



Relatório de Desempenho

Prestação de Contas 2010

Fidelidade Mundial e Império Bonança



Índice

-
-
- 1. *Desempenho Económico 3***

 - 2. *Desempenho Ambiental 4***

 - 3. *Desempenho Social 7***

 - 4. *Critérios para cálculo de indicadores ambientais 21***

 - 5. *Sobre este relatório intermédio 22***

1. 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.

Fidelidade Mundial			
	2010	2009	%
Valor Económico Directo Gerado	5.135.188.000	3.877.853.000	32%
Receitas (Prémios)	5.135.188.000	3.877.853.000	32%
Valor Económico Directo Distribuído	188.519.000	175.558.000	7,4%
Custos Operacionais	85.869.000	84.562.000	1,5%
Salários e Benefícios aos Colaboradores	94.890.000	83.510.000	14%
Pagamentos ao Estado	7.760.000	7.486.000	4%

Império Bonança			
	2010	2009	%
Valor Económico Directo Gerado	536.620.000	552.831.000	(3%)
Receitas (Prémios)	536.620.000	552.831.000	(3%)
Valor Económico Directo Distribuído	86.060.000	103.194.000	(26,7%)
Custos Operacionais	38.079.000	41.884.000	(9,1%)
Salários e Benefícios aos Colaboradores	43.671.000	57.061.000	(24%)
Pagamentos ao Estado	4.310.000	4.249.000	1%

Unidade: Valores expressos em euros

O valor das receitas (prémios) no ano de 2010 registou uma variação significativa na seguradora Fidelidade Mundial. O acréscimo de actividade do mercado segurador nacional e o forte crescimento registado ao nível dos Produtos de Capitalização e PPR foram as principais causas desse aumento. No caso da seguradora Império Bonança, o valor total dos prémios foi semelhante a 2009.

Os Custos Operacionais para 2010 também não registaram diferenças assinaláveis face aos resultados de 2009.

O Valor Económico Distribuído pelos Colaboradores registou tendências diferentes nas duas empresas. O aumento dos encargos com salários e benefícios aos colaboradores na Fidelidade Mundial foi superior em 14% ao ano de 2009 devido à estratégia de retenção de talento e ao recrutamento de 19 novos colaboradores; na Império Bonança o decréscimo de 24% neste custo deveu-se à redução do número de colaboradores.

O valor referente ao pagamento de impostos manteve-se semelhante a 2010, em ambos os casos.

O investimento na comunidade não é tratado separadamente por empresa. Nesse sentido, o valor total do investimento na comunidade da Fidelidade Mundial e Império Bonança, em 2010, foi de **891 mil euros**. Este valor representa uma diminuição de 1% face ao valor de 2009.

2. Desempenho Ambiental

EN1 | Materiais usados, por peso ou por volume.

Materiais			
	2010	2009	%
Papel	487	583	-16%

Unidade: Toneladas

Nota: estes dados incluem as seguradoras Fidelidade Mundial e Império Bonança.

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

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

Consumo de Energia			
	2010	2009	%
Consumo Directo			
Gasóleo	15.507	13.719	13%
Gasolina	225	406	-44%
Consumo Indirecto			
Electricidade	52.027	37.394	39%

Âmbito: frota própria Fidelidade Mundial e Império Bonança.

Âmbito: edifícios centrais e Rede Comercial, inclui a Fidelidade Mundial, Império Bonança, Multicare, OK! Teleseguros e CARES

Unidade: Gigajoules

O consumo directo de energia das seguradoras Fidelidade Mundial e Império Bonança deve-se à utilização da frota automóvel própria pelos colaboradores em serviço. Em 2010 ocorreu um aumento geral de 11% no consumo de combustível relativamente a 2009, o que se deveu a um aumento do número de viaturas. A frota automóvel caracteriza-se por ter um maior número de veículos a gasóleo do que a gasolina. Existe uma preferência pelos veículos a gasóleo devido ao preço do combustível e à eficiência do motor.

