

**RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
INTERMÉDIO
2014**

**FIDELIDADE GRUPO
SEGURADOR**

ÍNDICE

SOBRE ESTA PRESTAÇÃO DE CONTAS	4
DESEMPENHO ECONÓMICO	10
DESEMPENHO AMBIENTAL	19
DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS	42
DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS	92
DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE	95
DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	98
SUPLEMENTO SETORIAL: SERVIÇOS FINANCEIROS	104
INDICADORES ESPECÍFICOS	109
TABELA GRI	115
DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO	142
ANEXO CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DE INDICADORES	144

SOBRE ESTA PRESTAÇÃO DE CONTAS

A Fidelidade Grupo Segurador assumiu o compromisso de publicar de dois em dois anos um relato de sustentabilidade que reflete o seu desempenho económico, social e ambiental. Tendo sido publicados desde 2009, o último relatório dizia respeito ao biénio 2012/2013. O presente documento constitui um relatório intermédio relativo ao ano de 2014 e dá continuidade ao exercício de partilha dos principais indicadores e marcos em matéria de sustentabilidade com as partes interessadas.

Este documento reporta o desempenho nas dimensões económica, social e ambiental, no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2014, e abrange as seguintes empresas:

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

AUTO-DECLARAÇÃO E VERIFICAÇÃO EXTERNA

O relatório segue as diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade desenvolvida pela Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão G3.1., tendo sido também considerado o suplemento setorial definido por esta organização para o Setor Financeiro.

De modo a analisar a conformidade e fiabilidade da informação disponibilizada, este documento foi sujeito a verificação por uma entidade externa independente, tendo sido atribuído a este relatório o nível de aplicação B+ (ver a declaração de verificação apresentado no final deste documento).

Nível de aplicação	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarado				✓		
Verificado por terceiros				✓		

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

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

gente.com.ideias@fidelidade.pt.

* Primeiro ano que participa no relato de sustentabilidade.

NÚMEROS CHAVE

NÚMEROS CHAVE 2014

4.382 M€



Total recebido pela sociedade

0,53 M€



Investimento na comunidade

3.307



Total de colaboradores

152 M€



Custo com colaboradores

53.907 h



Total de horas de formação a colaboradores

88 M€



Comissões de mediadores

6.417
T CO₂eq



Emissões GEE

134 M€



Custo com fornecedores

13 M€



Pagamentos ao Estado

0,90 M€



Pagamentos a instituições bancárias

56.782 GJ



Total de energia consumida

FLASH 2014

FLASH 2014

Neste relatório intermédio, optamos por destacar alguns acontecimentos do ano de 2014, utilizando a lógica do último relato de sustentabilidade.

MAIS PRÓXIMO DO CLIENTE

- **Proteção Vital do Condutor** é uma solução pioneira em Portugal e na Zona Euro, inserida no Seguro Automóvel da Fidelidade, que inclui uma cobertura até 500 mil euros para o condutor.
- **Proteção Funeral** é um seguro que assume a organização, a logística em todo o mundo, os trâmites burocráticos e respetivos custos do serviço funeral.
- **Fidelidade Auto Estima** é o primeiro seguro de Danos Próprios, para carros com mais de 4 anos.
- **REDE Auto Estima** é uma rede de oficinas com um custo médio de reparação reduzido, garantindo a qualidade da reparação por dois anos e a mobilidade do cliente com veículo de cortesia.
- **Rede Help-a-Car** inaugura mais 3 Help-a-Car, um projeto transformador que associou, pela primeira vez, a Fidelidade às oficinas.
- **Central Compra Peças** é uma parceria com a Caetano Parts que permite aos parceiros destas seguradoras a entrega das peças orçamentadas em 24/48 horas, reduzindo o tempo de reparação e custos com material.
- **OK! drive you** é uma aplicação para terminais móveis que regista o comportamento de condução (velocidade, travagens, acelerações) e promove uma condução mais segura.

MAIS PRÓXIMO DOS COLABORADORES

- Lançada a primeira edição do **italk**, que desafia os colaboradores a ter ideias, partilhar, debater e apresentar no máximo de 5 minutos e 20 slides. O primeiro italk foi sobre ideias & sustentabilidade.

MAIS PRÓXIMO DA SOCIEDADE

- Aposta da Fidelidade no ecossistema do empreendedorismo, através do desenvolvimento de projetos e estabelecimento de parcerias com as principais startups e incubadoras nacionais.
- Ofertas de seguros de saúde Multicare à Operação Nariz Vermelho e à Associação Bagos d'Ouro.

PRÉMIOS, DISTINÇÕES, CERTIFICAÇÕES

- A Fidelidade foi eleita a seguradora com a mais alta reputação em Portugal, no **Marketest Reputation Index**, em 2014.
 - Pela 13.^a vez consecutiva a Fidelidade foi eleita Marca de Confiança pelos leitores da Seleção do Reader's Digest.
 - A Fidelidade foi considerada a melhor seguradora em Portugal no estudo **BASEF 2014**, pela sua inovação e solidez.
 - Distinção do compromisso **WeCare+** pela "Efma Accenture Awards", na categoria de "sustainable business". O compromisso WeCare+ tem como objetivo apoiar a correta inserção de pessoas que foram vítimas de acidentes graves que puseram em causa a sua integridade física, económica e social.
 - Renovação pela 3.^a vez da certificação pela GEP dos peritos automóvel.
-

DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1: Valor económico direto gerado e distribuído.**FIDELIDADE**

Aumento de 15% do valor económico gerado comparativamente a período homólogo de 2013.

	2012	2013	2014
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	3.216.711.501	3.555.315.149	4.075.074.794
Receitas: prémios (€)	3.216.711.501	3.555.315.149	4.075.074.794
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	407.187.836	396.542.959	313.066.013
Fornecedores (€)	108.876.312	103.673.312	103.011.306
Mediadores (€)	67.854.000	65.694.735	66.979.429
Colaboradores (€)	130.688.551	130.693.745	130.875.177
Estado (€)	9.904.565	12.398.340	10.813.068
Instituições financeiras (€)	4.212.548	382.367	879.753
Acionistas (€)	85.000.000	83.174.919	0
Comunidade ¹ (€)	651.860	524.541	507.280
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	2.809.523.665	3.158.772.190	3.762.008.781

MULTICARE

Em 2014 verificou-se um aumento de 4,6%, em relação a 2013, do valor económico direto gerado.

	2012	2013	2014
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	183.649.590	188.745.672	197.491.402
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	34.165.478	37.026.553	39.271.549
Fornecedores (€)	4.760.484	5.520.862	4.711.030
Mediadores (€)	19.708.902	20.057.183	20.158.790
Colaboradores (€)	7.424.893	7.476.814	8.370.023
Estado (€)	2.147.310	1.434.334	1.569.036
Instituições financeiras (€)	112.889	21.718	0
Acionistas (€)	0	2.500.000	4.445.000
Comunidade (€)	11.000	15.641	17.670
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	149.484.112	151.719.119	158.219.853

¹ Não inclui o valor de Donativos dos mediadores às comunidades locais.

VIA DIRECTA

Em 2014 verificou-se um aumento de cerca de 2% no valor económico direto gerado face ao ano de 2013.

	2012	2013	2014
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	42.597.637	41.895.836	42.670.601
Receitas: prémios (€)	42.597.637	41.895.836	42.670.601
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	10.577.197	15.447.467	11.459.715
Fornecedores (€)	6.486.077	7.632.046	6.787.650
Mediadores (€)	1.081.740	953.735	878.829
Colaboradores (€)	2.781.775	3.101.727	3.154.242
Estado (€)	227.605	399.326	407.582
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	3.359.134	229.913
Comunidade (€)	0	1.500	1.500
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	32.020.440	26.448.369	31.210.886

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014, verificou-se um aumento de 1% do valor económico direto gerado.

	2012	2013	2014
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	41.159.987	42.058.431	42.518.862
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	7.474.217	21.133.662	18.873.530
Fornecedores (€)	1.505.287	1.138.449	1.678.778
Mediadores (€)	122	237	27
Colaboradores (€)	2.936.203	3.287.689	4.157.418
Estado (€)	4.396	3.912	3.932
Instituições financeiras (€)	28.209	0	0
Acionistas (€)	3.000.000	16.533.075 ²	13.033.375
Comunidade (€)	0	0	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	33.685.770	20.925.069	23.645.332

² Inclui o montante de 13.033.074,67 euros, que representa o valor de dividendos de 2013, decidido em Assembleia Geral de Abril de 2014. Este montante apenas será pago no ano civil de 2014.

SAFEMODE

Em 2014, no valor económico gerado verificou-se um aumento de 11%, comparativamente com o ano de 2013.

	2012	2013	2014
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	2.013.095	2.076.244	2.312.312
Receitas: prémios (€)	2.013.095	2.076.244	2.312.312
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	1.935.578	2.032.535	2.259.870
Fornecedores (€)	490.663	412.391	484.560
Mediadores (€)	0	0	0
Colaboradores (€)	1.374.436	1.558.627	1.714.366
Estado (€)	34.963	25.446	43.420
Instituições financeiras (€)	266	71	524
Acionistas (€)	35.000	35.000	16.000
Comunidade (€)	250	1.000	1.000
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	77.517	43.709	52.442

GEP

Em 2014, verificou-se uma redução de 6,5% e de 6,4% no valor económico direto gerado e no valor direto distribuído, respetivamente, relativamente a 2013.

	2012	2013	2014
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	17.988.619	20.537.296	19.193.484
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	19.541.431	22.239.869	20.816.456
Fornecedores (€)	15.340.852	17.213.559	16.145.977
Colaboradores (€)	2.665.652	3.059.232	2.854.578
Estado (€)	183.368	129.948	165.243
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	1.351.559	1.835.630	1.649.157
Comunidade (€)	0	1.500	1.500
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	-1.552.812	-1.702.573	-1.622.972

CAR SERVICE

	2014
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	3.134.454
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	2.148.235
Fornecedores (€)	1.543.958
Colaboradores (€)	553.455
Estado (€)	4.821
Instituições financeiras (€)	0
Acionistas (€)	46.000
Comunidade (€)	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	986.219

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

FIDELIDADE | MULTICARE | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | CAR SERVICE

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

VIA DIRECTA

A Via Directa vendeu 420 apólices de RC Essencial com cobertura de Fenómenos da Natureza desde Out/2013 até Maio/2014 (1,8% do total de vendas).

Adicionalmente vendeu:

- 34 OK! Mulher com cobertura de Fenómenos da Natureza, em 1673 OK! Mulher vendidos (2%)
- 1 OK GPS com cobertura de Fenómenos da Natureza, em 20 OK! GPS vendidos (5%)
- 55 OK! Família com cobertura de Fenómenos da Natureza, em 6743 OK! Família vendidos (0,8%)

GEP

O aumento de tempestades aumenta a prestação de serviços.

EC3: Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização.

FIDELIDADE

O plano de benefícios tem duas origens: Contratual que abrange Quadro Permanente e Contratados a Termo e Extracontratual (exclusivo de cada Empresa) que abrange, essencialmente, o Quadro Permanente.

MULTICARE

Foram contabilizados em 2014, 571.385,18€, que inclui Encargos com Fundo de Pensões, Seguros Obrigatórios e Custos de Ação Social.

VIA DIRECTA

Todos os colaboradores estão abrangidos pelo acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho da Atividade Seguradora, onde é definido o plano de contribuição. A Via Directa faculta aos seus colaboradores a possibilidade de acesso, através da conta da empresa, ao Cartão Pessoal GALP Frota. Esta situação dispensa os colaboradores de transportarem o dinheiro necessário para os abastecimentos, o que se traduz num acréscimo de comodidade, fiabilidade e segurança. Para além disso, os colaboradores beneficiam de descontos no combustível. Decorrente de alguns protocolos realizados, a Via Directa proporciona ainda descontos e vantagens em alguns serviços de lazer, saúde e bem-estar. Os gastos da Via Directa com estes benefícios em 2014 foram de 56.029€.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Não existe nenhum plano de benefícios definido pela empresa.

SAFEMODE

O plano de benefícios da Safemode consiste na atribuição de seguro de saúde, benefícios do crédito à habitação e condições especiais de subscrição de seguros.

GEP

O plano de benefícios da GEP consiste na atribuição de Seguro de Saúde para colaboradores e familiares diretos.

EC4: Benefícios financeiros significativos, recebidos do estado.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | GEP | CAR SERVICE

Em 2014, nenhuma destas empresas recebeu apoio significativo do Governo.

SAFEMODE

Em 2014, a Safemode recebeu do Estado 1.079 euros, relativo a comparticipação de bolsas de estágios.

EC5: Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género, nas unidades operacionais importantes.

FIDELIDADE

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2012	2013	2014
Género masculino	1,64	1,64	1,57
Género feminino	1,64	1,64	1,57
VALOR MÉDIO	1,64	1,64	1,57

MULTICARE

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2012	2013	2014
Género masculino	1,48	1,48	1,43
Género feminino	1,48	1,48	1,43
VALOR MÉDIO	1,48	1,48	1,43

VIA DIRECTA

Não existem colaboradores remunerados com base no salário mínimo nacional. No final do ano de 2014, o salário mais baixo a ser praticado na Companhia foi de 722,67 euros (horário tempo completo). Esta remuneração está definida para 2% da população da Via Directa.

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2012	2013	2014
Género masculino	1,48	1,48	1,43
Género feminino	1,99	1,99	1,43
VALOR MÉDIO	1,73	1,73	1,43

FIDELIDADE ASSISTANCE

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2012	2013	2014
Género masculino	1,48	1,99	1,67
Género feminino	1,48	1,99	1,67
VALOR MÉDIO	1,48	1,99	1,67

SAFEMODE

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2012	2013	2014
Género masculino	2,07	2,07	1,39
Género feminino	1,73	1,73	1,39
VALOR MÉDIO	1,90	1,90	1,39

GEP

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2012	2013	2014
Género masculino	1,86	1,65	2,47
Género feminino	1,75	1,65	1,65
VALOR MÉDIO	1,80	1,65	2,06

CAR SERVICE

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2014
Género masculino	1,11
Género feminino	1,52

EC6: Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.

FIDELIDADE | MULTICARE

A Fidelidade não dispõe atualmente de políticas e práticas para contratação de fornecedores locais nas suas unidades operacionais mais importantes.

VIA DIRECTA

	2012	2013	2014
Número de fornecedores nacionais (N.º)	93	162	197
Número de fornecedores internacionais (N.º)	2	4	4
Montante total gasto com fornecedores nacionais (€)	6.339.018	7.449.666	6.676.365
Montante total gasto com fornecedores internacionais (€)	147.059	183.880	111.285

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2012	2013	2014
Número de fornecedores nacionais (N.º)	1.649	1.612	1.752
Número de fornecedores internacionais (N.º)	291	285	248
Montante total gasto com fornecedores nacionais (€)	24.294.691	26.213.798	26.854.694
Montante total gasto com fornecedores internacionais (€)	853.909	1.078.488	1.315.749

SAFEMODE

	2012	2013	2014
Número de fornecedores nacionais (N.º)	124	128	131
Número de fornecedores internacionais (N.º)	5	6	4
Montante total gasto com fornecedores nacionais (€)	463.199	393.610	466.199
Montante total gasto com fornecedores internacionais (€)	27.464	18.781	18.361

GEP

	2012	2013	2014
Número de fornecedores nacionais (N.º)	137	146	149
Número de fornecedores internacionais (N.º)	4	3	4
Montante total gasto com fornecedores nacionais (€)	9.591.206	3.450.249	3.372.399
Montante total gasto com fornecedores internacionais (€)	49.939	37.651	44.212

CAR SERVICE

	2014
Número de fornecedores nacionais (N.º)	237
Número de fornecedores internacionais (N.º)	0
Montante total gasto com fornecedores nacionais (€)	2.385.649
Montante total gasto com fornecedores internacionais (€)	0

EC7: Procedimentos para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais importantes.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não existem políticas de contratação local.

EC8: Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em género ou pro bono.

FIDELIDADE

Em 2014, o investimento da Fidelidade que visa o benefício público aumentou 151% face a 2013.

	2012	2013	2014
Ofertas de Seguros (€)	14.197	26.677	114.812
Pagamentos (€)	28.267	36.684	43.991
TOTAL (€)	42.465	63.361	158.803

MULTICARE

	2014
Liga Portuguesa de Profilaxia (€)	970
Fundação Portuguesa de Cardiologia (€)	3.200
Raízes - Associação de apoio à criança (€)	1.750
Fundação Ernesto Roma (€)	5.000
Fundação Pão de Açúcar	2.500
Make a Wish (€)	250
Associação de Pais e Encarregados de Educação da Escola Marquesa da Alorna (€)	500
Clube de Rugby São Miguel (€)	2.000
Operação Nariz Vermelho (€)	1.500
TOTAL (€)	17.670

Além do montante financeiro reportado no quadro anterior, a Multicare contribui adicionalmente com ofertas de material de merchandising (por exemplo, t-shirts, bonés, etc).

VIA DIRECTA

	2014
Contribuição para o projeto Raízes (€)	1.500
TOTAL (€)	1.500

FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não foram efetuados investimentos desta natureza em 2014.

EC9: Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.

FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não são avaliados os impactos económicos indiretos da atividade.

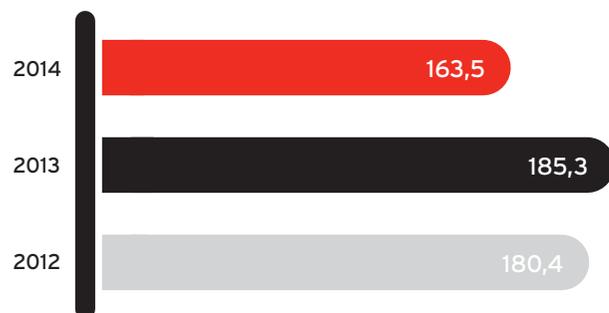
DESEMPENHO AMBIENTAL

EN1: Materiais usados, por peso ou por volume.

FIDELIDADE

Verificou-se uma redução de 12% do consumo de papel face a 2013.

Peso total de papel consumido (t)

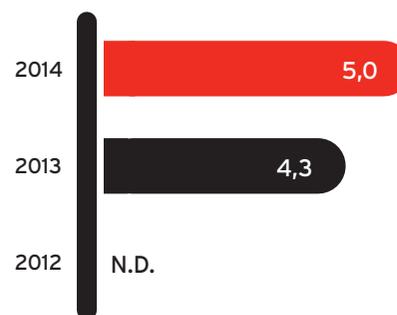


Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas³.

MULTICARE

Verificou-se um aumento de 18% do consumo de papel face a 2013.

Peso total de papel consumido (t)



Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas.

³ Fórmulas de conversão de resmas para toneladas de papel consumido poderão ser encontradas no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

VIA DIRECTA

Verificou-se uma redução de 10% e de 7% do consumo de papel em 2013 e 2014, respetivamente, reflexo da continuidade da implementação do projeto de desmaterialização de processos.

Peso total de papel consumido (t)

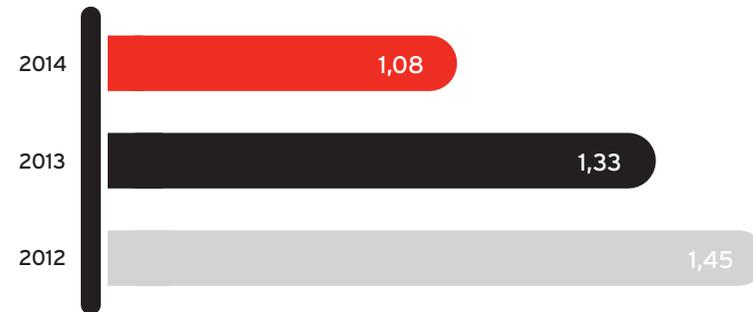


Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Verificou-se uma redução do papel consumido de 8% e de 18%, nos anos de 2013 e 2014 respetivamente, face ao ano anterior.

Peso total de papel consumido (t)

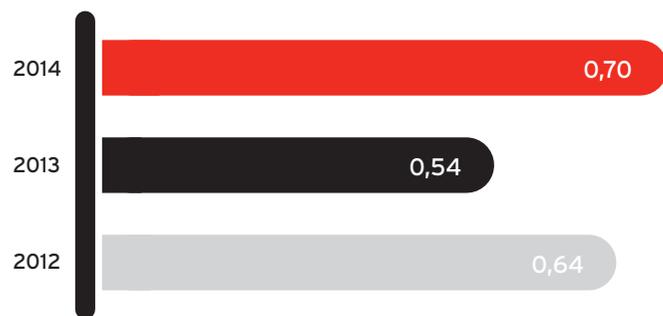


Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas.

SAFEMODE

Verificou-se um aumento do papel consumido de 30% face ao ano anterior.

Peso total de papel consumido (t)

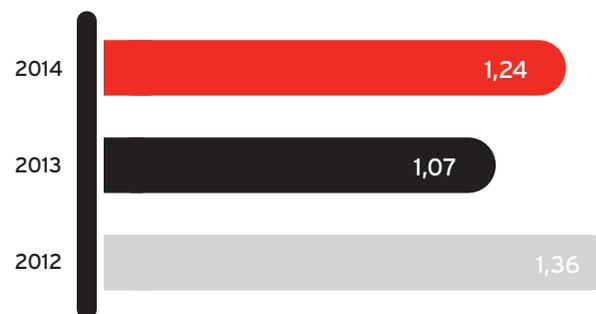


Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas.

GEP

Em 2014, a GEP reduziu o seu consumo de papel em 16% relativamente ao ano anterior.

Peso total de papel consumido (t)



Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas.

CAR SERVICE

Em 2014, a Car Service consumiu 1,07 tonelada de papel e 62 toners de impressora.

EN2: Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRETA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

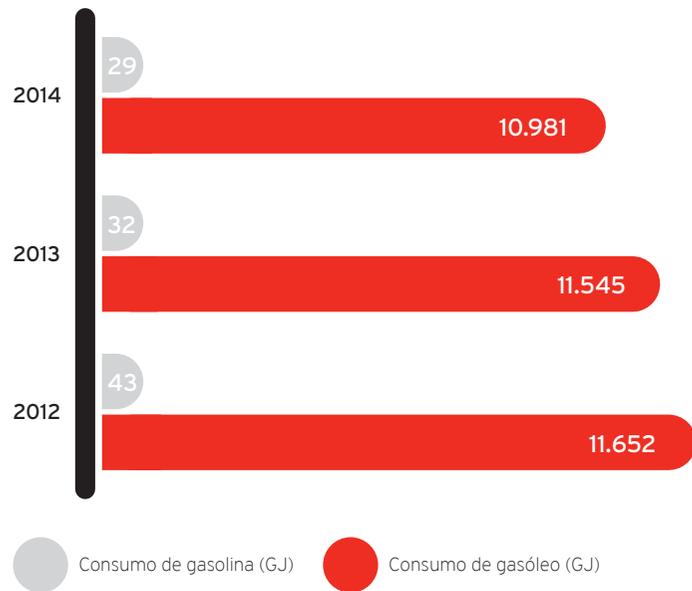
Em 2014 não foram utilizados materiais provenientes de reciclagem em qualquer uma das empresas abrangidas por esta prestação de contas.

EN3: Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária⁴.

FIDELIDADE

Entre 2013 e 2014, ocorreu uma redução de 5% no consumo de gásóleo e 8% no consumo de gasolina.

Energia direta consumida



MULTICARE

Em 2014, ocorreu um aumento de 7% no consumo de gásóleo.

Energia direta consumida



⁴ Os valores apresentados (em GJ) correspondem aos consumos de gasolina e gásóleo na frota das empresas abrangidas pela presente prestação de contas. Não é reportado o consumo de gás nos edifícios da Fidelidade por o valor consumido anualmente ser residual face aos consumos de gasolina e gásóleo.

VIA DIRECTA

Em 2014 verificou-se uma redução de 13% do consumo total de energia direta, comparativamente a período homólogo de 2013.

Energia direta consumida



 Consumo de gásóleo (GJ)

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014, houve um aumento de cerca de 11% do consumo de energia direta, em relação a 2013.

