

Relatório de Desempenho 2019

Grupo Fidelidade

ÍNDICE

ÍNDICE	3
ESTE RELATÓRIO	5
A FIDELIDADE EM 2019	8
CONTEÚDOS GERAIS	12
DESEMPENHO ECONÓMICO	33
DESEMPENHO AMBIENTAL	44
DESEMPENHO SOCIAL	56
SUPLEMENTO SETORIAL: SERVIÇOS FINANCEIROS	125
INDICADORES ESPECÍFICOS	128
TABELA GRI PARA A OPÇÃO “ESSENCIAL” (CORE)	134
DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO	156
ANEXO: CRITÉRIOS PARA CÁLCULO DE INDICADORES	158

ESTE RELATÓRIO

ESTE RELATÓRIO

Este é o 7.º Relatório de Sustentabilidade da Fidelidade que relata a atividade do Grupo em 2019 e apresenta o desempenho e as práticas nas dimensões económica, social e ambiental das empresas, cuja operação decorre em Portugal, tendo este ano iniciado o reporte de duas empresas pela primeira vez: a Cares e a Fidelidade - SGOIC. Optámos por referenciar todas as empresas pelas suas marcas comerciais e não pela sua designação jurídica, a saber:

- **Fidelidade** (Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.)
- **Multicare** (Multicare - Seguros de Saúde, S.A.)
- **OK! teleseguros** (Via Directa - Companhia de Seguros, S.A.)
- **Fidelidade Assistance** (Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A.)
- **Safemode** (EAPS - Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, S.A.)
- **GEP** (GEP - Gestão de Peritagens, S.A.)
- **Fidelidade Car Service** (Cetra - Centro Técnico de Reparação Automóvel, S. A.)
- **Fidelidade Property** (Fidelidade Property Europe, S.A.)¹
- **Cares** (Cares - Assistência e Reparações, S.A.)²
- **Fidelidade - SGOIC** (Fidelidade - Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A.)³

MARCAS ASSOCIADAS

A **GEP** é a empresa responsável pelas peritagens e averiguações das seguradoras do Grupo Fidelidade.

A **Fidelidade Car Service** está vocacionada para a prestação de serviços de reparação automóvel, estando também autorizada a efetuar locação automóvel.

A **Cares** é uma empresa dedicada à assistência de imóveis, certificada pela ISO 9001.

A **Safemode** é o centro de competências do Grupo Fidelidade com capacidade para avaliar e quantificar diferentes tipos de riscos e propor medidas para a sua prevenção e mitigação.

NEGÓCIO IMOBILIÁRIO

A **Fidelidade Property** é a empresa do Grupo que tem como objetivo a gestão de imobiliário, área que tem vindo a ganhar peso no portfolio de investimentos da área seguradora.

A **Fidelidade - SGOIC** é uma Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo com incidência nos mercados da Europa do Sul.

EMPRESAS DE SEGUROS

A **Fidelidade** tem como missão apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável. Compromete-se a educar, servir, acompanhar e cuidar das pessoas ao longo da vida, com produtos e serviços inovadores que efetivamente as protegem, para que a vida não pare.

A **OK! teleseguros** e está vocacionada para a comercialização de seguros através de canais remotos, tendo como visão a prestação de um serviço de excelência aos seus clientes, tornando o seguro um produto simples, acessível e inovador, suportado nas novas tecnologias.

¹ 2019 foi o primeiro ano em que a Fidelidade Property reportou indicadores económicos e ambientais

² 2019 foi o primeiro ano em que a Cares reportou algum indicador

³ 2019 foi o primeiro ano em que a Fidelidade - SGOIC reportou algum indicador

A **Multicare** é a seguradora do ramo de saúde do Grupo Fidelidade. Líder de mercado e com uma vasta Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde, a Multicare aposta na prevenção e na disponibilização de produtos e serviços que protejam efetivamente a saúde das pessoas nas diferentes fases da sua vida.

A **Fidelidade Assistance** é uma seguradora especializada em serviços de assistência e proteção jurídica, líder de mercado em Portugal.

A NOSSA VISÃO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O que começou com uma atitude diferenciadora e humanista dos colaboradores que acompanhavam casos de acidentes e vidas suspensas, deu lugar a um dos princípios orientadores mais estruturantes da cultura do Grupo Fidelidade, alimentado por todos nós diariamente.

Traduz-se nos valores e no espírito Wecare, assente no princípio humanista de intervenção das nossas empresas e no dever máximo da atividade seguradora em providenciar a recuperação da qualidade de vida das pessoas, a sustentabilidade do negócio, reduzindo o risco, criando soluções inovadoras e melhorando o desempenho.

O nosso contributo para o desenvolvimento sustentável reflete a nossa visão de uma responsabilidade social que queremos assumir junto das sociedades nas quais operamos. Fazemo-lo através de uma gestão responsável e integrando a sustentabilidade na nossa oferta.

AS NOSSAS PRIORIDADES

Em 2016, iniciámos um novo ciclo estratégico para a sustentabilidade, através da realização de uma nova consulta às partes interessadas, com o intuito de voltar a escutar as suas preocupações e expectativas e conciliá-las com a nossa estratégia de negócio. Anualmente, revemos os temas identificados nesta consulta para os ajustar às prioridades e ao contexto da sociedade e do Grupo.

A leitura deste documento deve ser complementada pelo Relatório de Sustentabilidade 2019, onde são partilhados os temas prioritários, o contributo para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a estratégia global para o Desenvolvimento Sustentável.

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

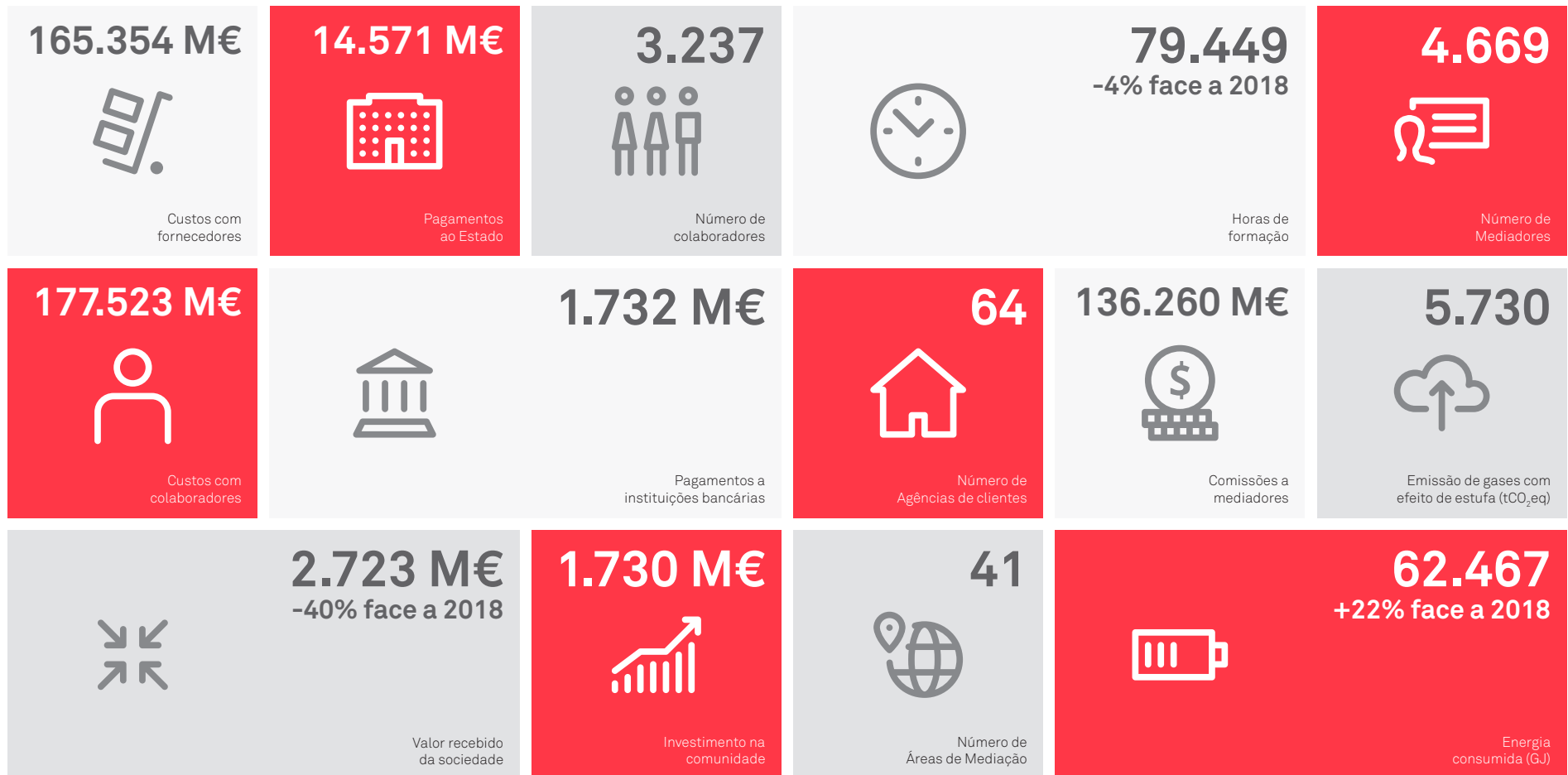
VERIFICAÇÃO EXTERNA

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

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

Pedidos de informação complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões sobre este documento podem ser enviados para:
fidelidade@fidelidadecomunidade.pt.

A FIDELIDADE EM 2019

Indicadores-chave 2019⁴

⁴ Valores consolidados relativos às empresas consideradas no âmbito deste relatório: Fidelidade, Multicare, Via Directa, Fidelidade Assistência, EAPS, CETRA, Fidelidade Property; Fidelidade - SGOIC, CARES e GEP.

UM GRUPO DE CONFIANÇA

Ao longo de 2019, o Grupo Fidelidade foi o operador de seguros mais premiado e reconhecido como marca de referência dos portugueses, distinções que comprovam o sucesso da sua aposta em soluções inovadoras na área da proteção e da assistência. A valorização por parte dos consumidores é o reconhecimento de que a estratégia de humanização e de proximidade, reforçada no Grupo, tem sido a mais acertada.

A Fidelidade e a Multicare foram identificadas como marcas “Top of Mind” de excelência pelos consumidores, no ramo segurador. Esta distinção premeia as marcas que se realçam pela proximidade, confiança, afinidade, satisfação e notoriedade.

Relativamente ao Marktest Reputation Index, a Fidelidade voltou a ser distinguida na categoria de companhia seguradora em Portugal, com um resultado de 65,68% no índice de reputação.

A Multicare foi igualmente distinguida na categoria de Seguros de Saúde.

A OK! teleseguros foi, pelo 3.º ano consecutivo, considerada a marca mais reputada da sua categoria, a das Seguradoras Diretas, com um índice de reputação de 55,23.

Além de ser eleita a Escolha do Consumidor na categoria de “Seguradoras”, a Fidelidade recebeu ainda a distinção de “Escolha do Consumidor Excellentia 2019”, que distingue as melhores práticas organizacionais orientadas para o cliente.

A OK! teleseguros ganhou o prémio Escolha do Consumidor 2019, na categoria de Seguradoras Diretas/Online, com um índice de satisfação geral de 80,39%.

A OK! teleseguros foi distinguida com o Prémio Cinco Estrelas 2019, na categoria de Seguradora Direta/Online, com uma satisfação global de 72,90%.

Em 2019, a Fidelidade foi de novo distinguida como Marca de Confiança em “Seguros de Vida e Patrimoniais” (pela 18.ª vez consecutiva) e no ramo “Seguros Automóvel” (pelo 3.º ano consecutivo).

O Prémio Marketeer 2019 foi atribuído à Fidelidade, a marca mais votada na categoria Seguros.

O projeto Smart Drive foi distinguido no Portugal Digital Awards 2019, tendo ganho na categoria de Best Digital Product & Customer Experience

Os projetos “Just In Case”, “Faustudo” e “Fidelidade Pets” foram igualmente distinguidos com menções honrosas na mesma categoria.

A Fidelidade foi considerada a melhor empresa na promoção de iniciativas e práticas de responsabilidade social que envolvem os seus colaboradores e a direção de gestão de pessoas/recursos humanos pelo segundo ano consecutivo. Os prémios “Empresas Mais” são promovidos pela Human Resources Portugal junto dos seus leitores

O Grupo venceu o Melhor Projeto de Imobiliário na subcategoria “Reabilitação Urbana Escritórios”, através da Fidelidade Property Europe, SA, que assegura a gestão dos investimentos imobiliários. Esta distinção, atribuída na 1.ª edição dos Prémios de Imobiliário do Expresso e SIC Notícias, destacou o trabalho de reabilitação desenvolvido pela Fidelidade na nova sede da Sociedade de Advogados Vieira de Almeida & Associados, localizada na zona de Santos, em Lisboa.

Na 3.ª Edição dos Gold Awards, a Fidelidade venceu o prémio In-house Legal Team of the Year do mercado segurador na Península Ibérica. Entre as nomeadas, encontravam-se quatro das maiores seguradoras a operar no mercado espanhol, tendo a Fidelidade sido distinguida pelo trabalho de excelência desenvolvido pela equipa jurídica, nas várias áreas de atuação e nas diversas geografias onde a companhia está presente.

A Multicare foi distinguida com o Troféu Gold na categoria de Seguros de Saúde, pelo Associação Portuguesa de Contact Centers Best Awards, que distingue a implementação e adoção de boas práticas organizacionais na atividade de contact centers em Portugal.

RENOVAÇÃO DE CERTIFICAÇÕES

Via Directa

Renovação da Certificação do Bureau Veritas Certification no âmbito dos produtos Automóvel, Multirriscos Habitação, Acidentes Pessoais e Saúde, segundo a norma NP EN ISO 9001:2015.

Car Service

Renovação da certificação CZ, com o grau de 5 estrelas nas Unidades da FCS do Porto e de Queluz, sendo que não foram identificadas não conformidades.

GEP

Reconhecimento de qualidade do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras gerido pela Direção de Serviços de Qualidade e Certificação (DSQA) da Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), no sentido de validar a qualidade da formação dinamizada e otimizar os procedimentos de gestão da formação.

Fidelidade Assistance

Manutenção da Certificação de Qualidade pela APCER, segundo a Norma ISO 9001:2015, com zero não conformidades. Renovação da Certificação EFR - Empresa Familiarmente Responsável pela Fundação Más Familia, segundo a Norma EFR 1000-2.

CARES

Renovação da certificação do Sistema da Gestão da Qualidade NP EN ISSO 9001:2015, na prestação de serviços de reparação, restauro, montagem e melhoramentos a realizar em imóveis e respetivos recheios.

Fidelidade

Foi realizada a 1.ª auditoria de acompanhamento para manutenção do selo de qualidade APCC 2018 com validade de 3 anos.

EAPS

Manutenção da certificação do sistema de gestão da qualidade, em auditoria de acompanhamento realizada pela APCER.

CONTEÚDOS GERAIS

Perfil Organizacional
do Grupo Fidelidade

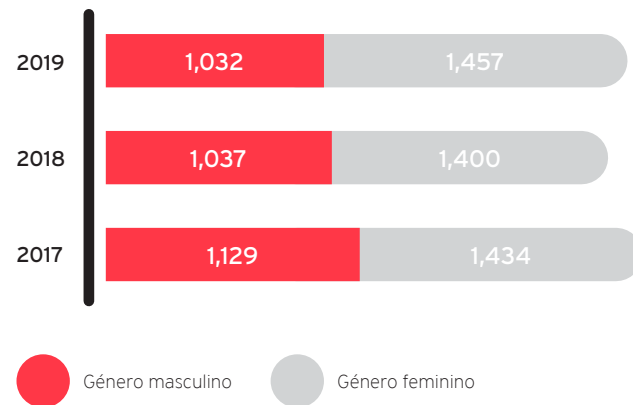
102-7: Dimensão da organização incluindo número total de trabalhadores

102-8: Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores

FIDELIDADE

Em 2019, a Fidelidade tem cerca de 2489 colaboradores.

Total de colaboradores por género

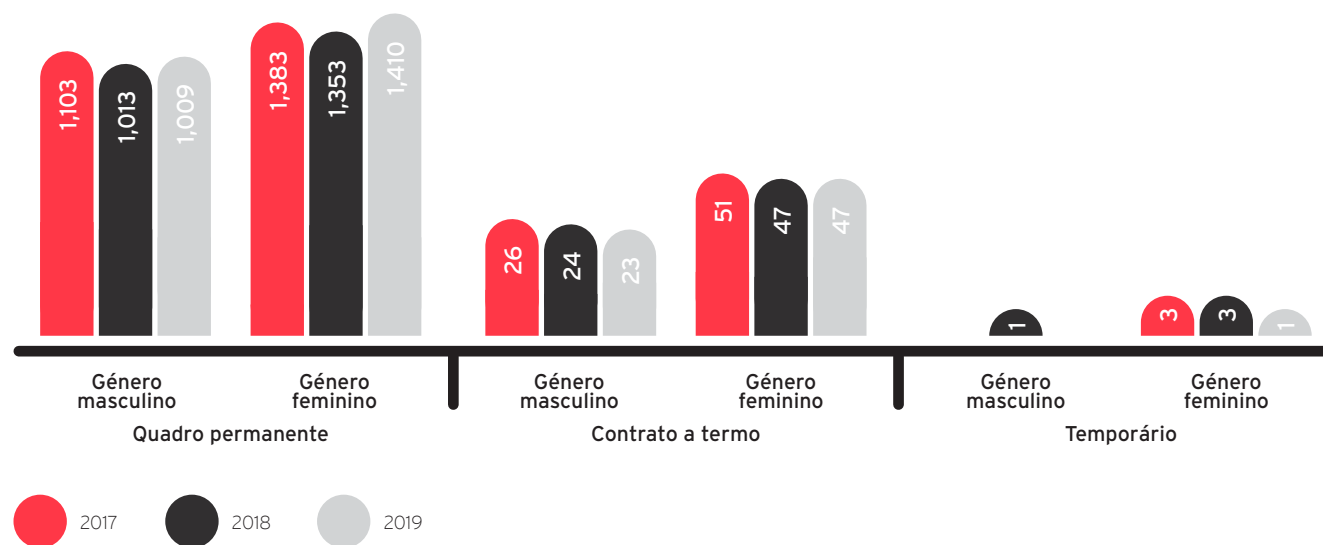


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género. 84 Colaboradores (36 do género masculino e 48 do género feminino com contrato celebrado com a Fidelidade, mas cedidos a outras empresas do Grupo).⁵

⁵ 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.

Em 2019, 97% dos colaboradores da Fidelidade pertencem ao quadro permanente da empresa e há apenas 1 trabalhador com contrato temporário

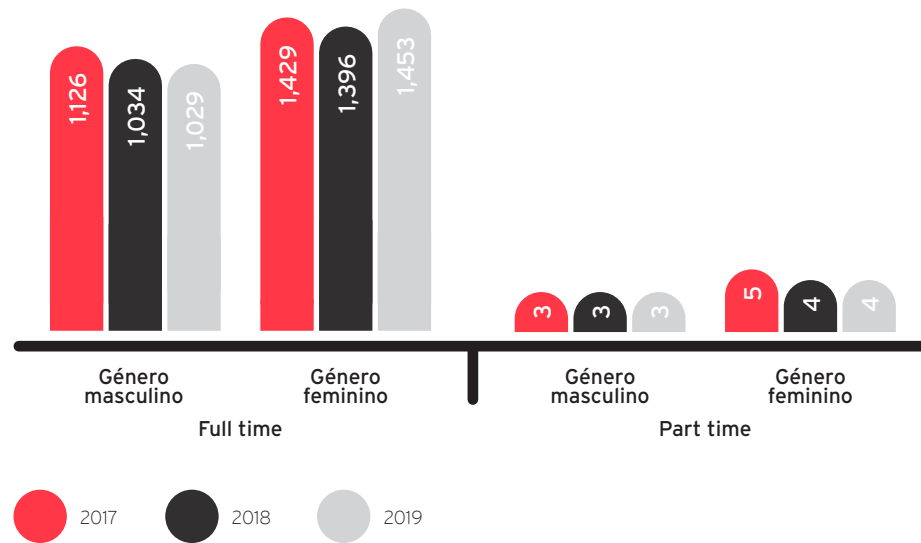
Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género



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

Em 2019, 99,7% dos colaboradores da Fidelidade trabalha a full time, mantendo-se constante a percentagem ao longo do tempo.

Total de colaboradores por tipo de emprego

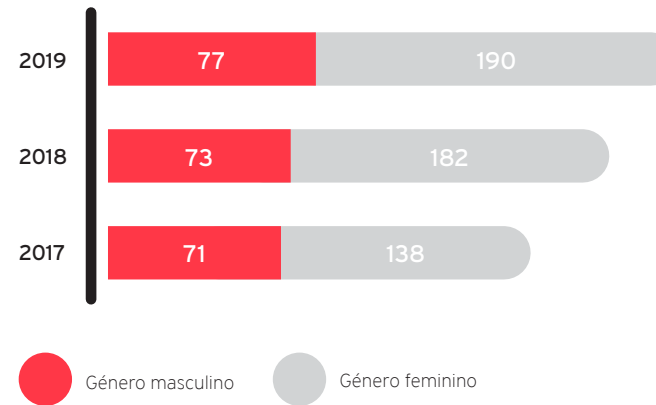


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

MULTICARE

Em 2019, a Multicare tem 267 colaboradores, um aumento de 5% face a 2018.

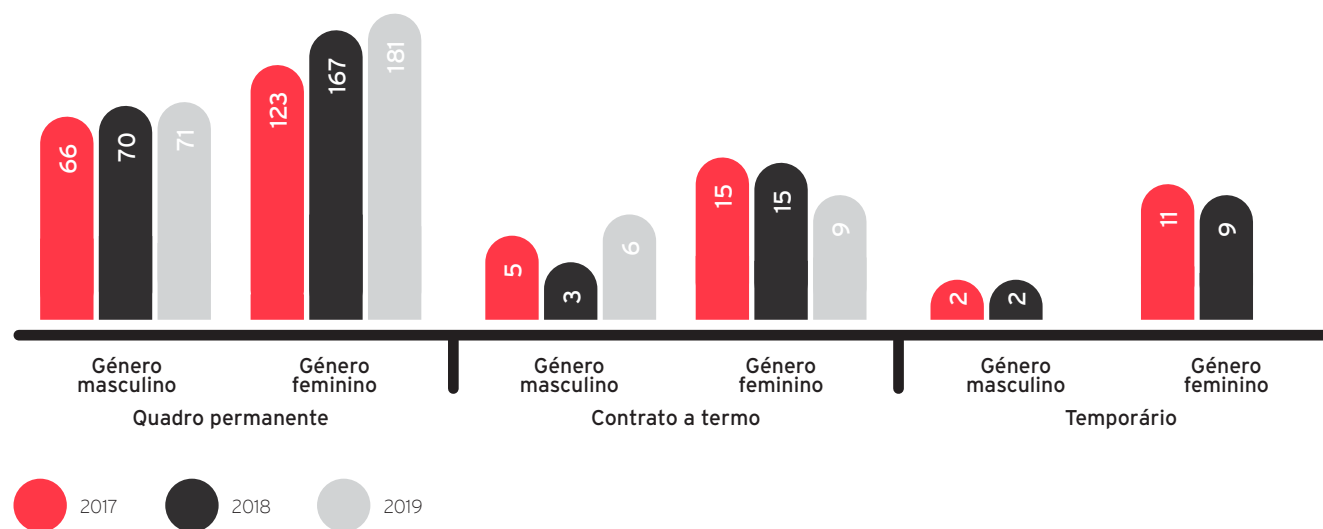
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

Em 2019, 94% dos colaboradores da Multicare pertencem ao quadro permanente da empresa.

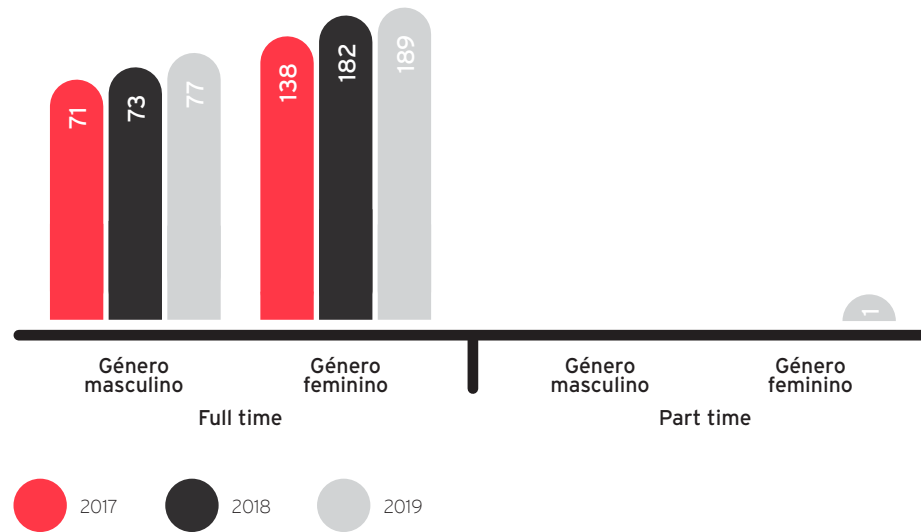
Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género



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

Em 2019, 99,6% dos colaboradores estão a full time, pelo que apenas 1 colaborador trabalha em part-time.

