

Somos  
Fidelidade  
We Care

Relatório de  
Desempenho

14/15

Fidelidade Grupo Segurador

## Ser Fidelidade

É olhar para o mundo de maneira diferente. É estar atento às preocupações dos nossos clientes. É saber responder às grandes mudanças sociais atuais e saber antecipar os desafios futuros. É fazer bem o negócio, ir mais longe, estar lá quando o cliente precisa. É passar de uma lógica de produto para uma lógica de serviço. É oferecer soluções. É envolver e exigir mais dos colaboradores. É criar mais valor para a comunidade. É estar comprometido com a melhoria e assumir o que é esperado de um líder. É tratar com humanidade as situações inesperadas que afetam as pessoas. É por isso que somos Fidelidade.

# ÍNDICE

## ÍNDICE

SOBRE ESTE RELATÓRIO	5
O GRUPO FIDELIDADE EM 2015	7
PERFIL ORGANIZACIONAL	10
DESEMPENHO ECONÓMICO	23
DESEMPENHO AMBIENTAL	29
DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS	38
DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE	62
DESEMPENHO SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	64
SUPLEMENTO SETORIAL: SERVIÇOS FINANCEIROS	68
INDICADORES ESPECÍFICOS	70
TABELA GRI PARA A OPÇÃO "DE ACORDO" - ESSENCIAL	75
DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO	91
ANEXO: CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DE INDICADORES	93

---

# SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Grupo Fidelidade partilha com as partes interessadas a 4.ª edição do seu Relatório de Sustentabilidade. Este relatório é referente à atividade do Grupo no biénio 2014-2015 e apresenta o desempenho e as práticas nas dimensões económica, social e ambiental das empresas cuja operação decorre em Portugal e integradas na área seguradora do Grupo Fidelidade, designadamente:

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

## ESTRUTURA

A leitura deste Relatório, onde se apresenta a evolução dos indicadores de desempenho em sustentabilidade para cada uma das empresas, deve ser complementada pelo Relatório de Sustentabilidade de 2014-2015. A estrutura deste último reflete uma revisão do ciclo de estratégia e de reporting do Grupo, fruto do 1º ano com um novo acionista, e de uma análise em termos de enquadramento setorial e auscultação das partes interessadas. Encontram-se ainda refletidos os diferentes desafios que o setor segurador enfrenta, bem como a visão 2020 do Grupo, enquanto guia estratégico essencial da atuação da Fidelidade Grupo Segurador em 2015.

Este relatório segue as diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade desenvolvida pela *Global Reporting Initiative* (GRI), na sua versão G4, de acordo com a opção Essencial, tendo sido também considerado o suplemento setorial definido por esta organização para o Setor Financeiro.

---

## VERIFICAÇÃO EXTERNA

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

## DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

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

**gente.com.ideias@fidelidade.pt.**

O GRUPO  
FIDELIDADE  
EM 2015

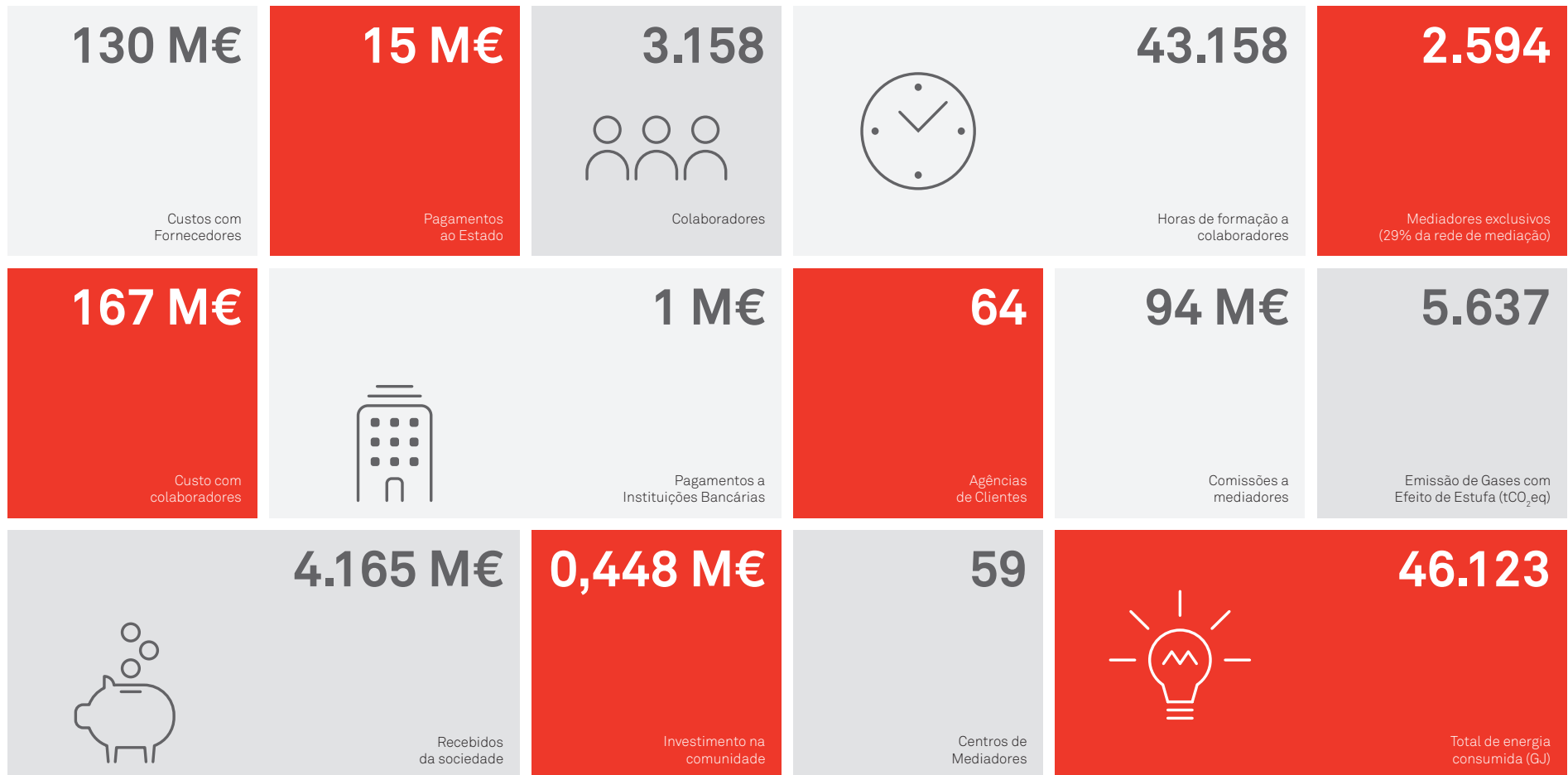
## O GRUPO FIDELIDADE EM 2015

Em 2015 o Grupo Fidelidade consolidou a sua posição no mercado após um período de transição, com a entrada do novo acionista - o Grupo Fosun - e o lançamento da marca única Fidelidade. A mudança provou ser um sucesso e em 2015 a Fidelidade manteve a liderança no setor segurador nos ramos Vida e Não Vida, dando continuidade à sua missão de servir, apoiar e cuidar dos seus mais de dois milhões de clientes.

Esta liderança foi marcada por uma forte cultura de inovação nos produtos e serviços e uma aposta no reforço do negócio doméstico, bem como na expansão internacional. Em 2015 o Grupo apostou fortemente no desenvolvimento dos mercados internacionais, de onde se destaca a abertura da Sociedade Fidelidade Macau - Companhia de Seguros, S.A e o início das operações em Moçambique, com abertura de uma sucursal em Maputo. Destaca-se também a consolidação do negócio em Angola, e a parceria entre a Universal e a GEP, para a certificação dos peritos em atuação no País. A transformação organizacional da companhia foi outro dos grandes eixos de atuação do Grupo, promovendo ganhos de eficiência e contribuindo para um volume de prémios brutos emitidos no valor de 3 968 milhões de euros.

---



BI UNIVERSO FIDELIDADE <sup>1</sup>

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

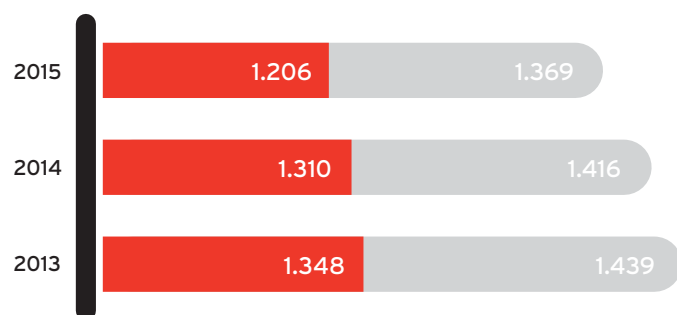
# PERFIL ORGANIZACIONAL

**G4 - 10: Total de colaboradores por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), contrato de trabalho (integral ou parcial) e por género.**

## FIDELIDADE

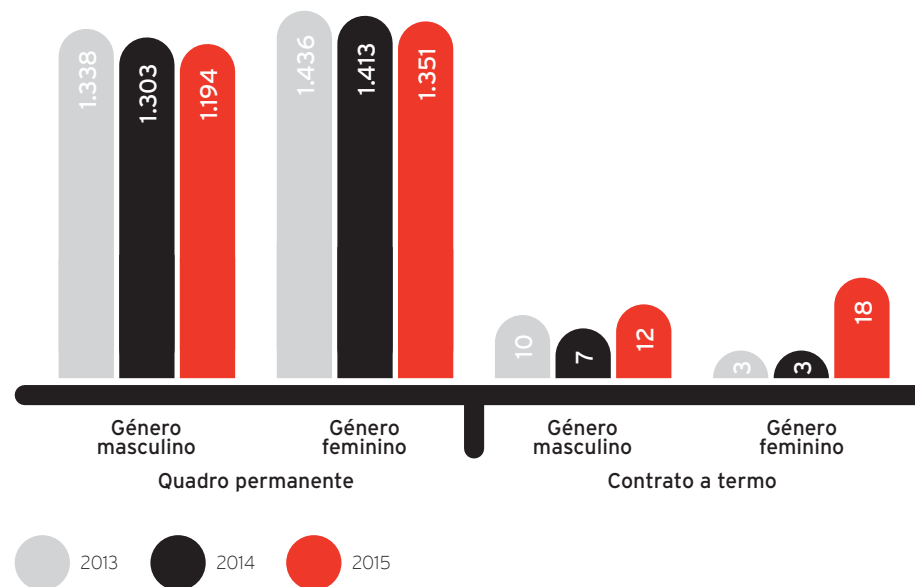
O número total de efetivos da Fidelidade em 2015 foi de 2.575 colaboradores, uma diminuição de 6% comparativamente a período homólogo de 2014. Em 2015, 98,8% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa, reflexo da aposta na retenção do capital humano.

### Total de colaboradores por género



**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por género. 68 Colaboradores (45 do género masculino e 23 do género feminino) com contrato celebrado com a Fidelidade, mas cedidos a outras empresas o Grupo.<sup>2</sup>

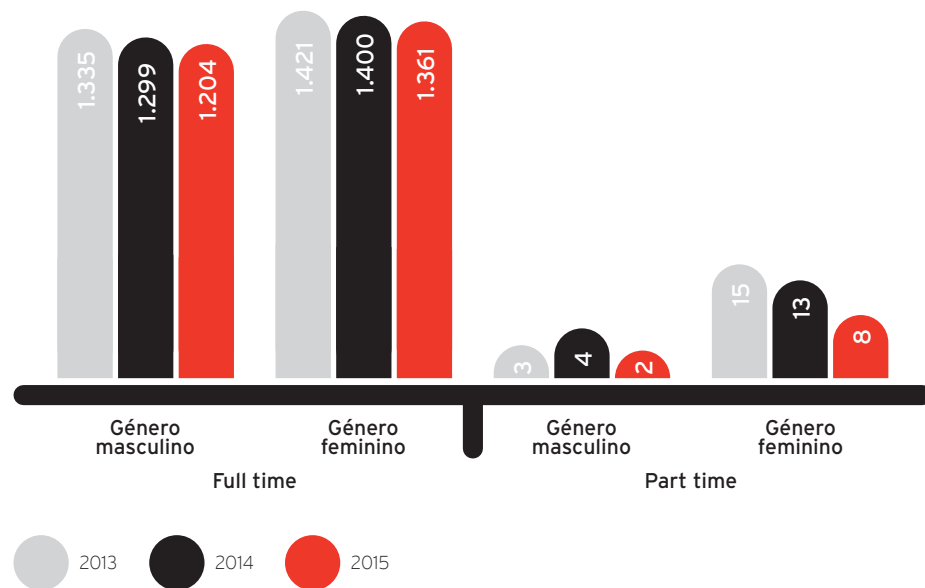
### Total de colaboradores, por tipo de contrato



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

<sup>2</sup> 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.

### Total de colaboradores, por tipo de emprego

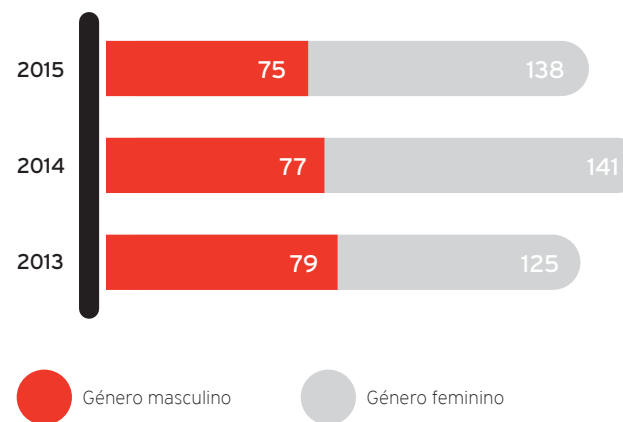


**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego. Abrange apenas colaboradores do Quadro Permanente.

### MULTICARE

Em 2015, 65% dos 213 colaboradores da Multicare são do gênero feminino.

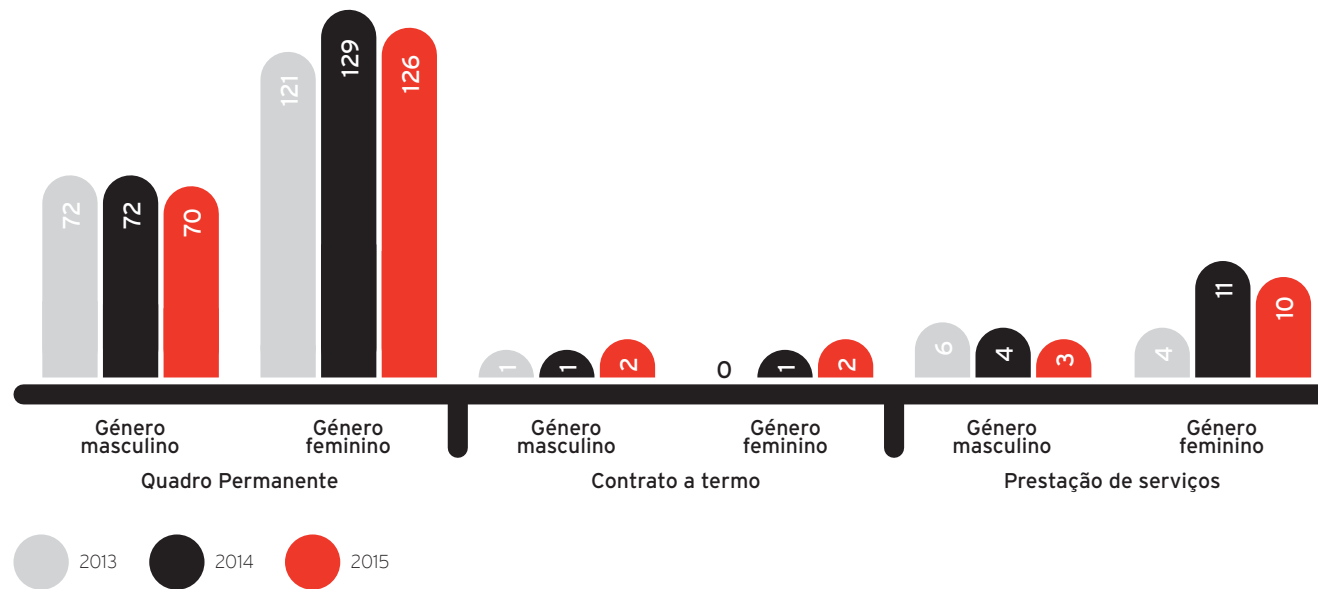
### Total de colaboradores por gênero



**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por gênero. 9 Colaboradores cedidos pela Fidelidade (3 do gênero masculino e 6 do gênero feminino).

Em 2015, 92% dos colaboradores da Multicare pertencem ao quadro permanente da empresa.