O consumo de electricidade de 2010 foi determinado através de estimativa com base nos custos. Os procedimentos de registo estão a ser revistos e espera-se que na próxima comunicação do

desempenho seja possível apresentar os valores de consumo reais. O aumento que se verificou em 2010 relativamente a 2009 estará relacionado com uma maior abrangência de pontos de consumo contabilizados.

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

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

Emissões Gases Efeito Estufa				
	2010	2009	%	
Emissões directas	1.148	1.105	4%	Âmbito: frota própria Fidelidade Mundial e Império Bonança
Emissões indirectas	6.792	4.263	59%	Âmbito: edifícios centrais e Rede Comercial, inclui a Fidelidade Mundial, Império Bonança, Multicare, OK! Teleseguros e CARES

Unidade: Toneladas de CO₂ equivalente

No que diz respeito às emissões de gases com efeitos de estufa, verifica-se um ligeiro aumento nas emissões directas em 2010, que se deveu ao aumento do consumo de combustível, em particular gasóleo.

O aumento verificado das emissões indirectas deveu-se ao correspondente aumento do consumo de energia eléctrica justificado anteriormente.

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

	Resíduos			Âmbito: edifícios centrais
	2010	2009	%	
Papel e cartão	167,4	254	-34%	
Resíduos de <i>tonner</i> de impressão	1,9	0,3	665%	
Vidro	0	0,2	-100%	
Componentes retirados de equipamentos fora de uso	6,9	3,4	-105%	
Equipamentos eléctricos e electrónicos	0	17,6	-100%	
Plástico	0,7	3,5	-80%	
Metais	0,8	1,1	-33%	
Monstros	2,2	ND	-	
Lâmpadas	0,01	ND	-	
Madeira	0,3	0,1	129%	

Unidade: Toneladas

Nota: Estes dados incluem a Fidelidade Mundial, Império Bonança e Multicare.

A destacada performance global em matéria de resíduos teve na sua base uma redução substancial do uso de papel e cartão. A implementação de processos com menor recurso a estes materiais, assim como a realização de acções de sensibilização para a poupança destes materiais estiveram na origem deste resultado. Contrabalançando este desempenho registou-se apenas o aumento dos resíduos de *tonner* de impressão e de componentes retirados de equipamentos fora de uso.

3. Desempenho Social

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

Fidelidade Mundial			
ZONA	Quadro Permanente	Contrato Termo	Temporários
Zona Centro	184	0	0
Zona Lisboa	991	11	6
Zona Norte	419	0	3
Zona Sul	191	0	0
Ilhas	24	0	0

Unidade: N.º de colaboradores

Império Bonança			
ZONA	Quadro Permanente	Contrato Termo	Temporários
Zona Centro	155	0	0
Zona Lisboa	907	0	3
Zona Norte	172	0	0
Zona Sul	89	0	0
Ilhas	20	0	0

Unidade: N.º de colaboradores

Em 2010, o número total de colaboradores da Fidelidade Mundial foi de **1829**, o que representou uma ligeira diminuição de 2% face a 2009. Esta tendência é semelhante à seguradora Império Bonança que também reduziu o número de colaboradores em 2%, para um total de **1346**.