Total de colaboradores por tipo de emprego

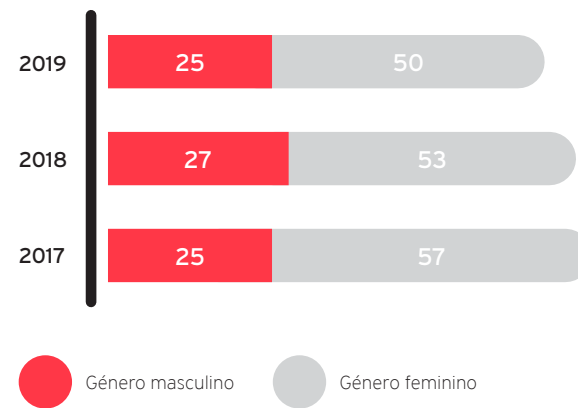


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

OK! TELESEGUROS

O total de colaboradores da OK! teleseguros sofreu uma redução de 6% face a 2018. A 31 de dezembro de 2019, a OK! teleseguros contava com 75 colaboradores.

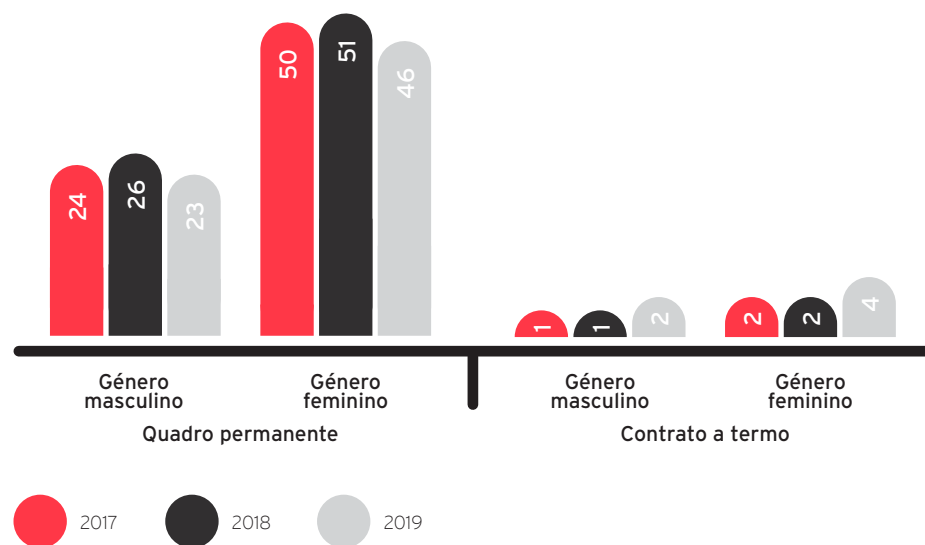
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

Em 2019, 92% dos colaboradores da Via Directa pertencem ao quadro permanente da empresa e não há trabalhadores com contrato temporário.

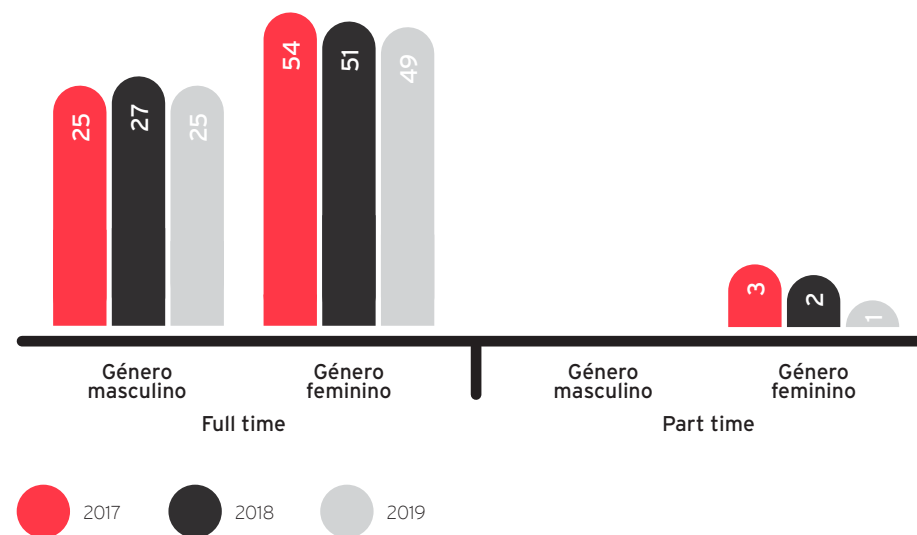
Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género



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

Em 2019, 99% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full time.

Total de colaboradores por tipo de emprego

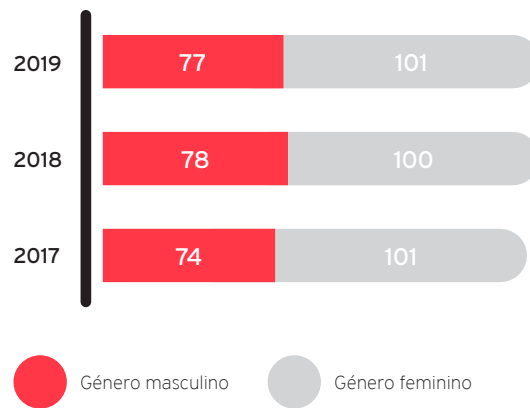


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2019, a Fidelidade Assistance contou com 178 colaboradores, tendo-se mantido o valor relativamente ao ano anterior.

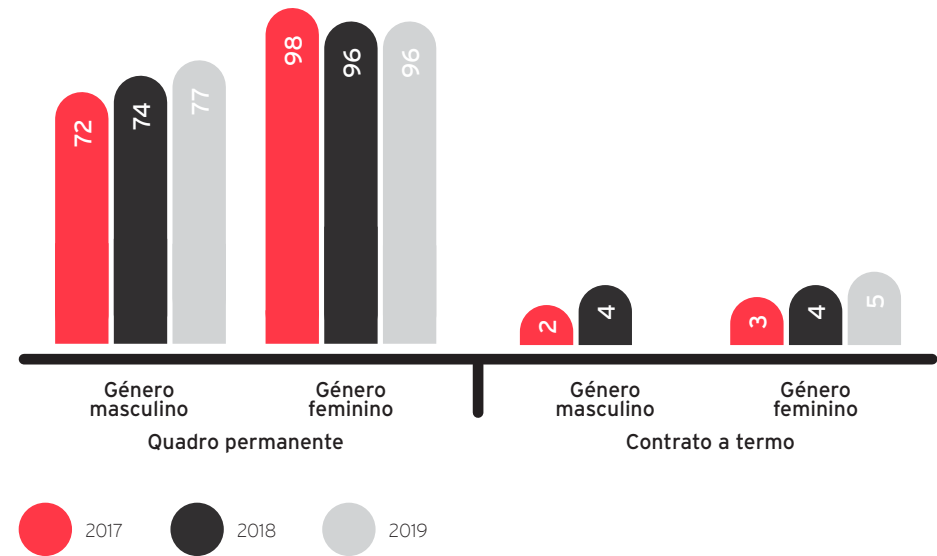
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

Em 2019, 97% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da Fidelidade Assistance e não há trabalhadores com contrato temporário.

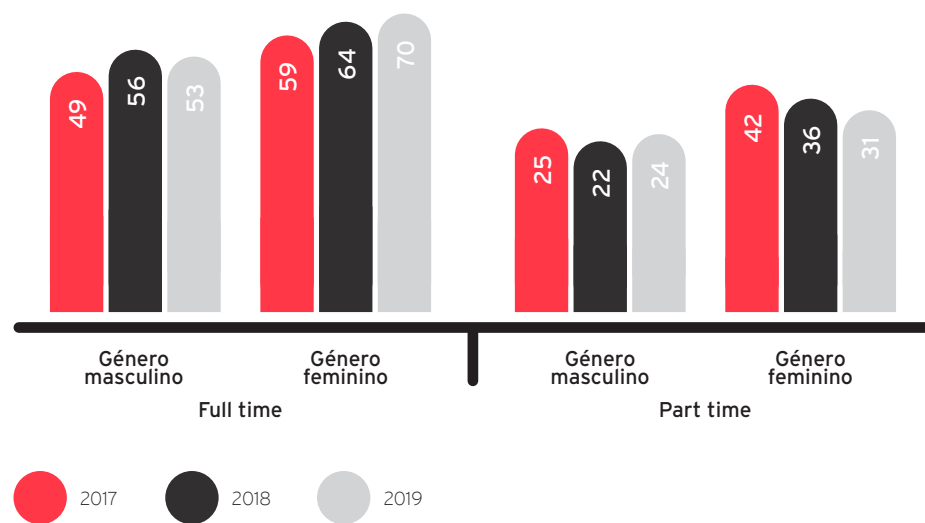
Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género



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

Em 2019, 69% dos colaboradores trabalham a full time na Fidelidade Assistance.

Total de colaboradores por tipo de emprego

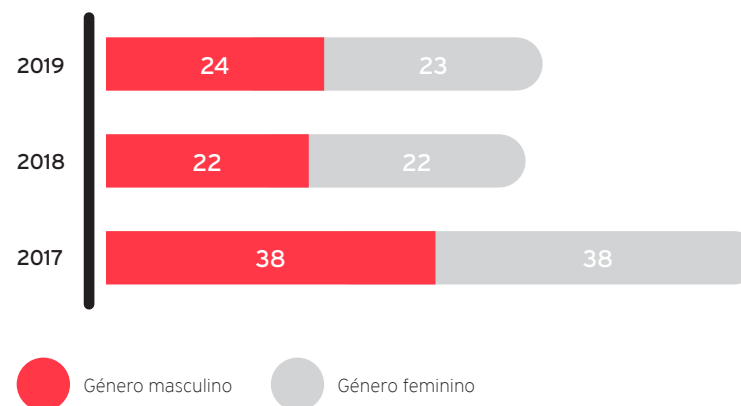


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

SAFEMODE

Em 2019, a Safemode contou com 47 colaboradores.

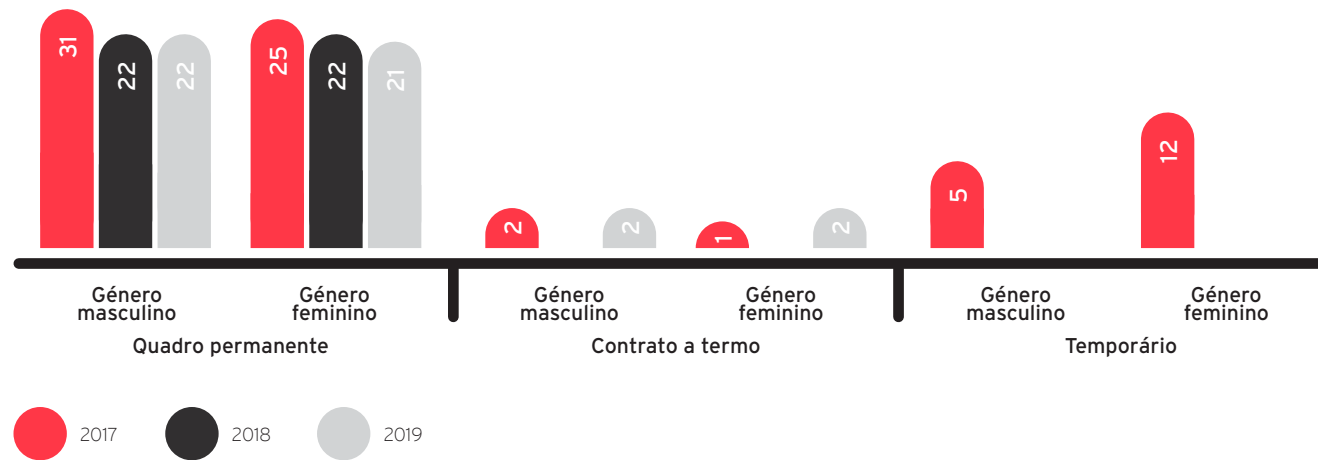
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

Em 2019, 91% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

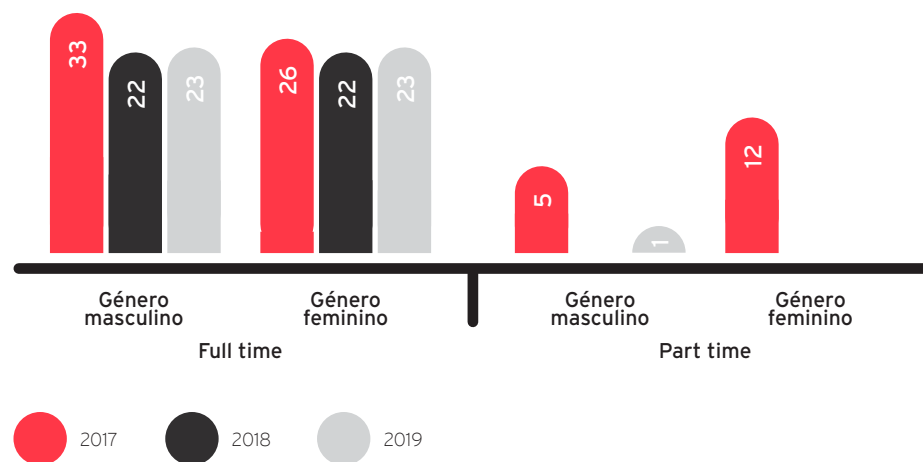
Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género



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

Em 2019, 98% dos colaboradores trabalham a full time na Safemode.

Total de colaboradores por tipo de emprego

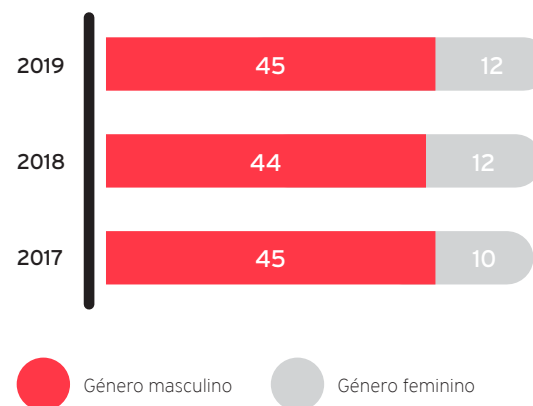


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

GEP

Em 2019, a GEP contou com 57 colaboradores, mais 1 colaborador do que em 2018.

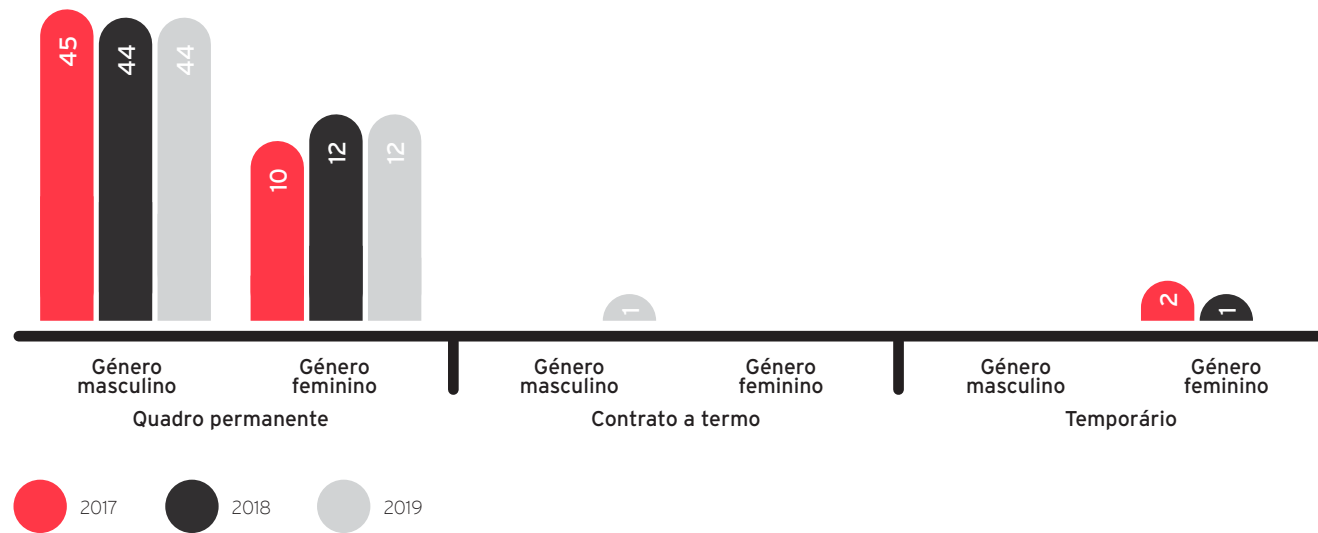
Total de colaboradores por género



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

Em 2019, a GEP contratou 1 colaborador a termo, sendo que os restantes colaboradores pertencem ao quadro permanente.

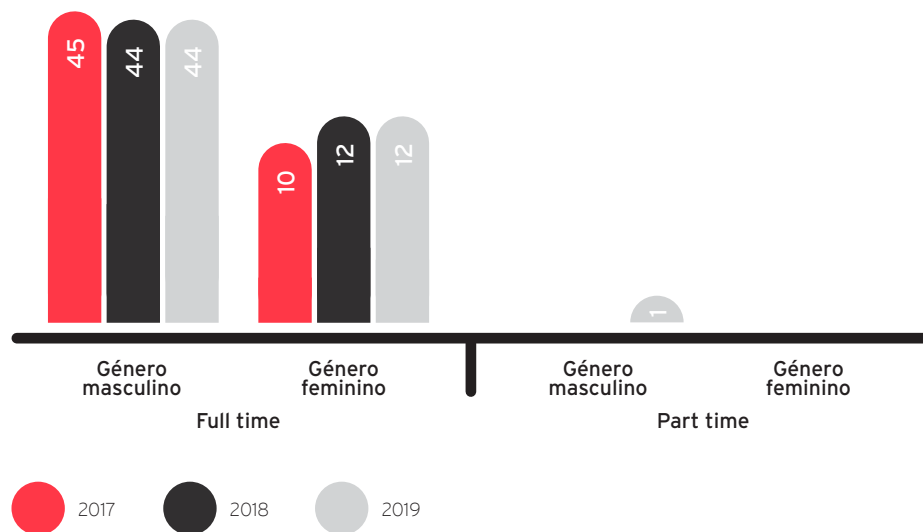
Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género



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

98% dos colaboradores desempenham as suas funções em regime de full-time, sendo que apenas 1 trabalha em part-time.

Total de colaboradores por tipo de emprego

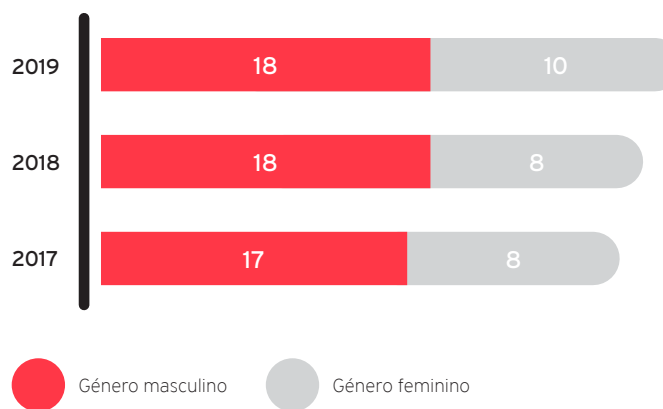


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019, a Fidelidade Car Service contou com 28 colaboradores, mais 2 que em 2018.

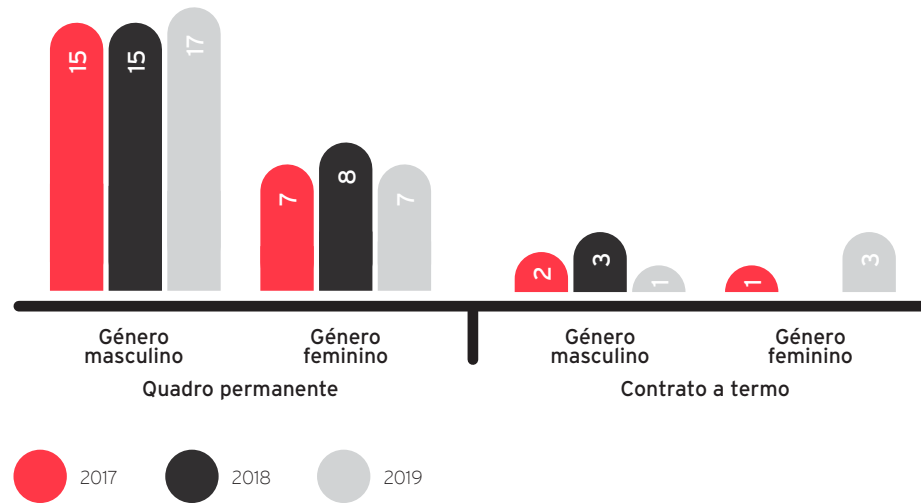
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

24 dos 28 colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa. Não existem colaboradores com contrato temporário.

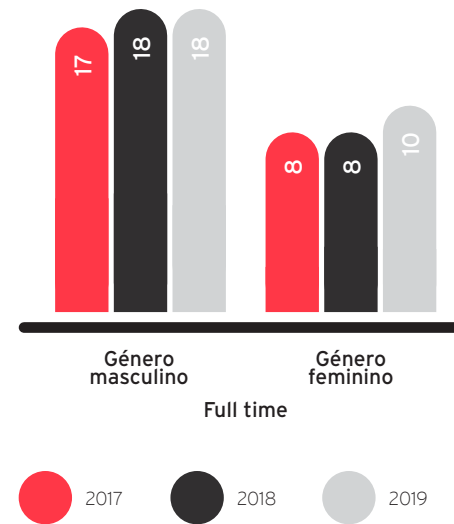
Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género



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

Desde 2014 que 100% dos colaboradores desempenham as suas funções a full time.

Total de colaboradores por tipo de emprego

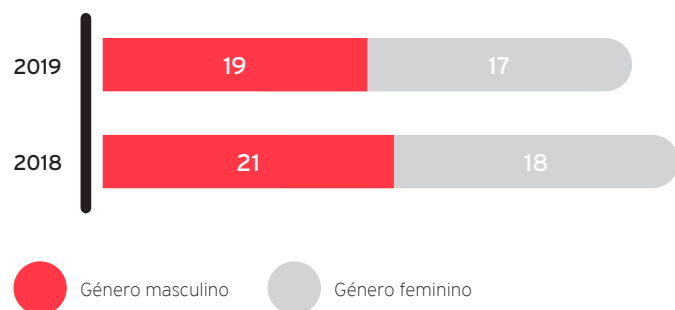


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por tipo de emprego e por género.

FIDELIDADE PROPERTY

Em 2019, a Fidelidade Property contou com 36 colaboradores, menos 3 colaboradores em relação a 2018.

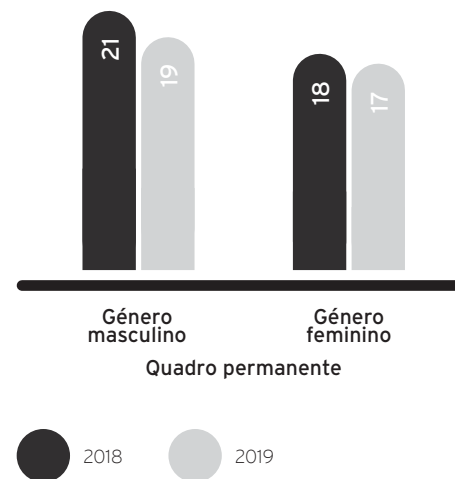
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

100% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

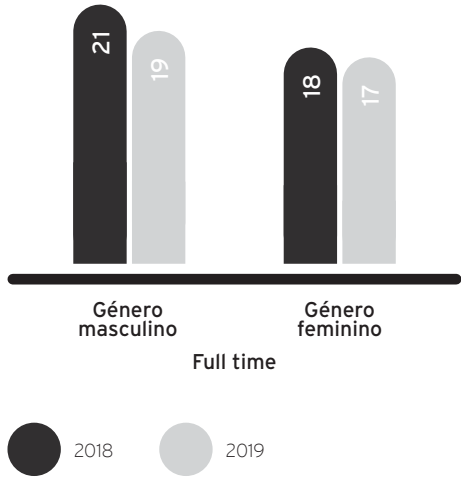
Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género



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

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

Total de colaboradores por tipo de contrato

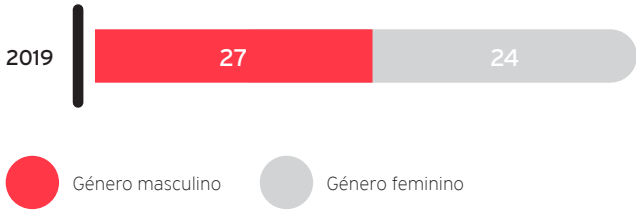


Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por contrato a full time por género.

CARES

Em 2019, a Cares tem 51 colaboradores.

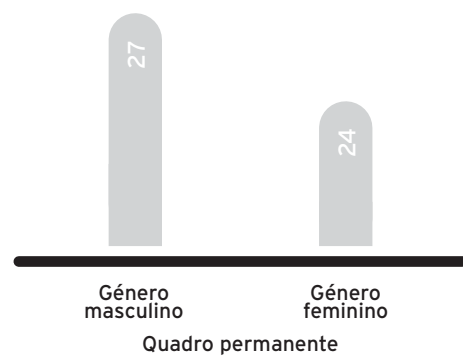
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

100% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género

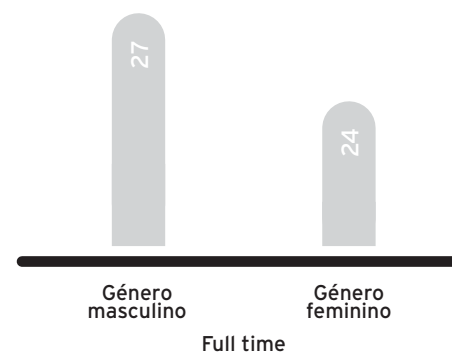


● 2019

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

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

Total de colaboradores por tipo de contrato



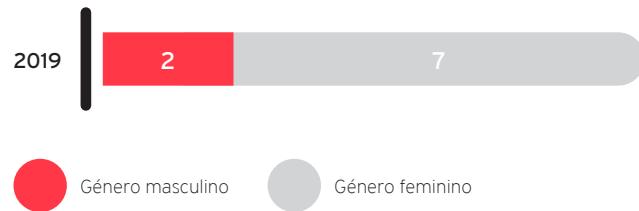
● 2019

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por contrato a full time por género.