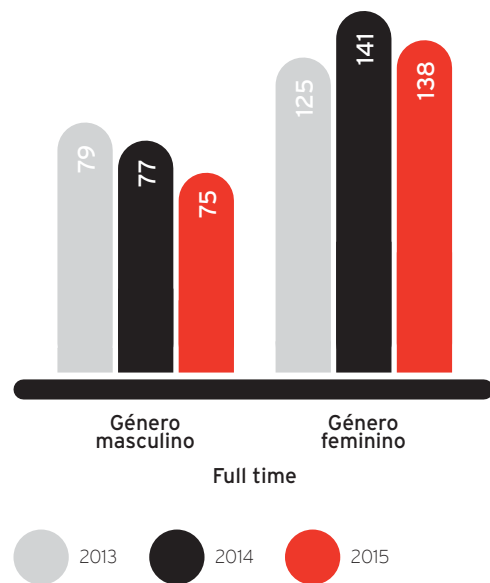
### Total de colaboradores por tipo de contrato



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

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

**Total de colaboradores, por tipo de emprego**

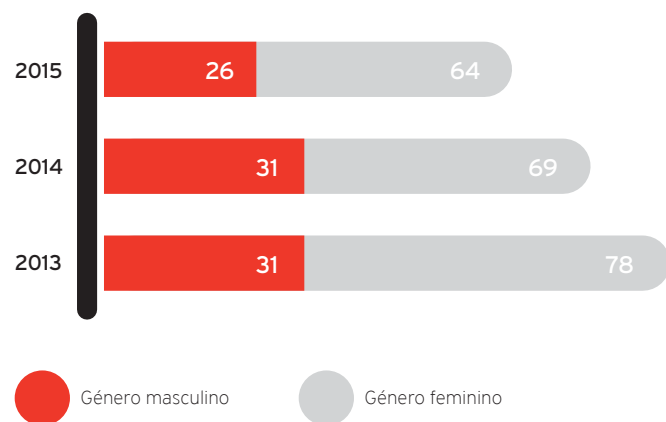


**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

**VIA DIRECTA**

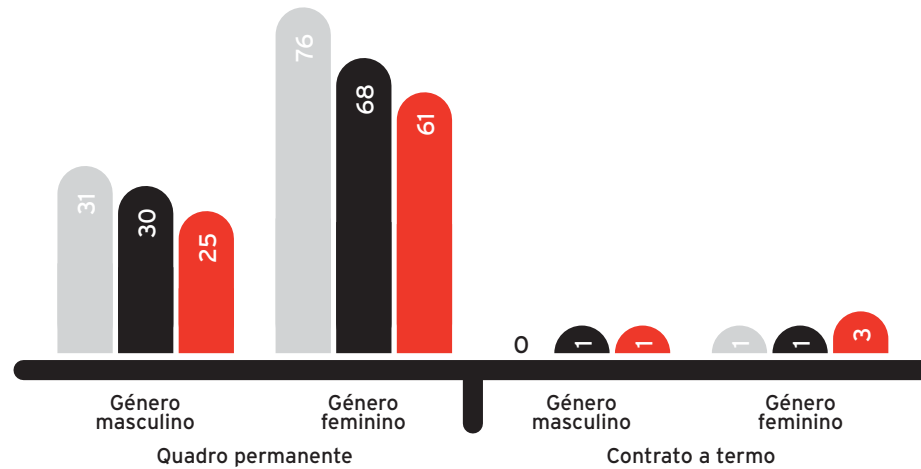
O total de colaboradores da Via Directa teve uma redução de 10% face a 2014. A 31 de dezembro de 2015 a Via Directa contava com 90 colaboradores.

**Total de colaboradores por género**



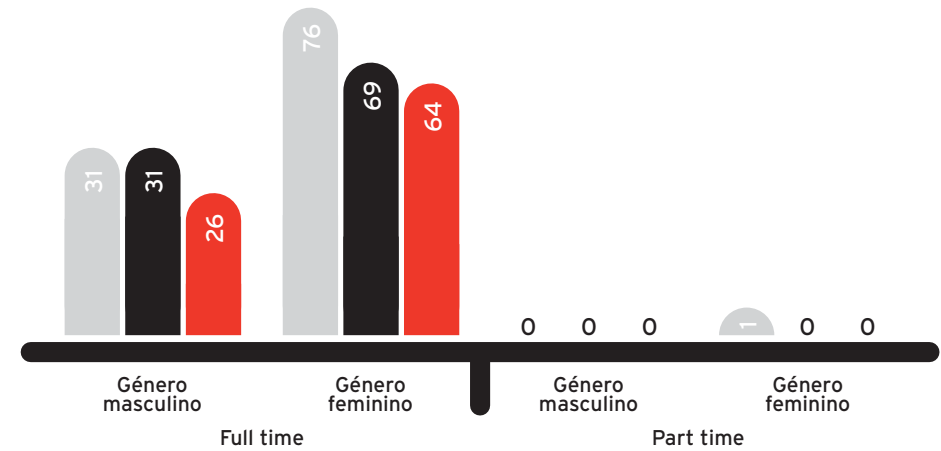
**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por género. 1 Colaborador, do género masculino, cedido pela Fidelidade.

Total de colaboradores, por tipo de contrato



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

Total de colaboradores, por tipo de emprego

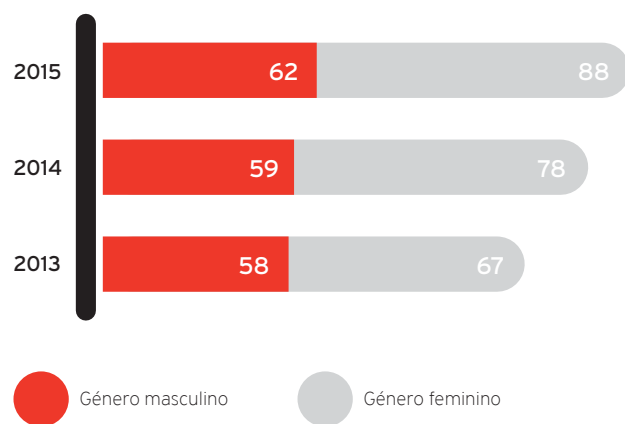


**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

## FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2015 a Fidelidade Assistance contou com 150 colaboradores, tendo-se registado um aumento de 9% face a 2014.

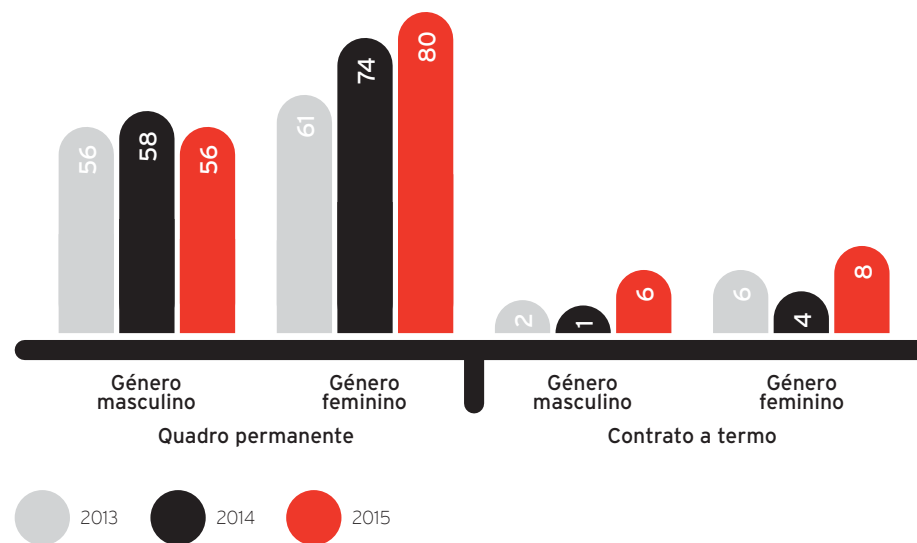
### Total de colaboradores por género



**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por género. 2 Colaboradores cedidos pela Fidelidade (1 do género masculino e 1 do género feminino).

Em 2015, 91% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da Fidelidade Assistance.

### Total de colaboradores, por tipo de contrato

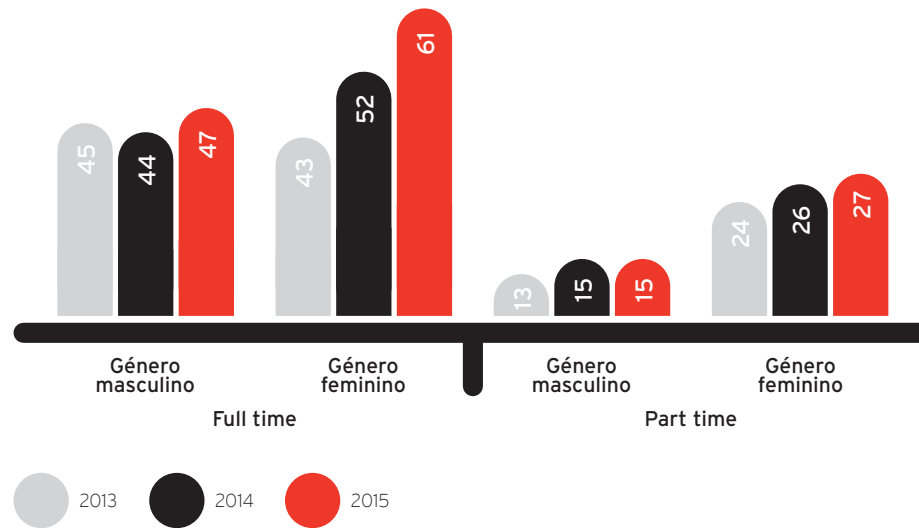


**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.



Em 2015, 72% dos colaboradores trabalham a full time na Fidelidade Assistance.

### Total de colaboradores, por tipo de emprego

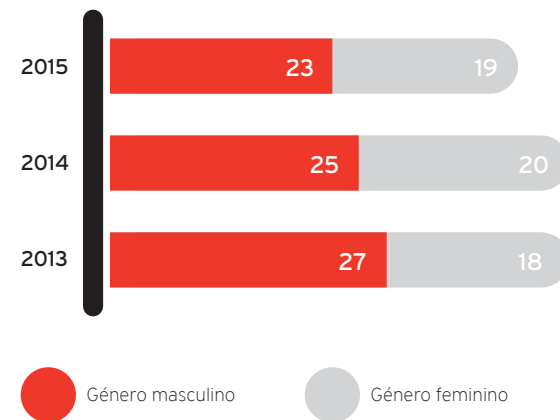


**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

### **SAFEMODE**

Em 2015 a Safemode contou com 42 colaboradores, tendo-se registado uma redução de 7% face a 2014.

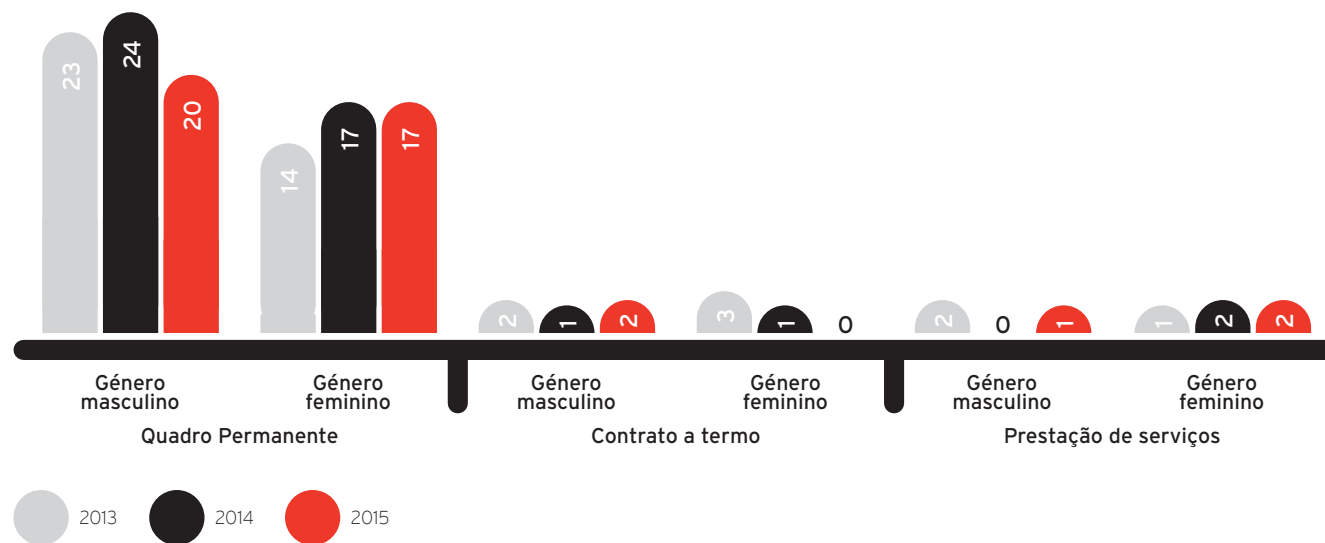
### Total de colaboradores por género



**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por género.

Em 2015, 88% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

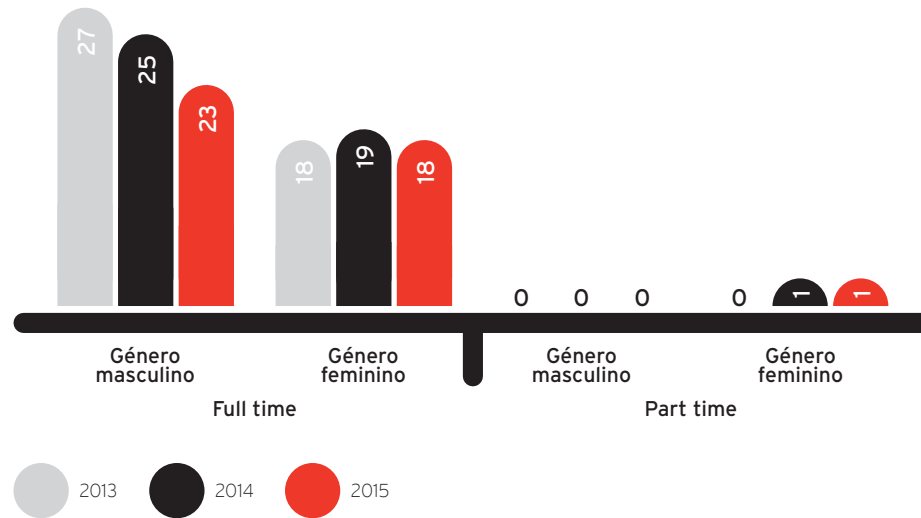
**Total de colaboradores por tipo de contrato**



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

Em 2015, 98% dos colaboradores trabalham a full time na Safemode.

### Total de colaboradores, por tipo de emprego

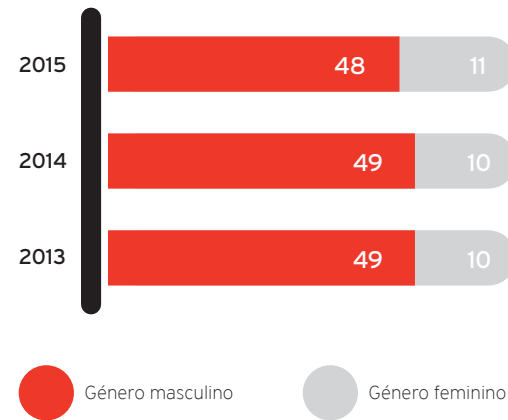


**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

### **GEP**

Em 2015 a GEP contou com 59 colaboradores, não se tendo verificado qualquer variação face a 2014.

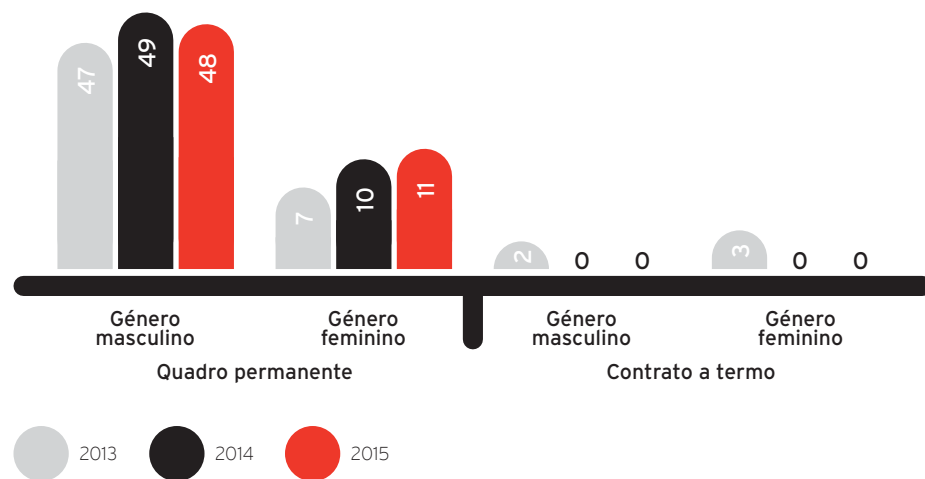
### Total de colaboradores por género



**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por género. 1 Colaborador, do género masculino, cedido pela Fidelidade.

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

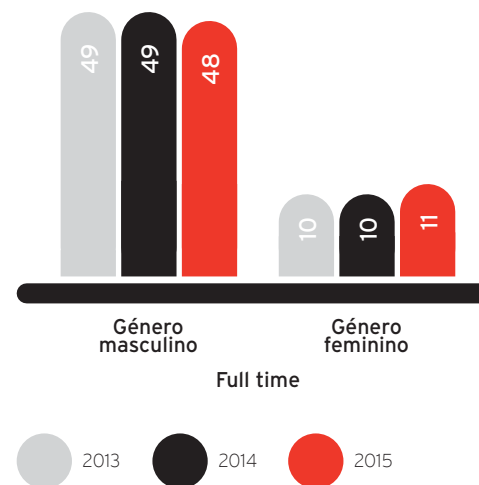
**Total de colaboradores, por tipo de contrato**



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**

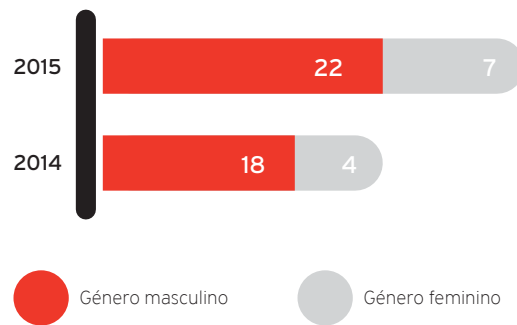


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego.

### FIDELIDADE CAR SERVICE <sup>3</sup>

Em 2015, a Fidelidade Car Service contou com 29 colaboradores, apresentado um aumento de 32% face a 2014.

