

Relatório de Desempenho
Relatório de Sustentabilidade 2009
Gente com Ideias
Fidelidade Mundial e
Império Bonança

EC1 | Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.

Fidelidade Mundial	
Valor Económico Directo Gerado	3.877.853.000
Receitas (Prémios)	3.877.853.000
Valor Económico Directo Distribuído	175.558.000
Custos Operacionais	84.562.000
Salários e Benefícios aos Colaboradores	83.510.000
Pagamentos ao Estado	7.486.000

Império Bonança	
Valor Económico Directo Gerado	552.831.000
Receitas (Prémios)	552.831.000
Valor Económico Directo Distribuído	103.194.000
Custos Operacionais	41.884.000
Salários e Benefícios aos Colaboradores	57.061.000
Pagamentos ao Estado	4.249.000

Unidade: Valores expressos em euros

O investimento na comunidade não é tratado separadamente por empresa. Nesse sentido, o valor total do investimento na comunidade da Fidelidade Mundial e Império Bonança, em 2009, foi de **900 mil euros**.

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

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

Consumo de Energia		
Consumo Directo		
Gasóleo	13.719	Âmbito: Frota própria e Edifícios Centrais
Gasolina	406	
Consumo Indirecto		
Electricidade	37.394	Âmbito: Edifícios centrais e Rede Comercial

Unidade: Gigajoules

EN 16 | Emissões totais directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.

EN17 | Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.

Emissões Gases Efeito Estufa		
Emissões directas	1.105	Âmbito: Frota própria e Edifícios centrais
Emissões indirectas	4.263	Âmbito: Edifícios centrais e Rede Comercial

Unidade: Toneladas de CO₂ equivalente

EN 22 | Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.

Resíduos		
Papel e cartão	254	
Resíduos de tonner de impressão	0,26	
Vidro	0,18	
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	3,41	Âmbito: Edifícios centrais
Equipamentos eléctricos e electrónicos	17,62	
Plástico	3,53	
Metais	1,13	
Madeira	0,14	

Unidade: Toneladas

LA1 | Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.

Fidelidade Mundial			
ZONA	Quadro Permanente	Contrato Termo	Temporários
Zona Centro	215	1	0
Zona Lisboa	1018	20	4
Zona Norte	402	0	2
Zona Sul	206	0	0

Unidade: N° de colaboradores

Império Bonança			
ZONA	Quadro Permanente	Contrato Termo	Temporários
Zona Centro	154	0	0
Zona Lisboa	941	0	4
Zona Norte	160	2	1
Zona Sul	109	0	0

Unidade: N° de colaboradores

LA2 | Número total de trabalhadores e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.

Fidelidade Mundial						
ZONA	Faixa Etária	Entradas Homens	Entradas Mulheres	Saídas Homens	Saídas Mulheres	Colaboradores
Zona Centro	< que 30 anos	0	0	0	0	3
Zona Centro	>=30 e < 40 anos	0	1,2	2,5	0	81
Zona Centro	>=40 e < 50 anos	0	0	0	0	69
Zona Centro	>= 50 anos	0	0	6,3	3,2	63
Zona Lisboa	< que 30 anos	8,7	18,8	1,4	1,4	69
Zona Lisboa	>=30 e < 40 anos	2	3	1	0,3	303
Zona Lisboa	>=40 e < 50 anos	0,7	0	0	0,7	293
Zona Lisboa	>= 50 anos	1,1	0	3,8	3,2	373
Zona Norte	< que 30 anos	0	25	0	0	8
Zona Norte	>=30 e < 40 anos	0	0	0	0	106
Zona Norte	>=40 e < 50 anos	0	0	0	0	104
Zona Norte	>= 50 anos	0	0	4,9	2,2	184
Zona Sul	< que 30 anos	0	0	0	0	1
Zona Sul	>=30 e < 40 anos	0	0	0	0	50
Zona Sul	>=40 e < 50 anos	0	0	0	0	71
Zona Sul	>= 50 anos	0	0	6	0	84

Unidade: Taxa de rotatividade (valores em percentagem relativamente ao total de colaboradores) e nº de colaboradores.