Energia direta consumida

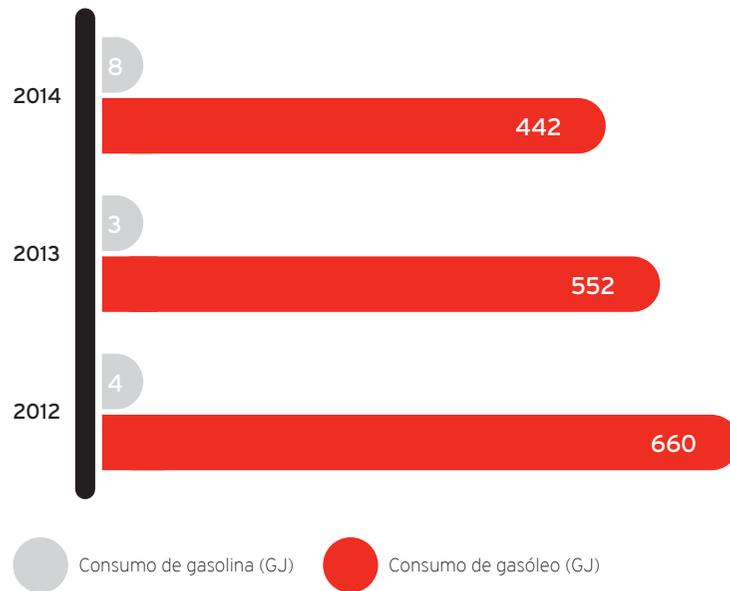


 Consumo de gásóleo (GJ)

SAFEMODE

Em 2014, houve uma redução de 19% do consumo de energia direta, em relação a 2013.

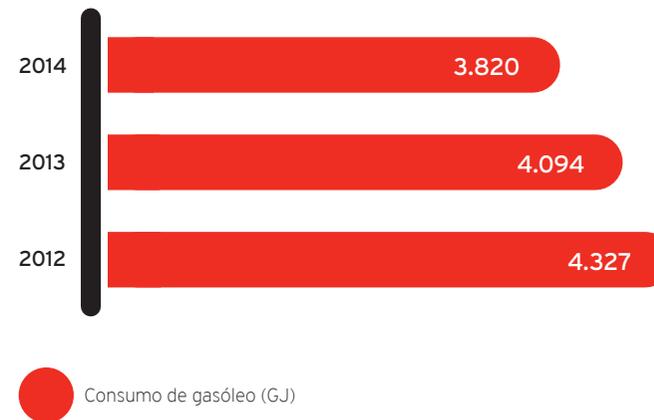
Energia direta consumida



GEP

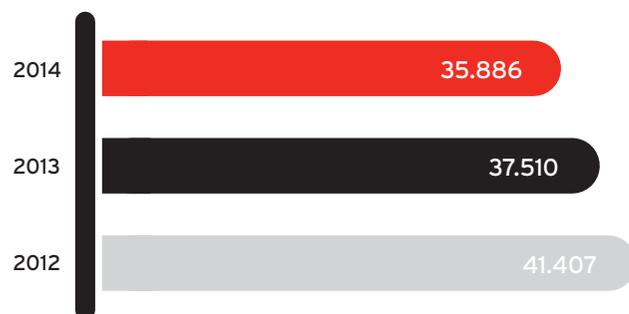
Em 2014 verificou-se uma redução de 7% do consumo total de energia direta, comparativamente a período homólogo de 2013.

Energia direta consumida



EN4: Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.**FIDELIDADE | MULTICARE**

O consumo de energia elétrica sofreu em 2014 uma redução de 4%.

Consumo de energia elétrica (GJ)

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

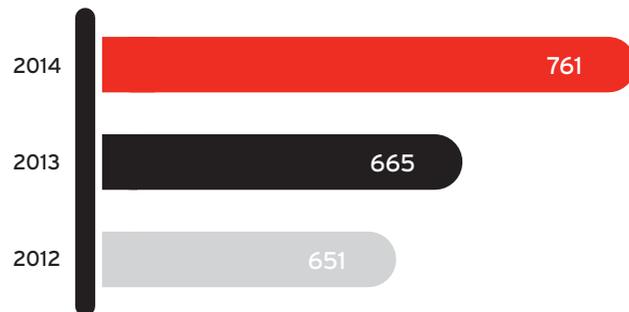
FONTE DE ENERGIA	2012	2013	2014
Hídrica	9.263	9.434	8.602
Eólica	1.804	1.719	2.110
Cogeração renovável	617	566	504
Geotermia	0	0	0
Outras renováveis	262	253	282
Resíduos sólidos urbanos	90	85	97
Cogeração fóssil	1.647	1.554	1.292
Gás natural	11.290	9.407	9.008
Carvão	12.092	10.658	10.360
Nuclear	3.991	3.527	3.316
Diesel	0	0	0
Fuelóleo	351	307	313
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	41.407	37.510	35.886

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

VIA DIRECTA

O consumo de energia elétrica aumentou cerca de 14% em 2014, comparativamente a período homólogo de 2013.

Consumo de energia elétrica (GJ)



Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o total de energia elétrica consumida na sede da Via Directa em Lisboa.

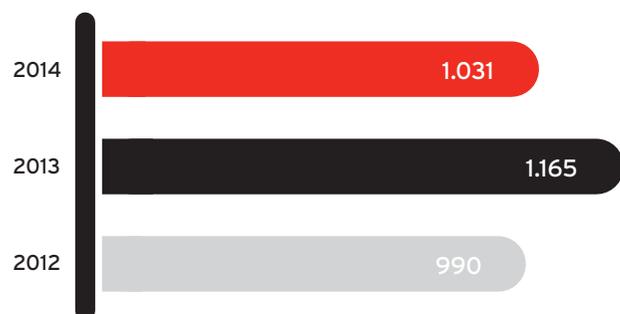
FONTE DE ENERGIA	2012	2013	2014
Hídrica	108	199	182
Eólica	34	42	31
Cogeração renovável	26	28	6
Geotermia	0	0	0
Outras renováveis	5	7	4
Resíduos sólidos urbanos	1	2	2
Cogeração fóssil	70	79	16
Gás natural	127	56	223
Carvão	214	194	215
Nuclear	64	57	73
Diesel	0	0	0
Fuelóleo	2	1	7
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	651	665	761

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Verificou-se um decréscimo de 12% nos consumos de energia elétrica comparativamente a 2013.

Consumo de energia elétrica (GJ)



Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FONTE DE ENERGIA	2012	2013	2014
Hídrica	165	349	249
Eólica	52	74	141
Cogeração renovável	39	49	41
Geotermia	0	0	0
Outras renováveis	8	12	18
Resíduos sólidos urbanos	2	3	5
Cogeração fóssil	106	138	103
Gás natural	193	98	64
Carvão	325	340	327
Nuclear	97	100	78
Diesel	0	0	0
Fuelóleo	4	2	4
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	990	1.165	1.031

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

SAFEMODE

O consumo de energia elétrica sofreu, em 2014, uma diminuição de 14%, face a 2013.

Consumo de energia elétrica (GJ)



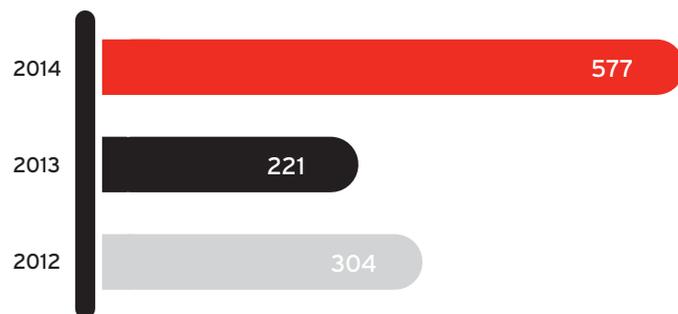
Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o total de energia elétrica consumida nas instalações de Lisboa e do Porto.

FONTE DE ENERGIA	2012	2013	2014
Hídrica	95	102	87
Eólica	19	19	16
Cogeração renovável	7	8	6
Geotermia	0	0	0
Outras renováveis	3	3	2
Resíduos sólidos urbanos	1	3	1
Cogeração fóssil	19	21	17
Gás natural	115	89	78
Carvão	127	113	97
Nuclear	42	37	32
Diesel	0	0	0
Fuelóleo	4	3	3
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	432	395	340

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

GEP

O consumo de energia elétrica registou um aumento de 161%, face a 2013.

Consumo de energia elétrica (GJ)

Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o total de energia elétrica consumida nas instalações da GEP em Lisboa.

FONTE DE ENERGIA	2012	2013	2014
Hídrica	73	53	138
Eólica	13	9	24
Cogeração renovável	3	2	5
Geotermia	0	0	0
Outras renováveis	2	1	3
Resíduos sólidos urbanos	1	1	1
Cogeração fóssil	7	5	12
Gás natural	89	65	169
Carvão	86	63	163
Nuclear	29	21	55
Diesel	0	0	0
Fuelóleo	3	2	6
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	304	221	577

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

CAR SERVICE

Em 2014, verificou-se o consumo de 1.350 GJ de energia elétrica.

FONTE DE ENERGIA	2014
Hídrica	327
Eólica	185
Cogeração renovável	54
Geotermia	0
Outras renováveis	23
Resíduos sólidos urbanos	7
Cogeração fóssil	135
Gás natural	84
Carvão	428
Nuclear	103
Diesel	0
Fuelóleo	5
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	1.350

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

EN8: Consumo total de água por fonte.

FIDELIDADE | MULTICARE

Consumo de água (m³)



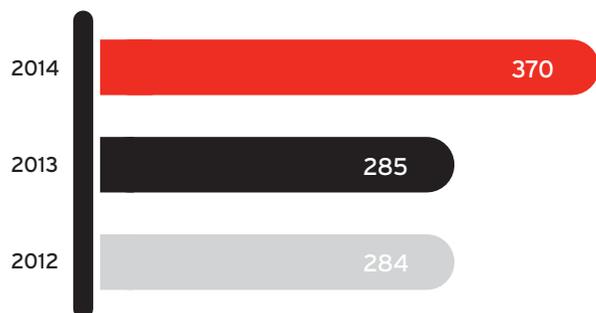
Unidade: Valores expressos em m³. Inclui consumos de águas nas Agências de Clientes, Centros Mediadores e Edifícios Centrais da Fidelidade localizados na região de Lisboa. Inclui os consumos da Multicare.

VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE

Indicador não disponível.

SAFEMODE

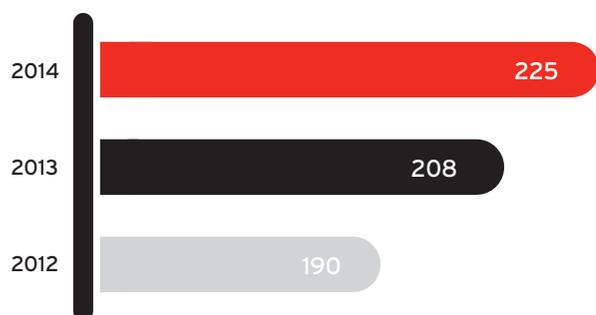
Consumo de água (m³)



Unidade: Valores expressos em m³. Inclui consumos de água apenas nas instalações de Lisboa.

GEP

Consumo de água (m³)



Unidade: Valores expressos em m³.

CAR SERVICE

Em 2014, verificou-se o consumo de 1.631 m³ de água.

EN11: Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados dentro de zonas protegidas ou adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Este indicador não é considerado relevante na medida em que a atividade das empresas é desenvolvida essencialmente em áreas urbanas, sendo o risco de estar localizado em áreas protegidas, de interesse para a biodiversidade, ou em áreas adjacentes é praticamente nulo.

EN 12: Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

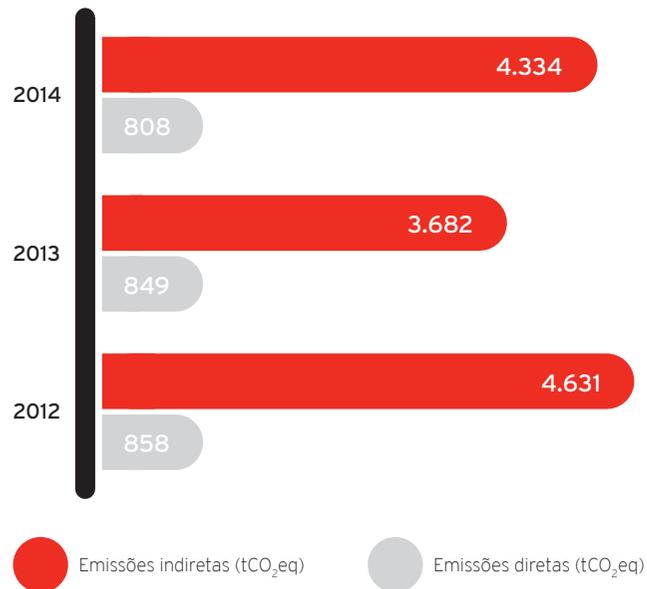
A empresa desenvolve a sua atividade em áreas urbanas. Neste sentido, o risco de estar localizado em áreas protegidas ou de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas é praticamente nulo.

EN16: Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso.⁵

FIDELIDADE

Globalmente, verificou-se em 2014 um aumento em cerca de 14% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa. As emissões diretas (afetas ao consumo de combustível na frota) sofreram uma redução de 5%. No caso das emissões indiretas houve uma redução de cerca de 18%.

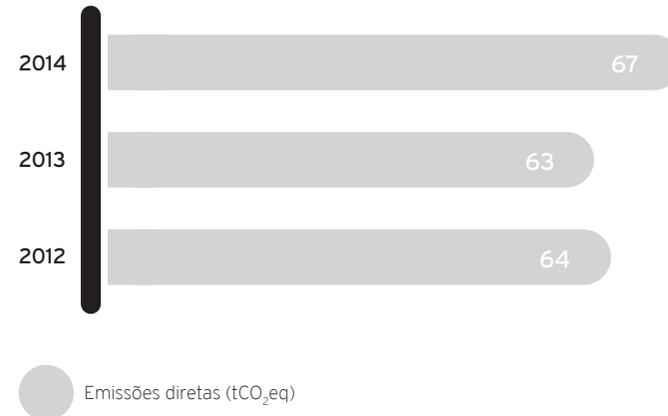
Emissões de Gases com Efeito de Estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

MULTICARE

Emissões de Gases com Efeito de Estufa



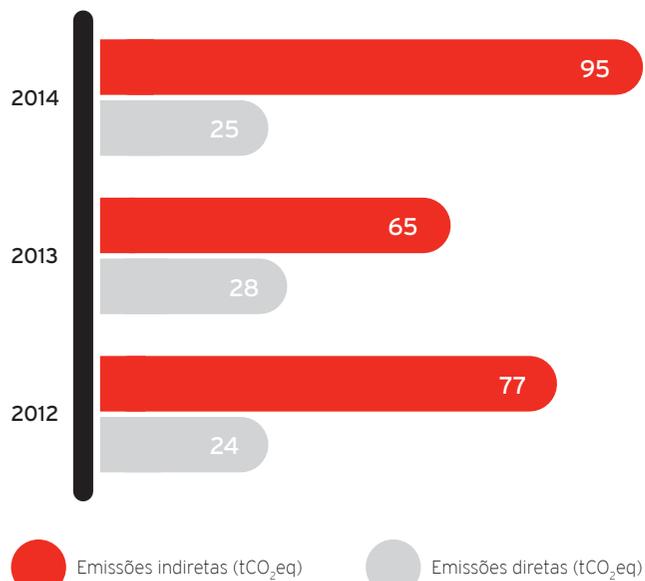
Unidade: Valores expressos em tCO₂eq. As emissões indiretas, decorrentes do consumo de energia elétrica, são reportados nos dados disponibilizados para a Fidelidade.

⁵ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel e emissões indiretas associada aos consumos de energia elétrica.

VIA DIRECTA

As emissões diretas sofreram um decréscimo de 13%. No caso das emissões indiretas verificou-se um aumento de cerca de 46% comparativamente com igual período de 2013.

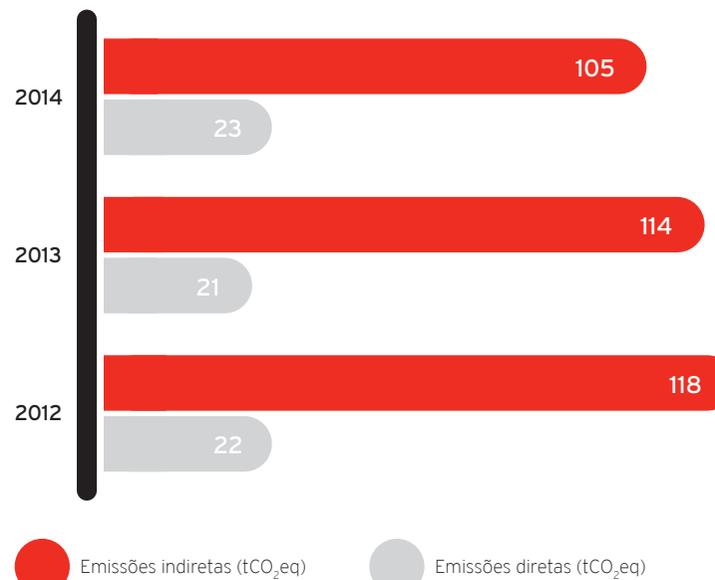
Emissões de Gases com Efeito de Estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

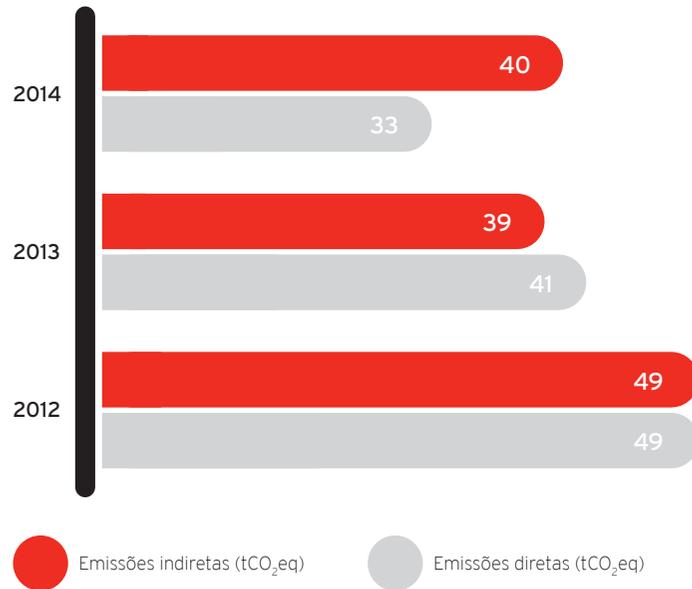


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

SAFEMODE

Globalmente verificou-se em 2014 um aumento de cerca de 30% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa. No entanto, as emissões diretas (afetas ao consumo de combustível na frota) sofreram uma redução de 19%.

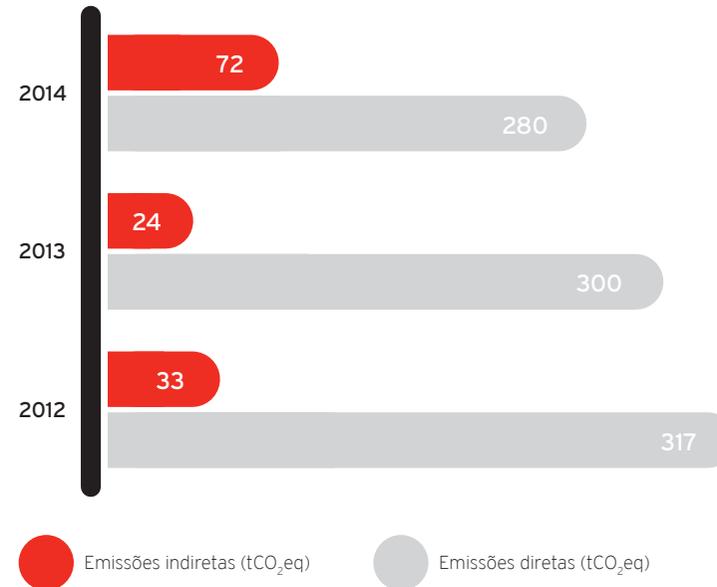
Emissões de Gases com Efeito de Estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

GEP

Emissões de Gases com Efeito de Estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

CAR SERVICE

Em 2014 as emissões de gases com efeito de estufa foram de 138 tCO₂eq.

EN17: Outras emissões indiretas relevantes de Gases com Efeito de Estufa por peso.

FIDELIDADE

Em 2014, as outras emissões indiretas relevantes de Gases com Efeito de Estufa por peso da Fidelidade sofreram um aumento de cerca de 50%.

FONTE DE EMISSÃO	2012	2013	2014
Viagens de Avião (tCO2eq)	N.R.	229,75	345,41
TOTAL (tCO2eq)	N.R.	229,75	345,41

MULTICARE

FONTE DE EMISSÃO	2012	2013	2014
Viagens de Avião (tCO2eq)	N.R.	N.R.	10,53
Viagens de comboio (tCO2eq)	N.R.	N.R.	0,36
TOTAL (tCO2eq)	N.R.	N.R.	10,90

VIA DIRECTA

Em 2014, as outras emissões indiretas relevantes de Gases com Efeito de Estufa por peso da Via Directa sofreram um aumento de cerca de 53%.

FONTE DE EMISSÃO	2012	2013	2014
Viagens de Avião (tCO2eq)	1,52	1,04	2,14
Viagens de comboio (tCO2eq)	0,23	0,36	0,02
TOTAL (tCO2eq)	1,75	1,41	2,16

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014, as outras emissões indiretas relevantes de Gases com Efeito de Estufa por peso da Fidelidade Assistance foram de 3,75 tCO2eq, um decréscimo de 16% relativo ao ano anterior.

FONTE DE EMISSÃO	2012	2013	2014
Viagens de Avião (tCO2eq)	3,49	4,49	3,75
TOTAL (tCO2eq)	3,49	4,49	3,75

SAFEMODE

Em 2014, a Safemode registou o valor mais baixo dos últimos anos e uma diminuição de 54%, face ao ano anterior.

FONTE DE EMISSÃO	2012	2013	2014
Viagens de Avião (tCO2eq)	5,7	8,01	3,52
Viagens de comboio (tCO2eq)	0,4	1,0	0,61
TOTAL (tCO2eq)	6,0	9,0	4,13

GEP

FONTE DE EMISSÃO	2013	2014
Viagens de Avião (tCO2eq)	N.D.	30,71
Viagens de comboio (tCO2eq)	0,21	0,17
TOTAL (tCO2eq)	0,21	30,88

CAR SERVICE

Não foram realizadas viagens de avião ou comboio durante o ano de 2014.

EN19: Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.**FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE**

As substâncias destruidoras da camada do ozono contidas por produtos ou equipamentos derivados do uso ou deposição consideradas pela *Global Reporting Initiative* não são abrangidas por este indicador. Neste sentido, este indicador não é aplicável à realidade das empresas abrangidas.

EN20: NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.**FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE**

As fontes associadas a estas emissões são a frota automóvel das empresas. Considerando que o consumo energético associado a estas fontes tem um impacto pouco significativo, este indicador é considerado como não relevante para todas as empresas consideradas no âmbito deste relatório.

EN21: Descarga total de água, por qualidade e destino⁶.**FIDELIDADE | MULTICARE**

	2012	2013	2014
Efluente produzido ⁷ (m ³)	16.944,1	16.689,7	16.300,0

VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE

Indicador não disponível.

SAFEMODE

	2012	2013	2014
Efluente produzido (m ³)	227,2	228,0	296,0

GEP

	2012	2013	2014
Efluente produzido (m ³)	151,9	166,5	180,0

CAR SERVICE

	2014
Efluente produzido (m ³)	1.305,0

⁶ Determinado a partir do volume de água consumido nas instalações das empresas, tendo em consideração um fator de afluência à rede de 0,80.

⁷ Inclui os dados relativos à Multicare.