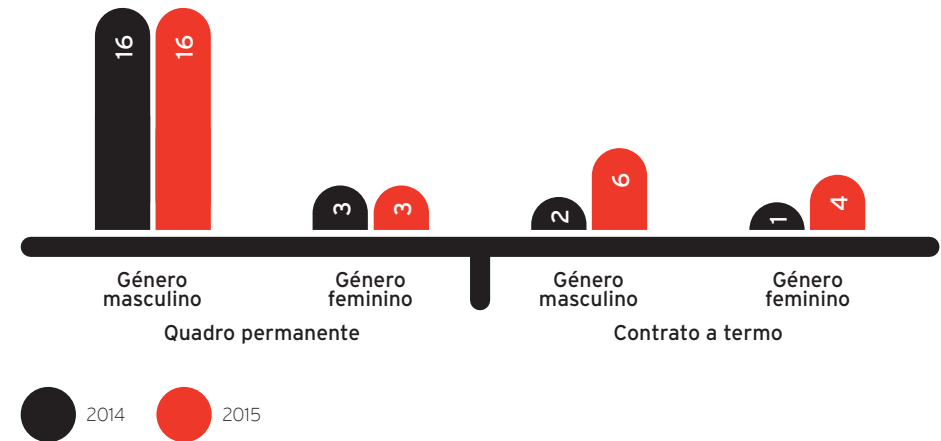
#### Total de colaboradores por género



**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por género. 1 Colaborador, do género masculino, cedido pela Fidelidade.

19 dos 29 colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

#### Total de colaboradores, por tipo de contrato

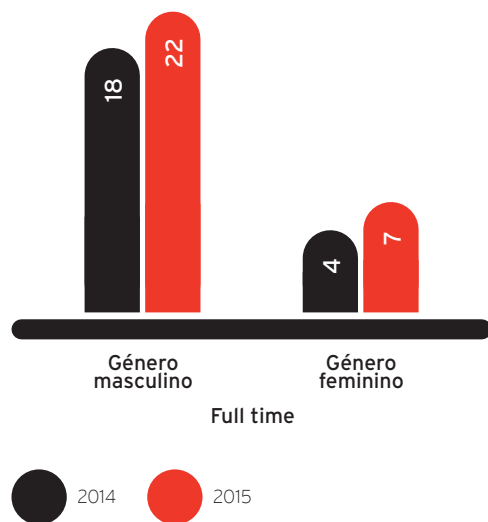


**Unidade:** Valores expressos em número de colaboradores por tipo de contrato.

<sup>3</sup> A Fidelidade Car Service iniciou o relato de indicadores em 2014.

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.

### **G4-11: Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva (excluindo colaboradores temporários).**

#### **FIDELIDADE**

A Fidelidade tinha, em 2015, 2.545 colaboradores com acordo de contratação coletivo, representando cerca de 98,8% dos colaboradores.

#### **MULTICARE**

Em 2015, 100% dos colaboradores com contrato permanente e a termo detinham um acordo de contrato coletivo.

#### **VIA DIRECTA**

Em 2015, 100% dos colaboradores, detinham contrato coletivo de atividade seguradora.

#### **FIDELIDADE ASSISTANCE**

Em 2015, 100% dos colaboradores, detinham um acordo de contrato coletivo.

#### **SAFEMODE**

Em 2015, 26% dos colaboradores detinham contrato coletivo de atividade seguradora. Dos restantes, 74% detinham contrato geral da Lei do Trabalho.

#### **GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE**

Em 2015, nenhum colaborador detinha contrato coletivo de trabalho.

# DESEMPENHO ECONÓMICO

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

Decréscimo de 6% do valor económico gerado comparativamente a período homólogo de 2014.

	2013	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)</b>	<b>3.555.315.149</b>	<b>4.075.074.794</b>	<b>3.846.350.254</b>
Receitas: prémios (€)	3.555.315.149	4.075.074.794	3.846.350.254
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)</b>	<b>396.542.959</b>	<b>313.066.013</b>	<b>330.159.708</b>
Fornecedores (€)	103.673.312	103.011.306	99.379.783
Mediadores (€)	65.694.735	66.979.429	71.452.141
Colaboradores (€)	130.693.745	130.875.177	146.517.463
Estado (€)	12.398.340	10.813.068	11.157.486
Instituições financeiras (€)	382.367	879.753	1.216.807
Acionistas (€)	83.174.919	0	0
Comunidade <sup>4</sup> (€)	524.541	507.280	436.030
<b>VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)</b>	<b>3.158.772.190</b>	<b>3.762.008.781</b>	<b>3.516.190.546</b>

**MULTICARE**

Em 2015 verificou-se um aumento de 4%, em relação a 2014, do valor económico gerado.

	2013	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)</b>	<b>188.745.672</b>	<b>197.491.402</b>	<b>205.820.066</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)</b>	<b>37.026.553</b>	<b>39.271.549</b>	<b>38.475.518</b>
Fornecedores (€)	5.520.862	4.711.030	4.900.594
Mediadores (€)	20.057.183	20.158.790	22.054.049
Colaboradores (€)	7.476.814	8.370.023	8.628.354
Estado (€)	1.434.334	1.569.036	2.883.992
Instituições financeiras (€)	21.718	0	0
Acionistas (€)	2.500.000	4.445.000	0
Comunidade (€)	15.641	17.670	8.530
<b>VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)</b>	<b>151.719.119</b>	<b>158.219.853</b>	<b>167.344.547</b>

<sup>4</sup> Não inclui o valor de Donativos dos mediadores às comunidades locais.



## VIA DIRECTA

Em 2015 verificou-se um aumento de cerca de 3% no valor económico direto gerado face ao ano de 2014.

	2013	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)</b>	<b>41.895.836</b>	<b>42.670.601</b>	<b>44.083.252</b>
Receitas: prémios (€)	41.895.836	42.670.601	44.083.252
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)</b>	<b>15.447.467</b>	<b>11.459.715</b>	<b>10.034.362</b>
Fornecedores (€)	7.632.046	6.787.650	5.792.018
Mediadores (€)	953.735	878.829	756.150
Colaboradores (€)	3.101.727	3.154.242	3.068.797
Estado (€)	399.326	407.582	416.127
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	3.359.134	229.913	0
Comunidade (€)	1.500	1.500	1.271
<b>VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)</b>	<b>26.448.369</b>	<b>31.210.886</b>	<b>34.048.890</b>

## FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2015, verificou-se um aumento de 3% do valor económico direto gerado, face ao ano de 2014.

	2013	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)</b>	<b>42.058.431</b>	<b>42.518.862</b>	<b>43.722.540</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)</b>	<b>8.100.287</b>	<b>18.873.530</b>	<b>5.965.066</b>
Fornecedores (€)	1.308.449	1.678.778	1.912.921
Mediadores (€)	237	27	0
Colaboradores (€)	3.287.689	4.157.418	4.048.057
Estado (€)	3.912	3.932	4.088
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	3.500.000	13.033.375	0
Comunidade (€)	0	0	0
<b>VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)</b>	<b>33.958.144</b>	<b>23.645.332</b>	<b>37.757.474</b>

**SAFEMODE**

Em 2015, no valor económico direto gerado verificou-se uma redução de 25%, comparativamente com o ano de 2014.

	2013	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)</b>	<b>2.0762.44</b>	<b>2.312.312</b>	<b>1.728.401</b>
Receitas: prémios (€)	2.076.244	2.312.312	1.728.401
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)</b>	<b>2.032.535</b>	<b>2.259.870</b>	<b>1.706.598</b>
Fornecedores (€)	412.391	484.560	591.820
Mediadores (€)	0	0	0
Colaboradores (€)	1.558.627	1.714.366	1.031.651
Estado (€)	25.446	43.420	62.310
Instituições financeiras (€)	71	524	840
Acionistas (€)	35.000	16.000	19.376
Comunidade (€)	1.000	1.000	601
<b>VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)</b>	<b>43.709</b>	<b>52.442</b>	<b>21.804</b>

**GEP**

Em 2015, verificou-se uma redução de 2% no valor económico direto gerado, relativamente a 2014.

	2013	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)</b>	<b>20.537.296</b>	<b>19.193.484</b>	<b>18.824.348</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)</b>	<b>22.239.869</b>	<b>20.816.456</b>	<b>18.432.758</b>
Fornecedores (€)	17.213.559	16.145.977	15.439.072
Colaboradores (€)	3.059.232	2.854.578	2.877.963
Estado (€)	129.948	165.243	113.166
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	1.835.630	1.649.157	1.432
Comunidade (€)	1.500	1.500	1.125
<b>VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)</b>	<b>-1.702.573</b>	<b>-1.622.972</b>	<b>391.590</b>

## FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2015, verificou-se um aumento de 31% no valor económico direto gerado, relativamente a 2014.

	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)</b>	<b>3.134.454</b>	<b>4.116.801</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)</b>	<b>2.148.235</b>	<b>2.737.484</b>
Fornecedores (€)	1.543.958	2.149.001
Colaboradores (€)	553.455	563.189
Estado (€)	4.821	4.211
Instituições financeiras (€)	0	0
Acionistas (€)	46.000	20.583
Comunidade (€)	0	500
<b>VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)</b>	<b>986.219</b>	<b>1.379.317</b>

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

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

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

## VIA DIRECTA

Face aos resultados positivos das campanhas dos anos anteriores, a promoção da cobertura de Fenómenos da Natureza é cada vez mais uma constante. Assim, dada esta presença frequente e o impacto desta na venda da cobertura ao longo de todo o ano, importa reportar que durante o ano 2015:

- A venda da cobertura de Fenómenos da Natureza (FN) cresceu cerca de 3%, tendo sido o produto Essencial o que mais contribuiu para este crescimento (18% dos OK! Essencial vendidos em 2015 tinham esta cobertura)

## GEP

O aumento de tempestades aumenta a prestação de serviços.

**EC8: Impactos económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão.****FIDELIDADE**

	2013	2014	2015
Ofertas de Seguros (€)	26.677	114.812	114.811
Pagamentos ex-gratia (€)	36.684	43.991	80.119
<b>TOTAL (€)</b>	<b>63.361</b>	<b>158.803</b>	<b>194.930</b>

**MULTICARE**

	2013	2014	2015
Contribuições monetárias para organizações do setor social	15.641	17.670	8.530
<b>TOTAL (€)</b>	<b>15.641</b>	<b>17.670</b>	<b>8.530</b>

**VIA DIRECTA**

	2014	2015
Contribuições monetárias para organizações do setor social	1.500	1.271
<b>TOTAL (€)</b>	<b>1.500</b>	<b>1.271</b>

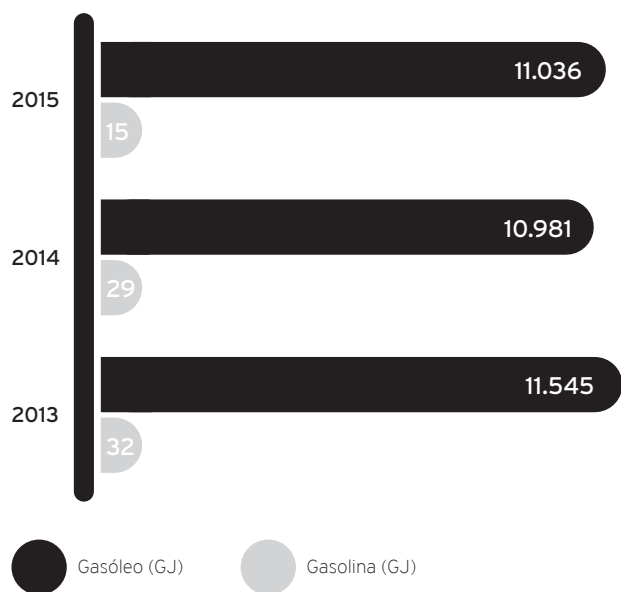
**FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE**

Não foram efetuados investimentos desta natureza em 2014 e 2015.

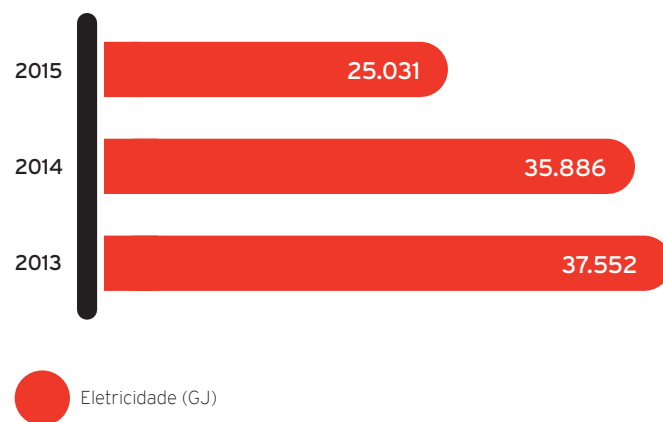
# DESEMPENHO AMBIENTAL

**EN3: Consumo de energia dentro da organização.****FIDELIDADE**

O consumo de gásóleo e gasolina não sofreu alterações significativas entre 2014 e 2015.

**Consumo de energia dentro da organização****FIDELIDADE | MULTICARE**

O consumo de eletricidade sofreu uma redução de 30%, devido ao encerramento de agências e centros de mediadores.

**Consumo de energia dentro da organização**

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

## MULTICARE

Em 2015, ocorreu um decréscimo de 3% no consumo de gasóleo, comparativamente ao ano de 2014.

### Consumo de energia dentro da organização



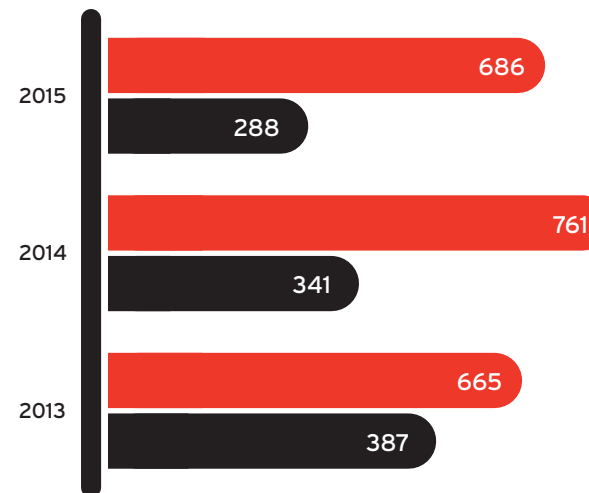
● Consumo de gasóleo (GJ)

Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

## VIA DIRECTA

Em 2015 verificou-se uma redução de 12% do consumo total de energia, comparativamente a período homólogo de 2014.

### Consumo de energia dentro da organização

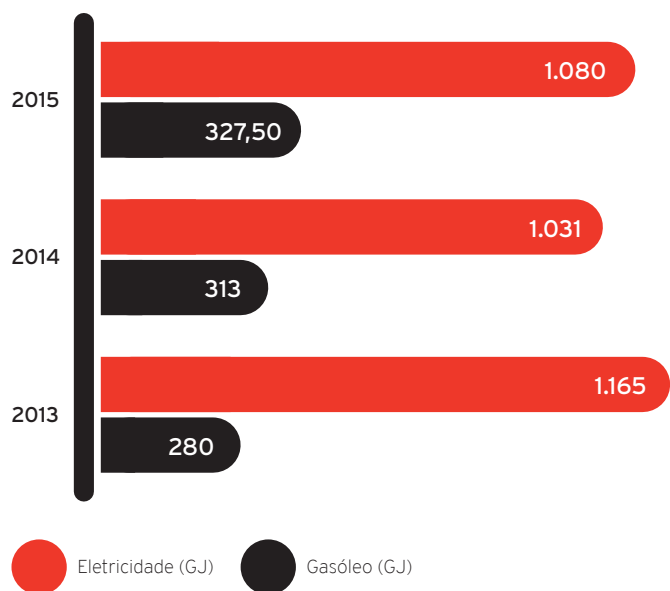


● Eletricidade (GJ) ● Gasóleo (GJ)

## FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2015, houve um aumento de cerca de 5% do consumo total de energia, em relação a 2014.

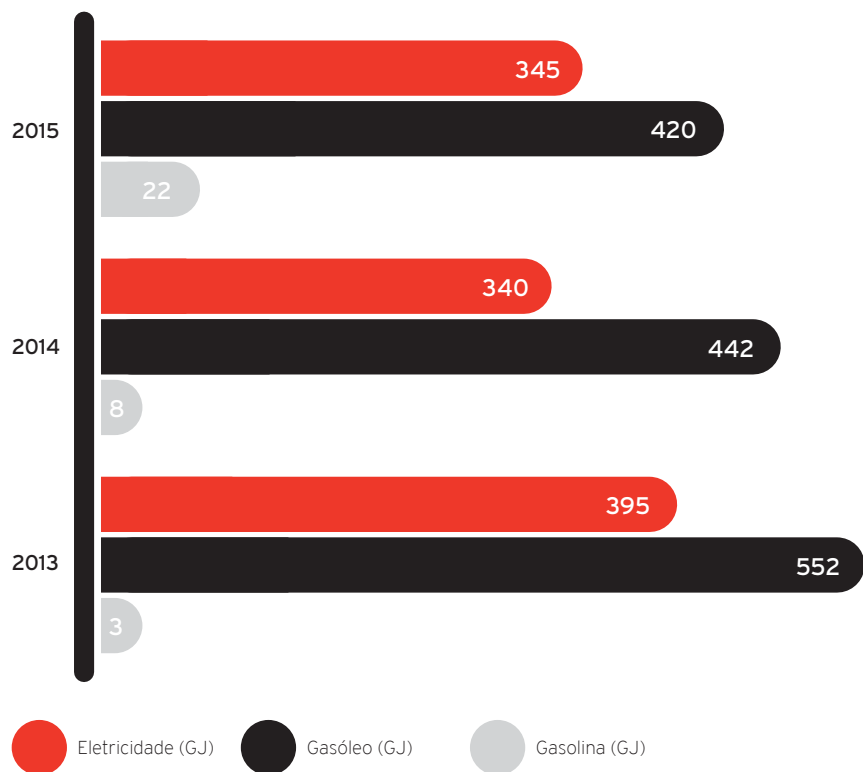
### Consumo de energia dentro da organização



## SAFEMODE

O consumo de eletricidade, gasóleo e gasolina não sofreu variação significativa de 2014 para 2015.