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

Fidelidade Mundial								
ZONA	Faixa Etária	Colaboradores	Entradas Homens	Entradas Mulheres	Saídas Homens	Saídas Mulheres	Taxa de Rotatividade parcial	Obs.
Zona Centro	< que 30 anos	2	0	0	0	0	0	-
Zona Centro	>=30 e < 40 anos	55	0	1,82	1,82	0	3,6	(0,1)
Zona Centro	>=40 e < 50 anos	61	0	0	0	0	0	-
Zona Centro	>= 50 anos	67	0	0	5,97	0	6	(3,5)
Zona Lisboa	< que 30 anos	63	9,52	15,87	1,59	1,59	28,6	(1,7)
Zona Lisboa	>=30 e < 40 anos	283	0,71	2,47	1,06	0,35	4,6	(1,7)
Zona Lisboa	>=40 e < 50 anos	274	0	0	0,36	0,36	0,7	(0,7)
Zona Lisboa	>= 50 anos	398	0	0	4,77	4,27	9	0,9
Zona Norte	< que 30 anos	8	0	0	0	0	0	(25)
Zona Norte	>=30 e < 40 anos	103	0	0	1,94	0,97	2,9	2,9
Zona Norte	>=40 e < 50 anos	114	0	0	0	0	0	-
Zona Norte	>= 50 anos	203	0	0	3,45	1,97	5,4	(1,7)
Zona Sul	< que 30 anos	0	0	0	0	0	0	-
Zona Sul	>=30 e < 40 anos	40	0	0	0	0	0	-
Zona Sul	>=40 e < 50 anos	64	0	0	0	0	0	-
Zona Sul	>= 50 anos	89	0	0	4,49	3,37	7,9	1,9
Zona Ilhas	< que 30 anos	1	0	0	0	0	0	-
Zona Ilhas	>=30 e < 40 anos	6	0	0	0	0	0	-
Zona Ilhas	>=40 e < 50 anos	9	0	0	0	0	0	-
Zona Ilhas	>= 50 anos	8	0	0	0	0	0	-

Unidade: Taxa de rotatividade (valores em percentagem relativamente ao total de colaboradores) e n.º de colaboradores

Globalmente, a taxa de rotatividade da Fidelidade Mundial por faixa etária diminuiu ligeiramente. A redução de 25% na faixa etária de [≤ 30 anos], está relacionada, não apenas com o facto de não se terem registado qualquer entrada ou saída de colaboradores, mas também com o reduzido número de colaboradores que a compõe, o que implica uma maior sensibilidade da taxa a qualquer alteração da composição da mesma.

Império Bonança							Taxa de Rotatividade parcial	Obs.
ZONA	Faixa Etária	Colaboradores	Entradas Homens	Entradas Mulheres	Saídas Homens	Saídas Mulheres		
Zona Centro	< que 30 anos	0	0	0	0	0	0	-
Zona Centro	>=30 e < 40 anos	26	0	0	0	3,85	3,8	(1,4)
Zona Centro	>=40 e < 50 anos	63	0	0	0	0	0	-
Zona Centro	>= 50 anos	67	0	0	1,49	0	1,5	(1,7)
Zona Lisboa	< que 30 anos	7	0	0	0	0	0	-
Zona Lisboa	>=30 e < 40 anos	235	0	0	0	0,43	0,4	0,1
Zona Lisboa	>=40 e < 50 anos	330	0	0	0,3	0	0,3	(0,3)
Zona Lisboa	>= 50 anos	342	0	0	3,51	2,63	6,1	(1,2)
Zona Norte	< que 30 anos	2	0	0	0	0	0	(33,3)
Zona Norte	>=30 e < 40 anos	40	0	5	0	0	5	(1,4)
Zona Norte	>=40 e < 50 anos	74	0	0	1,35	0	1,4	1,4
Zona Norte	>= 50 anos	56	0	0	3,57	3,57	7,1	1
Zona Sul	< que 30 anos	0	0	0	0	0	0	-
Zona Sul	>=30 e < 40 anos	13	0	0	15,38	0	15,4	15,4
Zona Sul	>=40 e < 50 anos	38	0	0	0	0	0	-
Zona Sul	>= 50 anos	38	0	0	10,53	5,26	15,8	10,6
Zona Ilhas	< que 30 anos	0	0	0	0	0	0	-
Zona Ilhas	>=30 e < 40 anos	5	0	0	0	0	0	-
Zona Ilhas	>=40 e < 50 anos	10	0	0	0	0	0	-
Zona Ilhas	>= 50 anos	5	0	0	0	0	0	-

Unidade: Taxa de rotatividade (valores em percentagem relativamente ao total de colaboradores) e n.º de colaboradores

Globalmente, a taxa de rotatividade da Império Bonança por faixa etária mantém-se estável nas que são compostas por um maior número de colaboradores, embora tenha registado algumas alterações nas faixas etárias com menos colaboradores. Saliente-se a redução de 33% na faixa etária de Zona Norte [≤ 30 anos] e o aumento de 15,4% de Zona Sul [30;40 anos] ambas devido ao reduzido número de colaboradores que as compõem.

