

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE INTERMÉDIO 2012

Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A.

ÍNDICE

Números chave da atividade 2012
Flash 2012
A SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO

FIDELIDADE

DESEMPENHO ECONÓMICO
 DESEMPENHO AMBIENTAL
 DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS
 DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS
 DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE
 DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO
 INDICADORES ESPECÍFICOS

MULTICARE

DESEMPENHO ECONÓMICO
 DESEMPENHO AMBIENTAL
 DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS
 DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS
 DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE
 DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

OK!TELESEGUROS

DESEMPENHO ECONÓMICO
 DESEMPENHO AMBIENTAL
 DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS
 DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS
 DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE
 DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

5	SAFEMODE	71
6	DESEMPENHO ECONÓMICO	72
9	DESEMPENHO AMBIENTAL	74
	DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS	78
11	DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS	86
12	DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE	87
14	DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	88
18		
31	CARES	90
31	DESEMPENHO ECONÓMICO	91
32	DESEMPENHO AMBIENTAL	93
33	DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS	96
	DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS	105
37	DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE	106
38	DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	107
40		
41	GEP	111
49	DESEMPENHO ECONÓMICO	112
49	DESEMPENHO AMBIENTAL	113
50	DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS	117
	DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS	125
51	DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE	125
52	DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	126
54		
58	Tabela GRI	129
67	Declaração de verificação	159
67	Anexo Critérios para cálculo de indicadores	161
68		

SOBRE ESTA PRESTAÇÃO DE CONTAS

As Empresas de Seguros do Grupo Caixa Geral de Depósitos (adiante designadas por empresas de Seguros do Grupo CGD) assumiram o compromisso de publicar de dois em dois anos um relato de sustentabilidade refletindo o desempenho económico, social e ambiental das empresas que subscrevem o Programa de Responsabilidade Social Gente com Ideias.

Tendo sido publicados os relatórios de 2009 e 2010-2011, o presente documento constitui um relatório intermédio relativo ao ano de 2012. Esta prática de prestação de contas intermédia destina-se a manter o exercício de partilha dos principais indicadores e marcos em matéria de sustentabilidade com as partes interessadas.

Sendo um relatório intermédio, este documento é focado no relato de indicadores de desempenho e num retrato, ainda que não extensivo, sobre os principais marcos do ano de 2012.

Este documento reporta a atividade nas dimensões económica, social e ambiental deste conjunto de empresas considerando o período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2012.

O âmbito deste relatório corresponde ao relato de informação de acordo com o referencial da Global Reporting Initiative versão 3.1 (GRI G3.1) para todas as empresas subscritoras do Programa de Responsabilidade Social Gente com Ideias: Fidelidade, Multicare, OK!Teleseguros, Cares, Safemode e GEP.

AUTO-DECLARAÇÃO E VERIFICAÇÃO EXTERNA

A informação reportada neste relatório foi sujeita à verificação por uma entidade externa, conforme declaração de verificação que poderá ser encontrada no final deste documento. Esta verificação analisou a conformidade da informação disponibilizada com o solicitado pela GRI G3.1. e validou também a fiabilidade da informação disponibilizada associada a esses itens (estratégias, perfil e indicadores de desempenho), através da análise de evidências, tendo sido atribuído o nível de aplicação B+.

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

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

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

gente.com.ideias@caixaseguros.pt

NÚMEROS CHAVE DA ATIVIDADE 2012

3.504,1 M€



Total recebido pela sociedade

828.906€



Investimento na comunidade

145



N.º de Agências de clientes e centros de apoio a mediadores

793



N.º de Agências CGD

147,9 M€



Colaboradores (em salários e outros benefícios)

91.0 M€



Mediadores

6.305 ton CO₂ eq€



Emissões GEE

137,5 M€



Fornecedores

12,5 M€



Estado

4,4 M€



Bancos

742



Estações CTT

FLASH 2012

FIDELIDADE

- Concretização da fusão entre a Fidelidade Mundial e a Império Bonança, um avanço significativo para a materialização de ganhos de eficiência adicionais.
- Reeleição da marca Fidelidade Mundial pela 11.ª vez como Marca de Confiança em Portugal na categoria Companhias de Seguros, segundo o estudo "European Trusted Brands".
- Criação dos programas ActivTraining e ActivCoaching para desenvolvimento de competências nas áreas comerciais.
- Implementação de alterações substanciais nas áreas de subscrição, como o lançamento da primeira fase de uma nova plataforma informática.
- Melhoria do serviço ao mediador: novas funcionalidades Medinet/ADN, Multisin, Radar para mediadores, Opera e Keyfacts.
- Resposta imediata ao cliente em situações inesperadas: incêndio na Sicasal, recuperação pela Cartrack de viaturas roubadas, minimização das consequências do tornado de Novembro no Algarve.
- Lançamento do Compromisso WeCare+ com o objetivo de apoiar projetos de vida e responder a situações de emergência social em casos de sinistralidade grave geridos pela Companhia.
- Conferência Fidelidade Seguros sob o mote Inovar a Reforma: um apelo a todos nós.
- Publicação dos livros "Pensar Saúde Hoje" e "Inovar a Reforma", terceiro e quarto títulos da Biblioteca Seguros.
- Lançamento do projeto "+1 Avó" que visa o apoio às Avós do Bairro de Santa Catarina em Lisboa.
- Campanha de angariação de fundos junto dos colaboradores para a Operação Nariz Vermelho, cujo valor angariado permitiu a adesão ao programa "adote um palhaço" e assegurou o trabalho da doutora Valentina Valentona durante um ano.

MULTICARE

- Vencedora da 4.ª Edição dos Prémios Marketeer 2012 na categoria de Seguros.
 - Dinamização de atividades destinadas a colaboradores, com o duplo objetivo de motivar e reforçar a política de prevenção e estilos de vida saudável.
 - Implementação de novas ações para clientes: extrato de benefícios; realização de inquéritos de satisfação do serviço nos Postos Multicare a clientes com internamento; oferta de brinde diferenciado para parto e internamentos; disponibilização de atualização de dados de cliente via área reservada no site da Multicare; oferta da possibilidade de envio de documentação via email; envio de alertas relacionados com declaração IRS.
 - Lançamento das conferências "Visões sobre a Saúde - da teoria à prática", em que são abordados diversos temas de saúde com impacto na sociedade portuguesa.
 - Lançamento do ciclo de sessões "Para uma venda esclarecida", destinada a mediadores e estrutura comercial da Seguradora, com o objetivo de aproximar a Multicare da rede de vendas, dotando-a de melhores conhecimentos sobre a empresa e os produtos.
-

OK!TELESEGUROS

- Alargamento da base de clientes com mais de 15 mil novos clientes, tendo antecipado em cerca de um ano o objetivo de ultrapassar as 200 mil viaturas seguras no ramo automóvel.
- Desenvolvimento das capacidades "Business 2 Business" da plataforma informática da seguradora - Praxis -, determinantes para a integração dos diversos canais de negócio, a exploração de novos ramos de seguro e o acompanhamento das parcerias em "real time".
- Alargamento da atividade a outros ramos, nomeadamente através de um novo produto de multirriscos habitação.
- Eleição como Melhor Seguradora Directa 2012, no estudo "Escolha do Consumidor", uma iniciativa do ConsumerChoice - Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor.
- Renovação das seguintes certificações, sem registo de "não-conformidades": QWeb, na dupla componente de "Front Office" e "Back Office" e NP EN ISO 9001:2000 - Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Lançamento do projeto "A Reclamação é uma Oportunidade", que sensibiliza os colaboradores para uma atitude aberta e recetiva.
- Colaboração no Estudo "Aliança para a Prevenção Rodoviária", promovido pela Galp Energia.
- Realização da ação "Natal OK! Kids", que trouxe os filhos dos colaboradores ao local de trabalho dos pais.

CARES

- Arranque do processo de internacionalização, com o lançamento em Angola, da exploração dos ramos de Assistência em Viagem e Proteção Jurídica.
 - Ação de formação interna de reforço ao nível da qualidade para ganhos de eficiência e melhoria de desempenho, e lançamento da ferramenta de e-learning.
 - Integração do Link to Trade (L2T), uma plataforma própria do Grupo para a Gestão Integrada de Fornecedores, no Sistema informático da Cares. Através desta integração para reserva de viaturas de aluguer resultaram ganhos operacionais, em tempos de processo, de mais de 50%.
 - Certificação do software de faturação eletrónica via Web, para uso dos seus fornecedores, na extranet da Cares, que lhes permite, de uma forma integrada, validarem automaticamente os serviços efetuados, e procederem à respetiva faturação e pagamento.
 - Desenvolvimento do processo de validação de faturas eletrónicas de fornecedores por forma a reduzir o volume de notas de crédito emitidas e reduzir prazos de pagamento.
 - Aumento da adesão à faturação eletrónica, garantindo no final do ano, que 88% dos serviços de reboque e 90% dos serviços de táxi, tivessem sido processados por essa forma.
-

SAFEMODE

- Início de estudo de mercado sobre as características e necessidades de potenciais clientes e o mercado.
- Renovação da certificação NP EN ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Lançamento do projeto Safemode Safety Benchmark (SSB), concebido no âmbito do serviço Safelife - Desenvolvimento de Competências em Segurança nas Organizações, baseado num sistema de avaliação desenvolvido pela Safemode, que visa avaliar o posicionamento competitivo das diferentes empresas face aos principais agentes, a nível de Segurança, a atuar no mercado, identificar a sua orientação estratégica e capacidade de gestão nesta matéria, bem como perceber como é perspetivada a Segurança e Saúde no Trabalho no nosso país.

GEP

- Renovação da certificação NP EN ISO 9001:2008 sem qualquer não conformidade, pelo 5º ano consecutivo.
-

A SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO

Estruturar a gestão do desempenho continua a ser uma prioridade para as empresas de seguros do Grupo Caixa Geral de Depósitos em matéria de sustentabilidade.

Melhorar continuamente e superar em resultados e inovação têm sido presenças constantes e consistentes na abordagem do grupo segurador, perseguindo convictamente a linha da eficiência e do foco no cliente.

Os resultados alcançados em 2012 são partilhados de seguida, resultados esses que nos encorajam a prosseguir e a procurar fazer cada vez mais e melhor.

COMO É GERIDA A SUSTENTABILIDADE

Na sequência do trabalho desenvolvido em 2011 em matéria de estrutura de governo para a sustentabilidade, o Comité de Sustentabilidade das Empresas de Seguros do Grupo CGD deu continuidade à sua missão de acompanhar e monitorizar os compromissos em matéria de sustentabilidade, apoiando a reflexão estratégica dos desafios transversais e o reporte cada vez mais abrangente do desempenho económico, social e ambiental de todas as empresas cujo desempenho se encontra relatado no presente documento.

RESPONSABILIDADES DO COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE

- **Elaborar e atualizar anualmente a estratégia de sustentabilidade**
- **Propor os processos e ações a implementar no âmbito da estratégia**
- **Adaptar e supervisionar políticas relevantes na temática da sustentabilidade**
- **Acompanhar e monitorizar o plano de ação para o cumprimento da estratégia**
- **Rever e avaliar o desempenho de sustentabilidade, através dos indicadores de desempenho**
- **Acompanhar estrategicamente as iniciativas no âmbito do plano de ação em curso**
- **Monitorizar os mecanismos de envolvimento com stakeholders e o cumprimento dos objetivos propostos**
- **Acompanhar tendências, com base em benchmark e estudos**

O comité de sustentabilidade é constituído por representantes de todas as empresas que subscrevem o Programa de Responsabilidade Social Gente com Ideias - Fidelidade, Multicare, OK! teleseguros, Safemode, Cares, GEP - e de 16 direções no caso da Fidelidade, com o intuito de se garantir o acesso à abrangência da estrutura¹.

Paralelamente a equipa de focal points - cerca de 40 colaboradores, um aumento de 33% comparativamente a 2011 - continua a ser responsável pelo levantamento de informação de desempenho económico, social e ambiental e de temas específicos das empresas.

¹ O Comité de Sustentabilidade das empresas de seguros do Grupo CGD tem um regulamento que define a composição, o funcionamento, as funções e responsabilidades e o reporte ao Conselho de Administração.

FIDELIDADE

817.656 €

de investimento na comunidade

Redução de 4%

no consumo de energia elétrica

Aumento de 145%

no total de horas de formação ministradas a colaboradores

DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1 | Valor económico direto gerado e distribuído (incluindo receitas, custos de operação, salários, donativos e outros investimentos comunitários, lucros retidos, e pagamentos a fornecedores de capital e governos).

Em 2012 verificou-se uma redução de 22% do valor económico retido, reflexo da diminuição de receitas e do aumento do valor económico distribuído comparativamente a período homólogo de 2011.

	2010	2011	2012
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	5.671.808.000	3.917.541.000	3.216.711.501
Receitas (prémios)	5.671.808.000	3.917.541.000	3.216.711.501
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO	362.481.660	330.956.780	409.666.883
Fornecedores	123.948.000	109.510.856	108.876.312
Mediadores	71.737.000	70.880.000	70.167.252
Colaboradores	138.561.000	131.701.107	130.688.551
Estado	12.070.000	10.692.000	9.904.565
Instituições financeiras	2.779.000	4.862.000	4.212.548
Acionistas	12.500.000	3.000.000	85.000.000
Comunidade*	886.660	310.817	817.656
VALOR ECONÓMICO RETIDO	5.309.326.340	3.586.584.220	2.807.044.618

Unidade: Valores expressos em euros

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

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

A Fidelidade não desenvolve uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades, devido às alterações climáticas. A resposta a este indicador é zero.

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

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

EC4 | Benefícios financeiros significativos, recebidos do estado.

Em 2012, a Fidelidade não recebeu nenhum apoio significativo do Governo.

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

O salário mais baixo praticado na Fidelidade é de 793,26€ mensais. Este valor representa um rácio de 1,64 relativamente ao Salário Mínimo Nacional.

A Sede foi considerada no cálculo deste indicador por se considerar uma unidade operacional importante.

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

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

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

Em 2012 foi reformulada a fórmula de recolha deste indicador passando a ser considerados apenas os pagamentos ex-gratia (pagamentos efetuados a clientes mesmo quando o pedido não cumpre os termos e condições contratuais, mas a empresa, no âmbito da sua política de responsabilidade social, opta por fazer um pagamento voluntário) e os seguros oferecidos. Este valor foi de 42.465,23€ no período abrangido pelo presente relato.

Tendo em consideração a alteração acima descrita, este valor não é diretamente comparável com os dados reportados no exercício anterior para este indicador.

DESEMPENHO AMBIENTAL

EN1 | Materiais usados, por peso ou por volume.

Verificou-se uma redução de cerca de 1% no consumo de papel comparativamente a 2011.

Peso total de papel consumido (t)



Unidade: Valores expressos em toneladas de consumidas²

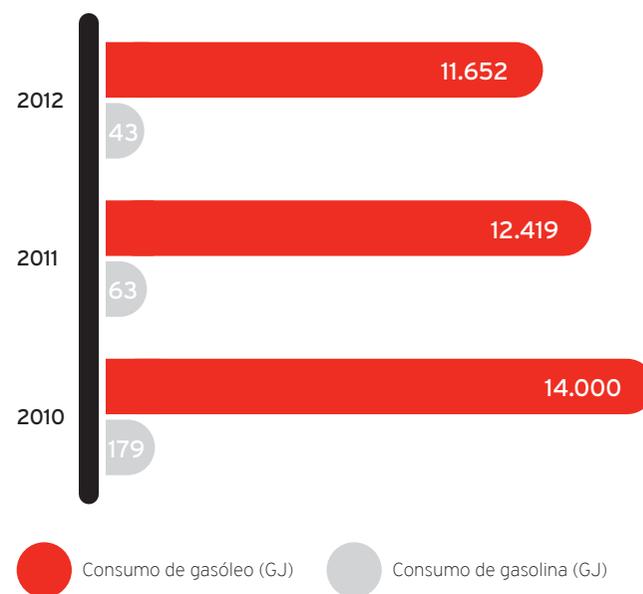
EN2 | Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem.

A Fidelidade não utilizou, em 2012, materiais provenientes de reciclagem.

EN3 | Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.

De destacar a redução de cerca de 15% verificada em matéria de energia direta consumida comparativamente a período homólogo de 2011. O consumo de gásóleo continuou a ser o mais representativo com 99,9% do total de consumos.

Consumo direto de energia



Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o consumo de combustíveis da frota da Fidelidade

² Fórmulas de conversão de resmas para toneladas de papel consumido poderão ser encontradas no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

EN4 | Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.

O consumo de energia elétrica sofreu em 2012 uma redução de 2%.

Consumo indireto de energia



Unidade: Valores expressos em Gigajoules³ representando o total de energia elétrica consumida nas Agências de Clientes, Centros Mediadores e Edifícios Centrais da Fidelidade

FONTE DE ENERGIA	2012
Hídrica	9.263
Eólica	1.804
Cogeração renovável	617
Geotermia	0
Outras renováveis	262
Resíduos sólidos urbanos	90
Cogeração fóssil	1.647
Gás natural	11.290
Carvão	12.092
Nuclear	3.991
Diesel	0
Fuelóleo	351
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	41.407

Unidade: Valores expressos em euros

³ Inclui Agências de Clientes, Centros Mediadores e Edifícios Centrais.

EN8 | Consumo total de água por fonte.

Durante o ano de 2012 verificou-se um aumento do consumo de água de cerca de 3% nos edifícios da Fidelidade situados na região de Lisboa.

Consumo de água

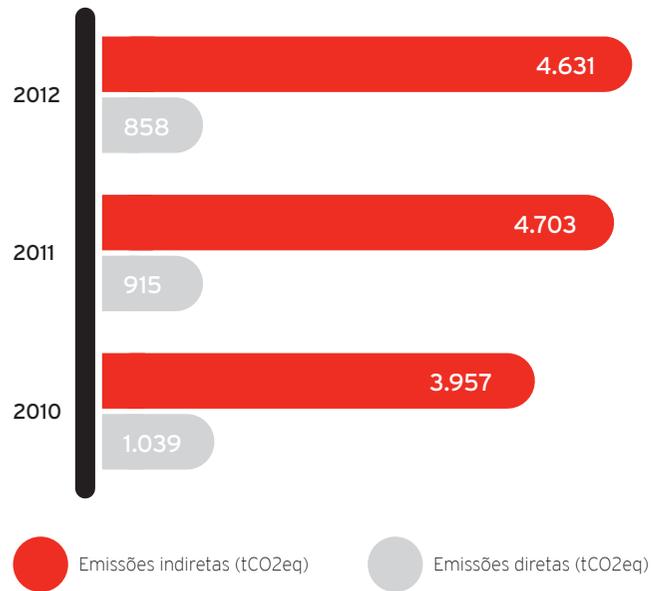


Unidade: Valores expressos em m³. Inclui consumos de águas nas Agências de Clientes, Centros Mediadores e Edifícios Centrais da Fidelidade localizados na região de Lisboa

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

Globalmente, verificou-se em 2012 uma redução de cerca de 2% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa. As emissões diretas (afetas ao consumo de combustível na frota) sofreram uma redução de 6%, reflexo da diminuição do consumo de combustíveis verificada. No caso das emissões indiretas houve uma redução de cerca de 2%.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa



Unidade: Valores expressos em ton CO₂eq⁴

EN21 | Descarga total de água, por qualidade e destino.

	2010	2011	2012
Efluente produzido	16.147	16.466	16.944

Unidade: Valores expressos em m³⁵

EN22 | Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.

Em 2012 verificou-se uma redução de 3% do total de resíduos não perigosos enviados para valorização.

TIPO DE RESÍDUO PRODUZIDO	2010	2011	2012
Papel e cartão	167,38	173,59	177,06
Resíduos de tonner de impressão	1,99	0,85	0,61
Vidro	0,00	0,01	0,02
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	6,97	4,90	3,91
Plástico	0,72	0,37	0,48
Metais	0,76	5,10	0,00
Monstros	2,23	0,87	0,00
Lâmpadas	0,01	0,00	0,00
Equipamentos fora de uso	0,00	0,02	0,02
Pilhas	0,00	0,02	0,00
Embalagens de Madeira	0,00	0,06	0,00
Madeira	0,32	4,01	1,75
Tonners	N.D.	N.D.	0,16
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	180,39	189,78	184,00

Unidade: Valores expressos em toneladas

⁴ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel e emissões indiretas associada aos consumos de energia elétrica.

⁵ Determinado a partir do volume de água consumido, tendo em consideração um fator de afluência à rede de 0,80.

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

Em 2012 não foram aplicadas quaisquer coimas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

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

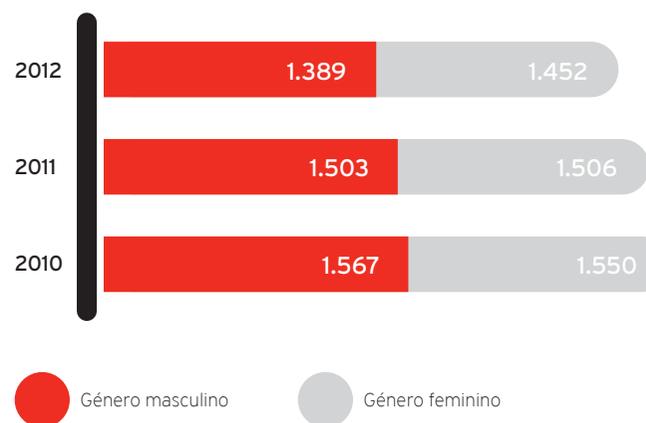
Indicador não disponível.

DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS

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

O número total de efetivos da Fidelidade em 2012 foi de 2.841 colaboradores, uma diminuição de 6% comparativamente a período homólogo de 2011.

Total de colaboradores por género

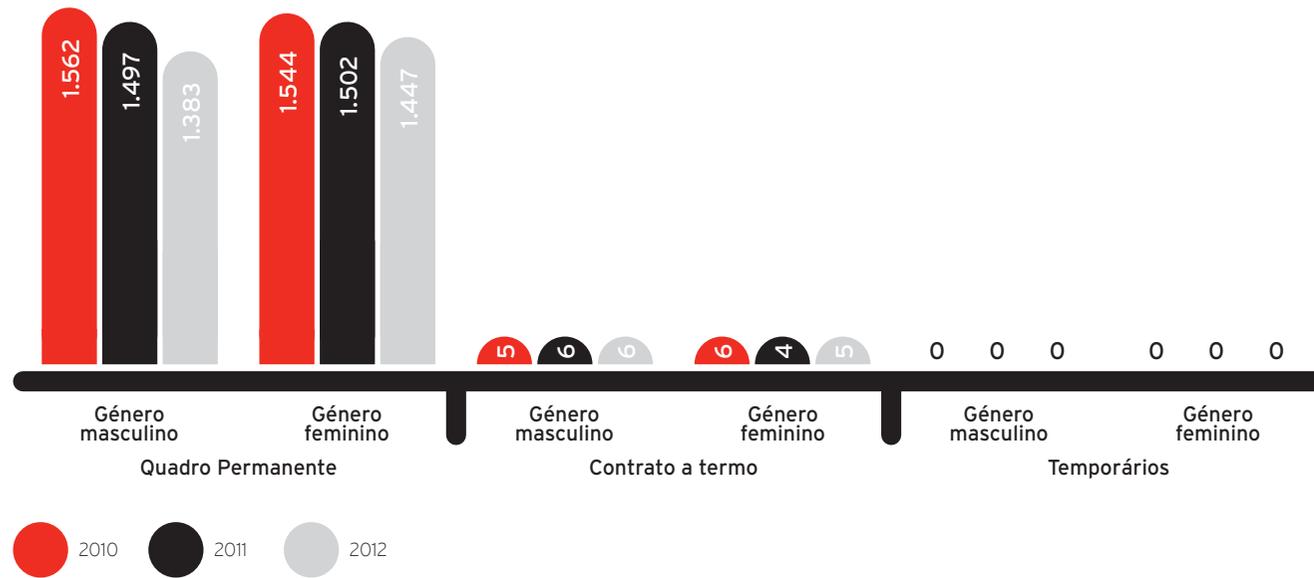


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2012, 159 colaboradores (97 do género masculino e 62 do género feminino) com contrato celebrado com a Fidelidade mas cedidos a outras empresas da Companhia⁶

⁶ 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.