### Consumo de energia dentro da organização

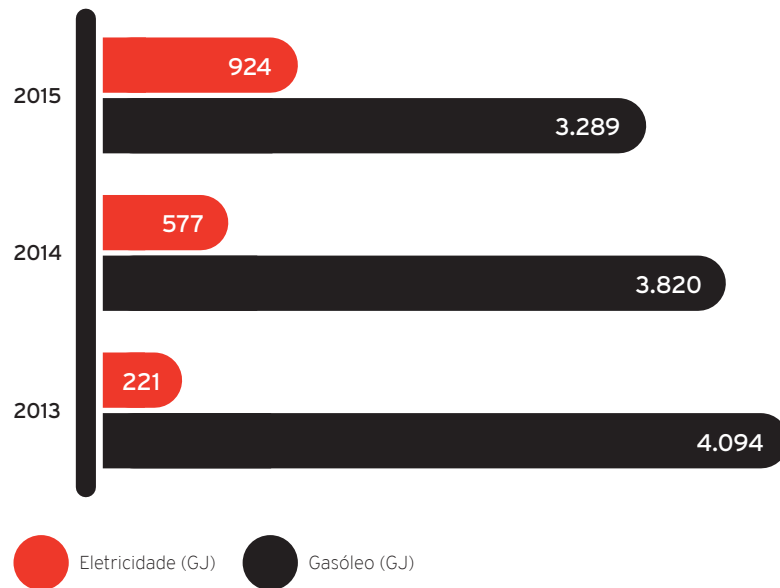




## GEP

Em 2015 verificou-se uma redução de 4% do consumo total, comparativamente ao período homólogo de 2014.

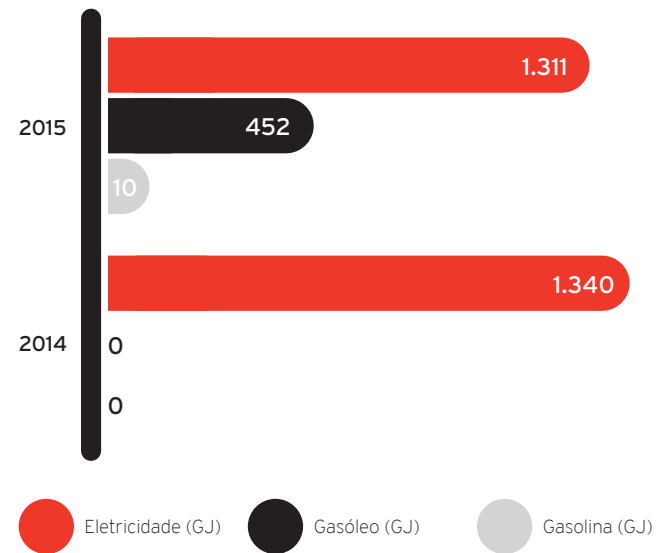
### Consumo de energia dentro da organização



## FIDELIDADE CAR SERVICE <sup>5</sup>

Em 2015, verificou-se uma redução de 2% do consumo de eletricidade em relação a 2014.

### Consumo de energia dentro da organização



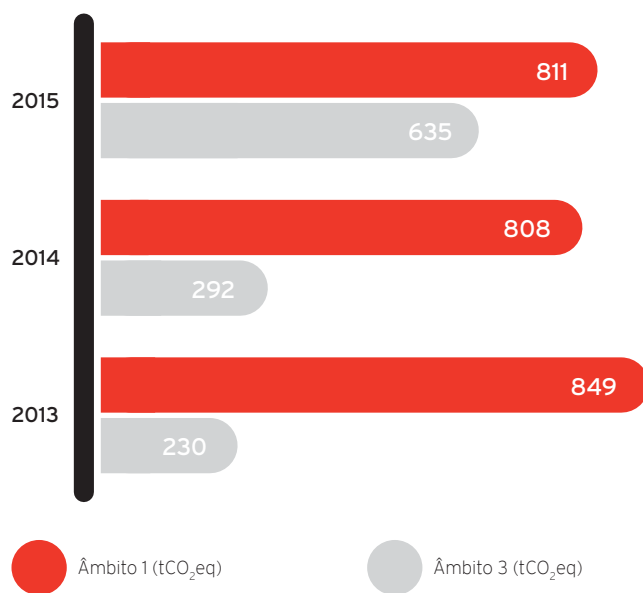
<sup>5</sup> A Fidelidade Car Service passou a conseguir compilar a informação relativa ao consumo de gasóleo em 2015.

## EN15/16/17: Emissões diretas, indiretas e outras emissões de gases com efeito de estufa, por peso.<sup>6</sup>

### FIDELIDADE

As emissões associadas ao Âmbito 1 (afetas ao consumo de combustível na frota) mantiveram-se constantes. As emissões associadas ao Âmbito 3 (afetas às viagens de avião e comboio dos colaboradores) sofreram um aumento de 117%.

#### Emissões de gases com efeito de estufa

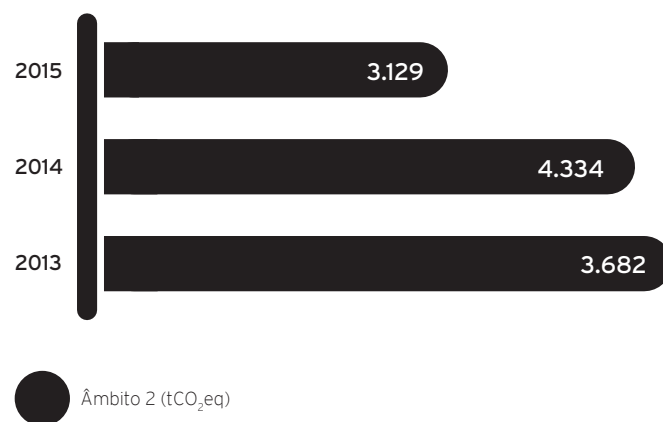


Unidade: Valores expressos em tCO<sub>2</sub>eq.

### FIDELIDADE | MULTICARE

As emissões associadas ao Âmbito 2 (consumo de eletricidade) sofreram uma redução de cerca de 28%.

#### Emissões de gases com efeito de estufa



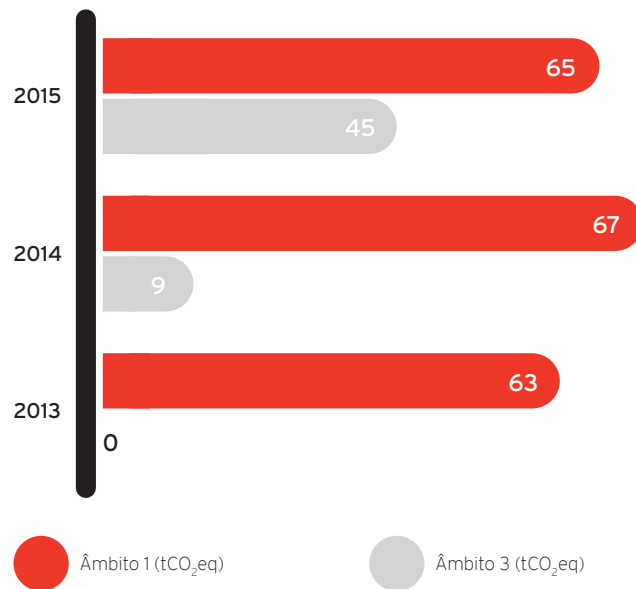
Unidade: Valores expressos em tCO<sub>2</sub>eq.

<sup>6</sup> Emissões diretas associadas ao consumo de combustíveis da frota automóvel (Âmbito 1), emissões indiretas associadas ao consumo de energia elétrica (Âmbito 2) e outras emissões associadas às viagens de avião e comboio dos colaboradores (Âmbito 3).

## MULTICARE

As emissões do Âmbito 3, associadas às viagens de avião e comboio, aumentaram 395%.

### Emissões de gases com efeito de estufa

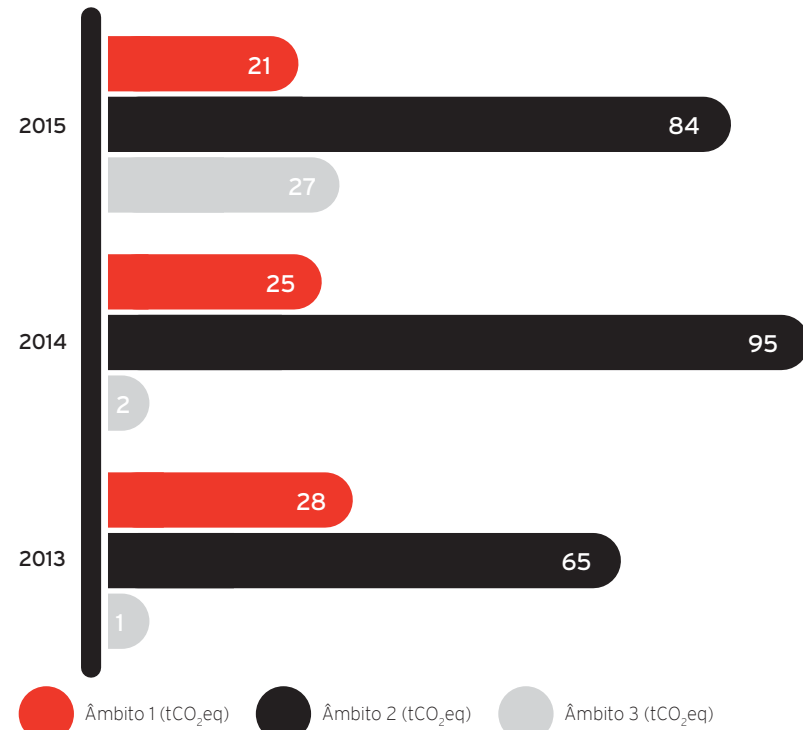


**Unidade:** Valores expressos em tCO<sub>2</sub>eq. As emissões indiretas, decorrentes do consumo de energia elétrica, são reportados nos dados disponibilizados para a Fidelidade.

## VIA DIRECTA

As emissões relativas ao Âmbito 1 sofreram um decréscimo de 16%. No caso das emissões do Âmbito 2 verificou-se um decréscimo de cerca de 12% comparativamente com igual período de 2014. E por último as emissões do Âmbito 3 aumentaram 1554%, relativamente ao mesmo período devido ao registo do número de viagens de avião realizadas pelos colaboradores.

### Emissões de gases com efeito de estufa

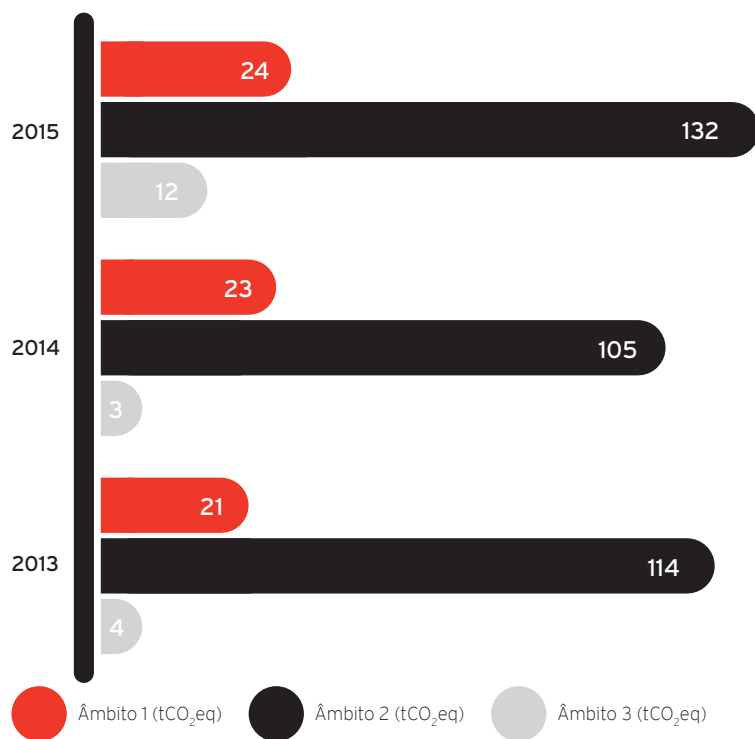


**Unidade:** Valores expressos em tCO<sub>2</sub>eq.

## FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2015, as outras emissões indiretas relevantes de Gases com Efeito de Estufa por peso da Fidelidade Assistance foram de 12 tCO<sub>2</sub>eq, um aumento de 295% em relação ao ano anterior devido ao registo do número de viagens dos colaboradores.

### Emissões de gases com efeito de estufa

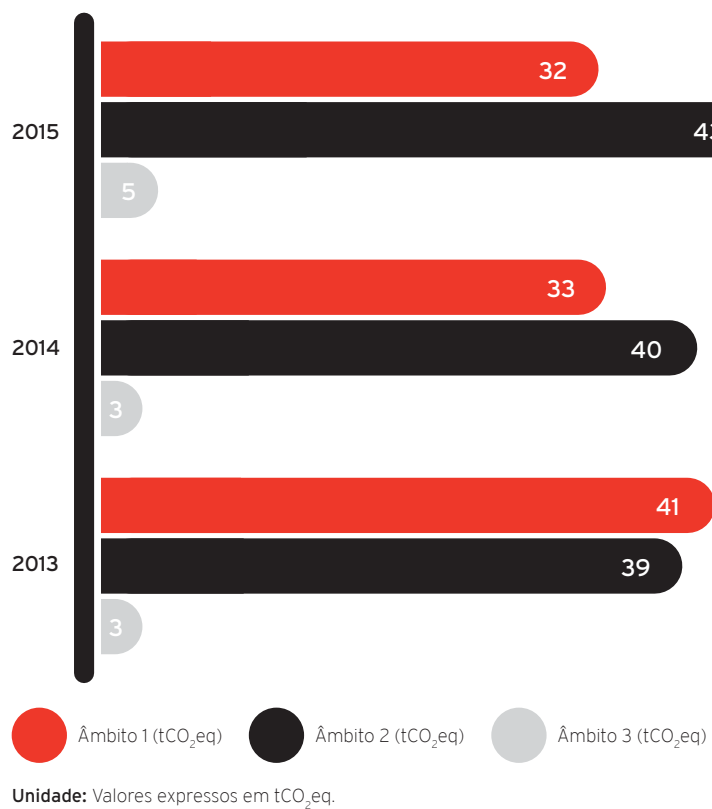


Unidade: Valores expressos em tCO<sub>2</sub>eq.

## SAFEMODE

Globalmente verificou-se em 2015 um aumento de cerca de 6% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa.

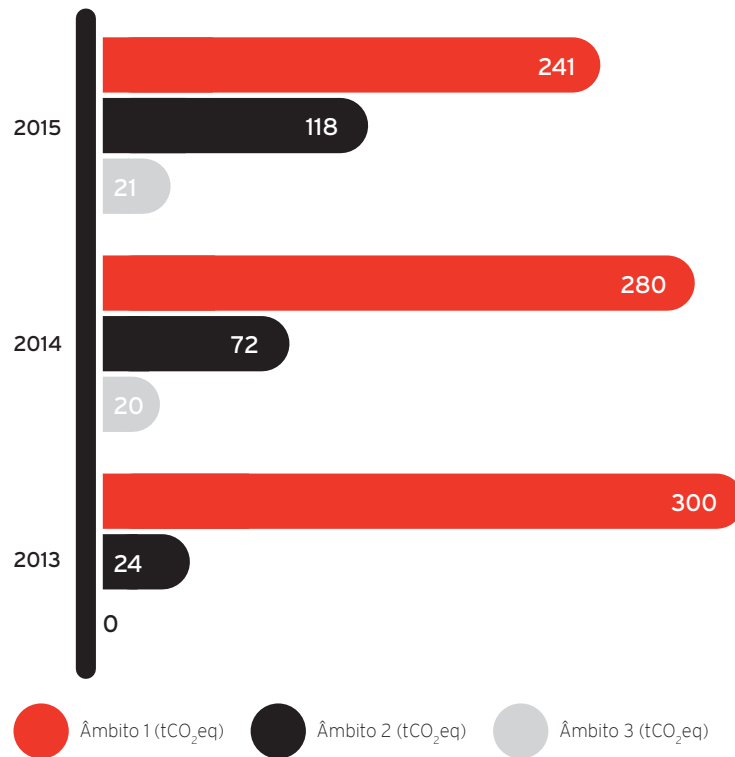
### Emissões de gases com efeito de estufa



## GEP

Globalmente verificou-se em 2015 um aumento de cerca de 2% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa.

### Emissões de gases com efeito de estufa

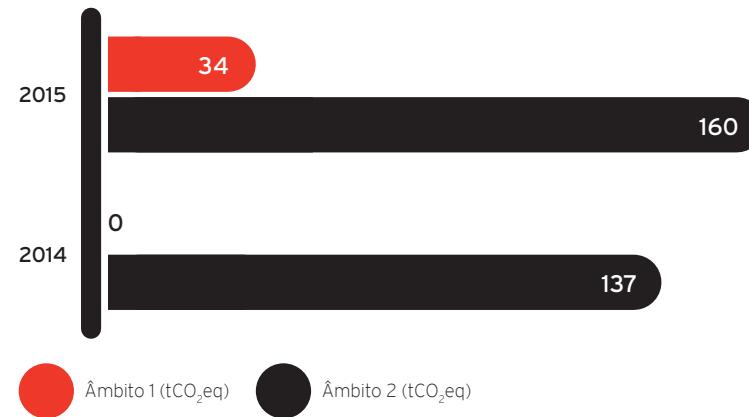


Unidade: Valores expressos em tCO<sub>2</sub>eq.

## FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2015 as emissões de gases com efeito de estufa do Âmbito 2 aumentaram 17% face a 2014. Não é possível determinar a variação das emissões de Âmbito 1 porque em 2014 os dados não estavam disponíveis.

### Emissões de gases com efeito de estufa



DESEMPENHO  
SOCIAL:  
PRÁTICAS  
LABORAIS

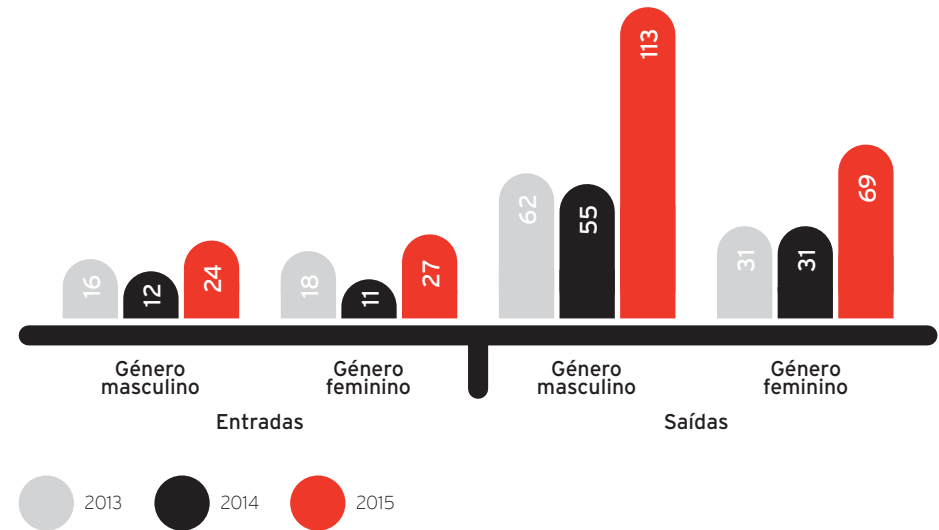
LA1: Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores por faixa etária, género e região.

