

Sustentabilidade Uma Primeira Abordagem 2008

Gente Com Ideias

Programa de Responsabilidade Social
das Empresas Seguradoras do Grupo CGD



Objectivos desta publicação

UM PRIMEIRO EXERCÍCIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

As seguradoras do Grupo CGD iniciaram, em 2007, um trabalho de reflexão sobre o desenvolvimento sustentável, que o levou a um diagnóstico interno e a uma consulta a parceiros de negócio, à definição dos seus compromissos e das suas prioridades de actuação até 2010.

Pela primeira vez em 2009, estas empresas apresentam publicamente o seu compromisso para com o desenvolvimento sustentável. Este documento tem o objectivo de apresentar a abordagem, o posicionamento, o diagnóstico, os compromissos e o plano de acção elaborados entre Julho de 2007 e Julho de 2008, que incluíram uma consulta exaustiva aos colaboradores e uma primeira consulta às partes interessadas das empresas abrangidas.

Pretende-se, nesta fase, enquadrar a estratégia de sustentabilidade, clarificando o posicionamento do Grupo e o respectivo contributo para o desenvolvimento sustentável.

Índice

01. GENTE COM IDEIAS - PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS SEGURADORAS DO GRUPO CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

1. Uma equipa e um projecto específicos para a sustentabilidade
2. A metodologia - as diferentes fases

02. DIAGNÓSTICO

1. O Sector Segurador e o Desenvolvimento Sustentável
2. Percepção Interna - Escuta dos colaboradores
3. Percepção Externa - Escuta dos stakeholders
4. Estado de Arte da RSE - Análise de políticas e práticas

03. ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE E PLANO DE ACÇÃO

1. Premissas
2. Posicionamento
3. Plano de Acção

Introdução

A ACTIVIDADE SEGURADORA CONSTITUI UMA ALAVANCA indispensável ao desenvolvimento económico, mostrando-se muito sensível às questões de sustentabilidade, nomeadamente as decorrentes das alterações climáticas, da perda de biodiversidade, do envelhecimento da população e dos riscos existenciais associados à obesidade, às doenças crónicas, etc..

A crise financeira e económica de 2008 colocou também em evidência o papel crucial do sector segurador como alavanca da recuperação económica e do restabelecimento da confiança, área em que o contributo das seguradoras do Grupo CGD se revestiu de grande significado, designadamente, através da “devolução” à sociedade de uma boa parte dos 4,3 mil milhões de euros em prémios recebidos, recursos captados e proveitos financeiros, seja através de participação nos resultados atribuída aos segurados (13 milhões de euros), de disponibilização/investimento de poupanças e indemnizações por morte (2 900 milhões de euros), recuperação de danos em património (900 milhões de euros), pagamento de impostos e contribuições para entidades de utilidade pública (25 milhões de euros), como o Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil, INEM, Fundos de Garantia Automóvel e Acidentes de Trabalho. Também os pagamentos de bens e serviços a fornecedores (150 milhões de euros), de salários aos cerca de 3.700 trabalhadores das empresas da área seguradora do Grupo (170 milhões de euros) e de comissões aos seus mediadores e parceiros comerciais (160 milhões de euros) constituem uma importante forma de devolução de valores à sociedade e sua reintegração na economia nacional.

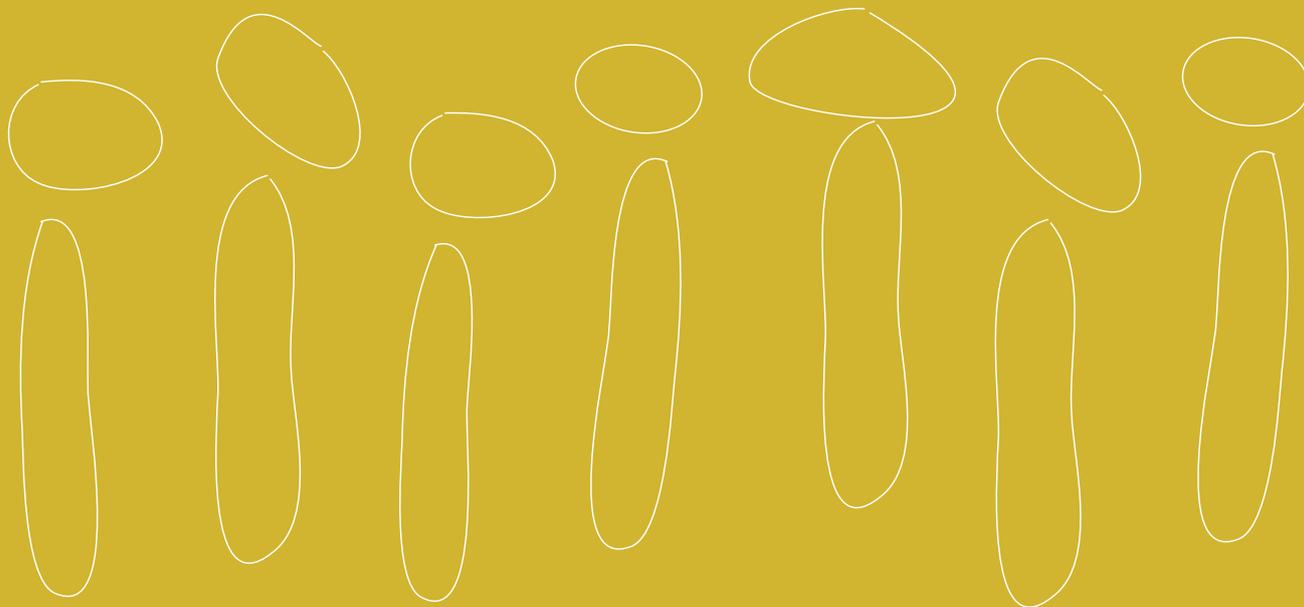
Acreditamos, contudo, que este importante contributo para a economia e para a sociedade pode ainda ser melhorado e acrescentado através do respectivo enquadramento numa verdadeira política de “sustentabilidade”, - que deverá resultar de uma abordagem rigorosa, profunda e conseqüente, que não se esgote numa mera resposta de circunstância às tendências do momento. Nesse sentido, esta primeira publicação, pretende somente dar a conhecer a estratégia adoptada quanto à questão da sustentabilidade, bem como os compromissos assumidos nesse domínio, como primeira etapa de um processo que culminará com a publicação, em 2010, do primeiro Relatório de Sustentabilidade.