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

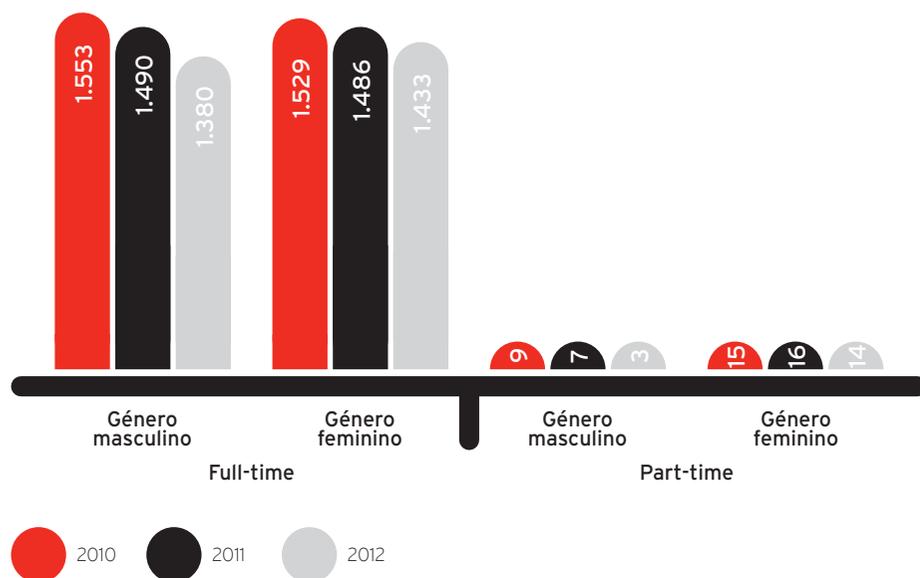
Total de colaboradores por tipo de contrato



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

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

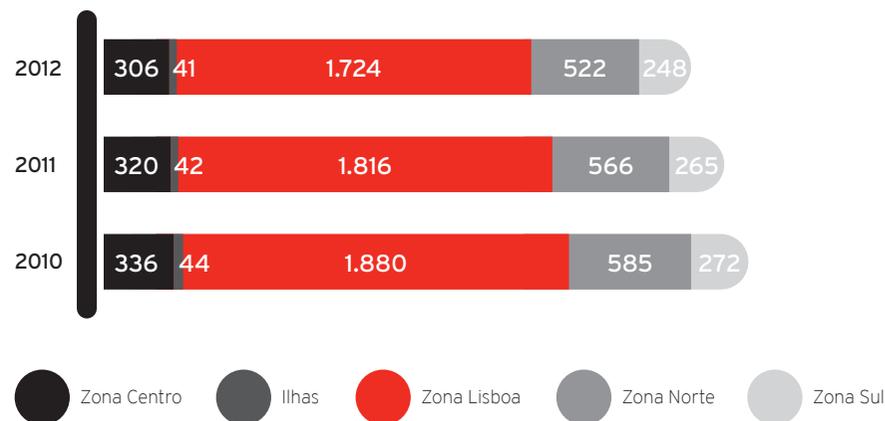
Total de colaboradores por tipo de emprego



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

60,7% dos colaboradores desempenha as suas funções na região de Lisboa e 18,4% na zona norte.

Total de colaboradores por região



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por região

	2010		2011		2012	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Zona Centro	185	151	172	148	166	140
Ilhas	28	16	26	16	26	15
Zona Lisboa	864	1016	833	983	764	960
Zona Norte	317	268	305	261	278	244
Zona Sul	173	99	167	98	155	93
Total	1.567	1.550	1.503	1.506	1.389	1.452

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por região e por género

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

		2010	2011	2012
Número de entradas por faixa etária	18-29	16	10	9
	Masculino	6	5	4
	Feminino	10	5	5
	30-39	12	2	16
	Masculino	2	2	5
	Feminino	10	0	11
	40-49	0	1	4
	Masculino	0	0	1
	Feminino	0	1	3
	Mais de 50	0	0	1
	Masculino	0	0	1
	Feminino	0	0	0
	TOTAL	28	13	30

(continuação)

		2010	2011	2012
Número de saídas por faixa etária	18-29	2	1	4
	Masculino	1	1	2
	Feminino	1	0	2
	30-39	12	6	7
	Masculino	8	4	3
	Feminino	4	2	4
	40-49	4	5	23
	Masculino	3	2	16
	Feminino	1	3	7
	Mais de 50	90	109	164
	Masculino	53	61	100
	Feminino	37	48	64
	TOTAL	108	121	198
Taxa de novas contratações	18-29	57,1%	76,9%	30,0%
	Masculino	21,4%	38,5%	13,3%
	Feminino	35,7%	38,5%	16,7%
	30-39	42,9%	15,4%	53,3%
	Masculino	7,1%	15,4%	16,7%
	Feminino	35,7%	0,0%	36,7%
	40-49	0,0%	7,7%	13,3%
	Masculino	0,0%	0,0%	3,3%
	Feminino	0,0%	7,7%	10,0%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	3,3%
	Masculino	0,0%	0,0%	3,3%
	Feminino	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

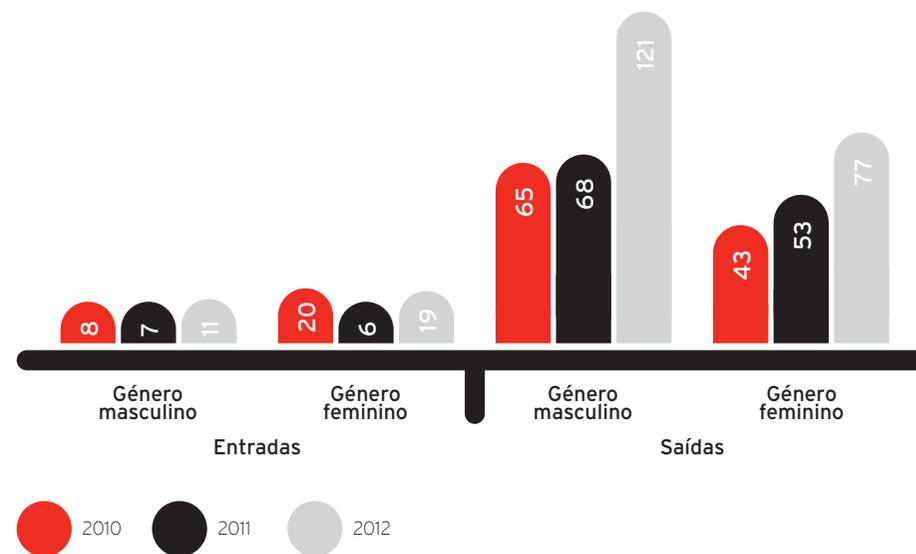
(continuação)

		2010	2011	2012
Taxa de rotatividade	18-29	0,3%	0,2%	0,2%
	Masculino	0,1%	0,1%	0,1%
	Feminino	0,2%	0,1%	0,1%
	30-39	0,4%	0,1%	0,4%
	Masculino	0,2%	0,1%	0,1%
	Feminino	0,2%	0,0%	0,3%
	40-49	0,1%	0,1%	0,5%
	Masculino	0,0%	0,0%	0,3%
	Feminino	0,0%	0,1%	0,2%
	Mais de 50	1,4%	1,8%	2,9%
	Masculino	0,9%	1,0%	1,8%
	Feminino	0,6%	0,8%	1,1%
TOTAL	2,2%	2,2%	4,0%	

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 rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores

61,1% do total de saídas foi registado em colaboradores do género masculino.

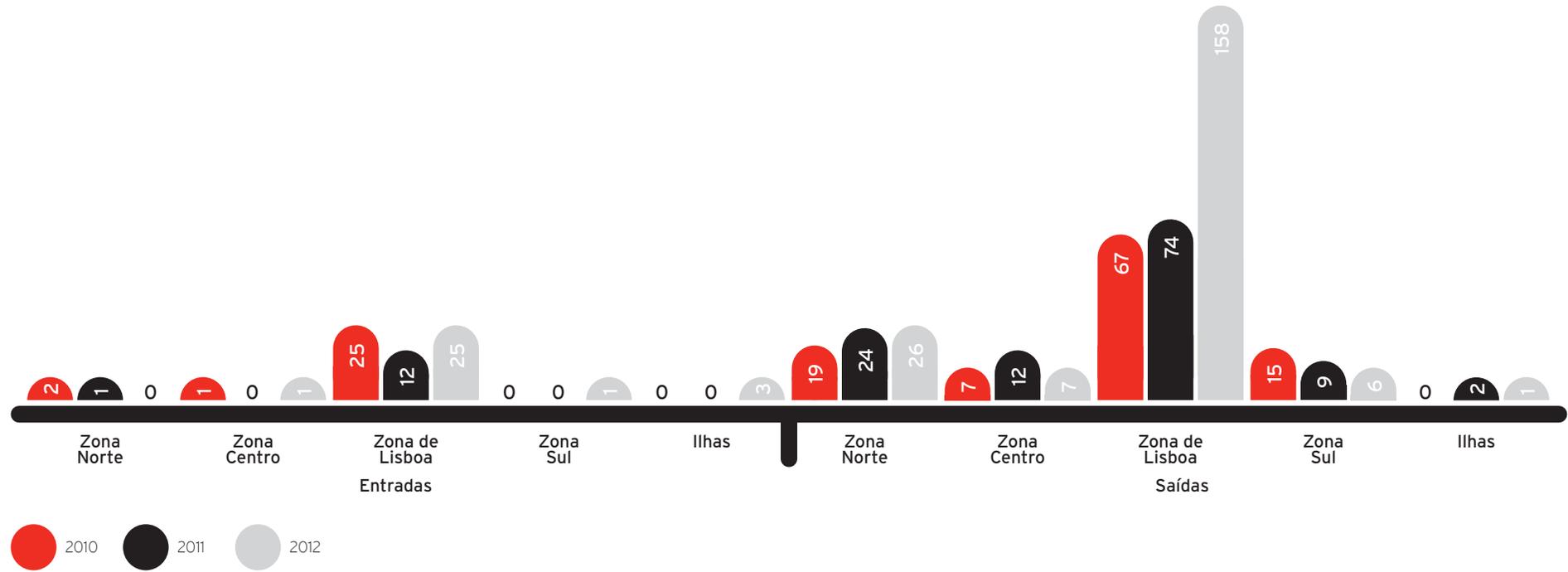
Entradas e saídas por género



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

79,8% das saídas registadas em 2012 ocorreram na Zona de Lisboa.

Entradas e saídas por região



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

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

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

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

Em 2012, a Fidelidade tinha 2.830 colaboradores com acordo de contratação coletiva, representando 99,6% do efetivo da empresa. Detinha ainda 9 colaboradores sob o acordo de contratação de porteiro.

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

Não existem prazos previstos no Código de Contrato de Trabalho.

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

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

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

	2010	2011	2012
TOTAL DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO	1.277	1.218	949
Género masculino	650	354	278
Género feminino	627	864	671
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino			
Ilhas	0,0%	0,0%	0,0%
Zona Centro	0,0%	0,4%	0,0%
Zona Lisboa	0,4%	0,1%	0,2%
Zona Norte	0,2%	0,5%	0,2%
Zona Sul	0,4%	0,1%	0,0%
Género feminino			
Ilhas	0,0%	0,0%	0,0%
Zona Centro	0,1%	0,2%	0,1%
Zona Lisboa	0,4%	0,4%	0,5%
Zona Norte	0,5%	1,1%	0,5%
Zona Sul	0,2%	0,2%	0,1%

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

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

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

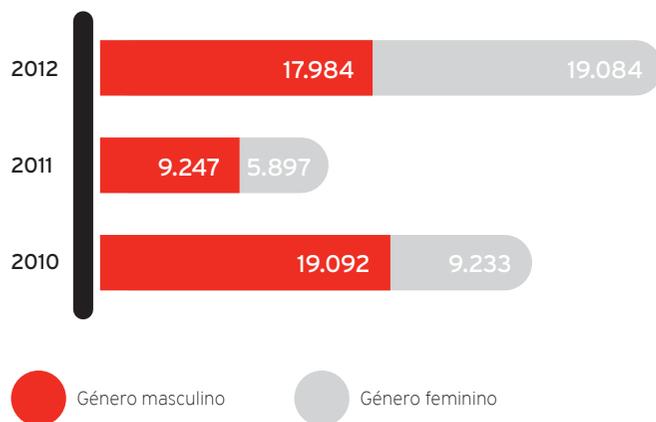
LA9 | Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.

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

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

145% de aumento do total de horas de formação ministradas a colaboradores.

Total de horas de formação por género



Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação

33% e 75% de aumento da média de horas de formação ministrada a colaboradores do género masculino e feminino respetivamente.

	2010		2011		2012	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Área administrativa	12,76	9,53	8,06	6,04	7,52	10,01
Área técnica + consultoria	21,28	15,80	8,77	9,19	14,77	17,39
Área de coordenação	31,26	13,38	16,40	12,08	17,60	15,90
Outras - área de apoio	0,30	0,31	0,14	0,10	11,81	1,57
HORAS/COLABORADOR	19,38	11,46	9,75	7,50	12,95	13,14

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

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

A Fidelidade não tem nenhum programa em curso que responda a este indicador.

LA12 | Percentual de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.

Em 2012, 90,6% dos colaboradores masculinos e 90,9% dos colaboradores femininos receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

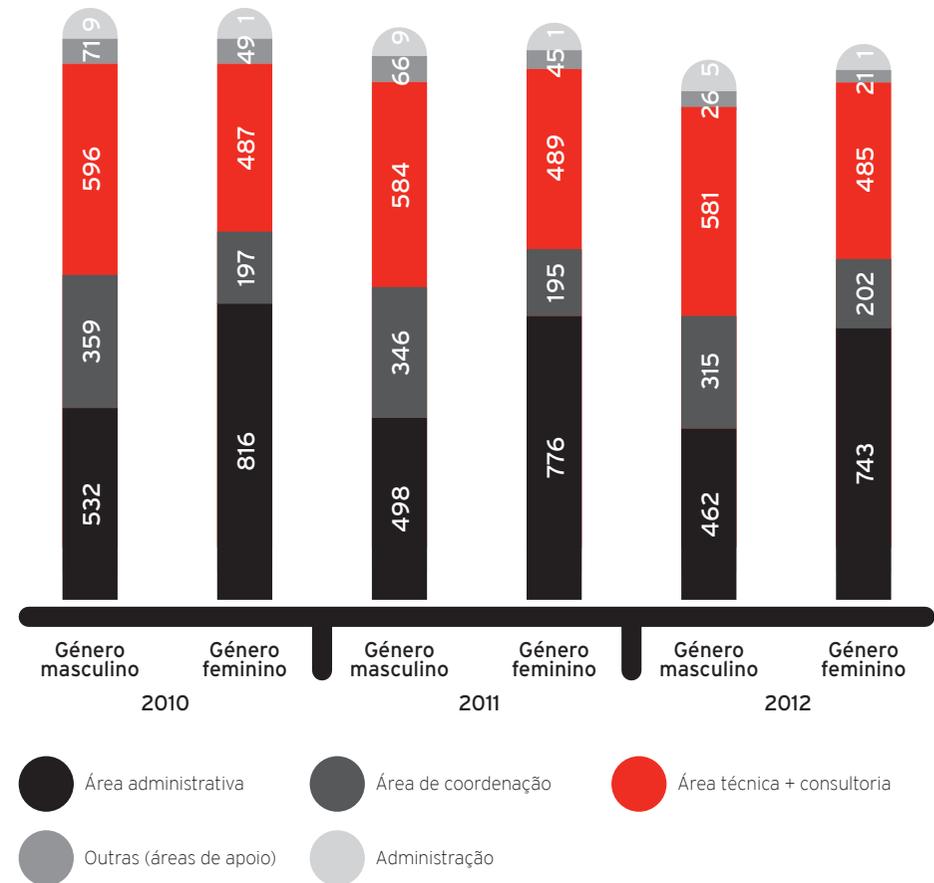
LA13 | Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos colaboradores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária (por género), as minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).

A área administrativa continuou a ser, em 2012, a mais representativa com 42% do total de efetivos da Fidelidade. Analisando o total de colaboradores por categoria profissional tendo em conta o género, verifica-se que 42% do total de colaboradores do género masculino desempenham funções nas áreas técnica e de consultoria e 51% do total de colaboradores do género feminino desempenham funções na área administrativa.

	2010		2011		2012	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Área administrativa	532	816	498	776	462	743
Área técnica + consultoria	596	487	584	489	581	485
Área de coordenação	359	197	346	195	315	202
Outras - área de apoio	71	49	66	45	26	21
Administração	9	1	9	1	5	1
TOTAL	1.567	1.550	1.503	1.506	1.389	1.452

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores

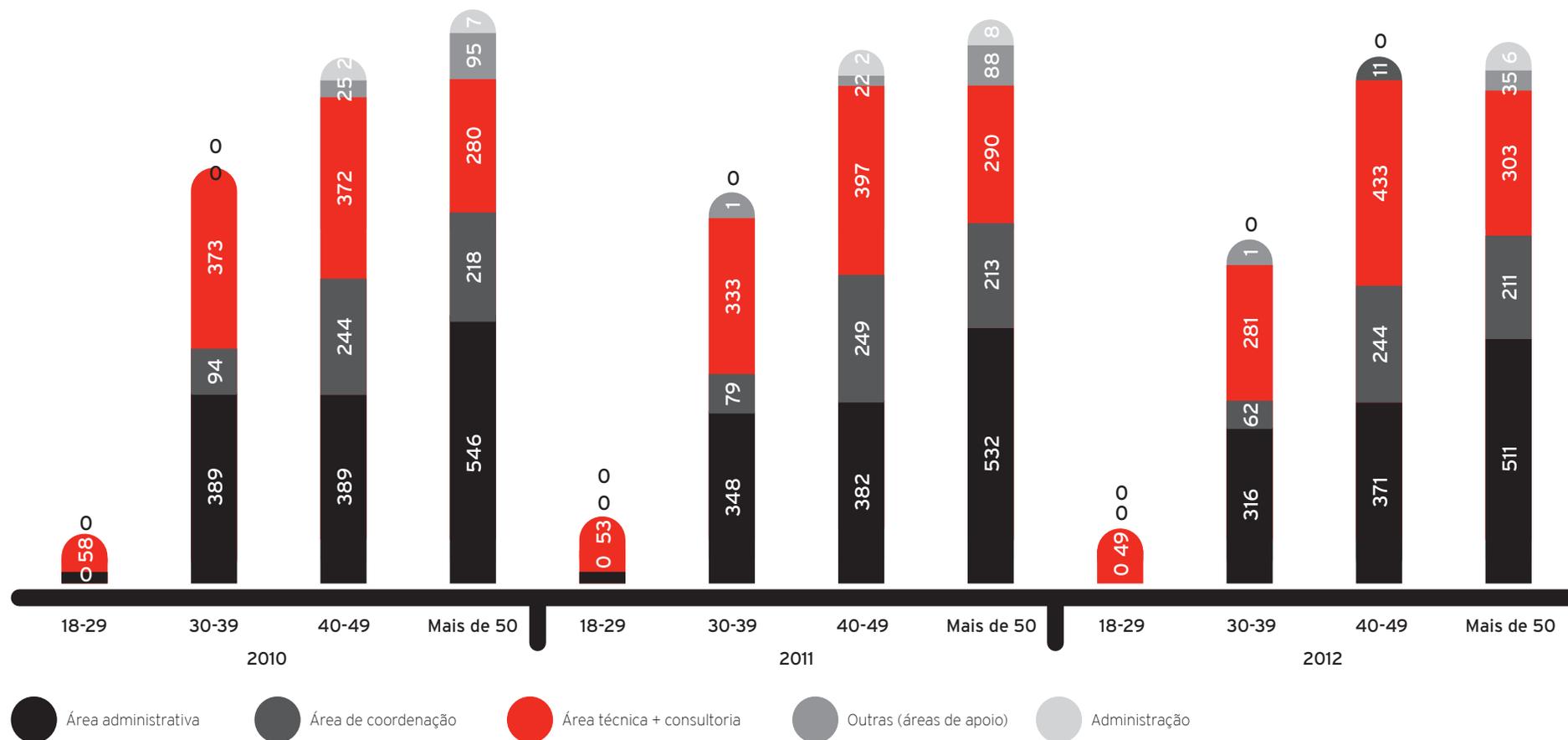
Colaboradores por categoria profissional e género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores de acordo com categoria profissional por género

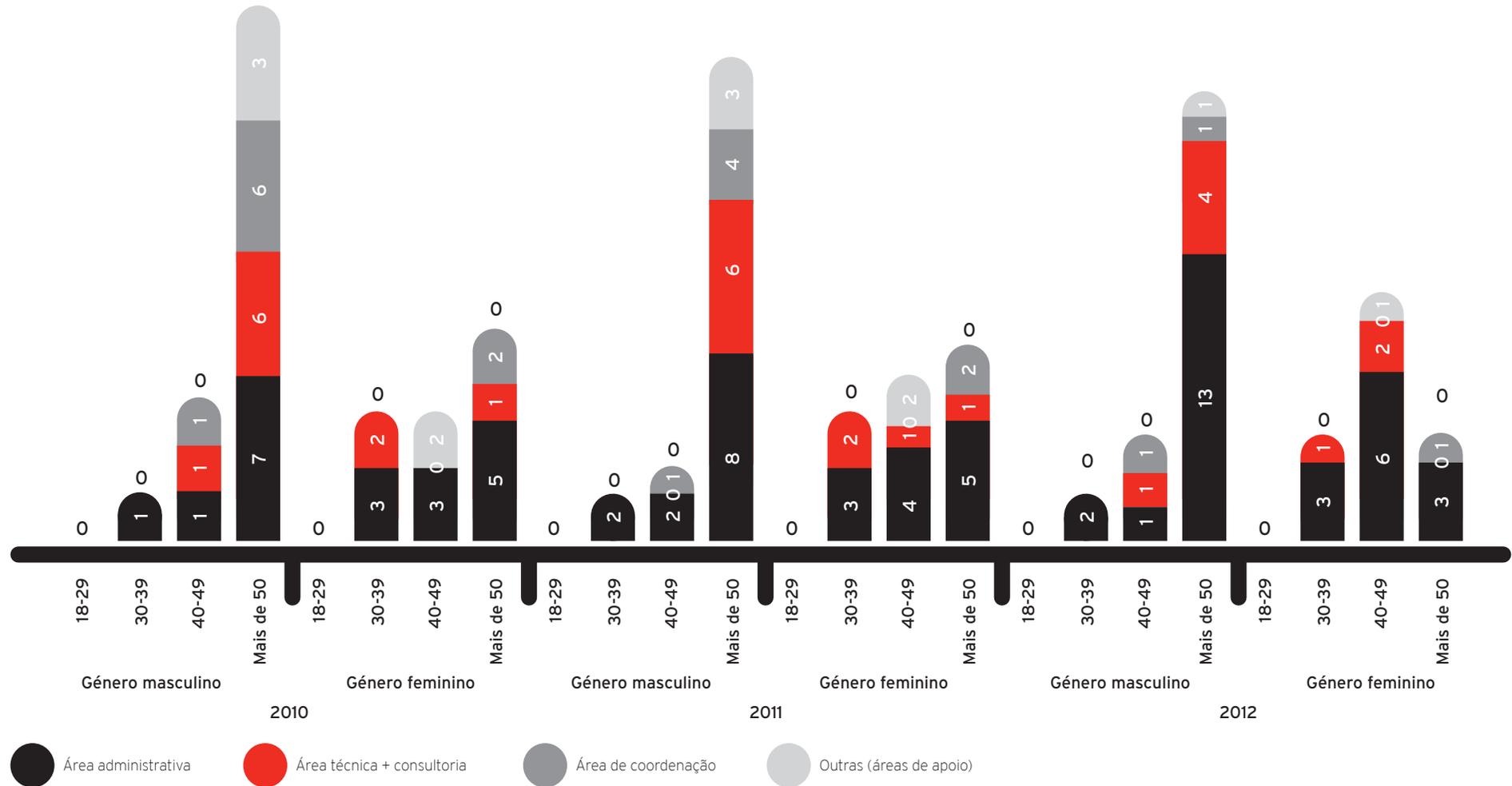
75% dos colaboradores da Fidelidade tem idade superior a 40 anos.

Total de colaboradores por categoria profissional e faixa etária



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

Total de colaboradores portadores de deficiência por género e faixa etária



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

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

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

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

		2010	2011	2012
	Número de colaboradores com direito a licença parental: género masculino	1.567	1.503	1.389
	Número de colaboradores com direito a licença parental: género feminino	1.550	1.506	1.452
LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que estiveram de licença parental: género masculino	38	30	32
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental: género feminino	75	83	60
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: género masculino	38	38	32
	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: género feminino	56	65	50
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: género masculino	38	38	32
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: género feminino	57	65	50
TAXA DE RETORNO	Taxa de retorno: género masculino	100%	100%	100%
	Taxa de retorno: género feminino	100%	100%	83%
TAXA DE RETENÇÃO	Taxa de retenção: género feminino	100%	100%	97%
	Taxa de retenção: género masculino	100%	100%	83%

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores e respectivas taxas (retorno e retenção).

DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS

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

Não existem violações ao direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva.

DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE

SO2 | Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.

Em 2012 foram ministradas 3.171 horas de formação no curso de E-learning de Prevenção em Branqueamento de Capitais e Combate ao financiamento ao Financiamento do Terrorismo e 105 horas no curso Externo "Como despistar Fraude em Seguros".

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

O valor monetário das coimas resultantes de não conformidade com leis e regulamentos em 2012 foi de 381,00 euros.

DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

PR3 | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

A Caixa Seguros e Saúde, através designadamente da sociedade por si integralmente detida Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., dispõe de um Sistema de Normas Interno (SNI), publicado na intranet da empresa em causa, às quais todos os colaboradores se encontram sujeitos, o qual abrange os aspetos mais relevantes do respetivo funcionamento e do exercício da atividade. O SNI estabelece as regras e competências relativas à produção, gestão, meios de suporte, divulgação e acesso a normas, nomeadamente sobre a estrutura orgânica, as características de produtos e serviços e os procedimentos ou informações relevantes.

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

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO	2010	2011	2012
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais, por parte da Fidelidade	8,1	8,3	8,5
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais, por parte da Fidelidade	-	7,2	7,5
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Acidentes de Trabalho considerados "Leves", por parte da Fidelidade	8,4	8,4	8,6
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Acidentes de Trabalho considerados "Graves", por parte da Fidelidade	-	7,2	7,4
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação, por parte da Fidelidade	-	8,2	8,2

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

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

O valor monetário de multas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços em 2012 foi de 1.699,89 euros.

INDICADORES ESPECÍFICOS

CC | FAZER CRESCER OS COLABORADORES

FORMAÇÃO	2010	2011	2012
Número de participantes em sessões de formação (N.º colaboradores)	3.217	3.719	5.073
Número total de horas de formação (N.º horas)	44.621	26.345	37.068
Investimento na atividade formativa (€)	733.166	454.844	600.000
Taxa de participação (%)	205	248	173
Custo hora formação (€)	0,02	0,02	0,02
Custo por participante (€)	0,23	0,12	0,12
Número de horas formação interna (N.º horas)	25.849	13.115	20.350
Número de horas formação externa (N.º horas)	18.773	13.230	16.718

TIPO DE FORMAÇÃO	2010	2011	2012
Activtraining (área comportamental)	2.335	140	-
ADN/MEDINET (aplicação mediadores)	-	337	-
BPM - Não Vida (software)	-	1.323	282
Aplicação GAC Mediadores	-	-	1.325
Aplicação MultiSin - DSP	-	-	1.507
Cálculo Atuarial Vida e Não Vida com recurso ao software R	-	-	700
Derivatives Products and Risk	-	-	936
Formação Comportamental - DAT e DGP	-	725	1.696
Integração Jovens Licenciados	2.660	2.058	1.470
Liderança num Mundo Novo	-	-	1.584
Cogen 2.2 (software)	928	57	-

(continuação)

TIPO DE FORMAÇÃO	2010	2011	2012
Segmento Empresas - Gestor Negócios Empresas	4.172	1.668	-
Língua Inglesa	1.084	570	385
Microsoft Access 2003 nível 1	742	624	-
Microsoft Excel 2003 nível 1	1.428	1.253	1.060
Microsoft Excel 2003 nível 2	812	1.162	-
Microsoft Powerpoint 2003 nível 1	-	672	-
Microsoft Powerpoint 2003 nível 2	294	392	-
Segurança e Saúde no Trabalho	1.729	-	-
Oracle - administração	-	700	-
PCN - Plano de Continuidade de Negócio	-	3.814	345
Procedimentos e ferramentas do Planeamento	105	309	-
Multiriscos Negócio	2.724	-	-
Sistemas Activation	5.221	-	-
Atendimento proactivo	2.009	-	-
PI - Registo Tempos Trabalho	-	-	1.485
Plataforma BPS Não Vida	-	-	6.471
Prev. Branq. Capitais	-	-	-
e Combate Fin. Terrorismo - e-learning	-	-	3.171
RC - Novas Soluções	-	-	1.158

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

PROJETO RETENÇÃO DE TALENTOS	2010	2011	2012
Número de participantes (N.º)	-	40	0

PROJETO TRAINEES	2010	2011	2012
Número de participantes (N.º)	8	10	6

PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES	2010	2011	2012
Número de participantes	5.315	1.974	2.170
Número de participantes (no âmbito da DAC)	88	163	133
Número total de horas	18.699	16.438	13.432
Número total de horas (no âmbito da DAC)	352	652	399
Número total de sessões	317	147	200
Número total de sessões (no âmbito da DAC)	4	6	12

PROJETO GESTORES DE CLIENTES	2010	2011	2012
Número de participantes	142	170	122
Número total de horas de formação/certificação	18.886	22.610	16.226
Número total de sessões/certificação	12	13	12
Número total de horas de Formação em: Produtos/ Informática/Sinistros/Formação Comportamental	11.072	12.558	8.717
Número de Gestores de Cliente Ativos	428	391	344
Prémios Processados Totais (€)	11.975.279	10.675.665	9.800.897
PPR + Vida Risco (€)	6.246.092	6.778.625	2.245.740
Crédito Habitação (€)	30.937.421	11.535.735	1.721.881
Número de pontos de venda abertos	4	3	2

QS | REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO

RECLAMAÇÕES APRESENTADAS AO INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL (ISP)	2011	2012
Reclamações apresentadas ao ISP (processos iniciados)	1.514	1.494
Ramo vida	220	230
Ramo Não vida	722	1.177
Seguro automóvel	303	601
Distribuição das reclamações (processos concluídos)	1.568	1.419
Reclamações apresentadas ao ISP sem prévia avaliação do operador	471	391
Reclamações apresentadas ao ISP após tomada de posição do operador	1.097	1.028

Nota: O número de reclamações referidas em cima dizem respeito apenas às reclamações apresentadas ao ISP (Instituto de Seguros de Portugal) e abrangem as empresas Fidelidade, Muticare, OK! Telesseguros e CARES

EP | INVESTIR NA EFICIÊNCIA DOS PROJETOS

INVESTIMENTO NA EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS	2010	2011	2012
Número de contas com acesso ao Medinet	5.242	5.667	6.087
Número de utilizadores total do Medinet	5.083	5.315	5.510
Número de contas com capacidade Emissão Medinet	4.228	4.729	4.741
Número de contas com acesso ao ADN	4.391	4.724	4.972
Número de utilizadores total do ADN	3.518	3.627	3.788
Número de contas com capacidade Emissão ADN	3.656	3.995	4.037
Número de utilizadores do Medinet e ADN (no âmbito da DAC)	11.837	11.858	10.224
Percentagem de emissão para o ramo automóvel	79%	83%	56%
Percentagem de emissão para Multiriscos habitação	81%	83%	65%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais Individual	24%	25%	40%
Percentagem de emissão para Viagem	62%	65%	78%
Percentagem de emissão para Multiriscos Negócios	74%	69%	44%
Percentagem de emissão para acidentes de trabalho	49%	51%	43%

IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

BOLSA DE VOLUNTARIADO	2010	2011	2012
Investimento na bolsa de voluntariado	15.250 €	5.920 €	920 €
Total de horas de voluntariado	216	48	88

Unidade: Valores expressos em euros

DC | CONTRIBUIR PARA A DINAMIZAÇÃO DA CULTURA

CHIADO 8	2010	2011	2012
Número de visitantes	6.787	6.988	5.522
Número de exposições	4	5	5

TA | GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

COMPLIANCE	2010	2011	2012
Ação compliance			
Número de leis analisadas	6	1	5
Número de normas regulamentares do ISP analisadas	8	2	0
Número de produtos analisados	46	59	56
Ação prevenção de branqueamento de capitais			
Número de análises de filtragem de clientes	53.514	67.411	81.159
Número de transações monitorizadas	478	262	198
Centro de Arbitragens da Universidade Católica			
Número de arbitragens resolvidas	135	20	14
Tempo médio de processo (dias)	41	62	78
CIMPAS			
Número de arbitragens resolvidas	496	330	370
Tempo médio de processo (dias)	96	70	72
Tribunais			
Número de processos resolvidos	1.567	2.209	1.240
Tempo médio de processo (dias)	1.025	883	748
Indicadores específicos (CAUCP + CIMPAS + Tribunais)			
Taxa de litigância judicial (percentagem)	1%	1%	0,75%
Taxa de eficácia judicial (percentagem)	28%	27%	28,9%

CA | CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS

CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS	2011	2012
Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	109	103
Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	14	18
Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	8	10

Aumento de 4%
do valor económico direto gerado

Aumento de 7%
do total de colaboradores do
quadro permanente

3.662
de horas de formação ministradas
a colaboradores

MULTICARE

DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1 | Valor económico direto gerado e distribuído (incluindo receitas, custos de operação, salários, donativos e outros investimentos comunitários, lucros retidos, e pagamentos a fornecedores de capital e governos).

Em 2012 verificou-se um aumento de 4% do valor económico gerado.

	2010	2011	2012
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	174.164.608	177.348.359	183.649.590
Receitas (prémios)	174.164.608	177.348.359	183.649.590
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO	35.306.663	30.266.950	34.165.478
Fornecedores	5.790.775	5.032.538	4.760.484
Mediadores	21.695.951	17.547.735	19.708.902
Colaboradores	7.524.287	7.353.406	7.424.893
Estado	182.325	135.041	2.147.310
Instituições financeiras	113.325	198.230	112.889
Acionistas	0	0	0
Comunidade	0	0	11.000
VALOR ECONÓMICO RETIDO	138.857.945	147.081.409	149.484.112

Unidade: Valores expressos em euros

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

A Multicare não desenvolve uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades devido às alterações climáticas.

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

A cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da Multicare foi em 2012 no valor de 344.534€.

EC4 | Benefícios financeiros significativos, recebidos do estado.

À semelhança dos anos anteriores, em 2012 a Multicare não recebeu nenhum apoio do Estado.

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

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2010	2011	2012
Género masculino	1,51	1,48	1,48
Género feminino	1,51	1,48	1,48
VALOR MÉDIO	1,51	1,48	1,48

DESEMPENHO AMBIENTAL

EN1 | Materiais usados, por peso ou por volume.

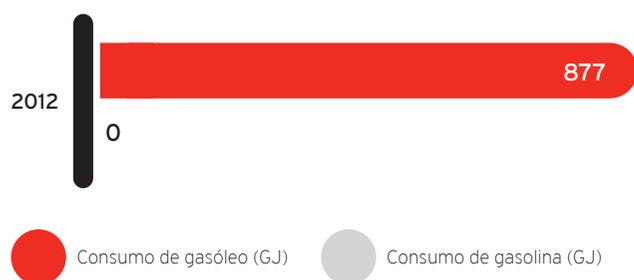
O peso total de papel consumido na Multicare durante o ano de 2012 está incluído nos dados apresentados pela Fidelidade.

EN2 | Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem.

À semelhança dos anos anteriores, a Multicare não utilizou, em 2012, materiais provenientes de reciclagem.

EN3 | Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.

Energia direta consumida



Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o consumo de combustíveis em deslocações de colaboradores⁷

EN4 | Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.

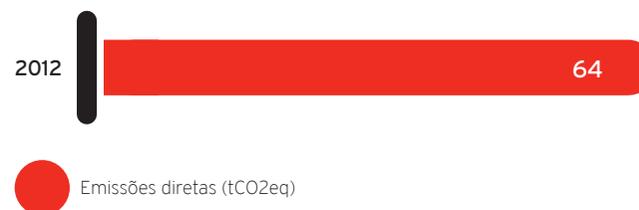
Os consumos de energia elétrica da Multicare estão incluídos nos dados apresentados pela Fidelidade.

EN8 | Consumo total de água por fonte.

Os consumos de água da Multicare estão incluídos nos dados apresentados pela Fidelidade.

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

Emissões de Gases com Efeito de Estufa



Unidade: Valores expressos em ton CO₂eq⁸

⁷ Não se apresentam os valores de consumo de energia direta para os anos de 2010 e 2011 por alteração no método de recolha de informação em 2012.

⁸ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel. Não são apresentados os dados relativos às emissões indiretas por se encontrarem incluídas nos dados reportados pela Fidelidade.

EN21 | Descarga total de água, por qualidade e destino.

Os dados relativos à descarga total de água pela Multicare estão incluídos nos dados reportados pela Fidelidade.

EN22 | Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.

Os dados relativos ao peso total de resíduos produzidos pela Multicare encontram-se incluídos nos dados reportados pela Fidelidade.

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

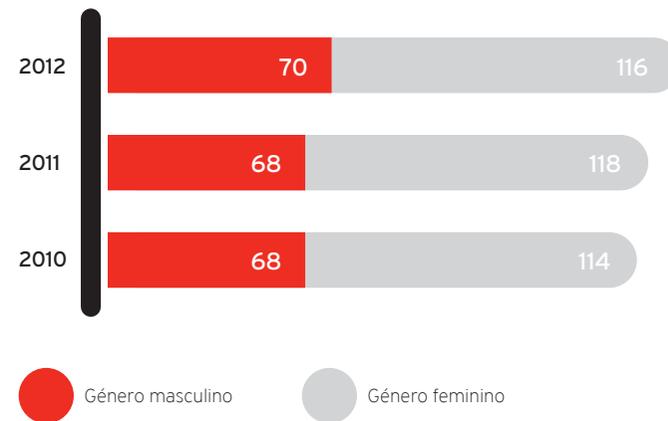
Em 2012, não foram aplicadas quaisquer coimas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

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

Indicador não disponível.

DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS**LA1 | Total de colaboradores por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região discriminados por género.**

62% dos colaboradores da Multicare são do género feminino.

Total de colaboradores por género

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2012, 63 colaboradores cedidos pela Fidelidade (24 do género masculino e 39 do género feminino)⁹

⁹ Os dados apresentados em 2012 passaram a incluir colaboradores com contrato de trabalho temporário.

93% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

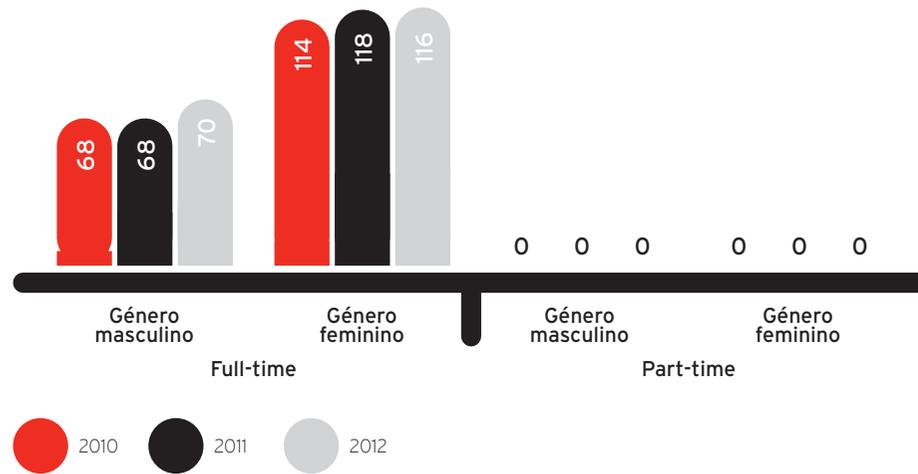
Total de colaboradores por tipo de contrato



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

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

Total de colaboradores por tipo de emprego



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

	2010		2011		2012	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Zona Norte	1	2	1	3	1	3
Zona Centro	0	0	1	0	1	0
Zona Sul	67	112	66	115	68	113
Total	68	114	68	118	70	116

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por região e por gênero

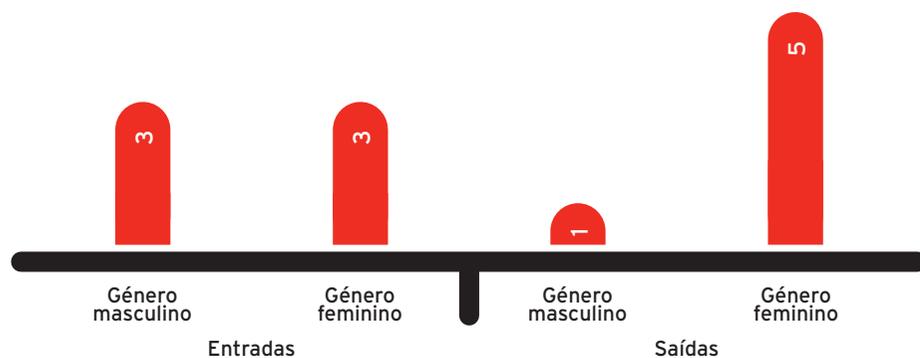
LA2 | Total de novos colaboradores, taxa de novas contratações e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.

		2010	2011	2012
Número de entradas por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	4
	40-49	N.D.	N.D.	2
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0
	TOTAL	N.D.	N.D.	6
Número de saídas por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	3
	40-49	N.D.	N.D.	3
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0
	TOTAL	N.D.	N.D.	6
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0,0%
	30-39	N.D.	N.D.	66,7%
	40-49	N.D.	N.D.	33,3%
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0,0%
	TOTAL	N.D.	N.D.	100,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0,00%
	30-39	N.D.	N.D.	1,61%
	40-49	N.D.	N.D.	1,61%
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0,00%
	TOTAL	N.D.	N.D.	3,22%

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 rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores

Todas as entradas e saídas verificadas em 2012 ocorreram na zona Sul.

Entradas e saídas por gênero



● 2012

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

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

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

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

Em 2012, 100% dos colaboradores com contrato permanente e a termo detinham um acordo de contrato coletivo.

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

Não existem prazos previstos no Código de Contrato de Trabalho.

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

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

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

	2010	2011	2012
TOTAL DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO	N.D.	N.D.	77,1
Género masculino	N.D.	N.D.	12,2
Género feminino	N.D.	N.D.	64,9
TAXA DE ABSENTISMO			
POR REGIÃO DISCRIMINADO GÉNERO			
Zona Norte			
Género masculino	N.D.	N.D.	0,0%
Género feminino	N.D.	N.D.	9,0%
Zona Centro			
Género masculino	N.D.	N.D.	0,0%
Género feminino	N.D.	N.D.	0,0%
Zona Sul			
Género masculino	N.D.	N.D.	2,0%
Género feminino	N.D.	N.D.	2,7%
TOTAL	3,2%	2,3%	2,9%

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

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

Não existem programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de riscos.

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

Não aplicável porque em Portugal o seguro de Acidentes de Trabalho é obrigatório.

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

Em 2012 foram ministradas 3.662 horas de formação aos colaboradores da Multicare.

	Género Masculino	Género Feminino
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL		
Atuário	495,5	28,0
Administrativo	4,5	8,0
Analista	48,1	-
Assistente	8,5	10,1
Coordenador de Área Funcional	25,5	15,7
Gestor	10,4	8,0
Responsável de departamento/órgãos/setor	14,1	17,8
Responsável adjunto	19,8	12,5
Subscritor de risco	59,9	12,7
Técnicos	7,8	14,2
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO	33,5	11,9
TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO	2.309	1.353

Unidade: Valores expressos em número total de horas de formação e média de horas de formação por colaborador no ano de 2012

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

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.

LA12 | Percentual de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.

Em 2012, 98% dos colaboradores receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

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

39% dos colaboradores da Multicare são assistentes.

CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA	2012	
		Masculino	Feminino
ATUÁRIO	18-29	0	0
	30-39	2	1
	40-49	0	0
	Mais de 50	0	0
ADMINISTRATIVO	18-29	0	1
	30-39	4	6
	40-49	0	2
	Mais de 50	0	2
ANALISTA	18-29	0	0
	30-39	4	0
	40-49	3	0
	Mais de 50	0	0
ASSISTENTE	18-29	2	7
	30-39	18	25
	40-49	3	11
	Mais de 50	1	2
COORDENADOR DE ÁREA FUNCIONAL	18-29	0	0
	30-39	1	5
	40-49	4	0
	Mais de 50	1	0
GESTOR	18-29	0	0
	30-39	4	4
	40-49	1	5
	Mais de 50	3	2

(continuação)

CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA	2012	
		Masculino	Feminino
RESPONSÁVEL DE DEPARTAMENTO/ ÓRGÃO/ SETOR	18-29	0	0
	30-39	0	5
	40-49	1	5
	Mais de 50	5	6
RESPONSÁVEL ADJUNTO	18-29	0	0
	30-39	1	0
	40-49	0	1
	Mais de 50	1	0
SUBSCRITOR DE RISCO	18-29	2	0
	30-39	2	5
	40-49	2	1
	Mais de 50	0	1
SECRETARIADO	18-29	0	0
	30-39	0	1
	40-49	0	0
	Mais de 50	0	1
TÉCNICOS	18-29	0	2
	30-39	4	5
	40-49	0	6
	Mais de 50	1	1
TOTAL		70	116

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

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

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

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

	2012
Número de colaboradores com direito a licença parental: género masculino	70
Número de colaboradores com direito a licença parental: género feminino	116
LICENÇA PARENTAL Número de colaboradores que estiveram de licença parental: género masculino	7
Número de colaboradores que estiveram de licença parental: género feminino	10
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: género masculino	7
Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: género feminino	10
Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: género masculino	7
Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: género feminino	10

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores.

DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS

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

Não existem violações ao direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva.

DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE

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

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

SO2 | Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.

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

SO3 | Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

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

SO4 | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.

Indicador não aplicável.

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

Indicador não aplicável.

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

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

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

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

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

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

SO9 | Operações com Impacto potencial nas comunidades.

Indicador não aplicável.

SO10 | Medidas de prevenção e mitigação nas operações com potencial impacto ou impacto negativo na comunidade local.

Indicador não aplicável.

DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

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

Indicador não disponível.

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

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

PR3 | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

Indicador não disponível.

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

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

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

O valor da avaliação da satisfação de clientes em 2012 foi de 7,9 (numa escala de 0 a 10).

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

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

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

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

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

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

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

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

98%

de compras a fornecedores
nacionais

98%

dos colaboradores pertencem
ao quadro permanente da
empresa

Aumento de 12%

do total de horas de formação
ministradas a colaboradores

OK!TELESEGUROS

DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1 | Valor económico direto gerado e distribuído (incluindo receitas, custos de operação, salários, donativos e outros investimentos comunitários, lucros retidos, e pagamentos a fornecedores de capital e governos).

Em 2012 verificou-se um ligeiro aumento do valor económico retido, cerca de 2,5%, face ao ano de 2011.

	2010	2011	2012
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	40.086.236	41.591.147	42.597.637
Receitas (prémios)	40.086.236	41.591.147	42.597.637
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO	11.289.195	10.351.890	10.577.197
Fornecedores	6.053.870	5.667.083	6.486.077
Mediadores	960.417	679.109	1.081.740
Colaboradores	3.895.778	3.614.214	2.781.775
Estado	379.130	391.485	227.605
Instituições financeiras	0	0	0
Acionistas	0	0	0
Comunidade	0	0	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO	28.797.041	31.239.257	32.020.440

Unidade: Valores expressos em euros

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

No final de 2012 teve início uma campanha de promoção da cobertura de fenómenos da natureza. Os resultados desta campanha serão reportados no relato de 2013.

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

Todos os colaboradores estão abrangidos pelo acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho da Atividade Seguradora. A OK!Telesegueros faculta aos seus colaboradores a possibilidade de acesso, através da conta da empresa, ao Cartão Pessoal GALP Frota. Esta situação dispensa os colaboradores de transportarem o dinheiro necessário para os abastecimentos, o que se traduz num acréscimo de comodidade, fiabilidade e segurança. Para além disso, os colaboradores beneficiam de descontos no combustível.

Decorrente de alguns protocolos realizados, a OK!Telesegueros proporciona ainda descontos e vantagens em alguns serviços, nomeadamente: descontos em farmácias, descontos em viagens, hotéis, serviços de lazer, óticas, entre outros. Os gastos da empresa com estes benefícios em 2012 foram de 17.904€.

EC4 | Benefícios financeiros significativos, recebidos do estado.

Em 2012, a OK!Telesegueros não recebeu qualquer apoio do Estado.