## FIDELIDADE

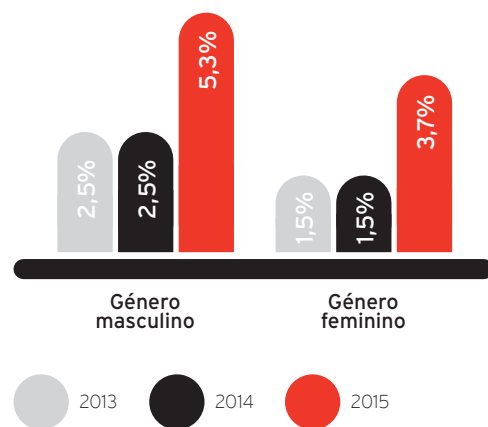
		2013	2014	2015
Número de entradas por faixa etária	18-29	10	11	32
	30-39	18	9	16
	40-49	6	2	3
	Mais de 50	0	1	0
Número de saídas por faixa etária	18-29	8	6	7
	30-39	9	5	8
	40-49	7	4	12
	Mais de 50	69	61	155
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,4%	0,4%	1,2%
	30-39	0,6%	0,3%	0,6%
	40-49	0,2%	0,1%	0,1%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,0%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,3%	0,2%	0,3%
	30-39	53,3%	0,2%	0,3%
	40-49	13,3%	0,5%	0,5%
	Mais de 50	3,3%	2,2%	6,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,6%	0,6%	1,5%
	30-39	1,0%	0,5%	0,9%
	40-49	0,5%	0,6%	0,6%
	Mais de 50	2,5%	2,3%	6,0%

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

## Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

**Taxa de rotatividade por género**

**Unidade:** Valores expressos em percentagem.

A taxa de novas contratações do género masculino é de 0,9% (0,4% em 2014) e para o género feminino é de 1,0% (0,4% em 2014).

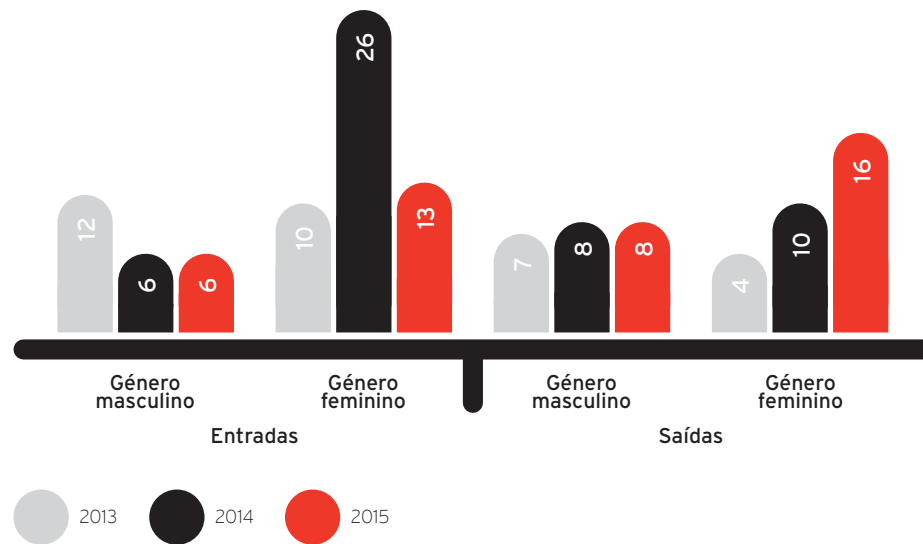
**MULTICARE**

		2013	2014	2015
<b>Número de entradas por faixa etária</b>	18-29	11	18	10
	30-39	8	11	8
	40-49	3	2	1
	Mais de 50	0	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>19</b>
<b>Número de saídas por faixa etária</b>	18-29	6	11	7
	30-39	2	4	6
	40-49	1	1	4
	Mais de 50	2	2	7
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>24</b>
<b>Taxa de novas contratações por faixa etária</b>	18-29	5,4%	8,3%	4,7%
	30-39	3,9%	5,0%	3,8%
	40-49	1,5%	0,9%	0,5%
	Mais de 50	0,0%	0,5%	0,0%
	<b>Taxa de saídas por faixa etária</b>	18-29	2,9%	5,0%
	30-39	1,0%	1,8%	2,8%
	40-49	0,5%	0,5%	1,9%
	Mais de 50	1,0%	0,9%	3,3%
<b>Taxa de rotatividade por faixa etária</b>	18-29	8,3%	13,3%	8,0%
	30-39	4,9%	6,9%	6,6%
	40-49	2,0%	1,4%	2,3%
	Mais de 50	1,0%	1,4%	3,3%



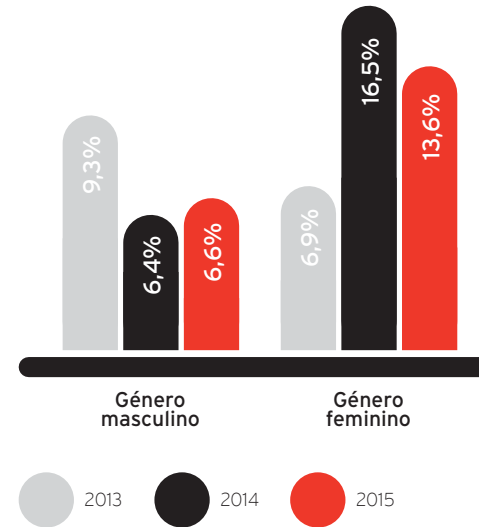
**Unidade:** Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. As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

### Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

### Taxa de rotatividade por género



**Unidade:** Valores expressos em percentagem.

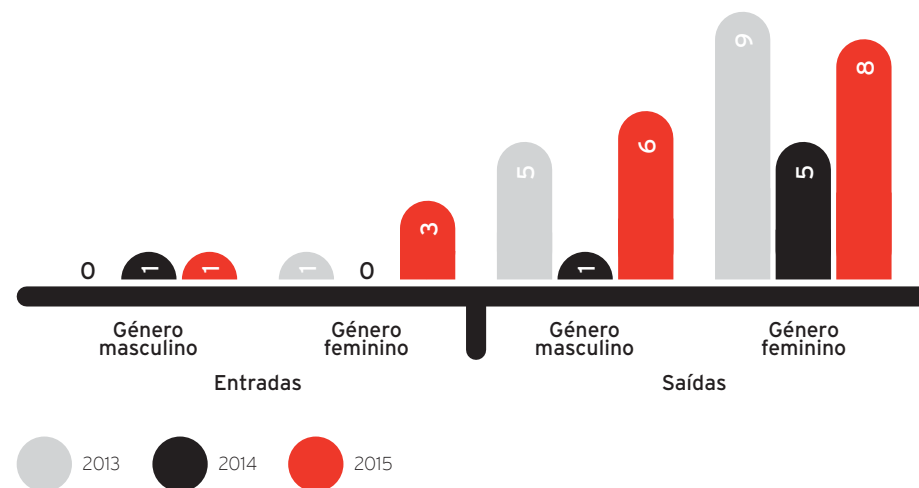
A taxa de novas contratações do género masculino é de 2,8% (2,8% em 2014) e para o género feminino é de 6,1% (11,9% em 2014).

## VIA DIRECTA

		2013	2014	2015
Número de entradas por faixa etária	18-29	1	1	4
	30-39	0	0	0
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	2
	30-39	10	6	6
	40-49	4	0	6
	Mais de 50	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>14</b>
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,9%	1,0%	4,4%
	30-39	0,0%	0,0%	0,0%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
Taxa de saída por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	2,2%
	30-39	9,2%	6,0%	6,7%
	40-49	3,7%	0,0%	6,7%
	Mais de 50	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>

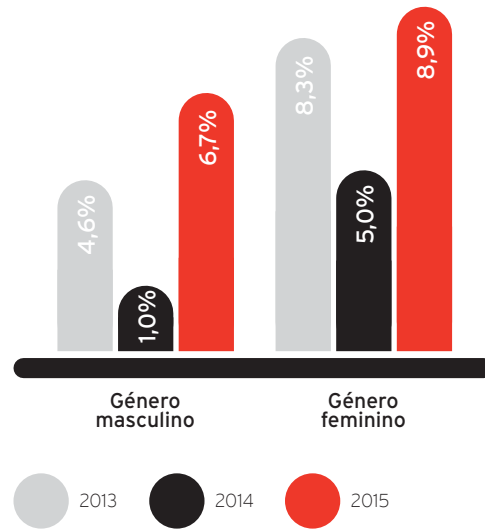
**Unidade:** Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. As fórmulas de taxa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

## Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

### Taxa de saída por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

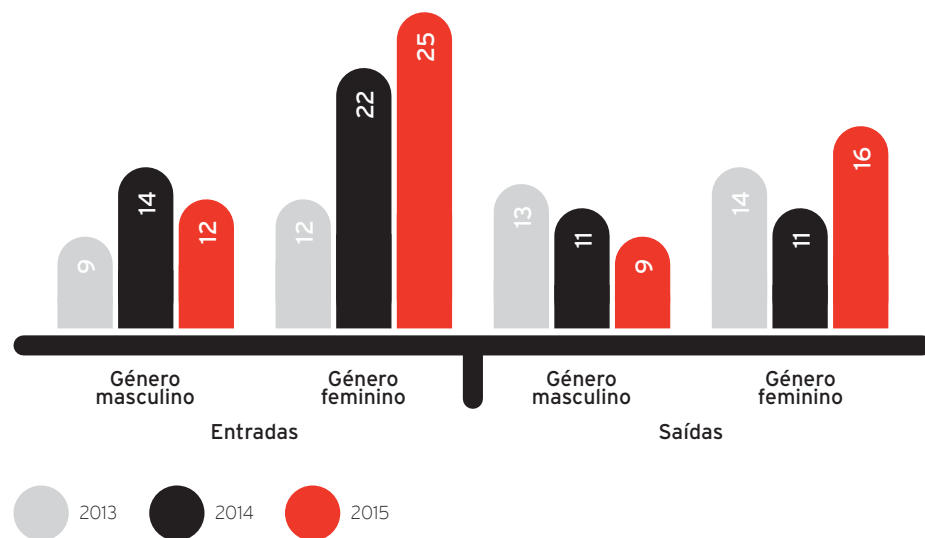
A taxa de novas contratações do género masculino é de 1,1% (1,0% em 2014) e para o género feminino é de 3,3% (0% em 2014).

### FIDELIDADE ASSISTANCE

		2013	2014	2015
Número de entradas por faixa etária	18-29	9	8	23
	30-39	7	17	11
	40-49	3	8	2
	Mais de 50	2	3	1
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>36</b>	<b>37</b>
Número de saídas por faixa etária	18-29	12	8	14
	30-39	9	10	8
	40-49	4	3	2
	Mais de 50	2	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>25</b>
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	7,2%	5,8%	15,3%
	30-39	5,6%	12,4%	7,3%
	40-49	2,4%	5,8%	1,3%
	Mais de 50	1,6%	2,2%	0,7%
	<b>TOTAL</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,8%</b>
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	9,6%	5,8%	9,3%
	30-39	7,2%	7,3%	5,3%
	40-49	3,2%	2,2%	1,3%
	Mais de 50	1,6%	0,7%	0,7%
	<b>TOTAL</b>	<b>5,6%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,0%</b>
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	16,8%	11,7%	24,7%
	30-39	12,8%	19,7%	12,7%
	40-49	5,6%	8,0%	2,7%
	Mais de 50	3,2%	2,9%	1,3%
	<b>TOTAL</b>	<b>10,6%</b>	<b>10,6%</b>	<b>10,6%</b>

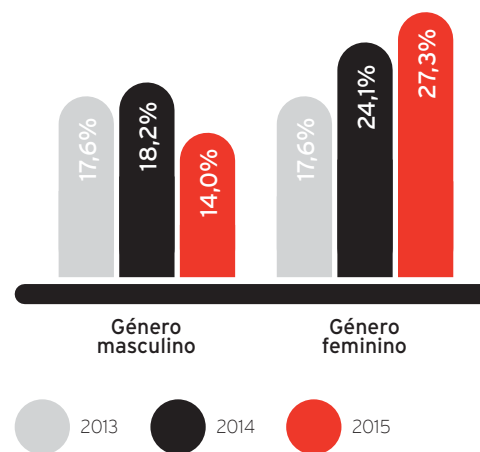
**Unidade:** Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

### Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

### Taxa de rotatividade por género



**Unidade:** Valores expressos em percentagem.

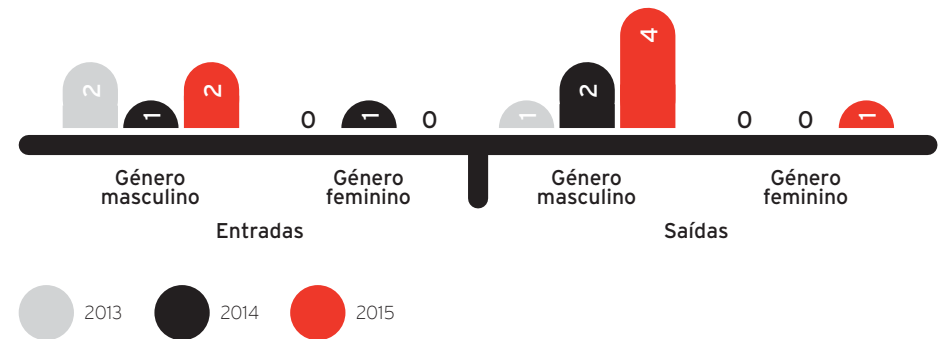
A taxa de novas contratações do género masculino é de 8,0% (10,2% em 2014) e para o género feminino é de 16,7% (16,1% em 2014).

## SAFEMODE

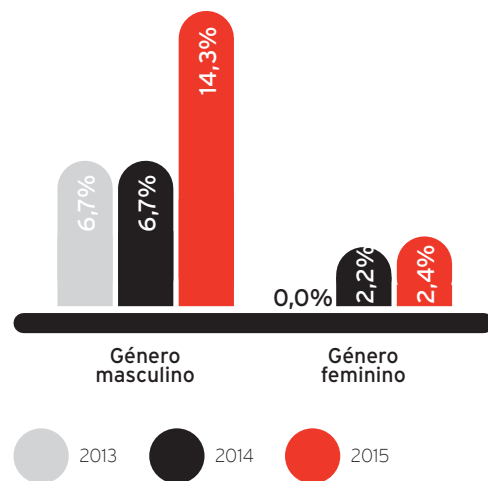
		2013	2014	2015
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	2	1
	30-39	0	0	1
	40-49	0	0	0
	Mais de 50	2	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	1
	30-39	0	1	1
	40-49	1	0	0
	Mais de 50	0	1	3
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,0%	4,4%	2,4%
	30-39	0,0%	0,0%	2,4%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	4,4%	0,0%	0,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,4%</b>
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	2,4%
	30-39	0,0%	2,2%	2,4%
	40-49	2,2%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	0,0%	2,2%	7,1%
	<b>TOTAL</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,2%</b>	<b>7,1%</b>
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,0%	4,4%	4,8%
	30-39	0,0%	2,2%	4,8%
	40-49	2,2%	0,0%	0,0%
	Mais de 50	4,4%	2,2%	7,1%
	<b>TOTAL</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,2%</b>	<b>7,1%</b>

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

## Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

**Taxa de rotatividade por género**

**Unidade:** Valores expressos em percentagem.

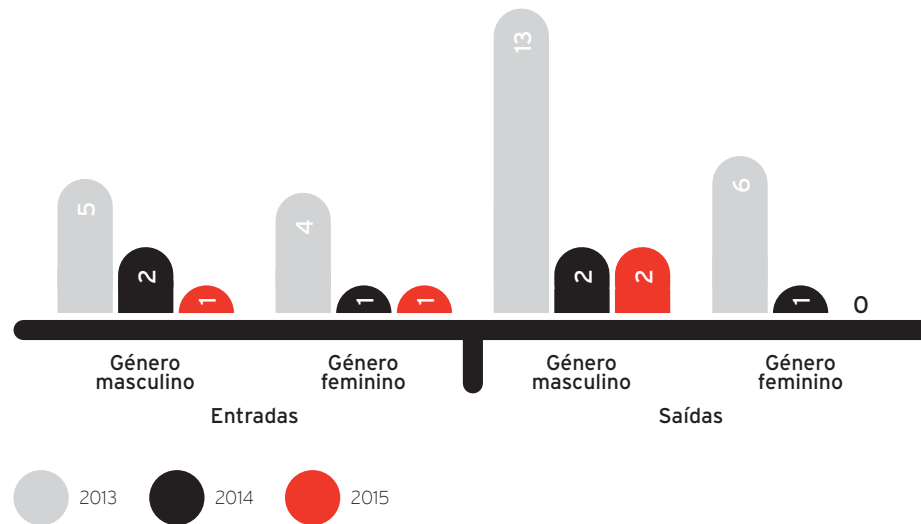
A taxa de novas contratações do género masculino é de 4,8% (2,2% em 2014) e para o género feminino é de 0% (2,2% em 2014).