01

Gente com Ideias

Programa de Responsabilidade Social
das Seguradoras do Grupo Caixa Geral
de Depósitos.





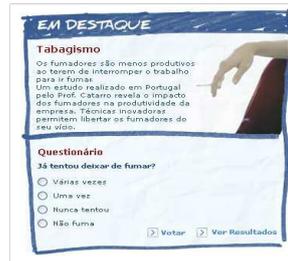
1. Uma equipa e um projecto específicos para a sustentabilidade

Criar um projecto de comunicação interna ligado à Responsabilidade Social que sensibilizasse e unisse os colaboradores foi o ponto de partida para a constituição da equipa Gente com Ideias, que reúne, desde Julho de 2007, um conjunto de colaboradores das empresas Fidelidade Mundial, Império Bonança, Multicare, OK!teleseguros, CARES, EAPS e GEP.

A missão da equipa Gente com Ideias é a de reflectir sobre a Responsabilidade Social das empresas abrangidas pelo Programa - analisar as práticas, definir as políticas, propor as acções e sensibilizar os restantes colaboradores.

Gente com Ideias é um projecto que visa elaborar a estratégia de sustentabilidade e plano de acção das seguradoras do Grupo CGD. É um projecto de comunicação interna e de desenvolvimento de competências, baseado na constituição de uma equipa de colaboradores, transversal às várias empresas. Pretende formar colaboradores capazes de acompanhar e desenvolver as políticas de sustentabilidade do Grupo Segurador. Gente com Ideias é também uma plataforma para as questões do Desenvolvimento Sustentável, que interage com as partes interessadas.

Ana Fontoura, Directora do Gabinete de Comunicação e Imagem da Fidelidade Mundial/ Império Bonança, responsável pelo projecto Gente com Ideias.



2. Metodologia - As diferentes fases

- Formação de colaboradores.
- Planeamento das fases do projecto.
- Diagnóstico das práticas.
- Consulta às partes interessadas.
- Elaboração da Estratégia de Sustentabilidade.
- Definição do Plano de Acção 2008/2010.
- Implementação do Plano de Acção.

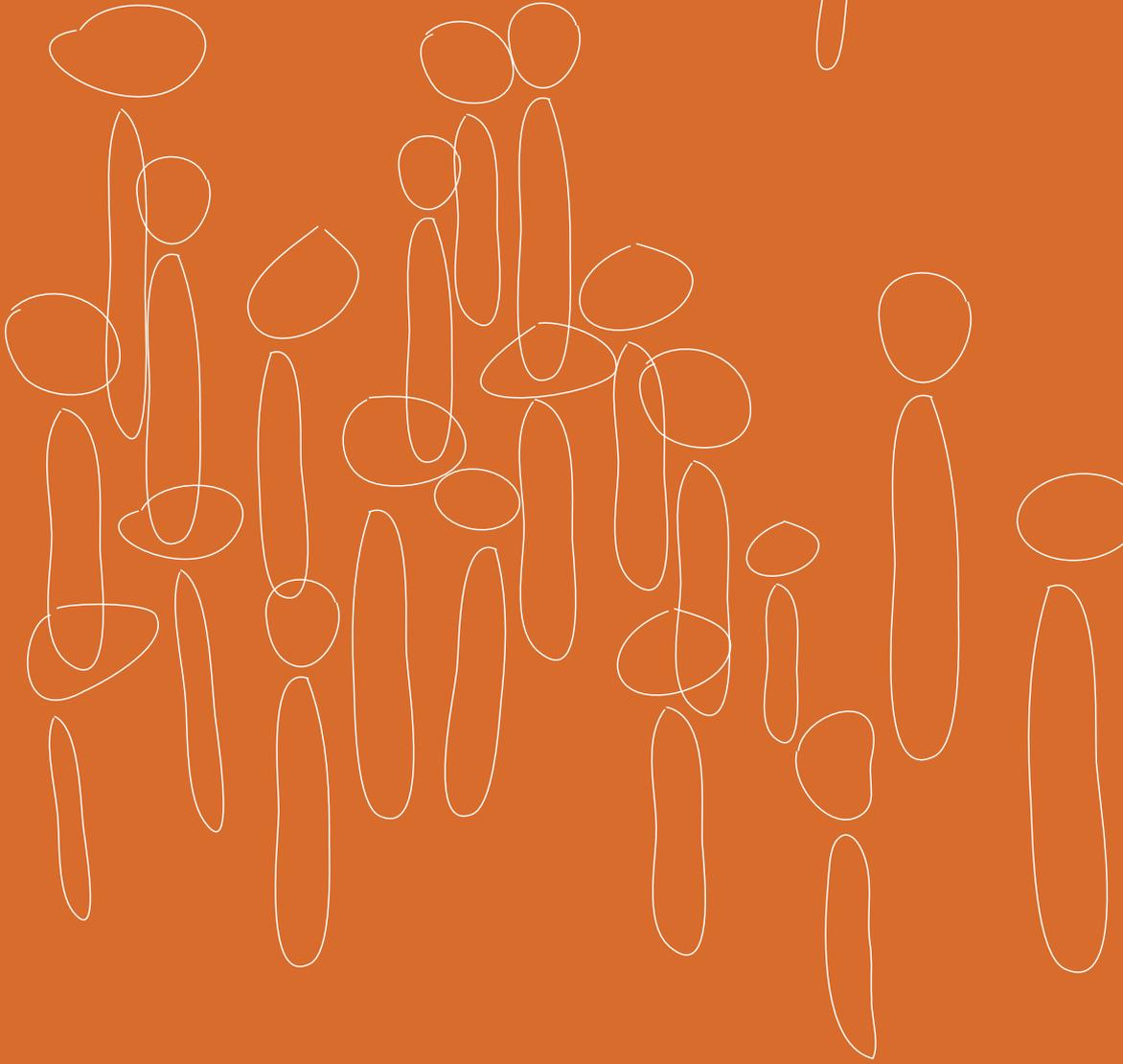
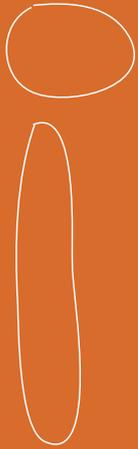
Observadores Externos