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

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2010	2011	2012
Género masculino	1,50	1,99	1,48
Género feminino	1,99	1,99	1,99
VALOR MÉDIO	1,75	1,99	1,73

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

	2010	2011	2012
Número de fornecedores nacionais (N.º)	190	152	93
Número de fornecedores internacionais (N.º)	4	4	2
Montante total gasto			
com fornecedores nacionais (€)	6.004.544	5.567.232	6.339.018
Montante total gasto			
com fornecedores internacionais (€)	49.326	99.851	147.059

DESEMPENHO AMBIENTAL

EN1 | Materiais usados, por peso ou por volume.

Verificou-se uma redução de 32% do consumo de papel em 2012, reflexo da aposta da empresa na desmaterialização de processos.

Peso total de papel consumido (t)



Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas⁷

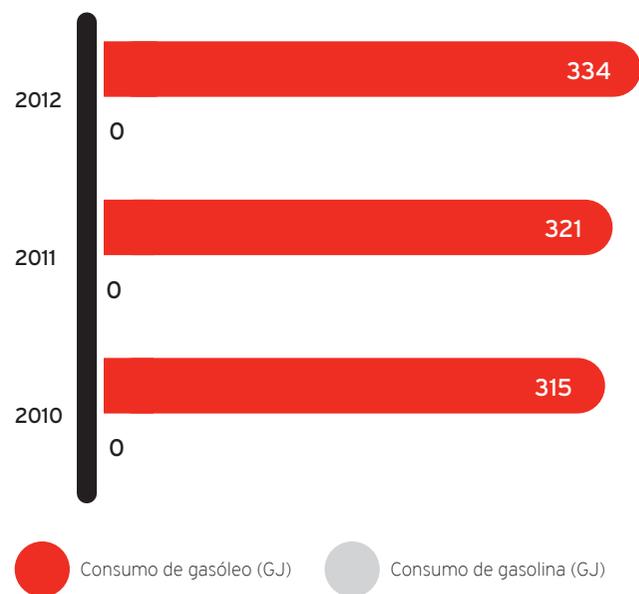
EN2 | Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem.

A OK!Teleseguros não utilizou, em 2012, materiais provenientes de reciclagem.

EN3 | Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.

Em 2012 verificou-se um aumento de 4% do consumo total de energia direta. Este resultado é reflexo de um acréscimo também de 4% do consumo de gásóleo.

Energia direta consumida

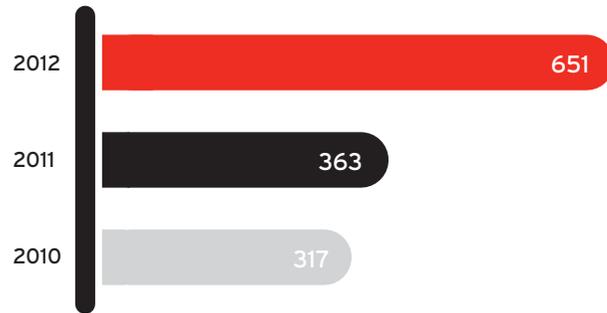


Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o consumo de combustíveis em deslocações de colaboradores.

⁷ Fórmulas de conversão de resmas para toneladas de papel consumido poderão ser encontradas no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

EN4 | Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.

Consumo de energia elétrica



Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o total de energia elétrica consumida na sede da OK!Telesseguros em Lisboa. O aumento verificado entre 2011 e 2012 resulta da inclusão dos consumos de energia elétrica num piso não considerado nesta contabilização até 2011.

FONTE DE ENERGIA	2012
Hídrica	108
Eólica	34
Cogeração renovável	26
Geotermia	0
Outras renováveis	5
Resíduos sólidos urbanos	1
Cogeração fóssil	70
Gás natural	127
Carvão	214
Nuclear	64
Diesel	0
Fuelóleo	2
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	651

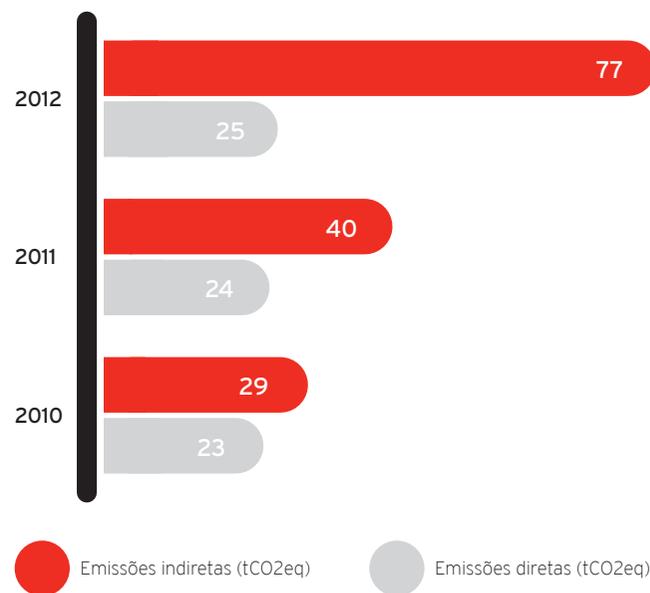
Unidade: Valores expressos em Gigajoules

EN8 | Consumo total de água por fonte.

Indicador não disponível.

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

As emissões diretas sofreram um acréscimo de 4%, reflexo do aumento de consumo de combustível verificado. No caso das emissões indiretas o acréscimo verificado reflete o aumento do consumo de energia elétrica em 2012, decorrente da contabilização de um novo piso no edifício sede da OK! Teleseguros em Lisboa.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

Unidade: Valores expressos em ton CO₂eq⁸

⁸ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel e emissões indiretas associada aos consumos de energia elétrica.

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

Em 2012, as outras emissões indiretas relevantes de Gases com Efeito de Estufa por peso da OK!Teleseguros foram de 1,75 ton CO₂eq.

FONTE DE EMISSÃO	2012
Viagens de Avião	1,52
Viagens de comboio	0,23
TOTAL	1,75

EN21 | Descarga total de água, por qualidade e destino.

Indicador não disponível.

EN22 | Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.

Indicador não disponível.

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

Em 2012 não foram aplicadas quaisquer coimas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

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

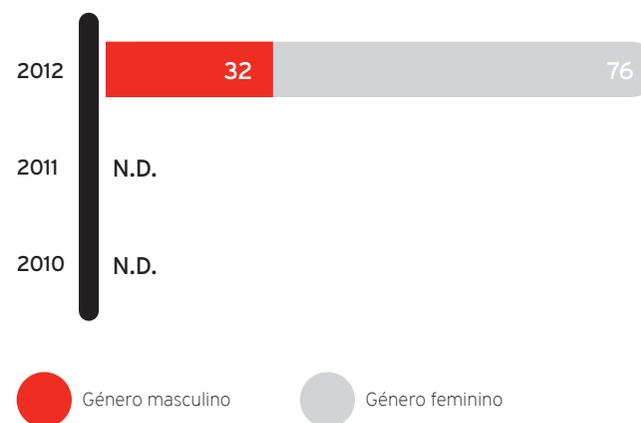
Indicador não disponível.

DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS

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

Em 2012 verificou-se uma redução de 1,8% no total de colaboradores da OK! Teleseguros, sendo 70% dos colaboradores do género feminino.

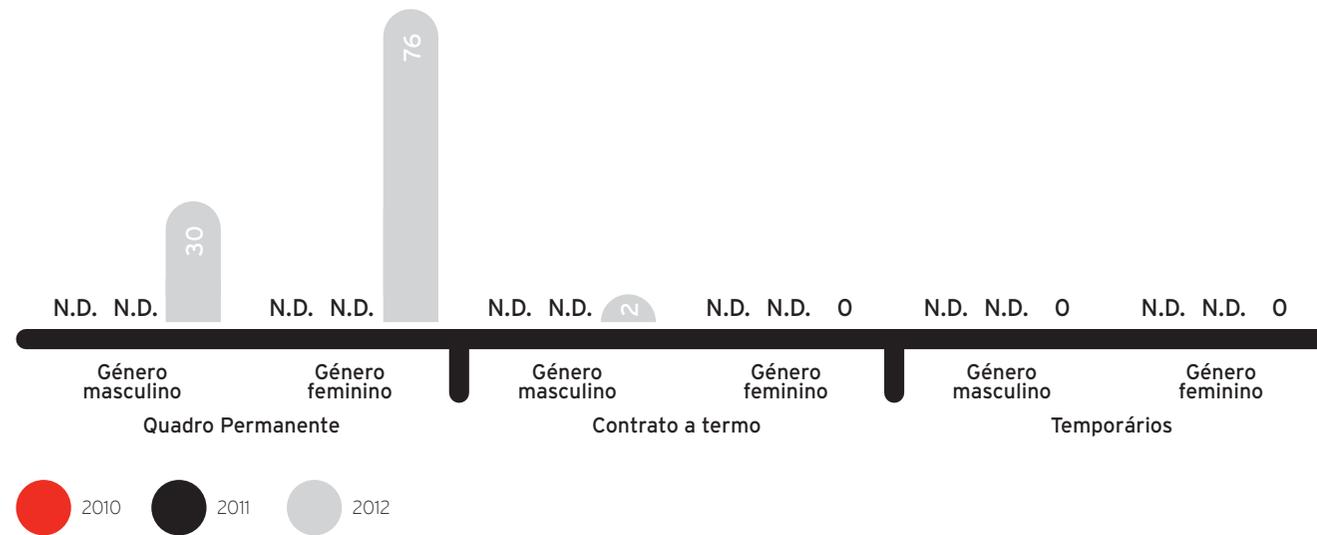
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores. A Via Directa não dispunha, a 31 de dezembro de 2012, de colaboradores cedidos pela Fidelidade

98% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

Total de colaboradores por tipo de contrato

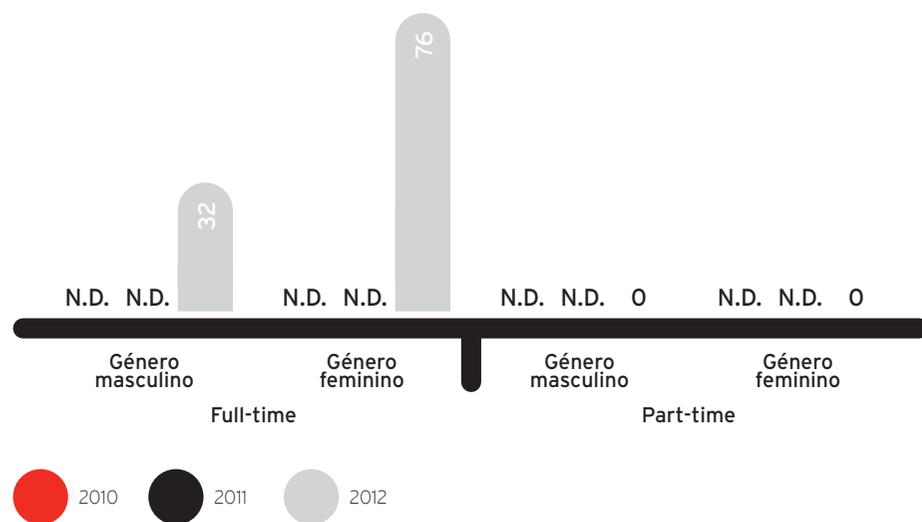


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato

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

94,9% dos colaboradores desempenha as suas funções na região Sul.

Total de colaboradores por tipo de emprego



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

	2010		2011		2012	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Zona Norte	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	2	4
Zona Sul	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	30	72
Total	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	32	76

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por região e por género

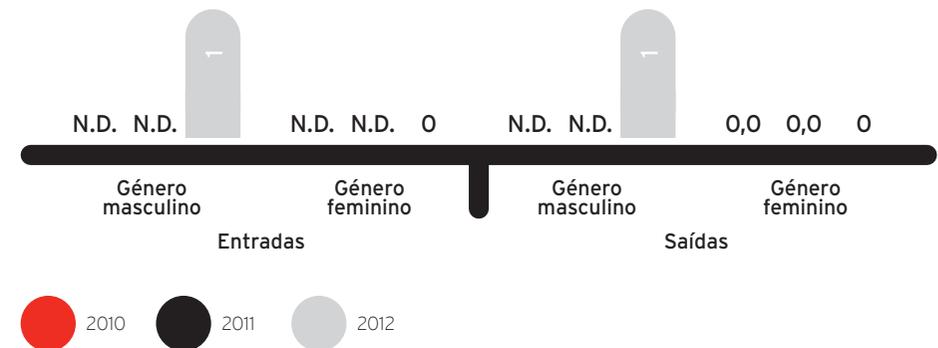
LA2 | Total de novos colaboradores, taxa de novas contratações e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.

		2010	2011	2012
Número de entradas por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	1
	40-49	N.D.	N.D.	0
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0
	TOTAL	N.D.	N.D.	1
Número de saídas por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	1
	40-49	N.D.	N.D.	0
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0
	TOTAL	N.D.	N.D.	1
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0%
	30-39	N.D.	N.D.	100%
	40-49	N.D.	N.D.	0%
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0%
	TOTAL	N.D.	N.D.	100%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0,00%
	30-39	N.D.	N.D.	0,93%
	40-49	N.D.	N.D.	0,00%
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0,00%
	TOTAL	N.D.	N.D.	0,93%

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 rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores

Na zona Centro verificou-se a entrada de um colaborador do género masculino e a saída também de um colaborador do género masculino.

Entradas e saídas por género



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

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

Os benefícios que a OK! Telesseguros oferece a todos os colaboradores são: Seguro de Vida; Seguro de Saúde; vantagens no Seguro Automóvel aos colaboradores e seus familiares. Os colaboradores da OK! Telesseguros beneficiam ainda de condições especiais no Crédito Habitação, Crédito Pessoal, bem como outro tipo de produtos comercializados pela Caixa Geral de Depósitos. A OK! Telesseguros faculta ainda aos seus colaboradores a possibilidade de acesso, através da conta da empresa, ao Cartão Pessoal GALP Frota. Esta situação dispensa os colaboradores de transportarem o dinheiro necessário para os abastecimentos, o que se traduz num acréscimo de comodidade, fiabilidade e segurança. Para além disso, os colaboradores beneficiam de descontos no combustível. Decorrente de alguns protocolos realizados, a OK! Telesseguros proporciona ainda descontos e vantagens em alguns serviços, nomeadamente: descontos em farmácias, viagens, hotéis, serviços de lazer, Óticas, entre outros.

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

Em 2012, 100% dos colaboradores detinham contrato coletivo de atividade seguradora.

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

Não existem prazos previstos no Código de Contrato de Trabalho.

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

Em 2012, 100% da mão de obra foi representada em comissões formais de segurança e saúde.

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

	2010	2011	2012
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	N.D.	N.D.	3
Género masculino	N.D.	N.D.	0
Género feminino	N.D.	N.D.	3
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	15	47	0
Género feminino	15	47	0
DIAS PERDIDOS DEVIDO			
A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	N.D.	N.D.	0
Género feminino	N.D.	N.D.	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	3,3%	3,7%	3,9%
Género feminino	3,3%	3,7%	6,9%

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

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

Em 2012, a OK! Teleseguros organizou a realização de exames médicos de admissão e periódicos aos seus colaboradores. Todos os colaboradores da OK! Teleseguros beneficiam de um Seguro de Saúde, sendo extensível aos descendentes e cônjuges, mediante o pagamento de um prémio simbólico.

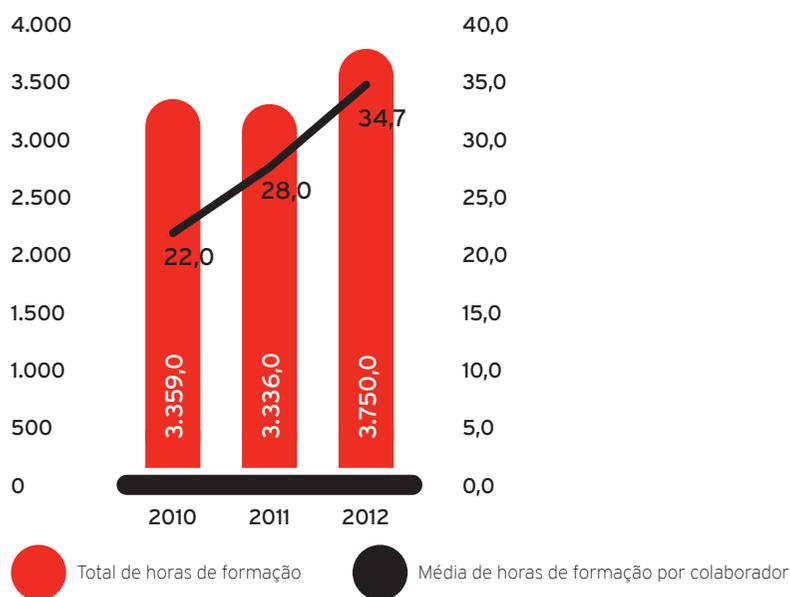
LA9 | Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.

A OK! Teleseguros não está abrangida por nenhum acordo formal com os sindicatos.

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

Em 2012, verificou-se um aumento de 12% do total de horas de formação tendo a média de horas de formação por colaborador se fixado em 35 horas.

Formação ministrada



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

	2010	2011 ⁹	2012
HORAS DE FORMAÇÃO			
POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
Adjunto Responsável Organização Estrutura 2ª Linha	2,7	13,6	70,5
Analista de Organização de Negócio	8,1	N.A.	N.A.
Apoio Administrativo	22,2	N.A.	N.A.
Assistente de Clientes	27,5	N.A.	N.A.
Assistente de Seguros	17,6	44,4	46,8
Assistente Gestão de Clientes	22,5	35,6	34,0
Coordenação de Área Funcional 1	7,3	24,6	39,3
Coordenação de Área Funcional 2	15,8	30,7	36,0
Gestor de Produto	14,1	N.A.	N.A.
Responsável direção	17,5	15,5	25,2
Secretariado	10,1	7,3	34,0
Subscriber de Risco	22,2	0,0	38,5
Técnico de Desenvolvimento Produtos	8,1	21,8	32,0
Técnico de Orçamentação e Controlo de Gestão	28,2	N.A.	N.A.
Técnico de Análise de Risco	8,7	13,3	28,0
Técnico de Cobranças	0,0	0,0	52,0
Técnico de Contabilidade	22,2	6,4	48,0
Técnico de Gestão da Qualidade	51,4	24,6	44,0
Técnico de Gestão Financeira	13,1	N.A.	N.A.
Técnico de Marketing	0,0	18,2	0,0
Técnico de Planeamento	8,1	3,6	24,0
Técnico de SI	20,6	18,8	29,3
Técnico Gestão de Recursos Humanos	55,4	64,2	61,0
Técnico Superior de SI	48,0	33,6	4,0

⁹ As categorias de Analista de Organização de Negócio, Apoio Administrativo, Assessor de Clientes, Gestor de Produto, Técnico de Orçamentação e Controlo de Gestão e Técnico de Gestão Financeira não dispõem de colaboradores afetos a estas áreas desde 2011.

(continuação)

	2010	2011 ⁹	2012
HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO			
Género masculino	N.D.	N.D.	30,7
Género feminino	N.D.	N.D.	36,4

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

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

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

LA12 | Percentual de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.

Em 2012, 100% dos colaboradores receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

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

56,5% dos colaboradores da OK! Telesseguros desempenham funções de assistente.

CATEGORIA	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2010	2011	2012
ADJUNTO	Género masculino	0	1	1
RESPONSÁVEL	Género feminino	1	1	1
ORGANIZAÇÃO	18-29	0	0	0
ESTRUTURA	30-39	1	2	1
2ª LINHA	40-49	0	0	1
	Mais de 50	0	0	0
RESPONSÁVEL	Género masculino	3	2	3
DE DIREÇÃO	Género feminino	3	2	2
	18-29	0	0	0
	30-39	4	2	2
	40-49	1	2	2
	Mais de 50	1	1	1
COORDENADORES	Género masculino	7	7	8
DE ÁREA	Género feminino	2	3	3
FUNCIONAL	18-29	0	0	0
	30-39	9	9	8
	40-49	0	1	3
	Mais de 50	0	0	0

(continuação)

CATEGORIA	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2010	2011	2012
ANALISTA DE ORGANIZAÇÃO DE NEGÓCIO	Género masculino	0	0	0
	Género feminino	1	0	0
SUBSCRITOR DE RISCO	18-29	0	0	0
	30-39	1	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	Género masculino	1	0	0
TÉCNICOS	Género feminino	0	0	4
	18-29	0	0	0
	30-39	1	0	4
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
GESTORES DE PRODUTO	Género masculino	13	14	13
	Género feminino	9	7	11
	18-29	5	2	5
	30-39	13	17	15
	40-49	4	2	4
	Mais de 50	0	0	0
PRODUTO	Género masculino	0	0	0
	Género feminino	1	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	1	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0

(continuação)

CATEGORIA	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2010	2011	2012
ASSISTENTES	Género masculino	27	17	13
	Género feminino	73	55	48
	18-29	29	21	13
	30-39	68	46	43
	40-49	4	6	5
	Mais de 50	0	0	0
APOIO ADMINISTRATIVO	Género masculino	0	0	0
SECRETARIADO	Género feminino	1	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	1	0	0
	Mais de 50	0	0	0
TOTAL	Género masculino	0	0	0
	Género feminino	1	1	1
	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	1	1	1
	Mais de 50	0	0	0
TOTAL		146	110	108

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores de acordo com a categoria profissional por género

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

Não existe diferencial de salários entre homens e mulheres.

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

	2010	2011	2012	
LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores com direito a licença parental: género masculino	52	41	32
	Número de colaboradores com direito a licença parental: género feminino	94	69	76
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental: género masculino	0	1	1
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental: género feminino	7	6	7
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: género masculino	0	1	1
	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: género feminino	7	6	7
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: género masculino	0	1	1
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: género feminino	7	5	7

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores

DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS

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

Não existem violações ao direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva.

DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE

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

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

SO2 | Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.

Indicador não disponível.

SO3 | Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

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

SO4 | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.

Não foram tomadas medidas em resposta a casos de corrupção.

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

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

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

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

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

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

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

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

SO9 | Operações com Impacto potencial nas comunidades.

Indicador não aplicável.

SO10 | Medidas de prevenção e mitigação nas operações com potencial impacto ou impacto negativo na comunidade local.

Indicador não aplicável.

DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

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

A carteira de apólices OK! GPS cresceu mais de 380% em 2012 e a taxa de sinistralidade manteve-se bastante inferior à da carteira total. A frequência subiu muito ligeiramente, mas ainda assim o resultado é muito positivo.

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

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

PR3 | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

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

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

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

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

Em 2012, manteve-se a aplicação de Inquéritos para aferição do grau de satisfação- de modo concreto em relação ao novo ramo comercializado pela OK! Teleseguros - MRH.

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

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

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

Ocorreu uma situação de não conformidade em que a OK! Teleseguros foi notificada pelo ISP sobre a omissão da menção legal obrigatória “Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida” num anúncio publicado na revista volante. Esta situação foi rapidamente corrigida, e não originou mais nenhum aviso nem qualquer tipo de coima.

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

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

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

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

94%
de compras a fornecedores
nacionais

Redução de 4%
no consumo de água nas
instalações

Aumento de 78%
do total de horas de formação
a colaboradores

SAFEMODE

DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1 | Valor económico direto gerado e distribuído (incluindo receitas, custos de operação, salários, donativos e outros investimentos comunitários, lucros retidos, e pagamentos a fornecedores de capital e governos).

Em 2012 verificou-se um aumento de 46% do valor económico retido, reflexo da diminuição dos custos com fornecedores e com pessoal comparativamente a período homólogo de 2011.

	2010	2011	2012
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	2.037.419	2.120.567	2.013.095
Receitas (prémios)	2.037.419	2.120.567	2.013.095
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO	1.948.570	2.084.964	1.935.578
Fornecedores	511.799	543.129	490.663
Mediadores	0	0	0
Colaboradores	1.388.710	1.484.463	1.374.436
Estado	17.345	22.356	34.963
Instituições financeiras	466	766	266
Acionistas	30.000	34.000	35.000
Comunidade	250	250	250
VALOR ECONÓMICO RETIDO	88.849	35.603	77.517

Unidade: Valores expressos em euros

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

A Safemode não desenvolve uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades devido às alterações climáticas. A resposta a este indicador é zero.

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

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

EC4 | Benefícios financeiros significativos, recebidos do estado.

Em 2012, a Safemode recebeu um apoio do Estado no valor de 6.224 euros. Em 2011, a empresa não tinha recebido nenhum apoio desta natureza.

