

Tabela de conteúdos
Global Reporting Initiative
Relatório de Sustentabilidade 2009
Gente com Ideias
Empresas Seguradoras do
Grupo Caixa Geral de Depósitos

TABELA GRI

Nota para consulta: a tabela GRI refere-se à localização dos indicadores no Relatório de Sustentabilidade. A localização dos mesmos noutra fonte de informação está devidamente identificada.

Perfil	Localização Avaliação	Páginas	
1 ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Declaração do Presidente	Mensagem do Presidente	Página 3
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	O sector dos seguros e a sustentabilidade: principais desafios	Página 5
		Segurar riscos e distribuir riqueza: o impacte das seguradoras do Grupo CGD em 2009	Páginas 6 e 7
		Responder aos desafios do sector através da nossa oferta	Página 26
2 PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da organização	Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 9 - 11
2.3	Estrutura operacional da organização	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 379
2.4	Localização da sede da organização	Av. João XXI, N° 63 - 1000-300 Lisboa	
2.5	Número e nome de países em que a organização opera	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 23
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 9
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, sectores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 23
2.8	Dimensão da organização	Segurar riscos e distribuir riqueza: o impacte das seguradoras do Grupo CGD em 2009	Páginas 6 e 7
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Flash 2009	Páginas 10 e 11
2.10	Prémios recebidos no período coberto pelo relatório	Flash 2009	Páginas 10 e 11
3 PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
PERFIL DO RELATÓRIO			
3.1	Período coberto pelo relatório	1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2009	
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Encarte Sustentabilidade – Uma Primeira Abordagem 2008	
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Relato bianual, prestação de contas anual	
3.4	Contacto para questões	Gabinete de Comunicação e Imagem Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS gente.com.ideias@caixaseguros.pt	
ÂMBITO E LIMITE DO RELATÓRIO			
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	O primeiro Relatório	Páginas 8 e 9
3.6	Limite do relatório	O primeiro Relatório	Páginas 8 e 9
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao âmbito ou ao limite do relatório	O primeiro Relatório	Páginas 8 e 9
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias	N.A	

3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Ausência de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	Ausência de mudanças significativas	
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DO GRI			
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Presente tabela	
VERIFICAÇÃO			
3.13	Política e prática actual relativa à busca de verificação externa para o relatório	Inexistência de verificação externa para o Relatório de Sustentabilidade de 2009	
4 GOVERNANCE, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO			
GOVERNANCIA			
4.1	Estrutura de Governo Societário da organização	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 379
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de Governance também seja um director executivo	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 380
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de Governo Societário	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 380
4.4	Mecanismos para que accionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de Governo Societário	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 376
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de Governo Societário, directoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 382
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de Governo Societário para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 382
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de Governo Societário para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas económicos, ambientais e sociais	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 380
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Páginas 373 - 375
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de Governo Societário para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho económico, ambiental e social	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 376
4.10	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de Governo Societário, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 376
COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Explicação se e como a organização aplica o princípio da precaução	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS	Página 382
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Flash 2009	Páginas 10 e 11

4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa, a nível de organização	Membro do BCSD Portugal	Página 19
ENVOLVIMENTO DOS STAKEHOLDERS			
4.14	Relação de grupos de stakeholders envolvidos pela organização	Garantir a inclusão das partes interessadas	Páginas 20 e 21
4.15	Base para a identificação e selecção de stakeholders	Garantir a inclusão das partes interessadas	Páginas 20 e 21
4.16	Abordagens para o envolvimento dos stakeholders, incluindo a frequência de envolvimento por tipo e por grupos de stakeholders	Garantir a inclusão das partes interessadas	Páginas 20 e 21
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do envolvimento dos stakeholders e que medidas a organização tem adoptado para tratá-los	Garantir a inclusão das partes interessadas	Páginas 20 e 21

Abordagem de Gestão	Páginas
Abordagem da política de gestão Económico	Páginas 18 e 19, Páginas 22 e 23, Página 26, Páginas 58 e 59
Abordagem da política de gestão Práticas laborais e trabalho condigno	Páginas 18 e 19, Páginas 22 e 23, Página 40, Páginas 55 a 55
Abordagem da política de gestão Direitos humanos	Páginas 18 e 19, Páginas 22 e 23, Página 40
Abordagem da política de gestão Sociedade	Páginas 18 e 19, Páginas 22 e 23, Página 58, Página 68 a 71
Abordagem da política de gestão Produto	Páginas 18 e 19, Páginas 22 e 23, Página 26
Abordagem da política de gestão Ambiental	Páginas 18 e 19, Páginas 22 e 23, Página 26, Página 66 e 67

Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
DESEMPENHO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas.	E	O Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS desenvolveu um seguro de responsabilidade ambiental para responder aos requisitos da Directiva de Responsabilidade Ambiental.
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	E	O plano de benefícios tem duas origens: Contratual, que abrange Quadro Permanente e Contratados a Termo; e Extra-contratual (exclusivo de cada Empresa) que abrange, essencialmente, Quadro Permanente.
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo.	E	Zero
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	A	Salário mais baixo praticado pelo Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS: 705,00 € Salário Mínimo Nacional: 450 € Rácio: 1,57
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	E	Não existe nenhuma política de contratação local definida pelo Grupo.
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	E	Zero

EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono.	E	Estruturar o investimento na comunidade	Páginas 68 a 71
-----	--	---	---	-----------------