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

Fidelidade Mundial			
	2010	2009	%
Com Acordo Contratação	99,5	99,4	0,1
Contratação Porteiros	0,5	0,6	(0,1)

Unidade: Percentagem

Império Bonança			
	2010	2009	%
Com Acordo Contratação	100	100	0
Contratação Porteiros	0	0	0

Unidade: Percentagem

A percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação colectiva manteve-se relativamente a 2009 com um ligeiro crescimento na contratação da seguradora Fidelidade Mundial.

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

Fidelidade Mundial				
	2010		2009	
ZONA	Total dias trabalho perdidos devido a acidentes de trabalho / ano	Taxa Absentismo (%)	Total dias trabalho perdidos devido a acidentes de trabalho / ano	Taxa Absentismo (%)
Zona Centro	0	0	16	0,04
Zona Lisboa	875	0,38	724	0,31
Zona Norte	245	0,26	240	0,25
Zona Sul	116	0,27	39	0,1
Ilhas	0	0	0	-

Império Bonança				
	2010		2009	
ZONA	Total dias trabalho perdidos devido a acidentes de trabalho / ano	Taxa Absentismo (%)	Total dias trabalho perdidos devido a acidentes de trabalho / ano	Taxa Absentismo (%)
Zona Centro	12	0,03	60	0,19
Zona Lisboa	91	0,04	433	0,2
Zona Norte	15	0,04	13	0,03
Zona Sul	20	0,1	48	0,24
Ilhas	1	0,02	3	0,07

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

As taxas de absentismo para as seguradoras Fidelidade Mundial e Império Bonança registaram valores muito semelhantes aos registados em 2009. As zonas de 'Lisboa' e 'Norte', na seguradora Fidelidade Mundial e as zonas 'Lisboa' e 'Sul' na seguradora Império Bonança, mantiveram-se como as zonas que registaram uma maior taxa de absentismo.

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

Fidelidade Mundial / Império Bonança			
	2010	2009	Varição (%)
Nº Participantes	3.171	5.171	(39%)
Duração das acções (horas)	41.723	46.899	(11%)
Horas / Colaborador	13,2	9,1	45%

Nas seguradoras Fidelidade Mundial e Império Bonança verificou-se uma redução de participantes e da duração das acções, no que diz respeito à formação de colaboradores. Esta redução deveu-se à conclusão do programa de formação *Activeaction* que se concretizou em 2009 e que contribuiu para um grande foco em formação específica dos colaboradores nesse ano.

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.

CATEGORIA	Fidelidade Mundial							
	Homens <30	Homens >=30<40	Homens >=40<50	Homens >=50	Mulheres <30	Mulheres >=30<40	Mulheres >=40<50	Mulheres >=50
Actuário	3	2	1	0	5	15	0	0
Adj.Resp.Org.Estrut. 1ª Linha	0	0	0	3	0	1	0	1
Adj.Resp.Org.Estrut. 2ª Linha	0	0	0	1	0	0	0	0
Adjunto Resp. Departamento	0	0	1	0	0	0	2	1
Administrador em Empresa Grupo	0	0	2	3	0	0	0	0
Administrativo	0	1	8	17	0	2	6	13
Advogado	1	0	2	6	0	2	3	0
Analista	0	1	0	1	0	0	0	0
Analista Funcional	0	1	5	2	0	0	2	3
Analista Organiz. de Negócio	0	0	1	0	0	4	1	1
Apoio Administrativo	0	0	0	1	0	0	1	1
Ass.Suporte Organiz.Qualidade	0	0	0	1	0	2	0	3
Assist.Higiene Segur.Trabalho	0	0	1	2	0	0	0	0
Assistente Canais Corporativos e Protocolos	0	0	0	0	0	1	0	0
Assistente de Clientes	0	10	25	58	1	32	24	35
Assistente de Cobranças	0	2	3	5	0	6	1	3
Assistente de Contabilidade	0	1	0	1	0	2	0	2
Assistente de Contencioso	0	2	2	6	1	5	3	6
Assistente de Marketing	0	0	0	0	0	1	0	0
Assistente de Mediadores	0	12	21	39	1	38	17	17
Assistente de Microinformática	0	0	1	2	0	0	0	0
Assistente de Planeamento	0	0	0	0	0	0	0	1
Assistente de Recursos Humanos	0	2	1	0	2	0	2	1
Assistente de Rede Comercial	0	0	0	2	0	1	1	1
Assistente de Resseguro	0	1	0	0	0	0	0	0
Assistente de Seguros	4	17	22	51	6	56	29	51
Assistente de Seguros 1	0	0	1	3	0	3	0	3
Assistente Gestão de Clientes	0	0	0	0	0	4	3	3
Assistente Gestão Financeira	1	1	0	0	0	1	2	2
Assistente Negócios Empresas	0	0	0	1	0	0	0	0
Assistente Rede Agências	0	0	0	2	0	0	0	0
Auditor	2	2	0	3	0	1	1	3
Consultor	0	2	1	4	0	0	0	0
Coord. de Área Funcional 1	0	2	2	3	0	5	3	3

