

Relatório de
Sustentabilidade
Intermédio
2016

Grupo Fidelidade

ÍNDICE

ESTE RELATÓRIO	5
O GRUPO FIDELIDADE EM 2016	7
FLASH 2016	10
PERFIL ORGANIZACIONAL	12
DESEMPENHO ECONÓMICO	27
DESEMPENHO AMBIENTAL	34
DESEMPENHO SOCIAL	43
SUPLEMENTO SETORIAL: SERVIÇOS FINANCEIROS	79
INDICADORES ESPECÍFICOS	81

ESTE RELATÓRIO

O Grupo Fidelidade tem vindo a publicar desde 2009, numa base bianual, um relatório de sustentabilidade com o seu desempenho económico, social e ambiental. Nos anos intercalares, como é o caso de 2016, é emitido um relatório de desempenho intermédio, onde se dá destaque aos principais indicadores e iniciativas relativas ao ano em reporte. Este documento partilha apenas os principais indicadores e marcos do ano em matéria de sustentabilidade com as partes interessadas.

Este documento, denominado de Relatório de Sustentabilidade Intermédio, revela os indicadores de 2016, e inclui as seguintes empresas do Grupo:

- Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.
- Multicare - Seguros de Saúde, S.A.
- Via Directa - Companhia de Seguros, S.A. (OK! teleseguros)
- Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, 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. (Fidelidade Car Service)

ESTRUTURA

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

VERIFICAÇÃO EXTERNA

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

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

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

fidelidadecomunidade@fidelidade.pt

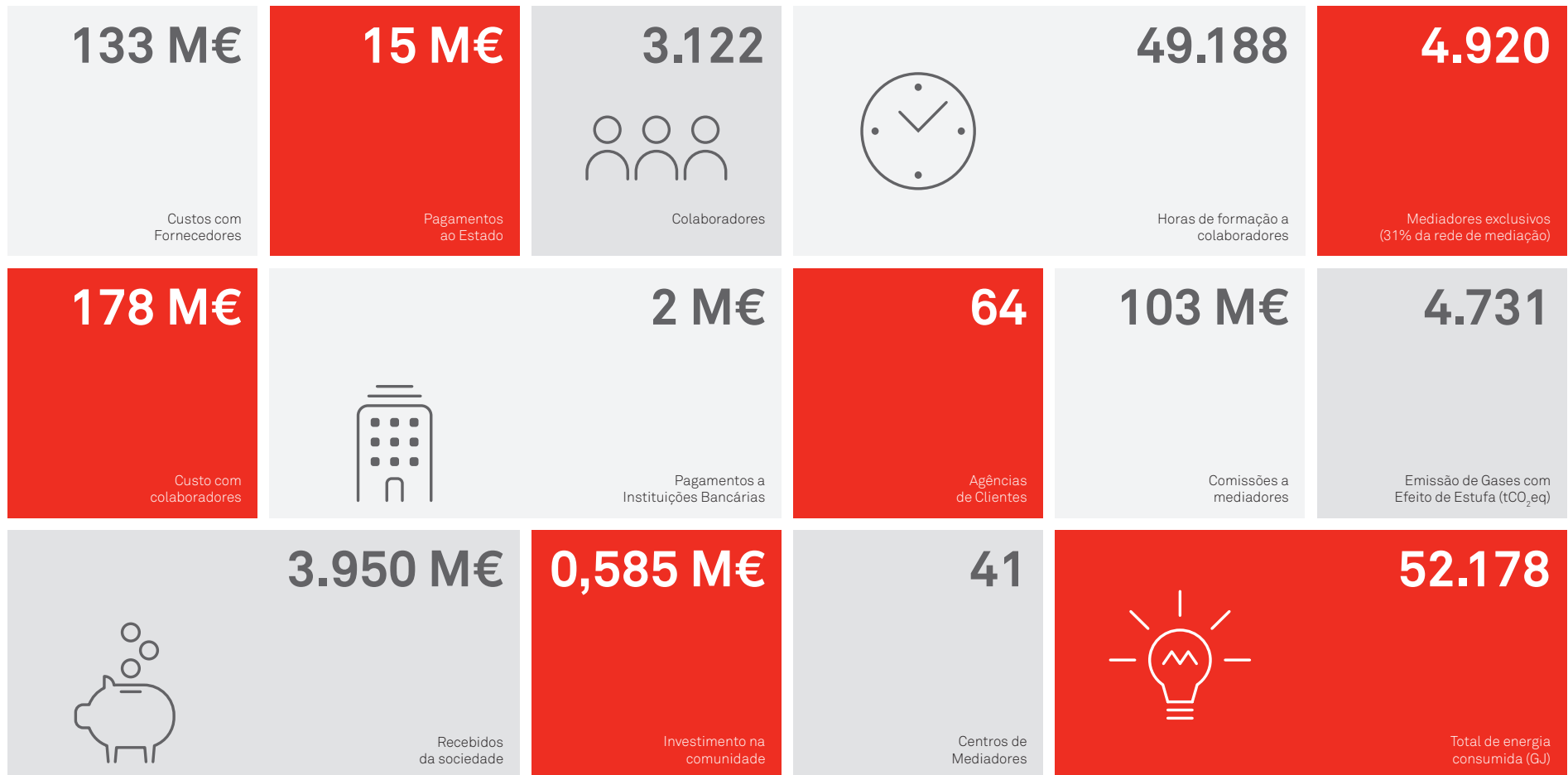
O GRUPO
FIDELIDADE
EM 2016

O GRUPO FIDELIDADE EM 2016

Em 2016 o Grupo Fidelidade continuou a demonstrar uma posição sólida e robusta, reforçando a sua posição no mercado, apostando na inovação e dedicando recursos para promover ativamente uma cultura de prevenção junto da sociedade.

Mais uma vez, agora em 2016, a Fidelidade manteve a liderança no setor segurador nos ramos Vida e Não Vida, prossequindo assim a sua missão de servir, apoiar e cuidar dos seus mais de dois milhões de clientes.

BI Universo Fidelidade ¹



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

FLASH 2016

Neste relatório intermédio, optamos por destacar alguns acontecimentos relevantes do ano de 2016, relacionadas com alguns grupos de partes interessantes e com as principais distinções:

COMPROMISSO COM O CLIENTE

- **Proteção Vital das Pessoas** é um seguro de Acidentes Pessoais inovador no mercado. Garante uma proteção complementar durante as suas atividades de tempos livres ou em caso de acidente doméstico, quando não se está coberto pelos seguros obrigatórios.
- **Multicare 24**, lançamento da nova oferta de saúde Multicare para os clientes Fidelidade, incluindo orientação online, inovação absoluta no mercado português.
- **Lançamento da Masterapp MyFidelidade** que centraliza informações sobre oferta e acessos a diferentes serviços do Grupo.
- **Lançamento do 1º Seguro Oncológico**, o primeiro em Portugal destinado especificamente para este tipo de doenças e que passou a fazer parte da oferta da Multicare.
- **Crónicos** é um projeto que pretende melhorar a qualidade de vida dos doentes crónicos, ajudando-os a fazerem uma gestão controlada da sua saúde.
- **Nova aplicação Fidelidade Assistance** permite aos clientes solicitarem assistência automóvel, em viagem, médica, ao lar ou informática.
- **A aplicação MyFidelidade** é nova e facilita aos clientes o acesso direto às suas apólices Auto, Saúde e Casa além de permitir entrar em contacto com a Fidelidade ou os seus mediadores.

- **Plataforma Gep-Contact**, em ação desde Novembro de 2016, permite aos clientes o acompanhamento remoto, através de um portal, de todas as fases de reparação dos seus veículos nas oficinas “Fidelidade Car Service”.

COMPROMISSO COM OS COLABORADORES

- Continuidade do NOS - Programa de apoio social para colaboradores com o objetivo de dar um apoio personalizado aos colaboradores em situação de risco social, económico, financeiro e psicológico. Em 2016 foram apoiados 51 colaboradores.

COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

Em 2016, a Fidelidade iniciou um trabalho de reorganização dos seus apoios com o intuito de maximizar o impacto social e acompanhar projetos estruturantes e relacionados com a sua atividade. Esse trabalho refletiu-se já em 2017 com a criação de um novo projeto de responsabilidade social.

PRÉMIOS, DISTINÇÕES, CERTIFICAÇÕES

- A Fidelidade venceu a 8ª edição dos **Prémios Marketeer** na categoria Seguros.
 - Pela 15.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 2016**, em todos os parâmetros avaliados: melhores seguros, melhores preços, mais clareza na informação, mais inovadora e mais sólida.
 - Fidelidade Responsabilidade Civil Familiar foi recomendada como “Escolha Acertada” pela DECO, que analisou vários seguros do mercado, pela melhor relação entre qualidade e preço.
-

PERFIL ORGANIZACIONAL

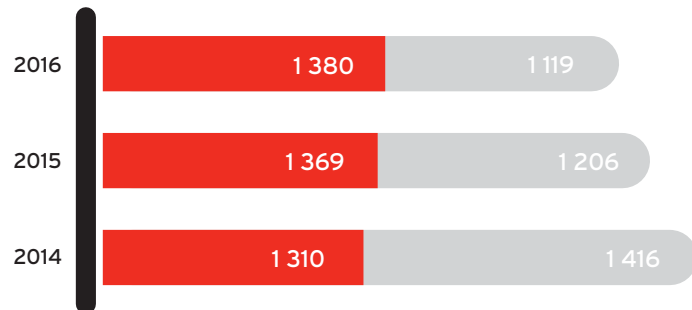
102-7: Dimensão da organização

102-8: Informação dos colaboradores e outros trabalhadores

FIDELIDADE

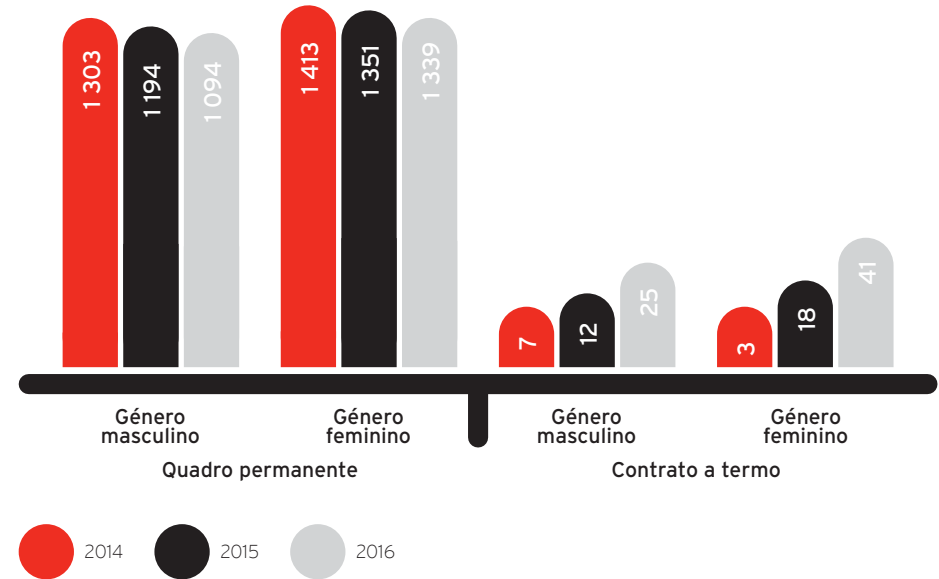
O número total de efetivos da Fidelidade em 2016 foi de 2.499 colaboradores, uma diminuição de 3% comparativamente a período homólogo de 2015. Em 2016, 97,4% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa, reflexo da aposta na retenção do capital humano.

Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 53 Colaboradores (30 do género masculino e 23 do género feminino) com contrato celebrado com a Fidelidade, mas cedidos a outras empresas do Grupo².

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



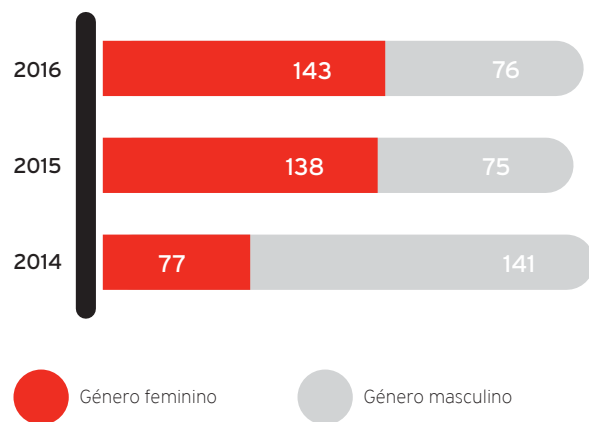
Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego. Abrange apenas colaboradores do Quadro Permanente.

² 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.

MULTICARE

Em 2016, 65% dos 219 colaboradores da Multicare são do género feminino.

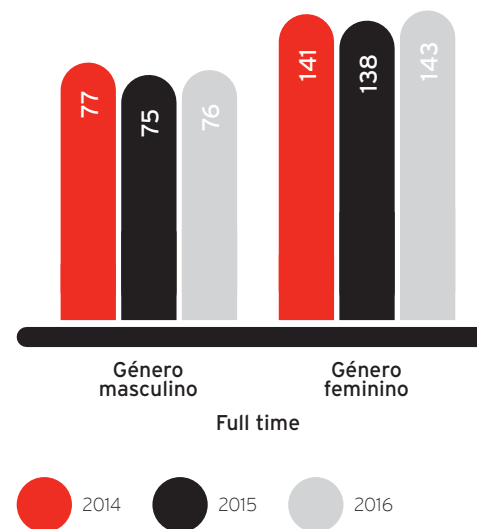
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

Em 2016, 100% dos colaboradores estão a full time.

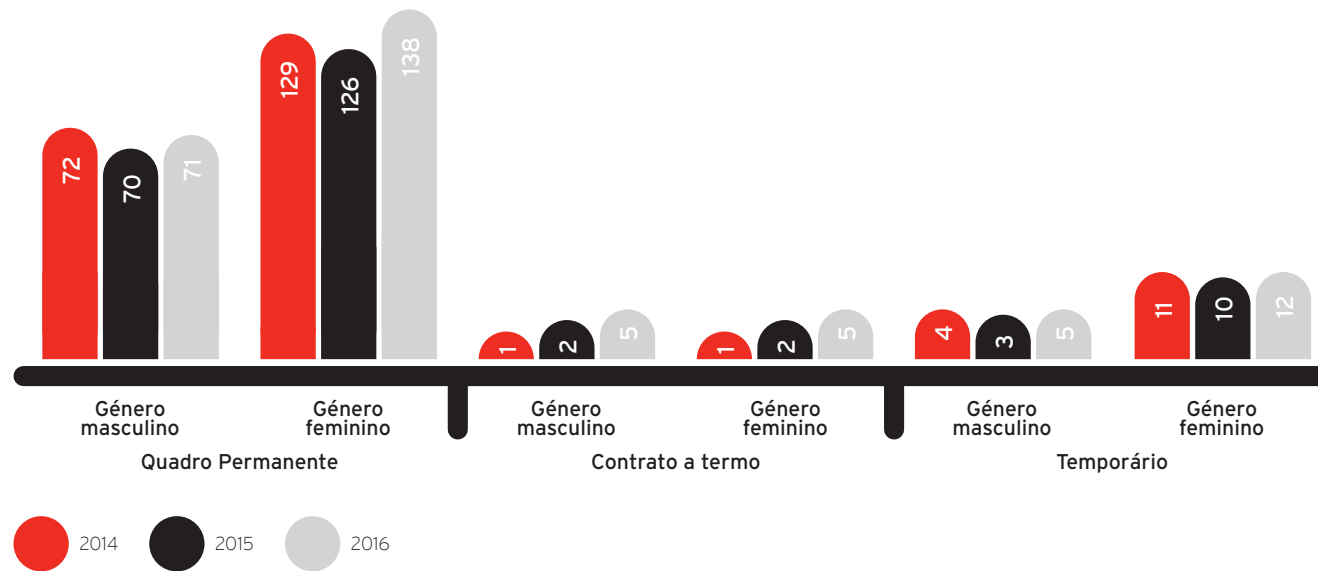
Total de colaboradores, por tipo de emprego



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

Em 2016, 95% dos colaboradores da Multicare pertencem ao quadro permanente da empresa.

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

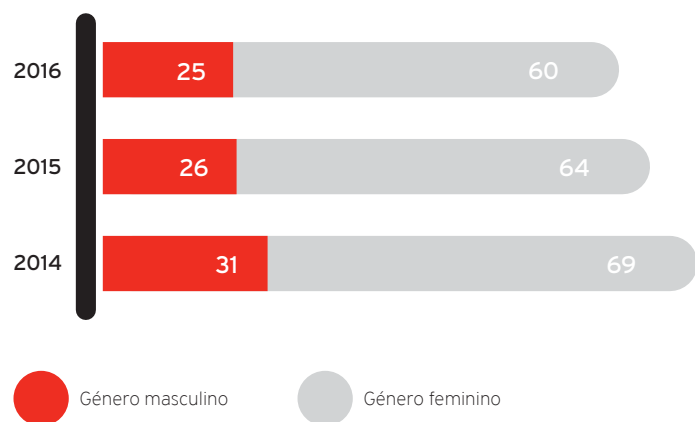


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

VIA DIRECTA

O total de colaboradores da Via Directa teve uma redução de 6% face a 2015. A 31 de dezembro de 2016 a Via Directa contava com 85 colaboradores.