O trabalho foi acompanhado por Helena Gonçalves, docente da Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Católica do Porto, que redigiu, com 3 alunas, um estudo de caso sobre o projecto.

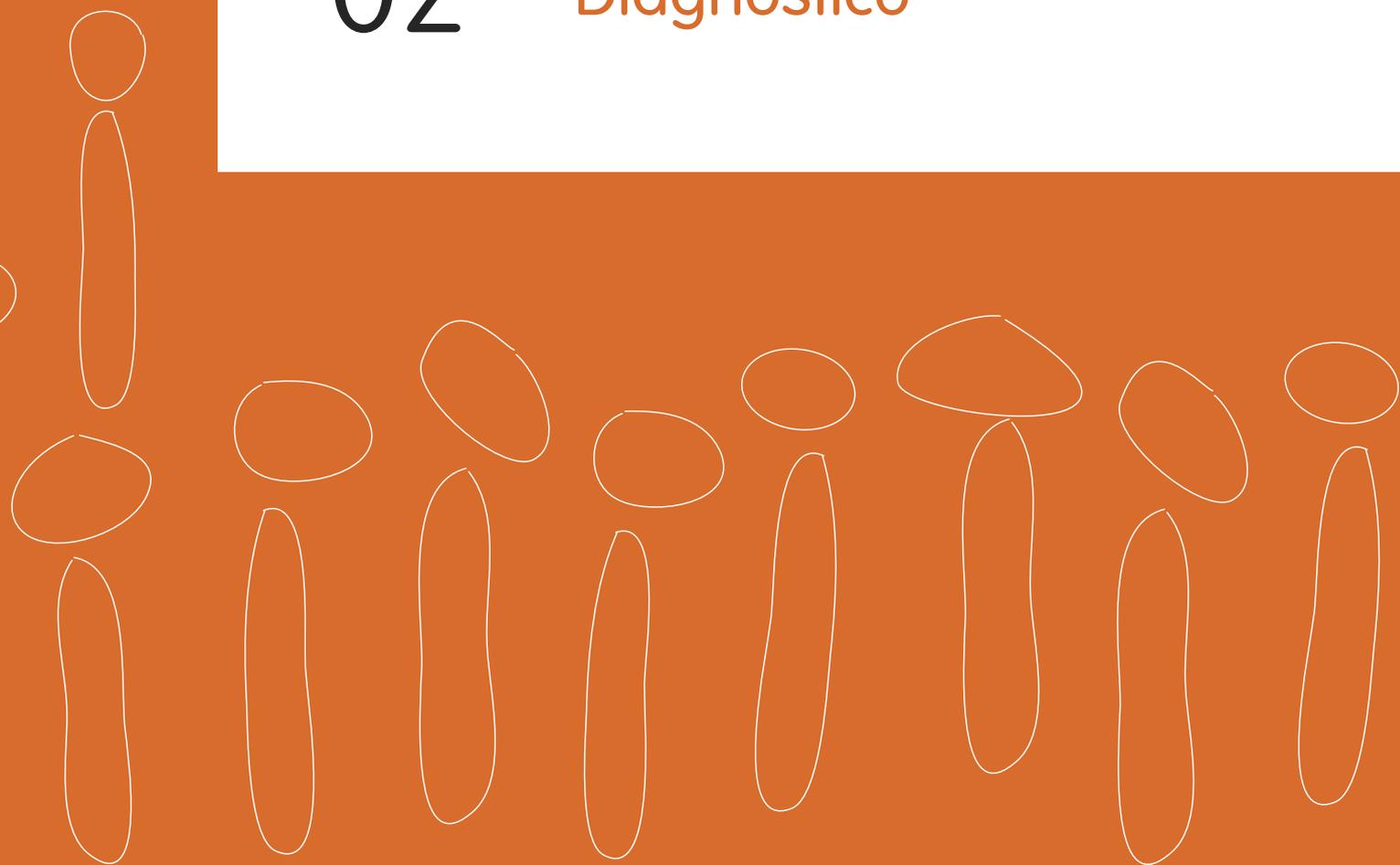
Foi desenvolvido o site Gente com Ideias, que permite a todos os colaboradores acompanhar as diferentes etapas do projecto, os resultados dos estudos, conhecer e participar nas acções.

