dos resultados do estudo de mercado bem como de eventuais ajustamentos ao produto/cobertura em Comité de Produto. <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 (280 em 2021); .Desenvolvimento de materiais de apoio à venda (fichas de produto, argumentários, entre outros); .Benchmarking da concorrência; .Melhoria contínua dos documentos contratuais no sentido da simplificação e clarificação da linguagem; .Disponibilização de informação de acompanhamento das vendas e outros indicadores estratégicos. <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.</p>

FS16	FIDELIDADE	OKI TELESEGUROS	MULTICARE
	2021	2021	2021
Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.	NR	A Via Directa adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Fidelidade Comunidade.	<p>277 Ações de Formação</p> <p>146 Reuniões de Acompanhamento (com as áreas comerciais)</p> <p>130 Visitas a Clientes</p>

INDICADORES ESPECÍFICOS

PERFIL GERAL

	FIDELIDADE			
	2019	2020	2021	Var 20-21
Número de Agências de Clientes	60	60	59	-2%
Número de áreas de Mediação	40	39	39	0%
Número de mediadores	4 669	4 125	3 682	11%
Mediadores exclusivos	2 574	2 194	2 012	-8%
Número de intervenções do WECARE	584	497	546	10%
Processos com intervenção na área da reintegração profissional	444	362	430	19%

INDICADORES ESPECÍFICOS

POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

	FIDELIDADE			
FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES	2019	2020	2021	Var 20-21
Número de participantes	4 987	5 437	3 109	-43%
Número total de horas	23 577	10 184	11 291	11%
Número total de sessões	555	529	302	-43%

INDICADORES ESPECÍFICOS

CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS

Certificação de oficinas	FIDELIDADE			
	2019	2020	2021	Var 20-21
Número total de oficinas	105	108	109	1%
Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	74	76	77	1%
% Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	70%	70%	71%	
Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	13	14	14	0%
% Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	12%	13%	13%	
Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	18	18	18	0%
% Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	17%	17%	17%	

INDICADORES ESPECÍFICOS

GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

	FIDELIDADE			
	2019	2020	2021	Var 20-21
Compliance nos Produtos e Publicidade				
Análise de conformidade de produtos e serviços	N/A	38	73	92%
Comunicação e formação sobre Compliance no desenho e comercialização de produtos e serviços (total de colaboradores)	N/A	N/A	40	NA
Análise de conformidade de suportes publicitários	N/A	176	384	118%
Compliance nos Investimentos e Relações com Terceiros				
Análise Know Your Counterparty (KYC)	N/A	N/A	1.551	NA
Análise Know Your Customer (KYC)	N/A	N/A	0	NA
Privacidade e Proteção de Dados Pessoais				
Operações avaliadas sobre o risco de proteção de dados	N/A	N/A	28	NA
Medidas de mitigação sobre o risco de proteção de dados identificadas	N/A	N/A	172	NA
Data Protection Impact Assessments	N/A	N/A	4	NA
Projetos de Incorporação de boas práticas de privacidade nas especificações de conceção de tecnologias, serviços, produtos ou práticas comerciais (Privacy by Design)	N/A	N/A	30	NA
Comunicação e formação sobre procedimentos e políticas de proteção de dados (total de colaboradores)	N/A	N/A	170	NA
Reclamações substanciadas relativas a privacidade de dados, recebidas de partes externas e comprovadas pela organização	N/A	N/A	48	NA
Prevenção de branqueamento de capitais				
Análises de clientes	N/A	1 323 818	22 665	-98%
Transações monitorizadas	N/A	22 379	16 407	-27%
Recebimentos em numerário	N/A	4	1	-75%
Processamento de resgates	N/A	6 677	1 219	-82%
Processamento de renúncias	N/A	408	36	-91%
Processamento de Entregas frequentes	N/A	12 507	1 560	-88%
Comunicação regulamentar de Operações	N/A	3 008	3 878	29%
Comunicação e formação sobre Prevenção de branqueamento de capitais (total de colaboradores)	N/A	N/A	0	NA
CIMPAS				
Número de arbitragens resolvidas (Direção: DNA*/CONT AUT)	302	217	246	13%
Número de arbitragens resolvidas (Direção: DNA*/CONT DIV)	1	3	5	67%
Número de arbitragens novas (Direção: DNA*/CONT AUT)	273	279	221	-21%
Número de arbitragens novas (Direção: DNA*/CONT DIV)	2	6	3	-50%
Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT AUT)	99	150	200	33%
Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT DIV)	61	263	290	10%
Tribunais				
Número de processos resolvidos (Direção: DNA*/CONT AUT)	857	670	675	1%
Número de processos resolvidos (Direção: DNA*/CONT DIV)	91	77	66	-14%
Número de processos novos (Direção: DNA*/CONT AUT)	860	721	670	-7%
Número de processos novos (Direção: DNA*/CONT DIV)	76	53	38	-28%
Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT AUT)	523	507	593	17%
Tempo médio de processo (Direção: DNA*/CONT DIV)	804	982	1 029	5%
Indicadores específicos (CAUCP + CIMPAS + Tribunais)				
Taxa de litigância judicial (Direção: DNA*/CONT AUT)	N/A	0,43%	0,36%	-16%
Taxa de eficácia judicial (Direção: DNA*/CONT AUT)	N/A	28,77%	28,56%	-1%
Taxa de eficácia judicial (Direção: DNA*/CONT DIV)	N/A	27,31%	31,00%	14%