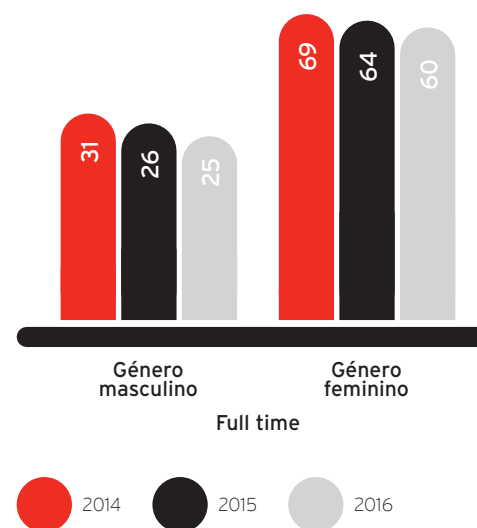
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

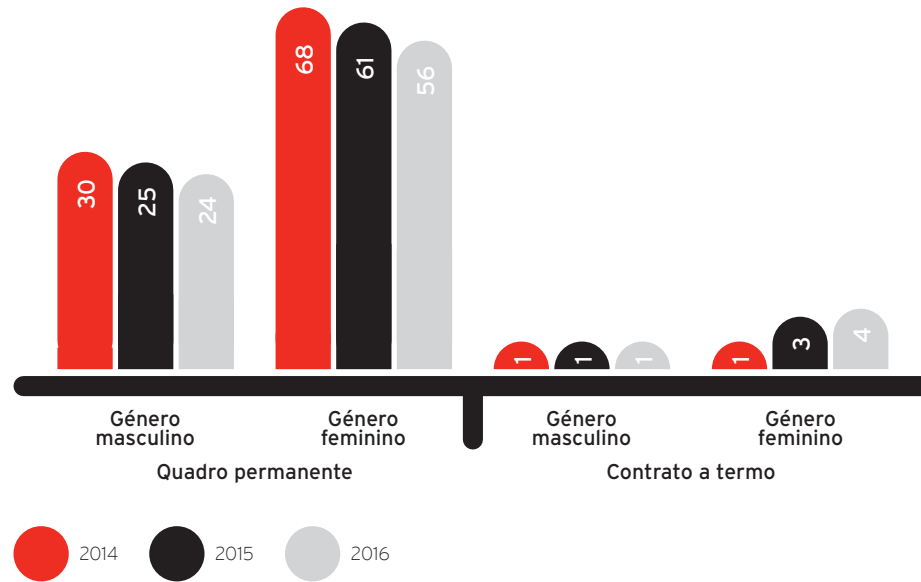
Nos últimos três anos, 100% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego



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

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

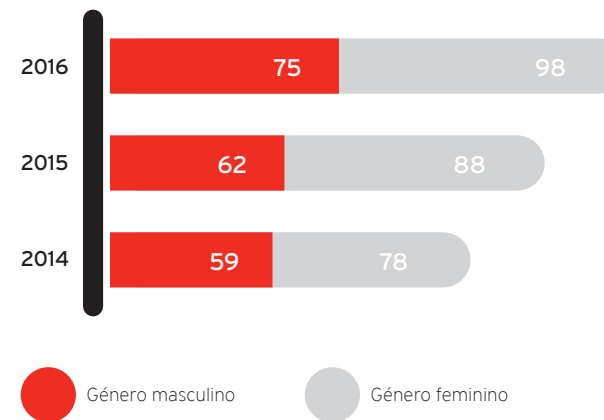


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato e por género.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2016 a Fidelidade Assistance contou com 173 colaboradores, tendo-se registado um aumento de 15% face a 2015.

Total de colaboradores por género

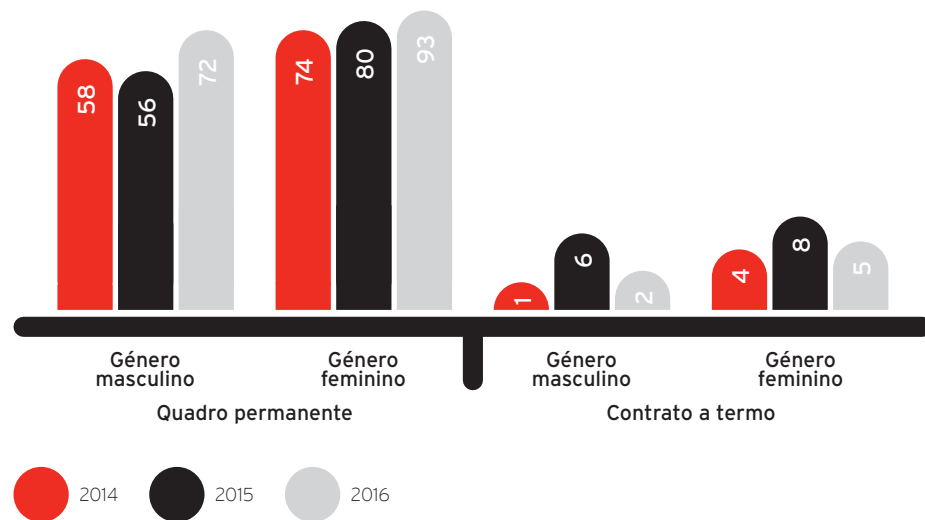


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 2 Colaboradores do género masculino cedidos à Fidelidade.

Em 2016, 96% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da Fidelidade Assistance.

Em 2016 houve ainda um colaborador do género masculino com contrato temporário.

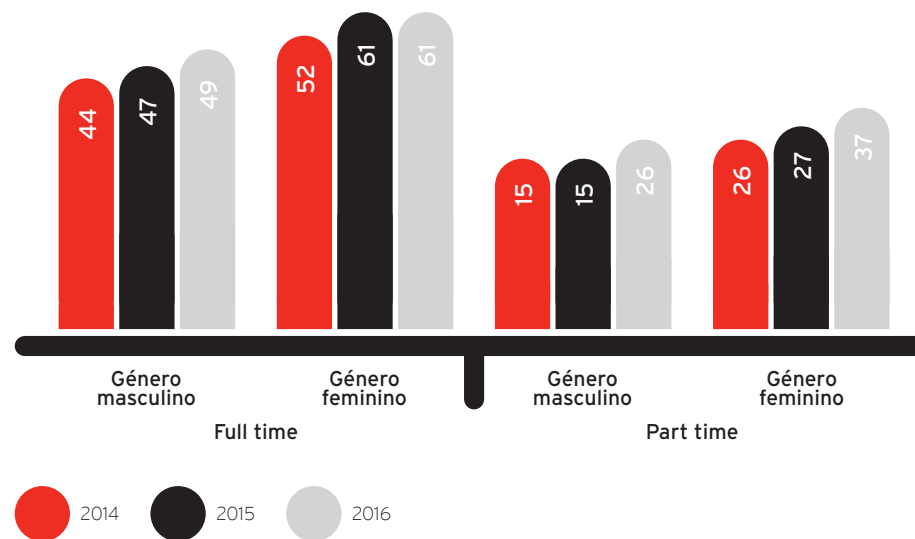
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



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

Em 2016, 64% dos colaboradores trabalham a full time na Fidelidade Assistance.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

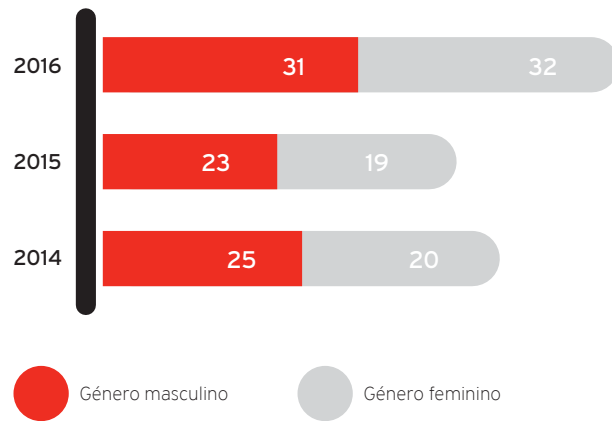


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

SAFEMODE

Em 2016 a Safemode contou com 63 colaboradores, tendo-se registado um aumento de 50 % face a 2015.

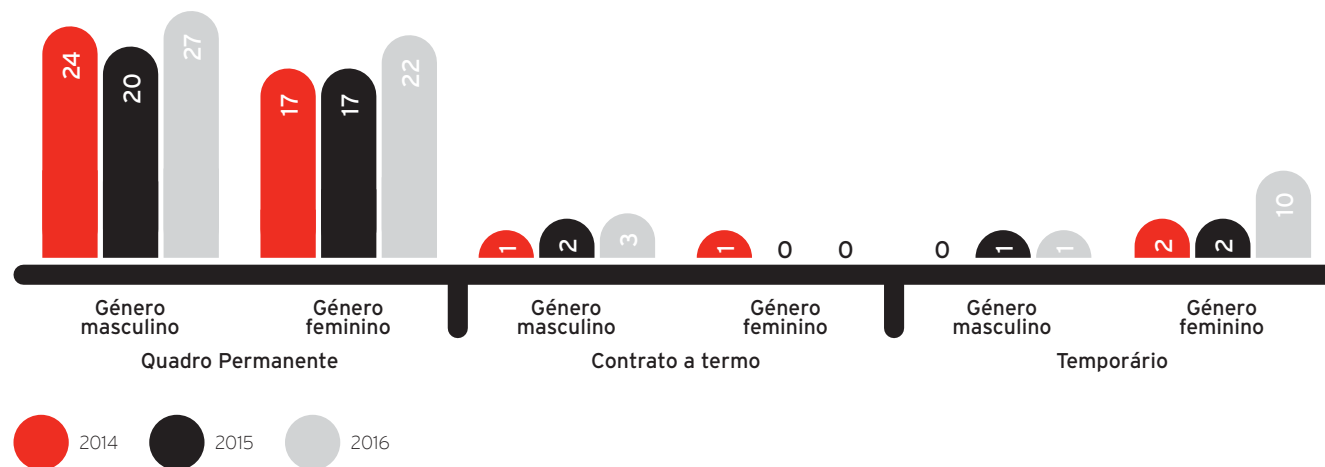
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

Em 2016, 78% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

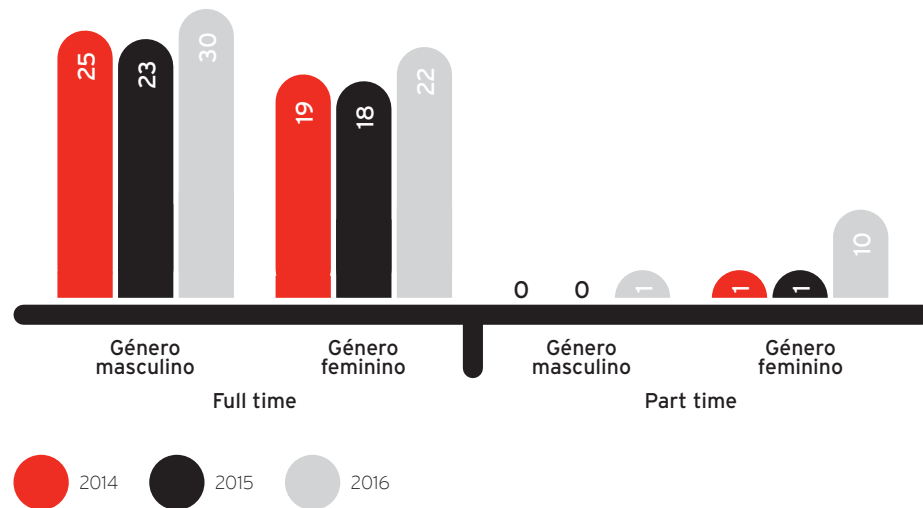
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



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

Em 2016, 78% dos colaboradores trabalham a full time na Safemode.

Total de colaboradores, por tipo de emprego

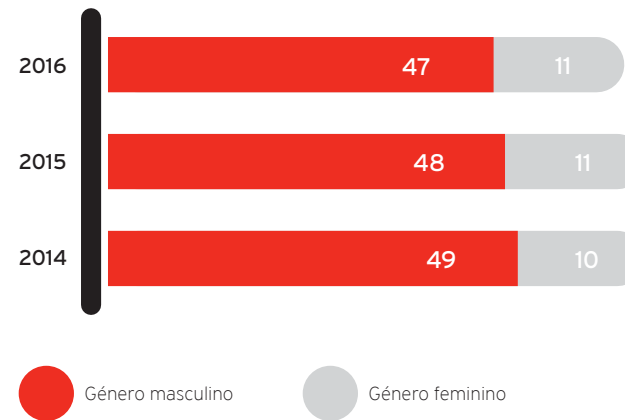


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

GEP

Em 2016 a GEP contou com 58 colaboradores, menos 1 face a 2015.

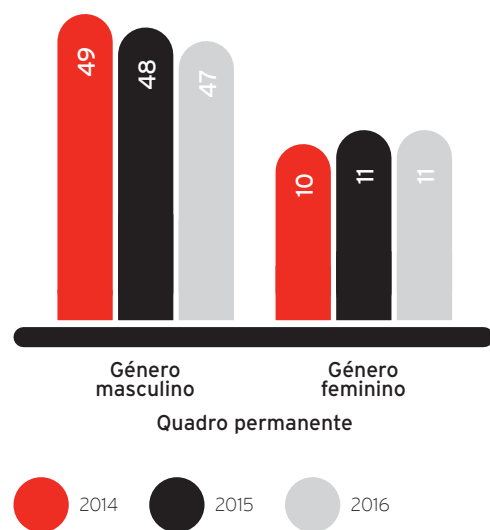
Total de colaboradores por género



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

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

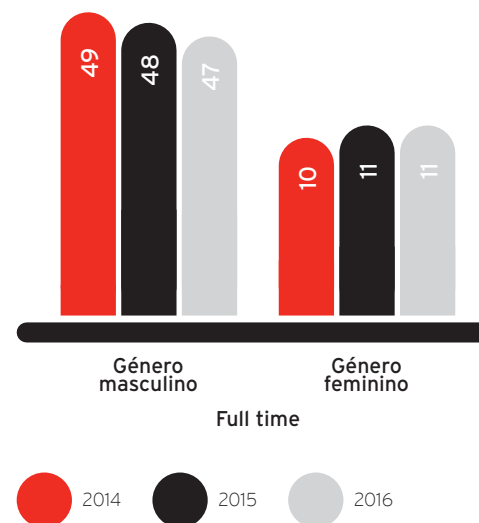
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



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

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

Total de colaboradores, por tipo de emprego

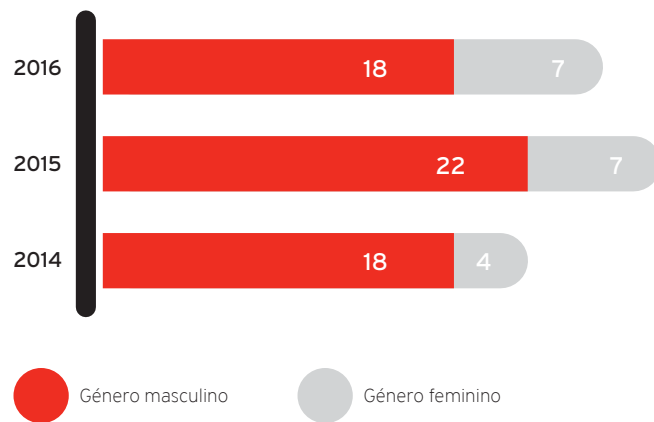


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2016, a Fidelidade Car Service contou com 25 colaboradores, apresentando um decréscimo de 14% face a 2015.

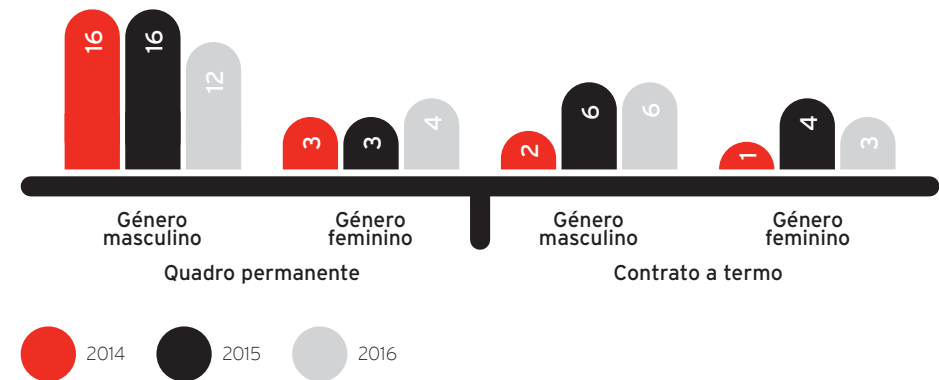
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

16 dos 25 colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

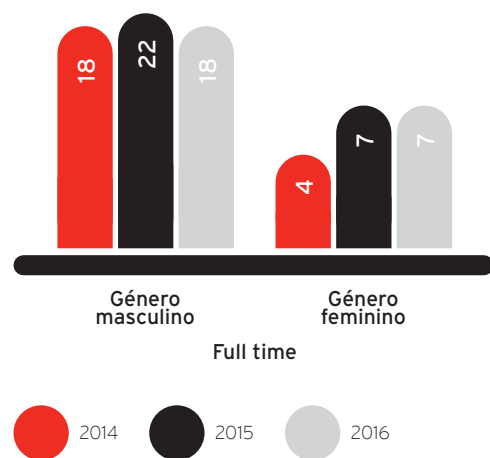
Total de colaboradores, por tipo de contrato, discriminados por género



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

100% dos colaboradores desempenham as suas funções a full time.