**GEP**

		2013	2014	2015
<b>Número de entradas por faixa etária</b>	18-29	0	0	1
	30-39	6	1	0
	40-49	2	2	1
	Mais de 50	1	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Número de saídas por faixa etária</b>	18-29	1	0	0
	30-39	3	2	0
	40-49	5	1	0
	Mais de 50	10	0	2
	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Taxa de novas contratações por faixa etária</b>	18-29	0,0%	0,0%	1,7%
	30-39	10,2%	1,7%	0,0%
	40-49	3,4%	3,4%	1,7%
	Mais de 50	1,7%	0,0%	0,0%
	<b>Taxa de saídas por faixa etária</b>	18-29	1,7%	0,0%
	30-39	5,1%	3,4%	0,0%
	40-49	8,5%	1,7%	0,0%
	Mais de 50	16,9%	0,0%	3,4%
<b>Taxa de rotatividade por faixa etária</b>	18-29	1,7%	0,0%	1,7%
	30-39	15,3%	5,1%	0,0%
	40-49	11,9%	5,1%	1,7%
	Mais de 50	18,6%	0,0%	3,4%

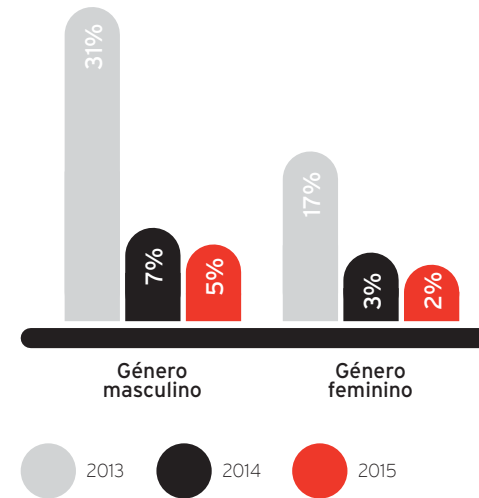
**Unidade:** Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores. As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

### Entradas e saídas de colaboradores, por género



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

### Taxa de rotatividade por género



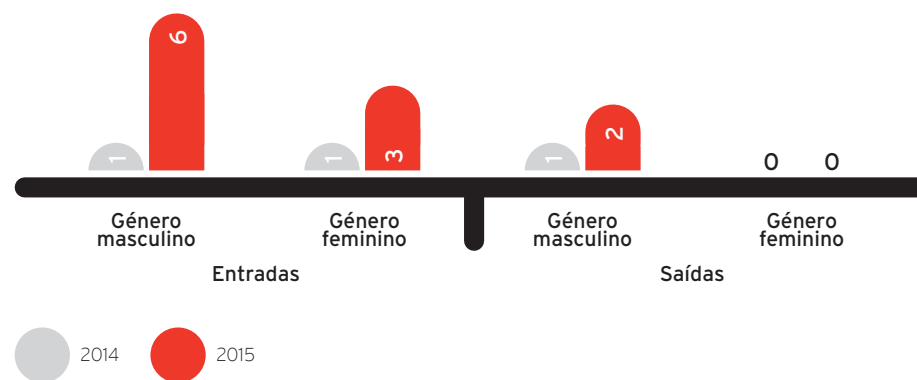
**Unidade:** Valores expressos em percentagem.

A taxa de novas contratações do género masculino é de 1,7% (3,4% em 2014) e para o género feminino é de 1,7% (1,7% em 2014).

## FIDELIDADE CAR SERVICE

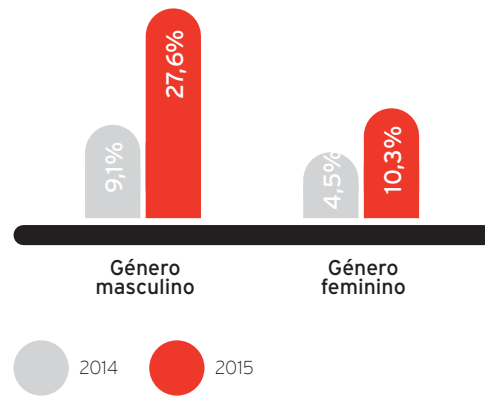
		2014	2015
Número de entradas por faixa etária	18-29	1	2
	30-39	0	3
	40-49	1	0
	Mais de 50	0	4
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0
	30-39	1	0
	40-49	0	1
	Mais de 50	0	1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	5,0%	7,0%
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

## Entradas e saídas de colaboradores, por género





### Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

A taxa de novas contratações do género masculino é de 20,7% (4,5% em 2014) e para o género feminino é de 10,3% (4,5% em 2014).

LA6: Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género.

### FIDELIDADE

	2013	2014	2015
<b>TAXA DE LESÕES</b>			
Género masculino	2,34	2,7	2,5
Género feminino	4,88	5,0	5,1
<b>ACIDENTES DE TRABALHO</b>			
Género masculino	26	26	23
Género feminino	48	52	53
<b>Total de Acidentes de Trabalho</b>	<b>74</b>	<b>78</b>	<b>76</b>
<b>DOENÇAS PROFISSIONAIS</b>			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>Total de Doenças Profissionais</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>DIAS DE TRABALHO PERDIDOS DEVIDO</b>			
<b>A ACIDENTES DE TRABALHO</b>			
Género masculino	606	417	444
Género feminino	955	910	736
<b>Total de Dias de Trabalho Perdidos devido a Acidentes de Trabalho</b>	<b>1.561</b>	<b>1.327</b>	<b>1.180</b>
<b>TAXA DE ABSENTISMO</b>			
Género masculino	2,1%	1,84%	2,42%
Género feminino	4,5%	3,72%	4,38%
<b>NÚMERO DE ÓBITOS</b>			
Género masculino	4	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>Total de Óbitos</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

## MULTICARE

	2013	2014	2015
<b>TOTAL DE DIAS DE TRABALHO PERDIDOS</b>			
<b>DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>199,7</b>	<b>93</b>	<b>89</b>
Género masculino	65	91	89
Género feminino	134,7	2	0
<b>TAXA DE ABSENTISMO</b>			
Género masculino	1,2%	1,59%	2,5%
Género feminino	6,6%	1,98%	3,31%
<b>TOTAL DE DOENÇAS PROFISSIONAIS</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>TAXA DE LESÕES</b>			
Género masculino	0,016%	0,224%	0,031%
Género feminino	0,019%	0,009%	0%

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

## VIA DIRECTA

	2013	2014	2015
<b>TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO</b>			
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS</b>			
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	1
<b>DIAS PERDIDOS DEVIDO</b>			
<b>A ACIDENTE DE TRABALHO</b>			
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>TAXA DE ABSENTISMO</b>			
Género masculino	0,90%	1,2%	1,5%
Género feminino	1,10%	1,6%	2,1%

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

**FIDELIDADE ASSISTANCE**

	2013	2014	2015
<b>TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO</b>			
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
Género masculino	2	3	0
Género feminino	3	2	0
<b>NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS</b>			
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Género masculino	1	1	1
Género feminino	0	0	0
<b>DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO</b>			
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>51</b>	<b>0</b>
Género masculino	13	6	0
Género feminino	92	45	0
<b>TAXA DE ABSENTISMO</b>			
Género masculino	5,86%	5,11%	1,80%
Género feminino	18,91%	10,03%	8,80%
<b>NÚMERO DE ÓBITOS</b>			
<b>Total</b>			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0

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

**SAFEMODE**

	2013	2014	2015
<b>DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>TAXA DE ABSENTISMO</b>			
Género masculino	0%	0%	0%
Género feminino	0%	0%	0%

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

## GEP

	2013	2014	2015
<b>TAXA DE LESÕES</b>			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO</b>			
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Género masculino	0	0	1
Género feminino	0	0	0
<b>NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS</b>			
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO</b>			
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
<b>TAXA DE ABSENTISMO</b>			
Género masculino	0%	0%	0%
Género feminino	0%	0%	0%

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

## FIDELIDADE CAR SERVICE

	2014	2015
<b>TAXA DE LESÕES</b>		
Género masculino	21,2	8,72
Género feminino	0	0
<b>TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO</b>		
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Género masculino	4	2
Género feminino	0	0
<b>NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS</b>		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Género masculino	0	0
Género feminino	0	0
<b>DIAS PERDIDOS DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO</b>		
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>33</b>
Género masculino	76	33
Género feminino	0	0
<b>TAXA DE ABSENTISMO</b>		
Género masculino	7,2%	7,98%
Género feminino	0,2%	1,04%

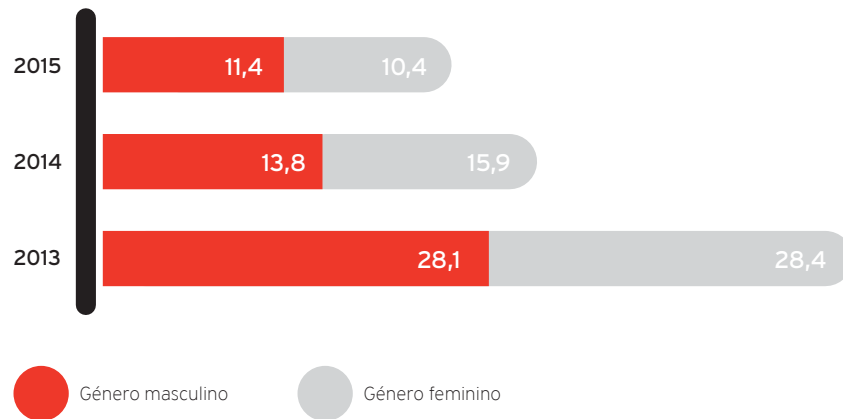
**Unidades:** Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

**LA9: Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por género e categoria funcional.**

## FIDELIDADE

Em 2015, verifica-se uma redução de 27% no total de horas de formação ministradas a colaboradores.

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



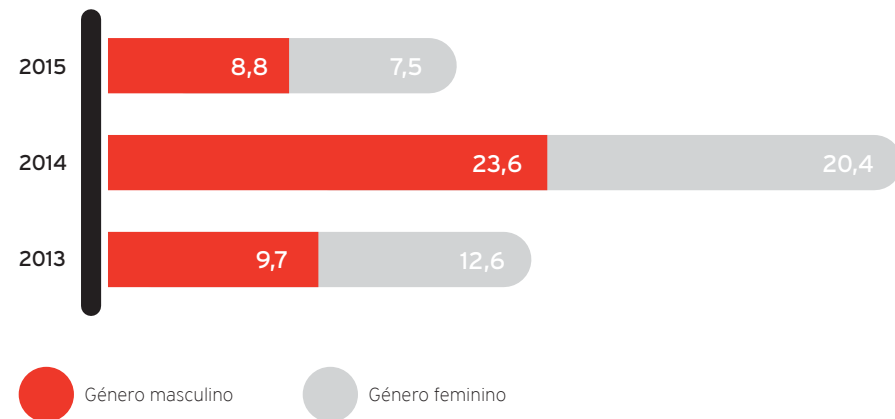
**Unidade:** Valores expressos em média de horas de formação.

	2013		2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	34,9	0,0	36,5	0,0	10,5	0,0
Área administrativa	26,3	27,0	8,8	10,3	11,8	8,9
Área de coordenação	31,6	33,5	15,8	28,7	8,8	14,4
Área técnica + consultoria	27,3	28,2	16,2	18,3	10,0	11,3
Outras - área de apoio	2,0	2,0	6,9	8,1	0,0	4,6
<b>HORAS/COLABORADOR</b>	<b>28,1</b>	<b>28,4</b>	<b>13,8</b>	<b>15,9</b>	<b>11,4</b>	<b>10,4</b>

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

## MULTICARE

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



**Unidade:** Valores expressos em média de horas de formação.

Em 2015, verificou-se um aumento de 9% comparativamente ao período homólogo de 2014.

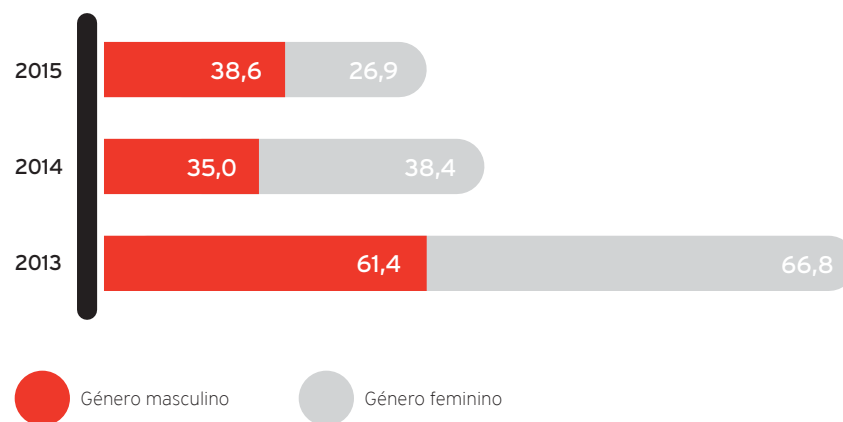
	2013		2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	N.D.	N.D.	19,88	44,65	7,67	17,17
Área administrativa	N.D.	N.D.	10,04	10,95	4,10	4,47
Área de coordenação	N.D.	N.D.	34,64	39,99	10,97	12,16
Área técnica + consultoria	N.D.	N.D.	32,06	23,48	10,97	8,31
Outras - área de apoio	N.D.	N.D.	0	0	0	0
<b>HORAS/COLABORADOR</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	<b>23,6</b>	<b>20,4</b>	<b>8,8</b>	<b>7,5</b>

**Unidades:** Valores expressos em média de horas de formação por colaborador.

## VIA DIRECTA

Em 2015 verificou-se a redução de 31% do número total de horas de formação ministrada aos colaboradores, comparativamente com o ano de 2014.

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



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

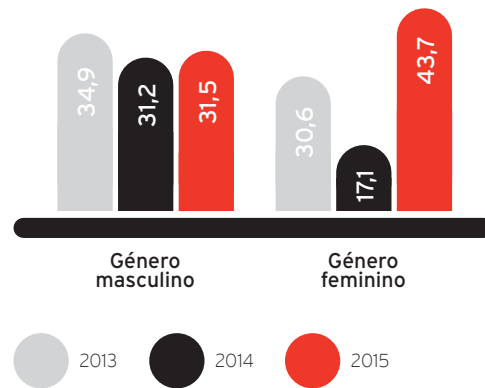
	2013		2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Coordenação	73,00	64,60	45,10	37,50	67,94	67,25
Suporte	47,10	60,60	28,30	35,30	13,70	13,73
Técnico	72,20	87,20	37,40	48,80	36,50	24,11
<b>HORAS/COLABORADOR</b>	<b>61,40</b>	<b>66,75</b>	<b>35,03</b>	<b>38,38</b>	<b>38,62</b>	<b>26,90</b>

**Unidades:** Valores expressos em média de horas de formação por colaborador.

## FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2015 foram ministradas 5 792,9 horas de formação aos colaboradores da Fidelidade Assistance, um aumento de 83% comparativamente a 2014.

### Média de horas de formação ministrada por género



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

	2013		2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administrador	0	0	0	0	0	0
Analista programador	4,5	0	2,0	0	0	0
Apoio administrativo	0	0	28	0	0	0
Assessor CAD	71	0	0	0	0	0
Assessor de Recursos Humanos	0	0	0	77	0	10
Assessor/ responsável qualidade	0	0	0	0	0	0
Assistente comercial	0	0	0	44	0	0
Assistente avaliação						
eficácia interna	0	0	27	5	34,1	16,5
Assistente administrativo	0	0	0	0	0	0
Assistente de contabilidade						
e fiscalidade	0	37,5	0	0	0	0
Assistente de direção	0	38	0	0	0	15
Assistente de operações	35,2	30,6	17,4	22,4	34,1	48,5
Assistente de planeamento						
de operações	59	0	20	0	52	0
Assistente de recursos humanos	0	31,5	0	0	0	0
Assistente de seguros	0	0	0	0	0	0
Assistente de tesouraria	0	0	0	0	0	3
Assistente de informática	0	0	0	0	0	0
Assistente jurídico	35,3	0	33	0	24,3	0
Assistente de pagamento sinistros	38	0	41,5	0	17	20,8
Assistente proteção jurídica	0	0	0	0	0	0
Auditor	38	0	108	0	57	0
Chefe de equipa	54,6	29,5	50,7	26,8	35,6	40,1
Coordenador de formação	12,5	0	13,5	0	0	103,1
Gestor de conta	30	0	0	0	14	0

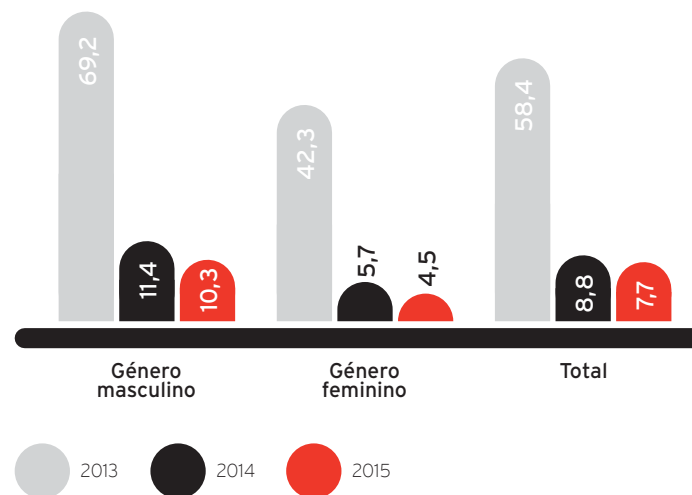
(continuação)

	2013		2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Gestor de fornecedores	0	0	0	0	0	0
Gestor de qualidade	0	16,5	0	0	0	0
Jurista	37,5	20,2	0	3	0	20,4
Programador	0	0	0	0	0	0
Responsável de área	4,5	48,8	62,5	47	31	43
Responsável de setor	43,5	46,3	50,7	68,4	29,1	119,4
Técnico de análise de dados	30	0	2	0	0	0
Técnico de sistemas e helpdesk	4,5	0	2	0	0	0
Técnico	0	0	0	0	0	3,1
<b>HORAS/COLABORADOR</b>	<b>34,90</b>	<b>30,56</b>	<b>31,15</b>	<b>17,09</b>	<b>31,48</b>	<b>43,65</b>

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

## SAFEMODE

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



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

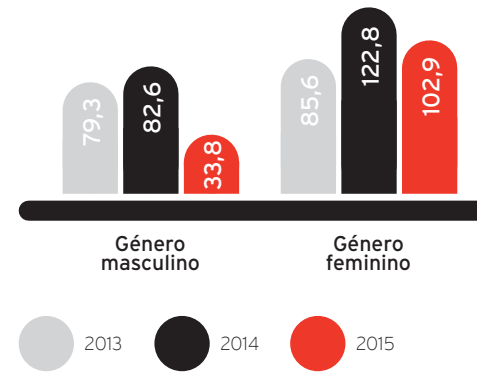


	2013	2014	2015
<b>MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA</b>			
<b>PROFISSIONAL</b>			
Conselho de administração (cad)	0,0	0,0	0,0
Diretores (dir)	32,25	4,1	8,1
Técnicos de áreas operacionais (tao)	54,75	10,9	9,1
Técnicos de áreas de suporte (tas)	104,75	7,1	0,0
<b>MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, TODAS AS CATEGORIAS</b>			
<b>PROFISSIONAIS</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>58,4</b>	<b>8,8</b>	<b>7,7</b>
Género masculino	69,1	11,4	10,3
Género feminino	42,3	5,7	4,5

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

## GEP

### Média de horas de formação ministrada por género



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

Em 2015, 33,83 e 102,91 é a média de horas de formação ministrada a colaboradores do género masculino e feminino, respetivamente.