INDICADORES ESPECÍFICOS**REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO**

Reclamações	FIDELIDADE			
	2019	2020	2021	Var 20-21
Número total de reclamações encerradas	4689	4 529	4 538	0%
Número total de reclamações entradas	4895	4 594	4 843	5%
Número total de reclamações reabertas	272	408	556	36%
Tempo médio de resposta global	5,62	9,72	7,84	-19%
Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	1,91	1,36	0,55	-59%
Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	3,71	7,26	6,76	-7%
Número de reclamações relativas a seguro automóvel	1487	1 236	1 049	-15%
Número de reclamações relativas ao ramo Vida	260	284	304	7%
Número de reclamações relativas a doença	880	844	892	6%
Número de reclamações de tipo financelro	67	95	107	13%
Número de reclamações resolvidas a favor do reclamante	1208	1 272	1 413	11%

INDICADORES ESPECÍFICOS

ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

	FIDELIDADE			
	2019	2020	2021	Var 20-21
Nº colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado	319	92	145	58%
Total de horas de voluntariado	1 041	412	1 256	205%
Apoio a organizações sem fins lucrativos	57	183	167	-9%

TABELA GRI PARA A OPÇÃO “ESSENCIAL” (CORE)

CONTEÚDOS GERAIS

LOCALIZAÇÃO | AVALIAÇÃO

PÁGINAS

PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da organização	Relatório de Gestão 2021	Página 12
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	Relatório de Gestão 2021 2.5 Estrutura acionista e societária	Páginas 12-15
102-3	Localização da sede	Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa	
102-4	Localização das operações	Relatório de Gestão 2021 2.6 A nossa presença internacional	Página 16
102-5	Tipo e natureza legal da propriedade	Relatório de Gestão 2021 2.5 Estrutura acionista e societária	Páginas 12-13
102-6	Mercados em que opera (discriminação geográfica, setores abrangidos, tipos de clientes e beneficiários)	Relatório de Gestão 2021 2.5 Estrutura acionista e societária 3.2. Produtos e Serviços	Páginas 12-15 Páginas 28- 29
102-7	Dimensão da organização	Relatório de Gestão 2021 2.1 Principais indicadores 2.5 Estrutura acionista e societária Relatório de sustentabilidade 2021 Os nossos indicadores: Conteúdos gerais Perfil Organizacional <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC 	Página 7 Páginas 12-15 Página 52
102-8	Colaboradores, número, tipo de contrato de trabalho e género	Relatório de sustentabilidade 2021 Os nossos indicadores: Conteúdos gerais Perfil Organizacional <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC 	Páginas 53-54
102-9	Cadeia de fornecedores	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.2. Preparar o futuro 3. Responsabilidade do nosso negócio	Páginas 9-11 Página 25-34
102-10	Alterações significativas na dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização	Relatório de Gestão 2021 2.5 Estrutura acionista e societária	Páginas 12-13
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	Relatório de Gestão 2021 4.2 Como gerimos o risco	Páginas 45-47
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.2 Preparar o futuro 4.3. Participar e envolver	Página 20-22 Página 40-41
102-13	Participação em associações	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.2 Preparar o futuro 4.3. Participar e envolver	Página 20-22 Página 40-41
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração	Relatório de Gestão 2021 Mensagem do Conselho de Administração	Páginas 3-5

ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	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	Relatório de Gestão 2021 2.5 Estrutura acionista e societária	Páginas 12-13
ABORDAGEM AO ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Lista de grupos de stakeholders	Relatório de Gestão 2021 2.5 Estrutura acionista e societária Relatório de sustentabilidade 2021: 1.1 Virar a página 3.3 Reforçar a mudança de comportamentos	Páginas 12-13 Páginas 7-8 Páginas 30-31
102-41	Acordos de contratação coletiva	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores: Conteúdos gerais Abordagem ao envolvimento de stakeholders ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare – Não se aplica ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP – Não reportado ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado	Página 55
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.1 Virar a página 3.3 Reforçar a mudança de comportamentos	Páginas 6-7 Página 27
102-43	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.1 Virar a página 3.3 Reforçar a mudança de comportamentos Relatório de sustentabilidade 2021 Os nossos indicadores: Conteúdos gerais Abordagem ao envolvimento de stakeholders ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado	Páginas 6-7 Página 27 Página 56
102-44	Principais temas e preocupações identificadas pelos stakeholders	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.1 Virar a página 3.3 Reforçar a mudança de comportamentos	Páginas 7-8 Páginas 30-31
PRÁTICA DE RELATO DE SUSTENTABILIDADE			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório de Gestão 2021 2.5 Estrutura acionista e societária	Páginas 12-15
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.1 Virar a página 1.2 Preparar o futuro	Páginas 7-11
102-47	Temas materiais	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.2 Preparar o futuro	Páginas 9-11
102-48	Reformulação de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões	Relatório de sustentabilidade 2020 Sobre este relatório Relatório de sustentabilidade 2021 Sobre este relatório	Páginas 362-363 Páginas 120-121
102-50	Período coberto pelo relatório	1 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021	
102-51	Data do relatório anterior mais recente	Relatório de sustentabilidade 2020	
102-52	Ciclo de publicação	Relato anual com prestação de contas anual	



102-53	Contacto para questões 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	Relatório de sustentabilidade 2021 Os nossos indicadores	Página 108
102-55	Índice GRI	Relatório de sustentabilidade 2021 Os nossos indicadores	Páginas 108-119
102-56	Verificação externa	Relatório de sustentabilidade 2021 Sobre este documento	Página 122
CONTEÚDOS ESPECÍFICOS			
INDICADORES ECONÓMICOS			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de sustentabilidade 2021: 1.1 Virar a página 3.3 Reforçar a mudança de comportamentos	Páginas 7-8 Páginas 30-31
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Desempenho económico ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário	Página 55
201-2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Desempenho económico ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros – Não se aplica ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service – Não reportado ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não se aplica	Página 55
201-3	Cobertura das obrigações previstas no plano de benefícios da organização e outros planos de reforma	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Desempenho económico ✓ Todas as empresas – Não reportado	Página 55
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Presença no mercado ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros – Não reportado ✓ Multicare – Não reportado ✓ Fidelidade Assistance – Não reportado ✓ GEP – Não reportado ✓ Fidelidade Car Service – Não reportado ✓ Cares – Não reportado ✓ Safemode – Não reportado ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado	Página 56
202-2	Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Presença no mercado ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não reportado ✓ Multicare – Não reportado ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP – Não reportado ✓ Fidelidade Car Service – Não reportado ✓ Cares – Não reportado ✓ Safemode – Não reportado ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado	Página 56
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Impactos económicos indiretos ✓ Segurador ✓ Outros setores	Página 57