FIDELIDADE - SGOIC

Em 2019, a Fidelidade - SGOIC tem 9 colaboradores.

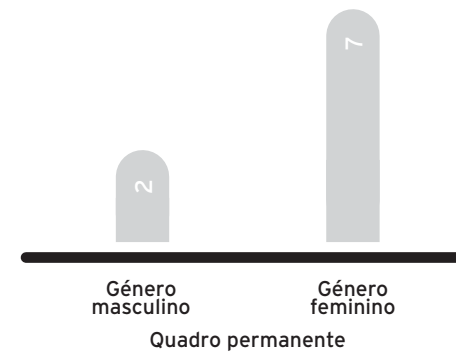
Total de colaboradores por género



Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por género.

100% dos colaboradores pertencem ao quadro permanente da empresa.

Total de colaboradores por tipo de contrato, discriminados por género

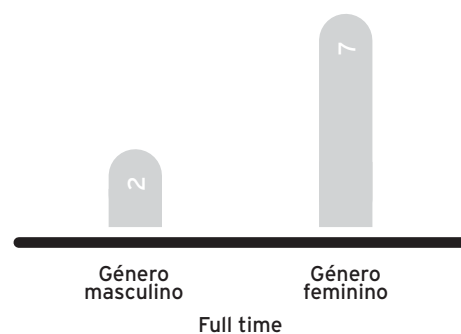


● 2019

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

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

Total de colaboradores por tipo de contrato



● 2019

Unidade: Valores expressos em número de colaboradores por contrato a full time por gênero.

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

FIDELIDADE

Em 2019, 99,9% dos colaboradores pertencentes ao quadro permanente detinham um acordo de contrato coletivo (excluindo os colaboradores com contrato a termo). Apenas 2 colaboradores não o detinham.

MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019, 100% dos colaboradores pertencentes ao quadro permanente detinham um acordo de contrato coletivo (excluindo os colaboradores com contrato a termo).

SAFEMODE

Em 2019, apenas 9% dos colaboradores pertencentes ao quadro permanente detinham um acordo de contrato coletivo.

GEP

Em 2019, apenas 5,4% dos colaboradores pertencentes ao quadro permanente detinham um acordo de contrato coletivo.

FIDELIDADE PROPERTY

Em 2019, 36,1% dos colaboradores pertencentes ao quadro permanente detinham um acordo de contrato coletivo.

CARES | FIDELIDADE - SGOIC

Em 2019, nenhum colaborador pertencente ao quadro permanente detinha um acordo de contrato coletivo.

102-44 Resultados de pesquisa de satisfação do cliente

FIDELIDADE

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO	2017	2018	2019
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Materiais, por parte da Fidelidade	8,1	8,4	8,5
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Automóvel com Danos Corporais, por parte da Fidelidade	7,5	7	7
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a regularização de sinistros Multirriscos Habitação, por parte da Fidelidade	8,4	8,5	8,4
Estudo de avaliação da satisfação de clientes com a Multicare, por parte da Fidelidade	8,3	7,8	8

MULTICARE

8 numa escala de 1 a 10. Uma subida de 2% face a 2018.

OK! TELESEGUROS

Marca OK! teleseguros: foram enviados 50.216 inquéritos, com uma taxa de resposta igual à do ano homólogo, de 8%.

Marca SC (apólices de saúde): foram enviados 11.601 inquéritos, com uma taxa de resposta de 9%, tendo aumentado em 2% desde 2018.

O indicador de taxa de recomendação da empresa - Net Promoter Score - atingiu em 2019 o valor de +47 para a marca OK! teleseguros (mais 5 pontos do que em 2018), e +48 para a marca SC (apólices de saúde).

FIDELIDADE ASSISTANCE

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO	2017	2018	2019
RTS (1; 10)	9,17	9,22	9,24
ISG (1; 10)	8,80	8,85	8,90
NPS (-100%; +100%)	66	68	69

Legenda:

RTS - Real Time Survey

ISG - Índice de Satisfação Global

NPS - Net Promoter Score

SAFEMODE

Em 2019 o índice médio de satisfação registado foi de 4,16 em 5, o mesmo que em 2018.

GEP

Em 2019, foi realizado um inquérito com 5 questões, e efetuada uma análise da média de respostas por questão considerada. Verificou-se um aumento da satisfação dos colaboradores em todos os níveis, exceto no de serviço prestado pela Peritagem Patrimonial.

ESTUDOS DE AVALIAÇÃO QUESTÕES	2017	2018	2019
Em que medida considera que a GEP é útil/relevante?	8,57	8,84	8,87
Até que ponto considera a GEP inovadora?	6,25	6,74	6,88
Até que ponto a GEP é ágil na prestação de serviços à sua área?	6,57	7,38	7,40
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela GEP na Averiguação de Sinistro?	6,72	6,91	7,05
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela Peritagem Automovel?	7,13	7,82	8,02
Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela Peritagem Patrimonial?	7,06	6,82	6,52

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019, o índice de satisfação da Fidelidade Car Service foi de 80%, o mesmo valor face a 2018.

FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC

Não aplicável.

DESEMPENHO ECONÓMICO

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

Diminuição de 46% no valor económico gerado, comparativamente a período homólogo de 2018.

	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	3.639.570.656	4.129.236.774	2.246.866.355
Receitas: prémios (€)	3.639.570.656	4.129.236.774	2.246.866.355
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	364.904.169	383.021.705	386.719.879
Fornecedores (€)	115.649.540	117.377.244	119.152.630
Mediadores (€)	85.362.466	94.200.311	100.282.373
Colaboradores (€)	148.930.230	158.176.208	152.343.339
Estado (€)	12.104.839	11.471.139	11.509.095
Instituições financeiras (€)	1.858.542	1.027.952	1.704.829
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	998.551	768.850	1.727.614
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	3.274.666.487	3.746.215.069	1.860.146.475

MULTICARE

Em 2019, verificou-se um aumento de 11%, em relação a 2018, no valor económico gerado.

	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	270.696.544	295.877.971	327.006.291
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	47.904.437	52.073.392	56.251.002
Fornecedores (€)	6.384.086	7.594.509	8.393.812
Mediadores (€)	28.818.242	31.501.029	34.946.145
Colaboradores (€)	10.012.624	10.632.967	10.545.883
Estado (€)	2.658.735	2.339.737	2.365.162
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	30.750	5.150	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	222.792.107	243.804.579	270.755.289

OK! TELESEGUROS

Em 2019, verificou-se um aumento de cerca de 7% no valor económico direto gerado, face ao ano de 2018.

	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	47.846.529	51.817.140	55.229.761
Receitas: prémios (€)	47.846.529	51.817.140	55.229.761
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	9.719.306	9.870.283	9.761.412
Fornecedores (€)	5.540.500	5.366.263	5.203.855
Mediadores (€)	815.686	936.845	1.031.471
Colaboradores (€)	2.930.523	3.102.071	3.032.022
Estado (€)	432.133	464.678	491.189
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	465	426	2.876
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	38.127.223	41.946.857	45.468.348

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2019, verificou-se um acréscimo de 5% do valor económico direto gerado, face ao ano de 2018.

	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	47.263.041	50.207.374	52.778.586
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	6.424.180	6.978.691	6.962.684
Fornecedores (€)	1.750.264	1.955.738	1.545.942
Mediadores (€)	742	733	63
Colaboradores (€)	4.667.953	5.018.267	5.412.384
Estado (€)	3.721	3.953	3.826
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	1.500	0	469
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	21.556.880	43.228.683	45.815.902

SAFEMODE

Em 2019, no valor económico direto gerado verificou-se um decréscimo de 11%, comparativamente com o ano de 2019.

	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	2.919.897	2.677.84	2.973.973
Receitas: prémios (€)	2.919.897	2.677.84	2.973.973
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	2.870.687	2.779.628	3.127.531
Fornecedores (€)	1.610.464	1.293.610	1.656.656
Colaboradores (€)	1.148.576	1.392.870	1.429.043
Estado (€)	40.289	21.695	40.545
Instituições financeiras (€)	2.358	1.403	1.287
Acionistas (€)	69.000	69.000	0
Comunidade (€)	0	1.050	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	49.210	-101.785	-153.558

GEP

Em 2019, verificou-se uma diminuição de 8% no valor económico direto gerado, relativamente a 2018.

	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	22.460.417	24.322.479	22.316.701
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	21.960.877	24.022.697	21.823.299
Fornecedores (€)	18.732.568	20.935.112	19.033.786
Mediadores (€)	0	0	0
Colaboradores (€)	3.017.095	2.882.891	2.675.681
Estado (€)	105.214	118.694	113.832
Instituições financeiras (€)	0	0	0
Acionistas (€)	106.000	86.000	0
Comunidade (€)	0	0	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	499.540	299.782	493.402

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019, verificou-se uma diminuição de 1% no valor económico direto gerado, relativamente a 2018.

	2017	2018	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	6.745.372	7.281.833	7.208.288
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	4.145.411	4.510.919	4.222.931
Fornecedores (€)	3.385.341	3.740.779	3.417.520
Colaboradores (€)	675.915	666.349	739.003
Estado (€)	83.905	103.092	39.581
Instituições financeiras (€)	0	699	26.827
Acionistas (€)	0	0	0
Comunidade (€)	250	0	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	2.599.961	2.770.914	2.985.357

FIDELIDADE PROPERTY | FIDELIDADE - SGOIC

Não Reportado.

CARES

Em 2019, verificou-se um valor económico direto gerado de 8.359.158€.

	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO (€)	8.359.158
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO (€)	8.304.078
Fornecedores (€)	6.950.002
Colaboradores (€)	1.345.698
Estado (€)	8.378
Instituições financeiras (€)	0
Acionistas (€)	0
Comunidade (€)	0
VALOR ECONÓMICO RETIDO (€)	55.080

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

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

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

OK! TELESEGUROS

Em 2019, a oferta da proteção de fenómenos da natureza manteve-se na montra, mas não foram desenvolvidas ações/campanhas específicas para promover esta cobertura nos seguros OK!. Foi, no entanto, feita uma maior aposta na dinamização dos produtos estratégicos OK! Auto Elétricos, OK! Bike e OK! Viagem, que registaram crescimentos de 94%, 44% e 25%, respetivamente.

GEP

Na presença de eventos catastróficos decorrentes de alterações climáticas, a GEP vê a sua prestação de serviços aumentar, uma vez que aumentam os sinistros.

FIDELIDADE PROPERTY | FIDELIDADE - SGOIC

Não reportado

CARES

As alterações climáticas têm impacto na organização ao nível de fluxos anormais de trabalho (resultante de tempestades ou outras intempéries), o que origina custos financeiros que são relevantes ao nível de pessoal, devido à necessidade de mais pessoas em determinados períodos do ano.

202-1: Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género**FIDELIDADE | MULTICARE | SAFEMODE**

Não se aplica, já que o vencimento mínimo é superior ao mínimo nacional, de acordo com as tabelas de contratação coletiva pelas quais os colaboradores se regem.

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE | FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC

Não reportado.

202-2: Proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local**FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | SAFEMODE | FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC**

Não se aplica, tendo em conta que a maioria dos gestores de topo são de nacionalidade portuguesa, considerando-se o conceito “local” como país Portugal, e os cargos de topo, membros da Comissão Executiva da Fidelidade e os responsáveis das unidades que a eles reportam.

FIDELIDADE ASSISTANCE | FIDELIDADE CAR SERVICE

100%.

GEP

Não reportado.

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

	2017	2018	2019
Ofertas de Seguros (€)	366.181	Não foi possível apurar o total dos seguros oferecidos, por falta de fiabilidade nos dados existentes. Foram, no entanto, tomadas medidas corretivas no sentido de melhorar o processo de recolha e de consolidação do indicador	Não foi possível apurar o total dos seguros oferecidos, por falta de fiabilidade nos dados existentes. Foram, no entanto, tomadas medidas corretivas no sentido de melhorar o processo de recolha e de consolidação do indicador
Pagamentos ex-gratia (€)	165.457	109.225	84.095
TOTAL (€)	531.638	N/A	N/A

MULTICARE

	2017	2018	2019
Ofertas de seguros	3.554	3.772	2.711
Contribuições monetárias para organizações do setor social (donativos)	30.750	5.150	0

OK! TELESEGUROS

	2017	2018	2019
Ofertas de Seguros (€)	465	426	676
Pagamentos ex-gratia (€)	0	0	511
TOTAL (€)	465	426	1.187

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2017	2018	2019
Contribuições monetárias para organizações do setor social	1.500	0	469
TOTAL (€)	1.500	0	469

SAFEMODE

Não são efetuados investimentos desta natureza desde 2014.

GEP

Não foram efetuados investimentos desta natureza desde 2017.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Não são efetuados investimentos desta natureza desde 2014.

FIDELIDADE PROPERTY

Não aplicável.

204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais**FIDELIDADE**

Do total de gastos com fornecedores, 75,8% foram com fornecedores nacionais.

	2018	2019
Direto (da companhia)	34,8%	47,9%
DPR (negociação na DPR)	35,7%	27,9%
TOTAL	70,5%	75,8%

MULTICARE

Do total de gastos com fornecedores, 99,8% foram com fornecedores nacionais.

OK! TELESEGUROS

Do total de gastos com fornecedores, 98,5% foram com fornecedores nacionais, num total de 5.125.333€.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Do total de gastos com fornecedores, 99,1% foram com fornecedores nacionais.

SAFEMODE

Do total de gastos com fornecedores, 98,6% foram com fornecedores nacionais.

GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE | FIDELIDADE - SGOIC

Não reportado.

FIDELIDADE PROPERTY

Não aplicável.

CARES

Todos os gastos com fornecedores foram alocados a fornecedores nacionais (100%).

205-1: Avaliações das operações de riscos de corrupção

FIDELIDADE

Nas auditorias internas realizadas em 2019 não foi identificada nenhuma situação que configure uma situação de corrupção.

MULTICARE | OK! TELESEGUROS | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE | FIDELIDADE PROPERTY

Não foram efetuadas análises desta natureza.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2019 não foram realizadas ações desta natureza.

Risco associado às Áreas de Contabilidade/Financeira e Jurídica, em matriz de riscos (DGR) - "Atos fraudulentos ou negligentes por pessoas internas contra a instituição".

GEP

As operações de risco foram avaliadas através de uma auditoria anual financeira, auditoria anual da qualidade e auditoria da própria Direção de Auditoria.

CARES

Não existiram indícios de corrupção. No entanto, foram efetuadas medidas de compliance, no sentido de criar controlos adicionais à atividade.

FIDELIDADE - SGOIC

Não reportado.

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

FIDELIDADE | MULTICARE

Não reportado.

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE

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

GEP

3 colaboradores (não gestão) estiveram presentes nas Jornadas de combate à Fraude nos Seguros-Crime organizado no sector automóvel.

FIDELIDADE PROPERTY | FIDELIDADE - SGOIC

Não reportado.

CARES

0%, não existiu.

206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio**FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE | CARES**

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

FIDELIDADE PROPERTY | FIDELIDADE - SGOIC

Não reportado.

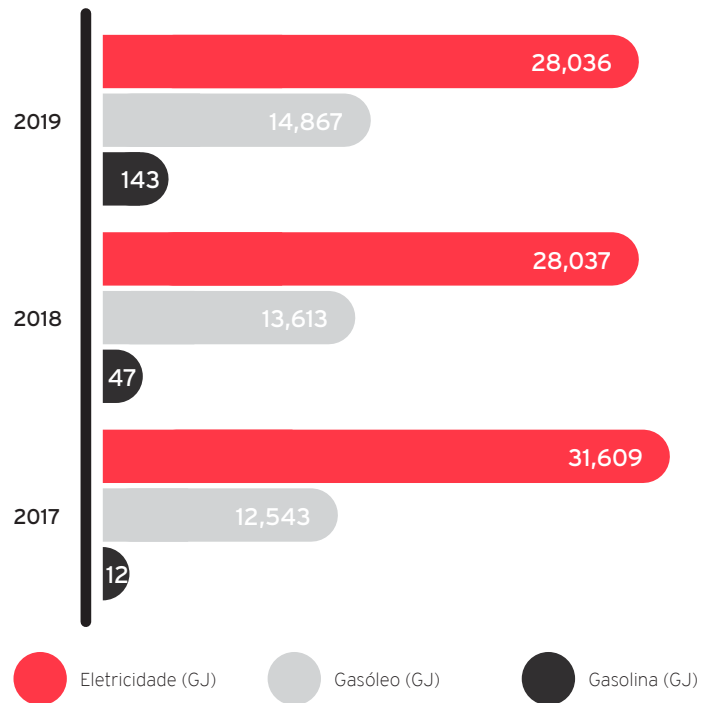
DESEMPENHO AMBIENTAL

302-1: Consumo de energia no interior da organização

FIDELIDADE

O consumo de eletricidade sofreu um decréscimo de 11% de 2017 para 2018, tendo-se mantido constante desde então. O consumo de gasóleo sofreu um aumento de 9% desde 2018, enquanto que o consumo de gasolina sofreu um aumento exponencial de mais de 200% desde 2018.

Consumo de energia no interior da organização

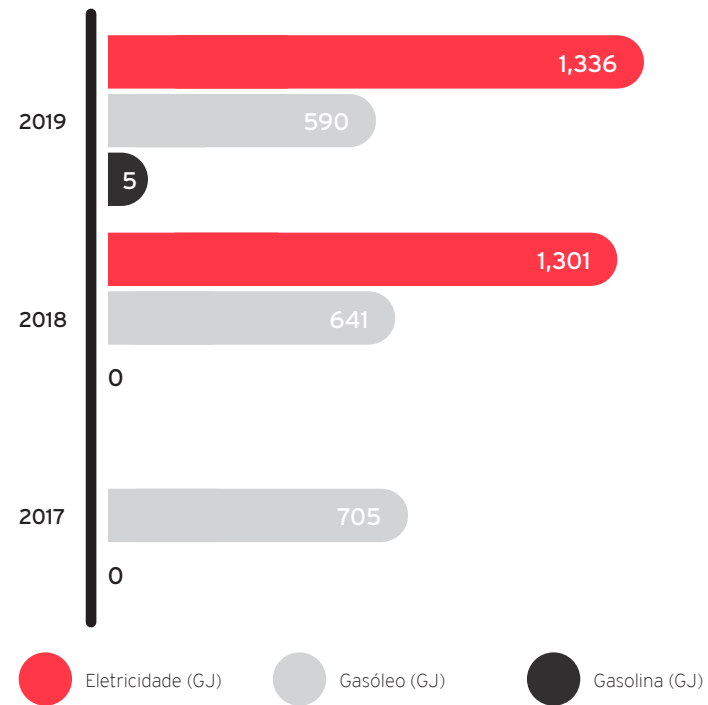


Unidade: Valores expressos em Gigajoules representando o total de energia elétrica consumida nas Agências de Clientes, Centros Mediadores e Edifícios Centrais da Fidelidade.

MULTICARE

Registou-se um aumento de 3% no consumo de eletricidade face ao ano de 2018. 2019 foi o primeiro em que se registou um consumo de gasolina.

Consumo de energia no interior da organização

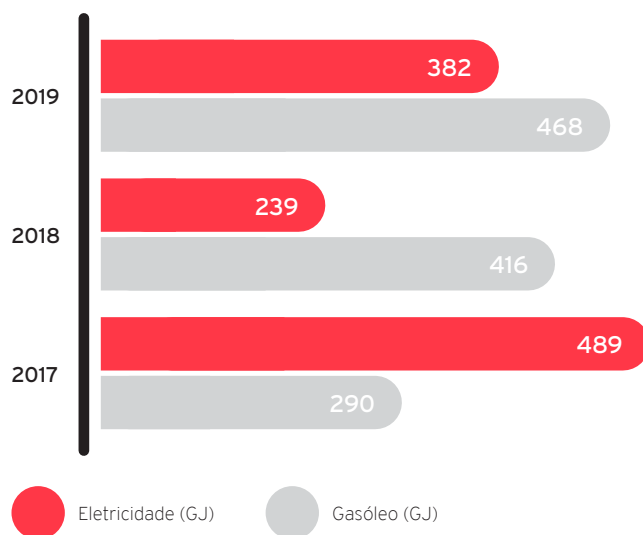


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

OK! TELESEGUROS

Em 2019, verificou-se um aumento considerável de cerca de 60% do consumo de eletricidade, comparativamente a período homólogo de 2018. Deu-se, também, um aumento de 12% no consumo de gasóleo. Não foram registados consumos de gasolina.

Consumo de energia no interior da organização

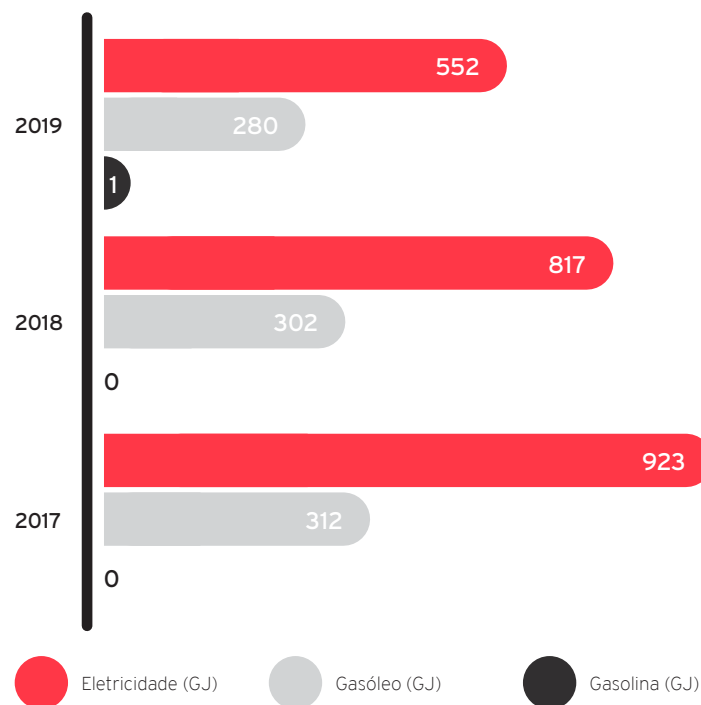


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2019, houve um decréscimo de cerca de 32% do consumo de eletricidade, em relação a 2018. 2019 foi o primeiro ano em que a empresa registou consumos de gasolina.

Consumo de energia no interior da organização

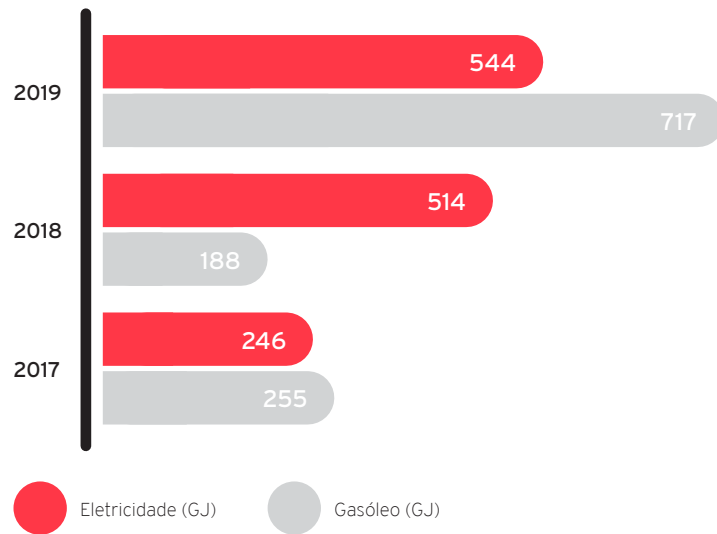


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

SAFEMODE

Globalmente, verificou-se em 2019 um aumento exponencial de cerca de 282% no consumo de gásóleo face ao período homólogo. Desde 2017 que não se registam consumos de gasolina.

Consumo de energia no interior da organização

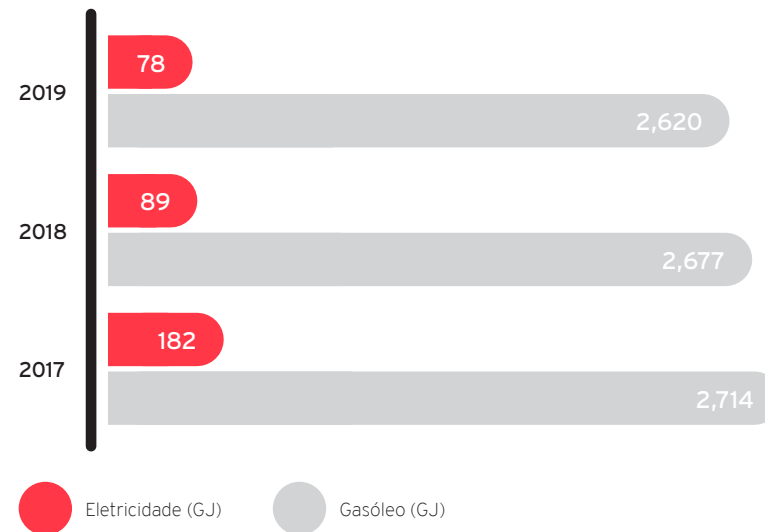


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

GEP

Em 2019, verificou-se uma redução de cerca de 2% do consumo total de energia face a 2018. Até ao momento, a GEP nunca registou consumos de gasolina.