A versão pública do site estará disponível no segundo semestre de 2009.





02 Diagnóstico





1. O Sector Segurador e o Desenvolvimento Sustentável

O elemento-chave de qualquer tipo de seguro é a gestão do risco. Neste sector, a inovação, a credibilidade e o cumprimento das melhores práticas internacionais no âmbito da corporate governance são obrigatórios. As empresas dependem da motivação, das competências e da experiência dos seus colaboradores, pelo que o investimento na relação com os mesmos, os sistemas de remuneração e uma boa gestão ao nível da formação são factores importantes, não só para reter clientes, mas também para desenvolver produtos inovadores.

As questões relacionadas com as alterações climáticas e a escassez de recursos são questões de longo prazo capazes de modificar os perfis de risco, mas também de potenciar novas oportunidades de negócio.

Por outro lado, existem ainda as problemáticas ligadas às alterações demográficas, obesidade e outros novos riscos associados à saúde. Os casos de responsabilidade civil mostram claramente que o sector segurador está estreitamente ligado ao sector económico e depende dos processos de tomada de decisões políticos.

Sustainability Yearbook (SAM/PricewaterhouseCoopers 2008)

Caracterização Geral

Pela sua dimensão, pela sua integração no tecido económico local e pelo seu papel na economia, em 2005 tornou-se o primeiro sector económico mundial *- o sector dos seguros é uma alavanca-chave do desenvolvimento sustentável. A noção de seguro está intrinsecamente ligada ao conceito de sustentabilidade: sem seguro, empresas e pessoas não poderiam assumir riscos e proteger o seu património. O recurso ao seguro, para as empresas, permite afectar os seus fundos para o investimento e o desenvolvimento. Para além de ser um sector investidor de referência, o seguro encoraja pessoas e colectividades a construir e ajuda a reconstruir.

Uma particularidade torna o tema da sustentabilidade ainda mais urgente e incontornável para a actividade seguradora: ao contrário de outras indústrias, as seguradoras, mais do que estar na origem de impactos globais ambientais e



sociais, são, em primeiro lugar, afectadas por eles. Esta perspectiva muda a forma de ver a sustentabilidade - geralmente abordada na perspectiva dos impactos resultante da actividade empresarial - e torna a estratégia de sustentabilidade indissociável da estratégia de negócio.

*** In Insuring for Sustainability - UNEP FI (United Nations Environment Programme Department Finance Initiative) - 2007**

Panorama Nacional

A actividade seguradora, apesar da sua natureza empresarial, tem uma intervenção extraordinariamente relevante em áreas de interesse social e no financiamento e protecção da actividade económica, seja das empresas, seja do próprio Estado.

As garantias prudenciais que envolvem este negócio obrigam as empresas do sector a provisionar as volumosas responsabilidades que assumem e a representar essas provisões por activos de investimento. No final de 2007, o volume total das provisões técnicas - Vida e Não Vida - ascendia a 48 mil milhões de euros e o volume de activos de investimento a mais de 49 mil milhões de euros.

Estes 49 mil milhões de euros - correspondentes a 30,7% do PIB Português em 2007 - colocam o sector no topo dos investidores institucionais em Portugal e ajudam decisivamente a projectar o investimento na nossa economia, até porque a larga maioria da carteira de activos se concentra em títulos de dívida, pública e privada.

E é, sobretudo, por beneficiar de uma parte significativa do resultado destes investimentos, que o sector segurador acaba por devolver anualmente à sociedade a totalidade - ou até mesmo mais - do volume de prémios que recebe dos tomadores de seguros.

Panorama do Mercado 07108 (Associação Portuguesa de Seguradores)



- 11 000 Pessoas trabalham no sector dos seguros
- Cada 5 segundos uma pessoa escolhe um seguro
- Cada minuto 3 pessoas optam por um seguro de saúde
- 1500 Milhões de euros são investidos anualmente na recuperação de pessoas e veículos

Campanha Aproveite a Vida 07 (Associação Portuguesa de Seguradores)

Principais Desafios do Sector

A iniciativa financeira das Nações Unidas para o Ambiente (UNEP FI - *United Nations Environment Programme Department Finance Initiative*) publicou em Maio de 2007 um primeiro relatório intitulado *Insuring for Sustainability*, que apresenta o contributo do sector para a sustentabilidade, assim como os maiores desafios e oportunidades relacionados. Segundo o relatório, os principais *drivers* são os seguintes:

Alterações climáticas: “o risco ambiental é o mais grave” para a sociedade, num contexto em que as perdas económicas relacionadas com as catástrofes meteorológicas atingem valores recordes.