EN22: Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.**FIDELIDADE | MULTICARE**

TIPO DE RESÍDUO	2012	2013	2014
Papel e cartão	177,06	180,72	175,6
Resíduos de toner de impressão	0,61	0,02	0
Vidro	0,02	0,00	0,10
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	3,91	2,23	3,05
Plástico	0,48	0,23	0,96
Metais	0,00	1,30	0,16
Monstros	0,00	0,00	0
Lâmpadas	0,00	0,00	0
Equipamentos fora de uso	0,02	0,03	0
Pilhas	0,00	0,00	0
Embalagens de Madeira	0,00	0,00	0
Madeira	1,75	0,82	0
Toners	0,16	1,03	0,27
Pilhas e acumuladores	0,00	0,10	0,01
Resíduos urbanos e equiparados não anteriormente especificados	-	-	0,02
Metais ferrosos	-	-	0,10
Roupas	-	-	0,07
Película e papel fotográfico com prata ou compostos de prata	-	-	0,01
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	184,00	186,45	180,35

Unidade: Valores expressos em toneladas. Todos os resíduos são Não Perigosos e tem como destino final a valorização. Inclui o total de resíduos produzidos pela Multicare.

VIA DIRECTA | GEP

Não disponível.

FIDELIDADE ASSISTANCE

TIPO DE RESÍDUO	2012	2013	2014
Papel e cartão	1,08	2,5 ⁸	3,50
Resíduos de toner de impressão	0,00	0,00	0,00
Vidro	0,00	0,00	0,00
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	0,00	0,00	0,00
Equipamentos elétricos e eletrónicos	0,08	0,00	0,00
Plástico	0,00	0,00	0,00
Metais	0,00	0,00	0,00
Madeira	0,00	0,00	0,00
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	1,16	2,50	3,50

Unidade: Valores expressos em toneladas. Todos os resíduos são Não Perigosos e tem como destino final a valorização.

⁸ O valor de 2013 foi corrigido face ao reportado no Relatório de Sustentabilidade 2012/2013.

SAFEMODE

Em 2014 verificou-se uma redução de 12% do total de resíduos não perigosos enviados para valorização.

TIPO DE RESÍDUO	2012	2013	2014
Papel e cartão	0,7	0,5	0,4
Resíduos de toner de impressão	0,0	0,0	0,0
Vidro	0,0	0,0	0,0
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	0,0	0,0	0,0
Equipamentos elétricos e eletrónicos	0,0	0,0	0,0
Plástico	0,0	0,0	0,0
Metais	0,0	0,0	0,0
Madeira	0,0	0,0	0,0
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	0,7	0,5	0,4

Unidade: Valores expressos em toneladas. Apenas são considerados os resíduos gerados nas instalações da Safemode em Lisboa. Todos os resíduos são Não Perigosos têm como destino final a valorização.

CAR SERVICE

TIPO DE RESÍDUO	2014
Papel e cartão	1,44
Resíduos de toner de impressão	0,00
Vidro	0,00
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	0,00
Equipamentos elétricos e eletrónicos	0,28
Plástico	0,50
Metais	0,81
Madeira	0,00
Tintas e vernizes	0,69
Suspensões Aquosas contendo tintas e vernizes	0,97
Embalagens contaminadas por substâncias perigosas	3,65
Absorventes, materiais filtrantes e panos limpeza contaminados por substâncias perigosas	9,32
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	17,66

Unidade: Valores expressos em toneladas. Todos os resíduos são Não Perigosos têm como destino final a valorização. Os resíduos Perigosos são entregues a uma empresa certificada e geridos de acordo com a tipologia.

EN26: Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.

FIDELIDADE

Em 2014 mantiveram-se iniciativas de redução de emissão de outputs e consequente inibição de consumo de papel, toners e energia. Instalação de Multifunções com impressão sujeita a validação local pelo utilizador. Eliminados mapas internos desnecessários às Direções; Inibição de produção de alguns documentos para agências; Desenvolvimento de HomeInsurance. Redução de volume de impressão em sistemas centrais de, aproximadamente, 8,6%.

VIA DIRECTA

Foi criada a área pessoal para clientes que permitiu uma otimização na gestão de documentos em formato digital e, conseqüentemente, permitiu reduzir o consumo de papel.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014, a Fidelidade Assistance desenvolveu e fomentou a utilização da fatura eletrónica junto dos prestadores. Foi atingido o objetivo de 85%.

GEP

Todo o equipamento eletrónico obsoleto é entregue a uma empresa de resíduos para reciclagem sob o ponto de vista técnico e ambiental.

EN28: Montante envolvido no pagamento de coimas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

FIDELIDADE | VIA DIRECTA | MULTICARE | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Em 2014 não foram aplicadas quaisquer coimas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

EN30: Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, por tipo.

FIDELIDADE

	2013	2014
Gestão e tratamento de resíduos	22.858 €	33.429 €
Total	22.858 €	33.429 €

MULTICARE

Os investimentos da Multicare estão reportados nos dados da Fidelidade.

VIA DIRECTA

Não disponível.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014, não se registaram gastos com a gestão e tratamento de resíduos.

SAFEMODE

	2012	2013	2014
Gestão e tratamento de resíduos	598 €	436 €	436 €
Total	598 €	436 €	436 €

GEP

	2013	2014
Gestão e tratamento de resíduos	361 €	0 €
Tratamentos de emissões	1.685 €	959 €
Total	2.045 €	959 €

CAR SERVICE

	2014
Gestão e tratamento de resíduos	9.402 €
Total	9.402 €

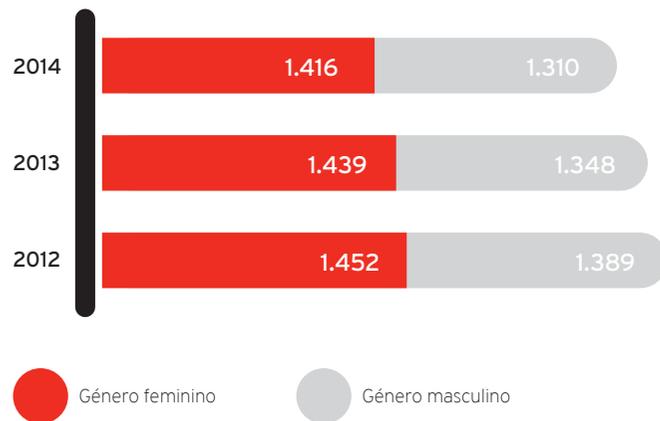
**DESEMPENHO
SOCIAL:
PRÁTICAS
LABORAIS**

LA1: Total de colaboradores por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região discriminados por género.

FIDELIDADE

O número total de efetivos da Fidelidade em 2014 foi de 2.726 colaboradores, uma diminuição de 2% comparativamente a período homólogo de 2013.

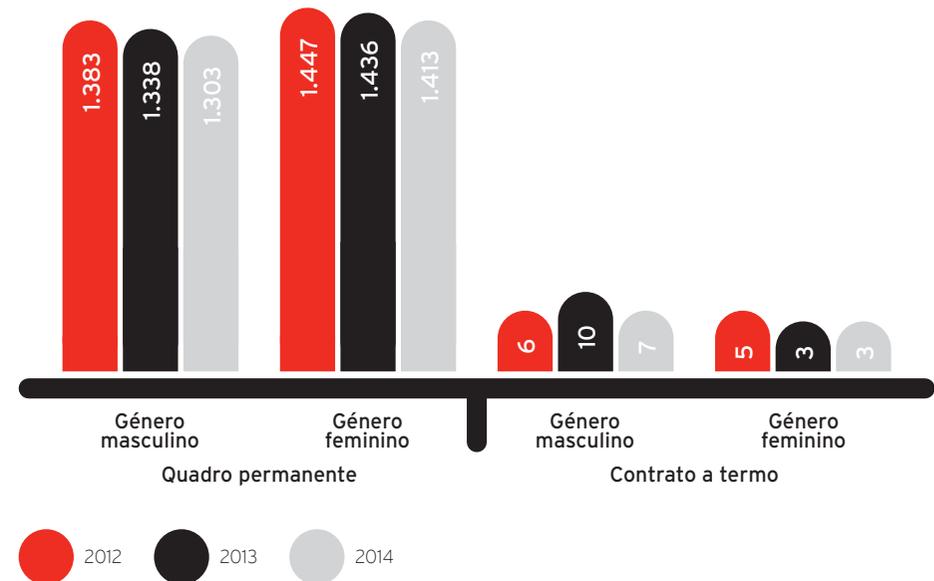
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2014, 132 colaboradores (75 do género masculino e 57 do género feminino) com contrato celebrado com a Fidelidade mas cedidos a outras empresas da Companhia⁹.

Em 2014, 99,6% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa, reflexo da aposta na retenção do capital humano.

Total de colaboradores, por tipo de contrato

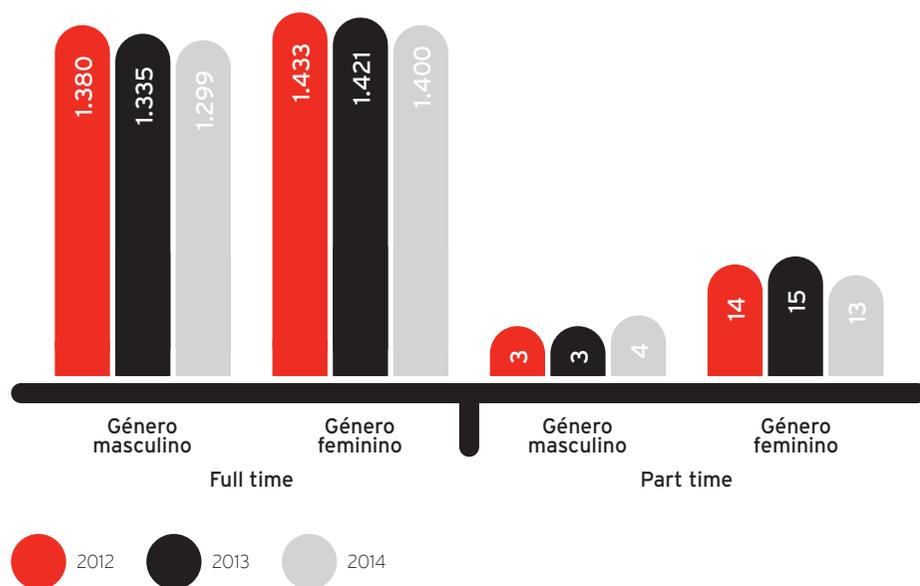


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

⁹ Serão assinaladas ao longo do documento todas as situações em que se verifique cedência de colaboradores da Fidelidade a outras empresas abrangidas pelo presente documento.

Em 2014, 99,4% dos colaboradores do Quadro Permanente desempenham as suas funções em regime de full-time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

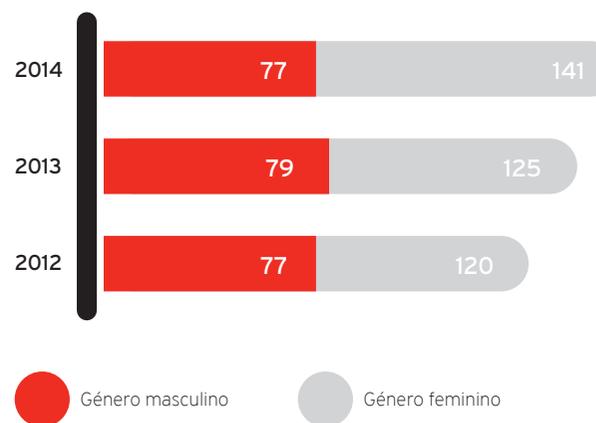


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego. Abrange apenas colaboradores do Quadro Permanente.

MULTICARE

Em 2014 a Multicare contou com 218 colaboradores, 65% dos quais do género feminino.

Total de colaboradores por género

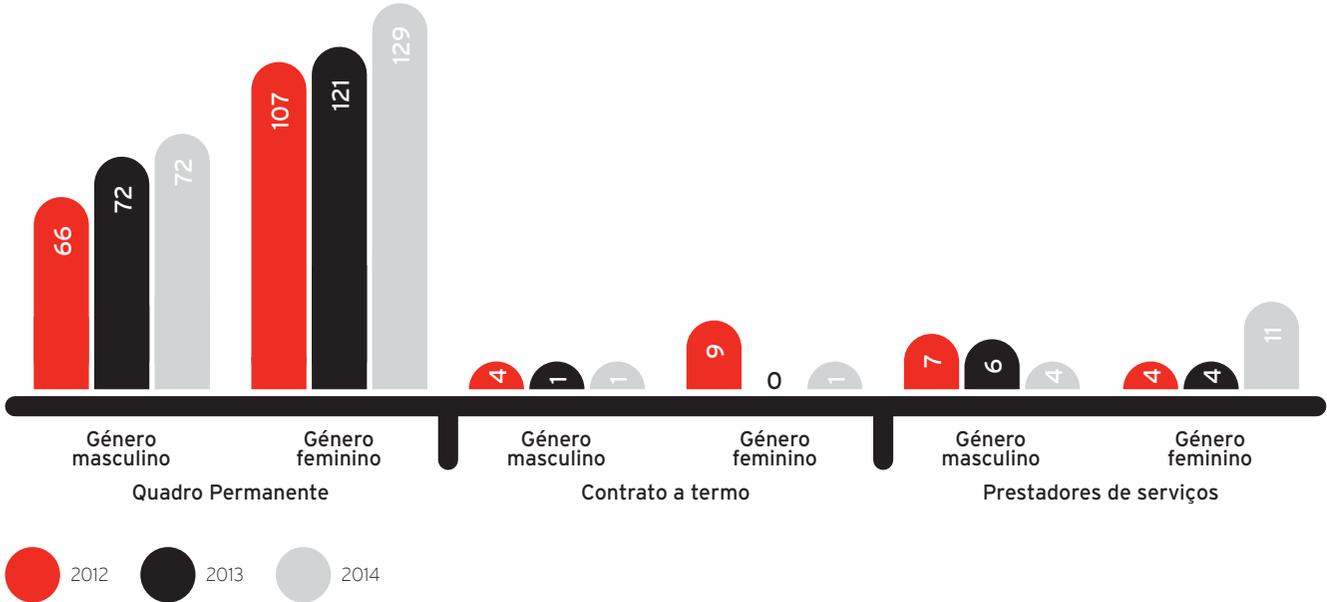


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2014, 63 colaboradores cedidos pela Fidelidade (23 do género masculino e 40 do género feminino)¹⁰.

¹⁰ Os dados apresentados em 2012 passaram a incluir colaboradores com contrato de trabalho temporário.

Em 2014, 92% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

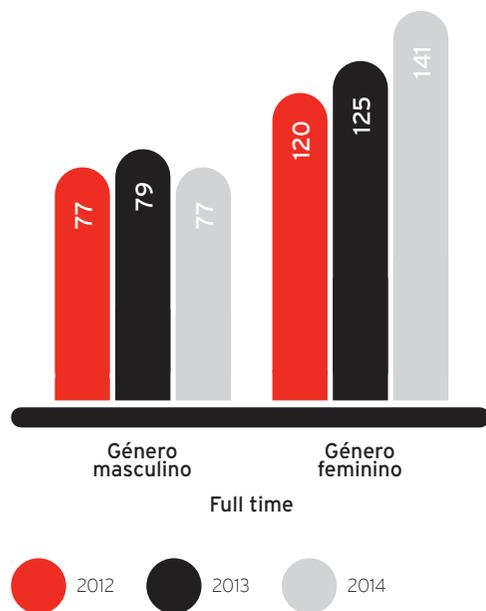
Total de colaboradores por tipo de contrato



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

100% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

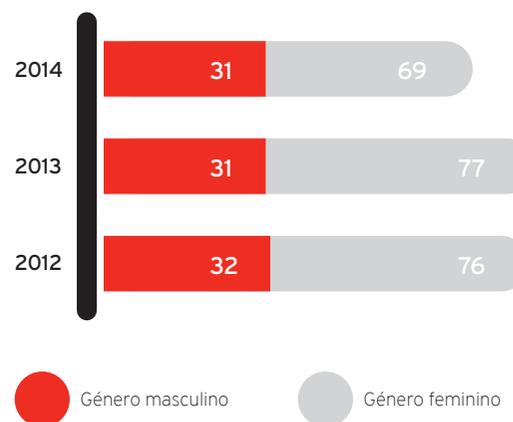


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

VIA DIRECTA

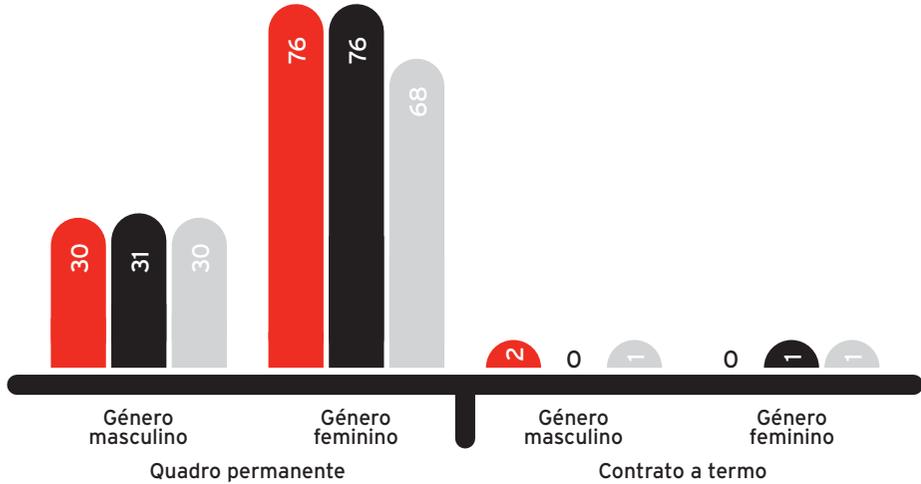
O total de colaboradores da Via Directa teve uma redução de 8% face a 2013. A 31 de dezembro de 2014 a Via Directa contava com 100 colaboradores.

Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores. A Via Directa dispunha, a 31 de dezembro de 2014, de 3 colaboradores do género feminino cedidos pela Fidelidade.

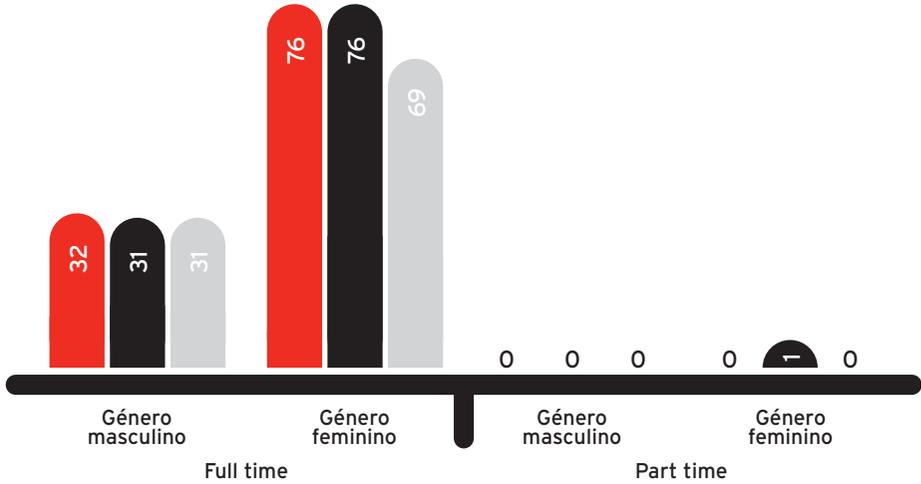
Total de colaboradores, por tipo de contrato



● 2012 ● 2013 ● 2014

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

Total de colaboradores, por tipo de emprego



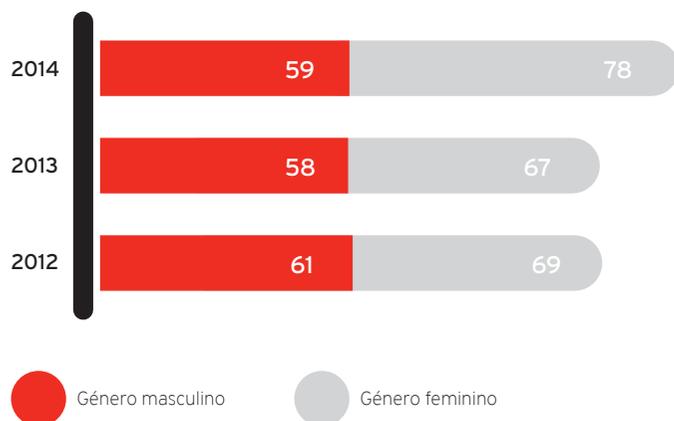
● 2012 ● 2013 ● 2014

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

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014 a Fidelidade Assistance contou com 137 colaboradores, 57% dos quais do género feminino. Todos os colaboradores desempenham as suas funções em Lisboa, onde está sediada a empresa.

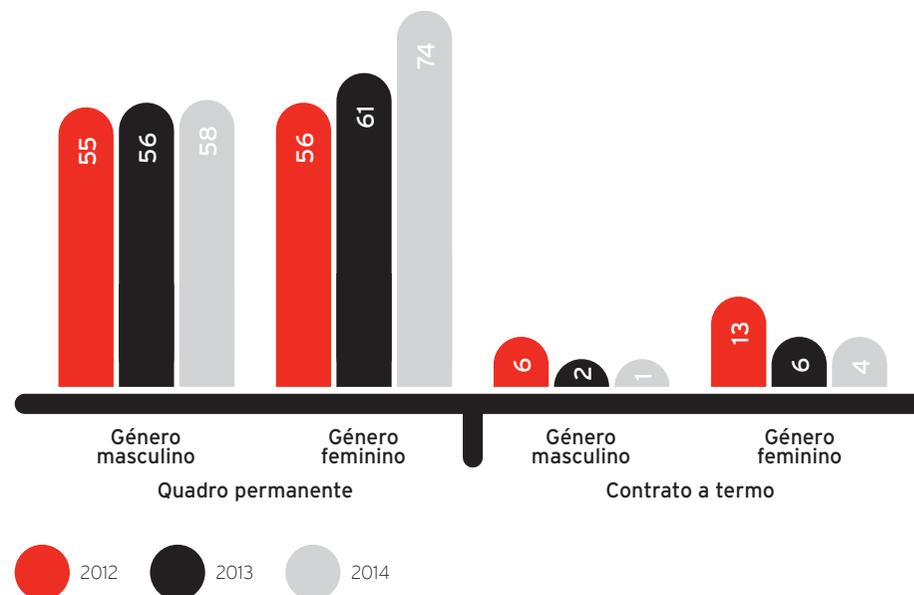
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2014, 2 colaboradores cedidos pela Fidelidade (1 do género masculino e 1 do género feminino).

Em 2014, 96% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

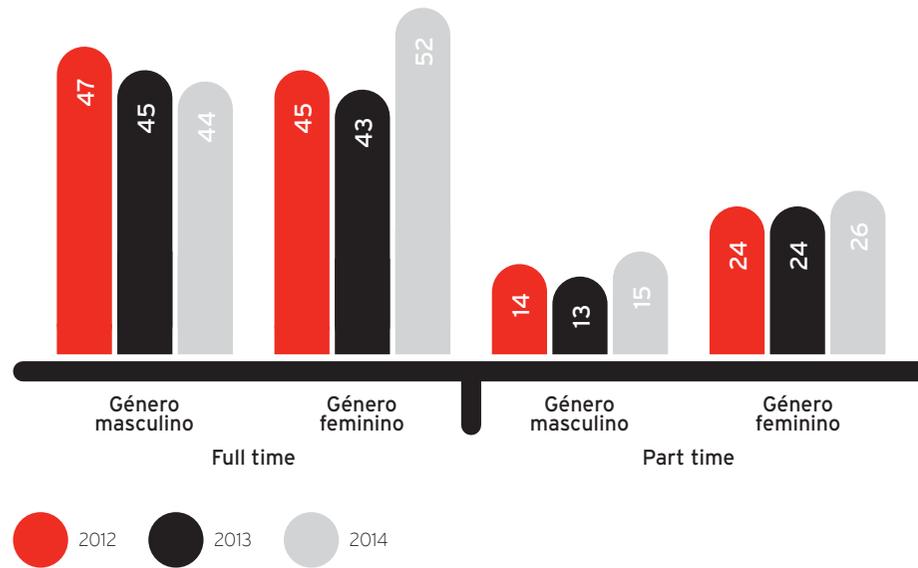
Total de colaboradores, por tipo de contrato



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

Em 2014, 70% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full-time.