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

RÁCIO ENTRE SALÁRIO MAIS BAIXO E SALÁRIO MÍNIMO LOCAL	2010	2011	2012
Género masculino	2,07	2,07	2,07
Género feminino	1,73	1,73	1,73
VALOR MÉDIO	1,90	1,90	1,90

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

	2010	2011	2012
Número de fornecedores nacionais (N.º)	137	127	124
Número de fornecedores internacionais (N.º)	6	4	5
Montante total gasto			
com fornecedores nacionais (€)	499.654	511.977	463.199
Montante total gasto			
com fornecedores internacionais (€)	12.145	31.152	27.464

DESEMPENHO AMBIENTAL

EN1 | Materiais usados, por peso ou por volume.

Peso total de papel consumido (t)



Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas¹³

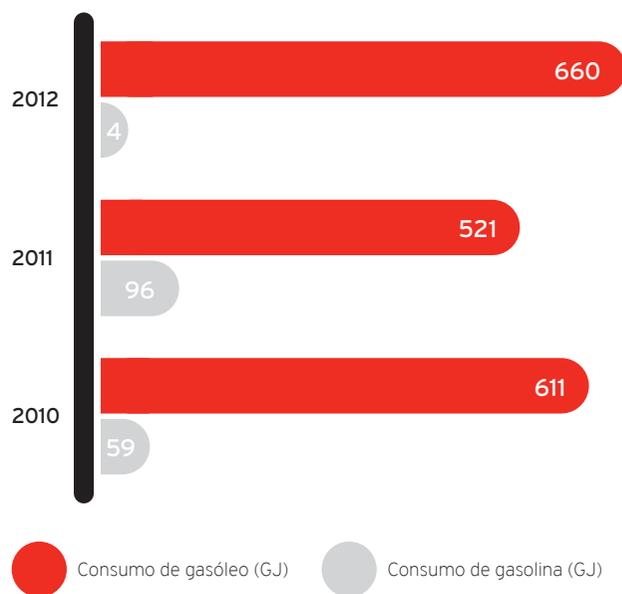
EN2 | Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem.

A Safemode não utilizou, em 2012, materiais provenientes de reciclagem.

EN3 | Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.

Em 2012 verificou-se um aumento de 8% do consumo total de energia direta. Este resultado é reflexo de um aumento de 27% do consumo de gásóleo e de uma redução de 96% do consumo de gasolina.

Energia direta consumida



Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o consumo de combustíveis em deslocções de colaboradores.

¹³ Fórmulas de conversão de resmas para toneladas de papel consumido poderão ser encontradas no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

EN4 | Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.

O consumo de energia elétrica sofreu em 2012 um aumento de 8%.

Consumo de energia elétrica



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

FONTE DE ENERGIA	2012
Hídrica	95
Eólica	19
Cogeração renovável	7
Geotermia	0
Outras renováveis	3
Resíduos sólidos urbanos	1
Cogeração fóssil	19
Gás natural	115
Carvão	127
Nuclear	42
Diesel	0
Fuelóleo	4
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	431

Unidade: Valores expressos em Gigajoules

EN8 | Consumo total de água por fonte.

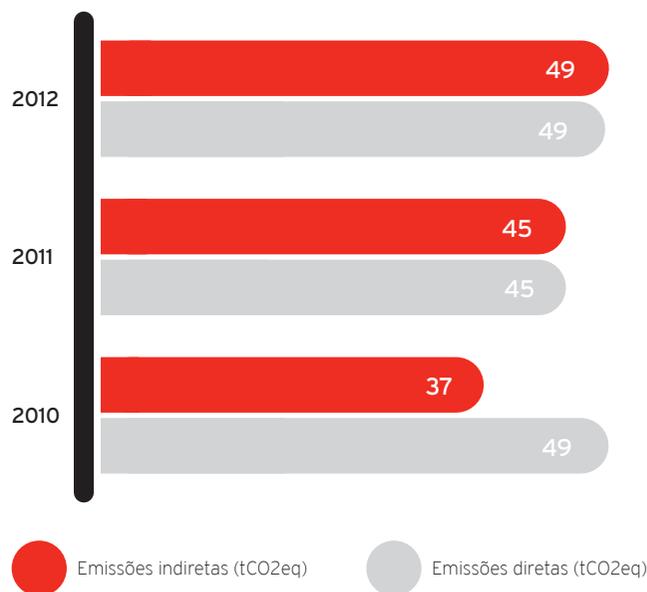
Durante o ano de 2012 verificou-se uma redução de 4% do consumo de água nas instalações da Safemode em Lisboa.

Consumo de água

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

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

Globalmente verificou-se em 2012 um aumento de cerca de 8% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa. As emissões diretas (afetas ao consumo de combustível na frota) sofreram um acréscimo de 8%. No caso das emissões indiretas houve um aumento de cerca de 10%, reflexo quer de um maior consumo de eletricidade, quer da alteração do fornecedor de energia elétrica no edifício da Safemode em Lisboa.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

Unidade: Valores expressos em ton CO₂eq¹⁴

¹⁴ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel e emissões indiretas associada aos consumos de energia elétrica.

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

	2010	2011	2012
Viagens de Avião	106,2	55,1	56,6
Viagens de comboio	2,0	1,4	0,7
TOTAL	108,2	56,5	57,3

Unidade: Valores expressos em ton CO₂eq

EN21 | Descarga total de água, por qualidade e destino.

	2010	2011	2012
Efluente produzido	208,2	235,6	227,2

Unidade: Valores expressos em m³¹⁵. Incluindo apenas as instalações da Safemode em Lisboa.

EN22 | Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.

Em 2012 verificou-se uma redução de 3% do total de resíduos não perigosos enviados para valorização.

TIPO DE RESÍDUO	2010	2011	2012
Papel e cartão	0,8	0,6	0,7
Resíduos de tonner de impressão	0,3	0,2	0,0
Vidro	0,0	0,0	0,0
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	0,0	0,0	0,1
Equipamentos eléctricos e electrónicos	0,0	0,1	0,0
Plástico	0,1	0,1	0,0
Metais	0,0	0,0	0,0
Madeira	0,0	0,0	0,0
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	1,3	1,0	0,8

Unidade: Valores expressos em toneladas. Em 2012 apenas são considerados os resíduos gerados nas instalações da Safemode em Lisboa. Todos os resíduos são não perigosos e tem como destino final a valorização

¹⁵ Determinado a partir do volume de água consumido, tendo em consideração um fator de afluência à rede de 0,80.

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

Em 2012 não foram aplicadas quaisquer coimas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

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

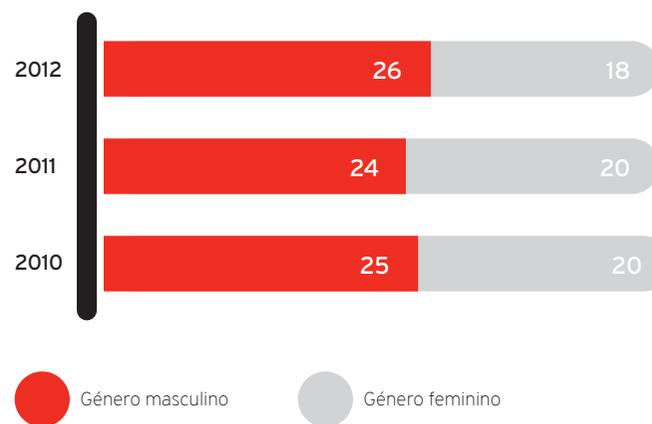
Em 2012 os gastos com a gestão e tratamento de resíduos foi de 598 euros.

DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS

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

O número de efetivos da Safemode manteve-se inalterável em 2012 com um total de 44 colaboradores.

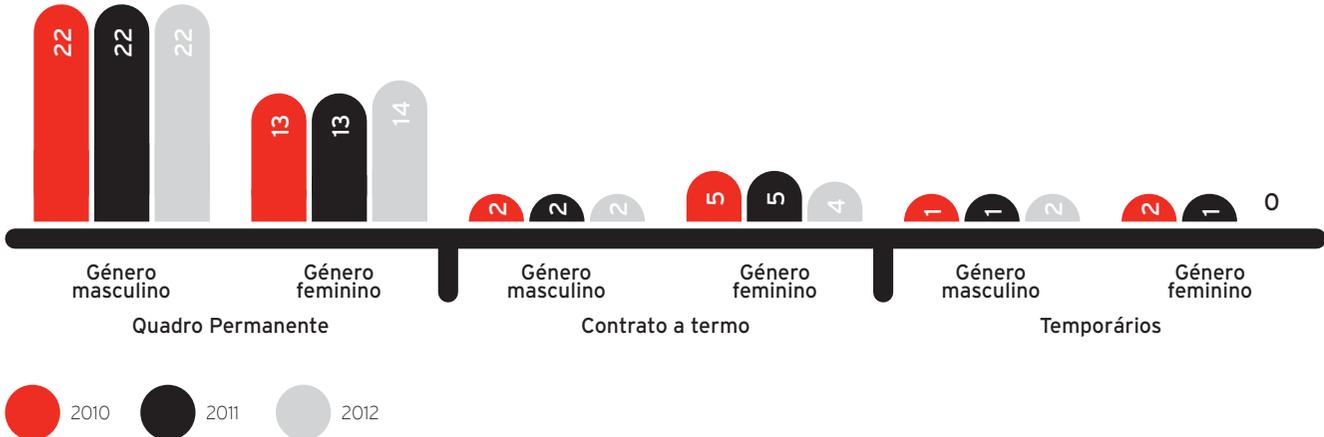
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2012, 12 colaboradores cedidos pela Fidelidade (9 do género masculino e 3 do género feminino).

81,8% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

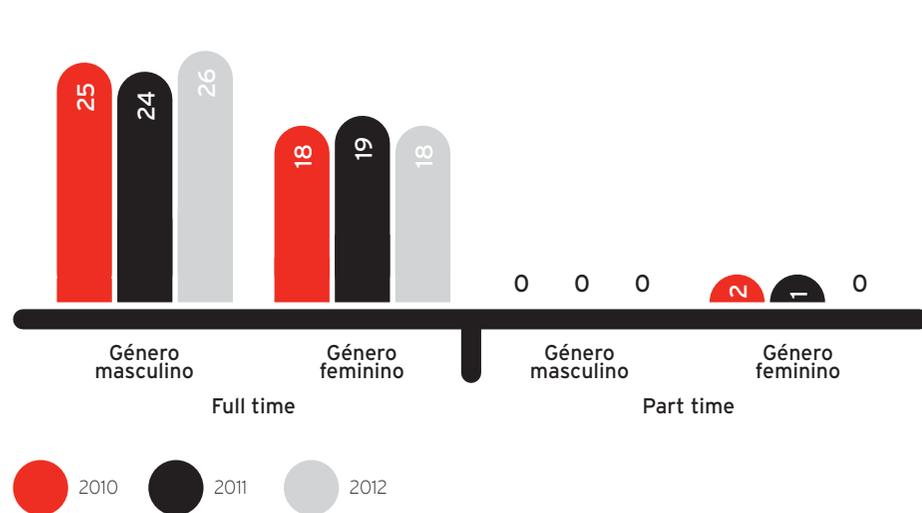
Total de colaboradores por tipo de contrato



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

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

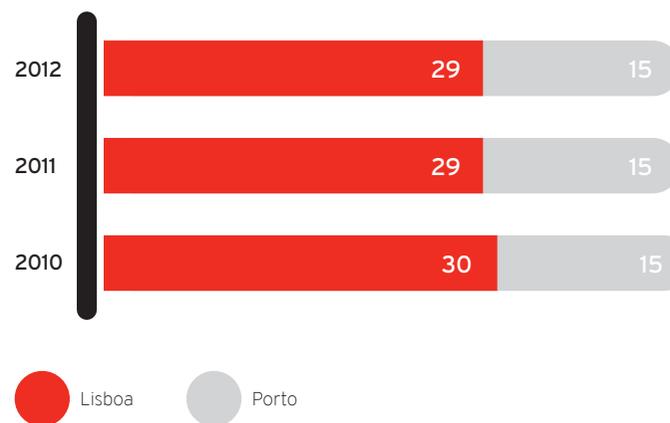
Total de colaboradores por tipo de emprego



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

65,9% dos colaboradores desempenha as suas funções na região de Lisboa.

Total de colaboradores por região



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por região

	2010		2011		2012	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Zona sul	16	14	15	14	17	12
Zona norte	9	6	9	6	9	6
Total	25	20	24	20	26	18

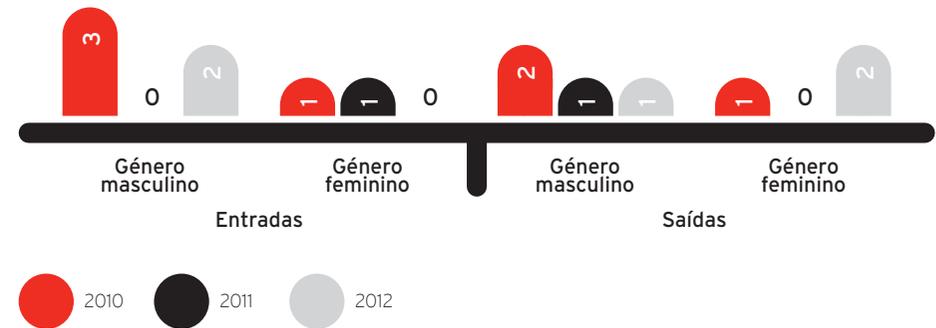
Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por região e por género

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

		2010	2011	2012
Número de entradas por faixa etária	18-29	1	0	0
	30-39	1	1	2
	40-49	2	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	TOTAL	4	1	2
Número de saídas por faixa etária	18-29	1	0	0
	30-39	1	0	2
	40-49	1	1	0
	Mais de 50	0	0	1
	TOTAL	3	1	3
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	25%	0%	0%
	30-39	25%	100%	100%
	40-49	50%	0%	0%
	Mais de 50	0%	0%	0%
	TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	2,2%	0,00%	0,00%
	30-39	2,2%	1,1%	4,6%
	40-49	3,3%	1,1%	0,00%
	Mais de 50	0,00%	0,00%	1,1%
	TOTAL	7,8%	2,3%	5,7%

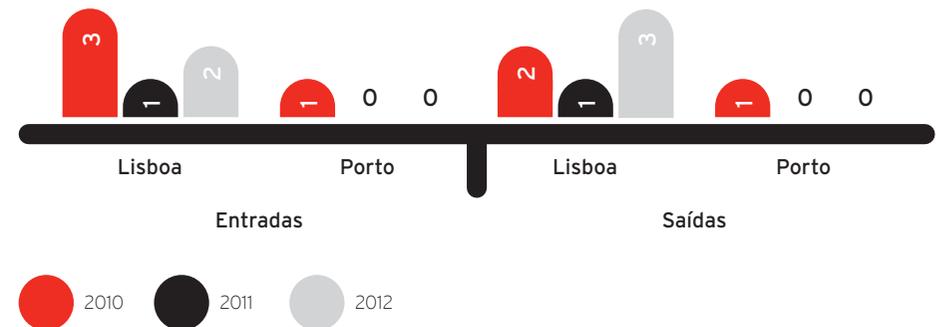
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores

Entradas e saídas por género



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

Entradas e saídas por região



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

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

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

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

Em 2012, 31% dos colaboradores detinham contrato coletivo de atividade seguradora. Os restantes 69% detinham contrato geral da Lei do Trabalho.

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

Não existem prazos previstos no Código de Contrato de Trabalho.

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

Em 2012, foi ministrado um Curso de Formação em Segurança e Saúde no Trabalho para o desempenho de funções de Representante do Empregador num total de 30 horas. Foi também feita formação em Segurança e Saúde no Trabalho num total de 21 horas de formação.

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

	2010	2011	2012
TOTAL DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO	0	0	0
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Zona sul			
Género masculino	0,0%	0,0%	0,0%
Género feminino	0,0%	0,0%	0,0%
Zona norte			
Género masculino	0,0%	0,0%	0,0%
Género feminino	0,0%	0,0%	0,0%

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

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

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

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

Não aplicável porque em Portugal o seguro de Acidentes de Trabalho é obrigatório.

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

Em 2012, verificou-se um aumento de 78% do total de horas de formação tendo a média de horas de formação por colaborador se fixado em 21,4 horas.

Formação ministrada



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

27% e 163% de aumento da média de horas de formação ministrada a colaboradores do gênero masculino e feminino respectivamente.

	2010	2011 ⁹	2012
HORAS DE FORMAÇÃO			
POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
Conselho de Administração (CAD)	0	0	0
Diretores (DIR)	14,2	7,6	12,3
Técnicos de Áreas Operacionais (TAO)	22,8	14,6	26,5
Técnicos de Áreas de Suporte (TAS)	3,3	5,5	7,2
HORAS DE FORMAÇÃO POR GÊNERO			
Gênero masculino	21,3	13,5	17,2
Gênero feminino	14,1	10,1	26,6

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

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

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

LA12 | Percentual de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero.

Em 2012, 100% dos colaboradores receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

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

Os Técnicos de Áreas Operacionais representaram, em 2012, 70,5% do total de efetivo da Safemode.

Cerca de 66% dos colaboradores têm idade compreendida entre os 30 e os 39 anos.

CATEGORIA	FAIXA ETÁRIA	2010		2011		2012	
		Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
CAD	18-29	0	0	0	0	0	0
	30-39	0	0	0	0	0	0
	40-49	0	0	0	0	0	0
	Mais de 50	1	0	1	0	1	0
DIR	18-29	0	0	0	0	0	0
	30-39	0	0	0	1	1	0
	40-49	4	1	3	1	3	2
	Mais de 50	1	0	1	0	1	0
TAO	18-29	4	4	3	4	1	0
	30-39	9	8	10	8	12	11
	40-49	3	0	3	0	4	0
	Mais de 50	2	1	2	1	2	1
TAS	18-29	1	1	1	1	0	0
	30-39	0	4	0	4	1	4
	40-49	0	1	0	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0	0	0	0
TOTAL		25	20	24	20	26	18

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores de acordo com a categoria profissional por género

Em 2012, nenhum dos colaboradores da Safemode era portador de deficiência.

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

Salário base	2010	2011	2012
CAD	N.A.	N.A.	N.A.
DIR	0,80	0,80	0,85
TAO	0,94	0,94	0,91
TAS	0,77	0,72	0,89

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

Remuneração base	2010	2011	2012
CAD	N.A.	N.A.	N.A.
DIR	0,80	0,80	0,85
TAO	0,92	0,92	0,98
TAS	0,77	0,72	0,80

Unidade: Valores expressos em rácio entre a remuneração entre homens e mulheres

LA15 | Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença parental, por gênero.

		2010	2011	2012
LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores com direito a licença parental: Homens	25	25	26
	Número de colaboradores com direito a licença parental: Mulheres	20	19	18
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental: Homens	0	0	3
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental: Mulheres	3	1	2
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: Homens	0	0	3
	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: Mulheres	2	1	2
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: Homens	0	0	3
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: Mulheres	2	1	2

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores

DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS

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

Não existem violações ao direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva.

DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE

SO2 | Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.

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

SO3 | Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

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

SO4 | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.

Não foram tomadas medidas em resposta a casos de corrupção.

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

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

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

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

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

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

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

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

SO9 | Operações com Impacto potencial nas comunidades.

Indicador não aplicável.

SO10 | Medidas de prevenção e mitigação nas operações com potencial impacto ou impacto negativo na comunidade local.

Indicador não aplicável.

DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

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

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

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

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

PR3 | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

Não aplicável.

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

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

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

A Safemode faz uma avaliação anual da satisfação do cliente, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

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

Não aplicável.

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

Não aplicável.

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

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

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

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

CARES

Aumento de 25%
do valor económico direto retido

Redução de 5%
no consumo de energia direta

85%
dos colaboradores pertencem ao
quadro permanente da empresa

DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1 | Valor económico direto gerado e distribuído (incluindo receitas, custos de operação, salários, donativos e outros investimentos comunitários, lucros retidos, e pagamentos a fornecedores de capital e governos).

Em 2012 verificou-se um aumento de 25% do valor económico retido reflexo, em grande parte, de uma diminuição do valor económico distribuído junto de fornecedores, colaboradores e acionistas.

	2010	2011	2012
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	46.452.616	35.864.639	41.159.987
Receitas (prémios)	46.452.616	35.864.639	41.159.987
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO	7.821.528	9.007.782	7.474.217
Fornecedores	1.730.642	1.553.249	1.505.287
Mediadores	61	122	122
Colaboradores	3.576.704	3.240.188	2.936.203
Estado	4.121	4.223	4.396
Instituições financeiras	0	0	28.209
Acionistas	2.500.000	4.200.000	3.000.000
Comunidade	10.000	10.000	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO	38.631.088	26.856.857	33.685.770

Unidade: Valores expressos em euros

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

A Cares não desenvolve uma análise das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as suas atividades devido às alterações climáticas.

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

Não existe nenhum plano de benefícios definido pela empresa.

EC4 | Benefícios financeiros significativos, recebidos do estado.

À semelhança dos anos anteriores, em 2012 a Cares não recebeu nenhum apoio do Estado.

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

Em 2012, o rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local foi de 1,48, tanto para o género masculino, como para o género feminino.

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

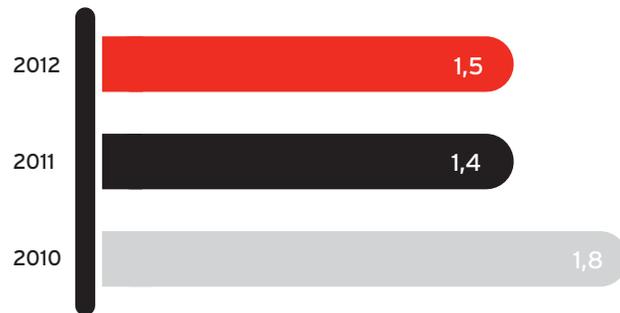
	2010	2011	2012
Número de fornecedores nacionais (N.º)	2.104	1.518	1.649
Número de fornecedores internacionais (N.º)	436	300	291
Montante total gasto			
com fornecedores nacionais (€)	30.722.132,09	26.552.326,27	24.294.691
Montante total gasto			
com fornecedores internacionais (€)	1.284.717,46	1.133.076,92	853.909

DESEMPENHO AMBIENTAL

EN1 | Materiais usados, por peso ou por volume.

Em 2012 o peso total de papel consumido permaneceu praticamente inalterável face ao valor de 2011.

Peso total de papel consumido (t)



Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas¹⁶

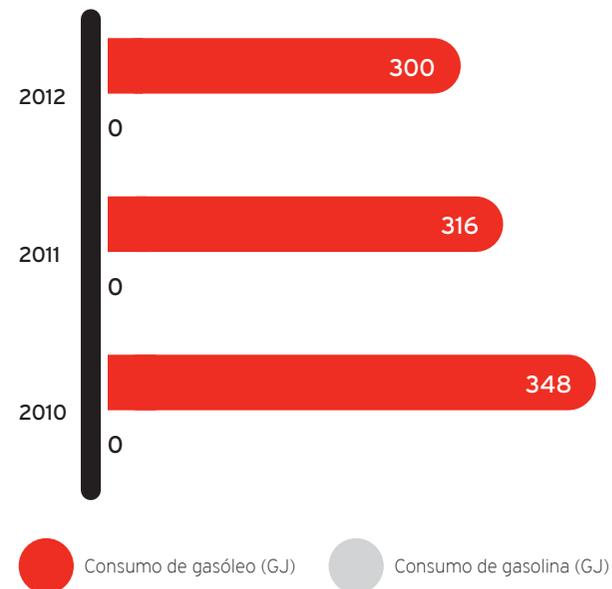
EN2 | Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem.

À semelhança dos anos anteriores, a Cares não utilizou, em 2012, materiais provenientes de reciclagem.

EN3 | Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.

Em 2012 houve uma redução de cerca de 5% do consumo de energia direta.

Energia direta consumida

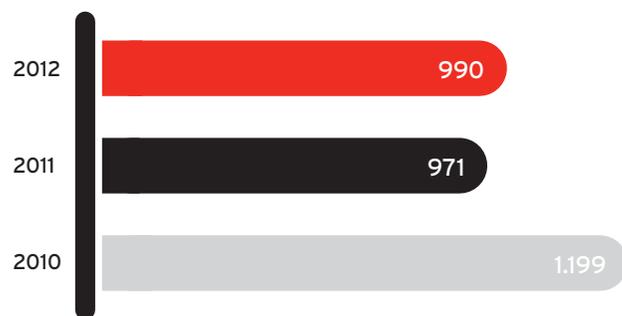


Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o consumo de combustíveis em deslocações de colaboradores.

¹⁶ Fórmulas de conversão de resmas para toneladas de papel consumido poderão ser encontradas no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

EN4 | Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.