Fidelidade Mundial								
CATEGORIA	Homens <30	Homens >=30<40	Homens >=40<50	Homens >=50	Mulheres <30	Mulheres >=30<40	Mulheres >=40<50	Mulheres >=50
Coord. de Área Funcional 2	0	0	4	28	0	5	7	7
Coord. Regional	0	1	3	1	0	0	0	0
Correspondente à Categoria	0	0	9	41	0	0	8	37
Dinamizador de Canais Electrónicos de Negócio	0	0	1	0	0	0	0	0
Dinamizador de Rede	0	10	5	7	1	5	1	1
Gerente	0	0	1	0	0	0	0	0
Gerente Adjunto Calhariz	0	0	0	0	0	0	0	1
Gerente de Agência	0	3	14	15	0	1	3	1
Gerente de Centro de Mediadores	0	6	16	4	0	2	4	0
Gestor Área SI	0	3	4	0	0	2	2	0
Gestor Canais Corporativos e Protocolos	0	1	1	0	0	0	0	0
Gestor Conta de Fornecedores	0	1	1	0	0	0	1	0
Gestor de Aplicação	0	0	2	0	0	0	2	1
Gestor de Cliente	0	2	4	7	0	1	1	1
Gestor de Mediador	2	35	53	36	2	28	10	6
Gestor de Negócio Empresas	0	3	7	4	0	0	0	0
Gestor de Produto	0	2	1	0	1	4	3	1
Gestor de Projecto	0	1	3	0	0	0	1	0
Gestor de Relação	1	1	0	0	0	1	0	0
Gestor de Risco	2	4	0	0	3	0	0	0
Gestor de Risco Operacional	0	0	0	0	1	0	0	0
Inspector Administrativo	0	0	1	5	0	0	0	0
Jurista	0	0	1	0	0	0	1	1
Operador de Sistemas	0	1	1	0	0	0	1	0
Perito	0	3	0	7	0	0	0	0