Total de colaboradores, por tipo de emprego



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

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

FIDELIDADE

A Fidelidade tinha, em 2016, 2.433 colaboradores com acordo de contratação coletivo, representando cerca de 97,4% dos colaboradores.

MULTICARE

Em 2016, 100% dos colaboradores com contrato permanente e a termo detinham um acordo de contrato coletivo.

VIA DIRECTA

Em 2016, 100% dos colaboradores detinham contrato coletivo de atividade seguradora.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2016, 100% dos colaboradores, detinham um acordo de contrato coletivo.

SAFEMODE

Em 2016, 32% dos colaboradores detinham contrato coletivo de atividade seguradora. Dos restantes, 68% detinham contrato geral da Lei do Trabalho.

GEP

Em 2016, 0% dos colaboradores, detinham um acordo de contrato coletivo.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2016, 64% dos colaboradores detinham um acordo de contrato coletivo.

102-44 Resultados de pesquisa de satisfação do cliente

FIDELIDADE

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO	2014	2015	2016
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais, por parte da Fidelidade	-	8,5	-
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais, por parte da Fidelidade	-	7,6	-
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação, por parte da Fidelidade	-	8,6	8,7
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a Multicare, por parte da Fidelidade	8,8	8,3	8,3

MULTICARE

8,31 Numa escala de 1 a 10.

VIA DIRECTA

A Avaliação de Satisfação de Cliente continua a ser uma prática na empresa. No ano de 2016, foi atingido o objetivo de média final de 8,1 (escala de 1 a 10).

O indicador de taxa de recomendação da empresa - Net Promoter Score - atingiu em 2016 o valor de +43, o mesmo que em 2015.

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2014	2015	2016
RTS (1; 10)	9,07	9,14	9,13
ISG (1; 10)	8,67	8,77	8,72
NPS (-100%; +100%)	62	65	63

Legenda:

RTS - Real Time Survey

ISG - Índice de Satisfação Global

NPS - Net Promoter Score

SAFEMODE

Em 2016 continuaram a realizar a avaliação anual da satisfação do cliente, por área operacional, no âmbito do Sistema de Garantia de Qualidade da empresa.

Em 2016 o índice médio de satisfação registado foi de 4,19 em 5, valor superior ao objetivo fixado de 4. Não se verificou nenhuma alteração relevante face ao valor obtido em 2014.

GEP

Em 2016 foi efetuado um inquérito. Foram recebidas apenas 38 respostas com uma média de satisfação de 6,82 numa escala de 1 a 10.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2016, o índice de satisfação da Fidelidade Car Service foi de 99,6%.

DESEMPENHO ECONÓMICO

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

Decréscimo de 7% do valor económico gerado comparativamente a período homólogo de 2015.

	2014	2015	2016
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	4.075.074.794	3.846.350.254	3.590.732.527
Receitas: prémios (€)	4.075.074.794	3.846.350.254	3.590.732.527
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	313.066.013	330.159.708	346.926.460
Fornecedores (€)	103.011.306	99.379.783	98.715.546
Mediadores (€)	66.979.429	71.452.141	76.772.549
Colaboradores (€)	130.875.177	146.517.463	156.545.613
Estado (€)	10.813.068	11.157.486	11.957.054
Instituições financeiras (€)	879.753	1.216.807	2.365.968
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade ³ (€)	507.280	436.030	569.727
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	3.762.008.781	3.516.190.546	3.243.806.069

MULTICARE

Em 2016 verificou-se um aumento de 16%, em relação a 2015, do valor económico gerado.

	2014	2015	2016
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	197.491.402	205.820.066	239.215.940
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	39.271.549	38.475.518	43.062.812
Fornecedores (€)	4.711.030	4.900.594	5.449.953
Mediadores (€)	20.158.790	22.054.049	25.344.021
Colaboradores (€)	8.370.023	8.628.354	9.738.877
Estado (€)	1.569.036	2.883.992	2.516.891
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	4.445.000	0	0
Comunidade (€)	17.670	8.530	13.070
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	158.219.853	167.344.547	196.153.128

³ Não inclui o valor de Donativos dos mediadores às comunidades locais.

VIA DIRECTA

Em 2016 verificou-se um aumento de cerca de 3% no valor económico direto gerado face ao ano de 2015.

	2014	2015	2016
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	42.670.601	44.083.252	45.535.210
Receitas: prémios (€)	42.670.601	44.083.252	45.535.210
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	11.459.715	10.034.362	9.555.011
Fornecedores (€)	6.787.650	5.792.018	5.307.371
Mediadores (€)	878.829	756.150	892.528
Colaboradores (€)	3.154.242	3.068.797	2.934.739
Estado (€)	407.582	416.127	420.158
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	229.913	0	0
Comunidade (€)	1.500	1.271	214
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	31.210.886	34.048.890	35.980.199

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2016, verificou-se um aumento de 4% do valor económico direto gerado, face ao ano de 2015.

	2014	2015	2016
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	42.518.862	43.722.540	45.418.916
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	18.873.530	5.965.066	6.648.776
Fornecedores (€)	1.678.778	1.912.921	1.771.869
Mediadores (€)	27	0	736
Colaboradores (€)	4.157.418	4.048.057	4.870.477
Estado (€)	3.932	4.088	4.393
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	13.033.375	0	0
Comunidade (€)	0	0	1.301
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	23.645.332	37.757.474	38.770.140

SAFEMODE

Em 2016, no valor económico direto gerado verificou-se um aumento de 2%, comparativamente com o ano de 2015.

	2014	2015	2016
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	2.312.312	1.728.401	1.767.249
Receitas: prémios (€)	2.312.312	1.728.401	1.767.249
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	2.259.870	1.706.598	1.666.783
Fornecedores (€)	484.560	591.820	732.018
Mediadores (€)	0	0	0
Colaboradores (€)	1.714.366	1.031.651	862.425
Estado (€)	43.420	62.310	56.681
Instituições financeiras (€)	524	840	1.785
Acionistas (€)	16.000	19.376	13.624
Comunidade (€)	1.000	601	250
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	52.442	21.804	100.466

GEP

Em 2016, verificou-se um aumento de 12% no valor económico direto gerado, relativamente a 2015.

	2014	2015	2016
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	19.193.484	18.824.348	21.070.039
Receitas: prémios (€)	19.193.484	18.824.348	21.070.039
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	20.816.456	18.432.758	21.531.801
Fornecedores (€)	16.145.977	15.439.072	17.720.003
Colaboradores (€)	2.854.578	2.877.963	2.727.197
Estado (€)	165.243	113.166	104.053
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	1.649.157	1.432	980.298
Comunidade (€)	1.500	1.125	250
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	-1.622.972	391.590	-461.762

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2016, verificou-se um aumento de 41% no valor económico direto gerado, relativamente a 2015.

	2014	2015	2016
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	3.134.454	4.116.801	5.801.076
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	2.148.235	2.737.484	3.811.485
Fornecedores (€)	1.543.958	2.149.001	2.986.063
Colaboradores (€)	553.455	563.189	776.816
Estado (€)	4.821	4.211	5.602
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	46.000	20.583	42.754
Comunidade (€)	0	500	250
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	986.219	1.379.317	1.989.591

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

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

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

VIA DIRECTA

Dando continuidade aos resultados positivos das campanhas dos anos anteriores, em 2016 a promoção da cobertura de Fenómenos da Natureza manteve-se. O impacto da venda desta cobertura no decorrer do ano de 2016, revelou-se mais uma vez de forma positiva, tendo um crescimento de cerca de 17% face ao ano de 2015, tendo sido o produto Essencial o que mais contribuiu para o seu crescimento.

GEP

As alterações climáticas nomeadamente o aumento das tempestades implicam um aumento da prestação de serviços da GEP.

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

	2014	2015	2016
Ofertas de Seguros (€)	114.812	114.811	134.931
Pagamentos ex-gratia (€)	43.991	80.119	41.941
TOTAL (€)	158.803	194.930	176.872

MULTICARE

	2014	2015	2016
Contribuições monetárias para organizações do setor social	17.670	8.530	13.070
Ofertas de Seguros (€)	0	0	4.510
TOTAL (€)	17.670	8.530	17.580

VIA DIRECTA

	2014	2015	2016
Contribuições monetárias para organizações do setor social	1.500	1.271	0
Ofertas de Seguros (€)	0	0	214
TOTAL (€)	1.500	1.271	214

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2014	2015	2016
Contribuições monetárias para organizações do setor social	1.500	750	1.301
TOTAL (€)	1.500	750	1.301

GEP

	2014	2015	2016
Contribuições monetárias para organizações do setor social	0	0	250
TOTAL (€)	0	0	250

SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

Não foram efetuados investimentos desta natureza em 2014, 2015 e 2016.

205-1: Avaliações das operações de riscos de corrupção

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

Não foram efetuadas análises desta natureza.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Foram avaliadas duas áreas das cinco existentes (40%) na Fidelidade Assistance. A avaliação cobriu risco associado às áreas de Contabilidade/Financeira e Jurídica, em matriz de riscos (DGR) - "Actos fraudulentos ou negligentes por pessoas internas contra a instituição".

GEP

As operações de risco foram avaliadas através de uma auditoria efetuada pela DAU, pela auditoria anual financeira e na auditoria anual da qualidade.

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

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

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

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

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

Nenhuma das empresas tem conhecimento de ações judiciais relativas a este tema.

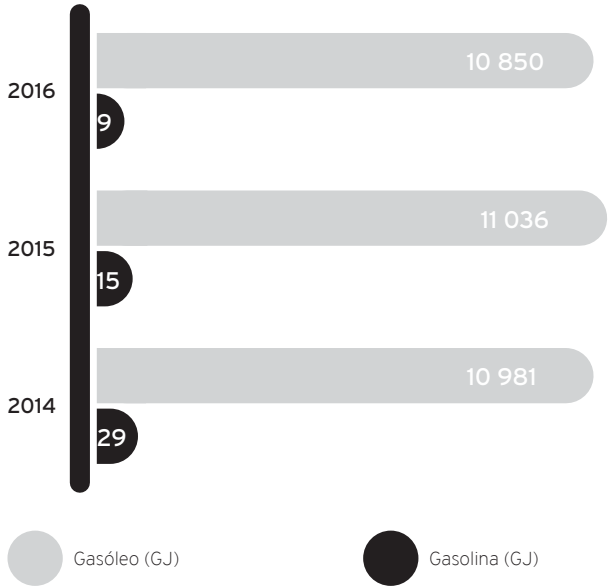
DESEMPENHO AMBIENTAL

302-1: Consumo de energia dentro da organização.

FIDELIDADE

O consumo de gasóleo e gasolina não sofreu alterações significativas entre 2015 e 2016.

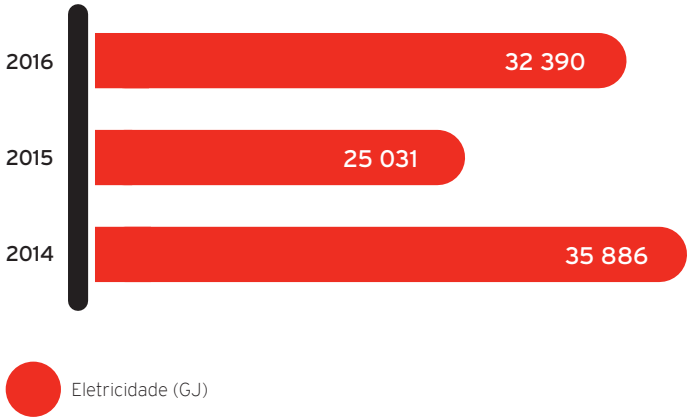
Consumo direto de energia no interior da organização



FIDELIDADE | MULTICARE

O consumo de eletricidade sofreu um aumento de 29% face ao ano anterior porque o âmbito foi alargado. A Fidelidade tem vindo ano após ano a melhorar o controlo do consumo de eletricidade nas suas instalações e considerou mais um edifício no reporte de 2016.

Consumo indireto de energia no interior da organização

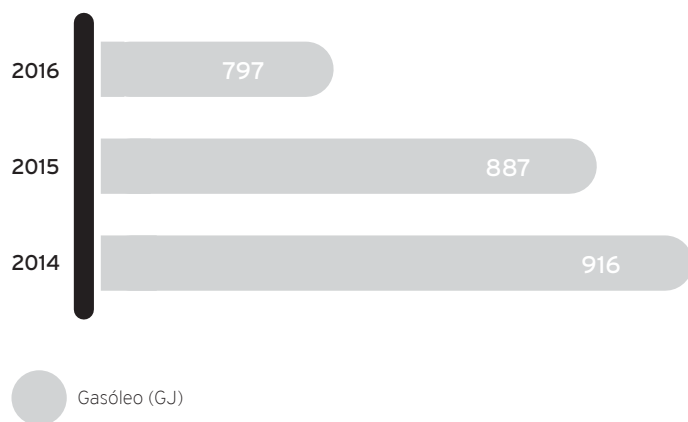


Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o total de energia elétrica consumida nas Agências de Clientes, Centros Mediadores e Edifícios Centrais da Fidelidade.

MULTICARE

Em 2016, ocorreu um decréscimo de 10% no consumo de gasóleo, comparativamente ao ano de 2015.

Consumo de energia no interior da organização

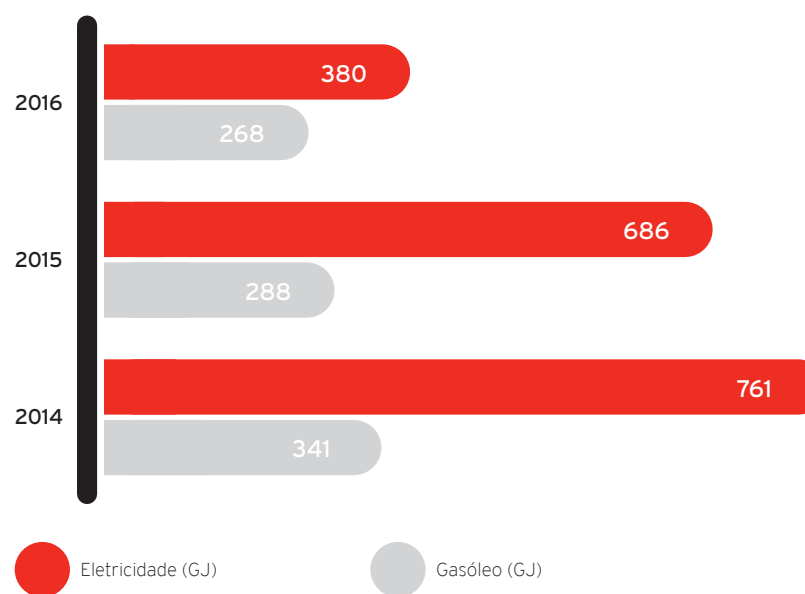


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

VIA DIRECTA

Em 2016 verificou-se uma redução de 33% do consumo total de energia, comparativamente a período homólogo de 2015.

Consumo de energia no interior da organização

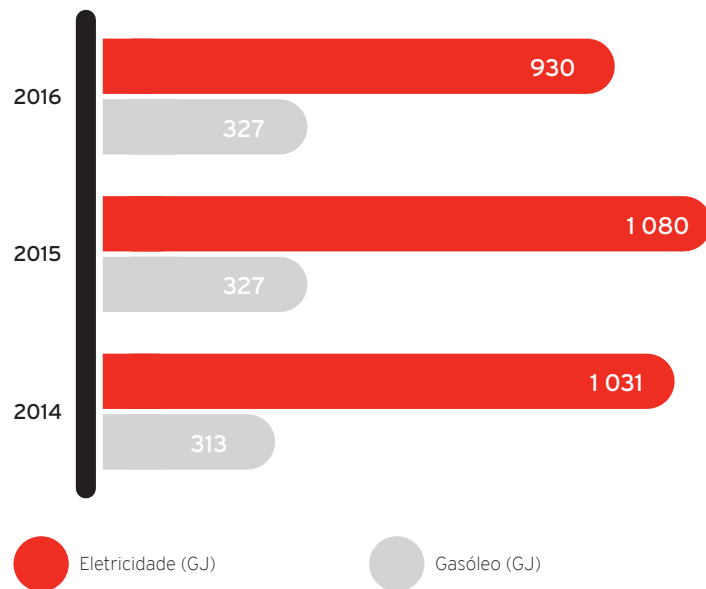


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2016, houve uma diminuição de cerca de 11% do consumo total de energia, em relação a 2015.