Império Bonança						
ZONA	Faixa Etária	Entradas Homens	Entradas Mulheres	Saídas Homens	Saídas Mulheres	Colaboradores
Zona Centro	< que 30 anos	0	0	0	0	0
Zona Centro	>=30 e < 40 anos	0	2,6	2,6	0	39
Zona Centro	>=40 e < 50 anos	0	0	0	0	51
Zona Centro	>= 50 anos	0	0	1,6	1,6	64
Zona Lisboa	< que 30 anos	0	0	0	0	13
Zona Lisboa	>=30 e < 40 anos	0	0	0	0,3	291
Zona Lisboa	>=40 e < 50 anos	0	0	0	0,6	324
Zona Lisboa	>= 50 anos	0	0	3,5	3,8	313
Zona Norte	< que 30 anos	0	33,3	0	0	3
Zona Norte	>=30 e < 40 anos	0	6,4	0	0	47
Zona Norte	>=40 e < 50 anos	0	0	0	0	63
Zona Norte	>= 50 anos	0	0	6,1	0	49
Zona Sul	< que 30 anos	0	0	0	0	0
Zona Sul	>=30 e < 40 anos	0	0	0	0	26
Zona Sul	>=40 e < 50 anos	0	0	0	0	44
Zona Sul	>= 50 anos	0	0	2,6	2,6	39

Unidade: Taxa de rotatividade (valores em percentagem relativamente ao total de colaboradores) e nº de colaboradores.

LA4 | Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação colectiva.

Fidelidade Mundial	
Com Acordo Contratação	Contratação Porteiros
99,4	0,6

Unidade: Percentagem

Império Bonança	
Com Acordo Contratação	Contratação Porteiros
100	0

Unidade: Percentagem

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

Fidelidade Mundial		
ZONA	Total dias trabalho perdidos devido a acidentes de trabalho, por ano	Taxa Absentismo (%)
Zona Centro	16	0,004
Zona Lisboa	721	0,171
Zona Norte	208	0,049
Zona Sul	39	0,009

Unidade: Número total de dias de trabalho perdido devido a acidentes de trabalho e taxa de absentismo (em percentagem)

Império Bonança		
ZONA	Total dias trabalho perdidos devido a acidentes de trabalho, por ano	Taxa Absentismo (%)
Zona Centro	27	0,009
Zona Lisboa	416	0,135
Zona Norte	13	0,004
Zona Sul	46	0,015

Unidade: Número total de dias de trabalho perdido devido a acidentes de trabalho e taxa de absentismo (em percentagem)

LA10 | Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções.

Fidelidade Mundial	
Nº Participantes	2.927
Duração das acções (horas)	28.202
Custos (1000 €)	546
Taxa Participação (%) (nº de participantes/efectivo médio)	156,4
Custo hora formação (1000 €)	0,02
Custo por participante (1000 €)	0,19
Nº horas formação interna	20.673
Nº horas formação externa	7.529
Taxa incidência formação (%) (custos formação/custos pessoal)	0,7

Império Bonança	
Nº Participantes	2.244
Duração das acções (horas)	18.697
Custos (1000 €)	152
Taxa Participação (%) (nº de participantes/efectivo médio)	162,3
Custo hora formação (1000 €)	0,01
Custo por participante (1000 €)	0,07
Nº horas formação interna	13.354
Nº horas formação externa	5.343
Taxa incidência formação (%) (custos formação/custos pessoal)	0,2

Fidelidade Mundial	
Formação MSS (horas)	2.250
Desenvolvimento Integrado (horas)	1.998
Risco Operacional e-learning (horas)	3.920
Sistemas Activation (horas)	5.328
Atendimento proactivo Activation (horas)	1.764
Novos produtos multiriscos e multicare (horas)	1.509

Império Bonança	
Formação MSS (horas)	100
Desenvolvimento Integrado (horas)	1.485
Risco Operacional e-learning (horas)	3.268
Sistemas Activation (horas)	2.717
Atendimento proactivo Activation (horas)	1.358
Novos produtos multiriscos e multicare (horas)	1.050

LA2 | Número total de trabalhadores e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.