		✓ Imobiliário	
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Impactos económicos indiretos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não reportado ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance – Não reportado ✓ GEP – Não se aplica ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode – Não reportado ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não se aplica 	Página 57
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Práticas de compras</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP – Não reportado ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado 	Página 58
205-1	Avaliação das operações de riscos de corrupção	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Combate à corrupção</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade - SGOIC 	Página 59
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Combate à corrupção</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros – Não reportado ✓ Multicare – Não reportado ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade - SGOIC 	Página 59
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Combate à corrupção</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não reportado ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode – Não reportado ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade - SGOIC 	Página 59
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de anti-trust e monopólio	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Concorrência desleal</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas as empresas 	Página 60

207-1	Abordagem tributária	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Abordagem tributária ✓ Fidelidade – Não reportado	Página 61
207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Abordagem tributária ✓ Fidelidade - Não reportado	Página 61
207-3	Envolvimento de Stakeholders e gestão das suas preocupações quanto a impostos	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores económicos Abordagem tributária ✓ Fidelidade - Não reportado	Página 61
INDICADORES AMBIENTAIS			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de sustentabilidade 2021 4. Proteção ambiental	Páginas 35-41
301-1	Materiais usados por peso ou volume	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Materiais ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário	Página 62
301-2	Materiais reciclados usados	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Materiais ✓ Segurador – Não reportado ✓ Outros setores – Não reportado ✓ Imobiliário – Não reportado	Página 62
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Energia ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário	Página 63
303-1	Interações com água como um recurso partilhado	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Água e efluentes ✓ Todas as empresas	Página 64
303-2	Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Água e efluentes ✓ Todas as empresas	Página 64
303-5	Consumo de Água	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Água e efluentes ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário	Página 64
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 1)	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Emissões ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário	Página 65
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 2)	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Emissões ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário	Página 65
305-3	Outra emissão indireta de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 3).	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Emissões ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário	Página 65
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Resíduos ✓ Todas as empresas	Página 66
306-2	Gestão de impactos significativos associados a resíduos	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Resíduos ✓ Todas as empresas	Página 66
306-3	Peso total de resíduos produzidos	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Resíduos ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário – Não reportado	Página 66

306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Resíduos ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário – Não reportado	Página 66
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Resíduos ✓ Segurador ✓ Outros setores ✓ Imobiliário – Não reportado	Página 66
308-1	Avaliação ambiental de fornecedores	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores ambientais Avaliação ambiental de fornecedores ✓ Segurador - Não reportado ✓ Outros setores - Não reportado ✓ Imobiliário - Não reportado	Página 67
INDICADORES SOCIAIS			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de sustentabilidade 2021 2. As nossas pessoas	Páginas 12-24
401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores, por faixa etária, género e região	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Emprego ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 68-70
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 71
403-2	Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 72
403-3	Serviços de saúde do trabalho	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Todas as empresas	Página 73
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Todas as empresas	Página 73
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Todas as empresas	Página 73

403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Todas as empresas	Página 73
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Todas as empresas	Página 73
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Todas as empresas	Página 73
403-9	Acidentes de trabalho	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 74-75
403-10	Doenças profissionais	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Saúde e segurança no trabalho ✓ Todas as empresas	Página 76
404-1	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por género e categoria funcional	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Capacitação e formação ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 77-78
404-2	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Capacitação e formação ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares – Não reportado ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado	Página 79
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Capacitação e formação ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 80
405-1	Diversidade na gestão e entre os colaboradores	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Diversidade e igualdade de oportunidades ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros	Páginas 81-86