Consumo de energia no interior da organização

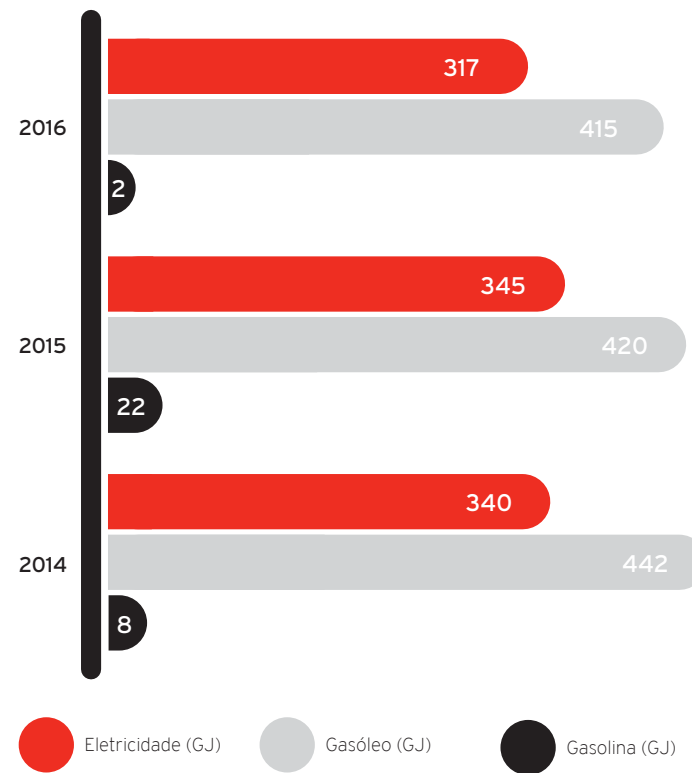


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

SAFEMODE

Globalmente verificou-se em 2016 uma diminuição de cerca de 7% do total de energia consumida em relação a 2015.

Consumo de energia no interior da organização

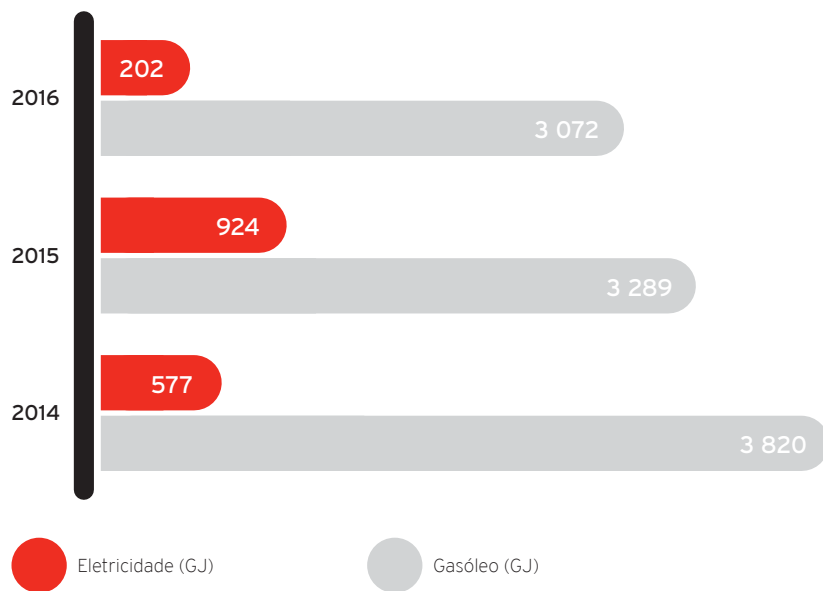


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

GEP

Em 2016 verificou-se uma redução de 22% do consumo total, comparativamente ao período homólogo de 2015, pois foram contabilizados anteriormente consumos do edifício, que não eram da empresa.

Consumo de energia no interior da organização

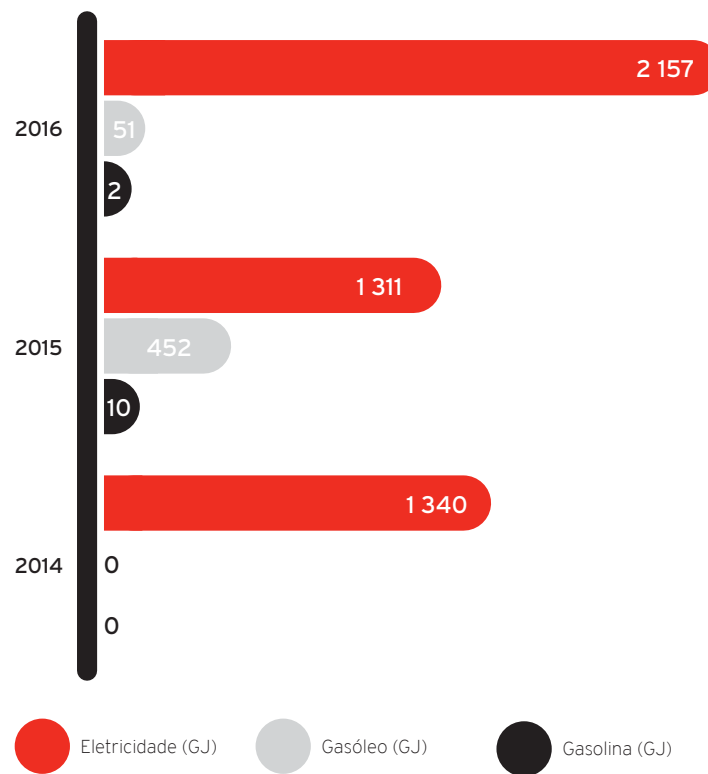


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE CAR SERVICE⁴

Em 2016, verificou-se um aumento de 25% do consumo de energia em relação a 2015, devido ao aumento do consumo de eletricidade resultante da abertura de duas oficinas (Queluz e Porto).

Consumo de energia no interior da organização



Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

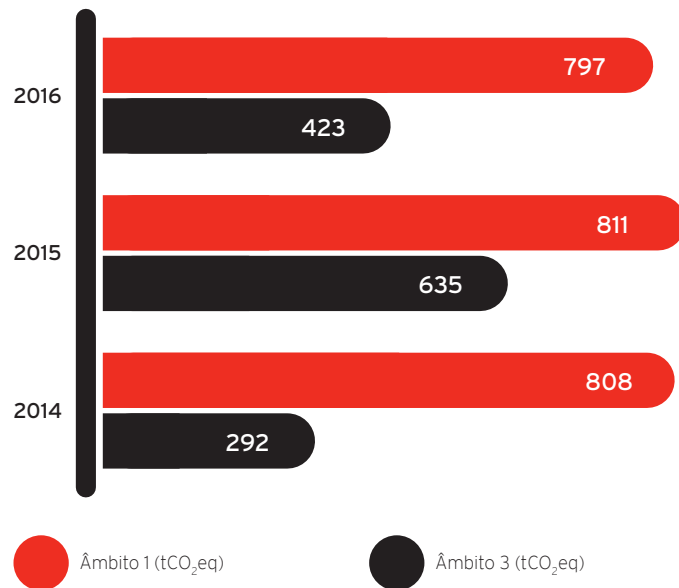
⁴ A Fidelidade Car Service passou a conseguir compilar a informação relativa ao consumo de gasóleo em 2015.

305-1, 305-2 e 305-3: Emissões diretas, indiretas e outras emissões de gases com efeito de estufa.⁵

FIDELIDADE

As emissões associadas ao Âmbito 1 (afetas ao consumo de combustível na frota) mantiveram-se constantes. As emissões associadas ao Âmbito 3 (afetas às viagens de avião e comboio dos colaboradores) sofreram uma redução de 33%.

Emissões de gases com efeito de estufa

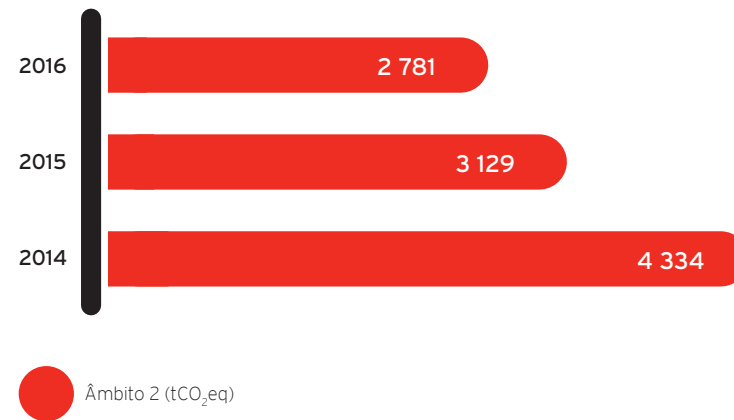


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE | MULTICARE

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

Emissões de gases com efeito de estufa



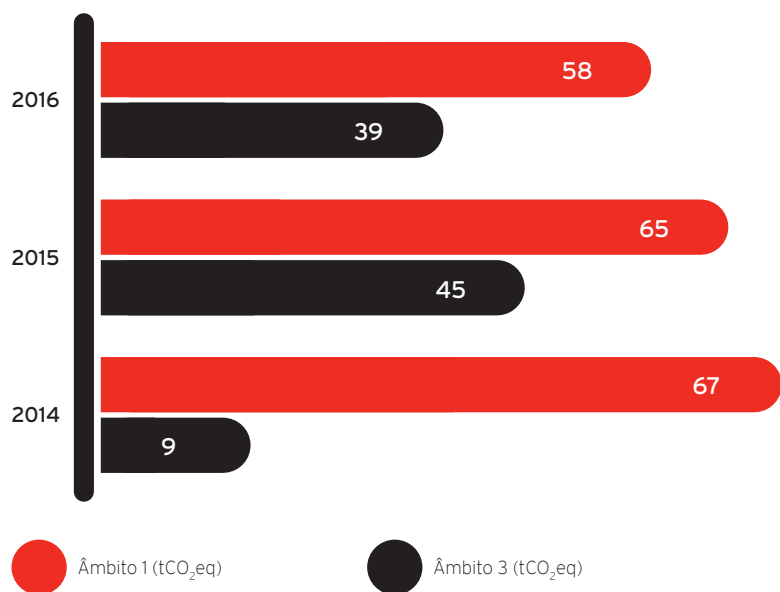
Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

⁵ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel (Âmbito 1), emissões indiretas associadas ao consumo de energia elétrica (Âmbito 2) e outras emissões associadas às viagens de avião e comboio dos colaboradores (Âmbito 3).

MULTICARE

As emissões de Âmbito 1 diminuíram 10%, enquanto as emissões do Âmbito 3, associadas às viagens de avião e comboio, diminuíram 13%.

Emissões de gases com efeito de estufa

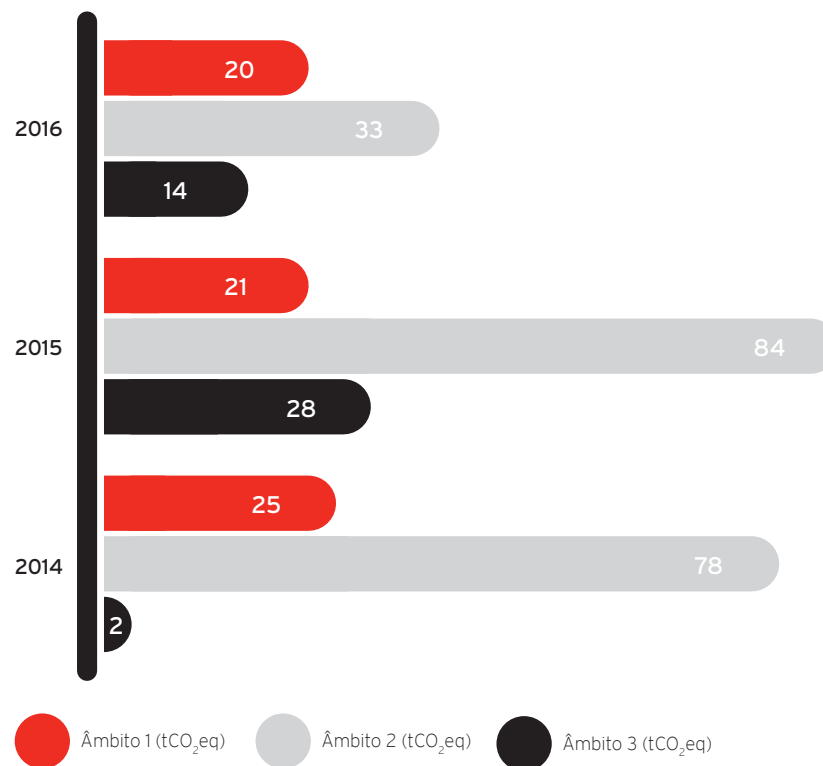


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq. As emissões indiretas, decorrentes do consumo de energia elétrica, são reportados nos dados disponibilizados para a Fidelidade.

VIA DIRECTA

As emissões relativas ao Âmbito 1 sofreram um decréscimo de 7%. No caso das emissões do Âmbito 2 verificou-se um decréscimo de cerca de 61% comparativamente com igual período de 2015. E por último as emissões do Âmbito 3 diminuíram 49%, relativamente ao mesmo período.

Emissões de gases com efeito de estufa

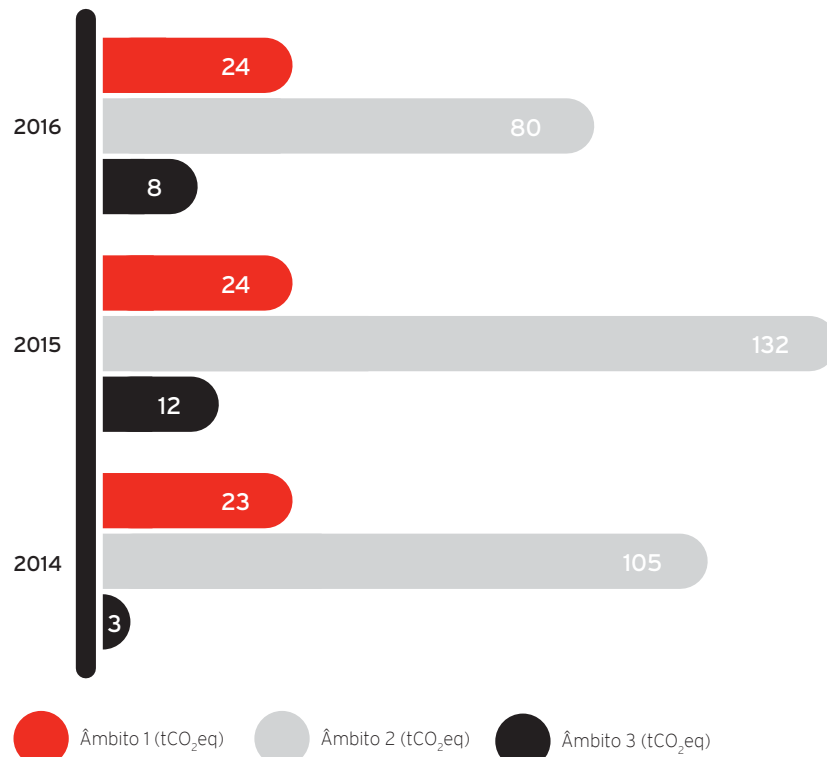


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE ASSISTANCE

As emissões relativas ao Âmbito 1 não sofreram alterações. No caso das emissões do Âmbito 2 verificou-se um decréscimo de cerca de 39% comparativamente com igual período de 2015. E por último as emissões do Âmbito 3 diminuíram 29%, relativamente ao mesmo período.

Emissões de gases com efeito de estufa

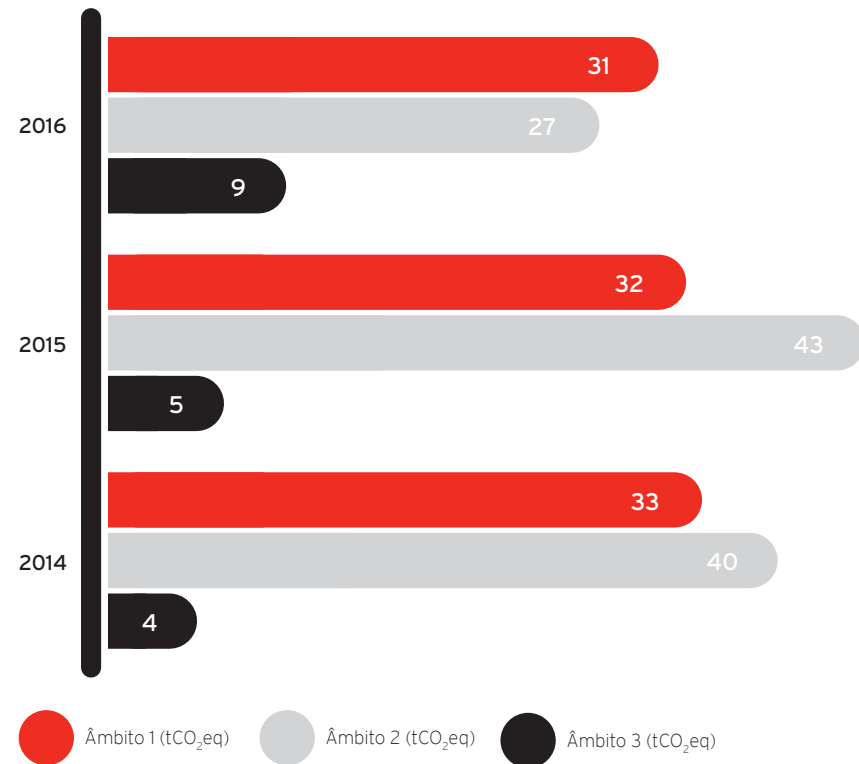


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

SAFEMODE

Globalmente verificou-se em 2016 uma diminuição de cerca de 17% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa.