Fidelidade Mundial								
CATEGORIA	Homens <30	Homens >=30<40	Homens >=40<50	Homens >=50	Mulheres <30	Mulheres >=30<40	Mulheres >=40<50	Mulheres >=50
Presidente CAD	0	0	0	1	0	0	0	0
Resp. Departamento	0	1	15	14	0	4	7	3
Resp. Dir. Contas	0	0	1	2	0	0	0	0
Resp. Direcção	0	0	2	2	0	0	2	1
Resp. Direcção Comercial	0	1	2	0	0	0	0	0
Resp. Direcção Regional	0	0	5	5	0	0	1	0
Resp. Órgão Staff	0	2	0	2	0	1	4	2
Resp. Sector 1	0	0	4	8	0	1	2	1
Resp. Sector 2	0	0	3	9	0	6	2	5
Resp.Adj.Org.Estrut. 1ª Linha	0	1	2	5	0	2	2	0
Resp.Adj.Org.Estrut. 2ª Linha	0	2	1	1	0	0	0	2
Resp.Órgão Estrutura 1ª Linha	0	3	7	10	0	0	3	1
Secretariado	0	0	0	0	0	1	11	12
Sem Função	0	0	2	4	0	0	0	0
Solicitador	0	0	0	1	0	0	0	0
Subscriber de Risco	1	1	5	19	4	9	7	2
Téc. Análise de Sistemas Local	0	0	1	0	0	0	0	0
Téc. Comunicação e Imagem	0	0	0	0	0	1	3	1
Téc. Desenvolvimento Produtos	2	0	0	1	2	2	0	1
Téc. Orçamentação e Controlo de Gestão	0	1	0	1	0	0	0	1
Téc. Recrutamento Mediadores	0	1	0	1	0	0	0	0
Téc. Redes e Comunicações	0	3	1	1	0	0	0	0
Téc.De Apoio a Aplicações Rede	0	0	3	3	0	0	0	0
Mediação	0	0	3	3	0	0	0	0
Téc.Gestão de Recursos Humanos	0	0	0	1	1	1	1	0
Técnico Apoio Canais Especiais	0	1	0	0	0	0	0	1

Fidelidade Mundial								
CATEGORIA	Homens	Homens	Homens	Homens	Mulheres	Mulheres	Mulheres	Mulheres
	<30	>=30<40	>=40<50	>=50	<30	>=30<40	>=40<50	>=50
Técnico de Análise de Risco	0	0	2	1	0	0	0	1
Técnico de Cobranças	0	0	0	0	0	0	0	2
Técnico de Contabilidade	1	0	1	1	6	6	2	2
Técnico de Fiscalidade	0	1	0	0	0	0	0	0
Técnico de Formação	0	1	1	2	0	0	1	0
Técnico de Gestão da Qualidade	0	4	3	1	0	0	1	0
Técnico de Gestão de Operação	0	0	1	0	0	0	0	0
Técnico de Gestão de Sinistros	0	1	4	14	4	4	4	7
Técnico de Gestão Financeira	2	1	0	0	2	2	1	0
Técnico de Marketing	0	1	0	0	0	0	3	0
Técnico de Planeamento	0	0	0	1	0	0	2	1
Técnico de Resseguro	1	1	1	1	0	0	0	1
Técnico de SI	0	13	8	4	0	0	3	0
Técnico de Sistemas	1	1	0	5	0	0	1	0
Técnico de Suporte	0	0	2	6	0	0	2	2
Técnico Superior de SI	0	0	1	1	0	0	1	0
Vogal CAD	0	0	0	5	0	0	0	0

Unidade: N.º de colaboradores

Império Bonança								
CATEGORIA	Homens	Homens	Homens	Homens	Mulheres	Mulheres	Mulheres	Mulheres
	<30	>=30<40	>=40<50	>=50	<30	>=30<40	>=40<50	>=50
Actuário	0	1	0	0	0	5	2	0
Adj.Resp.Org.Estrut. 1ª Linha	0	0	0	2	0	0	2	0
Adj.Resp.Org.Estrut. 2ª Linha	0	0	0	1	0	0	0	0