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade - SGOIC 	
405-2	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Diversidade e igualdade de oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas as empresas – Não reportado 	Página 87
406-1	Casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Não discriminação</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas as empresas: não reportado 	Página 88
412-1	Operações sujeitas a avaliação de impactos em matéria de direitos humanos.	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Avaliação de direitos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas as empresas: não reportado 	Página 89
412-2	Formação de colaboradores em políticas e procedimentos de direitos humanos	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Avaliação de direitos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas as empresas: não reportado 	Página 89
412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Avaliação de direitos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas as empresas: não reportado 	Página 89
413-1	Operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Comunidades locais</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não reportado ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance – Não reportado ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode – Não reportado ✓ Fidelidade Property – Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado 	Página 90
413-2	Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Comunidades locais</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não reportado ✓ Multicare – Não reportado ✓ Fidelidade Assistance – Não reportado ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Cares ✓ Safemode – Não reportado ✓ Fidelidade Property ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado 	Página 90
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Novos fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas as empresas: não reportado 	Página 91
415-1	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Contribuições políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas as empresas 	Página 92
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Marketing e rotulagem</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare – Não reportado ✓ Fidelidade Assistance – Não reportado ✓ GEP – Não reportado ✓ Fidelidade Car Service – Não reportado ✓ Cares – Não reportado ✓ Safemode – Não reportado ✓ Fidelidade Property - Não reportado ✓ Fidelidade – SGOIC – Não reportado 	Página 93

<p>418-1</p>	<p>Reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes</p>	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Privacidade do cliente ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC</p>	<p>Página 94</p>
<p>419-1</p>	<p>Não-conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social</p>	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores sociais Leis e regulamentação ✓ Todas as empresas</p>	<p>Página 95</p>



SUPLEMENTO SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIRO		LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
FS1	Abordagem e gestão: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare	Página 96
FS2	Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare	Página 96
FS3	Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros – Não se aplica ✓ Multicare	Página 97
FS4	Abordagem e gestão: Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare	Página 97
FS5	Abordagem e gestão: Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare	Página 97
FS6	Percentagem das linhas/segmentos de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare	Página 98
FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, por cada linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare	Página 98
FS8	Valor monetário de produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare – Não reportado	Página 98
FS9	Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não se aplica ✓ Multicare	Página 98
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não se aplica ✓ Multicare – Não se aplica	Página 99
FS12	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.	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não reportado ✓ Multicare – Não se aplica	Página 99

FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade ✓ OK! teleseguros – Não se aplica Multicare – Não se aplica</p>	Página 99
FS15	<p>Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.</p>	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare</p>	Página 99
FS16	<p>Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.</p>	<p>Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Suplemento setorial ✓ Fidelidade – Não reportado ✓ OK! teleseguros ✓ Multicare</p>	Página 99

INDICADORES ESPECÍFICOS	LOCALIZAÇÃO AVALIAÇÃO	PÁGINAS
Perfil geral	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores específicos Fidelidade	Página 100
Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores específicos Fidelidade	Página 101
Certificação de oficinas	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores específicos Fidelidade	Página 102
Garantir a transparência da atividade	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores específicos Fidelidade	Página 103
Reforçar a qualidade do serviço	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores específicos Fidelidade	Página 104
Estruturar o investimento na comunidade	Relatório de sustentabilidade 2021: Os nossos indicadores Indicadores específicos Fidelidade	Página 105

SOBRE ESTE DOCUMENTO

Com o objetivo de integrar os temas sociais, ambientais e económicos num único documento, o Grupo Fidelidade apresenta, pela primeira vez, o seu desempenho referente à atividade do ano de 2021 incluído no relatório de gestão.

As empresas consideradas no âmbito deste relatório de sustentabilidade são as seguintes:

- Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.
- 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 - Gestão de Peritagens, S.A.
- Fidelidade Car Service (CETRA - Centro Técnico de Reparação Automóvel, S.A.)
- CARES - Assistência e Reparações, S.A.
- Fidelidade Property (Fidelidade Property Europe, S.A.)
- Fidelidade - SGOIC, S.A. - Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A.

ESTRUTURA

A estrutura do relatório reflete os eixos da nova visão do Grupo Fidelidade para o desenvolvimento sustentável, cujo trabalho está em desenvolvimento, mas que permite já integrar temas materiais resultantes desta reflexão em curso.