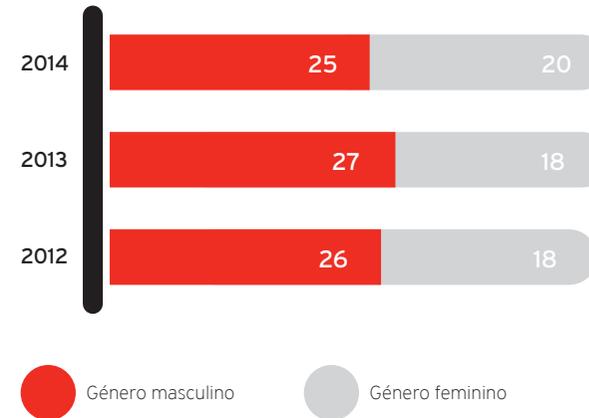
Total de colaboradores, por tipo de contrato



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

SAFEMODE

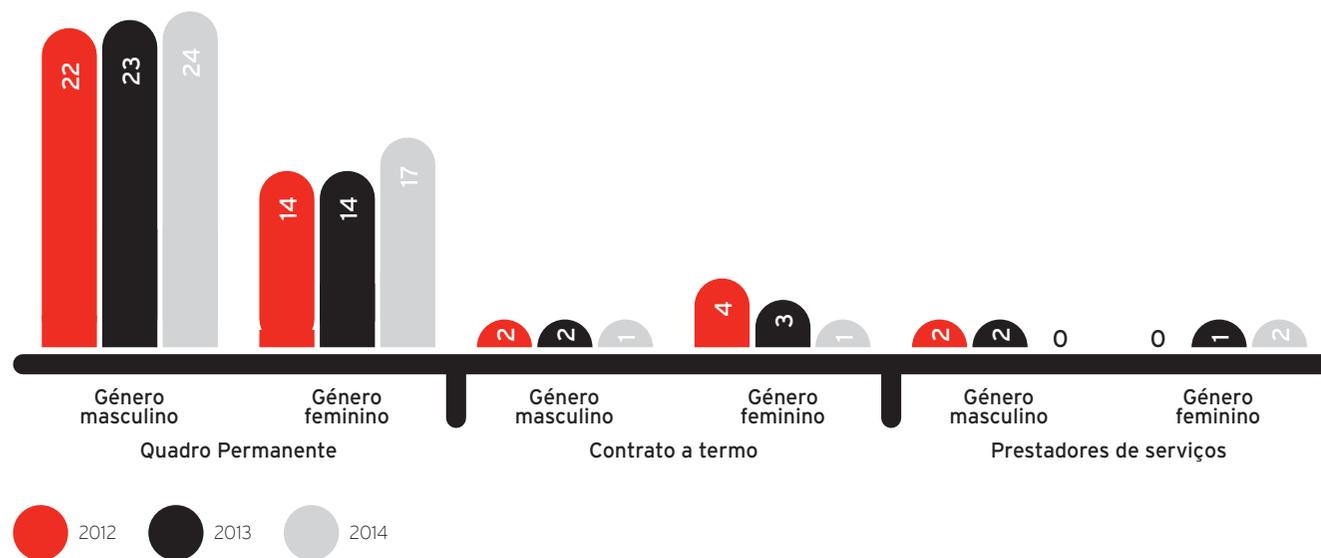
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2014, 13 colaboradores cedidos pela Fidelidade (10 do género masculino e 3 do género feminino).

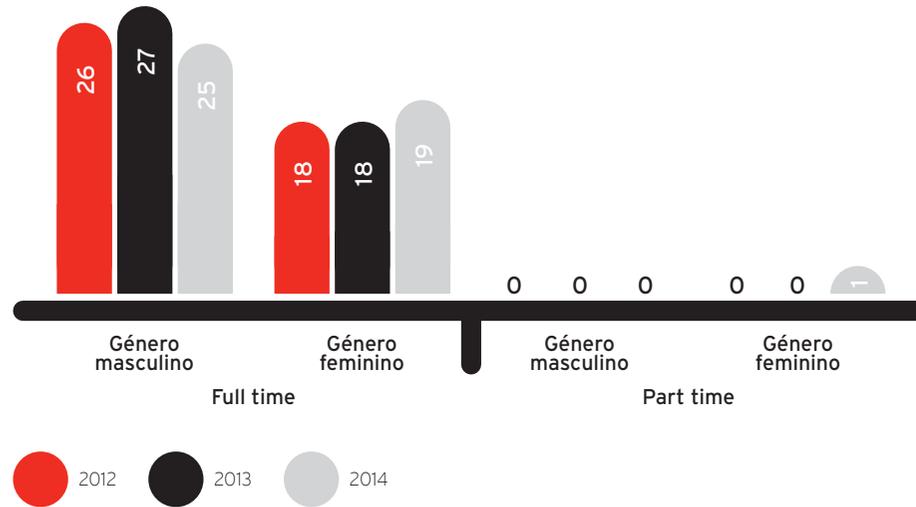
Em 2014, 91% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

Total de colaboradores por tipo de contrato



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

Total de colaboradores, por tipo de emprego

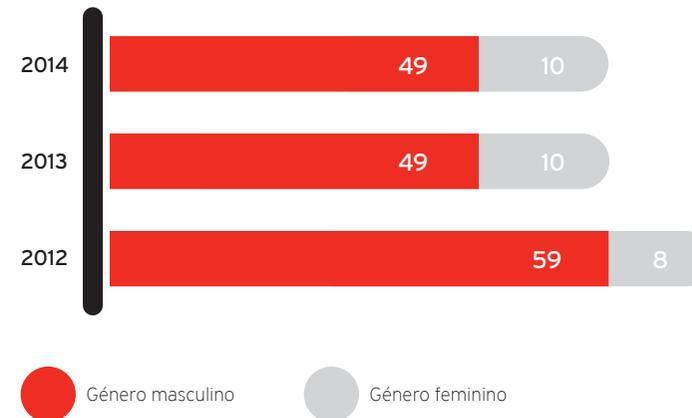


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

GEP

Em 2014 a GEP contou com 59 colaboradores, o mesmo número que colaboradores que no ano anterior, dos quais 83% são do género masculino. Em 2014 a GEP contou com 2 colaboradores em regime de outsourcing.

Total de colaboradores por género



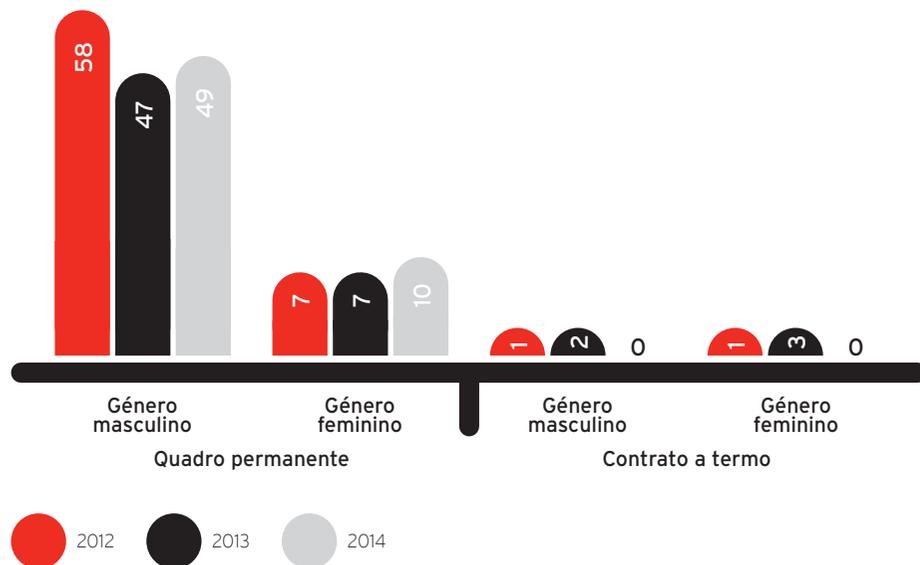
Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2014, 1 colaborador do género masculino cedido pela Fidelidade.

Em 2014, 100% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

TIPO DE CONTRATO	2012	2013	2014
Quadro Permanente	65	54	59
Contrato a termo	2	5	0
Temporários	0	0	0
TOTAL	67	59	59

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

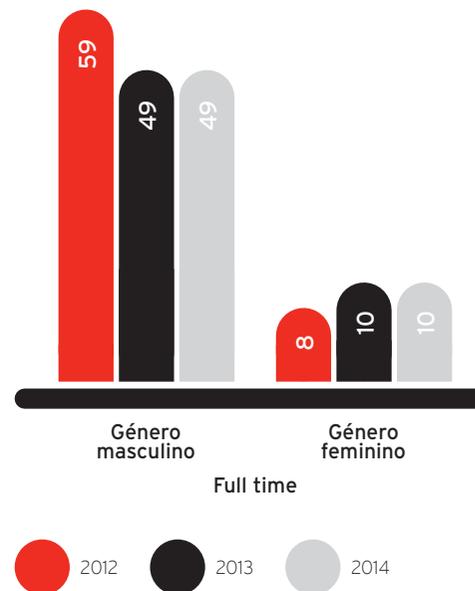
Total de colaboradores, por tipo de contrato



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

100% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full-time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego



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

CAR SERVICE

Em 2014, a Car Service contou com 22 colaboradores, 4 destes são do género feminino. 100% dos colaboradores desempenham as suas funções a full time. 19 dos 22 colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

LA2: Total de novos colaboradores, taxa de novas contratações e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.

FIDELIDADE

		2012	2013	2014
Número de entradas por género e faixa etária	18-29	9	10	11
	Masculino	4	7	5
	Feminino	5	3	6
	30-39	16	18	9
	Masculino	5	7	4
	Feminino	11	11	5
	40-49	4	6	2
	Masculino	1	2	2
	Feminino	3	4	0
	Mais de 50	1	0	1
	Masculino	1	0	1
	Feminino	0	0	0
	TOTAL	30	34	23

(continuação)

		2012	2013	2014
Número de saídas por género e faixa etária	18-29	4	8	6
	Masculino	2	5	5
	Feminino	2	3	1
	30-39	7	9	5
	Masculino	3	5	3
	Feminino	4	4	2
	40-49	23	7	14
	Masculino	16	6	9
	Feminino	7	1	5
	Mais de 50	164	69	61
	Masculino	100	46	38
	Feminino	64	23	23
	TOTAL	198	93	86
Taxa de novas contratações por género e faixa etária	18-29	N.D.	0,4%	0,4%
	Masculino	N.D.	0,3%	0,2%
	Feminino	N.D.	0,1%	0,2%
	30-39	N.D.	0,6%	0,3%
	Masculino	N.D.	0,3%	0,1%
	Feminino	N.D.	0,6%	0,2%
	40-49	N.D.	0,2%	0,1%
	Masculino	N.D.	0,1%	0,1%
	Feminino	N.D.	0,1%	0,0%
	Mais de 50	N.D.	0,0%	0,0%
	Masculino	N.D.	0,0%	0,0%
	Feminino	N.D.	0,0%	0,0%
	TOTAL	N.D.	1,2%	0,8%

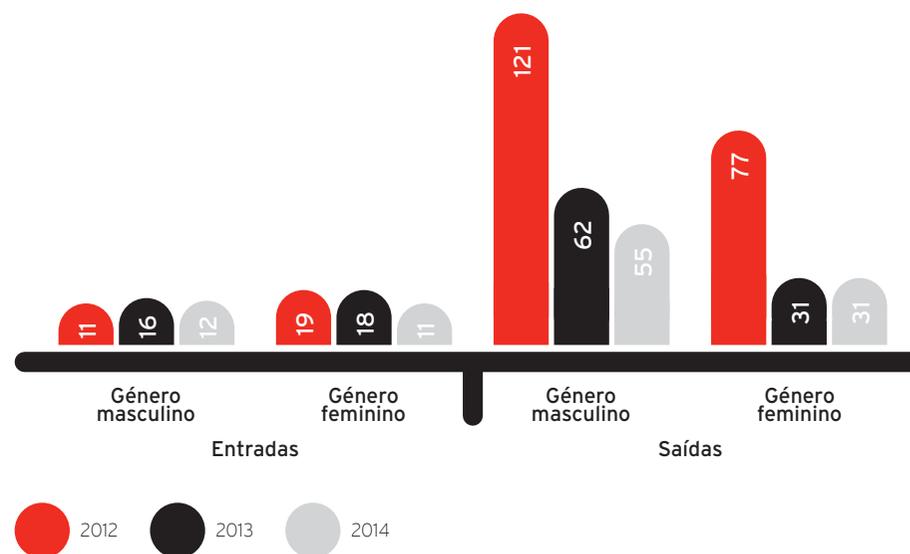
(continuação)

		2012	2013	2014
Taxa de saídas por género e faixa etária	18-29	30,0%	0,3%	0,2%
	Masculino	13,3%	0,2%	0,2%
	Feminino	16,7%	0,1%	0,0%
	30-39	53,3%	0,3%	0,2%
	Masculino	16,7%	0,2%	0,1%
	Feminino	36,7%	0,1%	0,1%
	40-49	13,3%	0,3%	0,5%
	Masculino	3,3%	0,2%	0,3%
	Feminino	10,0%	0,0%	0,2%
	Mais de 50	3,3%	2,5%	2,2%
	Masculino	3,3%	1,7%	1,4%
	Feminino	0,0%	0,8%	0,8%
	TOTAL	100,0%	3,3%	3,2%
Taxa de rotatividade	18-29	0,2%	0,6%	0,6%
	Masculino	0,1%	0,4%	0,4%
	Feminino	0,1%	0,2%	0,3%
	30-39	0,4%	1,0%	0,5%
	Masculino	0,1%	0,4%	0,3%
	Feminino	0,3%	0,5%	0,3%
	40-49	0,5%	0,5%	0,6%
	Masculino	0,3%	0,3%	0,4%
	Feminino	0,2%	0,2%	0,2%
	Mais de 50	2,9%	2,5%	2,3%
	Masculino	1,8%	1,7%	1,4%
	Feminino	1,1%	0,8%	0,8%
	TOTAL	4,0%	4,6%	4,0%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações, saídas e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. Esta fórmula sofreu uma alteração em 2013 pelo que os valores anteriores a esse ano não são comparáveis com os valores reportados em 2013.

66,7% do total de saídas foi registado em colaboradores do género masculino.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



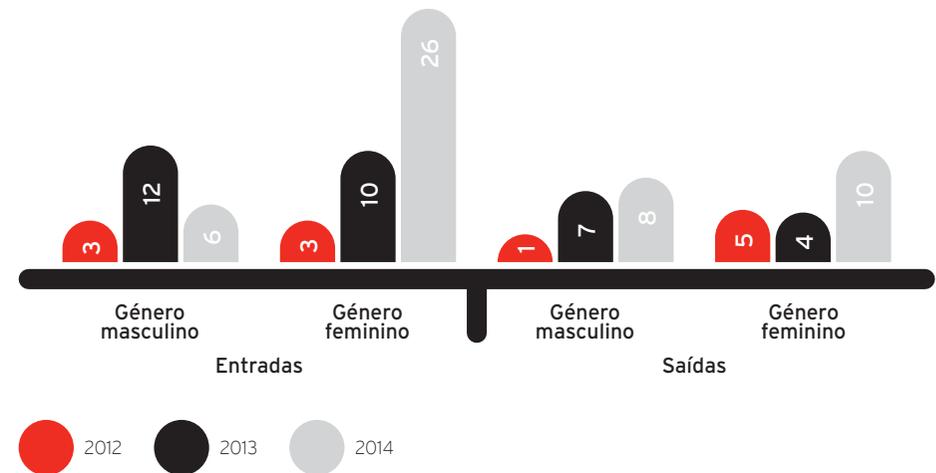
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

MULTICARE

		2012	2013	2014
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	11	18
	30-39	4	8	11
	40-49	2	3	2
	Mais de 50	0	0	1
	TOTAL	6	22	32
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	6	11
	30-39	3	2	4
	40-49	3	1	1
	Mais de 50	0	2	2
	TOTAL	6	11	18
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,0%	5,4%	8,3%
	30-39	66,7%	3,9%	5,0%
	40-49	33,3%	1,5%	0,9%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,5%
	TOTAL	100,0%	10,8%	14,7%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	N.D.	2,9%	5,0%
	30-39	N.D.	1,0%	1,8%
	40-49	N.D.	0,5%	0,5%
	Mais de 50	N.D.	1,0%	0,9%
	TOTAL	N.D.	5,4%	8,3%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,0%	8,3%	13,3%
	30-39	1,6%	4,9%	6,9%
	40-49	1,6%	2,0%	1,4%
	Mais de 50	0,0%	1,0%	1,4%
	TOTAL	3,2%	16,2%	22,9%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. As fórmulas de taxa de contratações e de rotatividade sofreram uma alteração em 2013 pelo que os valores anteriores a esse ano não são comparáveis com os valores reportados em 2013 e 2014.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



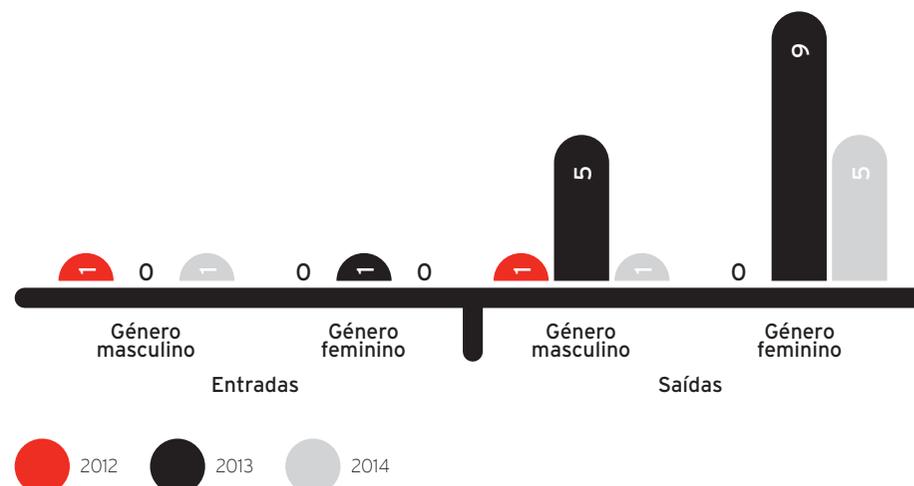
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

VIA DIRECTA

		2012	2013	2014
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	1	1
	30-39	1	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	TOTAL	1	1	1
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	0
	30-39	1	10	6
	40-49	0	4	0
	Mais de 50	0	0	0
	TOTAL	1	14	6
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,0%	0,9%	1,0%
	30-39	100,0%	0,0%	0,0%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	100,0%	0,9%	1,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	0,0%
	30-39	100,0%	9,3%	6,0%
	40-49	0,0%	3,7%	0,0%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	100,0%	13,0%	6,0%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. As fórmulas de taxa de contratações e de rotatividade sofreram uma alteração em 2013 pelo que os valores anteriores a esse ano não são comparáveis com os valores reportados em 2013 e 2014.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



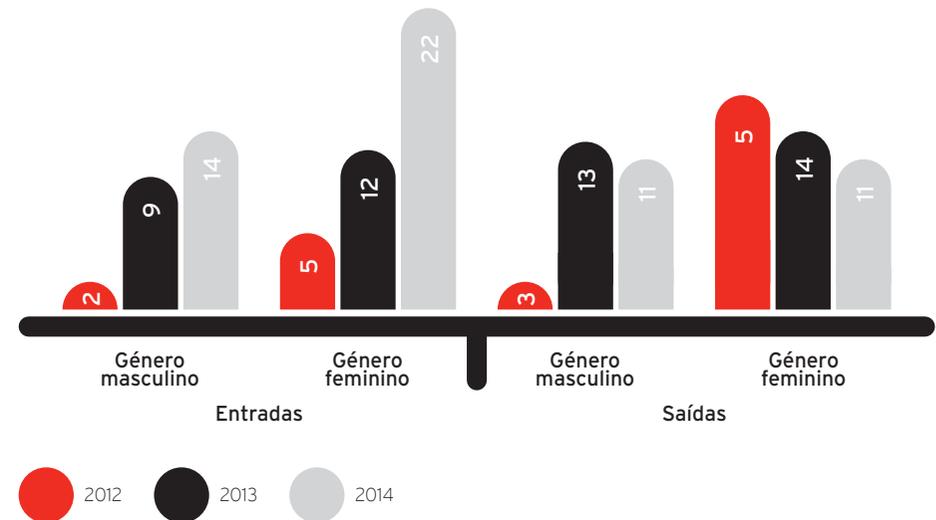
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

FIDELIDADE ASSISTANCE

		2012	2013	2014
Número de entradas por faixa etária	18-29	2	9	8
	30-39	5	7	17
	40-49	0	3	8
	Mais de 50	0	2	3
	TOTAL	7	21	36
Número de saídas por faixa etária	18-29	1	12	8
	30-39	6	9	10
	40-49	0	4	3
	Mais de 50	1	2	1
	TOTAL	8	27	22
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	29%	7,2%	5,8%
	30-39	71%	5,6%	12,4%
	40-49	0%	2,4%	5,8%
	Mais de 50	0%	1,6%	2,2%
	TOTAL	100%	16,8%	26,3%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	14%	9,6%	5,8%
	30-39	86%	7,2%	7,3%
	40-49	0%	3,2%	2,2%
	Mais de 50	14%	1,6%	0,7%
	TOTAL	100%	21,6%	16,1%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	1,2%	16,8%	11,7%
	30-39	4,2%	12,8%	19,7%
	40-49	0,0%	5,6%	8,0%
	Mais de 50	0,4%	3,2%	2,9%
	TOTAL	5,8%	38,4%	42,3%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. As fórmulas de taxa de contratações e de rotatividade sofreram uma alteração em 2013 pelo que os valores anteriores a esse ano não são comparáveis com os valores reportados em 2013 e 2014.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



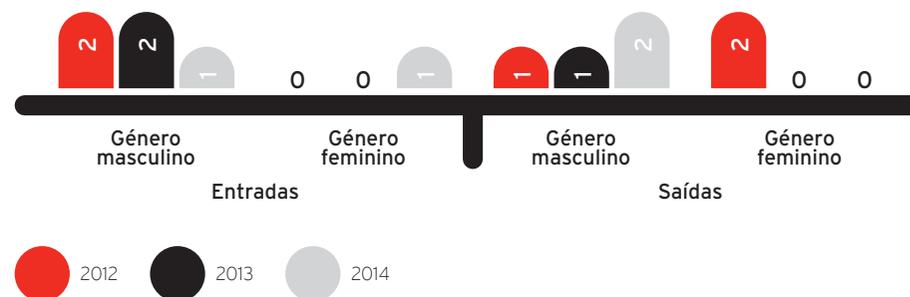
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género nas instalações de Lisboa (sede).

SAFEMODE

		2012	2013	2014
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	0	2
	30-39	2	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	2	0
	TOTAL	2	2	2
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	0
	30-39	2	0	1
	40-49	0	1	0
	Mais de 50	1	0	1
	TOTAL	3	1	2
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0%	0,0%	4,4%
	30-39	100%	0,0%	0,0%
	40-49	0%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	0%	4,4%	0,0%
	TOTAL	100%	4,4%	4,4%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0%	0,0%	0,0%
	30-39	67%	0,0%	2,2%
	40-49	0%	2,2%	0,0%
	Mais de 50	33%	0,0%	2,2%
	TOTAL	100%	2,2%	4,4%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0%	0,0%	4,4%
	30-39	4,5%	0,0%	2,2%
	40-49	0%	2,2%	0,0%
	Mais de 50	1,1%	4,4%	2,2%
	TOTAL	5,7%	6,7%	8,9%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. As fórmulas de taxa de contratações e de rotatividade sofram uma alteração em 2013 pelo que os valores anteriores a esse ano não são comparáveis com os valores reportados em 2013 e 2014.