Verificou-se um ligeiro acréscimo de 1,9% nos consumos de energia elétrica comparativamente a 2011.

Consumo de energia elétrica

Unidade: Valores expressos em Gigajoules¹⁷

FONTE DE ENERGIA	2012
Hídrica	165
Eólica	52
Cogeração renovável	39
Geotermia	0
Outras renováveis	8
Resíduos sólidos urbanos	2
Cogeração fóssil	106
Gás natural	193
Carvão	325
Nuclear	97
Diesel	0
Fuelóleo	4
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	990

Unidade: Valores expressos em Gigajoules

EN8 | Consumo total de água por fonte.

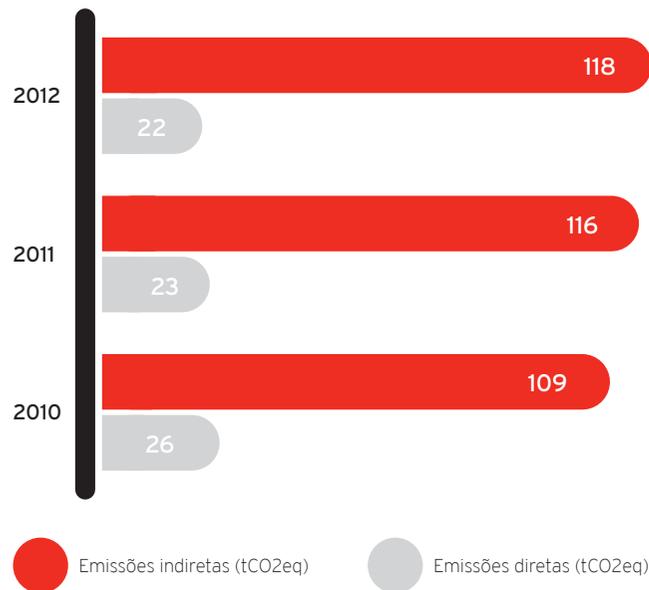
Indicador não disponível.

¹⁷ Os consumos de energia elétrica em 2010 e 2011 foram retificados.

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

Globalmente verificou-se em 2012 um aumento de cerca de 1% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa. As emissões diretas (afetas ao consumo de combustível na frota) sofreram uma redução de 5%. No caso das emissões indiretas houve um aumento de cerca de 2%, reflexo do acréscimo nos consumos de energia elétrica verificado.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa



Unidade: Valores expressos em ton CO2eq¹⁸

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

Em 2012, as outras emissões indiretas relevantes de Gases com Efeito de Estufa por peso da Cares foram de 3,5 ton CO2eq.

FONTE DE EMISSÃO	2012
Viagens de Avião	3,5
TOTAL	3,5

Unidade: Valores expressos ton CO2eq

EN21 | Descarga total de água, por qualidade e destino.

Indicador não disponível.

¹⁸ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel e emissões indiretas associada aos consumos de energia elétrica.

EN22 | Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.

TIPO DE RESÍDUO	2010	2011	2012
Papel e cartão	0,22	0,31	1,08
Resíduos de tonner de impressão	0,00	0,00	0,00
Vidro	0,00	0,00	0,00
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	0,00	0,00	0,00
Equipamentos eléctricos e electrónicos	0,00	0,00	0,08
Plástico	0,00	0,00	0,00
Metais	0,00	0,00	0,00
Madeira	0,00	0,00	0,00
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	0,22	0,31	1,16

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

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

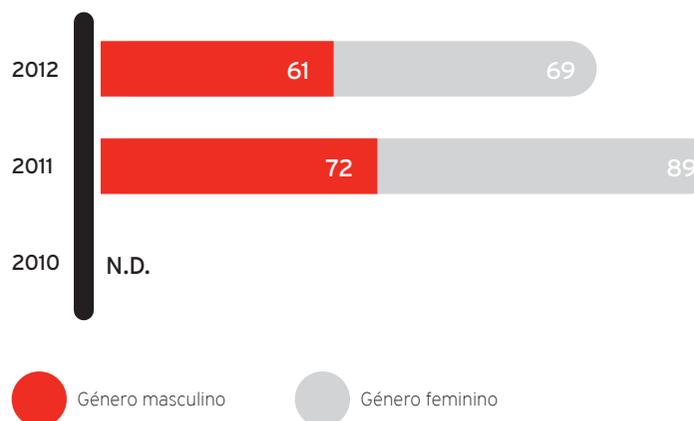
Em 2012, não foram aplicadas quaisquer coimas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

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

Em 2012, não se registaram gastos com a gestão e tratamento de resíduos.

DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS**LA1 | Total de colaboradores por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região discriminados por género.**

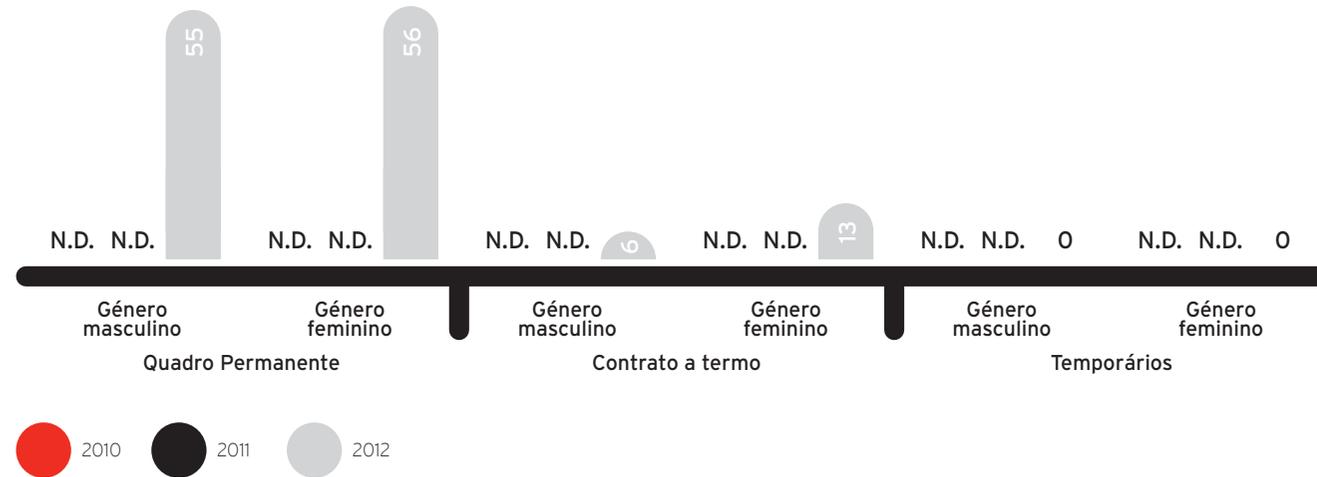
Em 2012 a Cares contou com 130 colaboradores, 53% dos quais do género feminino. Todos os colaboradores desempenham as suas funções em Lisboa, onde está sediada a empresa.

Total de colaboradores por género

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2012, 2 colaboradores cedidos pela Fidelidade (1 do género masculino e 1 do género feminino).

85% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

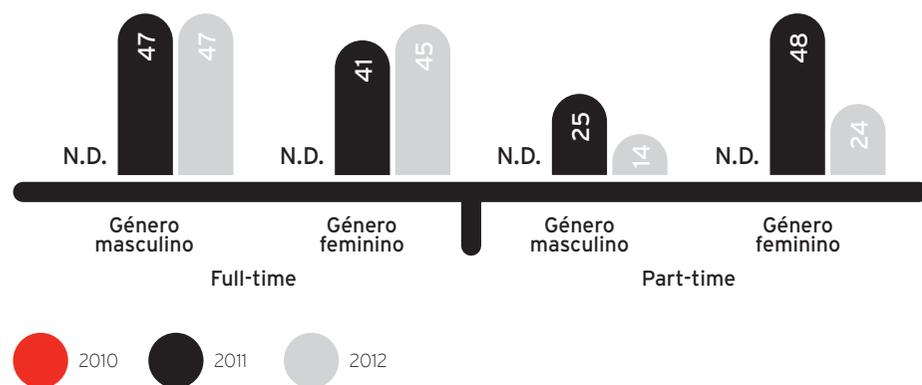
Total de colaboradores por tipo de contrato



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

71% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full-time.

Total de colaboradores por tipo de emprego



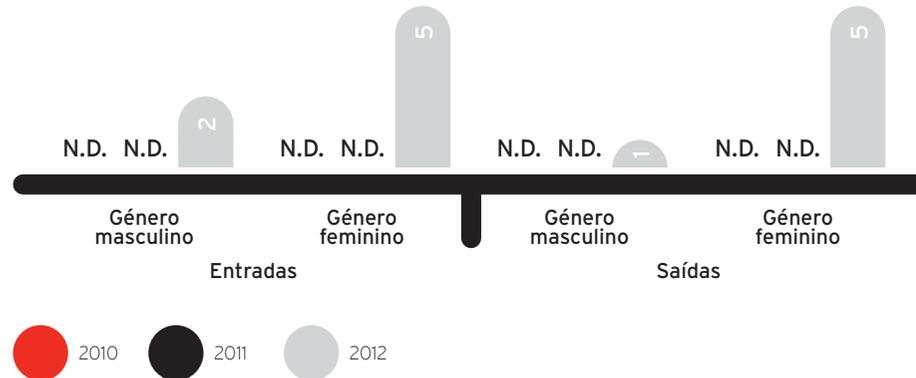
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores por género.

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

		2010	2011	2012
Número de entradas por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	2
	30-39	N.D.	N.D.	5
	40-49	N.D.	N.D.	0
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0
	TOTAL	N.D.	N.D.	7
Número de saídas por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	1
	30-39	N.D.	N.D.	6
	40-49	N.D.	N.D.	0
	Mais de 50	N.D.	N.D.	1
	TOTAL	N.D.	13	8
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	29%
	30-39	N.D.	N.D.	71%
	40-49	N.D.	N.D.	0%
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0%
	TOTAL	N.D.	N.D.	100,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	N.D.	4,0%	1,2%
	30-39	N.D.	8,0%	4,2%
	40-49	N.D.	0,0%	0,0%
	Mais de 50	N.D.	1,0%	0,4%
	TOTAL	N.D.	13,0%	5,8%

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 rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores

Entradas e saídas por género



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

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

Indicador não aplicável.

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

Em 2012, 38% dos colaboradores detinham um acordo de contrato coletivo.

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

Não existem prazos previstos no Código de Contrato de Trabalho. Neste sentido, todas as mudanças são notificadas dentro do prazo legalmente previsto para o efeito.

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

Indicador não aplicável.

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

	2010	2011	2012
TOTAL DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO	15	47	1
Género masculino	15	47	1
Género feminino	15	47	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	N.D.	8,67%	3,29%
Género feminino	N.D.	8,67%	9,28%

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

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

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

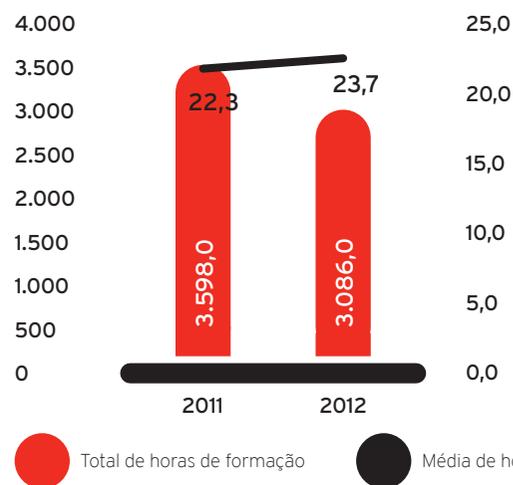
LA9 | Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.

Não aplicável porque em Portugal o seguro de Acidentes de Trabalho é obrigatório.

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

Em 2012 foram ministradas 3.086 horas de formação aos colaboradores da Cares, uma redução de 14% comparativamente a 2011.

Formação ministrada



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

16% de aumento da média de horas de formação ministradas a colaboradores do género masculino e 6% de redução da formação ministrada a colaboradores do género feminino.

	2011	2012
HORAS DE FORMAÇÃO		
POR CATEGORIA PROFISSIONAL		
Administrador	4,0	0,0
Advogada	0,0	0,0
Analista Programador	0,0	0,0
Apoio Administrativo	0,0	0,0
Assessor CAD	0,0	20,0
Assessor de Recursos Humanos	0,0	0,0
Assessor/Responsável Qualidade	0,0	0,0
Assistente	0,0	0,0
Assistente Administrativo	0,0	0,0
Assistente de Contabilidade e Fiscalidade	7,0	0,0
Assistente de Direção	50,0	85,0
Assistente de Operações	49,0	22,5
Assistente de Planeamento de Operações	88,0	109,0
Assistente de Recursos Humanos	7,0	50,0
Assistente de Seguros	21,0	0,0
Assistente de Tesouraria	25,0	43,0
Assistente Informática	N.A.	56,0
Assistente Jurídico	54,0	0,5
Assistente Pagamento Sinistros	N.A.	31,0
Assistente Proteção Jurídica	0,0	0,0
Chefe de Equipa	35,0	33,4

(continuação)

	2011	2012
Formador	38,0	61,0
Gestor de Conta	7,0	19,0
Gestor de Fornecedores	13,0	67,5
Gestor de Qualidade	4,0	7,0
Jurista	33,0	35,5
Programador	0,0	0,0
Responsável de Área	21,0	46,4
Responsável de Setor	55,0	52,5
Técnico de Análise de Dados	0,0	0,0
Técnico de Sistemas e Helpdesk	0,0	0,0
HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO		
Género masculino	25,5	29,6
Género feminino	19,8	18,6

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

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

A Cares 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.

LA12 | Percentual de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.

Em 2012, 85,38% dos colaboradores receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (90,16% dos colaboradores do género masculino e 81,16% do género feminino. De destacar que as análises de desempenho abrangem todos os colaboradores que pertencem ao quadro permanente da Cares.

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

75% dos colaboradores da Cares são assistentes com idades compreendidas, maioritariamente, entre os 30 e os 39 anos.

CATEGORIA	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2010	2011	2012
ADMINISTRAÇÃO	Género masculino	2	2	2
	Género feminino	1	1	1
	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	1	1	2
	Mais de 50	2	2	1
	ADVOGADO	Género masculino	0	0
Género feminino		1	0	0
18-29		0	0	0
30-39		1	0	0
40-49		0	0	0
Mais de 50		0	0	0
ANALISTA		Género masculino	1	1
PROGRAMADOR	Género feminino	0	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
ASSESSOR	Género masculino	0	1	1
	Género feminino	0	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	1	1

(continuação)

CATEGORIA	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2010	2011	2012
APOIO	Género masculino	1	0	0
ADMINISTRATIVO	Género feminino	0	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	1	0	0
	Mais de 50	0	0	0
APOIO, CONTROLO E PLANEAMENTO	Género masculino	1	0	0
	Género feminino	0	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	1	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
ASSESSOR	Género masculino	1	0	0
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	Género feminino	0	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	1	0	0
CHEFES DE EQUIPA	Género masculino	5	8	8
	Género feminino	3	1	1
	18-29	1	1	1
	30-39	7	7	7
	40-49	0	1	1
	Mais de 50	0	0	0

(continuação)

CATEGORIA	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2010	2011	2012
ASSISTENTES	Género masculino	54	42	42
	Género feminino	95	75	56
	18-29	82	48	20
	30-39	69	68	52
	40-49	9	10	22
	Mais de 50	2	1	4
COORDENADOR DE FORMAÇÃO	Género masculino	0	1	1
	Género feminino	0	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	0	1	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
CONSULTOR	Género masculino	1	0	0
	Género feminino	0	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	1	0	0
GESTORES	Género masculino	2	1	2
	Género feminino	0	4	3
	18-29	0	2	1
	30-39	0	1	2
	40-49	2	2	2
	Mais de 50	0	0	0

(continuação)

CATEGORIA	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2010	2011	2012
JURISTAS	Género masculino	0	0	1
	Género feminino	2	3	3
	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	2
	40-49	1	2	2
	Mais de 50	0	0	0
	PROGRAMADORES	Género masculino	1	1
Género feminino		0	0	0
18-29		1	1	1
30-39		0	0	0
40-49		0	0	0
Mais de 50		0	0	0
RESPONSÁVEL DE ÁREA		Género masculino	1	1
	Género feminino	3	3	3
	18-29	0	0	0
	30-39	1	1	1
	40-49	3	3	3
	Mais de 50	0	0	0
	RESPONSÁVEL DE SETOR	Género masculino	0	1
Género feminino		2	3	3
18-29		0	0	0
30-39		2	4	4
40-49		0	0	0
Mais de 50		0	0	0

(continuação)

CATEGORIA	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2010	2011	2012
TÉCNICOS	Género masculino	3	3	2
	Género feminino	0	0	0
	18-29	0	0	0
	30-39	3	3	2
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0

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

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

Não existe discriminação entre género feminino e masculino pelo que este indicador não é aplicável à realidade da Cares.

LA15 | Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença parental, por gênero.

		2011	2012
LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores com direito a licença parental: gênero masculino	72	61
	Número de colaboradores com direito a licença parental: gênero feminino	89	69
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental: gênero masculino	2	1
	Número de colaboradores que estiveram de licença parental: gênero feminino	7	4
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: gênero masculino	2	1
	Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: gênero feminino	5	2
APÓS LICENÇA PARENTAL	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: gênero masculino	2	1
	Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: gênero feminino	5	2

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores

DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS

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

Não existem violações ao direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva.

DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE

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

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

SO2 | Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.

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

SO3 | Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

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

SO4 | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.

Não foram tomadas medidas em resposta a casos de corrupção.

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

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

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

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

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

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

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

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

SO9 | Operações com Impacto potencial nas comunidades.

Indicador não aplicável.

SO10 | Medidas de prevenção e mitigação nas operações com potencial impacto ou impacto negativo na comunidade local.

Indicador não aplicável.

DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

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

Indicador não aplicável.

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

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

PR3 | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

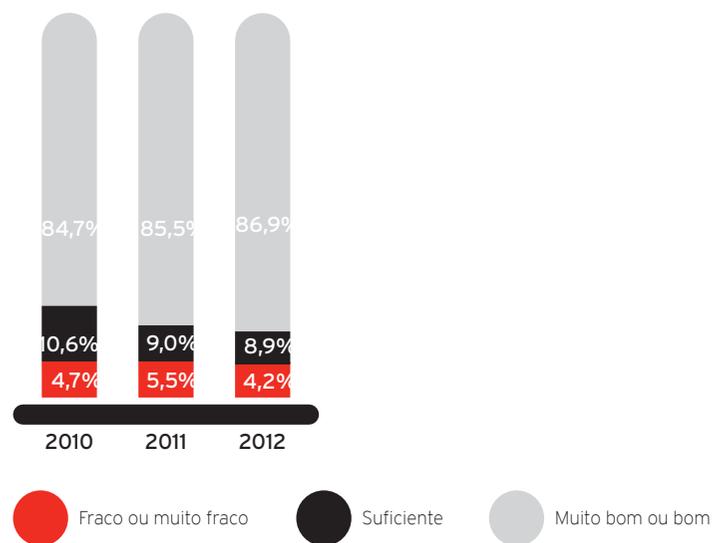
Indicador não aplicável.

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

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

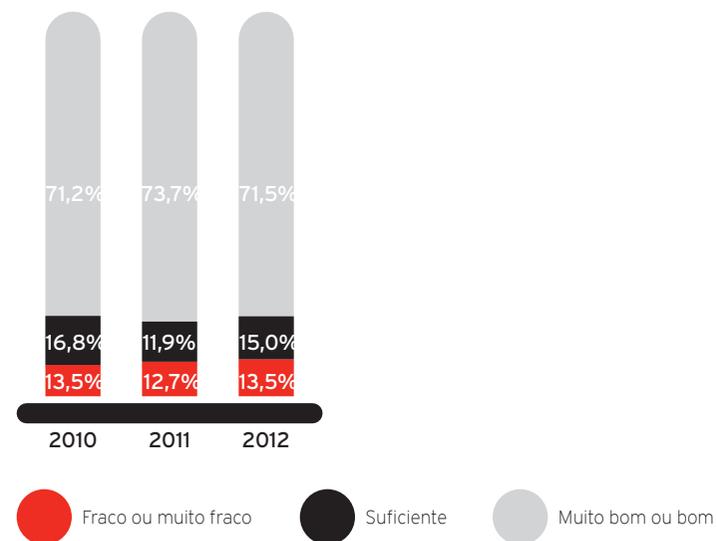
PR5 | Práticas relacionadas com a satisfação do cliente incluindo resultados de pesquisa que medem essa satisfação.

Durante o ano de 2012, abrangendo as áreas de Assistência Doméstica, Assistência Médica e Assistência em Viagem foram efetuados 2.477 inquéritos de satisfação (por escrito) aos segurados, sendo obtido o seguinte resultado global:

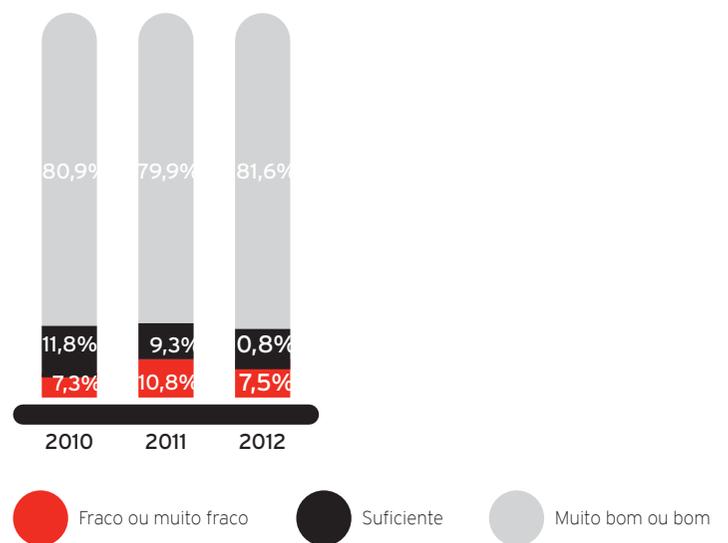
Acumulado assistência

Salienta-se que os objetivos da Companhia para o ano de 2012 eram que as notações de Muito Bom e Bom fossem superiores a 80% e as de Fraco e Muito Fraco inferiores a 5%. Salienta-se igualmente a tendência crescente da notação de Muito Bom e Bom nos últimos três anos.

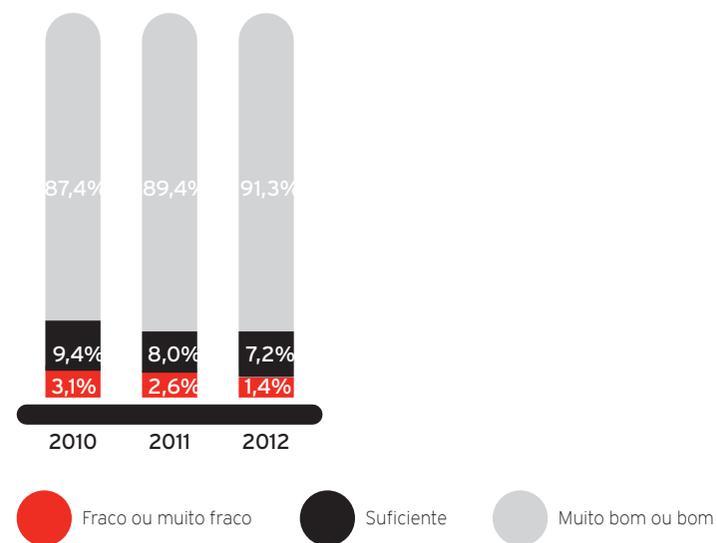
Por tipo de Assistência os resultados obtidos foram os seguintes:

Assistência médica

Assistência Doméstica



Assistência em Viagem



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

Não aplicável.

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

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

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

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

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

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

99%
de compras a fornecedores
nacionais

Redução de 14%
nos consumos de energia elétrica

97%
dos colaboradores pertencem ao
quadro permanente da empresa

GEP

DESEMPENHO ECONÓMICO

EC1 | Valor económico direto gerado e distribuído (incluindo receitas, custos de operação, salários, donativos e outros investimentos comunitários, lucros retidos, e pagamentos a fornecedores de capital e governos).

	2011 ¹⁹	2012
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	20.008.323	17.988.619
Receitas (prémios)	20.008.323	17.988.619
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO	22.280.743	19.541.431
Fornecedores	17.075.722	15.340.852
Colaboradores	2.943.155	2.665.652
Estado	340.341	183.368
Instituições financeiras	0	0
Acionistas	1.921.526	1.351.559
Comunidade	0	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO	-2.272.420	-1.552.812

Unidade: Valores expressos em euros

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

O aumento de tempestades faz aumentar a prestação de serviços.