Este relatório segue as diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade desenvolvida 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.

ALINHAMENTO COM A TAXONOMIA

O Grupo Fidelidade iniciou, em 2021, o desenvolvimento de um projeto para fazer face aos riscos de sustentabilidade associados aos seus investimentos, produtos e *stakeholders*, tendo como referência a regulamentação europeia sobre esta matéria, designadamente, o Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (SFDR) e o Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020 (o Regulamento Taxonomia), bem como outras disposições normativas deste âmbito que têm vindo a ser aprovadas.

Este projeto tem como objetivos principais redefinir o posicionamento estratégico, efetuar um *gap analysis* e estabelecer o correspondente plano de trabalho. Tem ainda por finalidade aprovar uma política de sustentabilidade e o modelo de governação em matéria de sustentabilidade. Naquilo que são obrigações de *reporting* e *disclosure*, nas matérias relacionadas com a sustentabilidade, pretende assegurar o cumprimento da regulamentação aplicável, definindo igualmente o enquadramento para a conceção e desenho de novos produtos e para os processos de investimento.

Tal permitirá adotar as melhores práticas para a divulgação de informação, a eficiência de processos, a conformidade legal, bem como ajudar o Grupo Fidelidade a antecipar os desafios e impactos da futura legislação/regulamentação.

O primeiro marco deste projeto é a aplicação dos requisitos obrigatórios de divulgação do Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis (SFDR) e de Taxonomia a publicar em relatórios periódicos pela Fidelidade.

VERIFICAÇÃO EXTERNA

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

A verificação aplica-se neste exercício às operações do Grupo Fidelidade em Portugal, não incluindo por agora a informação referente às operações fora do país.

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

Pedidos de informação complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões sobre este documento podem ser enviados para fidelidadecomunidade@fidelidade.pt.

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

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 identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor” que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, preparados pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidade do auditor” incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2021, 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 2021, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do auditor

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.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se os indicadores GRI Standards e indicadores específicos estão isentos de distorções materialmente relevantes.

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 2021, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

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;

PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3ª 1069-318 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 NIPC 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. presta o nome de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cuja única sede está em uma entidade legal autónoma e independente.

- (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;
- (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 consubstanciação 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 2021;
- (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".

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.

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

Qualidade e Independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, conseqüentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção "Responsabilidades do auditor" incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2021, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, 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 2021, as diretrizes GRI Standards, para a opção "De acordo – Essencial".

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2021, 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 2021 da Empresa.

24 de março de 2022

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



Ana Maria Ávila de Oliveira Lopes Bertão, ROC nº 902
Registado na CMVM com o nº 20160521

ANEXO: CRITÉRIOS PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

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

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/t)	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	Eletricidade (EDP Empresas)	0,197 kg CO ₂ eq	EDP - 2019
		0,205 kg CO ₂ eq	EDP - 2021
	Eletricidade (ENDESA)	0,250	Endesa - 2019
		0,399 kg CO ₂ eq	Endesa – 2021
ÂMBITO 3	Comboio	0,0157 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de sustentabilidade 2019
	Avião – Domestic (<463 km)	0,246 kg CO ₂ eq	DEFRA 2021
	Avião – Short Haul (<3.700km)	0,154 kg CO ₂ eq	
	Avião – Long Haul (>= 3.700km)	0,193 kg CO ₂ eq	

401-1: Taxas de contratações, saídas e rotatividade

Taxa de novas contratações = (N.º entradas) / Total de efetivos a 31 de dezembro

Taxa de saída relativa ao ano de 2021 = (N.º saídas) / Total de efetivos a 31 de dezembro

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

Taxa de rotatividade em 2021 = [(Número de entradas no período em análise) + (Número de saídas no período em análise)] / 2/Número de colaboradores no final do período em análise.

Taxa de rotatividade em 2019 e 2020 = [(Número de entradas no período em análise) + (Número de saídas no período em análise)] / Número de colaboradores no final do período em análise.