Entradas e saídas de colaboradores, por género

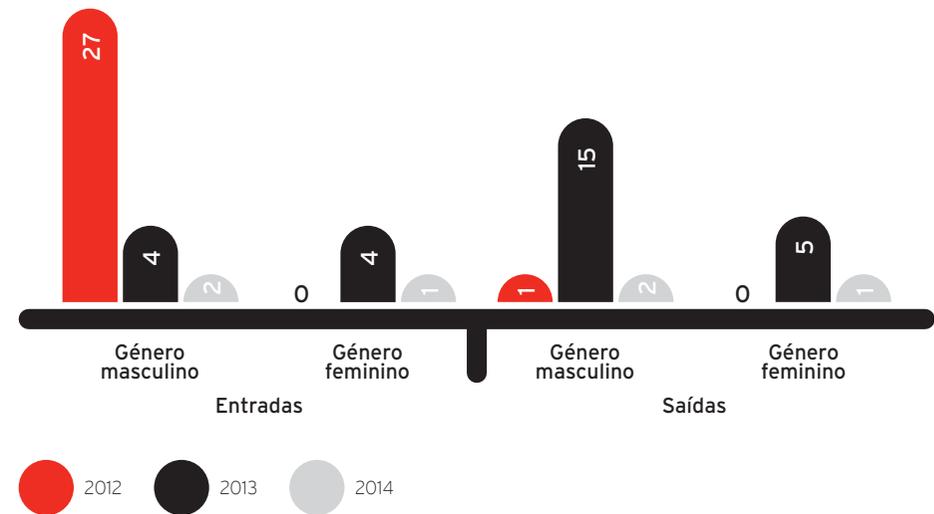


GEP

		2012	2013	2014
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	0	0
	30-39	3	6	1
	40-49	5	2	2
	Mais de 50	19	1	0
	TOTAL	27	9	3
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	1	0
	30-39	0	3	2
	40-49	1	5	1
	Mais de 50	0	10	0
	TOTAL	1	19	3
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0%	0,0%	0,0%
	30-39	11%	10,2%	1,7%
	40-49	19%	3,4%	3,4%
	Mais de 50	70%	1,7%	0,0%
	TOTAL	100%	15,3%	5,1%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0%	1,7%	0,0%
	30-39	0%	5,1%	3,4%
	40-49	100%	8,5%	1,7%
	Mais de 50	0%	16,9%	0,0%
	TOTAL	100%	32,2%	5,1%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,0%	1,7%	0,0%
	30-39	2,3%	15,3%	5,1%
	40-49	4,6%	11,9%	5,1%
	Mais de 50	14,6%	18,6%	0,0%
	TOTAL	21,5%	47,5%	10,2%

Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. As fórmulas de taxa de contratações e de rotatividade sofreram uma alteração em 2013 pelo que os valores anteriores a esse ano não são comparáveis com os valores reportados em 2013 e 2014.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

CAR SERVICE

	2014	
Número de entradas por faixa etária	18-29	1
	30-39	0
	40-49	1
	Mais de 50	0
	TOTAL	2
Número de saídas por faixa etária	18-29	0
	30-39	1
	40-49	0
	Mais de 50	0
	TOTAL	1
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	5%
	30-39	0%
	40-49	0%
	Mais de 50	0%
	TOTAL	5%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0%
	30-39	4,5%
	40-49	0%
	Mais de 50	0%
	TOTAL	4,5%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	4,5%
	30-39	4,5%
	40-49	4,5%
	Mais de 50	0%
	TOTAL	0,2%

Foi admitido um colaborador do género masculino e uma colaboradora do género feminino, saiu um colaborador do género masculino.

LA3: Benefícios assegurados a colaboradores a tempo inteiro que não são concedidos a colaboradores temporários ou a tempo parcial (nos locais de operações significativas).

FIDELIDADE | MULTICARE

Não há distinção. Os benefícios que se concedem aos colaboradores a tempo parcial são os mesmos que se concedem aos trabalhadores a tempo inteiro. Os trabalhadores com contratos de trabalho a termo certo têm todos os benefícios previstos no Código de Contrato de Trabalho. Os trabalhadores temporários não tendo vínculo com a Empresa, apenas têm acesso aos benefícios decorrentes do Código de Trabalho e eventualmente, caso existam, da respetiva Empresa de Trabalho Temporário.

VIA DIRECTA

Os benefícios que a Via Directa oferece a todos os colaboradores são: Seguro de Vida; Seguro de Saúde; Vantagens nos Seguros comercializados pela Via Directa aos colaboradores e seus familiares. A Via Directa faculta aos seus colaboradores a possibilidade de acesso, através da conta da empresa, ao Cartão Pessoal GALP Frota. Para além disso, os colaboradores beneficiam de descontos no combustível. Decorrente de alguns protocolos realizados, a Via Directa proporciona ainda descontos e vantagens em alguns serviços, nomeadamente: descontos em farmácias, encomendar e receber sem custos adicionais, medicamentos na empresa, descontos em viagens, hotéis, serviços de lazer, óticas, entre outros.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Todos os funcionários têm os mesmos benefícios.

SAFEMODE

Os benefícios concedidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são alargados aos colaboradores temporários ou a tempo parcial são o seguro de saúde, os benefícios do crédito à habitação e as condições especiais de subscrição de seguros.

GEP

Os benefícios concedidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são alargados aos colaboradores temporários ou a tempo parcial são o Seguro Saúde para funcionários e familiares. Em 2012 houve uma melhoria nas coberturas do Seguro e este passou a incluir os familiares diretos. A partir de 2013, a GEP adquiriu coberturas de seguro de saúde iguais às da Fidelidade.

LA4: Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva (excluindo colaboradores temporários).

FIDELIDADE

A Fidelidade tinha, em 2013, 2774 colaboradores com acordo de contratação coletiva, e em 2014, 2716, representando 99,5% e 99,6% respetivamente, do efetivo da empresa. Em 2013, detinha ainda 9 colaboradores sob o acordo de contratação de porteiro, o que deixa de acontecer em 2014.

MULTICARE

Em 2014, 100% dos colaboradores com contrato permanente e a termo detinham um acordo de contrato coletivo.

VIA DIRECTA

Em 2014, 100% dos colaboradores, detinham contrato coletivo de atividade seguradora.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014, 67% dos colaboradores, detinham um acordo de contrato coletivo.

SAFEMODE

Em 2014, 31% dos colaboradores detinham contrato coletivo de atividade seguradora. Os restantes 69% detinham contrato geral da Lei do Trabalho.

GEP | CAR SERVICE

Em 2014, nenhum colaborador detinha contrato coletivo de trabalho.

LA5: Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva.

FIDELIDADE | MULTICARE | SAFEMODE

Não existem prazos previstos no Contrato Coletivo de Trabalho.

VIA DIRECTA

Não existem prazos definidos.

FIDELIDADE ASSISTANCE | CAR SERVICE

Dentro do prazo legalmente previsto.

LA6: Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.

FIDELIDADE | MULTICARE | FIDELIDADE ASSISTANCE

Não há Comissão de Segurança e Saúde nomeada. Poderão, em determinadas situações, os Membros da Comissão de Trabalhadores assumirem o papel de Representantes para a Higiene e Segurança.

VIA DIRECTA

Não existe Comissão Formal de Segurança e Saúde.

SAFEMODE

Em 2014, não foi solicitada a colaboração da Safemode para a realização de ações de formação neste âmbito. Não há Comissão para HST. No entanto, nas seguradoras existe Comissão de Trabalhadores e a Safemode deu-lhes formação de HST.

GEP | CAR SERVICE

Em 2014, não houve colaboradores representados em comissões formais de segurança e saúde.

LA7: Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género.

FIDELIDADE

	2012	2013	2014
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	N.R.	2	3
Género feminino	N.R.	5	5
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	N.R.	26	26
Género feminino	N.R.	48	52
Total de Acidentes de Trabalho	N.R.	74	78
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	N.R.	0	0
Género feminino	N.R.	0	0
Total de Doenças Profissionais	N.R.	0	0
DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	254	604	417
Género feminino	629	955	910
Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho	883	1.561	1.327
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	2,5%	2,1%	1,8%
Género feminino	4,8%	4,5%	3,7%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	N.R.	4	0
Género feminino	N.R.	0	0
Total de Óbitos	N.R.	4	0

Nota: Os óbitos reportados em 2013 não estão relacionados com acidentes de trabalho. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

MULTICARE

	2012	2013	2014
TOTAL DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Total	77,1	199,7	93
Género masculino	12,2	65,0	91
Género feminino	64,9	134,7	2
TAXA DE ABSENTISMO POR REGIÃO			
DISCRIMINADO GÉNERO			
Total	4,7%	3,3	3,6%
Género masculino	2,0%	1,2%	1,6%
Género feminino	2,7%	2,1%	2,0%
TOTAL DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
DISCRIMINADO GÉNERO			
Total	N.D.	0	0
Género masculino	N.D.	0	0
Género feminino	N.D.	0	0
TAXA DE LESÕES DISCRIMINADO GÉNERO			
Total	N.D.	0,035%	0,088%
Género masculino	N.D.	0,016%	0,224%
Género feminino	N.D.	0,019%	0,009%

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

VIA DIRECTA

	2012	2013	2014
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Total	3	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	3	0	0
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Total	0	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO			
A ACIDENTE DE TRABALHO			
Total	0	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Total	7,4%	2,0%	1,5%
Género masculino	3,7%	0,9%	1,2%
Género feminino	3,7%	1,1%	1,6%

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

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2012	2013	2014
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Total	1	5	5
Género masculino	1	2	3
Género feminino	0	3	2
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Total	0	1	1
Género masculino	0	1	1
Género feminino	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Total	1	105	51
Género masculino	1	13	6
Género feminino	0	92	45
TAXA DE ABSENTISMO			
Total	6,29%	12,38%	7,84%
Género masculino	3,29%	5,86%	5,11%
Género feminino	9,28%	18,91%	10,03%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Total	Não Reportado	0	0
Género masculino	Não Reportado	0	0
Género feminino	Não Reportado	0	0

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

SAFEMODE

	2012	2013	2014
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
TOTAL	0	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	0,0%	0,0%	0,0%
Género feminino	0,0%	0,0%	0,0%

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

GEP

	2012	2013	2014
TAXA DE LESÕES			
Total	N.D.	0	0
Género masculino	N.D.	0	0
Género feminino	N.D.	0	0
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Total	0	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Total	0	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Total	0	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Total	0%	0%	0%
Género masculino	0%	0%	0%
Género feminino	0%	0%	0%

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

CAR SERVICE

	2014
TAXA DE LESÕES	
Total	499
Género masculino	499
Género feminino	0
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	
Total	4
Género masculino	4
Género feminino	0
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS	
Total	0
Género masculino	0
Género feminino	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO	
Total	76
Género masculino	76
Género feminino	0
TAXA DE ABSENTISMO	
Total	6,0%
Género masculino	7,2%
Género feminino	0,3%

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

LA8: Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.

FIDELIDADE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

A empresa não tem em curso qualquer programa de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco desta natureza.

MULTICARE

Foi criado o Setor de Apoio a Doenças Graves para apoio a colaboradores do Grupo com doenças graves ou com familiares com doenças graves (designadamente, do foro oncológico).

VIA DIRECTA

Em 2014 a Via Directa organizou a realização de exames médicos de admissão e periódicos aos seus colaboradores. Todos os colaboradores da Via Directa beneficiam de um Seguro de Saúde, sendo extensível aos descendentes e cônjuges mediante o pagamento de um prémio simbólico.

FIDELIDADE ASSISTANCE

A Fidelidade Assistance garante aos seus trabalhadores e respetivos elementos do agregado familiar, a cobertura de doenças graves através do seu Seguro de Saúde.

LA9: Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.

FIDELIDADE | MULTICARE | SAFEMEODE | GEP | CAR SERVICE

Não existem tópicos relativos a saúde e segurança abrangidos por acordos formais com sindicatos.

VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE

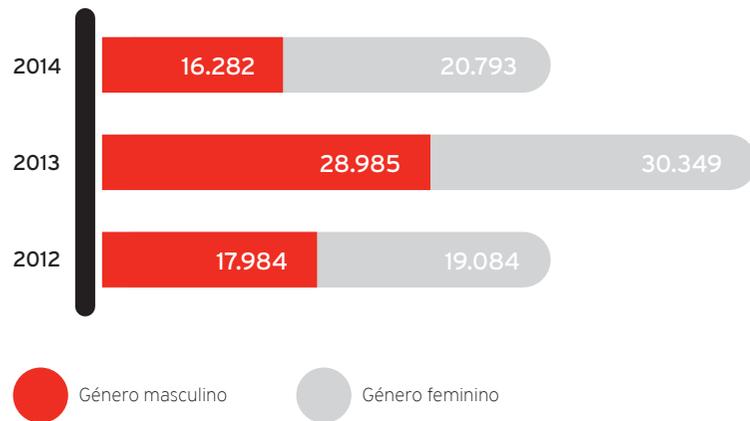
A empresa não está abrangida por nenhum acordo formal com os sindicatos.

LA10: Média de horas de formação por colaborador, discriminadas por categoria profissional.

FIDELIDADE

Em 2014, verifica-se uma redução de 38% no total de horas de formação ministradas a colaboradores.

Total de horas de formação ministrada



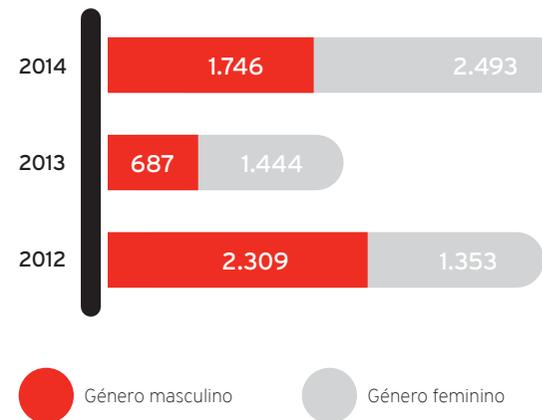
Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação e média de horas de formação por colaborador.

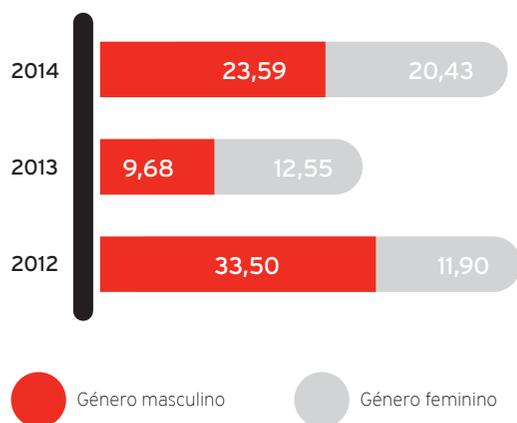
	2012		2013		2014	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	N.R.	N.R.	34,9	0,0	36,5	0,0
Área administrativa	7,5	10,0	26,3	27,0	8,8	10,3
Área de coordenação	17,6	15,9	31,6	33,5	15,8	28,7
Área técnica + consultoria	14,8	17,4	27,3	28,2	16,2	18,3
Outras - área de apoio	11,8	1,6	2,0	2,0	6,9	8,1
HORAS/COLABORADOR	13,0	13,1	28,1	28,4	13,8	15,9

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

MULTICARE

Total de horas de formação ministrada



Média de horas de formação ministrada, por colaborador

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

Em 2014 foram ministradas 4.238 horas de formação, um aumento de 99% comparativamente a período homólogo de 2013.

	2012	2013	2014 ¹¹
TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO,			
POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género masculino	N.D.	N.D.	291,25
Género feminino	N.D.	N.D.	690,00
TOTAL	N.D.	N.D.	981,25
ÁREA TÉCNICA E CONSULTORIA			
Género masculino	N.D.	N.D.	485,00
Género feminino	N.D.	N.D.	959,65
TOTAL	N.D.	N.D.	1.444,65
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género masculino	N.D.	N.D.	929,75
Género feminino	N.D.	N.D.	798,25
TOTAL	N.D.	N.D.	1.728
OUTRAS ÁREAS DE APOIO			
Género masculino	N.D.	N.D.	0
Género feminino	N.D.	N.D.	0
TOTAL	N.D.	N.D.	0
ADMINISTRAÇÃO			
Género masculino	N.D.	N.D.	39,75
Género feminino	N.D.	N.D.	44,65
TOTAL	N.D.	N.D.	84,40

Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação de formação.

¹¹ As categorias utilizadas para o reporte desta informação foram alteradas em 2014. Neste sentido, são apresentados apenas os resultados desta nova organização de categorias a partir desse mesmo ano.

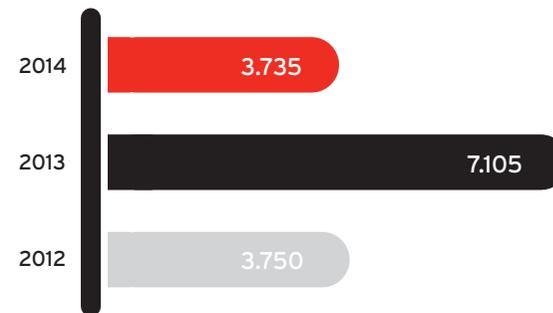
	2012	2013	2014 ¹²
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género masculino	N.D.	N.D.	10,04
Género feminino	N.D.	N.D.	10,95
ÁREA TÉCNICA E CONSULTORIA			
Género masculino	N.D.	N.D.	32,06
Género feminino	N.D.	N.D.	23,48
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género masculino	N.D.	N.D.	34,64
Género feminino	N.D.	N.D.	39,99
OUTRAS ÁREAS DE APOIO			
Género masculino	N.D.	N.D.	9,40
Género feminino	N.D.	N.D.	16,35
ADMINISTRAÇÃO			
Género masculino	N.D.	N.D.	19,88
Género feminino	N.D.	N.D.	44,65

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

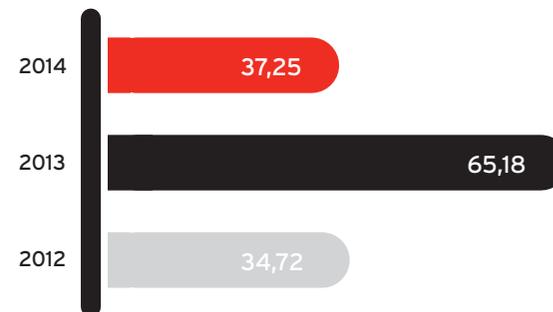
VIA DIRECTA

Em 2014 verificou-se a redução de 44% do número médio de horas de formação ministrada aos colaboradores, comparativamente com o ano de 2013.

Total de horas de formação ministrada



Média de horas de formação ministrada, por colaborador



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

¹² As categorias utilizadas para o reporte desta informação foram alteradas em 2014. Neste sentido, são apresentados apenas os resultados desta nova organização de categorias a partir desse mesmo ano.

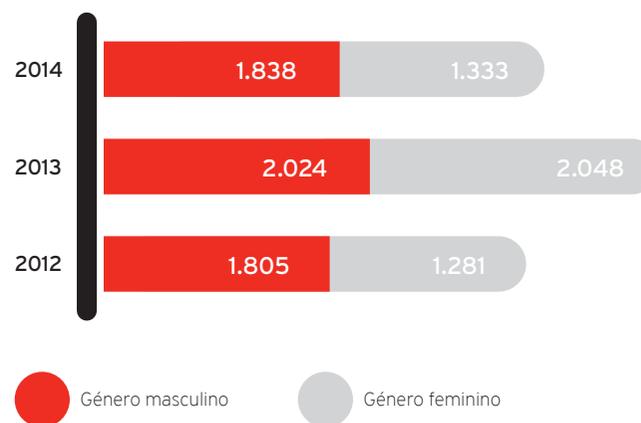
	2012	2013	2014
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
COORDENAÇÃO			
TOTAL	N.D.	68,0	40,5
Género masculino	N.D.	73,0	45,1
Género feminino	N.D.	64,6	37,6
SUORTE			
TOTAL	N.D.	57,6	33,6
Género masculino	N.D.	47,1	28,3
Género feminino	N.D.	60,6	35,3
TÉCNICO			
TOTAL	N.D.	81,4	44,1
Género masculino	N.D.	72,2	37,4
Género feminino	N.D.	87,2	48,8

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

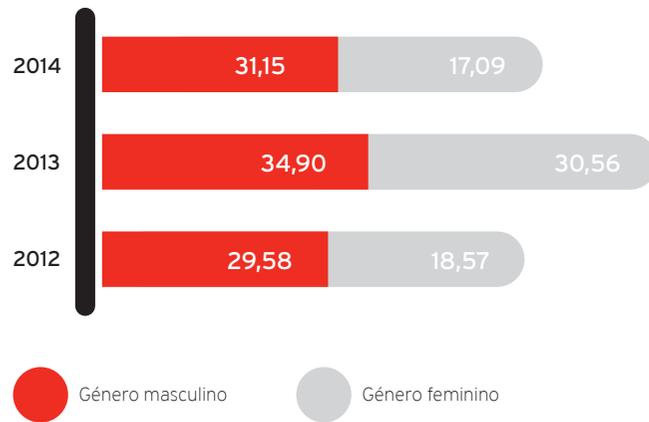
FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014 foram ministradas 3.171 horas de formação aos colaboradores da Fidelidade Assistance, uma redução de 22% comparativamente a 2013.