Fidelidade Mundial								
CATEGORIA	Homens <30	Homens >=30<40	Homens >=40<50	Homens >=50	Mulheres <30	Mulheres >=30<40	Mulheres >=40<50	Mulheres >=50
Actuário	0	0	0	0	0	0	0	1
Anal. Org. e Métodos	0	0	1	0	0	0	1	0
Analista	0	1	3	1	0	2	0	0
Analista Programador	1	9	4	0	0	7	2	1
Analista Sénior	0	10	8	4	0	4	5	2
Assessor Técnico	0	0	0	1	0	0	0	0
Assistente Comercial	0	1	5	2	0	1	3	1
Aux. Posto Medico/Hosp.	0	0	2	11	0	0	0	7
Caixa	0	0	6	16	0	1	4	4
Chefe Analise	0	3	10	3	0	2	3	3
Chefe Equipa	0	0	1	0	0	0	0	0
Chefe Equipa Electr.	0	0	0	1	0	0	0	0
Chefe Operação	0	0	1	2	0	0	0	0
Chefe Programação	0	0	0	1	0	0	0	0
Chefe Secção	0	1	8	32	0	9	7	17
Chefe Serviços	0	3	5	19	1	5	6	5
Construtor Civil	0	0	1	1	0	0	0	0
Consultor	0	2	0	0	0	0	0	0
Coord. Serviços Gerais	0	0	0	2	0	0	0	0
Coord.Aux.Posto Med/Hosp.	0	0	0	1	0	0	0	0
Coord.Ger.Serv.Comerciais	0	1	5	4	0	0	0	0
Coordenador Adjunto Zona	0	0	2	3	0	0	0	0
Dir. Coordenador	0	4	10	15	0	1	3	2
Dir. Serviços	0	5	20	28	0	2	15	4
Director Regional	0	1	0	0	0	0	1	0
Empreg. Limpeza	0	0	0	0	0	0	0	11
Empreg. Serviços Gerais	0	0	4	3	0	0	1	5
Encarr. Arquivo Sectorial	0	0	1	3	0	0	0	0
Encarreg. Lavandaria	0	0	0	0	0	0	0	1
Encarregado Arquivo Geral	0	0	1	2	0	0	1	0
Enfermeiro Chefe	0	0	0	0	0	0	0	1
Enfermeiro Generalista	0	0	0	2	0	0	3	3
Escriturário	9	45	83	118	13	163	72	103
Escriturário Estagiário	0	2	0	0	2	3	0	0