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

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

EC4 | Benefícios financeiros significativos, recebidos do estado.

À semelhança dos anos anteriores, em 2012 a GEP não recebeu nenhum apoio do Estado.

¹⁹ O valor económico distribuído e retido foi atualizado devido a retificação das rubricas de gastos com pessoal e fornecedores.

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

Em 2012 o rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local foi de 1,86 para o género masculino e 1,75 para o género feminino.

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

	2012
Número de fornecedores nacionais (N.º)	137
Número de fornecedores internacionais (N.º)	4
Montante total gasto com fornecedores nacionais (€)	9.591.206
Montante total gasto com fornecedores internacionais (€)	49.939

DESEMPENHO AMBIENTAL

EN1 | Materiais usados, por peso ou por volume.

Peso total de papel consumido (t)



Unidade: Valores expressos em toneladas de papel consumidas²⁰

EN2 | Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem.

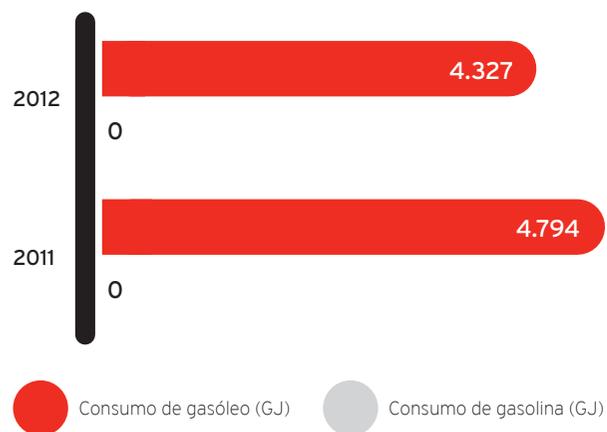
À semelhança dos anos anteriores, a GEP não utilizou, em 2012, materiais provenientes de reciclagem.

²⁰ Fórmulas de conversão de resmas para toneladas de papel consumido poderão ser encontradas no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

EN3 | Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.

Em 2012 verificou-se uma redução de 9,7% do consumo de energia direta.

Energia direta consumida

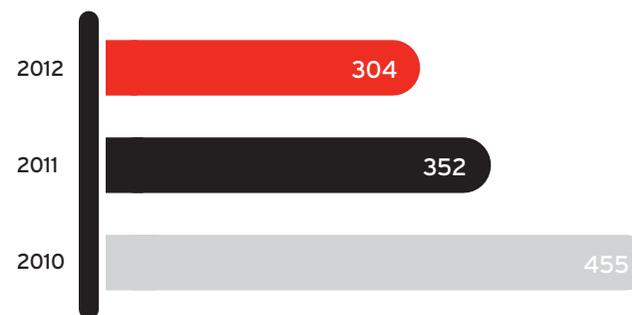


Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o consumo de combustíveis em deslocações de colaboradores.

EN4 | Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.

13,6% de redução do consumo de energia elétrica.

Consumo de energia elétrica



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

FONTE DE ENERGIA	2012
Hídrica	73
Eólica	13
Cogeração renovável	3
Geotermia	0
Outras renováveis	2
Resíduos sólidos urbanos	1
Cogeração fóssil	7
Gás natural	89
Carvão	86
Nuclear	29
Diesel	0
Fuelóleo	3
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA INDIRETA	304

Unidade: Valores expressos em Gigajoules

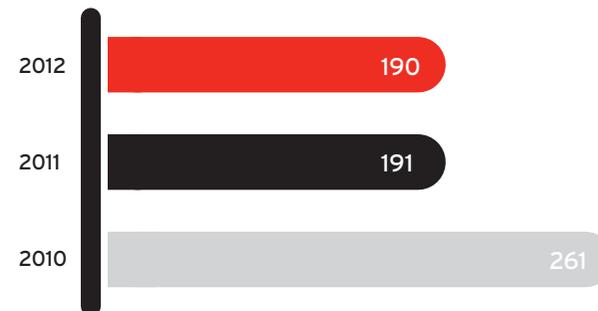
EN5 | Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.

Tal como em 2011 foi mantido o automatismo de desligar as luzes nas instalações da GEP pelas 21h30.

EN8 | Consumo total de água por fonte.

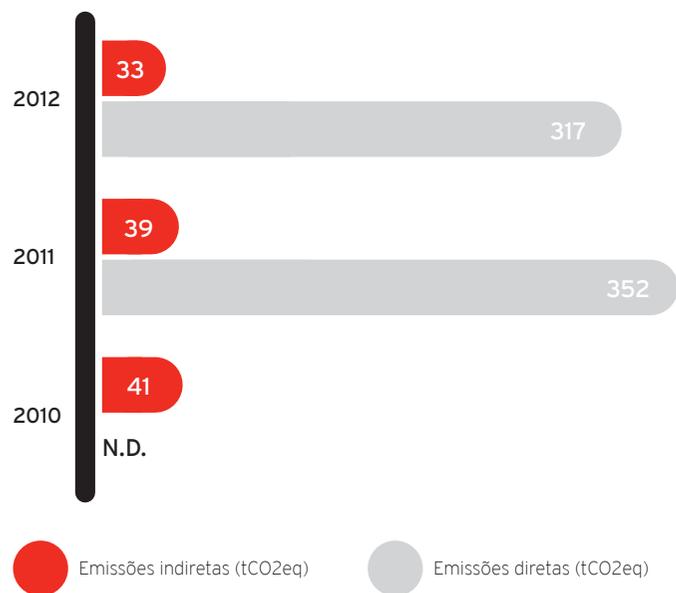
O volume de água consumida pela GEP em 2012 sofreu uma ligeira redução de 0,6%.

Consumo de água



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

Em 2012 houve uma redução de cerca de 10% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa pela GEP. As emissões diretas (afetas ao consumo de combustível na frota) sofreram um decréscimo de 10%. No caso das emissões indiretas houve também uma redução de cerca de 15%.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

Unidade: Valores expressos em ton CO2eq²¹

EN21 | Descarga total de água, por qualidade e destino.

	2010	2011	2012
Efluente produzido	208,8	152,8	151,9

Unidade: Valores expressos em m³²²

EN22 | Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.

TIPO DE RESÍDUOS	2010	2011	2012
Papel e cartão	N.D.	N.D.	0,00
Resíduos de tonner de impressão	N.D.	N.D.	0,00
Vidro	N.D.	N.D.	0,00
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	N.D.	N.D.	0,00
Equipamentos eléctricos e electrónicos	N.D.	N.D.	0,00
Plástico	N.D.	N.D.	0,00
Metais	N.D.	N.D.	0,00
Madeira	N.D.	N.D.	0,00
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	N.D.	N.D.	0,00

Unidade: Valores expressos em toneladas.

²¹ Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel e emissões indiretas associada aos consumos de energia eléctrica.

²² Determinado a partir do volume de água consumido, tendo em consideração um fator de afluência à rede de 0,80.

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

Em 2012, não foram aplicadas quaisquer coimas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

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

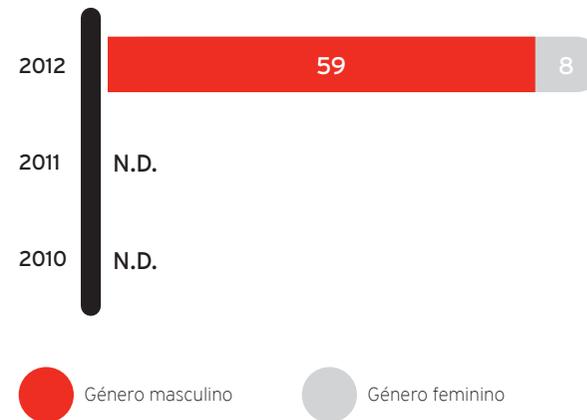
Em 2012, não se registaram investimentos e gastos com proteção ambiental.

DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS

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

Em 2012, a GEP contou com um total de 67 colaboradores.

Total de colaboradores por género



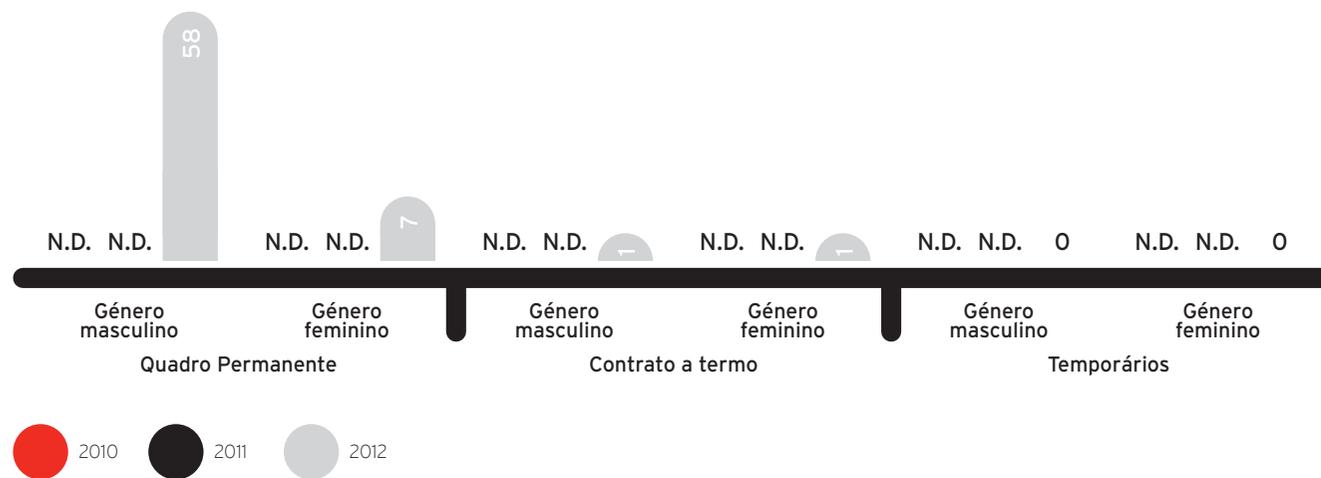
Unidade: Valores expressos em número de colaboradores incluindo, a 31 de dezembro de 2012, 12 colaboradores cedidos pela Fidelidade (10 do género masculino e 2 do género feminino).

97% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

TIPO DE CONTRATO	2010	2011	2012
Quadro Permanente	25	26	65
Contrato a termo	2	2	2
Temporários	4	4	0
TOTAL	31	32	67

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

Total de colaboradores por tipo de contrato

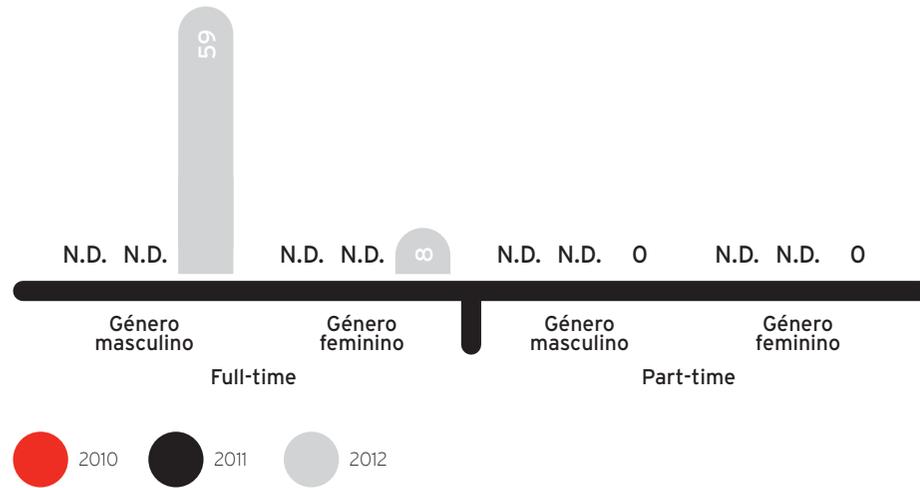


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato

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

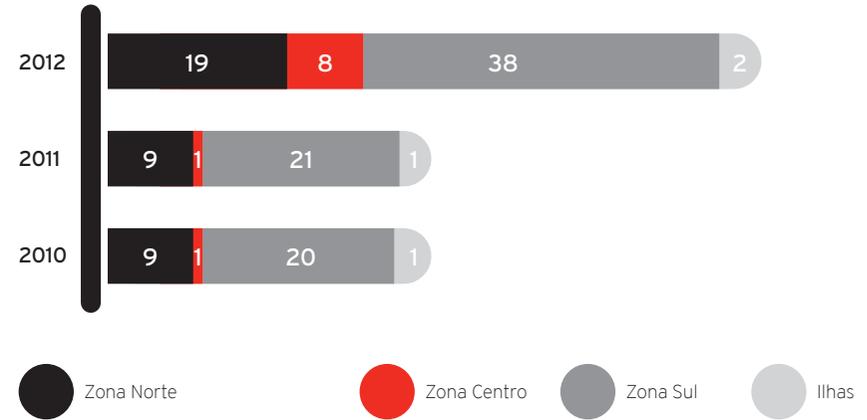
57% dos colaboradores desempenha as suas funções na região Sul.

Total de colaboradores por tipo de emprego



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

Total de colaboradores por região



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por região

	2010		2011		2012	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Zona Norte	9	9	9	9	19	0
Zona Centro	1	1	1	1	8	0
Zona Sul	20	20	21	21	30	8
Ilhas	1	1	1	1	2	0
Total	31	31	32	32	59	8

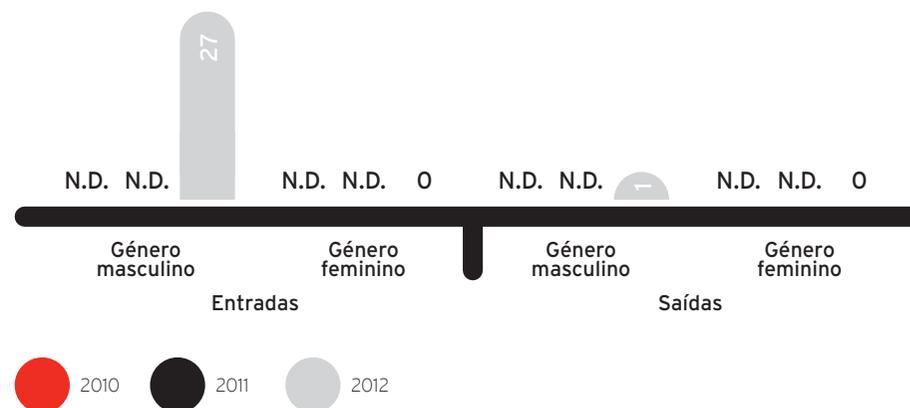
Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por região e por género

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

		2010	2011	2012
Número de entradas por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	3
	40-49	N.D.	N.D.	5
	Mais de 50	N.D.	N.D.	19
	TOTAL	N.D.	N.D.	27
Número de saídas por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0
	30-39	N.D.	N.D.	0
	40-49	N.D.	N.D.	1
	Mais de 50	N.D.	N.D.	0
	TOTAL	N.D.	N.D.	1
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	N.D.	N.D.	0%
	30-39	N.D.	N.D.	11%
	40-49	N.D.	N.D.	19%
	Mais de 50	N.D.	N.D.	70%
	TOTAL	N.D.	N.D.	100%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0%	0%	0%
	30-39	10%	3%	2%
	40-49	0%	0%	5%
	Mais de 50	0%	0%	15%
	TOTAL	10%	3%	22%

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 rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores

Entradas e saídas por género



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

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

Os benefícios concedidos aos colaboradores a tempo inteiro que não são alargados aos colaboradores temporários ou a tempo parcial são o Seguro Saúde para funcionários e familiares.

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

Em 2012, nenhum colaborador detinha contrato coletivo de trabalho.

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

Indicador não aplicável.

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

Em 2012, não houve colaboradores representados em comissões formais de segurança e saúde.

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

	2010	2011	2012
TOTAL DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO	N.D.	N.D.	0
Género masculino	N.D.	N.D.	0
Género feminino	N.D.	N.D.	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	N.D.	N.D.	0%
Género feminino	N.D.	N.D.	0%

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

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

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

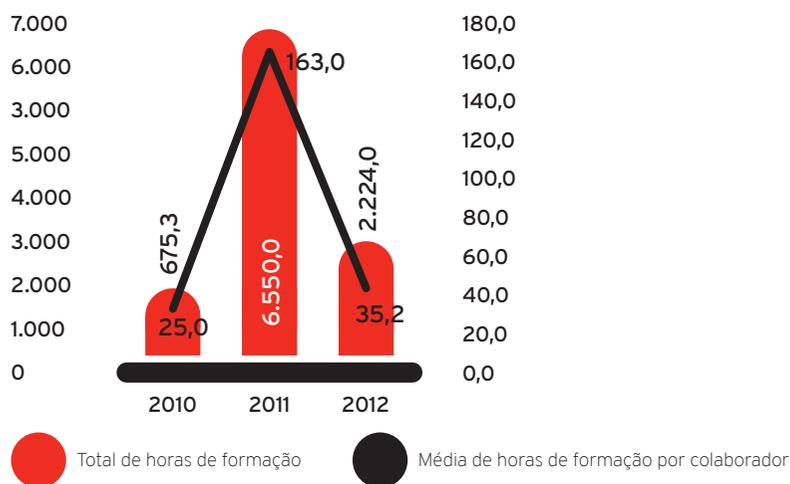
LA9 | Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.

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

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

32,56 e 37,88 é a média de horas de formação ministrada a colaboradores do género masculino e feminino respetivamente.

Formação ministrada



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

	2010	2011	2012
HORAS DE FORMAÇÃO			
POR CATEGORIA PROFISSIONAL			
Chefes	N.D.	N.D.	N.D.
Peritos	N.D.	N.D.	N.D.
Técnicos	N.D.	N.D.	N.D.
HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO			
Género masculino	N.D.	N.D.	37,8
Género feminino	N.D.	N.D.	32,5

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

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

Todos os anos é construído um mapa com a formação necessária ao desenvolvimento dos colaboradores. Este mapa é cumprido a mais de 90%.

LA12 | Percentual de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.

Em 2012, 100% dos colaboradores receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

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

	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2012
ADMINISTRAÇÃO	Género masculino	3
	Género feminino	0
	18-29	0
	30-39	0
	40-49	0
	Mais de 50	3
	TOTAL	3
CHEFIAS	Género masculino	33
	Género feminino	2
	18-29	0
	30-39	4
	40-49	8
	Mais de 50	23
	TOTAL	35

(continuação)

	GÉNERO/FAIXA ETÁRIA	2012
PERITOS	Género masculino	24
	Género feminino	0
	18-29	1
	30-39	3
	40-49	5
	Mais de 50	15
	TOTAL	24
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	Género masculino	2
	Género feminino	6
	18-29	1
	30-39	3
	40-49	4
	Mais de 50	0
	TOTAL	8

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

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

CATEGORIA PROFISSIONAL	2010	2011	2012
Chefias	N.D.	N.D.	1,3
Peritos	N.D.	N.D.	N.A. ²³
Técnicos	N.D.	N.D.	0,67

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

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

	2012
Número de colaboradores com direito a licença parental: género masculino	59
Número de colaboradores com direito a licença parental: género feminino	8
LICENÇA PARENTAL	
Número de colaboradores que estiveram de licença parental: género masculino	0
Número de colaboradores que estiveram de licença parental: género feminino	1
Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: género masculino	0
Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença parental: género feminino	1
RETORNO AO TRABALHO APÓS LICENÇA PARENTAL	
Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: género masculino	0
Número de colaboradores que regressaram da licença parental e que ainda estão empregados após 12 meses: género feminino	1

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores

²³ Na categoria de peritos a GEP só detém colaboradores do género masculino.

DESEMPENHO SOCIAL: DIREITOS HUMANOS

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

Não existem violações ao direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva.

DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE

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

Indicador não aplicável.

SO2 | Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas anticorrupção da organização.

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

SO3 | Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.

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

SO4 | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.

Não foram tomadas medidas em resposta a casos de corrupção.

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

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

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

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

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

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

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

Em 2012 o montante total de multas resultantes de não conformidades com leis e regulamentos foi de 4.087€.

SO9 | Operações com Impacto potencial nas comunidades

Indicador não aplicável.

SO10 | Medidas de prevenção e mitigação nas operações com potencial impacto ou impacto negativo na comunidade local

Indicador não aplicável.

DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

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

Indicador não aplicável.

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

Indicador não aplicável.

PR3 | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.

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

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

Indicador não aplicável.

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

Não existe procedimento específico para a medição da satisfação do Cliente, atendendo a que este é o nosso único acionista (em 2012 não existem inquéritos).

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

Indicador não aplicável.

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

Indicador não aplicável.

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

Indicador não aplicável.

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

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

TABELA GRI

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
1	ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração da pessoa com o maior poder de decisão na organização.	<p>Relatório de Sustentabilidade 2010/2011</p> <p>Esta informação não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.</p> <p>Em 2012, as Seguradoras do Grupo CGD estiveram focadas no processo de reestruturação e redefinição da estratégia da empresa. Neste sentido, na próxima prestação de contas, será apresentada a estratégia de sustentabilidade (re)definida para as Seguradoras. De salientar que esta estratégia é revista com uma periodicidade bianual.</p>	Páginas 8 e 9
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	<p>Relatório de Sustentabilidade 2010/2011</p> <p>Esta informação não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.</p> <p>Em 2012, as Seguradoras do Grupo CGD estiveram focadas no processo de reestruturação e redefinição da estratégia da empresa. Neste sentido, na próxima prestação de contas, será apresentada a estratégia de sustentabilidade (re)definida para as Seguradoras. De salientar que esta estratégia é revista com uma periodicidade bianual</p> <p>Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde</p>	<p>Página 7, 8, 19, 62</p> <p>Página 17, 33-36</p>

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
2	PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Denominação da organização relatora.	Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	-
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 9-10, 26-35
2.3	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e joint ventures.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 5-7, 16
2.4	Localização da sede da organização	Av. João XXI, Nº 63 - 1000-300 Lisboa	-
2.5	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 15-17
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	5-7, 408
2.7	Mercados abrangidos (incluindo uma análise geográfica discriminativa, os setores abrangidos e os tipos de clientes/beneficiários).	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 5-7, 16-17
2.8	Dimensão da organização relatora.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 9, 10, 13, 16-17
2.9	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista.	Fusão por incorporação da Império Bonança - Companhia de Seguros, S.A. na Companhia de Seguros Fidelidade-Mundial, S.A., com alteração da firma da sociedade incorporante para Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., tendo esta operação de fusão produzido efeitos contabilísticos e fiscais com referência a 1 de janeiro de 2012.	-
2.10	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório.	Flash 2012	Páginas 6-8

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
3	PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		
	PERFIL DO RELATÓRIO		
3.1	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório.	1 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012	-
3.2	Data do último relatório publicado.	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011 do Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	-
3.3	Ciclo de publicação de relatórios.	Relato bianual com prestação de contas anual	-
3.4	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo.	Gabinete de Comunicação e Imagem Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS gente.com.ideias@caixaseguros.pt	-
	ÂMBITO E LIMITE DO RELATÓRIO		
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	Sobre esta prestação de contas	Página 4
3.6	Limite do relatório	Sobre esta prestação de contas	Página 4
3.7	Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	Sobre esta prestação de contas	Página 4
3.8	Base para a elaboração do relatório, no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações atribuídas a serviços externos e outras entidades, passíveis de afetar significativamente a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações.	Sobre esta prestação de contas	Página 4
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório.	Critérios para cálculo de indicadores	Páginas 157-159
3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	Todas as alterações relativas à reformulação de informações existentes em relatórios anteriores encontram-se discriminadas ao longo do documento.	-
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não se verificaram alterações.	-

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DO GRI			
3.12	Tabela que identifica a localização das respostas aos indicadores no presente relatório.	Presente tabela.	-
VERIFICAÇÃO			
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	Sobre esta prestação de contas. Declaração de verificação.	Página 4 Página 153
4	GOVERNANCE, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO		
GOVERNAÇÃO			
4.1	Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 412-415
4.2	Indicação se o presidente do órgão de governação hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um diretor executivo	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 412-415
4.3	Indicação, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, do número e género dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 412-415
4.4	Mecanismos que permitam a acionistas e colaboradores transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 279-280
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental).	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 415-416
4.6	Processos ao dispor do órgão de governação hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 415
4.7	Processo para determinação da composição, qualificações e conhecimentos dos membros do mais alto órgão de governação, incluindo qualquer consideração de género ou outro indicador de diversidade.	É respeitada a legislação em vigor aplicável, não existindo uma regra para a seleção dos Administradores que a faça depender de critérios ambientais e sociais	-