Total de horas de formação ministrada



Média de horas de formação ministrada, por colaborador



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

	2012	2013	2014
HORAS DE FORMAÇÃO			
POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
ADMINISTRADOR			
TOTAL	0,0	0,0	0,0
Gênero masculino	N.D.	0,0	0,0
Gênero feminino	N.D.	0,0	0,0
ANALISTA PROGRAMADOR			
TOTAL	0,0	4,5	2,0
Gênero masculino	N.D.	4,5	2,0
Gênero feminino	N.D.	0,0	0,0
APOIO ADMINISTRATIVO			
TOTAL	0,0	0,0	28,0
Gênero masculino	N.D.	0,0	28,0
Gênero feminino	N.D.	0,0	0,0
ASSESSOR CAD			
TOTAL	0,0	71,0	0,0
Gênero masculino	N.D.	71,0	0,0
Gênero feminino	N.D.	0,0	0,0
ASSESSOR DE RECURSOS HUMANOS			
TOTAL	0,0	0,0	77,0
Gênero masculino	N.D.	0,0	0,0
Gênero feminino	N.D.	0,0	77,0
ASSESSOR/RESPONSÁVEL QUALIDADE			
TOTAL	0,0	0,0	0,0
Gênero masculino	N.D.	0,0	0,0
Gênero feminino	N.D.	0,0	0,0

(continuação)

	2012	2013	2014
ASSISTENTE COMERCIAL			
TOTAL	0,0	0,0	44,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	0,0	44,0
ASSISTENTE AVALIAÇÃO EFICÁCIA INTERNA			
TOTAL	0,0	0,0	12,3
Género masculino	N.D.	0,0	27,0
Género feminino	N.D.	0,0	5,0
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO			
TOTAL	0,0	0,0	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
ASSISTENTE DE CONTABILIDADE E FISCALIDADE			
TOTAL	0,0	37,5	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	37,5	0,0
ASSISTENTE DE DIREÇÃO			
TOTAL	85,0	38,0	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	38,0	0,0
ASSISTENTE DE OPERAÇÕES			
TOTAL	22,5	32,6	20,3
Género masculino	N.D.	35,2	17,4
Género feminino	N.D.	30,6	22,4

(continuação)

	2012	2013	2014
ASSISTENTE DE PLANEAMENTO DE OPERAÇÕES			
TOTAL	109,0	59,0	20,0
Género masculino	N.D.	59,0	20,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
ASSISTENTE DE RECURSOS HUMANOS			
TOTAL	50,0	31,5	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	31,5	0,0
ASSISTENTE DE SEGUROS			
TOTAL	0,0	0,0	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
ASSISTENTE DE TESOURARIA			
TOTAL	43,0	0,0	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
ASSISTENTE INFORMÁTICA			
TOTAL	56,0	0,0	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
ASSISTENTE JURÍDICO			
TOTAL	0,5	35,3	33,0
Género masculino	N.D.	35,3	33,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0

(continuação)

	2012	2013	2014
ASSISTENTE DE PAGAMENTO SINISTROS			
TOTAL	31,0	19,0	13,8
Género masculino	N.D.	38,0	41,5
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
ASSISTENTE PROTEÇÃO JURÍDICA			
TOTAL	0,0	0,0	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
AUDITOR			
TOTAL	0,0%	38,0	108,0
Género masculino	N.D.	38,0	108,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
CHEFE DE EQUIPA			
TOTAL	33,4	51,5	34,8
Género masculino	N.D.	54,6	50,7
Género feminino	N.D.	29,5	26,8
FORMADOR			
TOTAL	61,0	12,5	13,5
Género masculino	N.D.	12,5	13,5
Género feminino	N.D.	0	0,0
GESTOR DE CONTA			
TOTAL	19,0	30,0	0,0
Género masculino	N.D.	30,0	0,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0

(continuação)

	2012	2013	2014
GESTOR DE FORNECEDORES			
TOTAL	67,5	0,0	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.		0,0
GESTOR DE QUALIDADE			
TOTAL	7,0	16,5	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	16,5	0,0
JURISTA			
TOTAL	35,5	24,5	2,5
Género masculino	N.D.	37,5	0,0
Género feminino	N.D.	20,2	2,5
PROGRAMADOR			
TOTAL	0,0	0,0	0,0
Género masculino	N.D.	0,0	0,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
RESPONSÁVEL DE ÁREA			
TOTAL	46,4	37,8	53,2
Género masculino	N.D.	4,5	62,5
Género feminino	N.D.	48,8	47,0
RESPONSÁVEL DE SETOR			
TOTAL	52,5	45,6	61,4
Género masculino	N.D.	43,5	50,7
Género feminino	N.D.	46,3	68,4

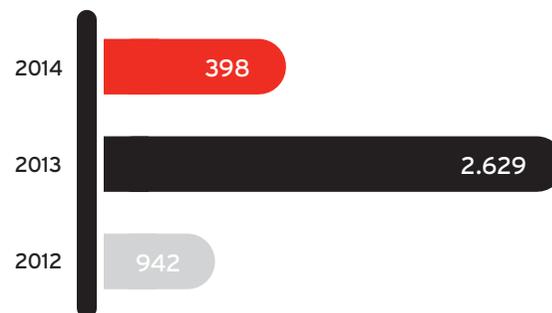
(continuação)

	2012	2013	2014
TÉCNICO DE ANÁLISE DE DADOS			
TOTAL	0,0	30,0	2,0
Género masculino	N.D.	30,0	2,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
TÉCNICO DE SISTEMAS E HELPDESK			
TOTAL	0,0	4,5	2,0
Género masculino	N.D.	4,5	2,0
Género feminino	N.D.	0,0	0,0
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO			
TOTAL	23,73	32,58	23,15
Género masculino	29,58	34,90	31,15
Género feminino	18,57	30,56	17,09

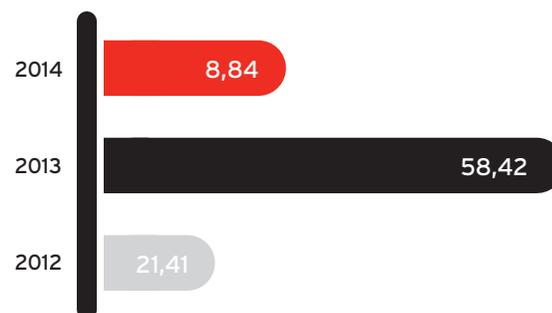
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por categoria profissional e por género.

SAFEMODE

Total de horas de formação ministrada



Média de horas de formação ministrada, por colaborador



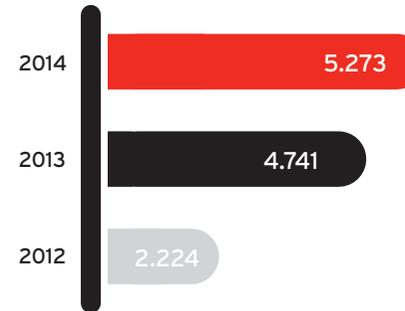
Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação e média de horas de formação por colaborador.

	2012	2013	2014
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
Conselho de administração (cad)	0,0	0,0	0,0
Diretores (dir)	12,3	32,3	4,1
Técnicos de áreas operacionais (tao)	26,5	54,8	10,9
Técnicos de áreas de suporte (tas)	7,2	104,8	7,1
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, TODAS AS CATEGORIAS PROFISSIONAIS			
TOTAL	21,4	58,4	8,8
Gênero masculino	17,2	69,1	11,4
Gênero feminino	26,6	42,3	5,7

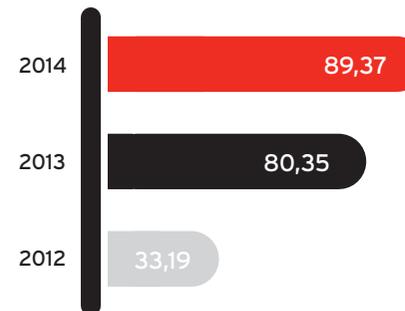
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador de acordo com a categoria profissional e o gênero.

GEP

Total de horas de formação ministrada



Média de horas de formação ministrada, por colaborador



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

Em 2014, 82,6 e 122,8 é a média de horas de formação ministrada a colaboradores do género masculino e feminino, respetivamente.

	2012	2013	2014
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
Chefes	N.D.	104,3	124,4
Peritos	N.D.	44,2	10,8
Técnicos	N.D.	71,7	112,2
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, TODAS AS CATEGORIAS PROFISSIONAIS			
TOTAL	33,19	80,35	89,37
Género masculino	37,8	79,3	82,6
Género feminino	32,5	85,6	122,8

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

CAR SERVICE

Em 2014 ocorreram 16 horas de formação, dadas a colaboradores do género masculino e da categoria profissional chefias (média de horas: 4) e técnicos e administrativos (média de horas: 0,4).

LA11: Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.

FIDELIDADE | MULTICARE | CAR SERVICE

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

VIA DIRECTA

De modo a garantir a aquisição e o desenvolvimento das competências dos colaboradores, a Via Directa aposta na formação dos seus colaboradores. A Formação consta dum Plano de Formação anual, cuja elaboração tem por base um prévio levantamento de necessidades de formação junto de cada Direção. A avaliação do desempenho dos colaboradores é ainda uma fonte de informação preponderante para a determinação das necessidades de formação e gestão de carreira dos colaboradores.

A Via Directa comparticipa programas de mestrado/pós-graduação/MBA, mediante o desempenho do colaborador, bem como a relevância do programa numa ótica de utilidade para as funções que o colaborador desempenha, ou do interesse para a empresa. A Via Directa aposta na mobilidade interna dos colaboradores, enquadrando-os noutras áreas e em funções mais adequadas ao seu perfil. A Via Directa promove o desenvolvimento de um projeto designado Semana Aberta, este consiste na possibilidade de todos os Colaboradores terem a oportunidade de tomar conhecimento de forma consciente do trabalho desenvolvido nas outras áreas da Companhia, simultaneamente permite desenvolver comportamentos que assentam em valores de integridade, espírito de iniciativa, criatividade, melhoria e responsabilidade (quer por parte de quem visita, quer por quem recebe).

FIDELIDADE ASSISTANCE

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

SAFEMODE

A Safemode proporciona um apoio financeiro para formação externa nas áreas de atuação dos colaboradores.

GEP

Todos os anos é construído um mapa com a formação necessária ao desenvolvimento dos colaboradores.

LA12: Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.

FIDELIDADE

Em 2014, 93,2% dos colaboradores masculinos e 93,6% dos colaboradores femininos receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

VIA DIRECTA

Em 2014, 100% dos colaboradores, de ambos os géneros, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2014, 96,35% dos colaboradores receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (98,31% dos colaboradores do género masculino e 94,87% do género feminino).

SAFEMODE | GEP

Em 2014, 100% dos colaboradores receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

LA13: Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, a faixa etária (por género), as minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).

FIDELIDADE

A área administrativa continuou a ser, em 2014, a mais representativa com 41% do total de efetivos da Fidelidade, seguida da área técnica e consultoria com 39%.

	2012		2013		2014	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Área administrativa	463	743	442	727	418	694
Área técnica e consultoria	315	202	571	488	568	504
Área de coordenação	581	485	304	203	300	203
Outras áreas de apoio	25	21	26	21	15	19
Administração	5	1	5	0	5	0
TOTAL	1.389	1.452	1.348	1.439	1.306	1.420

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores. Inclusão dos administradores em 2013.

81% dos colaboradores da Fidelidade têm idade superior a 40 anos.

	2012	2013	2014
Área administrativa			
18-29	7	3	4
30-39	316	276	218
40-49	371	387	388
+50	512	503	502
Área técnica e consultoria			
18-29	0	0	0
30-39	62	44	36
40-49	244	236	227
+50	211	227	240
Área de coordenação			
18-29	49	41	36
30-39	281	230	210
40-49	433	466	481
+50	303	322	345
Outras áreas de apoio			
18-29	0	0	0
30-39	1	0	0
40-49	11	10	7
+50	34	37	27
Administração			
18-29	0	0	0
30-39	0	0	0
40-49	6	1	1
+50	0	4	4

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores de acordo com categoria profissional por faixa etária.

	2012	2013	2014
Colaboradores Portadores de Deficiência			
género masculino	24	34	34
género feminino	17	23	25
TOTAL	41	57	59

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores portadores de deficiência por discriminado por género.

MULTICARE

Em 2014, 54% dos colaboradores da Multicare são da área administrativa.

		2012	2013	2014 ¹³
CATEGORIA	GÉNERO			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	Género masculino	N.D.	N.D.	2
	Género feminino	N.D.	N.D.	1
CONSELHO FISCAL	Género masculino	N.D.	N.D.	3
	Género feminino	N.D.	N.D.	0
ÁREA ADMINISTRATIVA	Género masculino	N.D.	N.D.	36
	Género feminino	N.D.	N.D.	81
ÁREA TÉCNICA E CONSULTORIA	Género masculino	N.D.	N.D.	28
	Género feminino	N.D.	N.D.	35
ÁREA DE COORDENAÇÃO	Género masculino	N.D.	N.D.	13
	Género feminino	N.D.	N.D.	25
OUTRAS ÁREA DE APOIO	Género masculino	N.D.	N.D.	2
	Género feminino	N.D.	N.D.	1

		2012	2013	2014 ¹⁴
CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	0
	40-49	N.D.	N.D.	0
	Mais de 50	N.D.	N.D.	3
CONSELHO FISCAL	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	0
	40-49	N.D.	N.D.	0
	Mais de 50	N.D.	N.D.	3
ÁREA ADMINISTRATIVA	18-29	N.D.	N.D.	17
	30-39	N.D.	N.D.	71
	40-49	N.D.	N.D.	22
	Mais de 50	N.D.	N.D.	7
ÁREA TÉCNICA E CONSULTORIA	18-29	N.D.	N.D.	4
	30-39	N.D.	N.D.	22
	40-49	N.D.	N.D.	25
	Mais de 50	N.D.	N.D.	12
ÁREA DE COORDENAÇÃO	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	15
	40-49	N.D.	N.D.	10
	Mais de 50	N.D.	N.D.	13
OUTRAS ÁREA DE APOIO	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	0
	40-49	N.D.	N.D.	0
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores de acordo com a categoria profissional por género e faixa etária. As categorias utilizadas para o reporte desta informação foram alteradas em 2013.

¹³ As categorias utilizadas para o reporte desta informação foram alteradas em 2014. Neste sentido, são apresentados apenas os resultados desta nova organização de categorias a partir desse mesmo ano.

¹⁴ As categorias utilizadas para o reporte desta informação foram alteradas em 2014. Neste sentido, são apresentados apenas os resultados desta nova organização de categorias a partir desse mesmo ano.

VIA DIRECTA

		2012	2013	2014
CATEGORIA	GÉNERO			
ADMINISTRAÇÃO	Género masculino	3	3	3
	Género feminino	0	0	0
COORDENAÇÃO	Género masculino	2	8	7
	Género feminino	3	12	11
TÉCNICO	Género masculino	0	16	14
	Género feminino	0	10	10
SUPORTE	Género masculino	0	49	44
	Género feminino	1	13	14

		2012	2013	2014
CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA			
ADMINISTRAÇÃO	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	1
	Mais de 50	3	3	2
COORDENAÇÃO	18-29	0	0	0
	30-39	2	11	8
	40-49	2	8	9
	Mais de 50	1	1	1
TÉCNICO	18-29	0	3	0
	30-39	0	18	17
	40-49	0	5	7
	Mais de 50	0	0	0
SUPORTE	18-29	0	7	5
	30-39	1	49	44
	40-49	0	6	9
	Mais de 50	0	0	0

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores de acordo com a categoria profissional por género e faixa etária.

Nota: Na Via Directa não existem colaboradores portadores de deficiência, minorias étnicas ou nacionalidade minoritária.

FIDELIDADE ASSISTANCE

CATEGORIA	GÉNERO	2012	2013	2014
ADMINISTRAÇÃO	Género masculino	2	2	4
	Género feminino	1	1	0
ASSISTENTE AVALIAÇÃO EFICÁCIA INTERNA	Género masculino	0	0	1
	Género feminino	0	0	2
ANALISTA	Género masculino	1	1	1
PROGRAMADOR	Género feminino	0	0	0
AUDITOR	Género masculino	1	1	1
	Género feminino	0	0	0
APOIO	Género masculino	0	0	1
ADMINISTRATIVO	Género feminino	0	0	0
APOIO CONTROLO	Género masculino	0	0	0
E PLANEAMENTO	Género feminino	0	0	0
ASSISTENTE	Género masculino	0	0	0
ADMINISTRATIVO	Género feminino	0	0	0
ASSISTENTE	Género masculino	0	0	0
COMERCIAL	Género feminino	1	1	1
ASSISTENTE DE	Género masculino	0	0	0
CONTABILIDADE	Género feminino	1	1	0
ASSISTENTE DE	Género masculino	0	0	0
DIREÇÃO	Género feminino	1	1	1
ASSISTENTE	Género masculino	0	0	0
INFORMÁTICA	Género feminino	1	1	0
ASSISTENTE	Género masculino	1	1	1
PAGAMENTO SINISTROS	Género feminino	1	1	2

(continuação)

CATEGORIA	GÉNERO	2012	2013	2014
ASSISTENTE	Género masculino	36	34	37
DE OPERAÇÕES	Género feminino	47	47	52
ASSISTENTE PLANEAMENTO	Género masculino	1	1	1
OPERAÇÕES	Género feminino	0	0	0
ASSESSOR RECURSOS	Género masculino		0	0
HUMANOS	Género feminino		0	1
ASSISTENTE RECURSOS	Género masculino	0	2	0
HUMANOS	Género feminino	2	2	1
ASSISTENTE SEGUROS	Género masculino	2	3	0
	Género feminino	1	1	0
ASSISTENTE DE	Género masculino	0	0	0
TESOURARIA	Género feminino	1	0	1
ASSISTENTE JURÍDICO	Género masculino	2	2	2
	Género feminino	0	0	0
CHEFE DE EQUIPA	Género masculino	8	7	3
	Género feminino	1	1	6
COORDENADOR DE	Género masculino	1	1	1
FORMAÇÃO	Género feminino	0	0	0
GESTOR DE CONTA	Género masculino	1	1	1
	Género feminino	0	0	0
GESTOR DE	Género masculino	1	0	0
FORNECEDORES	Género feminino	1	0	0
GESTOR DE QUALIDADE	Género masculino	0	0	0
	Género feminino	2	2	0
JURISTA	Género masculino	1	1	1
	Género feminino	3	3	5

(continuação)

CATEGORIA	GÉNERO	2012	2013	2014
PROGRAMADOR	Género masculino	1	1	0
	Género feminino	0	0	0
RESPONSÁVEL	Género masculino	1	1	2
DE ÁREA	Género feminino	3	3	3
RESPONSÁVEL	Género masculino	1	1	1
DE SETOR	Género feminino	3	3	4
TÉCNICO	Género masculino	0	0	0
	Género feminino	0	0	2
TÉCNICO DE ANÁLISE	Género masculino	1	1	1
DE DADOS	Género feminino	0	0	0
TÉCNICO SISTEMAS	Género masculino	1	1	1
E HELP DESK	Género feminino	0	0	0
TÉCNICO	Género masculino	0	0	0
DE FORMAÇÃO	Género feminino	0	0	0

CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA	2012	2013	2014
ADMINISTRAÇÃO	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	2	2	0
	Mais de 50	1	1	4
ASSISTENTE	18-29	0	0	0
AVALIAÇÃO EFICÁCIA	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	3
INTERNA	Mais de 50	0	0	0
	18-29	0	0	0
ANALISTA	30-39	1	1	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	18-29	0	0	0
PROGRAMADOR	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	1	1	1
	18-29	0	0	0
AUDITOR	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	1	1	1
	18-29	0	0	0
APOIO	30-39	0	0	0
ADMINISTRATIVO	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	1
	18-29	0	0	0
APOIO CONTROLO E PLANEAMENTO	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	18-29	0	0	0

(continuação)

		2012	2013	2014
CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA			
ASSISTENTE	18-29	0	0	0
ADMINISTRATIVO	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	ASSISTENTE	18-29	0	0
COMERCIAL	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	1	1	1
	ASSISTENTE DE	18-29	0	0
CONTABILIDADE	30-39	1	1	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	ASSISTENTE DE	18-29	1	1
DIREÇÃO	30-39	0	0	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	ASSISTENTE	18-29	0	0
INFORMÁTICA	30-39	1	1	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	ASSISTENTE	18-29	0	0
PAGAMENTO	30-39	0	0	1
SINISTROS	40-49	1	1	0
	Mais de 50	1	1	2

(continuação)

		2012	2013	2014
CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA			
ASSISTENTE DE	18-29	19	17	12
OPERAÇÕES	30-39	46	47	48
	40-49	16	15	25
	Mais de 50	2	2	4
	ASSISTENTE	18-29	0	0
PLANEAMENTO	30-39	0	0	0
OPERAÇÕES	40-49	1	1	1
	Mais de 50	0	0	0
ASSESSOR	18-29	-	0	0
RECURSOS	30-39	-	0	1
HUMANOS	40-49	-	0	0
	Mais de 50	-	0	0
ASSISTENTE	18-29	0	0	0
RECURSOS	30-39	1	1	0
HUMANOS	40-49	1	1	1
	Mais de 50	0	0	0
ASSISTENTE	18-29	0	0	0
SEGUROS	30-39	1	2	0
	40-49	2	2	0
	Mais de 50	0	0	0
	ASSISTENTE DE	18-29	0	0
TESOURARIA	30-39	0	0	0
	40-49	1	0	1
	Mais de 50	0	0	0

(continuação)

		2012	2013	2014
CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA			
ASSISTENTE	18-29	0	0	0
JURÍDICO	30-39	2	2	2
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
CHEFE DE EQUIPA	18-29	1	1	1
	30-39	7	6	4
	40-49	1	1	4
	Mais de 50	0	0	0
COORDENADOR DE FORMAÇÃO	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	0
	40-49	0	0	1
	Mais de 50	0	0	0
GESTOR DE CONTA	18-29	1	1	0
	30-39	0	0	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
GESTOR DE FORNECEDORES	18-29	0	0	0
	30-39	1	0	0
	40-49	1	0	0
	Mais de 50	0	0	0
GESTOR DE QUALIDADE	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	0
	40-49	1	1	0
	Mais de 50	0	0	0

(continuação)

		2012	2013	2014
CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA			
JURISTA	18-29	0	0	0
	30-39	2	1	3
	40-49	2	3	3
	Mais de 50	0	0	0
PROGRAMADOR	18-29	1	1	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
RESPONSÁVEL DE ÁREA	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	0
	40-49	3	3	4
	Mais de 50	0	0	1
RESPONSÁVEL DE SETOR	18-29	0	0	0
	30-39	4	2	2
	40-49	0	2	3
	Mais de 50	0	0	0
TÉCNICO	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	2
	Mais de 50	0	0	0
TÉCNICO DE ANÁLISE DE DADOS	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0

(continuação)

CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA	2012	2013	2014
TÉCNICO SISTEMAS E HELP DESK	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
TÉCNICO DE FORMAÇÃO	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores de acordo com a categoria profissional por gênero e faixa etária.

SAFEMODE

CATEGORIA	GÊNERO	2012	2013	2014
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	Gênero masculino	1	1	1
	Gênero feminino	0	0	0
DIRETORES (DIR)	Gênero masculino	5	6	6
	Gênero feminino	2	2	2
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	Gênero masculino	19	19	16
	Gênero feminino	12	12	13
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	Gênero masculino	1	1	2
	Gênero feminino	4	4	5

CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA	2012	2013	2014
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	1	1	1
DIRETORES (DIR)	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	1
	40-49	5	4	3
	Mais de 50	1	3	4
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	18-29	1	1	3
	30-39	23	23	18
	40-49	4	3	2
	Mais de 50	3	4	6
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	18-29	0	0	0
	30-39	5	5	7
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores de acordo com a categoria profissional por gênero e faixa etária.

Nota: Na Safemode não existem colaboradores portadores de deficiência, minorias étnicas ou nacionalidade minoritária.

GEP

		2012	2013	2014
CATEGORIA	GÉNERO			
ADMINISTRAÇÃO	Género masculino	3	3	2
	Género feminino	0	0	1
CHEFIAS	Género masculino	33	28	29
	Género feminino	2	2	2
PERITOS	Género masculino	24	17	17
	Género feminino	0	0	0
TÉCNICOS	Género masculino	2	4	3
	Género feminino	6	8	8

		2012	2013	2014
CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA			
ADMINISTRAÇÃO	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	1
	Mais de 50	3	3	2
CHEFIAS	18-29	0	0	0
	30-39	4	6	4
	40-49	8	8	10
	Mais de 50	23	16	17
PERITOS	18-29	1	0	0
	30-39	3	0	0
	40-49	5	6	6
	Mais de 50	15	11	11
TÉCNICOS	18-29	1	1	0
	30-39	3	6	5
	40-49	4	3	5
	Mais de 50	0	2	1

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por categoria profissional de acordo com o género e faixa etária.

Nota: Na GEP, desde 2013, existe um colaborador portador de deficiência na categoria Técnicos.

CAR SERVICE

		2014
CATEGORIA	GÊNERO	
ADMINISTRAÇÃO	Género masculino	1
	Género feminino	0
CHEFIAS	Género masculino	2
	Género feminino	0
PERITOS	Género masculino	0
	Género feminino	0
TÉCNICOS	Género masculino	15
	Género feminino	4

		2014
CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA	
ADMINISTRAÇÃO	18-29	0
	30-39	0
	40-49	0
	Mais de 50	1
CHEFIAS	18-29	0
	30-39	0
	40-49	0
	Mais de 50	2
PERITOS	18-29	0
	30-39	0
	40-49	0
	Mais de 50	0
TÉCNICOS	18-29	1
	30-39	2
	40-49	7
	Mais de 50	9
	Portadores de deficiência	1

LA14: Discriminação do rácio do salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria de funcional, nas unidades operacionais.

FIDELIDADE | MULTICARE

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

VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE

Não existe diferencial de salários entre homens e mulheres.

SAFEMODE

	2012	2013	2014
SALÁRIO BASE			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	N.A.	N.A.	N.A.
DIRETORES (DIR)	0,85	0,77	0,78
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	0,91	0,82	1,03
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	0,89	0,92	0,91
REMUNERAÇÃO BASE			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	N.A.	N.A.	N.A.
DIRETORES (DIR)	0,85	0,77	0,78
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	0,98	0,91	1,07
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	0,80	0,85	0,84

Unidade: Valores expressos em rácio entre o salário base e a remuneração entre homens e mulheres.