Consumo de energia no interior da organização

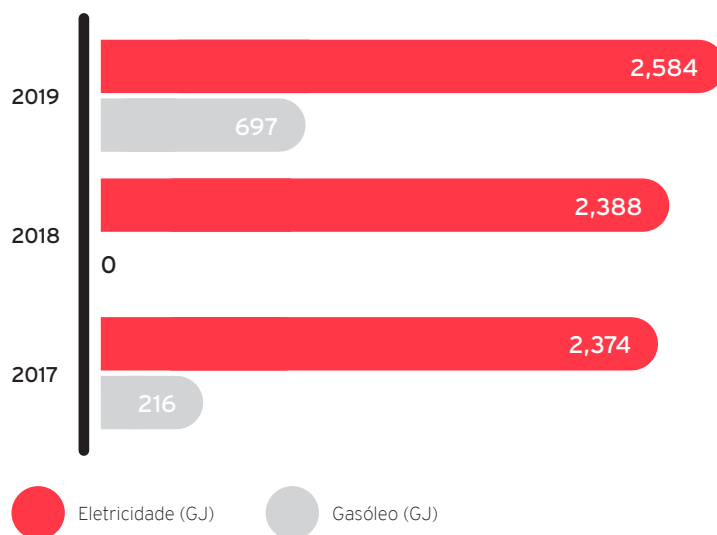


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019, verificou-se um aumento de 8% no consumo de eletricidade face a 2018. No ano de 2018 não foi possível apurar o valor do consumo de energia referente a combustíveis (GJ), por alterações na centralização de processos internos. Desde 2017 que não regista consumos de gasolina.

Consumo de energia no interior da organização

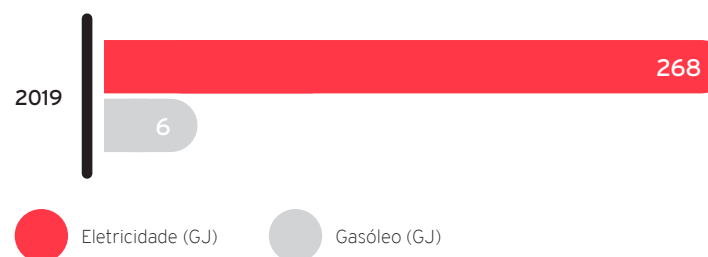


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE PROPERTY

Em 2019, verificou-se um consumo de 268 GJ de eletricidade, enquanto que apenas foram consumidos 6 GJ de gasóleo. Não foram registados consumos significativos de gasolina.

Consumo de energia no interior da organização

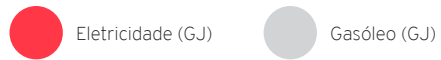


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

CARES

Em 2019, verificou-se um consumo de 384 GJ de eletricidade, enquanto que apenas foram consumidos 7.734 GJ de gasóleo. Não foi registado qualquer consumo de gasolina.

Consumo de energia no interior da organização

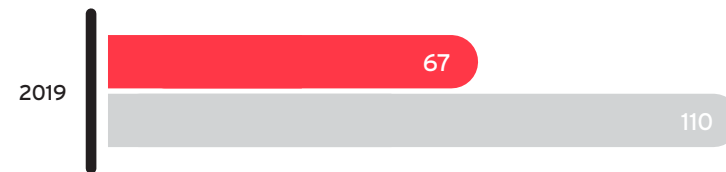


Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

FIDELIDADE - SGOIC

Em 2019, verificou-se um consumo de 67 GJ de eletricidade, enquanto que apenas foram consumidos 110 GJ de gasóleo. Não foi registado qualquer consumo de gasolina.

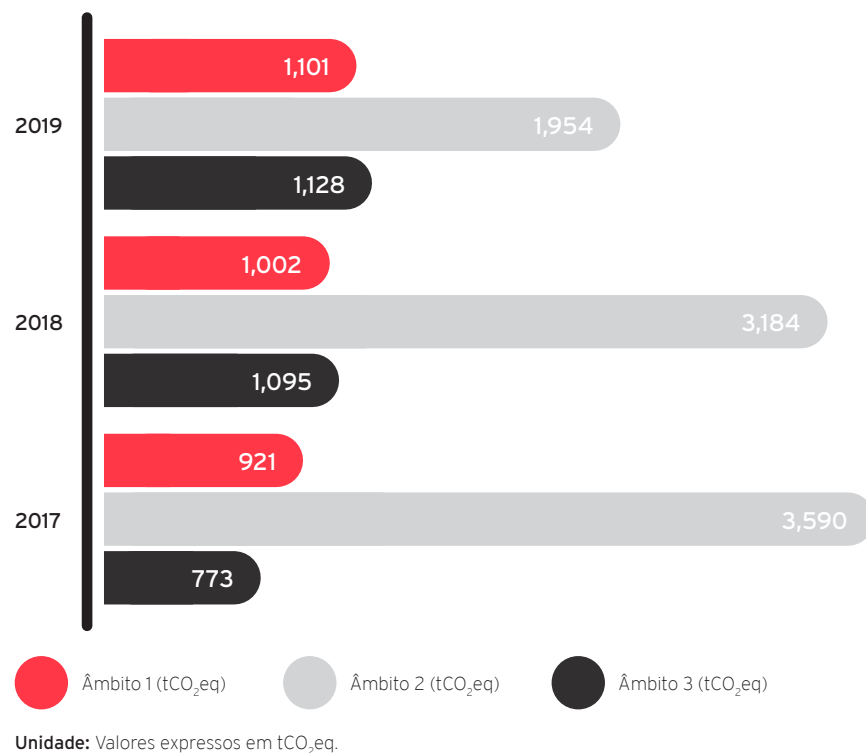
Consumo de energia no interior da organização



Unidade: Valores expressos em Gigajoules.

305-1, 305-2 e 305-3: Emissões diretas, indiretas e outras emissões de gases com efeito de estufa⁶**FIDELIDADE**

As emissões associadas ao Âmbito 1 (afetas ao consumo de combustível na frota) aumentaram em 2019 cerca de 10%. As emissões associadas ao Âmbito 2 (consumo de eletricidade) sofreram um decréscimo considerável de cerca de 39%. As emissões associadas ao Âmbito 3 (afetas às viagens de avião e comboio dos colaboradores) sofreram um aumento de 3%.

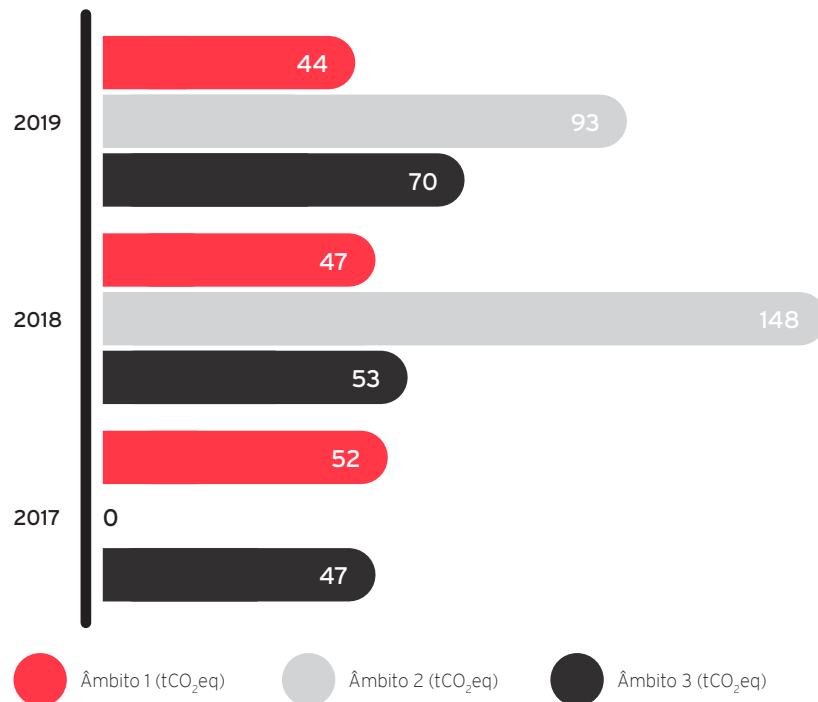
Emissões de gases com efeito de estufa

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

MULTICARE

As emissões de Âmbito 1 sofreram uma redução de 7%, as de Âmbito 2 diminuíram 37% e as emissões do Âmbito 3, associadas às viagens de avião e comboio, aumentaram cerca de 33%.

Emissões de gases com efeito de estufa

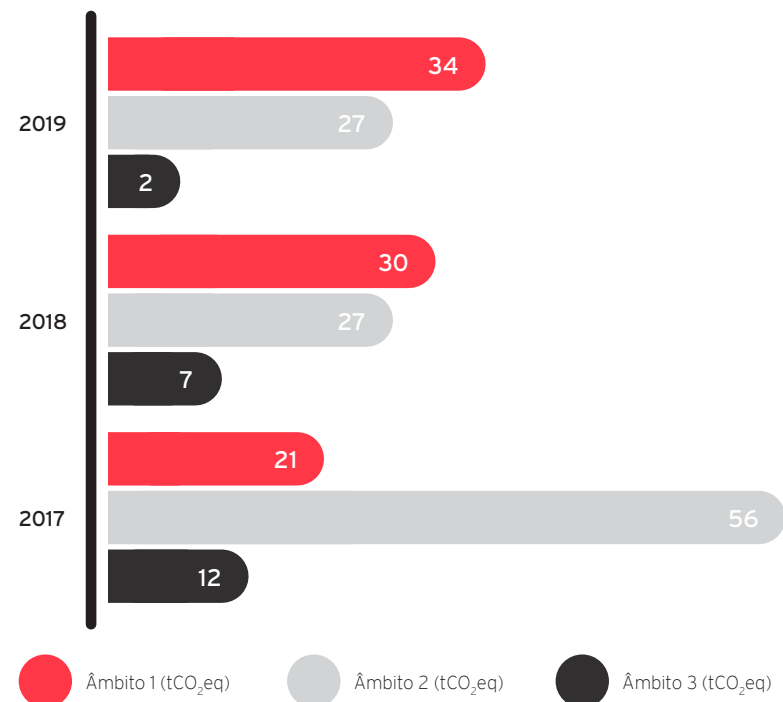


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq. As emissões indiretas (Âmbito 2), decorrentes do consumo de energia elétrica, são reportados nos dados disponibilizados para a Fidelidade.

OK! TELESEGUROS

As emissões associadas ao Âmbito 1 aumentaram em 2019 cerca de 12%. As emissões associadas ao Âmbito 2 sofreram um decréscimo de cerca de 2%. As emissões associadas ao Âmbito 3 sofreram um considerável decréscimo de cerca de 75%.

Emissões de gases com efeito de estufa

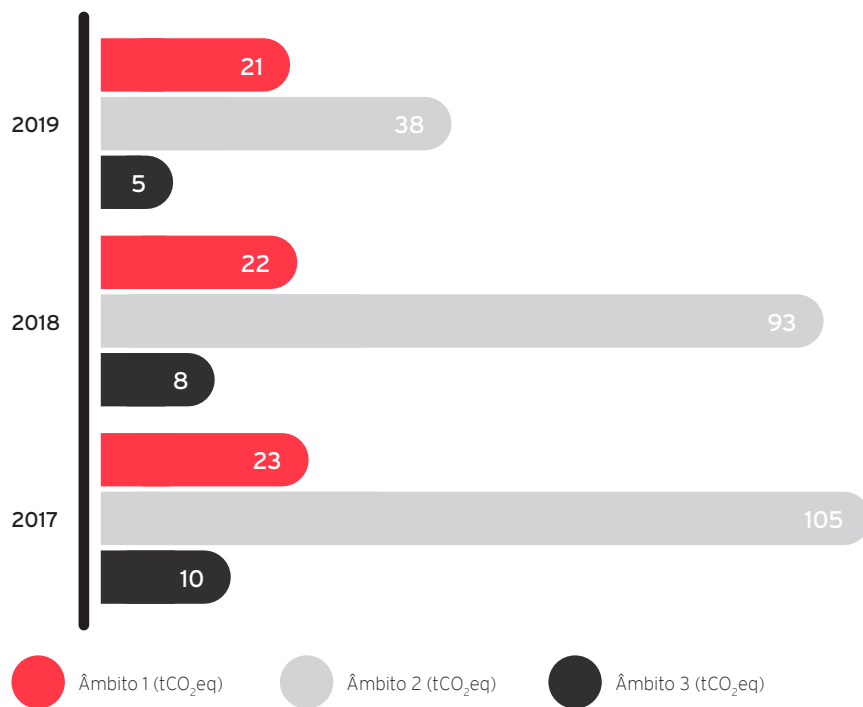


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Verificou-se uma redução de 48% nas Emissões totais entre 2019 e 2018, principalmente devido à redução nas emissões de âmbito 2.

Emissões de gases com efeito de estufa

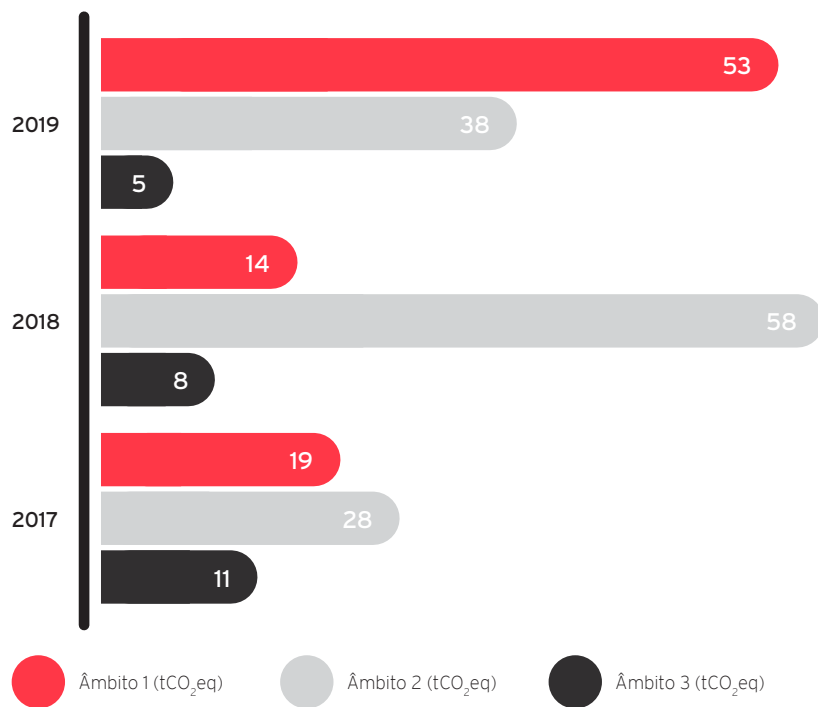


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

SAFEMODE

Globalmente, em 2019 verificou-se um aumento de 18% nas emissões totais potenciada pelas emissões de âmbito 1.

Emissões de gases com efeito de estufa

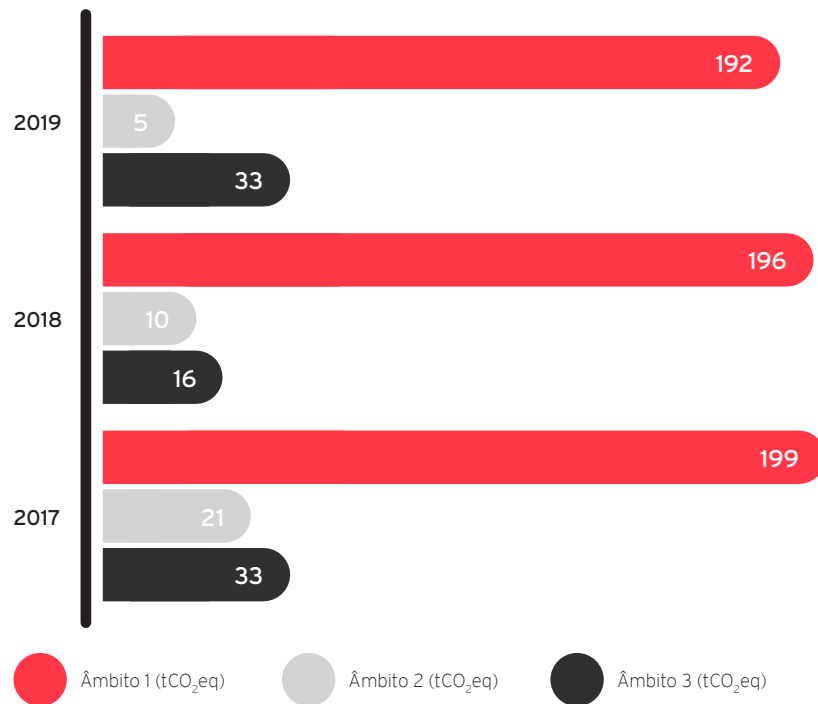


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

GEP

Globalmente, verificou-se em 2019 um decréscimo de cerca de 4% do total de emissões de Gases com Efeito de Estufa, em particular pela redução significativa no consumo de energia elétrica.

Emissões de gases com efeito de estufa

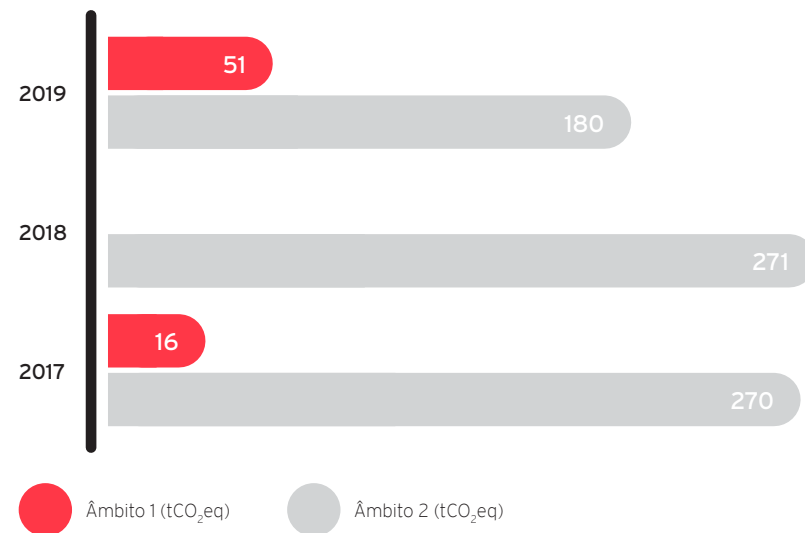


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019 verificou-se um decréscimo de cerca de 15% nas emissões globais de Gases com Efeito de Estufa, em particular pela redução significativa (34%) no consumo de energia elétrica. Desde 2017 não foram registados consumos significativos de âmbito 3.

Emissões de gases com efeito de estufa

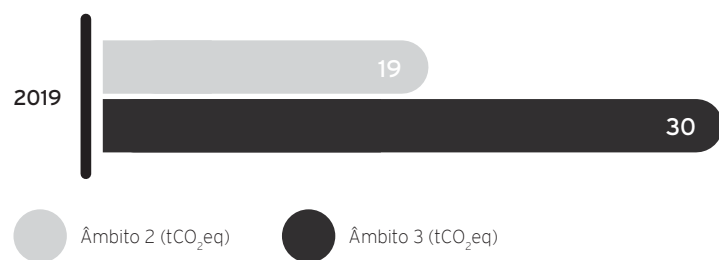


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE PROPERTY

A Fidelidade Property não registou emissões afetas ao consumo de combustível na frota, sendo que todas as deslocações foram de avião e comboio.

Emissões de gases com efeito de estufa

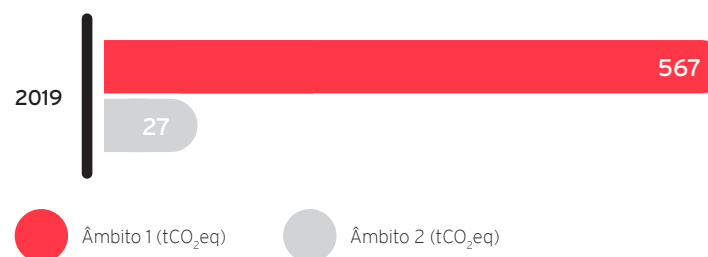


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

CARES

As emissões afetas ao consumo de combustível na frota foram bastante significativas. O consumo de eletricidade registou 27 tCO₂eq. Não foram registadas emissões afetas às viagens de avião e comboio dos colaboradores.

Emissões de gases com efeito de estufa

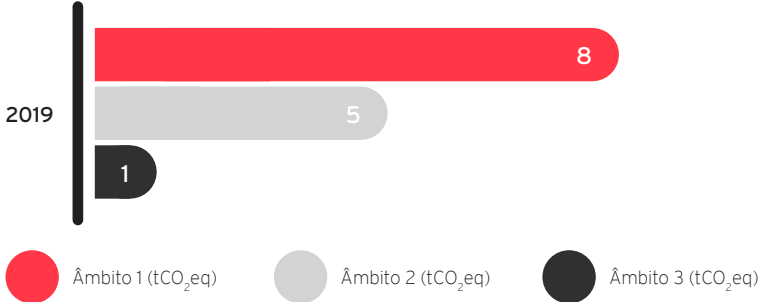


Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

FIDELIDADE - SGOIC

As emissões afetas ao consumo de combustível na frota foram bastante mais significativas em relação às viagens de avião e comboio dos colaboradores foram menos significativas.

Emissões de gases com efeito de estufa



Unidade: Valores expressos em tCO₂eq.

DESEMPENHO SOCIAL

401-1: Novas contratações e rotatividade de colaboradores

FIDELIDADE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 2,5% (2,0% em 2018) e do género feminino é de 4,4% (2,5% em 2018).

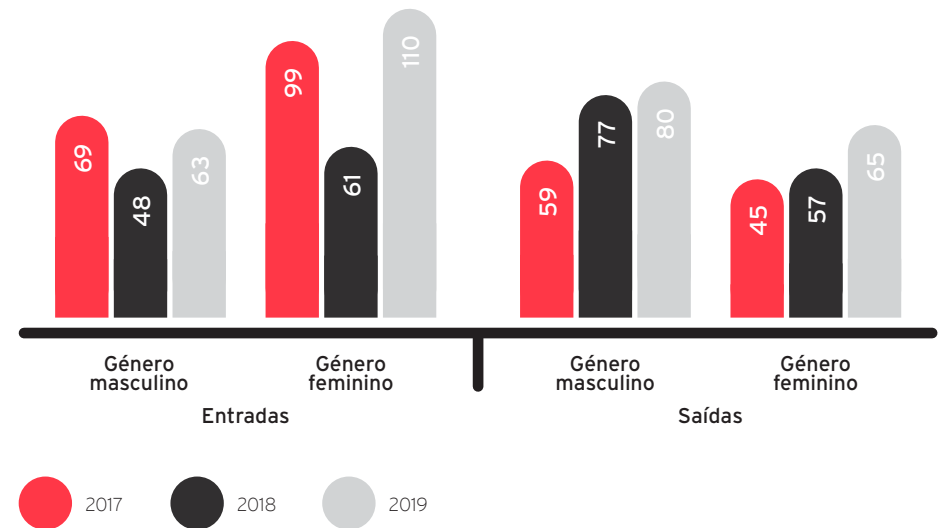
		2017	2018	2019
Número de entradas por faixa etária	18-29	77	70	120
	30-39	45	31	30
	40-49	30	8	20
	Maior ou igual a 50	16	0	3
	TOTAL	168	109	173
Número de saídas por faixa etária	18-29	11	11	27
	30-39	8	7	16
	40-49	11	15	9
	Maior ou igual a 50	74	101	93
	TOTAL	104	134	145
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	3,0%	2,9%	4,8%
	30-39	1,8%	1,3%	1,2%
	40-49	1,2%	0,3%	0,8%
	Mais de 50	0,6%	0,0%	0,1%
	TOTAL	2,5%	2,0%	4,4%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,4%	0,5%	1,1%
	30-39	0,3%	0,3%	0,6%
	40-49	0,4%	0,6%	0,4%
	Maior ou igual a 50	2,9%	4,1%	3,7%
	TOTAL	0,9%	1,3%	1,9%

(continuação)

		2017	2018	2019
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	3,4%	3,3%	5,9%
	30-39	2,1%	1,6%	1,8%
	40-49	1,6%	0,9%	1,2%
	Maior ou igual a 50	3,5%	4,1%	3,9%

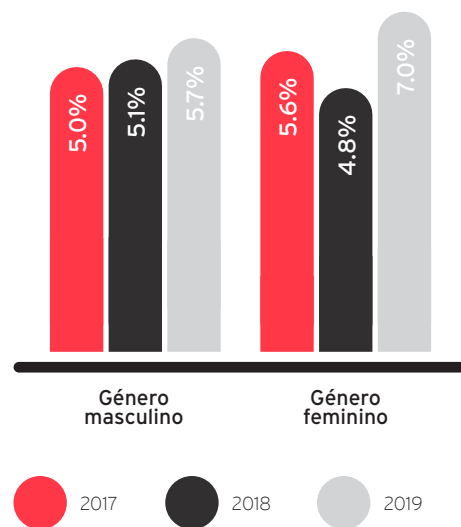
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações, saídas e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores por género



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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

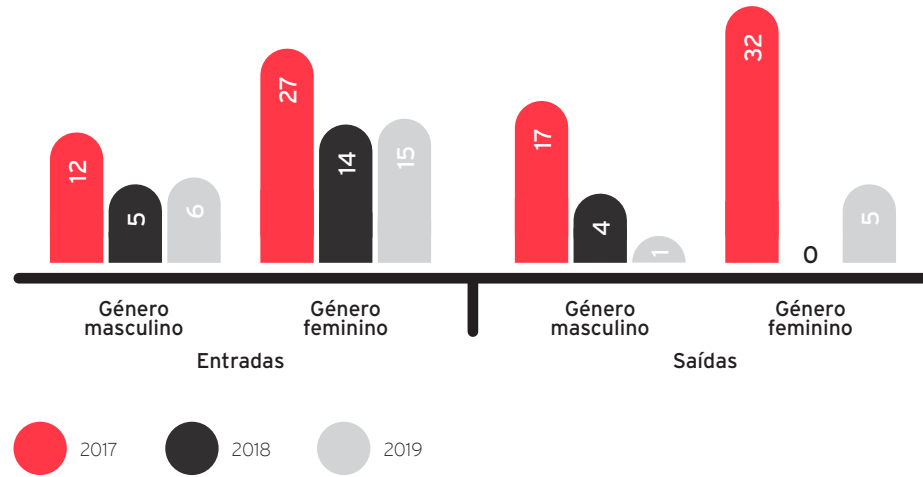
MULTICARE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 2,2% (2,0% em 2018) e do género feminino é de 5,6% (5,5% em 2018).