Micro-seguro: uma solução para a vulnerabilidade social e económica - mesmo dentro dos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) a acessibilidade aos serviços financeiros é um problema grave.

Rendimento vitalício: o envelhecimento da população é um driver fundamental, especialmente no que respeita ao ramo dos seguros de Vida e Saúde. Na maioria dos países industrializados, esta tendência fragiliza os programas de reforma pública e contribui para o aumento dos custos de saúde.



Saúde: obesidade, stress, envelhecimento, abusos de substâncias diversas, alergias e doenças profissionais desenvolvem-se e chegam em alguns casos a tornar-se verdadeiras “epidemias”.

Riscos emergentes relacionados com a actividade humana: os riscos ambientais inerentes às evoluções tecnológicas são difíceis de avaliar e os seus impactos devem ser investigados - nano-tecnologias, organismos geneticamente modificados, robótica, materiais nucleares, campos electromagnéticos, etc.

Responsabilidade ambiental: quer nos Estados Unidos, quer na Europa existe uma pressão crescente para estruturar e definir responsabilidades jurídicas no domínio ambiental.

Protecção dos recursos naturais: em geral, as seguradoras não podem cobrir directamente os danos à biodiversidade, porque as espécies não têm valor monetário. No entanto, estão a emergir metodologias científicas para analisar e quantificar a dimensão dos danos, assim como as responsabilidades que permitem avaliar os prejuízos causados ao ambiente. Iniciativas como a Directiva de Responsabilidade Ambiental da União Europeia desenvolvem-se igualmente, obrigando o poluidor a restaurar o estado natural que existia antes do incidente.

Reciclagem: sabe-se que, todos os anos, as seguradoras do ramo não vida gastam cerca de um bilião de dólares para pagamento de bens danificados. Quando os activos são passados para perdas, as seguradoras ficam automaticamente proprietárias dos resíduos.

Sistema de gestão ambiental dos locais de trabalho: é essencial dar o exemplo quando se está a exigir de fornecedores e clientes uma gestão sustentável do risco. O sector deve estar empenhado quer na redução dos seus consumos, quer no reporting das suas práticas.

Mais informações: www.unepfi.org.



2. Percepção Interna - Escuta aos colaboradores

Para ajudar a definir a estratégia de sustentabilidade, a equipa Gente com Ideias efectuou um diagnóstico de identificação, por um lado, de práticas internas e, por outro, de percepções, junto dos seus stakeholders internos e externos. Assim, o grupo procurou compreender as bases, as expectativas e os caminhos que lhe permitiram depois traçar uma estratégia efectiva, que pretende responder às principais preocupações dos *stakeholders* e aos desafios do sector em matéria de sustentabilidade.

Na fase de diagnóstico foi desenvolvido o estudo de percepção interna. Esta consulta aos colaboradores pretendeu identificar as percepções relativamente ao tema da Responsabilidade Social, ao posicionamento e às práticas nessa matéria e a questões específicas relacionadas com *Corporate Governance*, gestão de recursos humanos e ambiente. Auscultou-se também a opinião dos colaboradores quanto ao papel das seguradoras do Grupo CGD face aos actuais desafios de negócio.

Os resultados permitiram identificar áreas de melhorias, tomadas em consideração na elaboração da Estratégia de sustentabilidade.

O estudo resultou do preenchimento de um questionário que obteve 1413 respostas, equivalente a 42% da população. A recolha de informação decorreu em Fevereiro de 2008.

Quem Respondeu

EMPRESAS	47% dos respondentes são da Fidelidade Mundial, 24% da Império Bonança e 18% de direcções transversais (FM/IB).
IDADE	67,5% das pessoas pertencem à faixa etária dos 30 aos 50 anos.
GÉNERO	46% são mulheres e 54% homens.
ORIGEM	60% trabalham na área da Grande Lisboa.
ANTIGUIDADE	57% dos colaboradores que responderam trabalha no Grupo há mais de 10 anos.



Ideias-Chave

A maioria dos colaboradores afirma que o Grupo é socialmente responsável (61,5%). No entanto, cerca de metade das pessoas não conhece as actividades promovidas pela empresa, reconhecendo que os aspectos mais importantes neste campo são de índole interna.

Os colaboradores têm uma visão estratégica da Responsabilidade Social, como factor de inovação e de novas oportunidades de negócio (80%), indispensável para uma boa imagem e reputação (90%). Esta é talvez a conclusão mais importante deste estudo. É ainda clara a existência de uma cultura empresarial muito virada para a cidadania, em que a maioria dos colaboradores (75%) está disposta a participar em acções de voluntariado.

O estudo permitiu identificar igualmente áreas de melhoria, a nível da comunicação interna, mais especificamente no que diz respeito a disseminação e implementação do novo modelo de Recursos Humanos. As expectativas dos colaboradores foram integradas na estratégia.

ÁREAS

Principais Conclusões

Económica

Transparência dos contratos de subscrição

62% dos respondentes consideram que a empresa tem preocupações com a transparência dos contratos de seguros para os seus clientes, ainda que estas preocupações devam ser mais divulgadas internamente.