Fidelidade Mundial

CATEGORIA	Homens <30	Homens >=30<40	Homens >=40<50	Homens >=50	Mulheres <30	Mulheres >=30<40	Mulheres >=40<50	Mulheres >=50
Gerente Adjunto	0	0	0	1	0	0	0	1
Gerente Dependência	0	13	36	22	0	5	7	1
Gestor de Cliente	0	1	3	3	0	1	0	0
Gestor de Produto	0	1	2	0	0	2	2	0
Inspector Administrativo	0	0	1	5	0	0	0	0
Med E Sac	0	0	0	0	0	0	0	1
Médico	0	0	0	0	0	0	0	1
Médico Esp.Actos Cirurg.	0	0	0	3	0	0	0	0
Médico Especialista	0	0	0	1	0	0	0	0
Operador com + 3 Anos	0	1	2	1	0	0	1	0
Perito	0	2	1	8	0	0	0	0
Perito Chefe	0	0	2	1	0	0	0	0
Perito Sub-Chefe	0	0	0	1	0	0	0	0
Porteiro Pred. Rend.	0	0	0	1	0	0	3	7
Preparador Trabalhos	0	0	0	0	0	0	0	1
Presid. Cons. Administração	0	0	0	1	0	0	0	0
Presidente Cons. Fiscal	0	0	0	1	0	0	0	0
Programador	0	4	1	0	0	1	0	0
Programador Sênior	0	1	1	3	0	0	1	0
Recepcionista	0	0	1	2	0	0	1	0
Regularizador Sinistros	0	1	1	6	0	3	3	2
Secretária	0	0	0	0	0	2	9	4
Sub-Chefe Secção	0	1	12	22	0	1	7	19
Sub-Gerente Dependência	0	0	3	8	0	2	0	7
Téc. Fisioter. com + 3 Anos	0	0	2	4	0	0	1	3
Téc. Sub-Chefe Fisioterapia	0	0	0	1	0	0	0	0
Técnico Analise Riscos	0	0	1	0	0	0	0	0
Técnico Chefe Fisioterapia	0	0	0	0	0	0	0	1
Técnico Comercial	3	64	55	34	3	40	6	6
Técnico Formação	0	1	0	0	0	3	0	0
Técnico Grau I	14	14	8	16	35	40	16	7
Técnico Grau II	0	14	11	16	0	27	15	6
Técnico Grau III	0	1	5	9	0	3	2	7
Técnico Grau IV	0	1	1	5	0	1	0	0

Fidelidade Mundial								
CATEGORIA	Homens <30	Homens >=30<40	Homens >=40<50	Homens >=50	Mulheres <30	Mulheres >=30<40	Mulheres >=40<50	Mulheres >=50
Técnico Reprografia	0	0	0	1	0	0	0	0
Técnico Software Base	0	0	3	2	0	1	2	0
Vogal Cons. Administração	0	0	1	4	0	0	0	0
Vogal Conselho Fiscal	0	0	0	2	0	0	0	0

Unidade: Nº de colaboradores

Império Bonança								
CATEGORIA	Homens <30	Homens >=30<40	Homens >=40<50	Homens >=50	Mulheres <30	Mulheres >=30<40	Mulheres >=40<50	Mulheres >=50
Actuário	0	1	0	0	0	2	1	0
Analista	0	1	0	0	0	3	1	0
Analista Programador	0	11	7	1	0	10	5	1
Analista Sénior	0	4	3	2	0	1	2	2
Assistente Comercial	0	0	13	15	0	3	9	3
Chefe Analise	0	1	4	1	0	0	1	1
Chefe Equipa	0	0	0	1	0	0	1	0
Chefe Secção	0	5	6	17	0	5	18	24
Chefe Serviços	0	2	10	19	0	2	6	10
Coord. Serviços Gerais	0	0	0	1	0	0	0	0
Coord.Ger.Serv.Comerciais	0	0	3	1	0	0	0	0
Coordenador Zona	0	0	0	1	0	0	0	1
Dir. Coordenador	0	0	2	14	0	0	10	5
Dir. Serviços	0	2	14	23	0	1	16	6
Director Regional	0	0	1	0	0	0	0	0
Empreg. Limpeza	0	0	0	0	0	0	0	1
Empreg. Serviços Gerais	0	0	0	2	0	0	0	2
Encarr. Arquivo Sectorial	0	0	0	1	0	0	0	0
Escriturário	2	29	41	44	7	109	80	61
Escriturário Estagiário	0	0	1	1	0	2	0	0
Gerente Dependência	0	4	22	14	0	7	18	10
Inspector Administrativo	0	0	0	1	0	0	0	0
Médico	0	0	0	1	0	0	0	0
Perito	0	1	5	10	0	0	0	0
Perito Chefe	0	0	2	10	0	0	0	0
Perito Sub-Chefe	0	0	0	3	0	0	0	0
Programador	0	1	0	1	0	0	0	0
Programador Sénior	0	0	1	2	0	1	0	0
Regularizador Sinistros	2	13	3	2	3	34	11	7
Secretária	0	0	0	0	0	0	1	4
Sub-Chefe Secção	0	4	15	25	0	13	12	29
Sub-Gerente Dependência	0	0	0	5	0	0	0	10
Técnico Analise Riscos	0	0	0	1	0	0	0	0
Técnico Chefe Fisioterapia	0	0	0	0	0	0	0	1