		2017	2018	2019
Número de entradas por faixa etária	18-29	15	10	14
	30-39	19	9	5
	40-49	5	0	2
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	39	19	21
Número de saídas por faixa etária	18-29	5	2	3
	30-39	10	2	2
	40-49	19	0	0
	Maior ou igual a 50	15	0	1
	TOTAL	49	4	6
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	7,2%	3,9%	5,2%
	30-39	9,1%	3,5%	1,9%
	40-49	2,4%	0,0%	0,7%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	2%	1%
	30-39	5%	1%	0,7%
	40-49	9%	0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	7%	0%	0,4%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	10%	5%	6,4%
	30-39	14%	4%	2,6%
	40-49	11%	0%	0,7%
	Maior ou igual a 50	7%	0%	0,4%

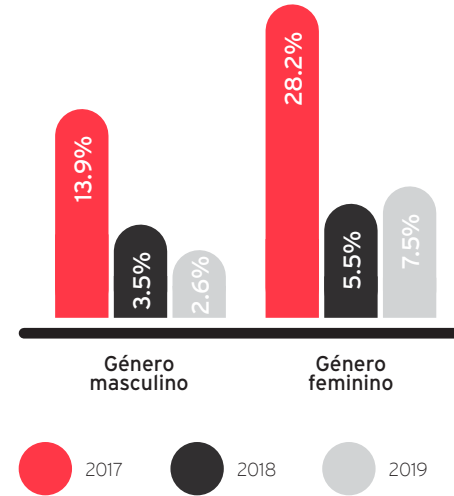
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

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.

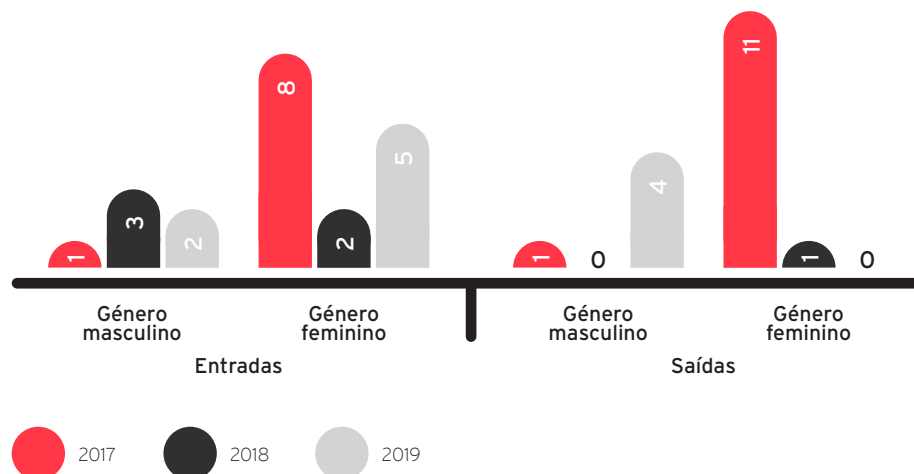
OK! TELESEGUROS

A taxa de novas contratações do género masculino é de 2,7 % (3,8% em 2018) e do género feminino é de 6,7% (2,5% em 2018).

		2017	2018	2019
Número de entradas por faixa etária	18-29	8	4	6
	30-39	1	0	1
	40-49	0	1	0
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	9	5	7
Número de saídas por faixa etária	18-29	4	0	2
	30-39	6	1	1
	40-49	2	0	0
	Maior ou igual a 50	0	0	1
	TOTAL	12	1	4
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	9,8%	5,0%	8,0%
	30-39	1,2%	0,0%	1,3%
	40-49	0,0%	1,3%	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	Taxa de saída por faixa etária	18-29	4,9%	0,0%
	30-39	7,3%	1,3%	1,3%
	40-49	2,4%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	1,3%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29			10,7%
	30-39			2,7%
	40-49			0,0%
	Maior ou igual a 50			1,3%

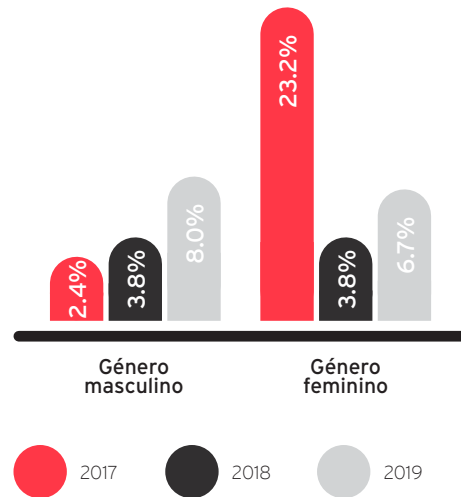
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores por género



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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

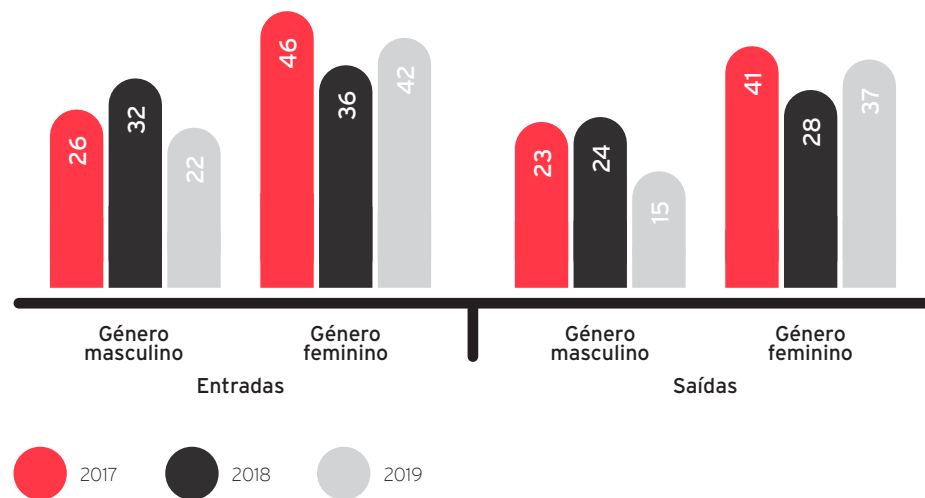
FIDELIDADE ASSISTANCE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 12,4 % (18,0% em 2018) e do género feminino é de 23,6% (20,2% em 2018).

		2017	2018	2019
Número de entradas por faixa etária	18-29	42	38	33
	30-39	19	19	20
	40-49	8	11	9
	Maior ou igual a 50	3	0	2
	TOTAL	72	68	64
Número de saídas por faixa etária	18-29	31	26	25
	30-39	20	13	18
	40-49	12	11	6
	Maior ou igual a 50	1	2	3
	TOTAL	64	52	52
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	24,0%	21,3%	18,5%
	30-39	10,9%	10,7%	11,2%
	40-49	4,6%	6,2%	5,1%
	Maior ou igual a 50	1,7%	0,0%	1,1%
	TOTAL	12,4%	18,0%	23,6%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	17,7%	14,6%	14,0%
	30-39	11,4%	7,3%	10,1%
	40-49	6,9%	6,2%	3,4%
	Maior ou igual a 50	0,6%	1,1%	1,7%
	TOTAL	12,4%	18,0%	23,6%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	41,7%	36,0%	32,6%
	30-39	22,3%	18,0%	21,3%
	40-49	11,4%	12,4%	8,4%
	Maior ou igual a 50	2,3%	1,1%	2,8%
	TOTAL	20,2%	18,0%	12,4%

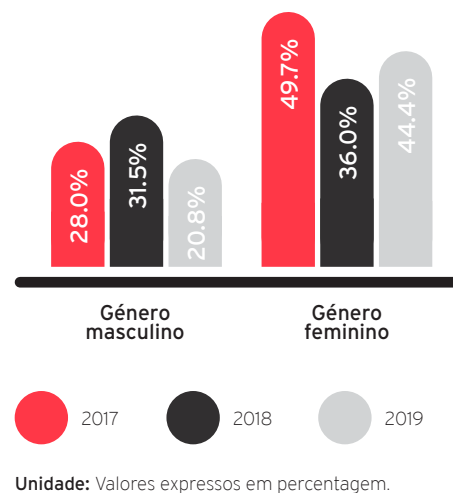
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

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.

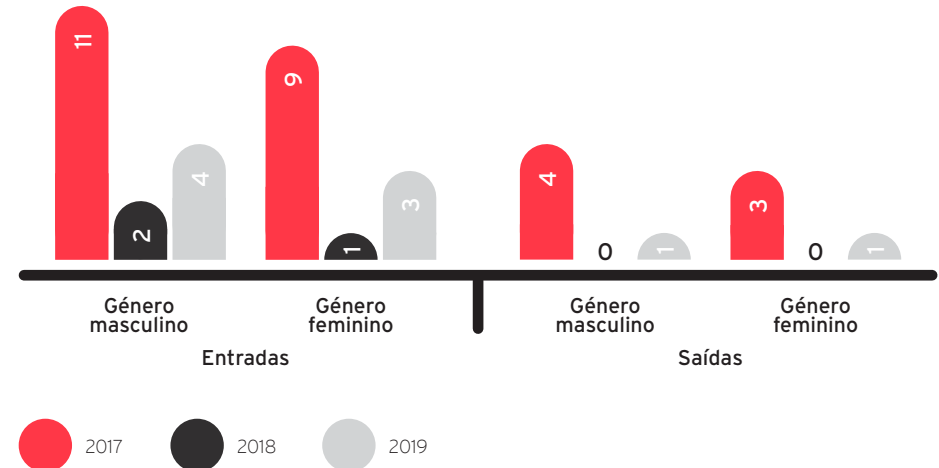
SAFEMODE

A taxa de novas contratações do género masculino é de 8,5% (4,5% em 2018) e do género feminino é de 6,4% (2,3% em 2018).

		2017	2018	2019
Número de entradas por faixa etária	18-29	5	1	5
	30-39	4	0	2
	40-49	3	2	0
	Maior ou igual a 50	8	0	0
	TOTAL	20	3	7
Número de saídas por faixa etária	18-29	2	0	1
	30-39	1	0	1
	40-49	0	0	0
	Maior ou igual a 50	4	0	0
	TOTAL	7	0	2
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	6,6%	2,3%	10,6%
	30-39	5,3%	0,0%	4,3%
	40-49	3,9%	4,5%	0,0%
	Maior ou igual a 50	10,5%	0,0%	0,0%
	TOTAL	6,6%	2,3%	10,6%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	2,6%	0,0%	2,1%
	30-39	1,3%	0,0%	2,1%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	5,3%	0,0%	0,0%
	TOTAL	2,6%	0,0%	2,1%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	9,2%	2,3%	12,8%
	30-39	6,6%	0,0%	6,4%
	40-49	3,9%	4,5%	0,0%
	Maior ou igual a 50	15,8%	0,0%	0,0%
	TOTAL	9,2%	2,3%	12,8%

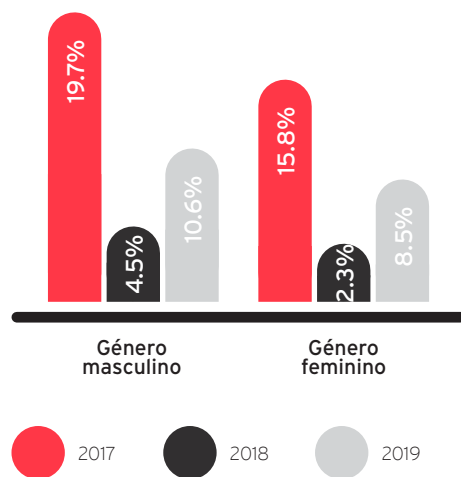
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores por género



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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

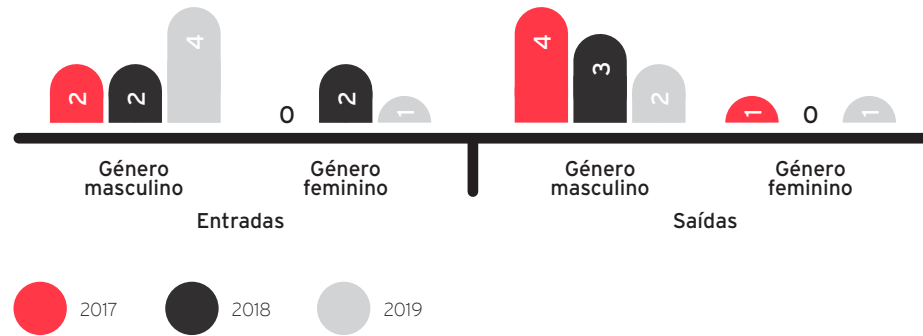
GEP

A taxa de novas contratações do género masculino é de 8,5% (4,5% em 2018) e do género feminino é de 6,4% (2,3% em 2018).

		2017	2018	2019
Número de entradas por faixa etária	18-29	0	0	2
	30-39	1	2	1
	40-49	1	1	1
	Maior ou igual a 50	0	1	1
	TOTAL	2	4	5
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	0
	30-39	0	0	0
	40-49	1	0	1
	Maior ou igual a 50	4	3	2
	TOTAL	5	3	3
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	3,5%
	30-39	1,8%	3,6%	1,8%
	40-49	1,8%	1,8%	1,8%
	Maior ou igual a 50	0,0%	1,8%	1,8%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%
	30-39	0,0%	0,0%	0,0%
	40-49	1,8%	0,0%	1,8%
	Maior ou igual a 50	7,3%	5,4%	3,5%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	3,5%
	30-39	1,8%	3,6%	1,8%
	40-49	3,6%	1,8%	3,5%
	Maior ou igual a 50	7,3%	7,1%	5,3%

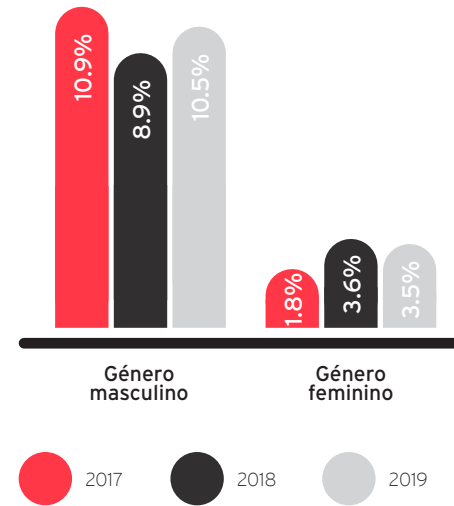
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores por género



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

Taxa de rotatividade por género



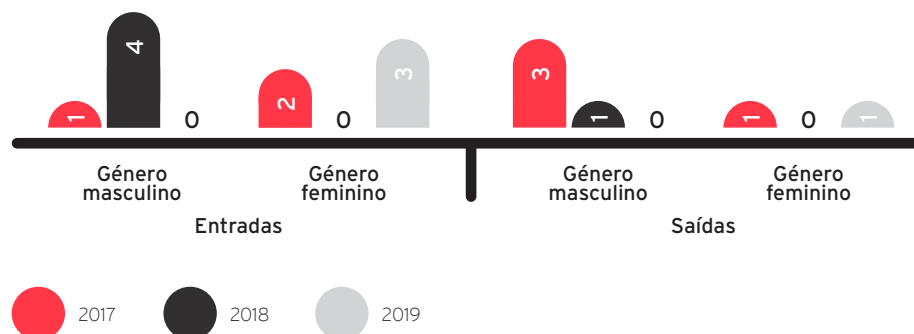
Unidade: Valores expressos em percentagem.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019, foram contratados 3 colaboradores do género feminino. No total, foi contratado mais 1 colaborador face a 2018.

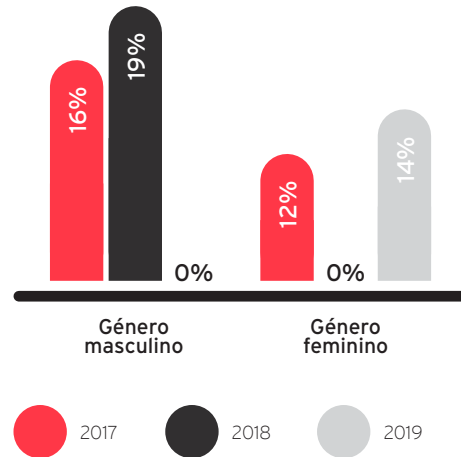
		2017	2018	2019
Número de entradas por faixa etária	18-29	1	1	2
	30-39	2	3	1
	40-49	0	0	0
	Maior ou igual a 50	0	0	0
	TOTAL	3	4	3
Número de saídas por faixa etária	18-29	0	0	1
	30-39	1	1	0
	40-49	0	0	0
	Maior ou igual a 50	3	0	0
	TOTAL	4	1	1
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	4,0%	3,8%	7,1%
	30-39	8,0%	11,5%	3,6%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	4,0%	3,8%	7,1%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	0,0%	0,0%	3,6%
	30-39	4,0%	3,8%	0,0%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	12,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	4,0%	3,8%	3,6%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	4,0%	3,8%	10,7%
	30-39	12,0%	15,4%	3,6%
	40-49	0,0%	0,0%	0,0%
	Maior ou igual a 50	12,0%	0,0%	0,0%
	TOTAL	4,0%	3,8%	10,7%

Entradas e saídas de colaboradores por género



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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

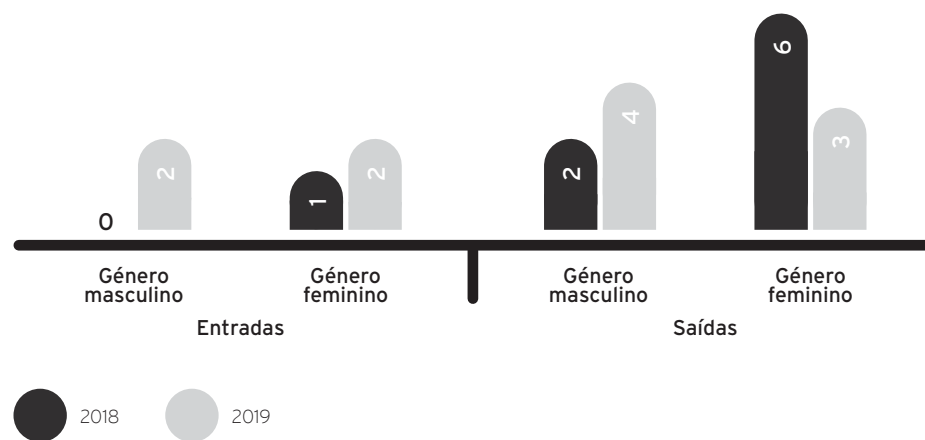
FIDELIDADE PROPERTY

Em 2019, foram contratados 4 colaboradores, 2 do género masculino e 2 do género feminino.

	2018	2019
Número de entradas por faixa etária		
18-29	0	2
30-39	1	2
40-49	0	0
Maior ou igual a 50	0	0
TOTAL	1	4
Número de saídas por faixa etária		
18-29	0	1
30-39	0	3
40-49	0	1
Maior ou igual a 50	8	2
TOTAL	8	7
Taxa de novas contratações por faixa etária		
18-29	0,0%	5,6%
30-39	2,6%	5,6%
40-49	0,0%	0,0%
Maior ou igual a 50	0,0%	0,0%
Taxa de saídas por faixa etária		
18-29	0,0%	2,8%
30-39	0,0%	8,3%
40-49	0,0%	2,8%
Maior ou igual a 50	20,5%	5,6%
Taxa de rotatividade por faixa etária		
18-29	0,0%	8,3%
30-39	2,6%	13,9%
40-49	0,0%	2,8%
Maior ou igual a 50	20,5%	5,6%

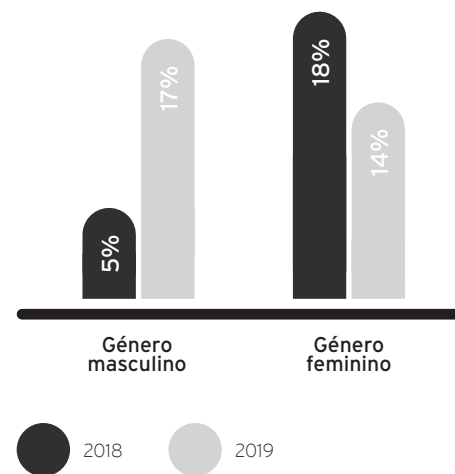
Unidade: Valores expressos em número de entradas e número de saídas de colaboradores e taxas (novas contratações e rotatividade). A fórmula aplicada para cálculo da taxa de novas contratações, taxas de saídas e rotatividade pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Entradas e saídas de colaboradores por género



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

Taxa de rotatividade por género



Unidade: Valores expressos em percentagem.

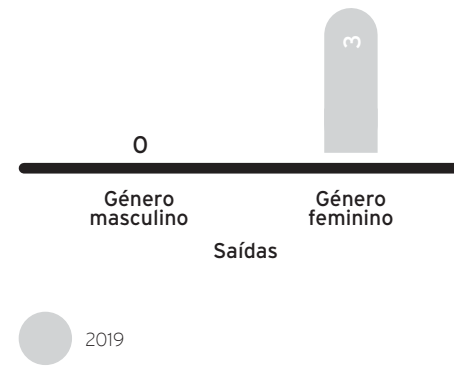
CARES

Em 2019, não foram contratadas novas pessoas.

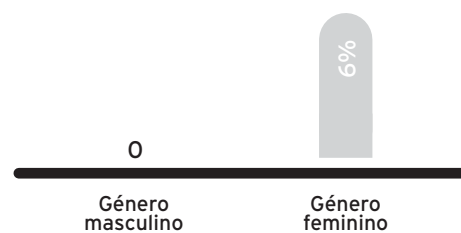
	2019	
Número de entradas por faixa etária	18-29	0
	30-39	0
	40-49	0
	Maior ou igual a 50	0
	TOTAL	0
Número de saídas por faixa etária	18-29	1
	30-39	0
	40-49	2
	Maior ou igual a 50	0
	TOTAL	3
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	0,0%
	30-39	0,0%
	40-49	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%
	TOTAL	0,0%
Taxa de saídas por faixa etária	18-29	2,0%
	30-39	0,0%
	40-49	3,9%
	Maior ou igual a 50	0,0%
	TOTAL	2,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	2,0%
	30-39	0,0%
	40-49	3,9%
	Maior ou igual a 50	0,0%
	TOTAL	2,0%

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

Entradas e saídas de colaboradores por género



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

Taxa de rotatividade por género

● 2019

Unidade: Valores expressos em percentagem.

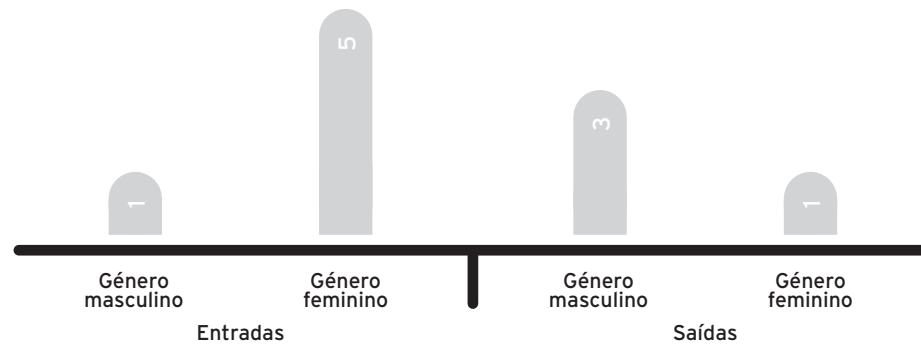
FIDELIDADE - SGOIC

Em 2019, foram contratadas 6 pessoas, 1 do género masculino e 5 do género feminino.

	2019	
Número de entradas por faixa etária	18-29	2
	30-39	3
	40-49	1
	Maior ou igual a 50	0
	TOTAL	6
Número de saídas por faixa etária	18-29	3
	30-39	1
	40-49	0
	Maior ou igual a 50	0
	TOTAL	4
Taxa de novas contratações por faixa etária	18-29	22,2%
	30-39	33,3%
	40-49	11,1%
	Maior ou igual a 50	0,0%
	Taxa de saídas por faixa etária	18-29
	30-39	11,1%
	40-49	0,0%
	Maior ou igual a 50	0,0%
Taxa de rotatividade por faixa etária	18-29	55,6%
	30-39	44,4%
	40-49	11,1%
	Maior ou igual a 50	0,0%

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

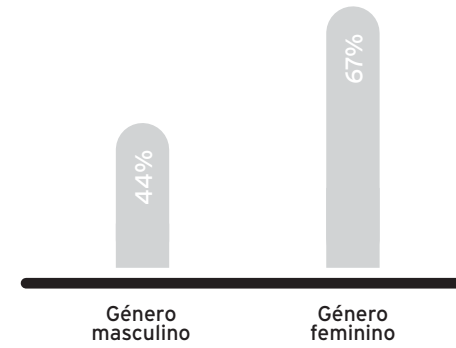
Entradas e saídas de colaboradores por género



● 2019

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

Taxa de rotatividade por género



● 2019

Unidade: Valores expressos em percentagem.