Emissões de gases com efeito de estufa

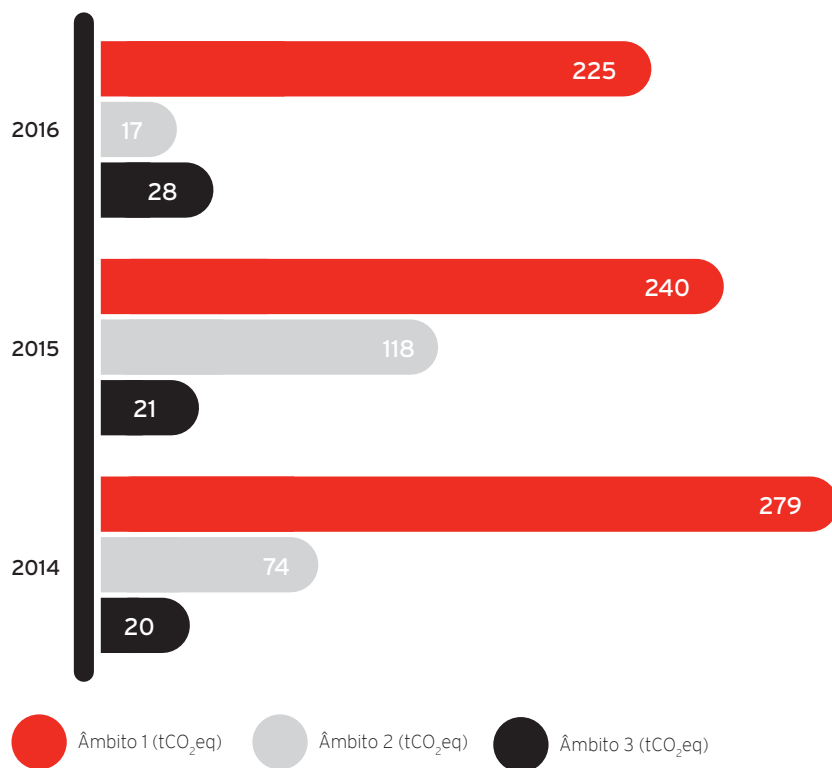


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

GEP

Globalmente verificou-se em 2016 um decréscimo de cerca de 29% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa.

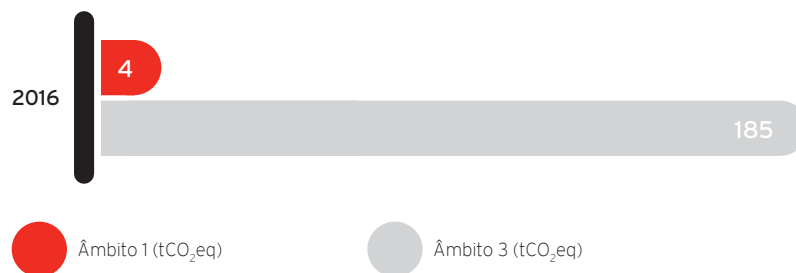
Emissões de gases com efeito de estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Emissões de gases com efeito de estufa



Nota: Não é possível estabelecer a comparação das emissões com os anos anteriores, pois o método de cálculo aplicado não foi o mesmo, pelo que se optou por apresentar apenas os dados respeitantes a 2016.

DESEMPENHO SOCIAL

401-1: Novas contratações e rotatividade de colaboradores.**FIDELIDADE**

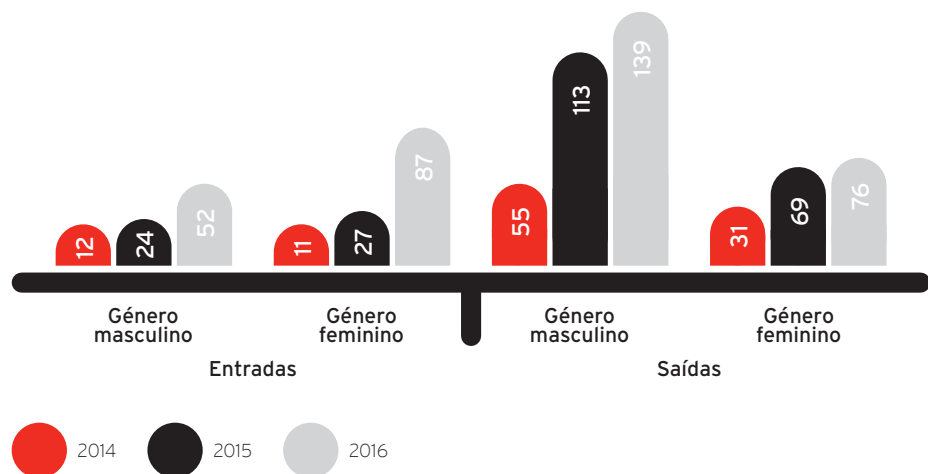
A taxa de novas contratações do género masculino é de 2,1% (0,9% em 2015) e para o género feminino é de 3,5% (1,0% em 2015).

		2014	2015	2016
Número de entradas por faixa etária	18-29	11	32	75
	30-39	9	16	50
	40-49	2	3	11
	Mais de 50	1	0	3
	TOTAL	23	51	139
Número de saídas por faixa etária	18-29	6	7	15
	30-39	5	8	4
	40-49	4	12	13
	Mais de 50	61	155	183
	TOTAL	76	182	215
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,4%	1,2%	3,0%
	30-39	0,3%	0,6%	2,0%
	40-49	0,1%	0,1%	0,4%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,1%
	TOTAL	0,2%	0,3%	0,6%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,2%	0,3%	0,6%
	30-39	0,2%	0,3%	0,2%
	40-49	0,5%	0,5%	0,5%
	Mais de 50	2,2%	6,0%	7,3%
	TOTAL	0,2%	0,3%	0,6%

(continuação)

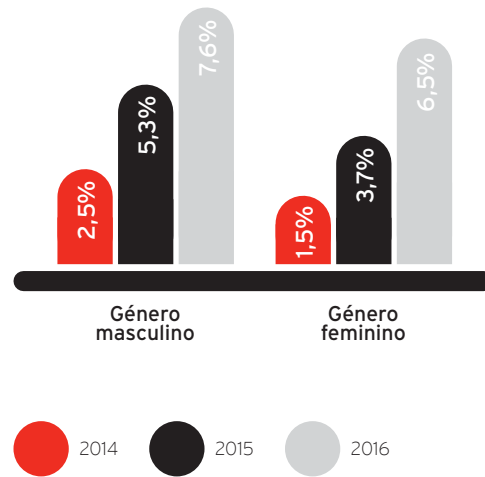
		2014	2015	2016
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,6%	1,5%	3,6%
	30-39	0,5%	0,9%	2,2%
	40-49	0,6%	0,6%	1,0%
	Mais de 50	2,3%	6,0%	7,4%

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

Entradas e saídas de colaboradores, por género

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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

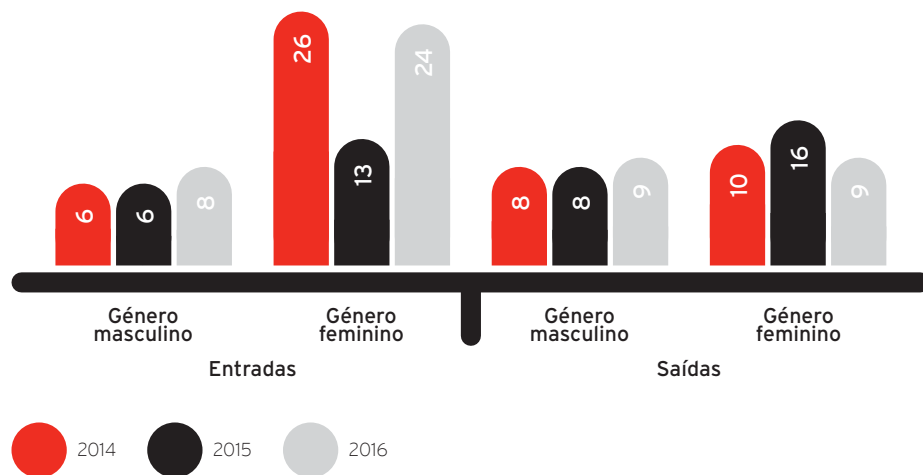
MULTICARE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 25% (32% em 2015) e para o género feminino é de 75% (68% em 2015).

		2014	2015	2016
Número de entradas por faixa etária	18-29	18	10	9
	30-39	11	8	13
	40-49	2	1	8
	Mais de 50	1	0	2
	TOTAL	22	32	32
Número de saídas por faixa etária	18-29	11	7	2
	30-39	4	6	4
	40-49	1	4	6
	Mais de 50	2	7	6
	TOTAL	18	24	18
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	8,3%	4,7%	28,1%
	30-39	5,0%	3,8%	40,6%
	40-49	0,9%	0,5%	88,9%
	Mais de 50	0,5%	0,0%	15,4%
	TOTAL	25%	32%	75%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	5,0%	3,3%	0,9%
	30-39	1,8%	2,8%	1,8%
	40-49	0,5%	1,9%	2,7%
	Mais de 50	0,9%	3,3%	2,7%
	TOTAL	18,1%	10,3%	5,1%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	13,3%	8,0%	5,0%
	30-39	6,9%	6,6%	7,8%
	40-49	1,4%	2,3%	6,4%
	Mais de 50	1,4%	3,3%	3,7%
	TOTAL	13,3%	8,0%	5,0%

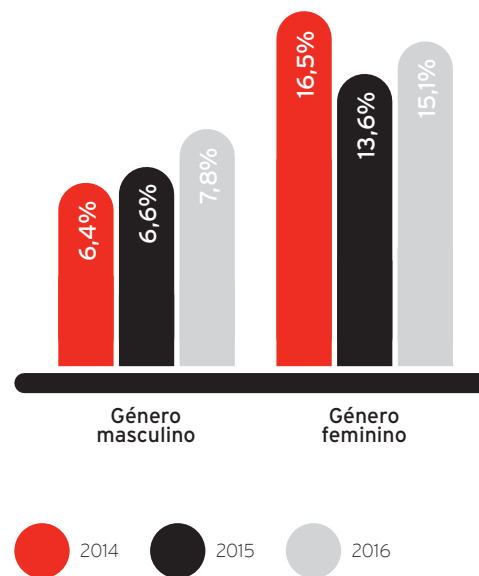
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

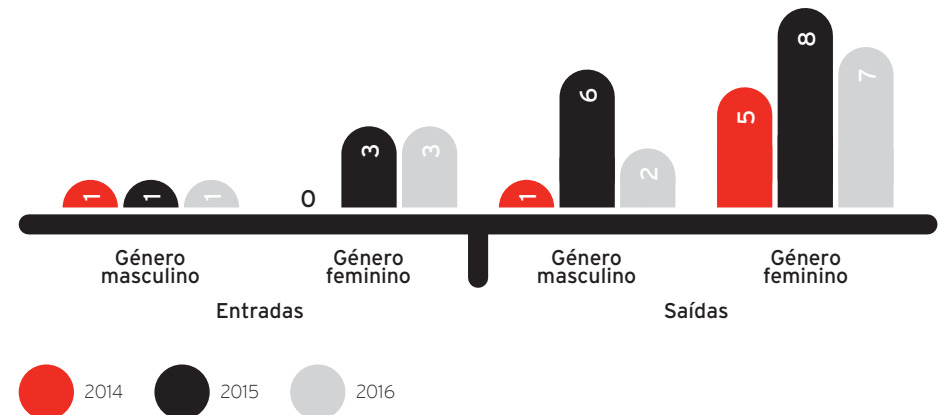
VIA DIRECTA

A taxa de novas contratações do género masculino é de 1,2% (1,1% em 2015) e para o género feminino é de 3,5% (3,3% em 2015).

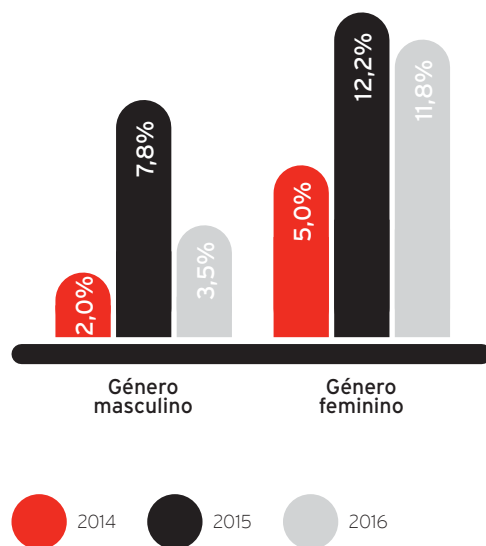
		2014	2015	2016
Número de entradas por faixa etária	18-29	1	4	3
	30-39	0	0	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	TOTAL	1	4	4
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	2	0
	30-39	6	6	7
	40-49	0	6	2
	Mais de 50	0	0	0
	TOTAL	6	14	9
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	1,0%	4,4%	3,5%
	30-39	0,0%	0,0%	1,2%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%
Taxa de saída por faixa etária	18-29	0,0%	2,2%	0,0%
	30-39	6,0%	6,7%	8,2%
	40-49	0,0%	6,7%	2,4%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%

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

Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

Taxa de rotatividade por género

Unidade: Valores expressos em percentagem.

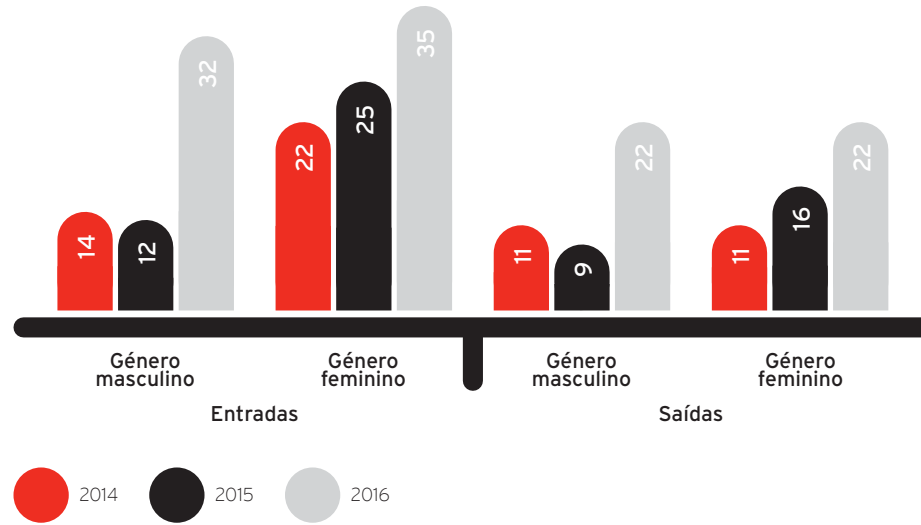
FIDELIDADE ASSISTANCE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 18,5% (8% em 2015) e para o género feminino é de 20,2% (16,7% em 2014).

		2014	2015	2016
Número de entradas por faixa etária	18-29	8	23	28
	30-39	17	11	23
	40-49	8	2	13
	Mais de 50	3	1	3
	TOTAL	36	37	67
Número de saídas por faixa etária	18-29	8	14	12
	30-39	10	8	20
	40-49	3	2	9
	Mais de 50	1	1	3
	TOTAL	22	25	44
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	5,8%	15,3%	16,2%
	30-39	12,4%	7,3%	13,3%
	40-49	5,8%	1,3%	7,5%
	Mais de 50	2,2%	0,7%	1,7%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	5,8%	9,3%
	30-39	7,3%	5,3%	11,6%
	40-49	2,2%	1,3%	5,2%
	Mais de 50	0,7%	0,7%	1,7%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	11,7%	24,7%	23,1%
	30-39	19,7%	12,7%	24,9%
	40-49	8,0%	2,7%	12,7%
	Mais de 50	2,9%	1,3%	3,5%

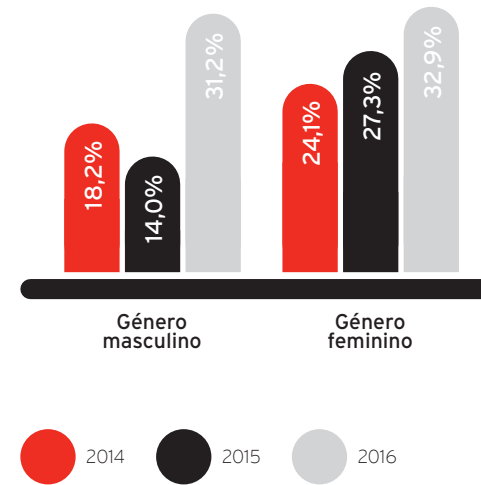
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

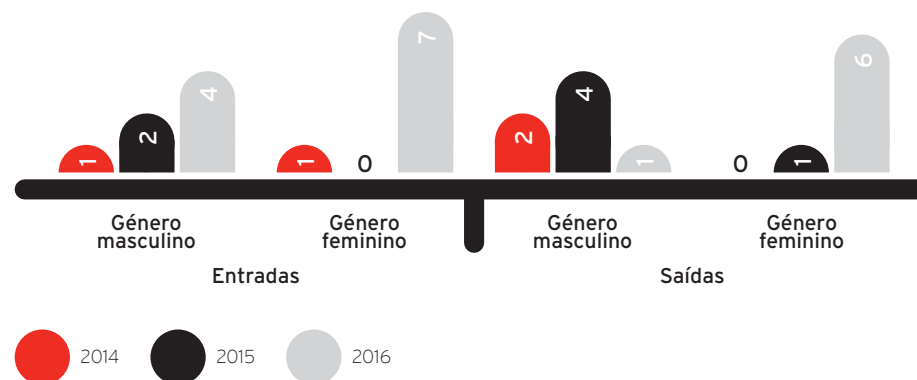
SAFEMODE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 6,35% (4,8% em 2015) e para o género feminino é de 11,1% (0% em 2015).