Império Bonança								
CATEGORIA	Homens <30	Homens >=30<40	Homens >=40<50	Homens >=50	Mulheres <30	Mulheres >=30<40	Mulheres >=40<50	Mulheres >=50
Técnico Comercial	0	17	21	14	0	33	4	5
Técnico Formação	0	0	0	0	0	0	1	0
Técnico Grau I	1	13	17	10	1	45	27	5
Técnico Grau II	0	6	15	10	0	15	29	7
Técnico Grau III	0	0	7	7	0	2	13	4
Técnico Grau IV	0	0	1	2	0	0	2	1
Telefonista	0	0	0	2	0	0	0	0
Vogal Cons. Administração	0	0	0	1	0	0	0	0

Unidade: N° de colaboradores

Crítérios para cálculo de indicadores ambientais

Consumos de energia directa

Os consumos de energia directa referentes à utilização de gasóleo e gasolina, nas actividades da Fidelidade Mundial e Império Bonança foram calculados através dos seguintes factores de conversão:

Factores de conversão por tipo de fonte energética		
Tipo de consumo energético	Factor de conversão	Fonte
Gasolina	1 kg – 0,0445 GJ	Despacho nº 17313/2008
Gasóleo	1 kg – 0,0428 GJ	Despacho nº 17313/2008

Consumos de energia indirecta

Os consumos de energia indirecta resultantes da energia eléctrica consumida nos edifícios centrais da Fidelidade Mundial e Império Bonança foram obtidos através do seguinte factor de conversão:

Factores de conversão por tipo de fonte energética		
Tipo de consumo energético	Factor de conversão	Fonte
Electricidade	1 kWh – 0,0036 GJ	GRI

Emissões de GEE

A estimativa das emissões de GEE afectas à actividade das Fidelidade Mundial e Império Bonança foram determinadas tendo em conta a metodologia definida pelo *GHG Protocol*, que permitiu considerar dois âmbitos de emissão:

- **ÂMBITO 1** – Emissões directas decorrentes da actividade da Fidelidade Mundial e Império Bonança associadas essencialmente aos consumos de combustíveis líquidos na frota automóvel;
- **ÂMBITO 2** – Emissões indirectas associadas à produção da energia eléctrica consumida nos edifícios centrais da Fidelidade Mundial e Império Bonança.

Factores de conversão por âmbito			
Âmbito	Fontes	Factor de conversão	Fonte
Âmbito 1	Gasolina	69,20 kg CO ₂ eq/GJ	Despacho nº 17313/2008
Âmbito 1	Gasóleo	74,00 kg CO ₂ eq/GJ	Despacho nº 17313/2008
Âmbito 2	Electricidade	0,47 kg CO ₂ eq	Portaria 63/2008

Consumos de materiais

Os valores referentes à quantidade de papel consumida no decorrer da actividade da Fidelidade Mundial e Império Bonança foram calculados através da estimativa o peso de uma resma de papel A3 e A4, multiplicando pelo total de resmas consumidas. Os critérios utilizados foram os seguintes:

	Área da folha (m ²)	Gramagem folha (g/m ²)	Peso de uma folha (g)	Resma (g)	Resma (kg)
Área A4	0,060264	80	4,82112	2410,56	2,41
Área A3	0,12474	80	9,9792	4989,6	4,99

Fonte: Navigator