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

FIDELIDADE

	2017	2018	2019
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	2,4%	2,2%	2,5%
Género feminino	5,1%	4,1%	4,3%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	20	17	19
Género feminino	53	42	45
Total de Acidentes de Trabalho	73	59	64
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	268	277	257
Género feminino	1062	969	672
Total de Dias de Trabalho Perdidos			
devido a Acidentes de Trabalho	1.330	1246	929
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	2,4%	3,4%	3,4%
Género feminino	5,1%	6,2%	6,2%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	0	0	0

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

MULTICARE

	2017	2018	2019
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	5,5%	1,9%	1,8%
Género feminino	3,9%	1,5%	5,4%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	3	1	1
Género feminino	4	2	7
Total de Acidentes de Trabalho	7	3	8
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	N.R.	0
Género feminino	0	N.R.	0
Total de Doenças Profissionais	0	N.R.	0
DIAS DE TRABALHO PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	128	7	0
Género feminino	118	45	166
Total de Dias de Trabalho Perdidos			
devido a Acidentes de Trabalho	246	52	166
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	2,1%	5,2%	6,8%
Género feminino	3,6%	5,8%	10,2%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	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.

OK! TELESEGUROS

	2017	2018	2019
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	5,3%	5,1%	0,0%
Género feminino	2,4%	5,5%	0,0%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	1	1	0
Género feminino	1	2	0
Total de acidentes de trabalho	2	3	0
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças Profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Dias de Trabalho Perdidos			
devido a Acidentes de Trabalho	0	0	0
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	1,4%	4,5%	1,6%
Género feminino	4,6%	8,5%	6,7%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Óbitos	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. Não se verificaram quaisquer óbitos.

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2017	2018	2019
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	2,1%	0,0%	5,7%
Género feminino	3,2%	2,3%	13,5%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	1	0	3
Género feminino	2	2	7
Total de acidentes de trabalho	3	2	10
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	1	0	0
Total de Doenças profissionais	1	0	0
DIAS PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	9	0	42
Género feminino	40	114	395
Total de dias perdidos			
devido a acidentes de trabalho	49	114	437
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	3,9%	1,5%	4,7%
Género feminino	11,3%	10,2%	24,1%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	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

	2017	2018	2019
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	3	0	0
Género feminino	3	0	11,43%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	1	0	0
Género feminino	1	0	2
Total de acidentes de trabalho	2	0	2
DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de Doenças profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	31	0	0
Género feminino	15	0	26
Total de dias perdidos			
devido a acidentes de trabalho	46	0	26
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	0,4%	1,5%	2,9%
Género feminino	0,2%	2,8%	1,5%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	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

	2017	2018	2019
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	0,0%	0,0%	5,1%
Género feminino	11,4%	0,0%	10,4%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	2
Género feminino	1	0	1
Total de acidentes de trabalho	1	0	3
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de doenças profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	0	0	22
Género feminino	6	0	0
Total de dias perdidos			
devido a acidentes de trabalho	6	0	22
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	4,8%	2,5%	4,4%
Género feminino	4,0%	2,4%	9,1%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	6	0	0
Total de óbitos	6	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

	2017	2018	2019
TAXA DE LESÕES			
Género masculino	0,0%	6,0%	21,7%
Género feminino	0,0%	0,0%	22,7%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO			
Género masculino	0	1	3
Género feminino	0	0	2
Total de acidentes de trabalho	0	1	5
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de doenças profissionais	0	0	0
DIAS PERDIDOS			
DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO			
Género masculino	0	113	295
Género feminino	0	0	0
Total de dias perdidos			
devido a acidentes de trabalho	0	0	295
TAXA DE ABSENTISMO			
Género masculino	0,7%	3,9%	8,7%
Género feminino	1,1%	4,4%	1,3%
NÚMERO DE ÓBITOS			
Género masculino	0	0	0
Género feminino	0	0	0
Total de óbitos	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 PROPERTY

	2018	2019
TAXA DE LESÕES		
Género masculino	0,0%	0,0%
Género feminino	0,0%	0,0%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO		
Género masculino	0	0
Género feminino	0	0
Total de acidentes de trabalho	0	0
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS		
Género masculino	0	0
Género feminino	0	0
Total de doenças profissionais	0	0
DIAS PERDIDOS		
DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO		
Género masculino	0	0
Género feminino	0	0
Total de dias perdidos		
devido a acidentes de trabalho	0	0
TAXA DE ABSENTISMO		
Género masculino	2,8%	3,7%
Género feminino	10,8%	8,6%
NÚMERO DE ÓBITOS		
Género masculino	0	0
Género feminino	0	0
Total de óbitos	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.

CARES

	2019
TAXA DE LESÕES	
Género masculino	12,2%
Género feminino	9,5%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	
Género masculino	3
Género feminino	2
Total de acidentes de trabalho	5
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de doenças profissionais	0
DIAS PERDIDOS	
DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO	
Género masculino	42
Género feminino	51
Total de dias perdidos	
devido a acidentes de trabalho	93
TAXA DE ABSENTISMO	
Género masculino	3,1%
Género feminino	9,3%
NÚMERO DE ÓBITOS	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de óbitos	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 - SGOIC

	2019
TAXA DE LESÕES	
Género masculino	0,0%
Género feminino	0,0%
TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de acidentes de trabalho	0
NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de doenças profissionais	0
DIAS PERDIDOS	
DEVIDO A ACIDENTE DE TRABALHO	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de dias perdidos	
devido a acidentes de trabalho	0
TAXA DE ABSENTISMO	
Género masculino	0,6%
Género feminino	1,4%
NÚMERO DE ÓBITOS	
Género masculino	0
Género feminino	0
Total de óbitos	0

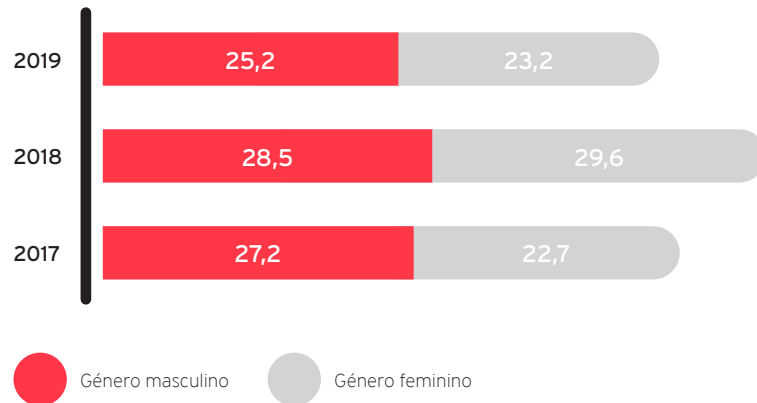
Unidades: Valores expressos em número de dias e taxas. A fórmula aplicada para cálculo da taxa de absentismo pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

404-1: Média de horas de formação por ano, por colaborador

FIDELIDADE

Em 2019, verificou-se uma diminuição de 17% na média 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.

	2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	15,1	126,0	126,0	0,0
Suporte	16,2	16,5	16,5	14,8
Coordenação	51,5	40,9	40,9	49,9
Técnico	23,4	29,8	29,8	36,5
Outras - área de apoio	1,5	N/A	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	27,2	28,5	28,5	29,6

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

Nota: Em 2018, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte. Antes de 2018, as categorias eram: Administração | Área administrativa + Técnico + consultoria + Áreas de Apoio + Áreas de Coordenação.

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	13,1	N/A
Executive	32,0	33,3
Manager/ Expert	30,2	51,7
Team Leader/ Professional	30,1	30,5
Assistant	9,6	9,1
Não Aplicável	17,8	0,0
HORAS/COLABORADOR	25,2	23,2

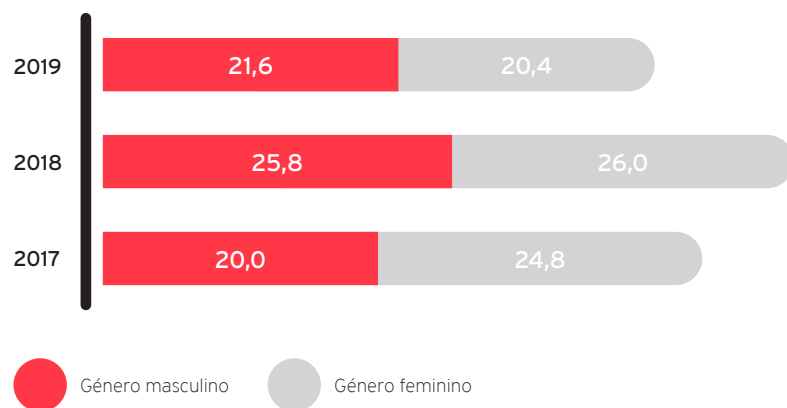
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2019, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: Administração, Executives, Manager/Expert, Team Leader/ Professional, Assistant e Não Aplicável.

MULTICARE

Em 2019, verificou-se uma diminuição de 20% na média total de horas de formação ministradas a colaboradores, comparativamente ao período homólogo de 2018.

Média de horas de formação ministrada por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

	2017	
	Masculino	Feminino
Administração	0,0	0,0
Área administrativa	10,6	13,5
Área de coordenação	62,9	70,1
Área técnica + Consultoria	29,4	37,1
Outras - área de apoio	0,0	0,0
HORAS/COLABORADOR	20,0	24,8

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

	2018	
	Masculino	Feminino
Administração	34,5	62,0
Suporte	16,1	17,8
Coordenação	38,1	50,3
Técnico	38,6	28,7
HORAS/COLABORADOR	25,8	26

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

Nota: Em 2018, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte. Antes de 2018 as categorias eram: Administração | Área administrativa + Técnico + Consultoria + Áreas de Apoio + Áreas de Coordenação.

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	N/A	45,8
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	28,0	36,3
Team Leader/ Professional	24,9	24,1
Assistant	18,4	13,1
Não Aplicável	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	21,6	20,4

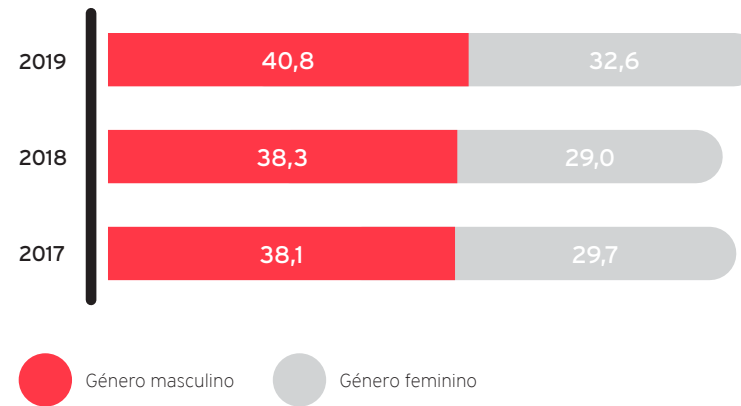
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2019, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: Administração, Executives, Manager/Expert, Team Leader/ Professional, Assistant e Não Aplicável.

OK! TELESEGUROS

Em 2019, verificou-se um aumento de 10% do número total médio de horas de formação ministrada aos colaboradores, comparativamente com o ano de 2018.

Média de horas de formação ministrada por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

	2017		2018	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Administração	0,0	0,0	59,5	0,0
Suporte	7,0	11,2	9,6	16,3
Coordenação	187,7	92,0	77,2	48,3
Técnico	23,9	37,1	38,8	31,1
Outras -área de apoio	0,0	0,0	n/a	n/a
HORAS/COLABORADOR	38,1	29,7	38,3	29,0

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

Nota: Em 2018, foi uniformizada a informação relativa às horas de formação por categoria profissional.

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	43,5	N/A
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	52,5	31,8
Team Leader/ Professional	27,2	29,5
Assistant	51,7	38,0
Não Aplicável	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	40,8	32,6

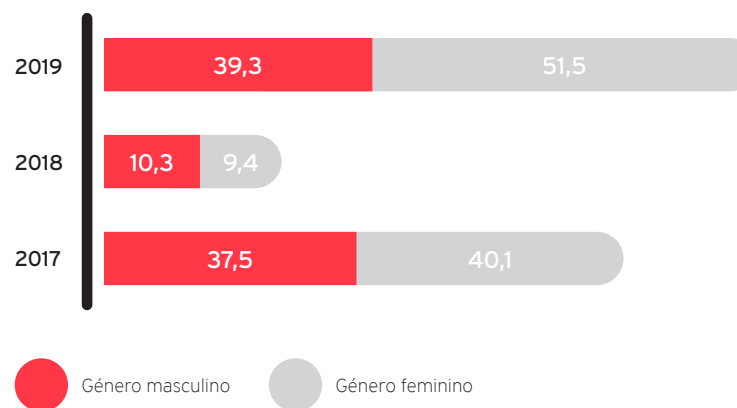
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2019, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: Administração, Executives, Manager/Expert, Team Leader/ Professional, Assistant e Não Aplicável.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2019, deu-se uma subida de 370% no número médio de horas de formação concedidas aos colaboradores.

Média de horas de formação ministrada por género



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

	2017	
	Masculino	Feminino
Administração	0,0	0,0
Área administrativa	41,5	44,6
Área técnica + Consultoria	17,7	16,4
Área de coordenação	42,7	38,8
Outras - área de apoio	0,0	0,0
HORAS/COLABORADOR	37,5	40,1

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

	2018	
	Masculino	Feminino
Administração	38,5	0,0
Suporte	9,6	8,7
Técnico	10,5	9,2
Coordenação	17,5	14,9
HORAS/COLABORADOR	10,3	9,3

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

Nota: Em 2018, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte. Antes de 2018 as categorias eram: Administração | Área administrativa + Técnico + Consultoria + Áreas de apoio + Áreas de coordenação

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	N/A	N/A
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	N/A	N/A
Team Leader/ Professional	13,5	N.A.
Assistant	N/A	N/A
Não Aplicável	39,3	51,5
HORAS/COLABORADOR	39,3	51,5

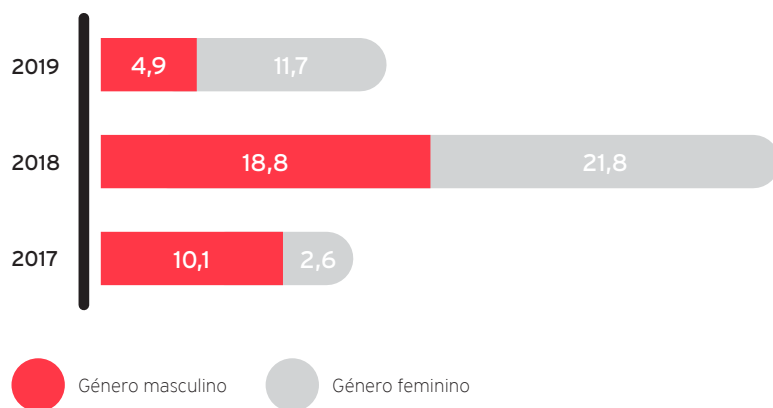
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2019 as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: Administração, Executives, Manager/Expert, Team Leader/ Professional, Assistant e Não Aplicável.

SAFEMODE

Em 2019, deu-se uma diminuição de 60% no número médio de horas de formação concedidas aos colaboradores.

Média de horas de formação ministrada por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

	2017	
	Masculino	Feminino
Conselho de Administração	0,0	0,0
Diretores	6,0	0,0
Coordenadores	0,9	6,3
Técnicos de áreas operacionais	13,8	2,4
Técnicos de áreas de suporte	0,0	0,0
HORAS/COLABORADOR	10,1	2,6

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

	2018	
	Masculino	Feminino
Administração	61,5	0,0
Suporte	8,3	20,7
Técnico	21,4	21,6
Coordenação	17,5	30,5
HORAS/COLABORADOR	18,8	21,8

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

Nota: Em 2018, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte. Antes de 2018 as categorias eram: Administração | Área administrativa + Técnico + Consultoria + Áreas de apoio + Áreas de coordenação.

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	0,0	N/A
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	N/A	24,8
Team Leader/ Professional	3,9	7,8
Assistant	9,6	19,0
Não Aplicável	0,0	0,0
HORAS/COLABORADOR	4,9	11,7

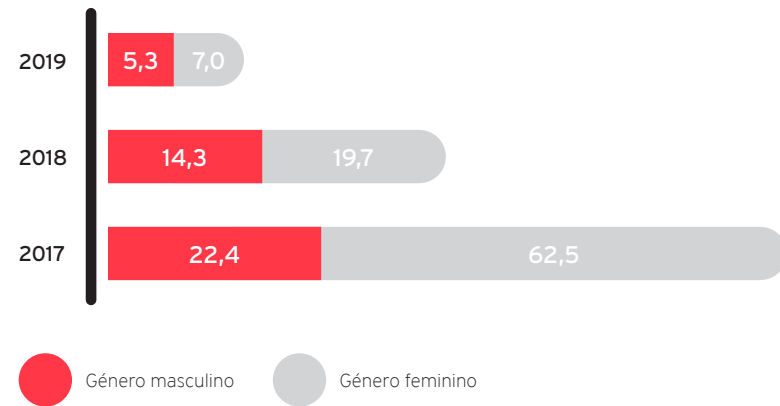
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2019, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: Administração, Executives, Manager/Expert, Team Leader/ Professional, Assistant e Não Aplicável.

GEP

Em 2019, deu-se uma diminuição de 64% no número médio de horas de formação concedidas aos colaboradores.

Média de horas de formação ministrada por género



Unidade: Valores expressos em média de horas de formação.

	2017	
	Masculino	Feminino
Chefias	35,0	52,5
Peritos	0,0	N/A
Técnicos + Administrativos	10,0	65,0
HORAS/COLABORADOR	22,4	62,5

	2018	
	Masculino	Feminino
Administração	38,5	N/A
Suporte	N/A	13,25
Técnico	12,91	23
Coordenação	28,5	22,5
Área de Apoio	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	14,3	19,7

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

Nota: Em 2018, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação, técnico e suporte.

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	0,0	N/A
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	10,8	N/A
Team Leader/ Professional	4,9	8,1
Assistant	0,0	4,7
Não Aplicável	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	5,3	7,0

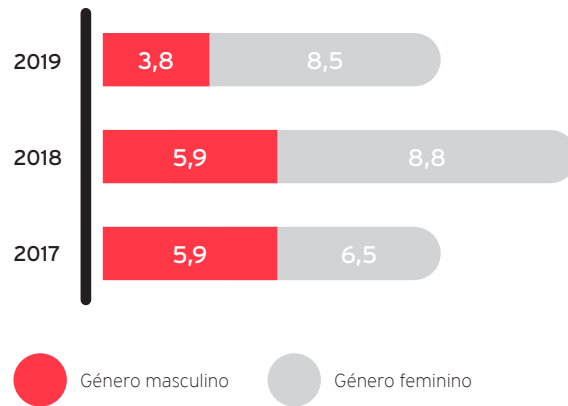
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2019, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: Administração, Executives, Manager/Expert, Team Leader/ Professional, Assistant e Não Aplicável.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019, houve uma diminuição de 19% da média total de horas de formação em relação ao ano homólogo.

Média de horas de formação ministrada por género



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

	2017	
	Masculino	Feminino
Chefias	18,3	1
Peritos	0	1
Técnicos e administrativos	0,7	4
HORAS/COLABORADOR	5,9	6,5

	2018	
	Masculino	Feminino
Administração	6,5	0
Coordenação	72	19
Suporte	33,5	51,5
HORAS/COLABORADOR	5,86	8,81

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

Nota: Em 2018 as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: administração, coordenação e suporte.

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	1,0	N/A
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	21,0	N/A
Team Leader/ Professional	5,3	46,5
Assistant	1,1	4,2
Não Aplicável	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	3,8	8,5

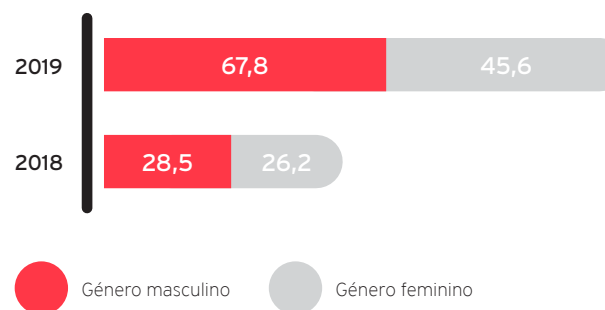
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2019 as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: Administração, Executives, Manager/Expert, Team Leader/ Professional, Assistant e Não Aplicável.

FIDELIDADE PROPERTY

Em 2019, houve um aumento superior a 100% face a 2018 relativamente à média total do número de horas de formação aos colaboradores.

Média de horas de formação ministrada por género



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

	2018	
	Masculino	Feminino
Administração	77,5	0
Suporte	38	126,5
Técnico	597,5	271,5
Coordenação	53,3	72,8
HORAS/COLABORADOR	28,5	26,2

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

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	38,8	N/A
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	18,5	10,5
Team Leader/ Professional	60,9	48,4
Assistant	84,6	47,0
Não Aplicável	N/A	N/A
HORAS/COLABORADOR	67,8	45,6

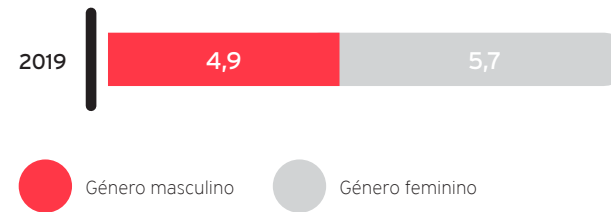
Unidade: Valores expressos em média de horas de formação por colaborador. A fórmula aplicada para cálculo das horas/colaboradores pode ser encontrada no Anexo | Critérios para cálculo de indicadores.

Nota: Em 2019, as categorias profissionais foram alteradas e uniformizadas para as categorias do grupo: Administração, Executives, Manager/Expert, Team Leader/ Professional, Assistant e Não Aplicável.

CARES

Em 2019, os colaboradores do género masculino tiveram, em média, cerca de 4,9 horas de formação, enquanto que os colaboradores do género feminino tiveram, em média, 5,7 horas de formação.

Média de horas de formação ministrada por género



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

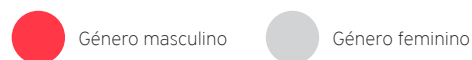
	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	N/A	N/A
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	N/A	N/A
Team Leader/ Professional	N/A	N/A
Assistant	N/A	N/A
Não Aplicável	4,9	5,7
HORAS/COLABORADOR	4,9	5,7

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

FIDELIDADE - SGOIC

Em 2019, apenas as mulheres tiveram formação, correspondendo, em média, a 2,3 horas de formação.

Média de horas de formação ministrada por gênero



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

	2019	
	Masculino	Feminino
Administração	0,0	N/A
Executive	N/A	N/A
Manager/ Expert	N/A	N/A
Team Leader/ Professional	N/A	N/A
Assistant	N/A	N/A
Não Aplicável	0,0	2,3
HORAS/COLABORADOR	0,0	2,3

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

404-2: Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua**FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | GEP | CARES | FIDELIDADE - SGOIC**

Fyouture e FIDME.

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.

FIDELIDADE CAR SERVICE

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

FIDELIDADE PROPERTY

Não reportado.

404-3: Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género**FIDELIDADE**

Em 2019, 94,0% dos colaboradores do género masculino e 95,7% dos colaboradores do género feminino receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

MULTICARE

Em 2019, 95,9% dos colaboradores masculinos e 98,4% dos colaboradores femininos receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

OK! TELESEGUROS

Em 2019, 96,3% dos colaboradores do género masculino e 94,3% do género feminino, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE ASSISTANCE

Em 2019, 93,5% dos colaboradores do género masculino e 89,1% do género feminino, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

SAFEMODE

Em 2019, 95,5% dos colaboradores do género masculino e 95,5% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

GEP

Em 2019, 90,9% dos colaboradores do género masculino e 91,7% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE CAR SERVICE

Em 2019, 94,4% dos colaboradores do género masculino e 100% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE PROPERTY

Em 2019, 100% dos colaboradores do género masculino e 94,4% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

CARES

Em 2019, 44,4% dos colaboradores do género masculino e 85,7% dos colaboradores do género feminino receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

FIDELIDADE - SGOIC

Os colaboradores da Fidelidade - SGOIC não tiveram avaliação de desempenho.