		2014	2015	2016
Número de entradas por faixa etária	18-29	2	1	3
	30-39	0	1	3
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	5
	TOTAL	2	2	11
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	1	0
	30-39	1	1	3
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	1	3	4
	TOTAL	2	5	7
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	4,4%	2,4%	4,8%
	30-39	0,0%	2,4%	4,8%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	7,9%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	2,4%
	30-39	2,2%	2,4%	4,8%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	2,2%	7,1%	6,4%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	4,4%	4,8%	4,8%
	30-39	2,2%	4,8%	9,5%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	2,2%	7,1%	14,3%

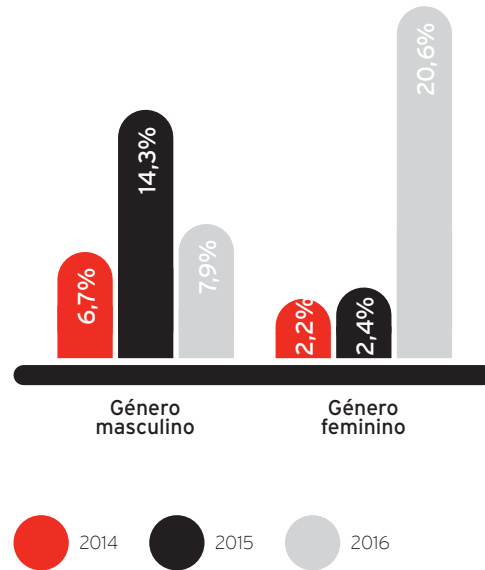
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

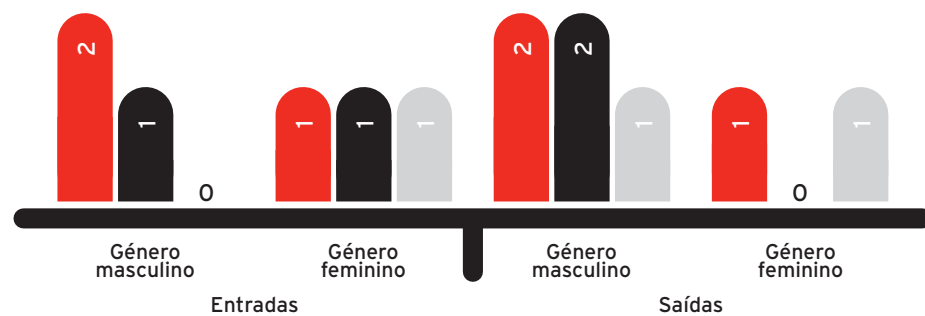
GEP

Em 2016 só foram contratados colaboradores do género feminino. A taxa de novas contratações é de 1,7%, a mesma que em 2015.

		2014	2015	2016
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	1	0
	30-39	1	0	0
	40-49	2	1	1
	Mais de 50	0	0	0
	TOTAL	3	2	1
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	0
	30-39	2	0	0
	40-49	1	0	1
	Mais de 50	0	2	1
	TOTAL	3	2	2
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,0%	1,7%	0,0%
	30-39	1,7%	0,0%	0,0%
	40-49	3,4%	1,7%	1,7%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	1,7%	1,7%	1,7%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	0,0%
	30-39	3,4%	0,0%	0,0%
	40-49	1,7%	0,0%	1,7%
	Mais de 50	0,0%	3,4%	1,7%
	TOTAL	1,7%	1,7%	1,7%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,0%	1,7%	0,0%
	30-39	5,1%	0,0%	0,0%
	40-49	5,1%	1,7%	1,7%
	Mais de 50	0,0%	3,4%	1,7%
	TOTAL	1,7%	1,7%	1,7%

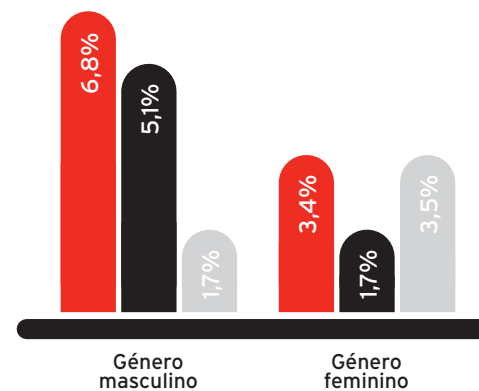
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

Taxa de rotatividade por género



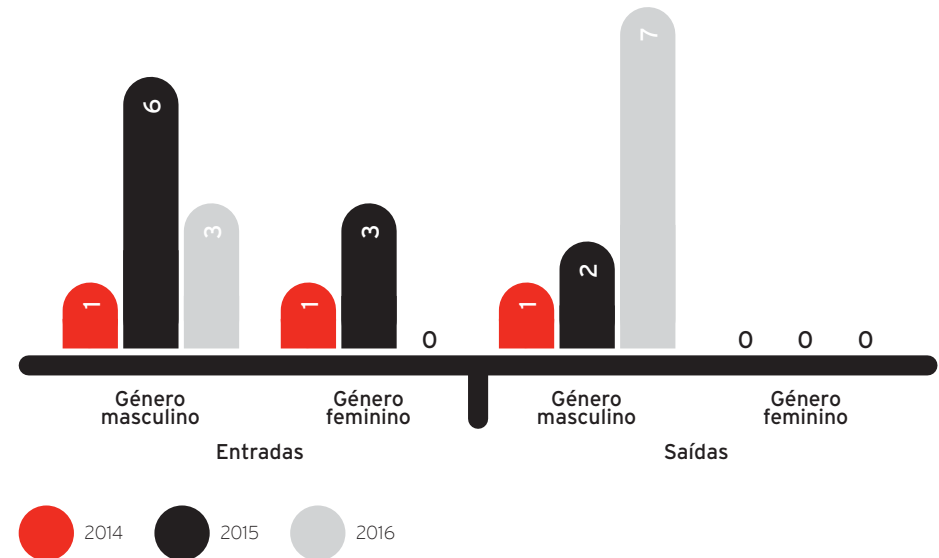
Unidade: Valores expressos em percentagem.

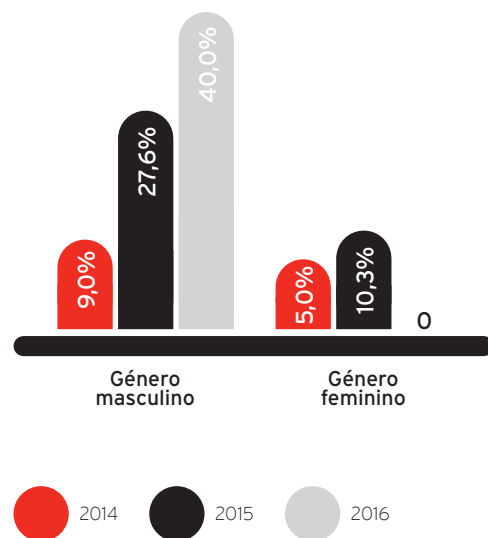
FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2016 só foram contratados colaboradores do género masculino e a taxa de novas contratações foi de 1,7%, a mesma que em 2015.

		2014	2015	2016
Número de entradas por faixa etária	18-29	1	2	0
	30-39	0	3	1
	40-49	1	0	2
	Mais de 50	0	4	0
	TOTAL	2	9	3
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	1
	30-39	1	0	0
	40-49	0	1	1
	Mais de 50	0	1	5
	TOTAL	1	2	7
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	5%	7%	0,0%
	30-39	0%	10%	4,0%
	40-49	0%	0%	8,0%
	Mais de 50	0%	14%	0,0%
	TOTAL	0%	7%	1,7%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0%	0,0%	4,0%
	30-39	4,5%	0,0%	0,0%
	40-49	0%	3,4%	4,0%
	Mais de 50	0%	3,4%	20,0%
	TOTAL	0%	3,4%	12,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	4,5%	6,9%	4,0%
	30-39	4,5%	10,3%	4,0%
	40-49	0%	3,4%	12,0%
	Mais de 50	0%	17,2%	20,0%
	TOTAL	4,5%	10,3%	12,0%

Entradas e saídas de colaboradores, por género



Taxa de rotatividade por género

Unidade: Valores expressos em percentagem.

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

	2014	2015	2016
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	2,7	2,5	2,4
Género feminino	5,0	5,1	5,3
ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	26	23	21
Género feminino	52	53	54
Total de Acidentes de Trabalho	78	76	75
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS DE TRABALHO PERDIDOS DEVIDO			
A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	417	444	405
Género feminino	910	736	883
Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho	1.327	1.180	1.288
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	1,84%	2,42%	2,3%
Género feminino	3,72%	4,38%	5,0%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	0	0	0

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

MULTICARE

	2014	2015	2016
TOTAL DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
TOTAL	93	89	57
Género masculino	91	89	13
Género feminino	2	0	44
TAXA DE ABSENTISMO			
DISCRIMINADO GÉNERO			
Género masculino	1,59%	2,50%	3,10%
Género feminino	1,98%	3,31%	2,78%
TOTAL DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
DISCRIMINADO GÉNERO			
TOTAL	0	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
TAXA DE LESÕES DISCRIMINADO GÉNERO			
Género masculino	0,22%	0,03%	3,6%
Género feminino	0,01%	0,0%	2,0%

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

VIA DIRECTA

	2014	2015	2016
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	1	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	1	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			
Género masculino	1,2%	1,5%	1,1%
Género feminino	1,6%	2,1%	4,3%

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

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2014	2015	2016
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Total	5	0	1
Género masculino	3	0	0
Género feminino	2	0	1
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Total	1	1	1
Género masculino	1	1	0
Género feminino	0	0	1
DIAS PERDIDOS DEVIDO			
A ACIDENTE DE TRABALHO			
Total	51	0	21
Género masculino	6	0	0
Género feminino	45	0	21
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	5,11%	1,80%	2,01%
Género feminino	10,03%	8,80%	11,25%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Total	0	0	0
Género masculino			
Género feminino			

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

SAFEMODE

	2014	2015	2016
DIAS PERDIDOS DEVIDO			
A ACIDENTE DE TRABALHO			
TOTAL	0	0	157
Género masculino	0	0	3
Género feminino	0	0	154
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	N.R.	N.R.	N.R.
Género feminino	N.R.	N.R.	N.R.

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

GEP

	2014	2015	2016
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Total	0	1	0
Género masculino	0	1	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			
Género masculino	0%	0%	1%
Género feminino	0%	0%	3%

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

FIDELIDADE CAR SERVICE

	2014	2015	2016
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	21,2	8,7	6,2
Género feminino	0,0	0,0	0,0
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Total	4	2	1
Género masculino	4	2	1
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	76	33	55
Género masculino	76	33	55
Género feminino	0	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	7,2%	8,0%	8,5%
Género feminino	0,2%	1,0%	1,2%

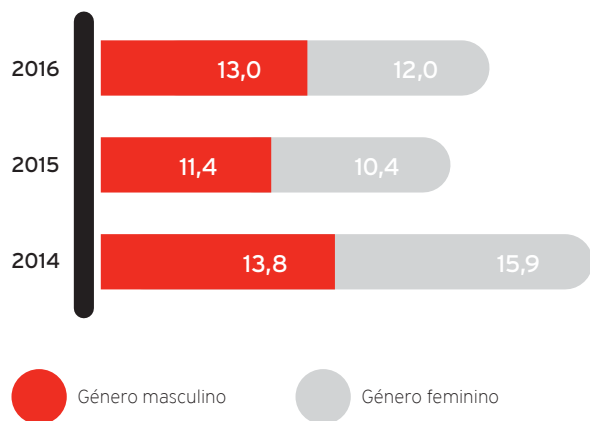
Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

404-1: Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por género e categoria funcional.

FIDELIDADE

Em 2016, verifica-se um aumento de 15% no total de horas de formação ministradas a colaboradores.

Média de horas de formação ministrada, por género



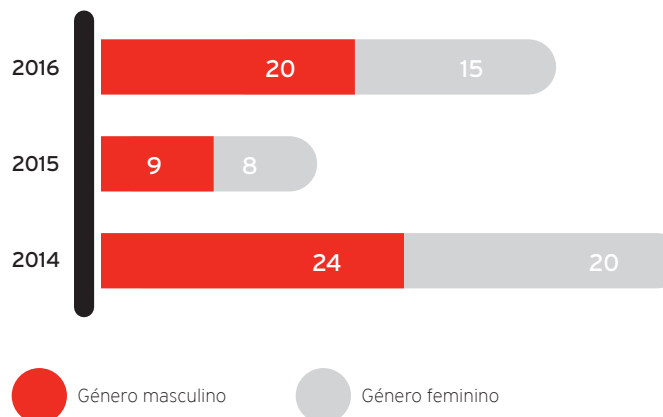
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

	2014		2015		2016	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	36,5	0,0	10,5	0	14,9	0
Área administrativa	8,8	10,3	11,8	8,9	7,0	1,9
Área de coordenação	15,8	28,7	8,8	14,4	21,3	34,0
Área técnica + consultoria	16,2	18,3	10,0	11,3	12,6	15,7
Outras - área de apoio	6,9	8,1	0,0	4,6	1,7	10,1
HORAS/COLABORADOR	13,8	15,9	11,4	10,4	13,0	12,0

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

Média de horas de formação ministrada, por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

Em 2016, verificou-se um aumento de 9% comparativamente ao período homólogo de 2015.

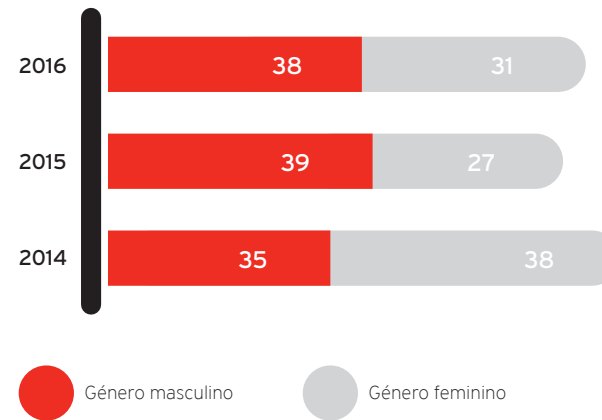
	2014		2015		2016	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	19,88	44,65	7,67	17,17	130,8	111,2
Área administrativa	10,04	10,95	4,10	4,47	118,0	509,0
Área de coordenação	34,64	39,99	10,97	12,16	725	957,2
Área técnica + consultoria	32,06	23,48	10,97	8,31	528	497,5
Outras - área de apoio	0	0	0	0	0	0
HORAS/COLABORADOR	23,6	20,4	8,8	7,5	19,8	14,5

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

VIA DIRECTA

Em 2016 verificou-se um aumento de 10% do número total de horas de formação ministrada aos colaboradores, comparativamente com o ano de 2015.

Média de horas de formação ministrada, por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A média de horas de formação por colaborador é discriminada por género.

	2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Coordenação	45,10	37,50	67,94	67,25
Suporte	28,30	35,30	13,70	13,73
Técnico	37,40	48,80	36,50	24,11
HORAS/COLABORADOR	35,03	38,38	38,62	26,90

	2016	
	Masculino	Feminino
Administração	68,7	0
Área Administrativa	20,4	16,3
Área de Coordenação	77,2	68,4
Área Técnica e Consultoria	23,8	29,7
Outras-áreas de apoio	0	0
HORAS/COLABORADOR	38,4	31,0

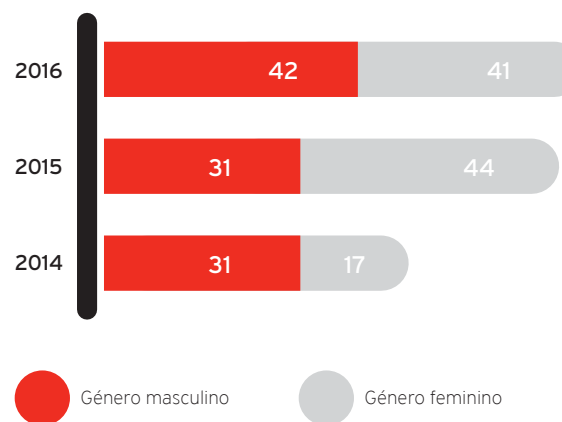
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador.

Nota: Em 2016 houve uma reorganização das categorias profissionais, com o objetivo de uniformizar a informação prestada pelas empresas do Grupo Fidelidade.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2016 foram ministradas 7113 horas de formação aos colaboradores da Fidelidade Assistance, um aumento de 23% comparativamente a 2015.