GEP

	2012	2013	2014
SALÁRIO BASE			
CHEFIAS	0,45	0,69	0,70
PERITOS	N.A. ¹⁵	N.A. ¹⁶	N.A. ¹⁷
TÉCNICOS	0,67	0,64	0,66
REMUNERAÇÃO BASE			
CHEFIAS	N.D.	0,71	0,72
PERITOS	N.D.	N.A. ¹⁸	N.A. ¹⁹
TÉCNICOS	N.D.	0,64	0,61

Unidade: Valores expressos em rácio entre o salário base entre homens e mulheres.

CAR SERVICE

	2014
SALÁRIO BASE	
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	0,51
REMUNERAÇÃO BASE	
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	0,29

Nota: O rácio do salário e remuneração apenas é aplicado à categoria Técnicos Administrativos, uma vez que nas restantes categorias apenas existem colaboradores do sexo masculino.

¹⁵ Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

¹⁶ Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

¹⁷ Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

¹⁸ Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

¹⁹ Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

LA15: Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença parental, por género.

FIDELIDADE

			2012	2013	2014
LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores com direito a licença parental	Género masculino	1.389	1.348	1.310
		Género feminino	1.452	1.439	1.416
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental	Género masculino	32	19	19
		Género feminino	60	45	34
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental	Género masculino	32	18	19
		Género feminino	50	39	27
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses	Género masculino	32	18	19
		Género feminino	50	38	26
TAXA DE RETORNO	Taxa de retorno	Género masculino	100%	95%	100%
		Género feminino	83%	87%	79%
TAXA DE RETENÇÃO	Taxa de retenção	Género masculino	83%	95%	76%
		Género feminino	97%	84%	100%

MULTICARE

			2012	2013	2014
LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores com direito a licença parental	Género masculino	77	79	77
		Género feminino	120	125	141
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental	Género masculino	7	4	3
		Género feminino	10	8	12
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental	Género masculino	7	3	3
		Género feminino	10	8	8
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses	Género masculino	7	4	3
		Género feminino	10	8	8
TAXA DE RETORNO	Taxa de retorno	Género masculino	N.R.	75%	100%
		Género feminino	N.R.	100%	67%
TAXA DE RETENÇÃO	Taxa de retenção	Género masculino	N.R.	100%	100%
		Género feminino	N.R.	100%	100%

VIA DIRECTA

			2012	2013	2014
LICENÇA	Número de colaboradores	Género masculino	32	31	31
PARENTAL	com direito a licença parental	Género feminino	76	77	72
	Número de colaboradores que	Género masculino	1	3	5
	estiveram de licença parental	Género feminino	7	10	13
RETORNO AO	Número de colaboradores que	Género masculino	1	3	5
TRABALHO APÓS	regressaram ao trabalho após	Género feminino	7	10	13
LICENÇA PARENTAL	o fim da licença parental				
	Número de colaboradores que	Género masculino	1	3	5
	regressaram da licença parental	Género feminino	7	10	13
	e que ainda estão empregados				
	após 12 meses				
TAXA DE RETORNO	Taxa de retorno	Género masculino	100%	100%	100%
	Taxa de retorno	Género feminino	100%	100%	100%
TAXA DE RETENÇÃO	Taxa de retenção	Género masculino	100%	100%	100%
	Taxa de retenção	Género feminino	100%	100%	100%

FIDELIDADE ASSISTANCE

			2012	2013	2014
LICENÇA	Número de colaboradores	Género masculino	61	58	59
PARENTAL	com direito a licença parental	Género feminino	69	67	78
	Número de colaboradores que	Género masculino	1	4	1
	estiveram de licença parental	Género feminino	4	9	1
RETORNO AO	Número de colaboradores que	Género masculino	1	4	1
TRABALHO APÓS	regressaram ao trabalho após	Género feminino	2	9	1
LICENÇA PARENTAL	o fim da licença parental				
	Número de colaboradores que	Género masculino	1	4	0
	regressaram da licença parental	Género feminino	2	9	1
	e que ainda estão empregados				
	após 12 meses				
TAXA DE RETORNO	Taxa de retorno	Género masculino	100%	100%	100%
	Taxa de retorno	Género feminino	50%	100%	100%
TAXA DE RETENÇÃO	Taxa de retenção	Género masculino	100%	100%	0%
	Taxa de retenção	Género feminino	50%	100%	100%

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores.

SAFEMODE

			2012	2013	2014
LICENÇA	Número de colaboradores	Género masculino	26	27	24
PARENTAL	com direito a licença parental	Género feminino	18	18	18
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental	Género masculino	3	1	1
		Género feminino	2	2	0
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental	Género masculino	3	1	1
		Género feminino	2	2	0
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses	Género masculino	3	1	1
		Género feminino	2	2	2
TAXA DE RETORNO	Taxa de retorno	Género masculino	100%	100%	100%
		Género feminino	100%	100%	-
TAXA DE RETENÇÃO	Taxa de retenção	Género masculino	100%	100%	100%
		Género feminino	100%	100%	-

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores.

GEP

			2012	2013	2014
LICENÇA	Número de colaboradores	Género masculino	59	0	49
PARENTAL	com direito a licença parental	Género feminino	8	0	10
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental	Género masculino	0	0	3
		Género feminino	1	0	0
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental	Género masculino	0	0	3
		Género feminino	1	0	0
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses	Género masculino	0	0	0
		Género feminino	1	0	0
TAXA DE RETORNO	Taxa de retorno	Género masculino	-	-	100%
		Género feminino	100%	100%	-
TAXA DE RETENÇÃO	Taxa de retenção	Género masculino	-	-	-
		Género feminino	100%	100%	-

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores.

CAR SERVICE

Em 2014, não houve colaboradores com licença parental.

**DESEMPENHO
SOCIAL:
DIREITOS
HUMANOS**

HR1: Percentagem de número total de acordos e contratos de investimento significativos que incluíam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.

FIDELIDADE

A atividade de Fidelidade desenvolve-se, maioritariamente, em países nos quais a legislação laboral respeita os direitos humanos.

HR2: Percentagem de fornecedores, empresas contratadas e outros parceiros que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos, e as medidas tomadas.

FIDELIDADE

A Fidelidade tem vindo a seguir os Princípios de Bom Governo das Empresas do Setor Empresarial do Estado. Atualmente, não são efetuadas avaliações desta natureza a fornecedores da Fidelidade.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não foram tomadas medidas ou efetuadas avaliações a fornecedores, empresas contratadas ou outros parceiros referente a direitos humanos.

HR3: Total de horas de formação para colaboradores em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados que recebeu formação.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não foi realizada formação a colaboradores em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes.

HR4: Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não existem ocorrências de casos de discriminação.

HR5: Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa ser violada ou sujeita a um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | GEP | CAR SERVICE

Não existem violações ao direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva em qualquer uma das empresas abrangidas pelo presente relato.

SAFEMODE

Particularmente, no caso da Safemode, é dada sempre preferência a fornecedores certificados.

HR6: Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva abolição do trabalho infantil.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não existem ocorrências de trabalho infantil.

HR7: Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não existem ocorrências de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

HR8: Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não foram realizadas formações.

HR10: Percentagem e número total de operações que foram sujeitas a avaliação de impactos em matéria de direitos humanos.

FIDELIDADE | MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não foram efetuadas avaliações desta natureza.

HR11: Número de queixas relacionadas com direitos humanos arquivadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos de reclamação formais.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não existem ocorrências de queixas relacionadas com direitos humanos.

**DESEMPENHO
SOCIAL:
SOCIEDADE**

SO1: Percentagem de operações com envolvimento da comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento.

FIDELIDADE

Por favor consulte o Capítulo 'Mais próximo da sociedade' no Relatório de Sustentabilidade 2012/2013.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não ocorreram operações com envolvimento da comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento.

SO2: Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a análise de riscos à corrupção.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não foram efetuadas análises desta natureza.

SO3: Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

FIDELIDADE

	2012	2013	2014
Total de horas de formação no tema corrupção	0	0	0
Curso e-learning de prevenção em branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo	3.171	38	29
Curso externo "Como despistar fraude em seguros"	105	0	0
Formação externa sobre fraude em seguros	0	946	39
TOTAL (H)	3.276	983	68

Unidade: Valores expressos em horas de formação.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

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

SO4: Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.

FIDELIDADE ASSISTANCE | CAR SERVICE

Indicador não aplicável.

MULTICARE | VIA DIRECTA | SAFEMODE | GEP

Não foram tomadas medidas em resposta a casos de corrupção.

SO5: Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não foram tomadas posições políticas públicas na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.

SO6: Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

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

SO7: Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio.

SO8: Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.

FIDELIDADE

O valor monetário das coimas resultantes de não conformidade com leis e regulamentos em 2013 foi de 2.215 euros. Em 2014 este valor fixou-se nos 5.558 euros.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

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

**DESEMPENHO
SOCIAL:
RESPONSABILIDADE
PELO PRODUTO**

PR1: Ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais funções de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.

VIA DIRECTA

A carteira de apólices OK! GPS diminuiu ligeiramente. Foram vendidas menos apólices (produção bruta=135) e apesar de não haver ainda dados sobre a taxa de anulação, esta deverá ter aumentado. A taxa de sinistralidade diminuiu e a frequência regista valores semelhantes aos do ano de 2013.

FIDELIDADE ASSISTANCE | GEP | CAR SERVICE

Indicador não aplicável.

SAFEMODE

Os produtos da Safemode têm como objetivo a melhoria das condições de segurança dos trabalhadores.

PR2: Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.

MULTICARE | VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não se registaram incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos dos produtos e serviços.

PR3: Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

FIDELIDADE

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

MULTICARE

Indicador não disponível.

VIA DIRECTA

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

FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | CAR SERVICE

Indicador não aplicável

GEP

100% dos produtos e serviços significativos, sendo um requisito do Manual da Qualidade.

PR4: Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.

MULTICARE | VIA DIRECTA

Não se registaram incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços.

FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Indicador não aplicável.

PR5: Práticas relacionadas com a satisfação do cliente incluindo resultados de pesquisa que medem essa satisfação.

FIDELIDADE

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO	2012	2013	2014
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais, por parte da Fidelidade	8,5	8,1	-
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais, por parte da Fidelidade	7,5	7,8	-
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Acidentes de Trabalho considerados "Leves", por parte da Fidelidade	8,6	8,2	-
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Acidentes de Trabalho considerados "Graves", por parte da Fidelidade	7,4	7,2	-
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação, por parte da Fidelidade	8,2	8,0	8,8

Unidade: Valores expressos em unidades numa escala de 1 a 10.

MULTICARE

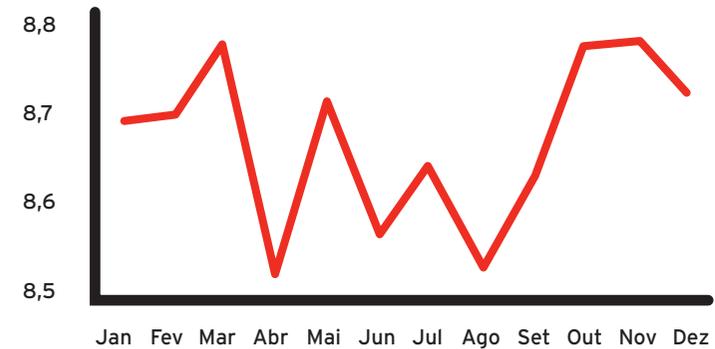
Em 2014, a satisfação do cliente foi de 8,14, numa escala de 1 a 10.

VIA DIRECTA

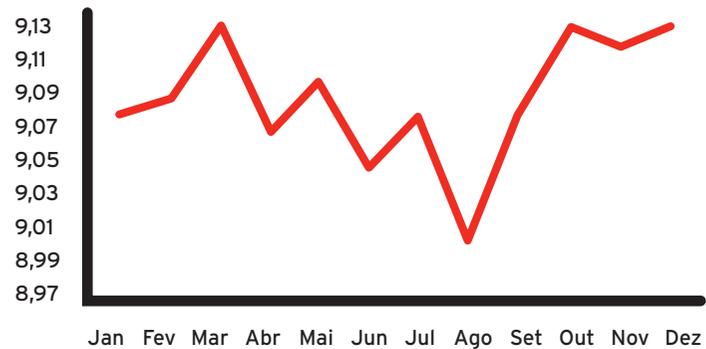
Deu-se continuidade ao processo de Avaliação de Satisfação de Cliente. A média final foi de 8 (escala de 1 a 10). No final de 2014 o Net Promoter Score (taxa de recomendação) foi de +37.

FIDELIDADE ASSISTANCE

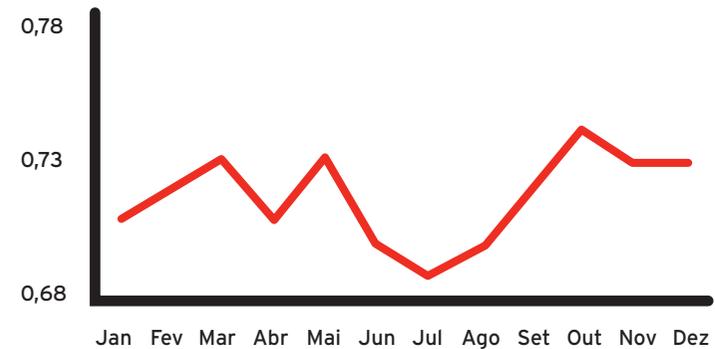
Satisfação Global Clientes 2014 (1;10)



Real Time Survey 2014 (1;10)



Grau de Recomendação 2014 (-100;100%)



SAFEMODE

A Safemode faz uma avaliação anual da satisfação do cliente, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade. Relativamente a 2014, numa escala de 0 a 5, o índice médio de satisfação registado foi de 4,29, superior ao objetivo fixado (4), sem alteração relevante face aos resultados dos anos anteriores (2013 - 4,33; 2012 - 4,33).

GEP

Foi efetuado pela 1ª vez um questionário de qualidade de serviço ao cliente (Fidelidade) ligado à área do sinistro, cuja avaliação global foi de 7,4 em 10. Temos também em arquivo todas as comunicações do cliente à GEP que demonstrem a sua satisfação.

PR6: Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

FIDELIDADE

A Comunicação publicitária/promocional da Fidelidade rege-se pelas regras gerais do código da publicidade e pelas normas regulamentares específicas impostas pelo Instituto de Seguros de Portugal. A comunicação não só é validada pela área Jurídica como é elaborada em conformidade com as normas de compliance definidas pela Fidelidade.

MULTICARE

Não se registou adesão a programas ou códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing.

VIA DIRECTA

A comunicação publicitária/promocional da Ok!teleseguros rege-se pelas regras gerais do código da publicidade e pelas normas regulamentares específicas impostas pelo Instituto de Seguros de Portugal. A comunicação não só é validada pela área jurídica, como é elaborada em conformidade com as normas de compliance do Grupo.

FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não aplicável.

PR7: Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.

MULTICARE | VIA DIRECTA

Não se registaram incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | CAR SERVICE

Não aplicável.

PR8: Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.

VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE| SAFEMODE | CAR SERVICE

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

GEP

Indicador não aplicável.

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

FIDELIDADE

O valor monetário de multas significativas por não conformidades com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços foi de 191,0 euros em 2013 e de 610,0 euros em 2014.

VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE

Não se registaram reclamações relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

GEP

Indicador não aplicável.

**SUPLEMENTO
SETORIAL:
SERVIÇOS
FINANCEIROS**

FS1: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio.

FIDELIDADE

A Fidelidade dispõe de uma Política de Ambiente que integra aspetos como a inovação em produtos e serviços que integrem os desafios ambientais.

Política de Ambiente

- Cumprir integralmente a legislação ambiental aplicável, adotando práticas responsáveis nos casos em que a legislação seja omissa ou inexistente;
- Implementar um programa de formação para todos os colaboradores, de forma a aumentar a sua sensibilização para as questões ambientais e obter o seu contributo/apoio na melhoria dos seus desempenhos;
- Gerir de forma eficiente os recursos, nomeadamente a energia, a água e o papel, em todas as instalações da Área Seguradora do Grupo;
- Promover a utilização de procedimentos adequados na gestão de resíduos;
- Liderar a inovação em produtos e serviços que integrem os desafios ambientais, designadamente os relacionados com as alterações climáticas e com a Diretiva de Responsabilidade Ambiental (Decreto Lei nº147/2008, de 29 de Julho (DL RA));
- Implementar e divulgar a sua Política de Ambiente de forma a influenciar positivamente todas as suas partes interessadas.

VIA DIRECTA

O projeto de emissão digital de documentos teve início em março de 2014 para o ramo auto seguindo-se os restantes ramos em maio de 2014. O volume de papel reduziu já em 2014, conforme podemos observar no EN1, mas estimamos que a redução mais drástica se dê no próximo ano, até pela implementação da emissão digital para toda a carteira de Clientes (novos e renovações).

FS2: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas de negócio.

FIDELIDADE | VIA DIRECTA

A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.

FS3: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos Clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos.

VIA DIRECTA

O aparelho instalado nas viaturas dos Clientes com OK! GPS mede alguns fatores do comportamento de condução, para poder efetuar os cálculos para atribuição de benefícios no final da anuidade. Os Clientes com melhores resultados de condução recebem mais benefícios. Processo de validação de bónus para confirmação do risco declarado pelo cliente no contrato.

FS4: Processos para desenvolver competências dos Colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.

FIDELIDADE | VIA DIRECTA

Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.

FS5: Interação com os Clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.

FIDELIDADE

A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.

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

FIDELIDADE

	2013	2014
VIDA	71,6%	83,1%
CONTRATOS DE SEGURO	6,8%	9,1%
CONTRATOS DE INVESTIMENTO	64,8%	74,0%
NÃO VIDA	28,4%	16,9%
ACIDENTES E DOENÇA	9,4%	8,4%
Acidentes de trabalho	3,5%	3,6%
Acidentes Pessoais	0,7%	0,2%
Doença	5,2%	4,6%
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	6,5%	2,3%
AUTOMÓVEL	10,6%	5,6%
TRANSPORTES	0,5%	0,2%
RESPONSABILIDADE CIVIL	0,8%	0,3%
DIVERSOS	0,5%	0,1%
TOTAL	100%	100%

VIA DIRECTA

	2013	2014
ACIDENTES E DOENÇA	0,1%	0,8%
AUTOMÓVEL	99,9%	99,2%
SEGURO DIRETO		
Responsabilidade Civil	57,9%	57,0%
Outras coberturas	26,9%	26,9%
RESSEGURO ACEITE		
Responsabilidade Civil	0,5%	0,0%
MULTIRRISCOS HABITAÇÃO	1,2%	1,9%
DIVERSOS		
Proteção jurídica	1,5%	1,5%
Assistência	12,0%	11,9%
TOTAL GERAL	100%	100%

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

VIA DIRECTA

O produto low-cost IPronto teve um total de vendas brutas até 31/12/2014 de 1.874.632,56 euros.

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

VIA DIRECTA

O produto OK! GPS teve um total de vendas brutas até 31/12/2014 de 1.145.046,88 euros.

FS9: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.

FIDELIDADE

As auditorias aos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno, que têm um frequência anual, não incluem matérias ambientais e sociais.

VIA DIRECTA

A avaliação de risco é assegurada pela Direção Risco Operacional da Fidelidade.

FS11: Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.

FIDELIDADE

Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e/ou social.

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 de voto.

FIDELIDADE

A Fidelidade não dispõe de políticas de voto formais em relação a questões sociais e/ou ambientais para as empresas nas quais tem direito a ações com voto.

VIA DIRECTA

A empresa não dispõe de políticas de voto formais em relação a questões sociais e/ou ambientais.

FS14: Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.

VIA DIRECTA

Manutenção do produto IPronto, um produto low-cost, lançado durante o ano de 2012.

FS15: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.

FIDELIDADE

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.

VIA DIRECTA

Não existe um procedimento específico.

FS16: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.

VIA DIRECTA

A Via Directa adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Gente com Ideias.

INDICADORES ESPECÍFICOS

CC | FAZER CRESCER OS COLABORADORES

FIDELIDADE

	FORMAÇÃO	2012	2013	2014
CC1	Número de participantes em sessões de formação (N.º colaboradores)	5.073	11.744	5.851
CC2	Número total de horas de formação (horas)	37.068	59.334	37.075
CC3	Investimento na atividade formativa (€)	600.000	763.582	502.555
CC4	Taxa de participação (%) (nº de colaboradores/nº efetivo médio)	173	415	282
CC5	Custo hora formação (€)	11 ²⁰	13	14
CC6	Custo por participante (€)	82	65	86
CC7	Número de horas formação interna (horas)	20.350	39.504	13.810
CC8	Número de horas formação externa (horas)	16.718	19.830	23.265
CC9	Projeto Retenção de Talentos (Nº participantes)	0	0	0
CC10	Projeto Trainees (Nº participantes)	6	8	0

TIPO DE FORMAÇÃO	2012	2013	2014
Derivatives Products and Risk	936	394	0
Formação Comportamental (DAT e DGP)	1.696	1.409	0
Integração Jovens Licenciados	1.470	1.960	198
Língua Inglesa	385	1.759	4.314
AltaFidelidade: Workshops Liderança	-	2.192	0
Comunicação e Técnicas de Venda	-	1.774	0
Gestão de Conflitos- Agências de Clientes	-	427	0
Resseguro - conceitos gerais	-	1.416	247
Seminários Mude!	-	1.062	0
Dinâmica comportamental (DCC)	616	616	0
Treinar ver e vencer (DCB)	-	907	0
Chefias - DSP	-	-	385
Contabilidade Técnica de Seguros	-	-	617
Cursos e-Seguros / e-Learning	-	-	699
Aplicação SIP	-	-	897
Solvência II	-	-	816
Gestão de Conflitos - DNA	-	-	2.370
Programa GNE / Gestor Negócio Empresas	-	-	2.443
Microsoft 2010 - Aplicações diversas	-	-	2.758
Segurança de Informação / e-Learning	-	-	5.080
Seguro Automóvel - Proteção Vital Condutor	-	-	1.008
Seguro Funeral	-	-	1.237
Tom Fidelidade	-	-	2.352

Unidade: Valores expressos em número de horas de formação por área de formação

²⁰ Valores de 2012 retificados.

PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES		2012	2013	2014
PN4	Número de participantes	2.170	3.845	2.324
PN4.1	Número de participantes (no âmbito da DNA)	133	1.393	78
PN5	Número total de horas	13.432	16.073	11.453
PN5.1	Número total de horas (no âmbito da DNA)	399	4.270	312
PN6	Número total de sessões	200	276	181
PN6.1	Número total de sessões (no âmbito da DNA)	12	72	8
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (escala de 1 a 4)				
Conteúdos da formação		N.R.	3,5	3,7
Utilidade dos temas para a atividade comercial		N.R.	3,6	3,5
Apreciação global face aos objetivos		N.R.	3,5	3,8

Nota: A DNA realizou em 2014 diversas formações aplicada à Rede Comercial da Fidelidade que inclui Mediação, Agências e Canal Bancário, com um tempo de duração de cerca de 5 horas cada uma.