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

	2017
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	7
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	1
>= 50	4
Total	7
ÁREA ADMINISTRATIVA	
Género Masculino	289
Género Feminino	653
Pessoas com deficiência	32
Faixa etária	
< 30	73
>= 30 e <40	115
>= 40 e <50	390
>= 50	364
Total	942

(continuação)

	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO	
Género Masculino	239
Género Feminino	151
Pessoas com deficiência	6
Faixa etária	
< 30	1
>= 30 e <40	23
>= 40 e <50	158
>= 50	208
Total	390
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA	
Género Masculino	583
Género Feminino	622
Pessoas com deficiência	22
Faixa etária	
< 30	91
>= 30 e <40	161
>= 40 e <50	556
>= 50	397
Total	1205

(continuação)

	2017
OUTRAS - ÁREA DE APOIO	
Género Masculino	11
Género Feminino	8
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	3
>= 50	16
Total	19

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Gênero Masculino	7
Gênero Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	1
>= 50	4
Total	7
SUPORTE	
Gênero Masculino	239
Gênero Feminino	519
Pessoas com deficiência	30
Faixa etária	
< 30	73
>= 30 e <40	69
>= 40 e <50	282
>= 50	334
Total	758

(continuação)	
	2018
COORDENAÇÃO	
Gênero Masculino	174
Gênero Feminino	130
Pessoas com deficiência	4
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	18
>= 40 e <50	129
>= 50	157
Total	304
TÉCNICO	
Gênero Masculino	624
Gênero Feminino	751
Pessoas com deficiência	28
Faixa etária	
< 30	121
>= 30 e <40	208
>= 40 e <50	609
>= 50	437
Total	1375

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	6
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	1
>= 40 e <50	1
>= 50	4
Total	6
EXECUTIVE	
Género Masculino	22
Género Feminino	12
Pessoas com deficiência	2
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	10
>= 50	22
Total	34

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	114
Género Feminino	69
Pessoas com deficiência	3
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	11
>= 40 e <50	71
>= 50	101
Total	183
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	641
Género Feminino	815
Pessoas com deficiência	28
Faixa etária	
< 30	139
>= 30 e <40	203
>= 40 e <50	619
>= 50	495
Total	1456

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	250
Género Feminino	559
Pessoas com deficiência	29
Faixa etária	
< 30	123
>= 30 e <40	81
>= 40 e <50	276
>= 50	329
Total	809
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	5
Género Feminino	2
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	6
Total	7

MULTICARE

	2017
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	2
Total	2
ÁREA ADMINISTRATIVA	
Género Masculino	41
Género Feminino	86
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	21
>= 30 e <40	72
>= 40 e <50	29
>= 50	5
Total	127

(continuação)

	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO	
Género Masculino	3
Género Feminino	10
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	4
>= 40 e <50	8
>= 50	1
Total	13
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA	
Género Masculino	27
Género Feminino	42
Pessoas com deficiência	2
Faixa etária	
< 30	4
>= 30 e <40	22
>= 40 e <50	39
>= 50	4
Total	69

(continuação)

	2017
OUTRAS - ÁREA DE APOIO	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Gênero Masculino	1
Gênero Feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	2
Total	2
SUPORTE	
Gênero Masculino	39
Gênero Feminino	81
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	20
>= 30 e <40	57
>= 40 e <50	36
>= 50	7
Total	120

(continuação)

	2018
COORDENAÇÃO	
Gênero Masculino	7
Gênero Feminino	18
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	3
>= 40 e <50	14
>= 50	8
Total	25
TÉCNICO	
Gênero Masculino	27
Gênero Feminino	83
Pessoas com deficiência	3
Faixa etária	
< 30	3
>= 30 e <40	11
>= 40 e <50	32
>= 50	47
Total	110

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	0
Género Feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	1
Total	1
EXECUTIVE	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	2
Género Feminino	11
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	6
>= 50	5
Total	13
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	35
Género Feminino	99
Pessoas com deficiência	3
Faixa etária	
< 30	15
>= 30 e <40	27
>= 40 e <50	70
>= 50	22
Total	134

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	40
Género Feminino	80
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	22
>= 30 e <40	53
>= 40 e <50	35
>= 50	10
Total	120
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

OK! TELESEGUROS

	2017	2018
ADMINISTRAÇÃO		
Género Masculino	1	1
Género Feminino	0	0
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e <40	0	0
>= 40 e <50	1	0
>= 50	0	1
Total	1	1
SUORTE		
Género Masculino	8	7
Género Feminino	27	19
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	10	10
>= 30 e <40	13	8
>= 40 e <50	11	7
>= 50	1	1
Total	35	26

(continuação)

	2017	2018
COORDENAÇÃO		
Género Masculino	3	5
Género Feminino	5	10
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	0	0
>= 30 e <40	1	4
>= 40 e <50	6	9
>= 50	1	2
Total	8	15
TÉCNICO		
Género Masculino	14	15
Género Feminino	25	24
Pessoas com deficiência	0	0
Faixa etária		
< 30	2	4
>= 30 e <40	19	18
>= 40 e <50	16	16
>= 50	2	1
Total	39	39

(continuação)

	2017	2018
OUTRAS - ÁREAS DE APOIO		
Género Masculino	0	n/a
Género Feminino	0	n/a
Pessoas com deficiência	0	n/a
Faixa etária		
< 30	0	n/a
>= 30 e <40	0	n/a
>= 40 e <50	0	n/a
>= 50	0	n/a
Total	0	n/a

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	0
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	1
Total	1
EXECUTIVE	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	4
Género Feminino	2
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	4
>= 50	0
Total	6
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	13
Género Feminino	30
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	5
>= 30 e <40	18
>= 40 e <50	19
>= 50	1
Total	43

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	8
Género Feminino	18
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	10
>= 30 e <40	6
>= 40 e <50	8
>= 50	2
Total	26
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

FIDELIDADE ASSISTANCE

	2017
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	4
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	4
Total	4
ÁREA ADMINISTRATIVA	
Género Masculino	56
Género Feminino	77
Pessoas com deficiência	5
Faixa etária	
< 30	36
>= 30 e <40	41
>= 40 e <50	46
>= 50	10
Total	133

(continuação)

	2017
ÁREA DE COORDENAÇÃO	
Gênero Masculino	8
Gênero Feminino	10
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	4
>= 40 e <50	13
>= 50	1
Total	18
ÁREA TÉCNICA + CONSULTORIA	
Gênero Masculino	6
Gênero Feminino	14
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	6
>= 40 e <50	9
>= 50	5
Total	20

(continuação)

	2017
OUTRAS - ÁREA DE APOIO	
Gênero Masculino	0
Gênero Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	1
Total	1
SUPORTE	
Género Masculino	45
Género Feminino	56
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	38
>= 40 e <50	28
>= 50	26
Total	101

(continuação)	2018
COORDENAÇÃO	
Género Masculino	3
Género Feminino	8
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	3
>= 40 e <50	7
>= 50	1
Total	11
TÉCNICO	
Género Masculino	N/A
Género Feminino	N/A
Pessoas com deficiência	N/A
Faixa etária	
< 30	N/A
>= 30 e <40	N/A
>= 40 e <50	N/A
>= 50	N/A
Total	N/A

(continuação)

	2018
ÁREAS DE APOIO	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0
EXECUTIVE	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	1
Total	0

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	76
Género Feminino	100
Pessoas com deficiência	8
Faixa etária	
< 30	45
>= 30 e <40	41
>= 40 e <50	71
>= 50	19
Total	176

SAFEMODE

	2017
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	1
Total	1
DIRETORES	
Género Masculino	5
Género Feminino	4
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	1
>= 40 e <50	3
>= 50	5
Total	9

(continuação)

	2017
COORDENADORES	
Género Masculino	7
Género Feminino	6
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	4
>= 40 e <50	4
>= 50	5
Total	13
TÉCNICOS ÁREAS OPERACIONAIS	
Género Masculino	25
Género Feminino	26
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	5
>= 30 e <40	23
>= 40 e <50	9
>= 50	14
Total	51

(continuação)

	2017
TÉCNICOS ÁREAS DE SUPORTE	
Género Masculino	0
Género Feminino	2
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	2
>= 50	0
Total	2

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	11
Total	111
COORDENAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	1
>= 40 e <50	1
>= 50	0
Total	2

(continuação)

	2018
TÉCNICO	
Género Masculino	17
Género Feminino	15
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	3
>= 40 e <50	14
>= 50	3
Total	32
SUORTE	
Género Masculino	4
Género Feminino	6
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	2
>= 30 e <40	3
>= 40 e <50	3
>= 50	2
Total	10

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	1
Total	1
EXECUTIVE	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	0
Género Feminino	2
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	1
Total	2
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	20
Género Feminino	16
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	6
>= 30 e <40	14
>= 40 e <50	15
>= 50	1
Total	36

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	4
Género Feminino	5
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	1
>= 30 e <40	3
>= 40 e <50	3
>= 50	2
Total	9
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

GEP

	2017
CHEFIAS	
Género Masculino	28
Género Feminino	2
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	11
>= 50	17
Total	30
PERITOS	
Género Masculino	13
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	2
>= 50	11
Total	13

(continuação)

	2017
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	
Género Masculino	3
Género Feminino	8
Pessoas com deficiência	2
Faixa etária	
< 30	1
>= 30 e <40	4
>= 40 e <50	4
>= 50	2
Total	11

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	0
Total	1
COORDENAÇÃO	
Género Masculino	4
Género Feminino	2
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	3
>= 50	3
Total	6

(continuação)

	2018
TÉCNICO	
Género Masculino	40
Género Feminino	6
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	2
>= 30 e <40	5
>= 40 e <50	14
>= 50	25
Total	46
SUPORTE	
Género Masculino	0
Género Feminino	4
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	1
>= 50	1
Total	4

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	0
Total	1
EXECUTIVE	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	4
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	3
Total	4
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	40
Género Feminino	8
Pessoas com deficiência	3
Faixa etária	
< 30	3
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	18
>= 50	25
Total	48

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	1
Género Feminino	4
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	1
>= 30 e <40	2
>= 40 e <50	1
>= 50	1
Total	5
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

FIDELIDADE CAR SERVICE

	2017
CHEFIAS	
Género Masculino	5
Género Feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	2
>= 50	4
Total	6
PERITOS	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	0
Total	1

(continuação)

	2017
TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	
Género Masculino	11
Género Feminino	7
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	3
>= 30 e <40	5
>= 40 e <50	4
>= 50	6
Total	18

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	11
Total	111
COORDENAÇÃO	
Género Masculino	4
Género Feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	2
>= 50	3
Total	5

(continuação)

	2018
SUPOORTE	
Género Masculino	4
Género Feminino	6
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	2
>= 30 e <40	3
>= 40 e <50	3
>= 50	2
Total	10

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	1
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	1
Total	1
EXECUTIVE	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	2
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	1
Total	2
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	2
Género Feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	2
Total	3

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	14
Género Feminino	9
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	4
>= 30 e <40	7
>= 40 e <50	5
>= 50	7
Total	23
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

FIDELIDADE PROPERTY

	2018
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	14
Género Feminino	7
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	4
>= 30 e <40	6
>= 40 e <50	5
>= 50	6
Total	21
COORDENAÇÃO	
Género Masculino	2
Género Feminino	2
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	2
>= 50	2
Total	4

(continuação)

	2018
TÉCNICO	
Género Masculino	15
Género Feminino	9
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	3
>= 30 e <40	6
>= 40 e <50	8
>= 50	7
Total	24
SUPORTE	
Género Masculino	4
Género Feminino	7
Pessoas com deficiência	11
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	5
>= 50	6
Total	11

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Gênero Masculino	2
Gênero Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	1
>= 50	1
Total	2
EXECUTIVE	
Gênero Masculino	0
Gênero Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Gênero Masculino	1
Gênero Feminino	1
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	2
Total	2
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Gênero Masculino	14
Gênero Feminino	9
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	3
>= 30 e <40	6
>= 40 e <50	10
>= 50	4
Total	23

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	4
Género Feminino	7
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	5
>= 50	6
Total	11
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

CARES

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0
EXECUTIVE	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	27
Género Feminino	24
Pessoas com deficiência	1
Faixa etária	
< 30	3
>= 30 e <40	15
>= 40 e <50	21
>= 50	12
Total	51

FIDELIDADE - SGOIC

	2019
ADMINISTRAÇÃO	
Género Masculino	2
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	1
>= 40 e <50	0
>= 50	1
Total	2
EXECUTIVE	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
MANAGER/ EXPERT	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0
TEAM LEADER/ PROFESSIONAL	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0

(continuação)

	2019
ASSISTANT	
Género Masculino	0
Género Feminino	0
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	0
>= 30 e <40	0
>= 40 e <50	0
>= 50	0
Total	0
NÃO APLICÁVEL	
Género Masculino	2
Género Feminino	7
Pessoas com deficiência	0
Faixa etária	
< 30	2
>= 30 e <40	4
>= 40 e <50	3
>= 50	0
Total	9

405-2: Rácio do salário base e remuneração das mulheres pelo dos homens

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | FIDELIDADE CAR SERVICE | FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC

Não reportado.

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

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE | FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC

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

417-1: Requisitos para a informação e rotulagem de produtos e serviços**FIDELIDADE**

A Companhia dispõe de um Sistema de Normas Interno (SNI), publicado na intranet ou divulgado internamente através dos meios de comunicação institucionais, às quais todos os colaboradores se encontram sujeitos, o qual abrange os aspetos mais relevantes do respetivo funcionamento e do exercício da atividade. O SNI estabelece as regras e competências relativas à produção, gestão, meios de suporte, divulgação e acesso a normas, nomeadamente sobre a estrutura orgânica, as características de produtos e serviços e os procedimentos ou informações relevantes.

OK! TELESEGUROS

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 aos Clientes aquando da contratação de qualquer seguro. As informações pré-contratuais e as condições gerais e especiais encontram-se disponíveis e atualizadas no site da OK! teleseguros.

MULTICARE | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC

Não aplicável.

GEP

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

FIDELIDADE CAR SERVICE

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

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

FIDELIDADE

Não houve em 2019 qualquer aplicação de sanções por parte da ASF às seguradoras do grupo, com fundamento em não conformidade de produtos ou serviços.

FIDELIDADE ASSISTANCE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE | GEP

Em 2019 não existiram casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços.

MULTICARE | OK! TELESEGUROS | SAFEMODE | FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC

Não aplicável.

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

FIDELIDADE

Em 2019, existiram 16 reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes (das quais 4 são de fonte II).

OK! TELESEGUROS | FIDELIDADE ASSISTANCE | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

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

MULTICARE | FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC

Não aplicável.

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

FIDELIDADE | MULTICARE | OK! TELESEGUROS | SAFEMODE | GEP | FIDELIDADE CAR SERVICE

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

FIDELIDADE ASSISTANCE | FIDELIDADE PROPERTY | CARES | FIDELIDADE - SGOIC

Não aplicável.

SUPLEMENTO
SETORIAL:
SERVIÇOS
FINANCEIROS

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

	2017	2018	2019
VIDA	66,6%	71,4%	54,3%
CONTRATOS DE SEGURO	11,5%	8,8%	19,8%
CONTRATOS DE INVESTIMENTO	55,1%	62,5%	34,5%
NÃO VIDA	33,4%	28,6%	45,7%
ACIDENTES E DOENÇA	13,2%	11,8%	19,2%
Acidentes de trabalho	4,9%	4,7%	7,8%
Acidentes Pessoais	0,7%	0,6%	0,9%
Doença	7,6%	6,6%	10,5%
INCÊNDIO E OUTROS DANOS	6,2%	5,0%	7,8%
AUTOMÓVEL	12,4%	11,6%	16,7%
TRANSPORTES	0,5%	0,4%	0,6%
RESPONSABILIDADE CIVIL	0,9%	0,8%	1,2%
DIVERSOS	0,1%	0,1%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%

MULTICARE

	2017	2018	2019
NÃO VIDA			
DOENÇA	270 M	293 M	327 M

OK! TELESEGUROS

	2017	2018	2019
NÃO VIDA			
ACIDENTES E DOENÇA	1,0%	1,0%	1,0%
AUTOMÓVEL	83,0%	83,0%	83,0%
SEGURO DIRETO			
Responsabilidade Civil	54,0%	25,0%	54,0%
Outras coberturas	29,0%	58,0%	29,0%
DIVERSOS	13,0%	13,0%	13,0%
Proteção jurídica	1,0%	1,0%	1,0%
Assistência	12,0%	12,0%	12,0%
MULTIRRISCOS HABITAÇÃO	3,0%	3,0%	3,0%
TOTAL GERAL	100%	100%	100%

FS7: Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio

FIDELIDADE

1 030 696 - intervenções no âmbito do Wecare.

MULTICARE

Seguro Multicare Proteção Vital - percentagem de pessoas seguras relativamente ao número total de pessoas seguras do segmento individual (excluindo cartões de acesso à rede): 3%. Seguro 60+: 3%

OK! TELESEGUROS

O serviço OK! Gestual gerou um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 10.793,15€.

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

FIDELIDADE

Seguro de responsabilidade Ambiental - Prémios Clientes Empresa + ENI's: 799.876€.

MULTICARE

Não existem produtos deste tipo na Multicare.

OK! TELESEGUROS

O produto OK! Bike gerou um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 10.859€.

O produto OK! Auto Elétricos gerou um total de Prémios Brutos Emitidos contabilísticos de 307.856€.

INDICADORES ESPECÍFICOS

INDICADOR	2017	2018	2019
Número de Agências de Clientes	64	64	64
Número de Centros de Mediação	41	41	41
Número de mediadores	6 143	5 303	4 669
Mediadores exclusivos	3 417	3 096	2 574
Número de trainees que participaram no programa de Trainees	7	N.R.	N.A.
Número de colaboradores que participaram na formação Tom Fidelidade	0	N.R.	N.R.
Número de intervenções do WECARE	523	533	584
Processos com intervenção da equipa e acompanhamento da área	336	N.A.	N.R.
Processos com intervenção na área da reintegração profissional	51	370	444
Adaptação do Posto Trabalho		2	3
Criação de Emprego próprio		4	4
Em acompanhamento		11	59
Em apuramento		57	31
Esclarecimento e encaminhamento		3	4
Formação Profissional		6	5
Frequência Universitária		1	1
Procura de novo emprego		9	10
Reintegração na Entidade Empregadora		41	33
Sem aplicação		180	228
Sem motivação		56	46
Intervenção na âmbito da readaptação da habitação e/ou veiculo automóvel	46	N.R.	N.R.
Apoio psicológico Novos	116	163	140

(continuação)

	2017	2018	2019
Serviço Social Novos		149	156
Serviço Social Novos e em curso		370	444
Serviço Apoio Domiciliário Formal		28	23
Cuidador Informal		3	6
Centro de Actividades Ocupacionais		2	5
Centro de Dia		5	6
Adaptação Domicilio		53	89
Aquisição de viatura		3	2
Adaptação de viatura		33	42
Aquisição e adaptação viatura		3	1
Atendimentos presenciais realizados (visitas domiciliárias, hospitalares)		193	227
Apoio exclusivo de psicologia	187	N.R.	N.R.

PN | POTENCIAR O CRESCIMENTO DOS PARCEIROS DE NEGÓCIO

INDICADOR	2017	2018	2019	
FORMAÇÃO DA REDE DE MEDIADORES				
PN4	Número de participantes	3 910	3 461	4 987
	Número de participantes (no âmbito DNP)		112	134
	Número de participantes (no âmbito DNA)	13	Não houve	Não houve
PN5	Número total de horas	27 055	19 787	23 577
	Número total de horas (no âmbito DNP)		57	21
	Número total de horas (no âmbito DNA)	52	Não houve	Não houve
PN6	Número total de sessões	334	513	555
	Número total de sessões (no âmbito DNP)		19	9
	Número total de sessões (no âmbito DNA)	2	Não houve	Não houve
PN7	FORMAÇÃO DA REDE GESTORES DE CLIENTES (NOVOS MEDIADORES)			
	Número de participantes	90	143	38
PN8	Número total de horas de formação/Certificação	1 725	9 375	1 148
PN9	Número total de sessões/Certificação	13	8	4
PN10	Número total de horas de Formação em:			
+ PN11	Produtos/Informática/Sinistros/Formação Comportamental	4 803	4 064	1 804
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (Escala : 1-Mau 2- Insuficiente 3-Suficiente 4-Bom)				
	Estrutura do programa de formação da APS	4,19	3,73	4,04
	Conteúdos do programa de formação da APS	4,17	3,79	3,96

(continuação)

	2017	2018	2019	
Apoio da tutoria - On Line, prestada pela Fidelidade	4,15	4,12	4,26	
Apreciação global da formação face aos objetivos	4,13	3,76	4,13	
PROJETO GESTORES DE CLIENTE				
PN12	Número de Gestores de Cliente Activos	108	90	82
PN13	Prémios Processados Totais (€)	3 826 733	3 008 113	2 535 168
PN14	PPR + Vida Risco (€)	511 074	545 541	557 335
PN15	Crédito Habitação (€)	n.a.	n.a.	n.a.
PN16	Número de pontos de venda abertos	5	3	2
AVALIAÇÃO MÉDIA DA FORMAÇÃO (Escala : 1-Mau 2- Insuficiente 3-Suficiente 4-Bom)				
	Conteúdos da formação	4,20	4,19	4,17
	Utilidade dos temas para a atividade comercial	4,22	4,16	4,16
	Programa face às expectativas iniciais	4,00	4,07	4,09
	Apreciação global face aos objetivos	4,14	4,15	4,14

QS | REFORÇAR A QUALIDADE DO SERVIÇO

RECLAMAÇÕES		2017	2018	2019
QS2	Número total de reclamações encerradas	4 094	4 849	4 689
QS3	Número total de reclamações entradas	4 118	4 894	4 895
QS4	Número total de reclamações reabertas	312	293	272
QS5	Tempo médio de resposta global	5,07	4,81	5,62
QS6	Tempo médio de resposta do Centro de Gestão de Reclamações	1,63	1,34	1,91
QS7	Tempo médio de resposta das áreas técnicas e reclamações	3,45	3,48	3,71
QS8	Número de reclamações relativas a seguro Automóvel	2 143	2 232	1 487
QS9	Número de reclamações relativas ao ramo Vida	280	226	260
QS10	Número de reclamações relativas a doença	619	812	880
QS11	Número de reclamações de tipo financeiro	73	121	67
QS12	Número de reclamações resolvidas a favor do reclamante	1 039	1 334	1 208

EP | INVESTIR NA EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS

	2017	2018	2019
Número de agendamentos ADN e Medinet	16 177	16 825	19 271
Número de contas com acesso ao Medinet	6 056	6 351	4 829
Número de utilizadores total do Medinet	4 585	6 833	6 552
Número de contas com capacidade emissão Medinet	5 733	6 025	4 682
Número de contas com acesso ao ADN	4 106	4 158	2 702
Número de utilizadores total do ADN	2 823	4 566	4 909
Número de contas com capacidade de emissão ADN	3 870	3 933	2 621
Percentagem de emissão para o ramo Automóvel	87%	89%	91%
Percentagem de emissão para Multirriscos Habitação	76%	81%	84%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais individual	82%	86%	91%
Percentagem de emissão para Viagem	89%	93%	94%
Percentagem de emissão para Multirriscos Negócios	66%	72%	75%
Percentagem de emissão para Acidentes de Trabalho	70%	75%	81%
Percentagem de emissão para Responsabilidade Civil	65%	70%	75%
Percentagem de emissão para o ramo Automóvel - Corretores	N.A.	73%	80%
Percentagem de emissão para Multirriscos Habitação - Corretores	N.A.	48%	49%
Percentagem de emissão para Acidentes Pessoais - Corretores	N.A.	62%	49%

(continuação)

	2017	2018	2019
Percentagem de emissão para Viagem - Corretores	N.A.	91%	91%
Percentagem de emissão para Multirrisco Negócios - Corretores	N.A.	34%	42%
Percentagem de emissão para Acidentes de Trabalho - Corretores	N.A.	10%	16%
Percentagem de emissão para Responsabilidade Civil - Corretores	N.A.	21%	29%

IC | ESTRUTURAR O INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

	2017	2018	2019
Investimento na bolsa de voluntariado	925 €	1 065 €	0 €
Número colaboradores envolvidos em iniciativas de voluntariado	143	208	319
Total de horas de voluntariado	795	747	1041
N.º de instituições apoiadas	143	112	123
Kits solidários na parceria com a ENTRAJUDA	63 boxes	32 boxes ⁷	N.A.
N.º utentes apoiados com kits	1 863	69	5 000
APOIO A ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS			
Artigos de papelaria		2793	822
Mobiliário		29	931
Peças de roupa/acessórios		595	584 artigos e 60 kg roupa de bebé
Pares de sapatos		2371	148
Número de newsletters	12	12	12
Número de visitas ao site interno	61 283	59 861	69 892
Número de visitantes	5 225	4 302	7 044
Número de exposições	3	5	5

⁷ Indicador não auditado por falta de evidências

TA | GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA ATIVIDADE

COMPLIANCE		2017	2018	2019
AÇÃO COMPLIANCE				
TA1	Número de diplomas analisadas	6	6	7
TA2	Número de normativos analisadas	2	1	1
TA3	Número de produtos analisados	30	35	28
	Número de suportes publicitários analisados	280	162	325
AÇÃO PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS				
TA4	Número de análises de filtragem de clientes	22.513	4.594	2.171
TA5	Número de transações monitorizadas	96	43	274.361
CIMPAS⁸				
TA8	Número de arbitragens resolvidas	300	302	302
TA8.3	Número de arbitragens novas	315	316	273
TA9	Tempo médio de processo (dias)	81	96	99
TRIBUNAIS				
TA10	Número de processos resolvidos	835	886	857
TA10.3	Número de processos novos	748	858	860
TA11	Tempo médio de processo (dias)	595	625	523
TA12	Taxa de litigância judicial (percentagem)	0,39%	0,41%	0,39%
TA13	Taxa de eficácia judicial (percentagem)	28,65%	25,14%	27,15%

CA | CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS

CERTIFICAÇÃO DE OFICINAS		2017	2018	2019
CA1	Número de oficinas certificadas 3 estrelas pelo Centro de Zaragoza	72	66	74
CA2	Número de oficinas certificadas 4 estrelas pelo Centro de Zaragoza	16	14	13
CA3	Número de oficinas certificadas 5 estrelas pelo Centro de Zaragoza	18	17	18

⁸Dado que o recurso ao Centro de Arbitragens da Universidade Católica já não tem qualquer expressão há alguns anos, foi eliminado do reporte, englobando-se, eventualmente, no grupo das arbitragens CIMPAS

TABELA GRI
PARA A OPÇÃO
“ESSENCIAL”
(CORE)

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
	ESTRATÉGIA E ANÁLISE PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1	Nome da organização	Este relatório	Página 6
102-2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Relatório de Sustentabilidade 2019 O Grupo Fidelidade; 2. Mais próximos dos nossos clientes e parceiros 4. Mais prevenção no centro da atividade 5. Mais qualidade de vida na longevidade https://www.fidelidade.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.okteleseguros.pt https://www.multicare.pt/PT/particulares/Paginas/default.aspx https://www.safemode.pt/PT/servicos/Paginas/homepage.aspx https://fidelidadecarservice.pt/ https://www.fidelidade-assistance.pt/portuguese/HomePage.aspx	Páginas 8-9; Páginas 32-45; Páginas 58-71
102-3	Localização da sede da organização	Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa	
102-4	Número de países em que a organização opera, assim como os nomes dos países onde se encontram as principais operações ou que têm uma relevância específica para as questões da sustentabilidade, abrangidas pelo relatório	Relatório e Contas 2019 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. Relatório de Sustentabilidade 2019 - 8. Mais próximos do Mundo	Páginas 10 e 17 Páginas 90-109
102-5	Tipo e natureza legal da propriedade	Relatório e Contas 2019 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Página 4; Páginas 9-10
102-6	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	Relatório de Sustentabilidade 2019 O Grupo Fidelidade Relatório de Sustentabilidade 2019 - 8. Mais próximos do Mundo	Páginas 8-9 Páginas 90-111
102-7	Dimensão da organização	Relatório de Sustentabilidade 2019 O Grupo Fidelidade Relatório de Sustentabilidade 2019 - 8. Mais próximos do Mundo	Páginas 8-9 Páginas 90-111
102-8	Número total de colaboradores, discriminados por contrato de trabalho e género	Perfil Organizacional ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 13-31