Média de horas de formação ministrada, por género



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

	2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administrador	0	0	0	0
Analista programador	2,0	0	0	0
Apoio administrativo	28	0	0	0
Assessor CAD	0	0	0	0
Assessor de Recursos Humanos	0	77	0	10
Assessor/ responsável qualidade	0	0	0	0
Assistente comercial	0	44	0	0
Assistente avaliação eficácia interna	27	5	34,1	16,5
Assistente administrativo	0	0	0	0
Assistente de contabilidade e fiscalidade	0	0	0	0
Assistente de direção	0	0	0	15
Assistente de operações	17,4	22,4	34,1	48,5
Assistente de planeamento de operações	20	0	52	0
Assistente de recursos humanos	0	0	0	0
Assistente de seguros	0	0	0	0
Assistente de tesouraria	0	0	0	3
Assistente de informática	0	0	0	0
Assistente jurídico	33	0	24,3	0
Assistente de pagamento sinistros	41,5	0	17	20,8
Assistente proteção jurídica	0	0	0	0
Auditor	108	0	57	0
Chefe de equipa	50,7	26,8	35,6	40,1
Coordenador de formação	13,5	0	0	103,1
Gestor de conta	0	0	14	0
Gestor de fornecedores	0	0	0	0
Gestor de qualidade	0	0	0	0

(continuação)

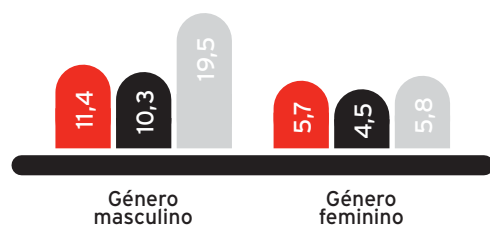
	2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Jurista	0	3	0	20,4
Programador	0	0	0	0
Responsável de área	62,5	47	31	43
Responsável de setor	50,7	68,4	29,1	119,4
Técnico de análise de dados	2	0	0	0
Técnico de sistemas e helpdesk	2	0	0	0
Técnico	0	0	0	3,1
HORAS/COLABORADOR	31,15	17,09	31,48	43,65

	2016	
	Masculino	Feminino
Administração	0	0
Área Administrativa	46,0	43,8
Área Técnica+Consultoria	7,3	3,9
Área de Coordenação	50,2	70,5
Área de Apoio	0	0
HORAS/COLABORADOR	41,5	40,8

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

Nota: Em 2016 houve uma reorganização das categorias profissionais, com o objetivo de uniformizar a informação prestada pelas empresas do Grupo Fidelidade.

SAFEMODE

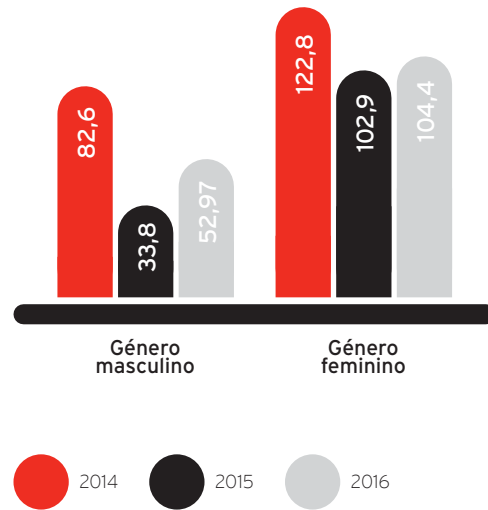
Média de horas de formação ministrada, por colaborador, por género

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

	2014	2015	2016
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA			
PROFISSIONAL			
Conselho de administração (cad)	0,0	0,0	0,0
Diretores (dir)	4,1	8,1	55,4
Técnicos de áreas operacionais (tao)	10,9	9,1	10,3
Técnicos de áreas de suporte (tas)	7,1	0,0	0,0
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, TODAS AS CATEGORIAS			
PROFISSIONAIS			
TOTAL	8,8	7,7	13,5
Género masculino	11,4	10,3	19,5
Género feminino	5,7	4,5	6,0

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

GEP

Média de horas de formação ministrada por colaborador, por género

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

Em 2016, 52,9 e 104,4 é a média de horas de formação ministrada a colaboradores do género masculino e feminino, respetivamente.

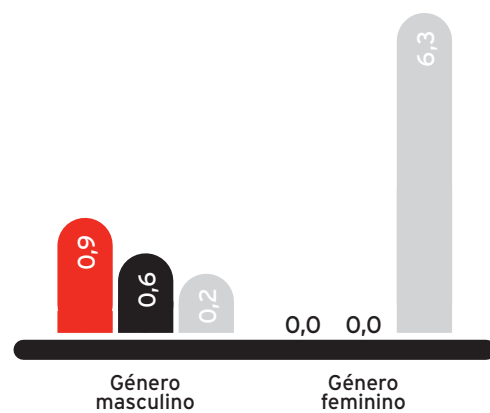
	2014	2015	2016
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA			
PROFISSIONAL			
Chefes	124,4	53,2	75,1
Peritos	10,8	6,9	8,4
Técnicos	112,2	78,2	97,5
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, TODAS AS CATEGORIAS			
PROFISSIONAIS			
TOTAL	89,37	46,71	62,6
Género masculino	82,6	33,8	52,9
Género feminino	122,8	102,9	104,4

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

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2016 ocorreram 48 horas de formação, dadas a colaboradores com a categoria de chefia, do género masculino (4 horas) e a colaboradores do género feminino categoria técnicos e administrativos (44 horas).

Média de horas de formação ministrada por colaborador, por género



	2014	2015	2016
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA			
PROFISSIONAL			
Chefias	4	0	1
Peritos	0	0	0
Técnicos e administrativos	0,4	0,6	6,3
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, TODAS AS CATEGORIAS			
PROFISSIONAIS			
TOTAL	0,73	0,48	1,92
Género masculino	0,9	0,6	0,2
Género feminino	0	0	6,3

404-2: Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira

FIDELIDADE | MULTICARE | FIDELIDADE 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

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, que consiste na possibilidade de todos os Colaboradores poderem tomar conhecimento de forma consciente, do trabalho desenvolvido nas outras áreas da Companhia, o que 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).

GEP

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

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.

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

FIDELIDADE

Em 2016, 95% dos colaboradores masculinos e 90% dos colaboradores femininos receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

MULTICARE

Em 2016, 87% dos colaboradores masculinos e 80% dos colaboradores femininos receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

VIA DIRECTA

Em 2016, 100% dos colaboradores do género masculino e 93% do género feminino, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

CAR SERVICE

Em 2016, não houve colaboradores da empresa a receber análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2016, 71% dos colaboradores do género masculino e 66% do género feminino receberam análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

SAFEMODE

Em 2016, 97% dos homens e 69% das mulheres recebem avaliações de desempenho.

GEP

Em 2016, 100% dos colaboradores receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

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

	2014	2015	2016
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	5	5	5
Género Feminino	0	0	0
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	1	1	1
>= 50	4	4	4
Total	5	5	5
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género Masculino	418	356	304
Género Feminino	694	644	629
Pessoas com deficiência	32	33	30
Faixa etária			
< 30	4	3	35
>= 30 e <40	218	175	135
>= 40 e <50	388	380	417
>= 50	502	442	346
Total	1112	1000	933

(continuação)

	2014	2015	2016
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género Masculino	300	288	273
Género Feminino	203	209	200
Pessoas com deficiência	7	5	7
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	36	38	29
>= 40 e <50	227	214	227
>= 50	240	245	217
Total	503	497	473
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Género Masculino	568	536	514
Género Feminino	504	501	539
Pessoas com deficiência	16	16	14
Faixa etária			
< 30	36	47	58
>= 30 e <40	210	172	171
>= 40 e <50	481	490	547
>= 50	345	328	277
Total	1072	1037	1053

(continuação)

	2014	2015	2016
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Género Masculino	15	21	23
Género Feminino	19	15	12
Pessoas com deficiência	4	2	1
Faixa etária			
< 30	0	9	14
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	7	7	6
>= 50	27	20	15
Total	34	36	35

MULTICARE

	2014	2015	2016
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	5	5	2
Género Feminino	1	1	1
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	0	0	0
>= 50	6	6	3
Total	6	6	3
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género Masculino	36	33	34
Género Feminino	81	79	82
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	17	14	1
>= 30 e <40	71	68	8
>= 40 e <50	22	23	48
>= 50	7	7	59
Total	117	112	116

(continuação)

	2014	2015	2016
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género Masculino	13	17	17
Género Feminino	25	24	23
Pessoas com deficiência	N.R.	1	1
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	15	16	1
>= 40 e <50	10	15	4
>= 50	13	10	35
Total	38	41	40
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Género Masculino	28	25	25
Género Feminino	35	35	38
Pessoas com deficiência	N.R.	1	3
Faixa etária			
< 30	4	6	0
>= 30 e <40	22	17	5
>= 40 e <50	25	26	7
>= 50	12	11	51
Total	63	60	63

(continuação)

	2014	2015	2016
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Género Masculino	0	N.R.	0
Género Feminino	0	N.R.	0
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	0	N.R.	0
>= 30 e <40	0	N.R.	0
>= 40 e <50	0	N.R.	0
>= 50	0	N.R.	0
Total	0	N.R.	0

VIA DIRECTA

	2014	2015	2016
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	N.R.	N.R.	1
Género Feminino	N.R.	N.R.	0
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	0
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	1
>= 50	N.R.	N.R.	0
Total	N.R.	N.R.	1
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género Masculino	N.R.	N.R.	7
Género Feminino	N.R.	N.R.	26
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	7
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	18
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	8
>= 50	N.R.	N.R.	0
Total	N.R.	N.R.	33

(continuação)

	2014	2015	2016
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género Masculino	N.R.	N.R.	6
Género Feminino	N.R.	N.R.	11
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária	N.R.	N.R.	
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	7
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	9
>= 50	N.R.	N.R.	1
Total	N.R.	N.R.	17
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Género Masculino	N.R.	N.R.	12
Género Feminino	N.R.	N.R.	23
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária	N.R.	N.R.	
< 30	N.R.	N.R.	2
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	23
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	10
>= 50	N.R.	N.R.	0
Total	N.R.	N.R.	35

(continuação)

	2014	2015	2016
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Género Masculino	N.R.	N.R.	0
Género Feminino	N.R.	N.R.	0
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária	N.R.	N.R.	
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	0
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	0
>= 50	N.R.	N.R.	0
Total	N.R.	N.R.	0

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2014	2015	2016
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	4	4	3
Género Feminino	0	0	0
Pessoas com deficiência	0	0	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	1	0	0
>= 50	3	4	3
Total	4	4	3
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Género Masculino	1	1	57
Género Feminino	2	3	74
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	3
Faixa etária			
< 30	0	0	31
>= 30 e <40	0	1	54
>= 40 e <50	3	3	37
>= 50	0	0	9
Total	3	4	131

(continuação)

	2014	2015	2016
ÁREA DE COORDENAÇÃO			
Género Masculino	1	1	9
Género Feminino	0	0	10
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	0	0	1
>= 30 e <40	0	0	5
>= 40 e <50	0	0	12
>= 50	1	1	1
Total	1	1	19
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA			
Género Masculino	1	1	6
Género Feminino	0	0	14
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	0	0	1
>= 30 e <40	1	1	7
>= 40 e <50	0	0	10
>= 50	0	0	2
Total	1	1	20

(continuação)

	2014	2015	2016
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO			
Género Masculino	1	1	0
Género Feminino	0	0	0
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	0	0	0
>= 30 e <40	0	0	0
>= 40 e <50	0	0	0
>= 50	1	1	0
Total	1	1	0

GEP

	2014	2015	2016
CHEFIAS			
Género Masculino	N.R.	N.R.	29
Género Feminino	N.R.	N.R.	2
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	2
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	12
>= 50	N.R.	N.R.	17
Total	N.R.	N.R.	31
PERITOS			
Género Masculino	N.R.	N.R.	15
Género Feminino	N.R.	N.R.	0
Pessoas com deficiência	32	33	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	0
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	4
>= 50	N.R.	N.R.	11
Total	N.R.	N.R.	15

(continuação)

	2014	2015	2016
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS			
Género Masculino	N.R.	N.R.	3
Género Feminino	N.R.	N.R.	9
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	1
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	1
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	5
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	4
>= 50	N.R.	N.R.	2
Total	N.R.	N.R.	12

SAFEMODE

	2014	2015	2016
ADMINISTRAÇÃO			
Género Masculino	N.R.	N.R.	1
Género Feminino	N.R.	N.R.	0
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	0
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	0
>= 50	N.R.	N.R.	1
Total	N.R.	N.R.	1
DIRETORES			
Género Masculino	N.R.	N.R.	5
Género Feminino	N.R.	N.R.	2
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	1
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	2
>= 50	N.R.	N.R.	4
Total	N.R.	N.R.	7

(continuação)

	2014	2015	2016
COORDENADORES			
Género Masculino	N.R.	N.R.	7
Género Feminino	N.R.	N.R.	6
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	4
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	4
>= 50	N.R.	N.R.	5
Total	N.R.	N.R.	13
TÉCNICOS ÁREAS OPERACIONAIS			
Género Masculino	N.R.	N.R.	18
Género Feminino	N.R.	N.R.	22
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	3
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	21
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	7
>= 50	N.R.	N.R.	9
Total	N.R.	N.R.	40

(continuação)

	2014	2015	2016
TÉCNICOS ÁREAS DE SUPORTE			
Género Masculino	N.R.	N.R.	0
Género Feminino	N.R.	N.R.	2
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	0
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	2
>= 50	N.R.	N.R.	0
Total	N.R.	N.R.	2

CAR SERVICE

	2014	2015	2016
CHEFIAS			
Género Masculino	N.R.	N.R.	4
Género Feminino	N.R.	N.R.	0
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	0
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	2
>= 50	N.R.	N.R.	2
Total	N.R.	N.R.	4
PERITOS			
Género Masculino	N.R.	N.R.	3
Género Feminino	N.R.	N.R.	0
Pessoas com deficiência	32	33	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	0
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	0
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	1
>= 50	N.R.	N.R.	2
Total	N.R.	N.R.	3

(continuação)

	2014	2015	2016
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS			
Género Masculino	N.R.	N.R.	11
Género Feminino	N.R.	N.R.	7
Pessoas com deficiência	N.R.	N.R.	0
Faixa etária			
< 30	N.R.	N.R.	2
>= 30 e <40	N.R.	N.R.	5
>= 40 e <50	N.R.	N.R.	4
>= 50	N.R.	N.R.	7
Total	N.R.	N.R.	18

405-2: Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes.

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

	2014	2015	2016
SALÁRIO BASE			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	N.A.	N.A.	N.A.
DIRETORES (DIR)	0,78	0,78	0,78
COORDENADORES	-	-	0,90
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	1,03	1,00	0,97
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	0,91	1,09	N.A.
REMUNERAÇÃO BASE			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	N.A.	N.A.	N.A.
DIRETORES (DIR)	0,78	0,78	0,78
COORDENADORES	-	-	0,97
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	1,07	1,04	0,90
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	0,84	0,90	N.A.

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

Nota: Em 2016 foi criada uma nova categoria, os coordenadores.

GEP

	2014	2015	2016
SALÁRIO BASE			
CHEFIAS	0,70	0,67	0,72
PERITOS ⁶	N.A.	N.A.	N.A.
TÉCNICOS	0,66	0,63	0,74
REMUNERAÇÃO BASE			
CHEFIAS	0,72	0,68	0,72
PERITOS ⁶	N.A.	N.A.	N.A.
TÉCNICOS	0,61	0,57	0,68

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

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

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

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

417-1: Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

FIDELIDADE

A Companhia dispõe de um Sistema de Normas Interno (SNI), divulgado internamente através dos meios de comunicação institucionais, às quais todos os colaboradores se encontram sujeitos, que 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 relevante.

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 website da Ok!teleseguros.

⁶ Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

GEP

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

FIDELIDADE CAR SERVICE

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

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

FIDELIDADE

Não houve em 2016 qualquer aplicação de sanções por parte da ASF às seguradoras do grupo, com fundamento em não conformidade de produtos ou serviços.

GEP

Não existiram em 2016 casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem dos produtos e serviços.

FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE

Indicador não aplicável.

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

VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

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

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

FIDELIDADE

O valor monetário de multas significativas por não conformidades com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços foi de 219,10 euros em 2016, 5.558 euros em 2015 e 2.215 euros em 2014. O valor do ano 2016 relativamente a não conformidades sociais e económicas pode incluir débitos e créditos do ano, embora possam ser relativos a processos de anos anteriores.

GEP

Em 2016, a GEP teve uma multa pelo atraso de um dia no pagamento do IVA no montante de 3994,01€.