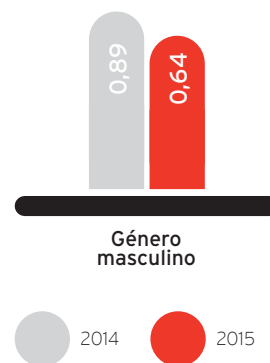
	2013	2014	2015
<b>MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, POR CATEGORIA</b>			
<b>PROFISSIONAL</b>			
Chefes	104,3	124,4	53,2
Peritos	44,2	10,8	6,9
Técnicos	71,7	112,2	78,2
<b>MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR, TODAS AS CATEGORIAS</b>			
<b>PROFISSIONAIS</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>80,35</b>	<b>89,37</b>	<b>46,71</b>
Género masculino	79,3	82,6	33,8
Género feminino	85,6	122,8	102,9

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

## FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2015 ocorreram 14 horas de formação, dadas a colaboradores do género masculino e da categoria técnicos e administrativos (média de horas: 0,6).

### Média de horas de formação ministrada por género



	2014	2015
<b>MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR,</b>		
<b>POR CATEGORIA PROFISSIONAL</b>		
Chefias	4	0
Peritos	0	0
Técnicos e administrativos	0,4	0,6
<b>MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR COLABORADOR,</b>		
<b>TODAS AS CATEGORIAS PROFISSIONAIS</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>0,73</b>	<b>0,48</b>
Género masculino	0,9	0,6
Género feminino	0	0

**LA10: Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira**

#### **FIDELIDADE | MULTICARE | FIDELIDADE CAR SERVICE**

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

#### **VIA DIRECTA**

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

#### **GEP**

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

## FIDELIDADE ASSISTANCE

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

## SAFEMODE

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

**LA11: Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.**

## FIDELIDADE

Em 2015, 92% dos colaboradores masculinos e femininos receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

## MULTICARE

Em 2015, 90% dos colaboradores masculinos e 91% dos colaboradores femininos receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

## VIA DIRECTA

Em 2015, 100% dos colaboradores, de ambos os géneros, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

## FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2015, 95% dos colaboradores receberam análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira (95% dos colaboradores do género masculino e 80% do género feminino). Uma vez que foi revista a metodologia de cálculo deste indicador corrige-se os valores de 2014 para 87% colaboradores do género masculino e 90% do género feminino e em 2013, 95% género masculino e 79% género feminino.

## SAFEMODE | GEP

Em 2015, 100% dos colaboradores receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

**LA13: Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes.**

## FIDELIDADE | MULTICARE

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

## VIA DIRECTA | FIDELIDADE ASSISTANCE

Não existe diferencial de salários entre homens e mulheres.

---

**SAFEMODE**

	2013	2014	2015
<b>SALÁRIO BASE</b>			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	N.A.	N.A.	N.A.
DIRETORES (DIR)	0,77	0,78	0,78
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	0,82	1,03	1,00
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	0,92	0,91	1,09
<b>REMUNERAÇÃO BASE</b>			
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CAD)	N.A.	N.A.	N.A.
DIRETORES (DIR)	0,77	0,78	0,78
TÉCNICOS DE ÁREAS OPERACIONAIS (TAO)	0,91	1,07	1,04
TÉCNICOS DE ÁREAS DE SUPORTE (TAS)	0,85	0,84	0,90

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

**GEP**

	2013	2014	2015
<b>SALÁRIO BASE</b>			
CHEFIAS	0,69	0,70	0,67
PERITOS	N.A. <sup>7</sup>	N.A. <sup>8</sup>	N.A. <sup>9</sup>
TÉCNICOS	0,64	0,66	0,63
<b>REMUNERAÇÃO BASE</b>			
CHEFIAS	0,71	0,72	0,68
PERITOS	N.A. <sup>10</sup>	N.A. <sup>11</sup>	N.A. <sup>12</sup>
TÉCNICOS	0,64	0,61	0,57

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

**FIDELIDADE CAR SERVICE**

	2014	2015
<b>SALÁRIO BASE</b>		
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	0,29	0,29
<b>REMUNERAÇÃO BASE</b>		
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	0,29	0,29

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

<sup>7</sup> Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

<sup>8</sup> Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

<sup>9</sup> Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

<sup>10</sup> Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

<sup>11</sup> Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

<sup>12</sup> Na categoria de peritos a GEP só tem colaboradores do género masculino.

DESEMPENHO  
SOCIAL:  
SOCIEDADE

**SO3: Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.**

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

Não foram efetuadas análises desta natureza.

**SO4: Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.**

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

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

**GEP**

Foi realizado um Seminário "A FRAUDE NO SEGURO AUTOMÓVEL" que contou com a participação de 10 pessoas (categoria profissional: chefias), cerca de 3 horas por pessoa.

**SO6: Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário.**

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

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

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

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

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

**SO8: Montantes das coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.**

**FIDELIDADE <sup>13</sup>**

Em 2015 o valor relacionado com coimas foi de 30.729 euros, um aumento de 453% face ao ano anterior.

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

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

<sup>13</sup> Exclui-se deste indicador multas de carácter fiscal.

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.**

### FIDELIDADE | MULTICARE

A Companhia dispõe de um Sistema de Normas Interno (SNI), divulgado internamente através dos meios de comunicação institucionais, às quais todos os colaboradores se encontram sujeitos, que estabelece as regras e competências relativas à produção, gestão, meios de suporte, divulgação e acesso a normas, nomeadamente sobre a estrutura orgânica, as características de produtos e serviços e os procedimentos ou informações relevante.

### VIA DIRECTA

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

### GEP

Os serviços que a GEP presta estão evidenciados na Manual da Qualidade. Os requisitos associados são cumpridos a 100%.

### FIDELIDADE CAR SERVICE

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

**PR5: Resultados de pesquisa de satisfação do cliente.**

### FIDELIDADE

	2013	2014	2015
<b>ESTUDOS DE AVALIAÇÃO</b>			
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais, por parte da Fidelidade	8,1	-	8,5
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais, por parte da Fidelidade	7,8	-	7,6
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Acidentes de Trabalho considerados "Leves", por parte da Fidelidade	8,2	-	-
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Acidentes de Trabalho considerados "Graves", por parte da Fidelidade	7,2	-	-
Satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação, por parte da Fidelidade	8,0	8,8	8,6

**MULTICARE**

8,33 Numa escala de 1 a 10.

**VIA DIRECTA**

A Avaliação de Satisfação de Cliente continua a ser uma prática na empresa. No ano de 2015, foi atingido o objetivo de média final de 8 (escala de 1 a 10).

O indicador de taxa de recomendação da empresa - Net Promoter Score - atingiu em 2015 o valor de +43, o que representa um aumento de 6 pontos face ao ano de 2014.

**FIDELIDADE ASSISTANCE**

	2013	2014	2015
RTS (1; 10)	9,02	9,07	9,14
ISG (1; 10)	8,59	8,67	8,77
NPS (-100%; +100%)	59	62	65

**Legenda:**

RTS - *Real Time Survey*

ISG - Índice de Satisfação Global

NPS - *Net Promoter Score*

**SAFEMODE**

Em 2015 continuaram a realizar a avaliação anual da satisfação do cliente, por área operacional, no âmbito do Sistema de Garantia de Qualidade da empresa.

Em 2015 o índice médio de satisfação registado foi de 4,28 em 5, valor superior ao objetivo fixado de 4. Não se verificou nenhuma alteração relevante face ao valor obtido em 2014.

**GEP**

Em 2015 não foi enviado inquérito um inquérito de satisfação do cliente.

**FIDELIDADE CAR SERVICE**

Em 2015, o índice de satisfação da Fidelidade Car Service foi de 97,6%.

**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.**

**MULTICARE | VIA DIRECTA**

Não ocorreu nenhuma situação desta natureza.

**PR8: Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.**

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

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

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

**FIDELIDADE**

O valor monetário de multas significativas por não conformidades com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços foi de 30 euros em 2015 e 30 euros em 2014, uma diminuição acentuada face a 2013 (610 euros) devido a melhorias nos processos de envio das cartas verdes.

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

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

---

SUPLEMENTO  
SETORIAL:  
SERVIÇOS  
FINANCEIROS

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

#### FIDELIDADE

	2013	2014	2015
<b>VIDA</b>	<b>71,6%</b>	<b>83,1%</b>	<b>80,71%</b>
CONTRATOS DE SEGURO	6,8%	9,1%	7,88%
CONTRATOS DE INVESTIMENTO	64,8%	74,0%	72,83%
<b>NÃO VIDA</b>	<b>28,4%</b>	<b>16,9%</b>	<b>19,29%</b>
ACIDENTES E DOENÇA	9,4%	8,4%	9,75%
Acidentes de trabalho	3,5%	3,6%	4,28%
Acidentes Pessoais	0,7%	0,2%	0,45%
Doença	5,2%	4,6%	5,01%
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	6,5%	2,3%	2,43%
AUTOMÓVEL	10,6%	5,6%	6,76%
TRANSPORTES	0,5%	0,2%	0,09%
RESPONSABILIDADE CIVIL	0,8%	0,3%	0,19%
DIVERSOS	0,5%	0,1%	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### VIA DIRECTA

	2013	2014	2015
<b>NÃO VIDA</b>			
ACIDENTES E DOENÇA	0,1%	0,8%	1,0%
AUTOMÓVEL	98,8%	97,3%	96,5%
SEGURO DIRETO			
Responsabilidade Civil	57,9%	57,0%	55,2%
Outras coberturas	26,9%	26,9%	28,3%
RESSEGURO ACEITE			
Responsabilidade Civil	0,5%	0,0%	0,0%
DIVERSOS			
Proteção jurídica	1,5%	1,5%	1,4%
Assistência	12,0%	11,9%	11,6%
MULTIRRISCOS HABITAÇÃO	1,2%	1,9%	2,5%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

#### VIA DIRECTA

O produto OK! GPS teve um total (acumulado) de vendas brutas até 31/12/2015 de € 1.248.671,37.

# INDICADORES ESPECÍFICOS

## PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

	2013	2014	2015	
<b>FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES</b>				
PN4	Número de participantes	3.845	2.324	3.084
PN4.1	Número de participantes (no âmbito da DNA)	1.393	78	76
PN5	Número total de horas	16.073	11.453	26.513
PN5.1	Número total de horas (no âmbito da DNA)	4.270	312	304
PN6	Número total de sessões	276	181	249
PN6.1	Número total de sessões (no âmbito da DNA)	72	8	8
<b>AVALIAÇÃO MÉDIA</b>				
<b>DA FORMAÇÃO (escala de 1 a 4)</b>				
	2013	2014	2015	
	Conteúdos da formação	3,5	3,7	4,1
	Utilidade dos temas para a atividade comercial	3,6	3,5	4,3
	Apreciação global face aos objetivos	3,5	3,8	4,5

**Nota:** A DNA realizou em 2014 diversas formações aplicada à Rede Comercial da Fidelidade que inclui Mediação, Agências e Canal Bancário, com um tempo de duração de cerca de 5 horas cada uma. A escala de avaliação foi modificada no ano de 2015: 1. Insuficiente - 2.Suficiente - 3.Bom - 4. Muito Bom - 5.Excelente

	2013	2014	2015	
<b>PROJETO GESTORES DE CLIENTES</b>				
PN7	Número de participantes	96	89	95
PN8	Número total de horas de formação/certificação	11.977	11.837	11.111
PN9	Número total de sessões/certificação	9	9	9
PN10	Número total de horas de Formação em:			
PN11	Produtos/ Informática/Sinistros/Formação Comportamental	5.769	5.370	7.953
PN12	Número de Gestores de Cliente Ativos	326	275	244
PN13	Prémios Processados Totais (€)	8.244.447	6.687.453	6.259.575
PN14	PPR + Vida Risco (€)	1.679.420	750.233	1.401.596
PN15	Crédito Habitação (€)	275.000	226.000	350.000
PN16	Número de pontos de venda abertos	1	0	7
<b>AVALIAÇÃO MÉDIA</b>				
<b>DA FORMAÇÃO (escala de 1 a 4)</b>				
	2013	2014	2015 <sup>14</sup>	
	Conteúdos da formação	3,5	3,5	4,6
	Utilidade dos temas para a atividade comercial	3,6	3,6	4,5
	Programa face às expectativas iniciais	3,3	3,4	4,5
	Apreciação global face aos objetivos	3,6	3,6	4,5

**Nota:** Valor 2015 não comparável com valores apresentados em 2014 devido aos Gestores de Clientes que entraram/saíram. A escala de avaliação foi modificada no ano de 2015: 1. Insuficiente - 2.Suficiente - 3.Bom - 4. Muito Bom - 5.Excelente

<sup>14</sup> A escala de avaliação foi modificada no ano de 2015: 1. Insuficiente - 2. Suficiente - 3. Bom - 4. Muito Bom - 5. Excelente.

**QS | REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO**

		2013	2014	2015
<b>RECLAMAÇÕES</b>				
QS2	Número total de reclamações encerradas	4.703	4.273	3.506
QS3	Número total de reclamações entradas	4.814	4.282	3.505
QS4	Número total de reclamações reabertas	653	525	290
QS5	Tempo médio de resposta global	6,5	5,1	4,81
QS6	Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	2,5	2,0	3,07
QS7	Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	4,0	3,1	1,75
QS8	Número de reclamações relativas a seguro automóvel	1.782	1.462	1.763
QS9	Número de reclamações relativas ao ramo Vida	637	354	316
QS10	Número de reclamações relativas a doença	638	402	402
QS11	Número de reclamações de tipo financeiro	81	101	86
QS12	Número de reclamações resolvidas a favor do reclamante	1.665	1.117	1.140

**EP | INVESTIR NA EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS**

	2013	2014	2015
Número de agendamentos ADN e Medinet	11.957	13.435	15.147
Número de contas com acesso ao Medinet <sup>a</sup>	6.363	7.322	8.865
Número de utilizadores total do Medinet <sup>a</sup>	5.694	6.160	6.499
Número de contas com capacidade de emissão Medinet <sup>a</sup>	5.279	6.037	7.227
Número de contas com acesso ao ADN <sup>a</sup>	3.869	5.446	6.522
Número de utilizadores total do ADN <sup>a</sup>	3.868	4.042	4.288
Número de contas com capacidade de emissão ADN <sup>a</sup>	4.244	4.531	5.494
Percentagem de emissão para o ramo automóvel <sup>a</sup>	53%	65%	75%
Percentagem de emissão para Multirisco habitação <sup>a</sup>	58%	58%	59%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais individual <sup>a</sup>	41%	56%	79%
Percentagem de emissão para Viagem <sup>a</sup>	79%	79%	80%
Percentagem de emissão para Multiriscos Negócios <sup>a</sup>	39%	38%	45%
Percentagem de emissão para acidentes de trabalho <sup>a</sup>	41%	39%	45%
Percentagem de emissão para Responsabilidade Civil	N.R.	59%	60%

<sup>a</sup> Os indicadores assinalados não foram verificados no ano de 2013.



## IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

	2013	2014	2015
Investimento na bolsa de voluntariado	920 €	920 €	925 €
Total de horas de voluntariado	180	260	387
Número de newsletters	13	12	12
Número de visitas ao site interno	42.802	53.219	68.458

## TA | GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

	2013	2014	2015	
<b>COMPLIANCE</b>				
<b>AÇÃO COMPLIANCE</b>				
TA1	Número de leis analisadas <sup>a</sup>	7	6	4
TA2	Número de normas regulamentares da ASF analisadas <sup>a</sup>	2	1	1
TA3	Número de produtos analisados <sup>a</sup>	59	49	32
<b>AÇÃO PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS</b>				
TA4	Número de análises de filtragem de clientes <sup>a</sup>	85.133	120.498	33.682
TA5	Número de transações monitorizadas <sup>a</sup>	215	157	155
<b>CENTRO DE ARBITRAGENS DA UNIVERSIDADE CATÓLICA</b>				
TA6	Número de arbitragens resolvidas	2	0	0
TA7	Tempo médio de processo (dias)	74	-	-
<b>CIMPAS</b>				
TA8	Número de arbitragens resolvidas	323	316	324
TA9	Tempo médio de processo (dias)	81	89	86
<b>TRIBUNAIS</b>				
TA10	Número de processos resolvidos	1.150	989	973
TA11	Tempo médio de processo (dias)	963	893	854
<b>INDICADORES ESPECÍFICOS (CAUCP + CIMPAS + TRIBUNAIS)</b>				
TA12	Taxa de litigância judicial (percentagem)	0,63%	0,56%	0,46%
TA13	Taxa de eficácia judicial (percentagem)	29,04%	32,70%	25,79%

<sup>a</sup> Os indicadores assinalados não foram verificados no ano de 2013.