Social

Visão, Missão e Valores

A Visão, Missão e Valores são conhecidos por cerca de metade dos respondentes, mas não foram comunicados a todos os colaboradores (51%).

Relação Empresa-Colaboradores

Mais de 60% afirmam que a empresa não se preocupa em perceber as necessidades e a satisfação dos seus colaboradores.

Desenvolvimento profissional

Percepção heterogénea: metade dos respondentes considera que a empresa incentiva desenvolvimento profissional; a outra metade tem uma opinião contrária.

ECOPONTO MAGENTA
TONERS E TINTEIROS

- > Toners e Tinteiros de Impressoras
- > Toners de Fotocopiadoras
- > Toners de Aparelhos de Fax

Não colocar
 Pilhas, outro material electrónico.



ECOPONTO AMARELO
EMBALAGENS DE PLÁSTICO

- > Garrafas de Plástico
- > Copos e Palhetas de Café
- > Embalagens Plásticas (de iogurte, Gelatina, Fruta)
- > Sacos de Supermercado (ou maiores)

Procedimentos úteis para tornar o processo mais eficiente:
 - Escorar e despejar todo o conteúdo das embalagens;
 - Espalhar-as para ocuparem menos espaço, melhorando o seu transporte.

Não colocar
 Latas, Folha Alumínio, Tetra Pak, Papel, Cartão e Vidro.



ECOPONTO PRETO
LIXO ORGÂNICO

- > Papel Sujo (toalhetes, lenços, papel com gordura)
- > Restos de Fruta (ou outros alimentos)
- > Cartão Sujo (do contacto com alimentos, gordura,...)

Não colocar
 Embalagens de plástico.



Gestão de desempenho

Para os 32% que consideram o actual Modelo de Gestão de Desempenho (MGD) melhor do que anterior, a principal razão é a objectividade do sistema (49%). A maioria dos colaboradores que não considera o actual Modelo de Gestão de Desempenho melhor do que anterior não consegue identificar razões.

Comunicação

A comunicação interna é tendencialmente eficiente (53%). A principal razão identificada para a ineficiência da comunicação é o excesso e pouca qualidade da informação (31%).

Informação sistematizada sobre Recursos Humanos

Praticamente todos (96%) consideram útil a existência de um Manual do Colaborador que sistematize informação sobre recursos humanos.

Não discriminação

Mais de 90% dos colaboradores consideram que não existe discriminação baseada em questões de género, etnia ou deficiência.

Voluntariado

75% dos respondentes estão disponíveis para participar em acções de voluntariado promovidas pela empresa.

Ambiental

Sensibilização ambiental dos colaboradores

A maioria dos respondentes já foi sensibilizada para o uso eficiente de água, energia e papel, aumentando para mais de 90% as respostas positivas quando questionados sobre a existência dessas preocupações no dia-a-dia.

Tema RSE

Mais de 90% consideram a Responsabilidade Social como um tema importante e 95% associam-na a um forte impacto na imagem e reputação. 80% das pessoas relacionam a RSE com novas oportunidades para o negócio, considerando que é também um tema Valorizado pelos Clientes (60%).



3. Percepção Externa - Escuta aos *stakeholders*

Porque a escuta de *stakeholders* é um elemento fundamental da definição de uma estratégia de sustentabilidade, as empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias identificaram um conjunto-chave de partes interessadas, nesta primeira fase, mais relacionadas com o negócio.

Com este trabalho, foi possível aferir percepções sobre as práticas e os desafios de sustentabilidade para o Grupo, bem como identificar expectativas e oportunidades de negócio. A consulta foi realizada pela SDC - Consultadoria em Desenvolvimento Sustentável e decorreu durante os meses de Abril e Maio.

Quem foi entrevistado

24 Stakeholders

- Clientes
- Corretores
- Fornecedores
- Hospitais e clínicas
- Mediadores
- Oficinas
- Associação Portuguesa de Seguradores

Ideias-Chave

A maioria dos *stakeholders* tem uma expectativa elevada relativamente ao papel das seguradoras do Grupo CGD que, enquanto líder do mercado, tem a missão de liderar igualmente o tema do desenvolvimento sustentável. Duas áreas de melhoria surgiram de forma recorrente durante o estudo: a necessidade de uma maior transparência e informação ao cliente e a agilização dos processos e desburocratização do sistema.

O grande desafio para o futuro será a forma como o Grupo responderá às questões do envelhecimento da população, ao aumento de doenças crónicas e da obesidade. O papel social foi ainda frequentemente referido, sendo esperada uma maior presença em projectos relacionados com o apoio às populações mais vulneráveis.

Ainda de referir a necessidade de mais informação sobre os temas da RSE e as práticas que sejam desenvolvidas ao nível das empresas.



ÁREAS

Económica

Principais Conclusões

Gestão da carteira actual de produtos

Alguns *stakeholders* consideram importante uma actualização da carteira de produtos existentes, com vista a um melhor acompanhamento das necessidades dos clientes e das tendências do mercado.

Inovação de produtos

O esforço na inovação é um dos aspectos mais focados, mas mais relacionado com as operações do que com os produtos. Os *stakeholders* que referem a inovação em produtos relacionam-na com as alterações climáticas e a acessibilidade dos seguros.

Serviço a clientes

A burocratização e pouca agilidade dos processos surgem como preocupações prementes dos *stakeholders*.