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

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

SUPLEMENTO
SETORIAL:
SERVIÇOS
FINANCEIROS

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

FIDELIDADE

	2014	2015	2016
VIDA	83,1%	80,71%	68,64%
CONTRATOS DE SEGURO	9,1%	7,88%	8,22%
CONTRATOS DE INVESTIMENTO	74,0%	72,83%	60,43%
NÃO VIDA	16,9%	19,29%	31,36%
ACIDENTES E DOENÇA	8,4%	9,75%	11,86%
Acidentes de trabalho	3,6%	4,28%	4,38%
Acidentes Pessoais	0,2%	0,45%	0,71%
Doença	4,6%	5,01%	6,77%
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	2,3%	2,43%	6,24%
AUTOMÓVEL	5,6%	6,76%	11,74%
TRANSPORTES	0,2%	0,09%	0,49%
RESPONSABILIDADE CIVIL	0,3%	0,19%	0,90%
DIVERSOS	0,1%	0,19%	0,12%
TOTAL	100%	100%	100%

VIA DIRECTA

	2014	2015	2016
NÃO VIDA			
ACIDENTES E DOENÇA	0,8%	1,0%	1,0%
AUTOMÓVEL	97,3%	96,5%	83,0%
SEGURO DIRETO			
Responsabilidade Civil	57,0%	55,2%	54%
Outras coberturas	26,9%	28,3%	29%
DIVERSOS			
Proteção jurídica	1,5%	1,4%	1%
Assistência	11,9%	11,6%	12%
MULTIRRISCOS HABITAÇÃO	1,9%	2,5%	3,0%
TOTAL GERAL	100%	100%	100%

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

VIA DIRECTA

O produto OK! GPS teve um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 495.103,31€ (o valor apresentado este ano considera os Prémios Brutos Emitidos contabilísticos).

INDICADORES ESPECÍFICOS

PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES		2014	2015	2016
PN4	Número de participantes	2.324	3.084	5.353
PN4.1	Número de participantes (no âmbito da DNA)	78	76	53
PN5	Número total de horas	11.453	26.513	25.298
PN5.1	Número total de horas (no âmbito da DNA)	312	304	212
PN6	Número total de sessões	181	249	423
PN6.1	Número total de sessões (no âmbito da DNA)	8	8	7
AVALIAÇÃO MÉDIA				
DA FORMAÇÃO (escala de 1 a 4)		2014	2015	2016
	Conteúdos da formação	3,7	4,1	3,7
	Utilidade dos temas para a atividade comercial	3,5	4,3	4,0
	Apreciação global face aos objetivos	3,8	4,5	3,9

PROJETO GESTORES DE CLIENTES		2014	2015	2016
PN7	Número de participantes	89	95	127
PN8	Número total de horas de formação/certificação	11.837	11.111	16.510
PN9	Número total de sessões/certificação	9	9	9
PN10	Número total de horas de Formação em:			
PN11	Produtos/ Informática/Sinistros/ Formação Comportamental	5.370	7.953	5.247
PN12	Número de Gestores de Cliente Ativos	275	244	135
PN13	Prémios Processados Totais (€)	6.687.453	6.259.575	4.684.237
PN14	PPR + Vida Risco (€)	750.233	1.401.596	1.284.882
PN15	Crédito Habitação (€)	226.000	350.000	35.000
PN16	Número de pontos de venda abertos	0	7	1
AVALIAÇÃO MÉDIA				
DA FORMAÇÃO (escala de 1 a 4)		2014	2015⁷	2016
	Conteúdos da formação	3,5	4,6	4,0
	Utilidade dos temas para a atividade comercial	3,6	4,5	4,1
	Programa face às expectativas iniciais	3,4	4,5	3,9
	Apreciação global face aos objetivos	3,6	4,5	3,9

Nota: A escala de avaliação foi modificada no ano de 2015: 1. Insuficiente - 2.Suficiente - 3.Bom - 4. Muito Bom - 5.Excelente e manteve-se em 2016

⁷ A escala de avaliação foi modificada no ano de 2015: 1. Insuficiente - 2. Suficiente - 3. Bom - 4. Muito Bom - 5. Excelente.

QS | REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO

RECLAMAÇÕES		2014	2015	2016
QS2	Número total de reclamações encerradas	4.273	3.506	3.814
QS3	Número total de reclamações entradas	4.282	3.505	3.800
QS4	Número total de reclamações reabertas	525	290	309
QS5	Tempo médio de resposta global	5,1	4,81	5,82
QS6	Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	2,0	3,07	1,88
QS7	Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	3,1	1,75	3,94
QS8	Número de reclamações relativas a seguro automóvel	1.462	1.763	2.049
QS9	Número de reclamações relativas ao ramo Vida	354	316	289
QS10	Número de reclamações relativas a doença	402	402	485
QS11	Número de reclamações de tipo financeiro	101	86	63
QS12	Número de reclamações resolvidas a favor do reclamante	1.117	1.140	1.215

EP | INVESTIR NA EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS

	2014	2015	2016
Número de agendamentos ADN e Medinet	13.435	15.147	16.188
Número de contas com acesso ao Medinet	7.322	8.865	5.787
Número de utilizadores total do Medinet	6.160	6.499	4.514
Número de contas com capacidade emissão Medinet	6.037	7.227	5.417
Número de contas com acesso ao ADN	5.446	6.522	4.118
Número de utilizadores total do ADN	4.042	4.288	2.722
Número de contas com capacidade de emissão ADN	4.531	5.494	3.848
Percentagem de emissão para o ramo automóvel	65%	75%	81%
Percentagem de emissão para Multirisco habitação	58%	59%	76%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais individual	56%	79%	80%
Percentagem de emissão para Viagem	79%	80%	86%
Percentagem de emissão para Multiriscos Negócios	38%	45%	63%
Percentagem de emissão para acidentes de trabalho	39%	45%	60%
Percentagem de emissão para Responsabilidade Civil	59%	60%	60%

IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

	2014	2015	2016
Investimento na bolsa de voluntariado	920 €	925 €	925 €
Total de horas de voluntariado	260	387	406
Número de newsletters	12	12	12
Número de visitas ao site interno	53.219	68.458	78.342

TA | GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

		2014	2015	2016
COMPLIANCE				
AÇÃO COMPLIANCE				
TA1	Número de leis analisadas	6	4	10
TA2	Número de normas regulamentares da ASF analisadas	1	1	2
TA3	Número de produtos analisados	49	32	32
AÇÃO PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITALS				
TA4	Número de análises de filtragem de clientes	120.498	33.682	2.812
TA5	Número de transações monitorizadas	157	155	143
CENTRO DE ARBITRAGENS DA UNIVERSIDADE CATÓLICA				
TA6	Número de arbitragens resolvidas	0	0	0
TA7	Tempo médio de processo (dias)	-	-	-
CIMPAS				
TA8	Número de arbitragens resolvidas	316	324	306
TA9	Tempo médio de processo (dias)	89	86	88
TRIBUNAIS				
TA10	Número de processos resolvidos	989	973	977
TA11	Tempo médio de processo (dias)	893	854	771
INDICADORES ESPECÍFICOS (CAUCP + CIMPAS + TRIBUNAIS)				
TA12	Taxa de litigância judicial (percentagem)	0,56%	0,46%	0,40%
TA13	Taxa de eficácia judicial (percentagem)	32,70%	25,79%	26,40%

Nota: Relativamente ao TA4 a redução deve-se ao facto de que entre março e outubro de 2015, houve constrangimentos decorrentes do atraso na implementação do novo software de filtragem de clientes.

CA | CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS

CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS	2014	2015	2016
CA1 Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	91	78	8
CA2 Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	12	15	0
CA3 Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	12	17	2

TABELA GRI
PARA A OPÇÃO
“ESSENCIAL”
(CORE)

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
	ESTRATÉGIA E ANÁLISE PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1	Nome da organização	Este relatório	Página 5
102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 2. Compromisso com o Cliente https://www.fidelidade.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.multicare.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.okteleseguros.pt/?url=OKPortal/EntryRedirector.aspx	Páginas 40 a 57
102-3	Localização da sede da organização	Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa	-
102-4	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	Relatório e Contas 2016 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 - 1. O Nosso Papel na Sociedade	Página 25 Páginas 27
102-5	Tipo e natureza legal da propriedade.	Relatório e Contas 2016 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Páginas 18 e 19
102-6	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015	Páginas 14 e 15
102-7	Dimensão da organização.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 - BI Universo Fidelidade	Páginas 12 - 15
102-8	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género.	Perfil Organizacional • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 8-17
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 BI Universo Fidelidade	Páginas 14 e 15
102-10	Alterações significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Página 7
102-11	Abordagem ao princípio da precaução.	Relatório e Contas 2016 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 347-348

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	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.	
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	Membro do BCSD Portugal.	
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015	Página 7
	ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	Código de conduta igual para todas as empresas do Grupo https://www.fidelidade.pt/PT/a-fidelidade/QuemSomos/QuemSomos/Paginas/codigoconduta.aspx	-
	GOVERNANCE		
102-18	Estrutura de governação da organização, incluindo os comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado. Identificar todas as comissões responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões que possuam impactos económicos, ambientais e sociais.	Relatório e Contas 2016 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 341-343
	RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS		
102-40	Lista de grupos de stakeholders envolvidos pela organização.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 1. O Nosso Papel na Sociedade	Página 29
102-41	Percentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	Perfil da Organizacional • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 17
102-42	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders a envolver.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 1. O Nosso Papel na Sociedade	Página 29

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
102-43	Abordagem adotada para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 1. O Nosso Papel na Sociedade	Página 29
102-44	Principais temas e preocupações levantadas durante o envolvimento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 1. O Nosso Papel na Sociedade	Página 29-31
	PRÁTICA DE RELATO DE SUSTENTABILIDADE		
102-45	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 Sobre este relatório	Página 106
102-46	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspetos.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 1. O Nosso Papel na Sociedade	Página 106
102-47	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 1. O Nosso Papel na Sociedade	Páginas 28 a 31
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 Sobre este Relatório; Anexo: Critérios para cálculo de indicadores	Páginas 94 e 95
102-49	Alterações no Relato	Não se verificaram alterações significativas no relato de sustentabilidade da Fidelidade, face ao ano de 2015.	-
102-50	Período coberto pelo relatório.	1 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016	-
102-51	Data do relatório anterior mais recente.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015	-
102-52	Ciclo de emissão de relatórios.	Relato bianual com prestação de contas anual	-
102-53	Contacto para perguntas sobre o relatório	Gabinete de Responsabilidade Social fidelidadecomunidade@fidelidade.pt	-
102-54	Opção escolhida pela organização, se o relatório foi preparado "de acordo" com os GRI Standards	Este Relatório	Página 5
102-55	Índice GRI	Tabela GRI	Página 76
102-56	Verificação externa	Este Relatório	Página 5

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO ECONÓMICO		
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 O Grupo Fidelidade em 2015 Relatório e Contas 2016 Fidelidade – Companhia de Seguros S.A.	Páginas 10-11 Páginas 34-46
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 27-31
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 31
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 32
205-1	Avaliação das operações de riscos de corrupção	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 33

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 33
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio	Desempenho Económico • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 33
	DESEMPENHO AMBIENTAL		
103-2	Abordagem de gestão	Website: http://fidelidade-sustentabilidade.pt/category/ambiente/	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Desempenho Ambiental • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 34-38
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 1)	Desempenho Ambiental • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 39-42

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 2)	Desempenho Ambiental • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 39-42
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 3).	Desempenho Ambiental • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service: Zero	Páginas 39-42
DESEMPENHO SOCIAL			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 3. O Compromisso com os Colaboradores	Páginas 61-63
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, género e região.	Desempenho Social: Práticas Laborais • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 43-54
403-2	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por género.	Desempenho Social: Práticas Laborais • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Páginas 54-57

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
404-1	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por género e categoria funcional.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Páginas 58-64
404-2	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 65
404-3	Porcentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service: 0% 	Páginas 65-66
405-1	Diversidade na gestão e entre os colaboradores.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • Gep • Fidelidade Car Service 	Páginas 66-75
405-2	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes. Etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP 	Páginas 76-77

	Indicadores de Desempenho	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO SOCIAL		
415-1	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 77-78
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 78
417-2	Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> - Fidelidade - GEP Não aplicável: <ul style="list-style-type: none"> - Fidelidade Assistance - SAFEMODE 	Página 78
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade: não reportado • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 78
419-1	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service 	Página 78

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
	RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
	PORTEFÓLIO DE PRODUTO	FIDELIDADE	-
103-2	Abordagem e gestão: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio. (antigo FS1)	<p>A Fidelidade dispõe de uma Política de Ambiente que integra aspetos como a inovação em produtos e serviços que integrem os desafios ambientais.</p> <p>Política de Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>VIA DIRECTA</p> <p>O projeto de emissão digital de documentos, que teve início em março de 2014 para o ramo auto seguindo-se os restantes ramos em maio de 2014, tem em vista a redução do volume de papel.</p>	
103-2	Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio. (antigo FS2)	FIDELIDADE VIA DIRECTA	-
		A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais	

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiros	Localização Avaliação	Páginas
103-2	Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos. (antigo FS3)	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.	-
103-2	Abordagem e gestão: Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio. (antigo FS4)	FIDELIDADE VIA DIRECTA Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.	-
103-2	Abordagem e gestão: Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais. (antigo FS5)	FIDELIDADE A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.	-
FS6	Percentagem das linhas/segmentos de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 80
FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, por cada linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Não reportado.	
FS8	Valor monetário de produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Via Directa	Página 80
	AUDITORIA	FIDELIDADE	-
103-2	Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco. (antigo FS9)	VIA DIRECTA 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.	

Suplemento Setorial - Serviços Financeiros		Localização Avaliação	Páginas
PROPRIEDADE ATIVA		FIDELIDADE	-
103-2	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão do voto. (antigo FS12)	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.	
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	Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.	-
COMUNIDADES LOCAIS			
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.	Não existiram iniciativas deste tipo em 2016.	-
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		FIDELIDADE	-
103-2	Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros. (antigo FS15)	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.	
103-2	Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. (antigo FS16)	VIA DIRECTA A Via Directa adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Gente com Ideias.	-

	Indicadores Específicos	Localização Avaliação	Páginas
PN	Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	Fidelidade	Página 82
QS	Reforçar a qualidade de serviço	Fidelidade	Página 83
EP	Investir na eficiência dos projetos	Fidelidade	Página 83
IC	Estruturar o investimento na comunidade	Fidelidade	Página 84
TA	Garantir a transparência da atividade	Fidelidade	Página 84
CA	Integrar o compromisso com a sustentabilidade na cadeia de valor	Fidelidade	Página 85

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

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

Introdução

1 Fomos contratados pela Administração da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores identificados no parágrafo 4, que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2016, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2016, preparada pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades

2 É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores identificados no parágrafo 4 abaixo, incluídos no Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2016, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative”, versão GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”, e com as instruções e critérios divulgados no mesmo, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

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

Âmbito

4 O trabalho que realizámos foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica”, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants*. Esta Norma exige que planeemos e executemos o trabalho de garantia limitada de fiabilidade com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se os indicadores GRI e os indicadores de sustentabilidade específicos da Empresa, identificados no Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2016, estão isentos de distorções materialmente relevantes.

5 Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de substanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal
Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.pt
Matriculada na CRC sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000
Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

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

- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Fidelidade do exercício findo em 31 de dezembro de 2016;
- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
- (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes da GRI Standards.

6 Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

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

Qualidade e independência

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

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

Conclusão

10 Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados no parágrafo 4 acima, incluídos no Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2016, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2016, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos dos GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”, e com as instruções e critérios divulgados no mesmo.

Restrições de uso

11 Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação dos indicadores identificados no parágrafo 4 acima, que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2016, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da Fidelidade, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2016 da Empresa.

14 de março de 2018

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

António Brochado Correia, R.O.C.

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
31 de dezembro de 2016

Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.
PwC 2 de 2

ANEXO:
CRITÉRIOS PARA
CÁLCULO DE
INDICADORES

302-1: Consumo de energia dentro da organização.

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

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA			
TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	DENSIDADE (kg/l)	PODER CALORÍFICO INFERIOR (GJ/ton)	FONTE
Gasolina	0,75	44,00	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
Gasóleo	0,84	43,07	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)

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

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

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA		
TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	FATOR DE CONVERSÃO	FONTE
Eletricidade	1 kWh = 0,0036 GJ	GRI

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

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

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

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO			
ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 1	Gasolina	73,7 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
	Gasóleo	74,10 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
ÂMBITO 2		0,367 kg CO ₂ eq	EDP - 2014
	Eletricidade (EDP Empresas)	0,438 kg CO ₂ eq	EDP - 2015
		0,390 kg CO ₂ eq	EDP - 2016
	Eletricidade (ENDESA)	0,450 kg CO ₂ eq	Endesa - 2014
		0,460 kg CO ₂ eq	Endesa - 2015

(continuação)

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 3	Comboio	0,034 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2013
		0,027 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2014
	Avião - Domestic (<463 km)	0,278 kg CO ₂ eq	DEFRA https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2016
	Avião - Short Haul (<3.700km)	0,168 kg CO ₂ eq	
Avião - Long Haul (>= 3.700km)	0,179 kg CO ₂ eq		

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

O cálculo das emissões das viagens de comboio em 2014 e 2015 foi efetuado com base no factor de emissão publicado no Relatório de Sustentabilidade da CP de 2013, em 2016 foi utilizado o factor de emissão publicado no Relatório de Sustentabilidade da CP de 2014.

401-1: Taxas de contratações, saídas e rotatividade

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

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

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

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

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

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

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

A MULTICARE utiliza a seguinte forma para o cálculo das taxas de lesões: número de lesões/horas trabalhadas) *200.000.

404-1: Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por género e categoria funcional.

FIDELIDADE | MULTICARE

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

FICHA TÉCNICA

Título | Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2016

Propriedade | Grupo Fidelidade

Direção | Gabinete de Responsabilidade Social

Consultores | Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção | Liquid

Data de edição | março de 2018

Programa de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade

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

Grupo Fidelidade