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

**CA | CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS**

		2013	2014	2015
	<b>CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS</b>			
CA1	Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	92	91	78
CA2	Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	12	12	15
CA3	Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	12	12	17

---

TABELA GRI  
PARA A OPÇÃO  
“DE ACORDO” -  
ESSENCIAL

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>		
<b>G4-1</b>	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015	Página 7
	<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
<b>G4-3</b>	Nome da organização	Sobre este relatório	Página 6
<b>G4-4</b>	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   2. Compromisso com o Cliente <a href="https://www.fidelidade.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx">https://www.fidelidade.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx</a> <a href="https://www.multicare.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx">https://www.multicare.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx</a> <a href="https://www.oktelesegueros.pt/?url=OKPortal/EntryRedirector.aspx">https://www.oktelesegueros.pt/?url=OKPortal/EntryRedirector.aspx</a>	Páginas 40 a 57
<b>G4-5</b>	Localização da sede da organização	Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa	-
<b>G4-6</b>	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 2015 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. Relatório de Sustentabilidade 2014/2015 - O Nosso Papel na Sociedade	Página 8 Páginas 27
<b>G4-7</b>	Tipo e natureza legal da propriedade.	Relatório e Contas 2015 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Páginas 17 a 25
<b>G4-8</b>	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015	Páginas 14 e 15
<b>G4-9</b>	Dimensão da organização.	BI Universo Fidelidade	Páginas 9, 11 a 22, 24 a 27
<b>G4-10</b>	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género.	Perfil Organizacional <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 11 a 22

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
G4-11	Porcentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	Perfil Organizacional • Fidelidade • Multicare • Via Directa • Fidelidade Assistance • Safemode • GEP • Fidelidade Car Service	Página 22
G4-12	Cadeia de fornecedores da organização	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015	Páginas 14 e 15
G4-13	Alterações significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização.	Relatório e Contas 2014 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Página 7
G4-14	Abordagem ao princípio da precaução.	Relatório e Contas 2015 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Página 208
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	A Fidelidade não subscreve nenhuma iniciativa de caráter económico, ambiental e social. No entanto, a organização preocupa-se em garantir que cumpre todos os requisitos legais e regulamentares a que a atividade está sujeita.	
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	Membro do BCSD Portugal.	
	<b>ASPETOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>		
G4-17	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   Sobre este relatório Relatório e Contas 2015 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Página 106 Página 39
G4-18	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Nosso Papel na Sociedade	Página 106
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Nosso Papel na Sociedade	Páginas 28 a 31
G4-20	Limite de cada Aspeto material dentro da organização.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Nosso Papel na Sociedade	Páginas 28 a 31
G4-21	Limite de cada Aspeto material fora da organização.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Nosso Papel na Sociedade	Páginas 28 a 31
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Sobre este Relatório; Anexo: Critérios para cálculo de indicadores	Páginas 94 e 95

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<b>ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS</b>		
<b>G4-24</b>	Lista de grupos de stakeholders envolvidos pela organização.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Nosso Papel na Sociedade	Página 29
<b>G4-25</b>	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders a envolver.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Nosso Papel na Sociedade	Página 29
<b>G4-26</b>	Abordagem adotada para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do envolvimento por tipo e por grupo.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Nosso Papel na Sociedade	Página 29
<b>G4-27</b>	Principais temas e preocupações levantadas durante o envolvimento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas.	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Nosso Papel na Sociedade	Páginas 29 a 31
	<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>		
<b>G4-28</b>	Período coberto pelo relatório.	1 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015	-
<b>G4-29</b>	Data do relatório anterior mais recente.	Relatório de Sustentabilidade 2012/2013 e Relatório de Desempenho 2014	-
<b>G4-30</b>	Ciclo de emissão de relatórios.	Relato bianual com prestação de contas anual	-
<b>G4-31</b>	Contacto para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Gabinete de Comunicação e Imagem gente.com.ideias@fidelidade.pt	-
<b>G4-32</b>	Opção "de acordo" escolhida pela organização e respetivo índice do conteúdo GRI.	Sobre este Relatório Presente tabela.	Página 6
<b>G4-33</b>	Política e práticas correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	Sobre este Relatório	Página 6
	<b>GOVERNANCE</b>		
<b>G4-34</b>	Estrutura de governação da organização, incluindo os comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado. Identificar todas as comissões responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões que possuam impactos económicos, ambientais e sociais.	Relatório e Contas 2015 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 8 e 488 a 491

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
<b>G4-56</b>	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	Código de conduta igual para todas as empresas do Grupo <a href="https://www.fidelidade.pt/PT/a-fidelidade/QuemSomos/QuemSomos/Paginas/codigoconduta.aspx">https://www.fidelidade.pt/PT/a-fidelidade/QuemSomos/QuemSomos/Paginas/codigoconduta.aspx</a>	-
	<b>DESEMPENHO ECONÓMICO</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Grupo Fidelidade em 2015 Relatório e Contas 2015 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 10 e 11 Páginas 12 e 13
<b>EC1</b>	Valor económico direto gerado e distribuído	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 24 a 27
<b>EC2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 27
	<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   4. Compromisso com a Sociedade	Páginas 85 a 87
<b>EC8</b>	Impactos económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão.	Desempenho Económico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 28

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<b>ENERGIA</b>		
<b>EN3</b>	Consumo de energia dentro da organização	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service: Zero</li> </ul>	Páginas 30 a 33
	<b>EMISSIONES</b>		
<b>EN15</b>	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 1)	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 34 a 37
<b>EN16</b>	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 2)	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 34 a 37



	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 3).	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 34 a 37
<b>EMPREGO</b>			
G4-DMA	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Compromisso com os Colaboradores	Páginas 61 a 63
LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, género e região.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 39 a 49
<b>SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO</b>			
LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por género.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 49 a 52

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<b>FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   O Compromisso com os Colaboradores	Páginas 66 a 69
<b>LA9</b>	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por género e categoria funcional.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 53 a 59
<b>LA10</b>	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 59 a 60
<b>LA11</b>	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género.	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service: 0%</li> </ul>	Páginas 60 e 61

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>		
<b>LA13</b>	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes. etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).	Desempenho Social: Práticas Laborais <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Páginas 60 e 61
	<b>COMBATE À CORRUPÇÃO</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Website: <a href="http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/">http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/</a>   Relatório e Contas Fidelidade 2015 - Relatório de Governo Societário	Página 495
<b>S03</b>	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 63
<b>S04</b>	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade: não foi possível obter a informação</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 63
	<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Website: <a href="http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/">http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/</a>   Relatório de Desempenho 2014/2015   Desempenho Social: Sociedade	Página 63

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
<b>S06</b>	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade: não reportado</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 63
	<b>CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Relatório de Desempenho 2014/2015   Desempenho Social: Sociedade Relatório e Contas 2015 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Página 63 Página 499
<b>S07</b>	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade: não reportado</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 63
	<b>CONFORMIDADE</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Website <a href="http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/">http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/</a>	-
<b>S08</b>	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	Desempenho Social: Sociedade <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 63

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2014/2015   Compromisso com o Cliente	Página 41
<b>PR3</b>	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance: não aplicável</li> <li>• Safemode: não aplicável</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 65
<b>PR5</b>	Resultados de pesquisa de satisfação do cliente	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 65
	<b>COMUNICAÇÃO DE MARKETING</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Website <a href="http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/">http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/</a>	-
<b>PR7</b>	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.	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade: não reportado</li> <li>• Multicare</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance: não aplicável</li> <li>• Safemode: não aplicável</li> <li>• GEP: não aplicável</li> <li>• Fidelidade Car Service: não aplicável</li> </ul>	Página 66

	CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
	<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Website <a href="http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/">http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/</a>	-
<b>PR8</b>	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade: não reportado</li> <li>• Multicare: não reportado</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP: não aplicável</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 67
	<b>CONFORMIDADE</b>		
<b>G4-DMA</b>	Abordagem de gestão	Website <a href="http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/">http://fidelidade-sustentabilidade.pt/sustentabilidade/compliance/</a>	-
<b>PR9</b>	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Desempenho Social: Responsabilidade pelo produto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelidade</li> <li>• Multicare: não reportado</li> <li>• Via Directa</li> <li>• Fidelidade Assistance: não aplicável</li> <li>• Safemode</li> <li>• GEP: não aplicável</li> <li>• Fidelidade Car Service</li> </ul>	Página 67

SUPLEMENTO SETORIAL - SERVIÇOS FINANCEIRO		LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
PORTEFÓLIO DE PRODUTO			
G4-DMA	<b>Abordagem e gestão:</b> Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio. (antigo FS1)	<p><b>FIDELIDADE</b></p> <p>A Fidelidade dispõe de uma Política de Ambiente que integra aspetos como a inovação em produtos e serviços que integrem os desafios ambientais.</p> <p>Política de Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprir integralmente a legislação ambiental aplicável, adotando práticas responsáveis nos casos em que a legislação seja omissa ou inexistente;</li> <li>• Implementar um programa de formação para todos os colaboradores, de forma a aumentar a sua sensibilização para as questões ambientais e obter o seu contributo/apoio na melhoria dos seus desempenhos;</li> <li>• Gerir de forma eficiente os recursos, nomeadamente a energia, a água e o papel, em todas as instalações da Área Seguradora do Grupo;</li> <li>• Promover a utilização de procedimentos adequados na gestão de resíduos;</li> <li>• Liderar a inovação em produtos e serviços que integrem os desafios ambientais, designadamente os relacionados com as alterações climáticas e com a Diretiva de Responsabilidade Ambiental (Decreto Lei nº147/2008, de 29 de Julho (DL RA));</li> <li>• Implementar e divulgar a sua Política de Ambiente de forma a influenciar positivamente todas as suas partes interessadas.</li> </ul> <p><b>VIA DIRECTA</b></p> <p>O projeto de emissão digital de documentos, que teve início em março de 2014 para o ramo auto seguindo-se os restantes ramos em maio de 2014, tem em vista a redução do volume de papel.</p>	
G4-DMA	<b>Abordagem e gestão:</b> Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio. (antigo FS2)	<p><b>FIDELIDADE   VIA DIRECTA</b></p> <p>A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</p>	

	SUPLEMENTO SETORIAL - SERVIÇOS FINANCEIRO	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
<b>G4-DMA</b>	<b>Abordagem e gestão:</b> Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos. (antigo FS3)	<b>VIA DIRECTA</b> O aparelho instalado nas viaturas dos Clientes com OK! GPS mede alguns fatores do comportamento de condução, para poder efetuar os cálculos para atribuição de benefícios no final da anuidade. Os Clientes com melhores resultados de condução recebem mais benefícios. Processo de validação de bónus para confirmação do risco declarado pelo cliente no contrato.	-
<b>G4-DMA</b>	<b>Abordagem e gestão:</b> Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio. (antigo FS4)	<b>FIDELIDADE   VIA DIRECTA</b> Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos.	-
<b>G4-DMA</b>	<b>Abordagem e gestão:</b> Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais. (antigo FS5)	<b>FIDELIDADE</b> A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais.	-
<b>FS6</b>	Percentagem das linhas/segmentos de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Fidelidade • Via Directa	Página 69
<b>FS8</b>	Valor monetário de produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio, e detalhado por objetivo.	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros • Via Directa	Página 69
	<b>AUDITORIA</b>		
<b>G4-DMA</b>	<b>Abordagem e gestão:</b> Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco. (antigo FS9)	<b>FIDELIDADE</b> As auditorias aos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno, que têm um frequência anual, não incluem matérias ambientais e sociais.  <b>VIA DIRECTA</b> A avaliação de risco é assegurada pela Direção Risco Operacional da Fidelidade.	-



SUPLEMENTO SETORIAL - SERVIÇOS FINANCEIRO		LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
<b>PROPRIEDADE ATIVA</b>			
<b>G4-DMA</b>	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão do voto. (antigo FS12)	<p><b>FIDELIDADE</b> A Fidelidade não dispõe de políticas de voto formais em relação a questões sociais e/ou ambientais para as empresas nas quais tem direito a ações com voto.</p> <p><b>VIA DIRECTA</b> A empresa não dispõe de políticas de voto formais em relação a questões sociais e/ou ambientais.</p>	-
<b>FS11</b>	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social.	-
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>			
<b>FS14</b>	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas.	Não existiram iniciativas deste tipo em 2015.	-
<b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>			
<b>G4-DMA</b>	<b>Abordagem e gestão:</b> Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros. (antigo FS15)	<p><b>FIDELIDADE</b> A Fidelidade respeita todos os requisitos e regulamentos emitidos pelas entidades reguladoras com vista ao desenho e comercialização de bens e serviços. Adicionalmente, dispõe de Código de Conduta, Princípios do Bom Governo e demais normativos que visam assegurar que os interesses da empresa estão alinhados com as expectativas dos seus Clientes.</p> <p><b>VIA DIRECTA</b> Não existe um procedimento específico.</p>	-
<b>G4-DMA</b>	<b>Abordagem e gestão:</b> Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. (antigo FS16)	<p><b>VIA DIRECTA</b> A Via Directa adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Gente com Ideias.</p>	-

---

	INDICADORES ESPECÍFICOS	LOCALIZAÇÃO   AVALIAÇÃO	PÁGINAS
PN	Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	Fidelidade	Página 71
QS	Reforçar a qualidade de serviço	Fidelidade	Página 72
EP	Investir na eficiência dos projetos	Fidelidade	Página 72
IC	Estruturar o investimento na comunidade	Fidelidade	Página 73
TA	Garantir a transparência da atividade	Fidelidade	Página 73
CA	Integrar o compromisso com a sustentabilidade na cadeia de valor	Fidelidade	Página 74

---

# DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



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

### Verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2015

#### Introdução

Fomos solicitados pela Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (Fidelidade), para procedermos à verificação independente, de garantia limitada de fiabilidade, do “Relatório de Sustentabilidade 14/15” e “Relatório de Desempenho 14/15” (Relatórios). A verificação efetuámos de acordo com as instruções e critérios definidos pela Fidelidade, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e abrangência descritos no Âmbito.

#### Responsabilidades

O Conselho de Administração da Fidelidade é responsável pela preparação dos Relatórios 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 à *Global Reporting Initiative*, versão 4 (G4), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante dos Relatórios bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho GRI e indicadores específicos da Fidelidade. A verificação refere-se ao ano 2015 das empresas subscritoras do Programa de Responsabilidade Social Gente com Ideias: Fidelidade, Multicare, OK!Telesseguros, Safemede, CARES e GEP, que constam nos Relatórios.

Parte da informação requerida pela versão G4 está disponível no “Relatório e Contas 2015 – Fidelidade Companhia de Seguros, S.A.” e restantes Relatório e Contas das empresas subscritoras do Programa de Responsabilidade Social Gente, documentos que deverão ser consultados para obtenção de um entendimento completo sobre as atividades desenvolvidas, governo da sociedade e desempenho do Grupo.

Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

- (i) Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.  
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3ª, 1069-316 Lisboa, Portugal  
Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, [www.pwc.com/pt](http://www.pwc.com/pt)  
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o NUPC 506 628 732, Capital Social Euros 314.000

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. pertence à rede de entidades que são membros da PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 153 e na Contadaria do Mercado de Valores Mobiliários sob o nº 20161485



- (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 substanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparação dos dados financeiros e económicos com os constantes do “Relatório e Contas 2015”, auditados pelo auditor financeiro externo, para aferir sobre a validação externa da informação reportada;
- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas incluídos no Relatório, de acordo com metodologia descrita;
- (viii) Confirmar a existência de dados e informações requeridos para cumprir com a versão G4 da GRI, na opção “De Acordo – Essencial”.

#### Confidencialidade e Independência

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

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

#### Conclusões

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

Tendo por base a nossa verificação do Relatório e das Diretrizes do GRI versão G4, com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o cumprimento da opção “De Acordo – Essencial”, prevista na GRI, na sua versão G4.

Lisboa, 22 de dezembro de 2016

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

António Joaquim Brochado Correia, ROC

Fidelidade – Companhia de Seguros S.A.

PwC 2

# ANEXO: CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DE INDICADORES

**EN3: CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO.**

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

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA			
TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	DENSIDADE (kg/l)	PODER CALORÍFICO INFERIOR (GJ/ton)	FONTE
Gasolina	0,75	44,8	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
Gasóleo	0,84	43,3	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)

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

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

**EN15/16/17: Emissões diretas, indiretas e outras emissões de gases com efeito de estufa, por peso.**

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

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

**FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO**

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 1	Gasolina	73,7 kg CO <sub>2</sub> eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
	Gasóleo	74,1 kg CO <sub>2</sub> eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
ÂMBITO 2	Eletricidade (EDP Empresas)	0,367 kg CO <sub>2</sub> eq	EDP - 2014
	Eletricidade (ENDESA)	0,438 kg CO <sub>2</sub> eq	EDP - 2015
	Eletricidade (ENDESA)	0,450 kg CO <sub>2</sub> eq	Endesa - 2014
	Eletricidade (ENDESA)	0,460 kg CO <sub>2</sub> eq	Endesa - 2015
ÂMBITO 3	Comboio	0,034 kg CO <sub>2</sub> eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2013
	Avião - Domestic (<463 km)	0,278 kg CO <sub>2</sub> eq	DEFRA <a href="https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2016">https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2016</a>
	Avião - Short Haul (<3.700km)	0,168 kg CO <sub>2</sub> eq	
	Avião - Long Haul (>= 3.700km)	179,01 kg CO <sub>2</sub> eq	

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

#### **LA1: Taxas de contratações, saídas e rotatividade**

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

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

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

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

#### **LA6: Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género.**

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

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

#### **LA9: Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por género e categoria funcional.**

#### **FIDELIDADE | MULTICARE**

A fórmula utilizada por estas empresas não segue a fórmula que consta nas diretrizes GRI 4. É considerado o número de horas de formação ministrada/número de participantes que frequentaram a formação.

---

## FICHA TÉCNICA

**Título** | Relatório de Desempenho do Grupo Fidelidade 2014/2015

**Propriedade** | Fidelidade Grupo Segurador

**Direção** | Gabinete de Comunicação e Imagem

**Consultores** | Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

**Direção de Arte e Produção** | Liquid Design

**Data de edição** | Dezembro de 2016

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

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

---



**FIDELIDADE GRUPO SEGURADOR**