Transparência

Necessidade de maior transparência na informação ao cliente, nomeadamente no momento de subscrição do seguro e também de prestação de informação mais clara.

Social

Extensão da sustentabilidade à cadeia de valor

- Existência de uma recomendação para certificação ambiental por parte das oficinas parceiras da Caixa Seguros.
- Identificação de alguma falta de rigor na selecção das equipas de peritagem.

Envolvimento com a comunidade

- Identificação de acções sociais pontuais que promoveram o envolvimento directo dos parceiros.
- Necessidade de apostar na sensibilização das crianças e famílias para a importância de alguns temas e comportamentos/prevenção.
- Identificação de acções de solidariedade percebidas como pouco estratégicas.



Ambiental

Sensibilização ambiental

Necessidade de reforço do papel de sensibilização das empresas ao nível das questões ambientais, não apenas internamente, mas também no envolvimento dos outros *stakeholders* na temática ambiental.

4. Estado de Arte da RSE - Análise de políticas e práticas

Os objectivos deste estudo consistiram na identificação de políticas e práticas de RSE das empresas em aspectos económicos, ambientais e sociais, conducentes à elaboração da estratégia das seguradoras do Grupo CGD.

A equipa Gente com Ideias iniciou o levantamento da informação nas diferentes empresas, direcções e gabinetes através da realização de entrevistas. O processo de recolha de informação decorreu durante os meses de Fevereiro e Março de 2008.

Este diagnóstico constituiu um primeiro levantamento de informação sobre as práticas existentes. Não se tratava de identificar indicadores, mas sim de retratar o estado das políticas e das práticas das empresas abrangidas pelo programa. O estudo contribuiu, assim, para uma identificação das áreas e dos pontos de melhoria para um melhor desempenho em matéria da sustentabilidade.

Ideias-Chave

Num contexto de fusão e reestruturação, muitas inovações ainda carecem de divulgação ou interiorização. Existem políticas e práticas implementadas e/ou em curso na dimensão Económica. No que diz respeito à dimensão Ambiental, estão a ser dados os primeiros passos, ainda com ausência de uma política geral e plano de acção estruturadas. Foi ainda identificada a existência de diversas políticas e práticas pontuais em diferentes áreas, com necessidade de enquadramento e reconhecimento estratégico.



Pontos mais positivos

- Reacção permanente aos novos desafios da sociedade, especialmente na área Económica (*governance*, *risco*, *compliance*, etc.).
- Preocupação constante com o cumprimento e antecipação da legislação.

Pontos a melhorar

- Fraca visibilidade interna da estratégia, missão e valores.
- A gestão dos aspectos ambientais e sociais, em geral, não vai para além do cumprimento das questões legais.

ÁREAS

Económica

Principais conclusões

Geral

Criação e uniformização de políticas na área de governação, algumas decorrentes das necessidades de actualização de legislação, nomeadamente na área de transparência e da gestão do risco.

Pontos mais positivos

Estruturação e clarificação de temas como Compliance, Código de Conduta e Análise de Risco.

Pontos a melhorar

A revisão de políticas é muito recente, pelo que estas novas políticas carecem de tempo para serem assimiladas em todos os níveis hierárquicos/funcionais.

Social

Geral

- Boas práticas, nomeadamente nas áreas de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho, Sistema de Avaliação de Desempenho e Formação, apesar da não uniformização em todas as empresas.
- Identificação de assuntos cruciais como divulgação e interiorização do Modelo de Gestão de Desempenho.



Pontos mais positivos

- Boas condições de trabalho e remuneração.
- Estabilidade no emprego.
- Gestão de Desempenho (novo sistema ainda em implementação).

Pontos a melhorar

- Uniformização de benefícios ao nível das empresas.
- Ausência do Manual do Colaborador.
- Definição de políticas de voluntariado e mecenato.

Ambiental

Geral

- Preocupação ambiental, com existência de práticas pontuais, nomeadamente relativas à eficiência energética, gestão eficiente da água e resíduos.
- Inexistência de Política Ambiental e de definição de responsabilidades.

Pontos mais positivos

- Existência de vários indicadores, mas ausência de políticas e metas.
- Algumas áreas de intervenção prioritárias já identificadas, com diagnósticos e monitorização.

Pontos a melhorar

- Definição de uma política ambiental.
- Definição de responsabilidades para a gestão dos diversos aspectos ambientais.
- Identificação de indicadores para a avaliação do desempenho ambiental.
- Uniformização para todas as empresas das práticas já existentes.

03

Estratêgia de Sustentabilidade e Plano de Acção





1. Premissas

A Estratégia elaborada resulta do cruzamento da percepção do sector sobre os desafios da sustentabilidade, do resultado dos estudos desenvolvidos no âmbito do diagnóstico e do plano de negócio ActivAction 2008/2010.

A estratégia está alinhada com o objectivo temporal do projecto ActivAction, que visa a excelência de serviço, e abrange o período de 2008 - 2010.

A operacionalização será efectuada através da equipa Gente com Ideias e das direcções responsáveis.

A estratégia integra de imediato as questões consideradas mais urgentes para a realização do plano de negócio, para a resposta às expectativas dos *stakeholders* e considerando o contexto do sector. As questões mais emergentes serão introduzidas gradualmente.