PROJETO GESTORES DE CLIENTES		2012	2013	2014
PN7	Número de participantes	122	96	89
PN8	Número total de horas de formação/certificação	16.226	11.977	11.837
PN9	Número total de sessões/certificação	12	9	9
PN10	Número total de horas de Formação em:			
	Produtos/ Informática/Sinistros/Formação			
PN11	Comportamental	8.717	5.769	5.370
PN12	Número de Gestores de Cliente Ativos	344	326	275
PN13	Prémios Processados Totais (€)	9.800.897	8.244.447	6.687.453
PN14	PPR + Vida Risco (€)	2.245.740	1.679.420	750.233
PN15	Crédito Habitação (€)	1.721.881	275.000	226.000
PN16	Número de pontos de venda abertos	2	1	0

AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (escala de 1 a 4)				
Conteúdos da formação		N.R.	3,5	3,5
Utilidade dos temas para a atividade comercial		N.R.	3,6	3,6
Programa face às expectativas iniciais		N.R.	3,3	3,4
Apreciação global face aos objetivos		N.R.	3,6	3,6

QS | REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO

	RECLAMAÇÕES	2012	2013	2014
QS2	Número total de reclamações encerradas	4.077	4.703	4.273
QS3	Número total de reclamações entradas	4.242	4.814	4.282
QS4	Número total de reclamações reabertas	981	653	525
QS5	Tempo médio de resposta global	7	6,5	5,1
QS6	Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	3	2,5	2,0
QS7	Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	4	4,0	3,1
QS8	Número de reclamações relativas a seguro automóvel	1.461	1.782	1.462
QS9	Número de reclamações relativas ao ramo Vida	656	637	354
QS10	Número de reclamações relativas a doença	637	638	402
QS11	Número de reclamações de tipo financeiro	112	81	101
QS12	Número de reclamações resolvidas a favor do reclamante	1.672	1.665	1.117

RECLAMAÇÕES APRESENTADAS À

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE FUNDOS DE PENSÕES E SEGUROS (ASF)	2012	2013	2014
Reclamações apresentadas ao ISP (processos iniciados)	1.494	1.653	N.R.
Distribuição das reclamações (processos concluídos)	1.419	1.340	N.R.
Ramo vida	230	207	N.R.
Ramo Não vida	1.177	1.125	N.R.
Seguro automóvel	601	537	N.R.
Reclamações apresentadas ao ISP sem prévia avaliação do operador	391	461	N.R.
Reclamações apresentadas ao ISP após tomada de posição do operador	1.028	879	N.R.

Nota: O número de reclamações referidas diz respeito apenas às reclamações apresentadas ao ASF (Autoridade de Supervisão de Fundos de Pensões e Seguros) e abrangem as empresas Fidelidade, Muticare, OK! Telesseguros e Fidelidade Assistance.

EP | INVESTIR NA EFICIÊNCIA DOS PROJETOS

INVESTIMENTO NA EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS	2012	2013	2014
Número de agendamentos ADN e Medinet	10.224	11.957	13.435
Número de contas com acesso ao Medinet ^a	6.087	6.363	7.322
Número de utilizadores total do Medinet ^a	5.510	5.694	6.160
Número de contas com capacidade emissão Medinet ^a	4.741	5.279	6.037
Número de contas com acesso ao ADN ^a	4.972	3.869	5.446
Número de utilizadores total do ADN ^a	3.788	3.868	4.042
Número de contas com capacidade de emissão ADN ^a	4.037	4.244	4.531
Percentagem de emissão para o ramo automóvel ^a	56%	53%	65%
Percentagem de emissão para Multirisco habitação ^a	65%	58%	58%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais individual ^a	40%	41%	56%
Percentagem de emissão para Viagem ^a	78%	79%	79%
Percentagem de emissão para Multiriscos Negócios ^a	44%	39%	38%
Percentagem de emissão para acidentes de trabalho ^a	43%	41%	39%

^a Os indicadores assinalados não foram verificados no ano de 2013.

IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

INVESTIMENTO NA COMUNIDADE	2012	2013	2014
Investimento na bolsa de voluntariado	920 €	920 €	920 €
Total de horas de voluntariado	100	180	260

DC | CONTRIBUIR PARA A DINAMIZAÇÃO DA CULTURA

CHIADO 8	2012	2013	2014
Número de visitantes	5.522	7.383	3.676
Número de exposições	5	4	1

TA | GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

COMPLIANCE		2012	2013	2014
AÇÃO COMPLIANCE				
TA1	Número de leis analisadas ^a	5	7	6
TA2	Número de normas regulamentares da ASF analisadas ^a	0	2	1
TA3	Número de produtos analisados ^a	56	59	49
AÇÃO PREVENTIVA DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS				
TA4	Número de análises de filtragem de clientes ^a	81.159	85.133	120.498
TA5	Número de transações monitorizadas ^a	198	215	157
CENTRO DE ARBITRAGENS DA UNIVERSIDADE CATÓLICA				
TA6	Número de arbitragens resolvidas	14	2	0
TA7	Tempo médio de processo (dias)	78	74	-
CIMPAS				
TA8	Número de arbitragens resolvidas	370	323	316
TA9	Tempo médio de processo (dias)	72	81	89
TRIBUNAIS				
TA10	Número de processos resolvidos	1.240	1.150	989
TA11	Tempo médio de processo (dias)	748	963	893
INDICADORES ESPECÍFICOS (CAUCP + CIMPAS + TRIBUNAIS)				
TA12	Taxa de litigância judicial (percentagem)	0,75%	0,63%	0,56%
TA13	Taxa de eficácia judicial (percentagem)	28,86%	29,04%	32,70%

^a Os indicadores assinalados não foram verificados no ano de 2013.

CA | CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS

CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS		2012	2013	2014
CA1	Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	103	92	91
CA2	Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	18	12	12
CA3	Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	10	12	12

TABELA GRI

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
1	ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração da pessoa com o maior poder de decisão na organização.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013 Esta informação não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.	Páginas 7 e 8
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013 Esta informação não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.	Página 14, 15, 26 - 28, 34 -41
2	PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Denominação da organização relatora.	Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	-
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Páginas 17-24 Páginas 26 e 33
2.3	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e joint ventures.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Página 8
2.4	Localização da sede da organização.	Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa	-
2.5	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Página 9 Páginas 34 a 41
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Páginas 17 a 24
2.7	Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os setores abrangidos e os tipos de clientes/beneficiários).	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Páginas 34 a 41
2.8	Dimensão da organização relatora.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013 Relatório de sustentabilidade intermédio 2014	Páginas, 16, 17, 34 a 41 Página 4

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
2.9	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Páginas 14 e 15
2.10	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório.	Flash 2014	Página 9
3	PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		
	PERFIL DO RELATÓRIO		
3.1	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	1 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014	-
3.2	Data do último relatório publicado.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	-
3.3	Ciclo de publicação de relatórios.	Relato bianual com prestação de contas anual	-
3.4	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo.	Gabinete de Comunicação e Imagem gente.com.ideias@fidelidade.pt	-
	ÂMBITO E LIMITE DO RELATÓRIO		
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório.	Sobre esta prestação de contas	Página 5
3.6	Limite do relatório	Sobre esta prestação de contas	Página 5
3.7	Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	Sobre esta prestação de contas	Página 5
3.8	Base para a elaboração do relatório, no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações atribuídas a serviços externos e outras entidades, passíveis de afetar significativamente a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações.	Sobre esta prestação de contas	Página 5
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório.	Critérios para cálculo de indicadores	Páginas 145-147
3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	Todas as alterações relativas à reformulação de informações existentes em relatórios anteriores encontram-se discriminadas ao longo do documento.	-
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Critérios para cálculo de indicadores	Páginas 145-147

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DO GRI			
3.12	Tabela que identifica a localização das respostas aos indicadores no presente relatório.	Presente tabela.	-
VERIFICAÇÃO			
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	Sobre esta prestação de contas. Declaração de verificação.	Página 5 Página 142
4	GOVERNANCE, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO		
GOVERNAÇÃO			
4.1	Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A. Relatório sobre o Governo da Sociedade	Páginas 620 a 631
4.2	Indicação se o presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um diretor executivo	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A. Relatório sobre o Governo da Sociedade	Páginas 620 a 631
4.3	Indicação, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, do número e género dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A. Relatório sobre o Governo da Sociedade	Páginas 620 a 631
4.4	Mecanismos que permitam a acionistas e colaboradores transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A. Relatório sobre o Governo da Sociedade	Páginas 620 a 631
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A. Relatório sobre o Governo da Sociedade	Páginas 645 a 648
4.6	Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A. Relatório sobre o Governo da Sociedade	Páginas 645 a 648
4.7	Processo para determinação da composição, qualificações e conhecimentos dos membros do mais alto órgão de governação, incluindo qualquer consideração de género ou outro indicador de diversidade.	É respeitada a legislação em vigor aplicável, não existindo uma regra para a seleção dos Administradores que a faça depender de critérios ambientais e sociais	-

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
4.8	Declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação.	http://www.fidelidade.pt/pt/sobre-nos/quemsomos/Pages/C%C3%B3digoConduta.aspx	-
4.9	Processos do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Página 44
4.10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A. Relatório sobre o Governo da Sociedade	Página 642-644
COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A. Relatório sobre o Governo da Sociedade	Página 636-637
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	A Fidelidade não subscreve nenhuma iniciativa de carácter económico, ambiental e social. No entanto, a organização preocupa-se em garantir que cumpre todos os requisitos legais e regulamentares a que a atividade está sujeita.	-
4.13	Participação significativa em associações e/ou organizações de nacionais/ internacionais.	Membro do BCSD Portugal.	-
ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS			
4.14	Indicar as partes interessadas envolvidas pela organização.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013 Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/partes-interessadas/	Página 45
4.15	Base para a identificação e seleção das partes interessadas envolvidas.	Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/partes-interessadas/	-
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013 Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/partes-interessadas/	Página 45
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através de iniciativas de relato.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Página 45

	Abordagem de Gestão	Localização Avaliação	Páginas
ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO DIREITOS HUMANOS			
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Ciclo de Compromissos 2012-2013	Página 31 Páginas 89-94
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	Páginas 77-79
	Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade	Páginas 27-28
ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO SOCIEDADE			
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Otimizar o Serviço na Cadeia de Valor Ciclo de Compromissos 2012-2013	Página 31 Página 68-70 Página 89-94
	Políticas	-	-
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	Páginas 77-79
	Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade	Páginas 27-28

	Abordagem de Gestão	Localização Avaliação	Páginas
ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO PRODUTO			
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Otimizar o Serviço na Cadeia de Valor Ciclo de Compromissos 2012-2013	Páginas 27-28 Página 31 Página 68-70 Página 89-94
	Políticas	-	-
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Mediadores Alpha Pensar Diferente, Um Passo em Frente Reposicionamento do Papel do Perito Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	Página 61 Página 70 Página 71 Páginas 77-79
	Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade	Páginas 27-28

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DE GESTÃO: DESEMPENHO ECONÓMICO		Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Páginas 29, 33, 42
	DESEMPENHO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	E	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 11-13
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	E	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 14
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	E	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare: não reportado • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 14-15
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do Governo.	E	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 15

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género, nas unidades operacionais importantes.	A	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 15-16
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	E	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare: não reportado • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 16-17
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	E	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare: não reportado. • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 17
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono.	E	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 17-18

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EC9	Descrição e análise dos impactos económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	A	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare: não reportado • Via Directa: não reportado • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 18
ABORDAGEM DE GESTÃO: DESEMPENHO AMBIENTAL			Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/category/ambiente/	
	DESEMPENHO AMBIENTAL			
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 20-22
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 22
EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service: Zero 	Páginas 23-25

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 26-31
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	A	Não reportado	-
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	A	Não reportado	-
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas.	A	Não reportado	-
EN8	Consumo total de água, por fonte.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa: não disponível • Safemode • Fidelidade Assistance: não disponível • GEP • Car Service 	Páginas 31-32
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	A	Não reportado	-
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	A	Zero	-
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados dentro de zonas protegidas ou adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 32

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 32
EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	A	Não reportado	-
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	A	Não reportado	-
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	A	Não reportado	-
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeito estufa, por peso.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 33-35
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito estufa, por peso.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service: Zero 	Página 36
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	A	Não reportado	-

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 37
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 37
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade e Multicare • Via Directa: não disponível • Safemode • Fidelidade Assistance: não disponível • GEP • Car Service 	Página 37
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade e Multicare • Via Directa: não disponível • Safemode: não disponível • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 38-39
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	E	Não relevante	-

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	A	Não reportado	-
EN25	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	A	Não reportado	-
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare: não reportado • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service: Não reportado 	Página 40
EN27	Percentagem de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	E	Não aplicável	-
EN28	Montante envolvido no pagamento de coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	E	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service: Zero 	Página 40
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	A	Não reportado	-
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	A	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 40-41

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DE GESTÃO: PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO		Relatório de Sustentabilidade 2012/2013 Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/	Páginas 29, 67, 69, 71, 73, 75, 78
	PRÁTICAS DE TRABALHO E TRABALHO CONDIGNO			
LA1	Total de colaboradores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região discriminados por género.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 43-53
LA2	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, género e região.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 53-60
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial nos locais de operações significativas.	A	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service: Não aplicável, pelas circunstâncias de existirem apenas colaboradores a tempo inteiro. 	Páginas 60-61

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
LA4	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 61
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP: Não reportado • Car Service 	Páginas 61-62
LA6	Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	A	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service: Zero 	Página 62
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por género.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 62-65

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 66
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	A	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 66
LA10	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por género e categoria funcional.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 67-76
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira.	A	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 76-77

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
LA12	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.	A	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare: não reportado • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service - Zero 	Página 77
LA13	Composição dos grupos responsáveis pelo governo corporativo e discriminação de colaboradores por categoria, de acordo com género, faixa etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 78-87
LA14	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 88
LA15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença parental, por género.	E	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Páginas 89-91

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DE GESTÃO: DIREITOS HUMANOS		Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Páginas 68-81
	DIREITOS HUMANOS			
HR 1	Percentagem e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare: não reportado • Via Directa: não reportado • Safemode: não reportado • Fidelidade Assistance: não reportado • GEP: não reportado • Car Service: Não reportado 	Página 93
HR 2	Percentagem de fornecedores, empresas contratadas e outros parceiros de negócio que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 93
HR 3	Total de horas de formação para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados que recebeu formação.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 93
HR 4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 93

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
HR 5	Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa ser violada ou sujeita a um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 93
HR 6	Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva abolição do trabalho infantil.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 94
HR 7	Operações e fornecedores significativos identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 94
HR 8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	A	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 94
HR 9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	A	Não aplicável	-

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
HR10	Percentagem e número total de operações que foram sujeitas a avaliação de impactos em matéria de direitos humanos.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 94
HR11	Número de queixas relacionadas com os direitos humanos arquivadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos de reclamação formais.	E	Desempenho Social: Direitos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 94
ABORDAGEM DE GESTÃO: SOCIEDADE			Relatório de Sustentabilidade 2012/2013 Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/ http://fidelidade-sustentabilidade.pt/category/literacia/	
	SOCIEDADE			
SO1	Percentagem de operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação do impacte e programas de desenvolvimento.	E	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 96

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
S02	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	E	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 96
S03	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.políticas e práticas de anti-corrupção da organização.	E	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 96
S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	E	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 97
S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.	E	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 97

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
S06	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país	A	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 97
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	A	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 97
S08	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	E	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 97
S09	Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais.	E	Não aplicável.	-
S010	Medidas de prevenção e mitigação nas operações com potencial impacto ou impacto negativo na comunidade local.	E	Não aplicável	-

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DE GESTÃO: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		Relatório de Sustentabilidade 2012/2013	Páginas 29, 33, 51, 52, 57, 89, 90
	RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	E	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare: não reportado • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 99
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	A	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service 	Página 99
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	E	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare: não disponível • Via Directa • Safemode: não aplicável • Fidelidade Assistance: não aplicável • GEP • Car Service 	Página 99
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	A	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode: não aplicável • Fidelidade Assistance: não aplicável • GEP: não aplicável • Car Service 	Página 100

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
PR5	Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	A	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP • Car Service: Não disponível 	Páginas 100-102
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	E	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Safemode: não aplicável • Fidelidade Assistance: não aplicável • GEP: não aplicável • Car Service 	Página 102
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	A	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Safemode: não aplicável • Fidelidade Assistance: não aplicável • GEP: não aplicável • Car Service 	Página 102
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	A	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare: não reportado • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance • GEP: não aplicável • Car Service 	Página 103
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	E	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare: não reportado • Via Directa • Safemode • Fidelidade Assistance: não aplicável • GEP: não aplicável • Car Service 	Página 103

	SUPLEMENTO SETORIAL	Localização Avaliação	Páginas
FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 105
FS2	Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 105
FS3	Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Via Directa	Página 105
FS4	Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 105
FS5	Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade	Página 105
FS6	Percentagem das linhas/segmentos de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 106
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Via Directa	Página 107
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Via Directa	Página 107
FS9	Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 107
FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portfólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspetos ambientais e sociais.	Não reportado.	-
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade	Página 107
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.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade	Página 107

	SUPLEMENTO SETORIAL	Localização Avaliação	Páginas
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	Não reportado.	-
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 107
FS15	Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 108
FS16	Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 108
	INDICADORES ESPECÍFICOS	Localização Avaliação	Páginas
CC	Fazer crescer os colaboradores	Fidelidade	Página 110
PN	Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	Fidelidade	Página 111
QS	Reforçar a qualidade de serviço	Fidelidade	Página 112
EP	Investir na eficiência dos projetos	Fidelidade	Página 113
IC	Estruturar o investimento na comunidade	Fidelidade	Página 113
DC	Contribuir para a dinamização da cultura	Fidelidade	Página 113
TA	Garantir a transparência da atividade	Fidelidade	Página 114
CA	Integrar o compromisso com a sustentabilidade na cadeia de valor	Fidelidade	Página 114

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



Ao Conselho de Administração da
Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.

Verificação independente **do Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2014**

Introdução

Fomos solicitados pela Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (Fidelidade), para procedermos à verificação independente do “Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2014” (Relatório). A verificação foi efetuada de acordo com as instruções e critérios definidos pela Fidelidade, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

Responsabilidades

O Conselho de Administração da Fidelidade é responsável pela preparação do Relatório e divulgação da informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo o nosso parecer sobre a adequação daquela informação baseada nos procedimentos de verificação independente que efetuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

Âmbito

Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com o *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000), e com referência ao *Global Reporting Initiative*, versão 3.1 (GRI3.1), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante do Relatório bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho GRI e indicadores específicos da Fidelidade. A verificação refere-se ao ano 2014 das empresas subscritoras do Programa de Responsabilidade Social Gente com Ideias: Fidelidade, Multicare, OK!Teleseguros, Safemode, CARES, GEP e CAR SERVICE, que constam no Relatório.

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do GRI3.1, o nosso trabalho consistiu na verificação da consistência com os requisitos da *GRI's Reporting Framework Application Levels*.

Parte da informação requerida pelo GRI3.1 está disponível no “Relatório e Contas 2014 – Fidelidade Companhia de Seguros, S.A.” e restantes Relatório e Contas das empresas subscritoras do Programa de Responsabilidade Social Gente, documentos que deverão ser consultados para obtenção de um entendimento completo sobre as atividades desenvolvidas, governo da sociedade e desempenho do Grupo.

Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

- (i) Indagações à 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;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3ª, 1069-316 Lisboa, Portugal
Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.com/pt
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000



PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. pertence à rede de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente. Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários sob o nº 9077



- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar numa base de amostra 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 amostra, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparação dos dados financeiros e económicos com os constantes dos Relatório e Contas 2014 pelo auditor financeiro externo;
- (vii) Confirmar a existência de dados e informações requeridos para atingir o nível B, auto declarado pela Fidelidade, pela aplicação dos níveis do GRI3.1.

Independência

Internamente, a PwC SROC rege-se por regras éticas e deontológicas de confidencialidade e independência bastante rígidas. Assim, em todos os aspetos da nossa colaboração, a Sociedade e os seus colaboradores mantêm estrita confidencialidade da informação obtida no desempenho das suas funções e completa independência face aos interesses da Fidelidade.

Adicionalmente, desenvolvemos o nosso trabalho em alinhamento com os requisitos de independência da norma ISAE 3000, incluindo o cumprimento das políticas de independência da PwC e do código de ética do International Ethics Standards Board of Accountants (IESBA).

Conclusões

Com base no trabalho efetuado de acordo com os termos de referência e com o Âmbito, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do Relatório não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes

Tendo por base a nossa verificação do Relatório e das Diretrizes do GRI3.1, com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o nível B previsto no GRI3.1.

Lisboa, 29 de dezembro de 2015

PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda.
representada por

António Joaquim Brochado Correia, ROC

Fidelidade – Companhia de Seguros S.A.

PwC 2

ANEXO

ANEXO | CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DE INDICADORES

EN1: Consumo de papel

O peso de papel consumido pelas Empresas de Seguros do Grupo CGD foi determinado a partir do total de resmas consumidas para cada um dos anos de reporte, tendo em conta as características do papel consumido:

- PAPEL A4: gramagem de 75g/m²; dimensões 210x297mm;
- PAPEL A3: gramagem de 80g/m², dimensões 297x420 mm.

EN3: Consumos de energia direta

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

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	DENSIDADE (kg/l)	PODER CALORÍFICO INFERIOR (GJ/ton)	FONTE
Gasolina	0,75	44,8	Agência Portuguesa do Ambiente
Gasóleo	0,84	43,3	

EN4: Consumos de energia indireta

Os consumos de energia indireta resultantes da eletricidade consumida nos edifícios das empresas de seguros do Grupo CGD (Agências de Clientes, Centros de Mediadores e Edifícios Centrais), 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

O mix energético dos dois fornecedores de energia elétrica em 2013 (EDP Universal e Endesa) foi obtido através da informação disponibilizada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) em: <http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx>

Por indisponibilidade de dados sobre o mix energético da Endesa em 2014 à data de conclusão deste relatório, foi utilizada a informação disponível para o ano de 2011.

EN16: Emissões diretas e indiretas de GEE

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

- ÂMBITO1- 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.

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 1	Gasolina	69,20 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente
	Gasóleo	74,00 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente
ÂMBITO 2		0,43 kg CO ₂ eq	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (2012)
	Eletricidade (EDP SERVIÇO UNIVERSAL)	0,35 kg CO ₂ eq	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (2013)
		0,367 kg CO ₂ eq	Disponível no site da EDP: https://energia.edp.pt/empresas/apoio-cliente/origem-energia/?sector=Empresas&year=2014&period=-1
	Eletricidade (ENDESA)	0,4 kg CO ₂ eq	Relatório de Sustentabilidade Endesa 2014

Por indisponibilidade de informação sobre o fator de emissão da EDP Serviço Universal em 2014, à data de conclusão deste relatório, foi utilizada a informação disponível para o ano de 2013.

EN17: Outras emissões indiretas de GEE

Foram determinadas as emissões afetas às deslocações dos colaboradores de avião e comboio. Os fatores de emissão considerados apresentam-se na tabela que se segue.

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

FONTE	FATOR DE EMISSÃO	FONTE	
COMBOIO	34 g CO ₂ /pkm	Relatório de Sustentabilidade CP 2013	
AVIÃO	Viagens de avião com distâncias inferiores a ou iguais a 1.500 km	0,338 g CO ₂ /pkm	
	Viagens de avião com distâncias superiores a 1.500km e inferiores a 6.000	0,217 g CO ₂ /pkm	https://mail.uevora.pt/pipermail/ambio/2005-December/003337.html
	Viagens de avião com distâncias superiores a 6.000km	0,197 g CO ₂ /pkm	

EN21: Descarga total de água

A descarga total de água foi determinada a partir do volume de água consumido, tendo em consideração um fator de afluência à rede de 0,80.

LA2: Taxas de contratações, saídas e rotatividade

A fórmula das taxas de contratações e saídas foi alterada em 2013 passando a ser determinada através das seguintes fórmulas:

Taxa de novas contratações = (N.º Entradas)/Total de Efetivos a 31 de dezembro

Taxa de saídas = (N.º Saídas)/Total de Efetivos a 31 de dezembro

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

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

LA7: Taxas

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

A MULTICARE utiliza a seguinte forma para o cálculo das taxas de lesões: número de lesões/horas trabalhadas *((52*35)/100).

LA10: Formação**FIDELIDADE| MULTICARE**

A fórmula utilizada por estas empresas não segue a fórmula que consta nas diretrizes GRI 3.1. É considerado o número de horas de formação ministrada / número de participantes que frequentaram a formação.

FICHA TÉCNICA

Título | Relatório de Sustentabilidade da Fidelidade Grupo Segurador 2014

Propriedade | Fidelidade Grupo Segurador

Direção | Gabinete de Comunicação e Imagem

Consultores | Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção | Liquid Design

Data de edição | dezembro de 2015

Fidelidade-Sustentabilidade | Programa de Responsabilidade Social da Fidelidade Grupo Segurador |

<http://fidelidade-sustentabilidade.pt/>

FIDELIDADE GRUPO SEGURADOR