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
4.8	Declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 407-408
4.9	Processos do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 281
4.10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS A sustentabilidade na gestão	Página 281 Página 9
COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 22-25
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	Ausência de mudanças significativas.	-
4.13	Participação significativa em associações e/ou organizações de nacionais/ internacionais.	Membro do BCSD Portugal.	-
ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS			
4.14	Indicar as partes interessadas envolvidas pela organização.	http://www.gentecomideias.com.pt/partesinteressadas/Pages/PartesInteressadas.aspx	-
4.15	Base para a identificação e seleção das partes interessadas envolvidas.	Website: www.gentecomideias.com.pt/partesinteressadas Website: www.gentecomideias.com.pt/partesinteressadas	-

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	<p>São utilizadas ferramentas de comunicação e informação transversais para todos os grupos de partes interessadas, designadamente o Relatório e Contas das Empresas, o website das Empresas, a Revista Companhias e o website Gente com Ideias.</p> <p>Existem ainda ferramentas de comunicação e informação específicas dirigidas a alguns grupos de partes interessadas. A título de exemplo: os colaboradores têm acesso a um site interno sobre o programa e à newsletter 'Gente com Ideias em 30 segundos'; os mediadores recebem a newsletter 'On Time - Notícias a tempo' e têm acesso a portais específicos de informação.</p> <p>Para além das ferramentas de comunicação e informação, são feitas consultas de satisfação do serviço permanentes nas várias empresas (ver PR5).</p> <p>A gestão da relação com as partes interessadas de uma forma geral procura o diálogo, de que é exemplo o Conselho Consultivo de Mediadores, e o estabelecimento de parcerias, presente em diversas iniciativas desenvolvidas com outras entidades (ver site Gente com Ideias).</p>	-
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através de iniciativas de relato.	<p>Em 2012 não foi efetuada nenhuma consulta a stakeholders específica na perspetiva da sustentabilidade.</p> <p>Existem contudo ferramentas específicas, a título de exemplo, no site do Programa Gente com Ideias, um canal onde os colaboradores podem dar feedback sobre as atividades desenvolvidas no âmbito do programa. Nos próximos dois anos está programada uma consulta a stakeholders internos e externos focada nas atividades de sustentabilidade.</p>	-

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO ECONÓMICO	<p>A informação relativa à abordagem da política de gestão ao nível económico (à exceção das Políticas) seguidamente apresentada não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.</p> <p>Em 2012, as Seguradoras do Grupo CGD estiveram focadas no processo de reestruturação e redefinição da estratégia da empresa. Neste sentido, na próxima prestação de contas, será apresentada a estratégia de sustentabilidade (re)definida para as Seguradoras. De salientar que esta estratégia é revista com uma periodicidade bianual.</p>	
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Ciclo de Compromissos 2012-2013	Página 31 Páginas 89-94
	Políticas	Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 17-18
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	Páginas 77-79
	Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade	Páginas 27-28

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO AMBIENTAL	<p>A informação relativa à abordagem da política de gestão ao nível ambiental seguidamente apresentada não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.</p> <p>Em 2012, as Seguradoras do Grupo CGD estiveram focadas no processo de reestruturação e redefinição da estratégia da empresa. Neste sentido, na próxima prestação de contas, será apresentada a estratégia de sustentabilidade (re)definida para as Seguradoras. De salientar que esta estratégia é revista com uma periodicidade bianual.</p>	
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Melhorar a Eficiência dos Processos Ciclo de Compromissos 2012-2013	Página 31 Páginas 74-76 Páginas 89-94
	Políticas	Website: www.gentecomideias.com.pt/ambiente	-
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	Página 77-79
	Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade	Páginas 27-28

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO	<p>A informação relativa à abordagem da política de gestão ao nível das práticas laborais e trabalho condigno seguidamente apresentada não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.</p> <p>Em 2012, as Seguradoras do Grupo CGD estiveram focadas no processo de reestruturação e redefinição da estratégia da empresa. Neste sentido, na próxima prestação de contas, será apresentada a estratégia de sustentabilidade (re)definida para as Seguradoras. De salientar que esta estratégia é revista com uma periodicidade bianual.</p>	
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Melhorar a qualidade do serviço Ciclo de Compromissos 2012-2013	Página 31 Páginas 65-66 Páginas 89-94
	Políticas	Website: www.gentecomideias.com.pt/compliance	-
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	Páginas 77-79
	Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade Melhorar a Eficiência dos Processos	Páginas 27-28 Páginas 74-76

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO DIREITOS HUMANOS	<p>A informação relativa à abordagem da política de gestão ao nível dos direitos humanos seguidamente apresentada não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.</p> <p>Em 2012, as Seguradoras do Grupo CGD estiveram focadas no processo de reestruturação e redefinição da estratégia da empresa. Neste sentido, na próxima prestação de contas, será apresentada a estratégia de sustentabilidade (re)definida para as Seguradoras. De salientar que esta estratégia é revista com uma periodicidade bianual.</p>	
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Ciclo de Compromissos 2012-2013	Página 31 Páginas 89-94
	Políticas	Website: www.gentecomideias.com.pt/partesinteressadas	-
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	Páginas 77-79
	Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade	Páginas 27-28

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO SOCIEDADE	<p>A informação relativa à abordagem da política de gestão ao nível da sociedade seguidamente apresentada não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.</p> <p>Em 2012, as Seguradoras do Grupo CGD estiveram focadas no processo de reestruturação e redefinição da estratégia da empresa. Neste sentido, na próxima prestação de contas, será apresentada a estratégia de sustentabilidade (re)definida para as Seguradoras. De salientar que esta estratégia é revista com uma periodicidade bianual.</p>	
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Otimizar o Serviço na Cadeia de Valor Ciclo de Compromissos 2012-2013	Página 31 Página 68-70 Página 89-94
	Políticas	Website: www.gentecomideias.com.pt/compliance www.gentecomideias.com.pt/patrimonio www.gentecomideias.com.pt/literacia	-
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	Páginas 77-79
	Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade	Páginas 27-28

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
	ABORDAGEM DA POLÍTICA DE GESTÃO PRODUTO	<p>A informação relativa à abordagem da política de gestão ao nível do produto seguidamente apresentada não se encontra atualizada pelo facto de o presente relatório ser uma prestação de contas intermédia, focada na monitorização do desempenho económico, ambiental e social das empresas abrangidas pelo Programa Gente com Ideias.</p> <p>Em 2012, as Seguradoras do Grupo CGD estiveram focadas no processo de reestruturação e redefinição da estratégia da empresa. Neste sentido, na próxima prestação de contas, será apresentada a estratégia de sustentabilidade (re)definida para as Seguradoras. De salientar que esta estratégia é revista com uma periodicidade bianual.</p>	
	Objetivos e Desempenho	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade O Fecho do Ciclo Estratégico 2010-2011 Otimizar o Serviço na Cadeia de Valor Ciclo de Compromissos 2012-2013	Páginas 27-28 Página 31 Página 68-70 Página 89-94
	Políticas	Website: http://www.gentecomideias.com.pt/produtos/	-
	Responsabilidade Organizacional	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade A Transparência e a Ética na Condução do Negócio	Páginas 27-28 Página 30
	Formação e Sensibilização	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Mediadores Alpha Pensar Diferente, Um Passo em Frente Reposicionamento do Papel do Perito Dar Ferramentas e Desenvolver os Colaboradores	- Página 60 Página 71 Páginas 77-79

Perfil	Localização Avaliação	Páginas		
Monitorização e follow up	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: A Estrutura que Gere a Sustentabilidade	Páginas 27-28		
Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas	
DESEMPENHO ECONÓMICO				
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	E	1.1. Fidelidade: desempenho económico 1.2. Multicare: desempenho económico 1.3. OK!Telesseguros: desempenho económico 1.4. Safemode: desempenho económico 1.5. CARES: desempenho económico 1.6. GEP: desempenho económico	Páginas 12, 38, 52, 72, 91, 112
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	E	1.1. Fidelidade: desempenho económico 1.2. Multicare: desempenho económico 1.3. OK!Telesseguros: desempenho económico 1.4. Safemode: desempenho económico 1.5. CARES: desempenho económico 1.6. GEP: desempenho económico	Páginas 13, 39, 53, 73, 92, 112
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	E	1.1. Fidelidade: desempenho económico 1.2. Multicare: desempenho económico 1.3. OK!Telesseguros: desempenho económico 1.4. Safemode: desempenho económico 1.5. CARES: desempenho económico 1.6. GEP: desempenho económico	Páginas 13, 39, 53, 73, 92, 112
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do Governo.	E	1.1. Fidelidade: desempenho económico 1.2. Multicare: desempenho económico 1.3. OK!Telesseguros: desempenho económico 1.4. Safemode: desempenho económico 1.5. CARES: desempenho económico 1.6. GEP: desempenho económico	Páginas 13, 39, 53, 73, 92, 112
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género, nas unidades operacionais importantes.	A	1.1. Fidelidade: desempenho económico 1.2. Multicare: desempenho económico 1.3. OK!Telesseguros: desempenho económico 1.4. Safemode: desempenho económico	Páginas 13, 39, 53, 73, 92, 113

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
			1.5. CARES: desempenho económico 1.6. GEP: desempenho económico	
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	E	1.1. Fidelidade: desempenho económico 1.3. OK!Telesseguros: desempenho económico 1.4. Safemode: desempenho económico 1.5. CARES: desempenho económico 1.6. GEP: desempenho económico	Páginas 13, 53, 73, 113
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	E	Zero	-
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono.	E	1.1. Fidelidade: desempenho económico	Página 13
EC9	Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	A	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Responder com produtos mais práticos e simples	Páginas 35-43
	DESEMPENHO AMBIENTAL			
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	E	1.1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 14, 40, 54, 74, 93, 113
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem.	E	1.1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 14, 40, 54, 74, 93, 113
EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.	E	1.1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 14, 40, 54, 74, 93, 114

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.	E	1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 15, 40, 55, 75, 94, 114-115
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	A	1.6. GEP: desempenho ambiental	Página 115
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	A	N.D.	-
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas.	A	Não decorreram iniciativas durante o período em análise	-
EN8	Consumo total de água, por fonte.	E	1.1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 16, 40, 56, 76, 94, 115
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	A	N.A.	-
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	A	Zero	-
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados dentro de zonas protegidas ou adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	E	Zero	-
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	E	Zero	-
EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	A	Zero	-
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	A	Zero	-

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	A	Zero	-
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeito estufa, por peso.	E	1.1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 16-17, 40, 56, 76, 95, 115-116
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito estufa, por peso.	E	1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental	Páginas 57, 77, 95
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	A	Relatório de Sustentabilidade 2010/2011: Um grupo de empresas focadas no cliente e na eficiência	Página 12
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	E	Zero	-
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	E	Não relevante para a atividade das Empresas Seguradoras do Grupo CGD pois não geram emissões diretas significativas.	-
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	E	1.1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 17, 41, 57, 77, 95, 116
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	E	1.1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Telesseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 17, 41, 57, 77, 96, 116
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	E	N.A.	-

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	A	Zero	-
EN25	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	A	Zero	-
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	E	Zero	-
EN27	Percentagem de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	E	N.A.	-
EN28	Montante envolvido no pagamento de coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	E	1.1. Fidelidade: desempenho ambiental 1.2. Multicare: desempenho ambiental 1.3. OK!Teleseguros: desempenho ambiental 1.4. Safemode: desempenho ambiental 1.5. CARES: desempenho ambiental 1.6. GEP: desempenho ambiental	Páginas 18, 41, 57, 77, 96, 117
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	A	Zero	-
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	A	Zero	-
	PRÁTICAS DE TRABALHO E TRABALHO DIGNO			
LA1	Total de colaboradores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região discriminados por género.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais	Páginas 18-20, 41-43, 58-60, 78-80, 96-98, 117-119

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
			1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	
LA2	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, gênero e região.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 21-23, 43-44, 61, 81, 98-99, 120
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial nos locais de operações significativas.	A	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 24, 44, 62, 82, 99, 120
LA4	Porcentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 24, 44, 62, 82, 99, 121

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 24, 44, 62, 82, 99, 121
LA6	Porcentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	A	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 24, 45, 62, 82, 99, 121
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 25, 45, 63, 82, 100, 121

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.	E	1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 25, 46, 63, 83, 100, 121
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	A	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 26, 46, 63, 83, 100, 121
LA10	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por género e categoria funcional.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 26, 46, 64-65, 83-84, 100-101, 122

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira.	A	1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 26, 47, 65, 84, 102, 122
LA12	Porcentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.	A	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 26, 47, 65, 84, 102, 122
LA13	Composição dos grupos responsáveis pelo governo corporativo e discriminação de colaboradores por categoria, de acordo com género, faixa etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 27-29, 47-48, 65-66, 84-85, 102-104, 123

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
LA14	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 30, 48, 66, 85, 104, 124
LA15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença parental, por género.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Práticas laborais 1.2. Multicare: desempenho social Práticas laborais 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Práticas laborais 1.4. Safemode: desempenho social Práticas laborais 1.5. Cares: desempenho social Práticas laborais 1.6. GEP: desempenho social Práticas laborais	Páginas 30, 48, 67, 86, 105, 124
	DIREITOS HUMANOS			
HR 1	Percentagem e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	E	Zero	-
HR 2	Percentagem de fornecedores, empresas contratadas e outros parceiros de negócio que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	E	Zero	-
HR 3	Total de horas de formação para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados que recebeu formação.	E	Zero	-

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
HR 4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	E	Zero	-
HR 5	Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa ser violada ou sujeita a um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Direitos Humanos 1.2. Multicare: desempenho social Direitos Humanos 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Direitos Humanos 1.4. Safemode: desempenho social Direitos Humanos 1.5. Cares: desempenho social Direitos Humanos 1.6. GEP: desempenho social Direitos Humanos	Páginas 31, 49, 67, 86, 105, 125
HR 6	Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva abolição do trabalho infantil.	E	N.A.	-
HR 7	Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	E	N.A.	-
HR 8	Porcentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	A	Zero	-
HR 9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	A	N.A.	-
HR10	Porcentagem e número total de operações que foram sujeitas a avaliação de impactos em matéria de direitos humanos.	E	Zero	-
HR11	Número de queixas relacionadas com os direitos humanos arquivadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos de reclamação formais.	E	Zero	-

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
	SOCIEDADE			
S01	Percentagem de operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação do impacte e programas de desenvolvimento.	E	1.2. Multicare: desempenho social Sociedade 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade 1.5. Cares: desempenho social Sociedade 1.6. GEP: desempenho social Sociedade	Páginas 49, 67, 106, 125
S02	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Sociedade 1.2. Multicare: desempenho social Sociedade 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade 1.4. Safemode: desempenho social Sociedade 1.5. Cares: desempenho social Sociedade 1.6. GEP: desempenho social Sociedade	Páginas 31, 49, 67, 87, 106, 125
S03	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.políticas e práticas de anti-corrupção da organização.	E	1.2. Multicare: desempenho social Sociedade 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade 1.4. Safemode: desempenho social Sociedade 1.5. Cares: desempenho social Sociedade 1.6. GEP: desempenho social Sociedade	Páginas 49, 67, 87, 106, 125
S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	E	Website: www.gentecomideias.com.pt/compliance 1.2. Multicare: desempenho social Sociedade 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade 1.4. Safemode: desempenho social Sociedade	Páginas 49, 68, 87, 106, 125

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
			1.5. Cares: desempenho social Sociedade	
			1.6. GEP: desempenho social Sociedade	
S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.	E	1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade	Páginas 49, 68, 87, 106, 125
			1.4. Safemode: desempenho social Sociedade	
			1.5. Cares: desempenho social Sociedade	
			1.6. GEP: desempenho social Sociedade	
S06	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país	A	1.2. Multicare: desempenho social Sociedade	Páginas 49, 68, 87, 106, 125
			1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade	
			1.4. Safemode: desempenho social Sociedade	
			1.5. Cares: desempenho social Sociedade	
			1.6. GEP: desempenho social Sociedade	
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	A	1.2. Multicare: desempenho social Sociedade	Páginas 49, 68, 87, 106, 125
			1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade	
			1.4. Safemode: desempenho social Sociedade	
			1.5. Cares: desempenho social Sociedade	
			1.6. GEP: desempenho social Sociedade	
S08	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Sociedade	Páginas 31, 49, 68, 87, 106, 126
			1.2. Multicare: desempenho social Sociedade	
			1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade	

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
			14. Safemode: desempenho social Sociedade 15. Cares: desempenho social Sociedade 16. GEP: desempenho social Sociedade	
S09	Operações com potencial impacto ou impacto negativo nas comunidades locais.	E	1.2. Multicare: desempenho social Sociedade 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade 1.4. Safemode: desempenho social Sociedade 1.5. Cares: desempenho social Sociedade 1.6. GEP: desempenho social Sociedade	Páginas 49, 68, 87, 106, 126
S010	Medidas de prevenção e mitigação nas operações com potencial impacto ou impacto negativo na comunidade local.	E	1.2. Multicare: desempenho social Sociedade 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Sociedade 1.4. Safemode: desempenho social Sociedade 1.5. Cares: desempenho social Sociedade 1.6. GEP: desempenho social Sociedade	Páginas 49, 68, 87, 106, 126
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	E	1.2. Multicare: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.6. GEP: desempenho social Responsabilidade pelo produto Os produtos comercializados pelas Empresas Seguradoras do Grupo CGD não têm impacto direto significativo na saúde e segurança dos consumidores.	Páginas 50, 68, 88, 107, 126

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	A	1.2. Multicare: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.6. GEP: desempenho social Responsabilidade pelo produto	Páginas 50, 69, 88, 107, 126
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.2. Multicare: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.6. GEP: desempenho social Responsabilidade pelo produto	Páginas 32, 50, 69, 88, 107, 126
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	A	1.2. Multicare: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.6. GEP: desempenho social Responsabilidade pelo produto	Páginas 50, 69, 88, 107, 127
PR5	Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	A	1.1. Fidelidade: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.2. Multicare: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto	Páginas 32, 50, 69, 88, 107-109, 127

	Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
			1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.6. GEP: desempenho social Responsabilidade pelo produto	
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	E	1.2. Multicare: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto	Páginas 50, 69, 88, 109, 127
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	A	1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto	Páginas 50, 69, 88, 110, 127
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	A	1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto	Páginas 50, 70, 89, 110, 127
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	E	1.1. Fidelidade: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.3. OK! Teleseguros: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.4. Safemode: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.5. Cares: desempenho social Responsabilidade pelo produto 1.6. GEP: desempenho social Responsabilidade pelo produto	Páginas 32, 50, 70, 89, 110, 127

	Perfil	Localização Avaliação	Páginas
CC	Fazer crescer os colaboradores	1.1. Fidelidade: desempenho social Indicadores específicos	33
PN	Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	1.1. Fidelidade: desempenho social Indicadores específicos	34
QS	Reforçar a qualidade de serviço	1.1. Fidelidade: desempenho social Indicadores específicos	34
EP	Investir na eficiência dos projetos	1.1. Fidelidade: desempenho social Indicadores específicos	35
IC	Estruturar o investimento na comunidade	1.1. Fidelidade: desempenho social Indicadores específicos	35
DC	Contribuir para a dinamização da cultura	1.1. Fidelidade: desempenho social Indicadores específicos	35
CA	Integrar o compromisso com a sustentabilidade na cadeia de valor	1.1. Fidelidade: desempenho social Indicadores específicos	36
TA	Garantir a transparência da atividade	1.1. Fidelidade: desempenho social Indicadores específicos	36

N.A. - Não aplicável

N.D. - Não disponível

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



Ao Conselho de Administração da
Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A.

**Verificação independente
do Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2012**

Introdução

Fomos solicitados pela Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A. (Caixa Seguros), para procedermos à verificação independente do "Relatório de Sustentabilidade Intermédio 2012" (Relatório). A verificação foi efetuada de acordo com as instruções e critérios definidos pela Caixa Seguros, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

Responsabilidades

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

Âmbito

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

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho GRI e indicadores específicos da Caixa Seguros, referentes ao ano de 2012, das empresas subscritoras do Programa de Responsabilidade Social Gente com Ideias: Fidelidade, Multicare, OKTelesseguros, Safemode, CARES e GEP.

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

Parte da informação requerida pelo GRI3.1 está disponível no "Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS", documento que deverá ser consultado para obtenção de um entendimento completo sobre as atividades desenvolvidas, governo da sociedade e desempenho do Grupo.

Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 9ª, 1069-316 Lisboa, Portugal
Tel: +351 213 399 000, Fax: +351 213 399 999, www.pwc.com/pt
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o NIPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000

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



- (i) Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar numa base de amostra a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostra, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparação dos dados financeiros e económicos com os constantes do "Relatório e Contas 2012 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS" pelo auditor financeiro externo;
- (vii) Confirmar a existência de dados e informações requeridos para atingir o nível B, auto declarado pela Caixa Seguros, pela aplicação dos níveis do GRI3.1.

Independência

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

Conclusões

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

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

Lisboa, 20 de Janeiro de 2014

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

António Joaquim Brochado Correia, ROC

Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A.

PwC

ANEXO

ANEXO | CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DE INDICADORES

EN1: Consumo de papel

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

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

EN3: Consumos de energia direta

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

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

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

EN4: Consumos de energia indireta

Os consumos de energia indireta resultantes da eletricidade consumida nos edifícios das empresas de seguros do Grupo CGD (Agências de Clientes, Centros de Mediadores e Edifícios Centrais), em kWh, foram convertidos em unidades de energia (GJ).

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA

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

De destacar que em Julho de 2012 as Empresas de Seguros do Grupo CGD alteraram o fornecedor de energia elétrica (EDP) em alguns dos seus Edifícios Centrais.

O mix energético dos dois fornecedores de energia elétrica em 2012 (EDP Universal e Endesa) foi obtido através da informação disponibilizada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) em: <http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx>

Por indisponibilidade de dados sobre o mix energético da Endesa em 2012 à data de conclusão deste relatório, foi utilizada a informação disponível para o ano de 2011.

EN16: Emissões diretas e indiretas de GEE

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

- ÂMBITO1- Emissões diretas decorrentes da atividade associadas essencialmente aos consumos de combustíveis líquidos na frota automóvel;
- ÂMBITO 2 - Emissões indiretas associadas à produção da energia elétrica consumida nos edifícios centrais e rede de agências.
À data de fecho deste relatório ainda não tinha sido disponibilizado o fator de emissão associado à produção de energia elétrica pela Endesa. Neste sentido, foi utilizado o fator de emissão relativo ao ano de 2011.

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 1	Gasolina	69,20 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente
	Gasóleo	74,00 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente
ÂMBITO 2		0,33 kg CO ₂ eq	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (2010)
	Eletricidade (EDP SERVIÇO UNIVERSAL)	0,40 kg CO ₂ eq	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (2011)
		0,43 kg CO ₂ eq	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (2012)
	Eletricidade (ENDESA)	0,40 kg CO ₂ eq	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (2011)

EN17: Outras emissões indiretas de GEE

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

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

FONTE	FATOR DE EMISSÃO	FONTE	
COMBOIO	13,0 CO ₂ /pkm		
AVIÃO	Viagens de avião com distâncias inferiores a ou iguais a 1.500 km	0,338 CO ₂ /pkm	
	Viagens de avião com distâncias superiores a 1.500km e inferiores a 6.000	0,217 g CO ₂ /pkm	https://mail.uevora.pt/pipermail/ambio/2005-December/003337.html
	Viagens de avião com distâncias superiores a 6.000km	0,197 g CO ₂ /pkm	

EN21: Descarga total de água

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

LA2: Taxa de rotatividade

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

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

LA7: Taxa de absentismo

A fórmula utilizada para calcular a taxa de absentismo é: (n.º de dias de trabalho perdidos)/(n.º de colaboradores * n.º de dias úteis de trabalho por ano).

FICHA TÉCNICA

Título | Relatório de Desempenho de Sustentabilidade Intermédio das Empresas Seguradoras do Grupo CGD 2012

Propriedade | Caixa Seguros e Saúde SGPS, S.A. (Fidelidade - Companhia de Seguros S.A., Via Directa Companhia de Seguros (marca OK! Telesseguros, Multicare - Seguros de Saúde, CARES Companhia de Seguros, EAPS - Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, SA (marca Safemode), GEP - Gestão de Peritagens S.A.)

Direção | Gabinete de Comunicação e Imagem

Consultores | Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte | Liquid

Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A.