Tendo em conta os resultados do levantamento das práticas, a estratégia valorizará mais de imediato as dimensões social e ambiental.

2. O Posicionamento

As seguradoras do Grupo Caixa Geral de Depósitos reconhecem o desenvolvimento sustentável como uma prioridade incontornável, orientadora da sua estratégia e actuação. Como líder do mercado português, o Grupo quer ser a referência do sector em matéria de sustentabilidade.

Compromissos

- Liderar a inovação em produtos e serviços que integrem os desafios da sustentabilidade.
- Dar continuidade ao desenvolvimento das melhores práticas em termos de gestão de recursos humanos.
- Apostar numa informação cada vez mais transparente para os consumidores.
- Envolver clientes e parceiros nas práticas de Responsabilidade Social.
- Desenvolver e implementar uma política ambiental, considerando as operações internas e o seu papel como promotor de comportamentos responsáveis.
- Apostar no desenvolvimento de parcerias de longo prazo com os *stakeholders*.
- Promover o desenvolvimento sustentável e o crescimento económico.



3. Plano de Acção

Para reivindicar a liderança, o Grupo deve ter políticas internas que permitam legitimar o seu posicionamento.

Questões Prioritárias 2009

Social	Ambiental	Económico
<p>Comunicação Análise da comunicação interna e propostas de melhoria da eficiência dos meios. Comunicação específica sobre visão, missão e valores do Grupo, <i>Compliance</i> e outros.</p>	<p>Política Elaboração de Política de Ambiente. Elaboração de Plano de Acção e definição de responsabilidades.</p>	<p>Serviço a cliente Melhoria da qualidade do serviço. Agilização dos processos. Esforço de comunicação externa para uma maior transparência na informação ao cliente.</p>
<p>Recursos Humanos Harmonização dos benefícios sociais entre os colaboradores das diferentes empresas. Elaboração e divulgação de Manual do Colaborador e de Acolhimento.</p>	<p>Indicadores Definição de indicadores associados à Política Ambiental.</p>	<p>Inovação Adaptação da carteira de produtos às necessidades dos clientes. Novos produtos, nomeadamente microsseguro e produtos que integram a questão das alterações climáticas.</p>
<p>Aproximação à comunidade Política de Solidariedade com integração do Voluntariado. Plano de Acção para o Programa do Voluntariado. Acção de sensibilização para hábitos alimentares saudáveis. Acção de sensibilização para a prevenção rodoviária.</p>	<p>Sensibilização ambiental Sensibilização ambiental junto dos colaboradores e dos parceiros de negócio.</p>	<p>Avaliação de fornecedores e clientes Definição de critérios de sustentabilidade para avaliação de clientes e fornecedores.</p>



Acções transversais

- Formação contínua da equipa em matéria de sustentabilidade.
- *Feedback* aos *stakeholders* envolvidos na consulta.
- Continuação do processo de consulta de *stakeholders*.
- Comunicação das práticas nesta matéria.
- Contributo para a disseminação dos temas da sustentabilidade.
- Sistematização de informação para o Relatório de Sustentabilidade, referente a 2009.
- Adesão ao BCSD Portugal.

A implementação das acções será reportada no Relatório de Sustentabilidade de 2009.

Mais informações: Coordenação do Programa (gente.com.ideias@caixaseguros.pt).



AFID Diferença

Questões Emergentes 2010

Social	Ambiental	Económico
<p>Mecenato Cultural Definição de um Política de mecenato.</p>	<p>Sistema de Gestão Ambiental Sistema de Gestão Ambiental. Certificação de edifícios.</p>	<p>Inovação Lançamento de produtos, que integrem os desafios de sustentabilidade ao nível ambiental e social/saúde.</p>
<p>Literacia financeira Acção de sensibilização para a literacia financeira.</p>	<p>Biodiversidade Programa de Biodiversidade.</p> <p>Alterações Climáticas Programa de eficiência energética e alterações climáticas.</p>	<p>Política de Investimento Investimento Socialmente Responsável.</p>

Acções transversais

- Publicação de Relatório de Sustentabilidade de 2009.
- Continuação das acções de comunicação sobre o projecto e sobre os temas de sustentabilidade.
- Formação contínua da equipa.

Ficha técnica

Propriedade: Caixa Seguros e Saúde, SGPS., SA. (Fidelidade Mundial, Império Bonança, Multicare, OK!teleseguros, Cares, EAPS, GEP)

Direcção: Gabinete de Comunicação e Imagem

Edição: SDC - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direcção de arte e produção: Liquid Design

Impressão: Eurodois

Impresso em papel ecológico certificado pela FSC - Forest Stewardship Council.
Capa impressa em cartão 100% reciclado.

É proibida a reprodução desta publicação, no todo ou em parte, por qualquer meio, sem autorização da Caixa Seguros e Saúde, SGPS., SA.

Os seus comentários a este documento e ao programa Gente com Ideias, bem como as suas sugestões, são importantes para nós e ajudam-nos a melhorar.
Para os partilhar connosco, poderá contactar o Gabinete de Comunicação e Imagem da Fidelidade Mundial e Império Bonança.

Largo do Calhariz, n.º 30, 1249-001 Lisboa

gente.com.ideias@caixaseguros.pt

Tel.: 213 402 241



PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS SEGURADORAS DO GRUPO CGD
Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A.