Império Bonança								
CATEGORIA	Homens	Homens	Homens	Homens	Mulheres	Mulheres	Mulheres	Mulheres
	<30	>=30<40	>=40<50	>=50	<30	>=30<40	>=40<50	>=50
Administrador em Empresa Grupo	0	0	0	0	0	0	0	1
Administrativo	0	1	2	5	0	2	3	4
Advogado	0	0	3	2	0	1	1	0
Analista	0	0	0	2	0	0	0	0
Analista Funcional	0	1	1	2	0	0	4	1
Analista Organiz. de Negócio	0	0	0	0	0	1	2	0
Apoio Administrativo	0	0	1	1	0	0	0	2
Ass.Suporte Organiz.Qualidade	0	0	0	0	0	1	1	0
Assis.Qualidade Peritagem Auto	0	0	0	5	0	0	0	0
Assist. Actividade Formativa	0	0	0	1	0	0	2	0
Assistente de Clientes	0	5	15	27	0	13	34	38
Assistente de Cobranças	0	0	2	2	0	2	4	3
Assistente de Contabilidade	0	0	2	0	0	2	1	3
Assistente de Contencioso	0	0	0	3	0	2	2	4
Assistente de Fiscalidade	0	0	0	0	0	0	1	0
Assistente de Marketing	0	0	0	0	0	0	4	0
Assistente de Mediadores	0	4	6	29	0	24	29	12
Assistente de Microinformática	0	0	0	0	0	0	1	0
Assistente de Planeamento	0	0	0	0	0	0	0	1
Assistente de Recursos Humanos	0	0	1	1	0	0	2	1
Assistente de Rede Comercial	0	0	0	0	0	2	2	5
Assistente de Resseguro	0	0	1	1	0	0	0	1
Assistente de Seguros	1	23	19	23	3	77	51	41
Assistente de Seguros 1	0	0	0	0	0	2	1	3
Assistente Gestão de Clientes	0	1	2	0	1	2	1	7

Império Bonança								
CATEGORIA	Homens	Homens	Homens	Homens	Mulheres	Mulheres	Mulheres	Mulheres
	<30	>=30<40	>=40<50	>=50	<30	>=30<40	>=40<50	>=50
Assistente Gestão Financeira	0	0	0	1	0	1	0	4
Assistente Negócios Empresas	0	0	0	0	0	0	1	1
Assistente Rede Agências	0	0	0	1	0	0	1	1
Auditor	0	0	0	1	0	0	4	0
Consultor	0	0	1	2	0	0	1	2
Coord. de Área Funcional 1	0	0	3	1	0	0	6	3
Coord. de Área Funcional 2	0	5	4	17	0	8	6	4
Coord. Regional	0	0	0	1	0	0	0	0
Correspondente à Categoria	0	0	0	10	0	0	0	2
Dinamizador de Rede	0	3	2	3	0	2	3	0
Gerente	0	0	0	1	0	0	0	0
Gerente de Agência	0	0	8	7	0	2	6	5
Gerente de Centro de Mediadores	0	2	13	2	0	2	6	1
Gestor Área SI	0	2	4	2	0	0	1	0
Gestor Canais Corporativos e Protocolos	0	0	1	1	0	1	0	0
Gestor Conta de Fornecedores	0	1	2	2	0	2	5	1
Gestor de Aplicação	0	1	2	1	0	0	1	2
Gestor de Cliente	0	0	1	2	0	0	3	1
Gestor de Mediador	0	9	31	23	0	22	13	8
Gestor de Negócio Empresas	0	0	7	6	0	0	1	2
Gestor de Produto	0	0	0	0	0	1	1	0
Gestor de Projecto	0	0	1	0	0	0	1	0
Gestor de Relação	0	0	1	1	0	1	0	0
Gestor de Risco	0	1	0	0	0	0	0	0
Inspector Administrativo	0	0	0	2	0	0	0	0