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	Relatório de Sustentabilidade 2019 O Grupo Fidelidade	Páginas 8-9
102-10	Alterações significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionista ou cadeia de fornecedores da organização	Relatório e Contas 2019 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Página 9
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	Relatório e Contas 2019 Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.	Páginas 61-62
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Relatório de Sustentabilidade 2019 3. Mais próximos da nossa sociedade Relatório de Sustentabilidade 2019 7. Mais resposta aos desafios ambientais	Páginas 48-55 Páginas 78-87
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	Não aplicável	
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia de sustentabilidade	Relatório de Sustentabilidade 2019 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	Página 4
	ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Código de conduta igual para todas as empresas do Grupo https://www.fidelidade.pt/PT/a-fidelidade/QuemSomos/QuemSomos/Paginas/codigoconduta.aspx	
	GOVERNANCE		
102-18	Estrutura de governação da organização, incluindo os comissões subordinadas ao órgão de governação hierarquicamente mais elevado. Identificar todas as comissões responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões que possuam impactos económicos, ambientais e sociais	Relatório de Governo Societário Ano 2017 - Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 3-9
	RELACIONAMNETO COM AS PARTES INTERESSADAS		
102-40	Lista de grupos de stakeholders envolvidos pela organização	Relatório de Sustentabilidade 2019 O nosso contributo para o Desenvolvimento Sustentável	Páginas 12-18
102-41	Percentagem do total de colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva	Perfil Organizacional ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP	Páginas 13-31

	Conteúdos Padrão Gerais	Localização Avaliação	Páginas
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC 	
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 2019 Sobre este relatório	Página 18
102-43	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 2019 O nosso contributo para o Desenvolvimento Sustentável	Páginas 12-18
102-44	Principais temas e preocupações levantadas durante o envolvimento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas	Relatório de Sustentabilidade 2019 O nosso contributo para o Desenvolvimento Sustentável	Páginas 12-18
	PRÁTICA DE RELATO DE SUSTENTABILIDADE		
102-45	Totalidade das entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório de Sustentabilidade 2019 O Grupo Fidelidade	Páginas 8-9, 120
102-46	Processo adotado para definição do conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	Relatório de Sustentabilidade 2019 Sobre este relatório	Páginas 120-121
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Relatório de Sustentabilidade 2019 O nosso contributo para o Desenvolvimento Sustentável	Páginas 12-17
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Relatório de Sustentabilidade 2019 Sobre este relatório	Páginas 120-121
102-50	Período coberto pelo relatório	1 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019	-
102-51	Data do relatório anterior mais recente	Relatório de Sustentabilidade 2018	-
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Relato anual com prestação de contas anual	-
102-53	Contacto para perguntas sobre o relatório	Gabinete de Responsabilidade Social fidelidade@fidelidadecomunidade.pt	-
102-54	Opção escolhida pela organização, se o relatório foi preparado "de acordo" com os GRI Standards	Este Relatório	Páginas 6-134
102-55	Índice GRI	Tabela GRI	Página 134
102-56	Verificação externa	Este Relatório	Página 7

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO ECONÓMICO		
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2019 O nosso contributo para o Desenvolvimento Sustentável Relatório e Contas 2019 Fidelidade - Companhia de Seguros S.A.	Páginas 12-18 Página 19
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 34-37
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 38
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por género	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 39

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
202-2	Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 39
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 40-41
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 41

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
205-1	Avaliação das operações de riscos de corrupção	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 42
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 42-43
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, anti-trust e práticas de monopólio	Desempenho Económico ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 43

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	DESEMPENHO AMBIENTAL		
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2019 7. Mais resposta aos desafios ambientais	Páginas 78-87
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC 	Páginas 45-49
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 1)	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC 	Páginas 50-55
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 2)	Desempenho Ambiental <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC 	Páginas 50-55

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Âmbito 3)	Desempenho Ambiental ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 50-55
DESEMPENHO SOCIAL			
103-2	Abordagem de gestão	Relatório de Sustentabilidade 2019 1. Mais próximos das nossas pessoas	Páginas 22-31
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade de colaboradores, por faixa etária, género e região	Desempenho Social: Práticas Laborais ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 57-71
403-2	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por género	Desempenho Social: Práticas Laborais ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 72-76

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
404-1	Média de horas de formação por ano, por colaborador, discriminadas por género e categoria funcional	Desempenho Social: Práticas Laborais ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 77-88
404-2	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e gestão do final de carreira	Desempenho Social: Práticas Laborais ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Página 89
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género	Desempenho Social: Práticas Laborais ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 89-90

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
405-1	Diversidade na gestão e entre os colaboradores	Desempenho Social: Práticas Laborais ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property ✓ Cares ✓ Fidelidade - SGOIC	Páginas 90-122
405-2	Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional, nas unidades operacionais importantes: etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género)	Desempenho Social: Práticas Laborais ✓ Fidelidade: não reportado ✓ Multicare: não reportado ✓ OK! teleseguros: não reportado ✓ Fidelidade Assistance: não reportado ✓ Safemode: não reportado ✓ GEP: não reportado ✓ Fidelidade Car Service: não reportado ✓ Fidelidade Property: não reportado ✓ Cares: não reportado ✓ Fidelidade - SGOIC: não reportado	Página 122
	DESEMPENHO SOCIAL		
415-1	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/ beneficiário	Desempenho Social: Sociedade ✓ Fidelidade: não reportado ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não reportado ✓ Cares: não reportado ✓ Fidelidade - SGOIC: não reportado	Página 122

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	Desempenho Social: Sociedade ✓ Fidelidade ✓ Multicare: não aplicável ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance: não aplicável ✓ Safemode: não aplicável ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não aplicável ✓ Cares: não aplicável ✓ Fidelidade - SGOIC: não aplicável	Páginas 122-123
417-2	Casos de não conformidade relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	Desempenho Social: Sociedade ✓ Fidelidade ✓ Multicare: não aplicável ✓ OK! Teleseguros: não aplicável ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode: não aplicável ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não aplicável ✓ Cares: não aplicável ✓ Fidelidade - SGOIC: não aplicável	Página 123
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Desempenho Social: Sociedade ✓ Fidelidade ✓ Multicare: não aplicável ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não aplicável ✓ Cares: não aplicável ✓ Fidelidade - SGOIC: não aplicável	Páginas 123-124

	Conteúdos Específicos	Localização Avaliação	Páginas
419-1	Não conformidade com leis e regulamentação nas áreas económica e social	Desempenho Social: Sociedade ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros ✓ Fidelidade Assistance: não aplicável ✓ Safemode ✓ GEP ✓ Fidelidade Car Service ✓ Fidelidade Property: não aplicável ✓ Cares: não reportado: não aplicável ✓ Fidelidade - SGOIC: não reportado: não aplicável	Página 124

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiro	Localização Avaliação	Páginas
	RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
	PORTEFÓLIO DE PRODUTO		
103-2	<p>Abordagem e gestão: Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio. (antigo FS1)</p>	<p>FIDELIDADE Não reportado</p> <p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de Medicina Online sem custo: Permite a todos os clientes da carteira Multicare ter acesso a médico por telefone ou videochamada 24h/365 dias ano de forma totalmente gratuita • Pedido de reembolso digital • Automatização do tratamento dos pedidos de reembolso das consultas e redução do tempo de tratamento dos pedidos de reembolso realizados via App MyFidelidade, potenciando assim a utilização da App e consequentemente redução do envio de documentação em papel via postal <p>OK! TELESEGUROS</p> <p>A OK! teleseguros rege-se pelas linhas orientadoras do Grupo Fidelidade, em que desempenha as suas atividades com uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela ética nos negócios, pela dignidade dos cidadãos e pelos direitos humanos</p> <p>Neste contexto:</p> <p>Assumimos relações de negócio com entidades que respeitam os direitos humanos; As nossas campanhas publicitárias promovem o princípio da igualdade e contribuem para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais; Respeitamos os aspetos socioculturais das comunidades em que estamos presentes e contribuímos para o seu desenvolvimento sustentado; Estamos comprometidos com a defesa do meio ambiente, o mecenato e o apoio social; Procuramos o desenvolvimento de conhecimentos e progressão na carreira dos nossos colaboradores, com respeito pela dignidade, diversidade e direitos de cada pessoa; Promovemos um bom ambiente de trabalho nas mais adequadas condições de segurança, saúde no trabalho, promovendo um espírito de cooperação e entreaajuda entre os colaboradores</p>	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiro	Localização Avaliação	Páginas
103-2	<p>Abordagem e gestão: Procedimentos para avaliar os riscos ambientais e sociais nas diferentes linhas e negócio. (antigo FS2)</p>	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</p> <p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proteção ao Pagamento de Prémios - Manutenção da cobertura nos seguros Multicare 1 e Multicare 2. Esta cobertura garante o pagamento do prémio do seguro por um período até 6 meses, em caso de desemprego involuntário do Tomador do Seguro. Piloto dinamização da utilização da Medicina Preventiva com Luz Saúde A cobertura de Medicina Preventiva, (check-up de saúde de forma gratuita e periódica pelo menos a cada 2 anos), permite à Multicare apoiar os seus clientes na prevenção, gestão proactiva da sua saúde e permitindo a identificação precoce de doenças potenciando o sucesso dos tratamentos. De forma a testar novos formatos que sensibilizem e potenciem a utilização desta cobertura, foi realizado um piloto com contacto telefónico a clientes Multicare Proteção Vital para explicar a proposta de valor da cobertura de Medicina Preventiva e disponibilizar apoio no agendamento do check-up 	-
103-2	<p>Abordagem e gestão: Processos para monitorizar o cumprimento por parte dos clientes dos diferentes requisitos incluídos nos acordos/contratos. (antigo FS3)</p>	<p>FIDELIDADE Não reportado</p> <p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telesubscrição A do questionário Individual de Saúde por telefone permite uma melhor avaliação inicial do risco que está a ser aceite pela seguradora. A aplicação da telesubscrição tem vindo a ser alargada a mais produtos no âmbito da oferta standard da Multicare • Gabinete Antifraude A Multicare dispõe de um órgão na estrutura, o Gabinete Antifraude, que faz análises à utilização dos Seguros Multicare, com vista a detetar situações abusivas na utilização do seguro, relativamente a prestadores e a clientes. Em paralelo, o Gabinete Antifraude tem desenvolvido mecanismos automáticos de prevenção de fraude (ex. definição de atos médicos incompatíveis, requisito de autorização prévia para realização de determinados atos médicos) <p>OK! TELESEGUROS Não aplicável</p>	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiro	Localização Avaliação	Páginas
103-2	<p>Abordagem e gestão: Processos para desenvolver competências dos colaboradores para a implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicáveis às linhas de negócio. (antigo FS4)</p>	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS Não existem processos para desenvolvimento de competências nestes aspetos</p> <p>MULTICARE A Multicare adota e implementa as decisões da Fidelidade</p>	-
103-2	<p>Abordagem e gestão: Interação com os clientes/investidores/parceiros no que respeita aos riscos e oportunidades sociais e ambientais. (antigo FS5)</p>	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS A avaliação de riscos efetuada não inclui riscos ambientais e sociais</p> <p>MULTICARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de Medicina Preventiva Cobertura de Medicina Preventiva Comprometida com a prevenção, a Multicare disponibiliza aos Clientes a cobertura de Medicina Preventiva, que lhes permite realizar um check-up de saúde de forma gratuita e periódica (pelo menos a cada 2 anos). Esta cobertura permite à Multicare apoiar os seus clientes na prevenção, gestão proactiva da sua saúde e permitindo a identificação precoce de doenças potenciando o sucesso dos tratamentos realizados • Potenciar a utilização da medicina Online Com o objetivo de fomentar a utilização da Medicina Online, ao longo de 2019 foram realizadas ações de promoção junto dos clientes Multicare, nomeadamente junto de clientes empresariais, com o objetivo de explicar e dar a conhecer esta cobertura aos seus colaboradores. A Multicare distribuiu ainda nestes clientes material de divulgação, incluindo flyers, cartazes e individuais de tabuleiro, banners para divulgação nas intranets alusivos à Medicina Online. Lançamento de novos serviços de Medicina Online - Durante o ano de 2019 foram lançados novos serviços médicos para captar clientes com necessidades distintas: Pediatria e Dermatologia. Foram lançados ainda de novos serviços para fomentar a adoção de um estilo de vida saudável: Programa de Cessação Tabágica e Programa de Gestão de Stress. Por fim, foram lançados os novos serviços de apoio à doença oncológica: Nutrição Oncológica e Psico-oncologia, como complemento ao Serviço de Apoio Oncológico. a Medicina Online disponibiliza um serviço, sem qualquer custo, que proporciona aos clientes um acompanhamento especializado por psicólogos e nutricionistas com experiência na doença oncológica. A Medicina Online promove uma gestão eficiente dos capitais pelos Clientes 	-

Suplemento Setorial - Serviços Financeiro		Localização Avaliação	Páginas
		<ul style="list-style-type: none"> • Patrocínios de Eventos Todos os anos a Multicare tem apoiado eventos focados no estudo e/ou apoio de riscos e oportunidades sociais. Destacamos alguns dos eventos apoiados em 2019: IMed Conference Em 2019 a Multicare associou-se a esta conferencia onde foram apresentados os mais recentes avanços científicos nas áreas.escolhidas com base no carácter inovador, de qualidade e pertinência do trabalho desenvolvido bem como na aplicabilidade dos métodos/resultados. Rock' n' Law Em 2019 a Multicare associou-se novamente ao evento Rock n'Law que teve como principal missão angariar fundos para apoiar a Associação Portuguesa Contra a Leucemia • Parceria com Júlio Machado Vaz Enquanto líder de mercado, a Multicare tem a responsabilidade acrescida de promover uma reflexão atenta e proactiva sobre as principais questões, desafios e comportamentos da sociedade, numa perspetiva pedagógica. Daí que em 2019 a Multicare tenha feito esta parceria com o Prof. Dr. Júlio Machado Vaz que desenvolveu uma série de conteúdos sobre saúde, tecnologia, futuro, filhos, envelhecimento, amor e muitos outros temas transversais à sociedade portuguesa, em formato vídeo ou podcast • Parceria com Canal Saúde + Em 2019 a Multicare lançou em parceria com o canal Saúde + uma rubrica denominada "Por falar em Saúde" na qual ao longo de 15 programas tivemos alguns convidados a falar de temáticas relacionadas com saúde, nomeadamente, envelhecimento ativo e saudável, acompanhamento (remoto) de doenças crónicas, medicina de Precisão, entre outros 	
FS6	Percentagem das linhas/segmentos de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros	Página 126

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiro	Localização Avaliação	Páginas
FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, por cada linha de negócio, e detalhado por objetivo	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros	Página 127
FS8	Valor monetário de produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio, e detalhado por objetivo	Suplemento Setorial: Serviços Financeiros ✓ Fidelidade ✓ Multicare ✓ OK! teleseguros	Página 127
	AUDITORIA		
103-2	Abordagem e gestão: Âmbito e frequência das auditorias para avaliar a implementação das políticas ambientais e sociais e dos procedimentos de avaliação de risco. (antigo FS9)	<p>FIDELIDADE 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>MULTICARE Numa ótica de gestão proactiva do risco e no contexto de certificação do sistema de gestão da qualidade (Norma ISO 9001:2015), a Multicare assegura a anualmente a identificação de riscos e oportunidades</p> <p>Esta identificação de riscos e oportunidades estratégicas pode traduzir-se em objetivos corporativos, que são avaliados anualmente no âmbito das Auditorias Internas da Qualidade bem como na Auditoria Externa de Certificação assegurada pela Bureau Veritas</p> <p>Paralelamente a equipa de Gestão de Risco da Fidelidade faz o acompanhamento dos processos que envolvem riscos financeiros e reputacionais, assegurando a adequação de medidas de monitorização e mitigação destes riscos</p> <p>OK! TELESEGUROS Não aplicável</p>	-

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiro	Localização Avaliação	Páginas
	PROPRIEDADE ATIVA		
103-2	Políticas de voto sobre aspetos sociais e ambientais aplicadas a ações sobre as quais a organização detém o direito de voto ou apoia na decisão do voto. (antigo FS12)	<p>FIDELIDADE 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>MULTICARE OK! TELESEGUROS Não aplicável</p>	-
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS Não existem ativos sujeitos a avaliação ambiental e social</p> <p>MULTICARE Não aplicável</p>	
	COMUNIDADES LOCAIS		
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	<p>FIDELIDADE OK! TELESEGUROS Não existiram iniciativas deste tipo em 2019</p> <p>MULTICARE Não aplicável</p>	-
	ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
103-2	Abordagem e gestão: Políticas de desenho e comercialização de produtos e serviços financeiros. (antigo FS15)	<p>FIDELIDADE 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>MULTICARE Desenho de Produto: O lançamento de um novo seguro ou gama de seguros pressupõe uma análise cuidada das necessidades dos consumidores, do contexto de mercado e da experiência da Multicare. Destacam-se 4 etapas no desenho do produto:</p>	-

Suplemento Setorial - Serviços Financeiro	Localização Avaliação	Páginas
	<p>1. Estudos de mercado para identificação das necessidades e preferências reais dos consumidores bem como da sua disponibilidade a pagar (pode incluir estudos quantitativos e qualitativos);</p> <p>2. Benchmarking nacional (e por vezes internacional) para identificação das tendências de mercado e dos produtos em comercialização;</p> <p>3. Análise da oferta bem como da experiência da carteira Multicare (nomeadamente no que concerne à utilização real dos seguros pelos clientes);</p> <p>4. Validação do desenho final do produto (ou gama de produtos) (pode incluir estudos de mercado quantitativos e qualitativos)</p> <p>Comercialização: Para uma efetiva comercialização dos seus produtos, a Multicare tem investido no apoio à Rede Comercial, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações de formação; • Acompanhamento de visitas a clientes; • Desenvolvimento de materiais de apoio à venda; • Sistematização das tendências da concorrência num Observatório de Mercado; • Melhoria contínua dos documentos contratuais no sentido da simplificação e clarificação da linguagem; • Criação de informação e momentos de acompanhamento das vendas e outros indicadores estratégicos <p>Especificamente no âmbito da formação, para além da participação ativa nos Ciclos Comerciais onde são divulgados os novos lançamentos e comunicados os objetivos comerciais, a Multicare realiza ao longo do ano um conjunto de ações de formação dirigidas à Rede Comercial (Mediação, Agências, Direção de Produtos Pessoais e Canal Bancário). Complementarmente, a Multicare faz um acompanhamento personalizado em visitas a clientes para explicação detalhada dos seguros Multicare e identificação da opção de proteção mais adequada</p> <p>OK! TELESEGUROS Não existe um procedimento específico</p>	

	Suplemento Setorial - Serviços Financeiro	Localização Avaliação	Páginas
103-2	<p>Abordagem e gestão: Iniciativas para melhorar a literacia financeira, por tipo de beneficiário. (antigo FS16)</p>	<p>FIDELIDADE Não reportado</p> <p>MULTICARE Ações de acompanhamento e formação às redes comerciais, acompanhamento de visitas a clientes por um subscritor Multicare para melhor explicação da oferta e identificação do seguro mais adequado, com vista a prestar um melhor apoio ao cliente:</p> <p>287 visitas a clientes 164 visitas a novos clientes 111 visitas a clientes de carteira atual 251 ações de formação 177 reuniões de acompanhamento</p> <p>Criação do Observatório de Mercado que foi colocado à disposição da totalidade da estrutura Fidelidade para consultas</p> <p>Desenvolvimento de conteúdos para a apresentação da Medicina Online e partilha com a rede</p> <p>Atualização das monofolhas da Medicina Preventiva e partilha com a rede</p> <p>Simplificação de informação contratual e pré-contratual - DIPS: Standard - terminado em janeiro 2019 e Protocolos - 25 novos protocolos com 31 propostas de seguro com DIPS 100% implementadas - dez 2019</p> <p>OK! TELESEGUROS A OK! teleseguros adere, neste âmbito, a todas as iniciativas asseguradas pela Fidelidade Grupo Segurador, nomeadamente pelo Gente com Ideias</p>	-

	Indicadores Específicos	Localização Avaliação	Páginas
	Indicadores específicos Fidelidade		
PN	Potenciar o crescimento dos parceiros de negócio	Fidelidade	Página 130
QS	Reforçar a qualidade de serviço	Fidelidade	Página 131
EP	Investir na eficiência dos projetos	Fidelidade	Página 131
IC	Estruturar o investimento na comunidade	Fidelidade	Página 132
TA	Garantir a transparência da atividade	Fidelidade	Página 133
CA	Certificação de oficinas	Fidelidade	Página 133

DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

Fomos contratados pela Administração da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade” ou “Empresa”) para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre os indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidades do auditor” que integram a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2019, preparados pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação dos indicadores identificados abaixo na secção “Responsabilidade do auditor” incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative” (GRI), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do auditor

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

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se os indicadores GRI Standards e indicadores específicos estão isentos de distorções materialmente relevantes.

O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;

.....
 PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
 Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º 1069-316 Lisboa, Portugal
 Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal
 Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.pt
 Matriculada na CRC sob o NUPC 506 628 752. Capital Social Euros 314.000
 Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

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

- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Fidelidade do exercício findo em 31 de dezembro de 2019;
- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
- (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

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

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

Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, consequentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

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

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os indicadores identificados acima na secção “Responsabilidades do auditor” incluídos no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, relativos ao ano findo em 31 de dezembro de 2019, não tenham sido preparados, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a Fidelidade não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2019 e no Relatório de Desempenho 2019, as diretrizes GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2019 e Relatório de Desempenho 2019, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da Fidelidade, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2019 e Relatório de Desempenho 2019 da Empresa.

17 de Junho 2020

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

António Brochado Correia, R.O.C.

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
 31 de dezembro de 2019

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

ANEXO:
CRITÉRIOS PARA
CÁLCULO DE
INDICADORES

202-1: Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local por gênero

Foi considerado como âmbito local o perímetro Nacional, tendo por isso sido considerado para cálculos o valor do salário mínimo nacional.

202-2: Proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local

Foi considerado como âmbito local o perímetro Nacional.

204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais

Foi considerado como âmbito local o perímetro Nacional.

302-1: Consumo de energia dentro da organização

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

FATORES DE CONVERSÃO POR TIPO DE FONTE ENERGÉTICA			
TIPO DE CONSUMO ENERGÉTICO	DENSIDADE (KG/L)	PODER CALORÍFICO INFERIOR (GJ/T)	FONTE
Gasolina	0,7475	44	PSI: Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
Gasóleo	0,8325	43,07	Densidade: Decreto-Lei n.º 152-C/2017, de 11 de dezembro

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

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

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

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

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

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

FATORES DE CONVERSÃO POR ÂMBITO

ÂMBITO	FONTES	FATOR DE EMISSÃO	FONTE
ÂMBITO 1	Gasolina	73,7 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
	Gasóleo	74,10 kg CO ₂ eq/GJ	Agência Portuguesa do Ambiente (2013-2020)
ÂMBITO 2	Eletricidade (EDP Empresas)	0,438 kg CO ₂ eq	EDP - 2015
		0,390 kg CO ₂ eq	EDP - 2016
		0,40885 kg CO ₂ eq	EDP - 2017
		0,25091 kg CO ₂ eq	EDP - 2018
	Eletricidade (ENDESA)	0,460 kg CO ₂ eq	Endesa - 2015
		0,39888 kg CO ₂ eq	Endesa - 2018
ÂMBITO 3	Comboio	0,034 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2013
		0,027 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2014
		0,026 kg CO ₂ eq	CP - Relatório de Sustentabilidade 2018
	Avião - Domestic (<463 km)	0,255 kg CO ₂ eq	DEFRA 2019
	Avião - Short Haul (<3.700km)	0,158 kg CO ₂ eq	
	Avião - Long Haul (>= 3.700km)	0,196 kg CO ₂ eq	

O cálculo das emissões das viagens de comboio em 2015 foi efetuado com base no fator de emissão publicado no Relatório de Sustentabilidade da CP de 2013, em 2017 e 2018 foi utilizado o fator de emissão publicado no Relatório de Sustentabilidade da CP de 2014 e 2018.

401-1: Taxas de contratações, saídas e rotatividade

Taxa de novas contratações = $N.º \text{ entradas} / \text{Total de efetivos a 31 de dezembro}$

Taxa de saída = $N.º \text{ saídas} / \text{Total de efetivos a 31 de dezembro}$

A taxa de rotatividade foi calculada recorrendo à seguinte fórmula:

Taxa de rotatividade = $[(N.º \text{ de saídas no período em análise}) + (N.º \text{ de saídas no período em análise})] / N.º \text{ de colaboradores no final do período em análise}$.

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

A fórmula utilizada para calcular a taxa de absentismo é: $N.º \text{ de horas devido a absentismo} / N.º \text{ de horas de trabalho potenciais}$.

Para 2016 a fórmula utilizada para o cálculo da taxa de absentismo foi: $N.º \text{ horas de absentismo} / N.º \text{ horas trabalhadas}$.

404-1: Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por género e categoria funcional**FIDELIDADE | MULTICARE**

FICHA TÉCNICA

Título | Relatório de Desempenho 2019

Propriedade | Grupo Fidelidade

Direção | Gabinete de Responsabilidade Social

Consultores | Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção | Liquid

Data de edição | junho 2020

Site do Programa de Responsabilidade Social do Grupo Fidelidade
fidelidadecomunidade.pt

Grupo Fidelidade