EC9	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão.	A	Segurar riscos e distribuir riqueza: o impacto das seguradoras do Grupo CGD em 2009	Páginas 6 e 7
-----	---	---	---	---------------

Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas	
DESEMPENHO AMBIENTAL				
EN1	Materializados utilizados, por peso ou por volume.	E	Apostar na eficiência dos consumos Papel: 582,8 toneladas. (Âmbito: Edifícios Centrais e Rede Comercial)	Página 67
EN2	Porcentagem de materiais utilizadas que são provenientes de reciclagem.	E	Zero	
EN3	Consumo directo de energia, discriminado por fonte de energia primária.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 3
EN4	Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte primária.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 3
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	A	N.D.	
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	E	N.A.	
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas.	E	Substituição dos equipamentos de climatização de um piso do edifício: Edifício do Calhariz, Edifício da Avenida José Malhoa Reprogramação (e redução) dos horários de funcionamento dos sistemas de climatização: Edifício do Calhariz, Edifício das Olaias, Edifício da Rua Alexandre Herculano Substituição das armaduras de iluminação de um piso: Edifício das Olaias, Edifício da Rua Alexandre Herculano	
EN8	Consumo total de água, por fonte.	E	Apostar na eficiência dos consumos Água: 27.000 m3 (Âmbito: Edifícios Centrais)	Página 67
EN9	Recursos hídricos significativamente afectadas pelo consumo de água.	A	N.A.	
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	A	Zero	
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	E	Zero	
EN12	Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	E	Zero	
EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	A	Zero	
EN14	Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	A	Zero	

EN15	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	E	Zero	
EN16	Emissões totais directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 4
EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso.	A	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 4
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas.	E	Zero	
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	E	Zero	
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	E	Não relevante para a actividade da Fidelidade Mundial e Império Bonança pois não gera emissões directas significativas.	
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	E	Não são monitorizados os volumes totais de água descarregados, por destino. No entanto, o volume total de efluentes produzido é descarregado nos sistemas colectores municipais, para posterior tratamento.	
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 5
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	E	N.A.	
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	A	Zero	
EN25	Identidade, dimensão, estatuto de protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respectivos habitats, afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	A	Zero	
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacte.	E	Zero	
EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria.	E	N.A.	
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	E	Zero	
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.	E	Zero	
EN30	Total de custos e investimentos com a protecção ambiental, por tipo.	A	Zero	

Indicadores de Desempenho		Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
Práticas de Trabalho e Trabalho Digno				
LA1	Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 6
LA2	Número total de trabalhadores e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Páginas 7 e 8
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.	A	Não existe distinção. Os benefícios concedidos aos trabalhadores a tempo parcial são os mesmos que se concedem aos trabalhadores a tempo inteiro. Os trabalhadores com contratos de trabalho a termo certo têm todos os benefícios previstos no Contrato Colectivo de Trabalho. Os trabalhadores temporários, não tendo vínculo com a Empresa, apenas têm acesso aos benefícios decorrentes do Código de Trabalho e eventualmente, caso existam, da Empresa de Trabalho Temporário.	
LA4	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação colectiva.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 9
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação colectiva.	E	Não há prazos previstos no Contrato Colectivo de Trabalho	
LA6	% do total da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam na acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	A	Não existe Comissão de Segurança e Saúde	
LA7	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 10
LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves.	E	Zero	
LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	A	Zero	
LA10	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 11
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	A	Fazer crescer os colaboradores Envolver os colaboradores	Página 52 e 53 Página 54 e 55
LA12	% de funcionários que recebem, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	A	Fazer crescer os colaboradores (100% dos colaboradores recebem análises de desempenho)	Página 52 e 53
LA13	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 12 a 14
LA14	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções.	E	O salário base, está definido no Código Colectivo de Trabalho para cada nível salarial e é igual para homens e mulheres.	

Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
Direitos Humanos			
HR 1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluem cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos.	E	Zero
HR 2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.	E	Zero
HR 3	Número de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação.	A	Zero
HR 4	Número total de casos de discriminação e acções tomadas.	E	Zero
HR 5	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	E	Zero
HR 6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	E	N.A.
HR 7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação.	E	N.A.
HR 8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	A	Zero
HR 9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas.	A	N.A.

Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas	
Sociedade				
S01	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada.	E	N.A.	
S02	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção.	E	Garantir a transparência da actividade (Acção de prevenção de branqueamento de capitais: 36.091 análises efectuadas de filtragem de clientes e 136 transacções monitorizadas)	Páginas 76 e 77
S03	Percentagem de trabalhadores que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização.	E	Relatório de Desempenho 2009 (Fidelidade Mundial e Império Bonança)	Página 11
S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	E	Comunicação ao Gabinete de Prevenção de Branqueamento de Capitais	
S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.	E	Zero	
S06	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	A	N.A.	
S07	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	A	Zero	
S08	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos.	E	Zero	

Indicadores de Desempenho	Essencial/ Acessório	Localização Avaliação	Páginas
Responsabilidade pelo Produto			
PR1	Ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	E	Os produtos comercializados pela Fidelidade Mundial e Império Bonança não têm impacto directo significativo na saúde e segurança dos consumidores.
PR2	Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	A	Zero
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	E	Relatório e Contas 2009 Grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS
PR4	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	A	Zero
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente.	A	Reforçar a qualidade do serviço (Inquéritos de satisfação, cliente mistério, Linhas de atendimento ao cliente e simuladores Web)
PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	E	Zero
PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	A	Zero
PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.	A	Zero
PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.	E	Zero