Império Bonança								
CATEGORIA	Homens	Homens	Homens	Homens	Mulheres	Mulheres	Mulheres	Mulheres
	<30	>=30<40	>=40<50	>=50	<30	>=30<40	>=40<50	>=50
Jurista	1	0	1	0	0	0	4	0
Perito	0	1	3	7	0	0	0	0
Planif.e Control. de Operação	0	0	0	0	0	0	0	1
Resp. Departamento	0	2	5	6	0	1	9	7
Resp. Direcção	0	0	1	6	0	0	2	1
Resp. Direcção Comercial	0	0	2	0	0	0	0	0
Resp. Direcção Regional	0	0	5	6	0	0	0	1
Resp. Órgão Staff	0	0	1	4	0	1	4	1
Resp. Sector 1	0	0	3	7	0	0	5	1
Resp. Sector 2	0	3	2	7	0	1	6	1
Resp. Sucursal	0	0	1	0	0	0	0	0
Resp.Adj.Org.Estrut. 1ª Linha	0	0	0	1	0	0	0	1
Resp.Adj.Org.Estrut. 2ª Linha	0	0	0	2	0	0	1	0
Resp.Órgão Estrutura 1ª Linha	0	0	0	5	0	0	3	2
Secretariado	0	0	0	0	0	1	2	7
Sem Função	0	0	4	2	0	0	1	0
Subscriber de Risco	0	0	8	6	0	7	15	6
Téc. Análise de Sistemas Local	0	0	3	0	0	0	0	0
Téc. Comunicação e Imagem	0	0	0	1	0	0	1	1
Téc. Desenvolvimento Produtos	0	0	2	0	0	0	2	0
Téc. Higiene Secur.Trabalho	0	0	0	1	0	0	0	1
Téc. Orçamentação e Controlo de Gestão	0	1	7	1	0	6	6	2
Téc. Recrutamento Mediadores	0	0	0	0	0	0	1	0
Téc. Redes e Comunicações	0	0	1	0	0	0	0	0
Téc.De Apoio a Aplicações Rede Mediação	0	0	2	2	0	1	0	0

Império Bonança								
CATEGORIA	Homens	Homens	Homens	Homens	Mulheres	Mulheres	Mulheres	Mulheres
	<30	>=30<40	>=40<50	>=50	<30	>=30<40	>=40<50	>=50
Téc.Gestão de Recursos Humanos	0	0	0	0	0	1	1	1
Técnico Apoio Canais Especiais	0	0	0	0	0	0	2	0
Técnico de Análise de Risco	0	0	0	1	0	0	0	0
Técnico de Cobranças	0	0	1	0	0	0	0	0
Técnico de Contabilidade	0	1	2	3	0	0	1	1
Técnico de Fiscalidade	0	1	0	0	0	0	0	0
Técnico de Formação	0	0	1	5	0	0	1	0
Técnico de Gestão da Qualidade	0	3	0	0	0	8	5	1
Técnico de Gestão de Operação	0	0	0	1	0	0	0	0
Técnico de Gestão de Sinistros	0	2	8	10	0	7	8	8
Técnico de Gestão Financeira	0	0	0	1	0	2	0	1
Técnico de Marketing	0	3	2	2	0	4	0	1
Técnico de Planeamento	0	0	0	0	0	1	2	2
Técnico de Resseguro	0	0	0	2	0	3	2	3
Técnico de SI	0	9	4	0	0	7	6	1
Técnico de Sistemas	0	1	3	3	0	0	0	0
Técnico de Suporte	0	1	3	3	0	1	2	2
Técnico Superior de SI	0	0	1	0	0	1	1	0
Vogal CAD	0	0	0	1	0	0	0	0

Unidade: N.º de colaboradores

4. Critérios para cálculo de indicadores ambientais

Consumos de energia directa

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

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

Consumos de energia indirecta

Os consumos de energia indirecta resultantes da energia eléctrica consumida nos edifícios centrais das Seguradoras do Grupo CGD foram obtidos através do seguinte factor de conversão:

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

Emissões de GEE

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

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

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

Os valores referentes à quantidade de papel consumida no decorrer da actividade da Fidelidade Mundial e Império Bonança foram calculados através da estimativa do peso de uma resma de papel A3 e A4, com 80 g/m² de gramagem.

5. Sobre este Relatório de Desempenho

A informação disponibilizada neste relatório de desempenho refere-se, exclusivamente, às seguradoras Fidelidade Mundial e Império Bonança (excepto indicação em contrário), cujo ano de relato é 2010. Este documento disponibiliza os indicadores que melhor demonstram a prestação global das seguradoras nas dimensões económica, ambiental e social.

A periodicidade de prestação de contas no âmbito da sustentabilidade é anual, sendo o Relatório de Sustentabilidade bianual e intercalado com relatórios de desempenho.

A última publicação do Relatório de Sustentabilidade refere-se ao ano de 2009.