

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SEGURADORAS UNIDAS, S.A.

NEGÓCIO RESPONSÁVEL
UMA VISÃO, UMA ESTRATÉGIA.

TRAN
QUILI
DADE

AÇOREANA

LOGO

20
19

ÍNDICE

MENSAGEM DO CEO	03
ABORDAGEM AO RELATÓRIO	04
OS NOSSOS NÚMEROS	05
DESTAQUES	07

1	NEGÓCIO RESPONSÁVEL	08
	UMA VISÃO, UMA ESTRATÉGIA	

2	O NOSSO DESEMPENHO	19
	2.1 AS NOSSAS PESSOAS	21
	2.2 OS NOSSOS PARCEIROS	39
	2.3 OS NOSSOS CLIENTES	43
	2.4 A NOSSA COMUNIDADE	54
	2.5 O NOSSO FUTURO	61

3	RESUMO DE INDICADORES	63
----------	------------------------------	-----------



MENSAGEM DO CEO

Ter uma posição de liderança e ser social e ambientalmente responsável, seguindo as melhores práticas e tendências, para inspirar, energizar e envolver nossos principais *stakeholders*.

Esta é a nossa visão, focada naquilo que nos move e incorporada nos nossos comportamentos, na nossa estratégia e nos principais processos de tomada de decisão. Uma visão que motiva as nossas pessoas para um melhor desempenho, influenciando também a maneira como somos percebidos pelas audiências internas e externas.

2019 ficou marcado pela assinatura do acordo para a aquisição da Seguradoras Unidas pelo Grupo Generali, que se encontra no top 100 das empresas mais sustentáveis do mundo, e que estabeleceu até 2021 a meta de € 4,5 bilhões de investimentos ecológicos e sustentáveis e de 7-9% de crescimento dos prémios emitidos em produtos ecológicos e sociais.

A sustentabilidade é por isso um dos principais catalisadores da nossa estratégia de negócios. Todos os esforços contam para sermos ainda mais sustentáveis e responsáveis, e tornarmos o nosso negócio mais eficiente, digital e inovador, reforçando nosso compromisso com um mundo mais sustentável.

A nossa ambição é continuar a ser uma referência e criar valor em tudo o que fazemos. Procuramos com os nossos serviços e produtos contribuir para a proteção global de pessoas e empresas, retribuindo a confiança que depositam em nós, e conduzimos o nosso negócio com elevados padrões de ética, transparência e *compliance*.

O setor segurador é particularmente importante para proteger aquilo que as pessoas mais valorizam e, dada a sua natureza, está na vanguarda na resposta aos desafios decorrentes de fenómenos como as mudanças demográficas, os problemas de saúde, bem como os riscos associados às mudanças climáticas e ao aumento de ocorrências extremas.

Juntos criamos um mundo melhor!

“

Reforçamos o nosso compromisso com um mundo mais sustentável.

Pedro Carvalho, CEO

”



ABORDAGEM AO RELATÓRIO

A Seguradoras Unidas está fortemente empenhada em dar dar uma contribuição sustentável para o futuro, desenvolvendo a sua atividade de forma responsável.

O nosso compromisso é assegurar um equilíbrio entre as preocupações económicas, ambientais e sociais, com criação de valor e dando resposta às expectativas não apenas dos nossos principais *stakeholders*, mas também de todo o ecossistema de partes interessadas.

Este Relatório divulga visão e a estratégia de sustentabilidade da Seguradoras Unidas e as iniciativas desenvolvidas no ano de 2019. A materialidade dos temas integrados neste documento foi definida em função das áreas estratégicas da Companhia e dá cumprimento ao disposto no artigo 66ºB do Código das Sociedades Comerciais, e abrange a divulgação de informação não financeira individual e consolidada.

O conteúdo deste Relatório pode ser complementado com as informações constantes no Relatório e Contas 2019 e no Relatório Sobre a Solvência e a Informação Financeira 2019 da Seguradoras Unidas, publicados em tranquilidade.pt.

O relatório encontra-se estruturado em 3 capítulos:

VISÃO E ESTRATÉGIA
DESEMPENHO
INDICADORES

OS NOSSOS NÚMEROS

3 MARCAS

TRAN
QUILI
DADE

AÇOREANA

LOGO

1 600 000

CLIENTES



871 M€

VOLUME DE PRÉMIOS
(VIDA + NÃO VIDA)



2 000

MEDIADORES



58 M€

CUSTOS COM
COLABORADORES



920

COLABORADORES



590

PONTOS DE VENDA



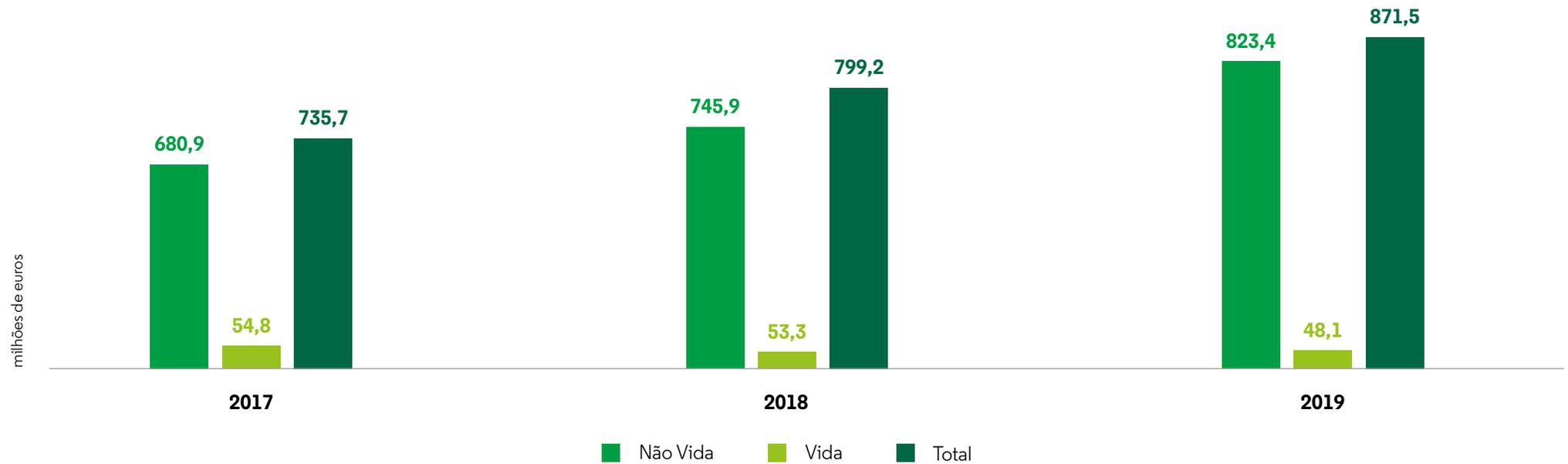
38 M€

CUSTOS COM
FORNECEDORES

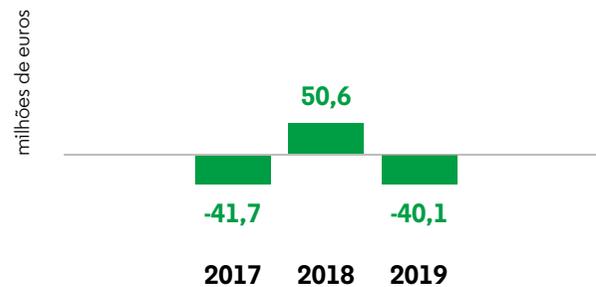


OS NOSSOS NÚMEROS

PRÉMIOS DE SEGURO DIRETO



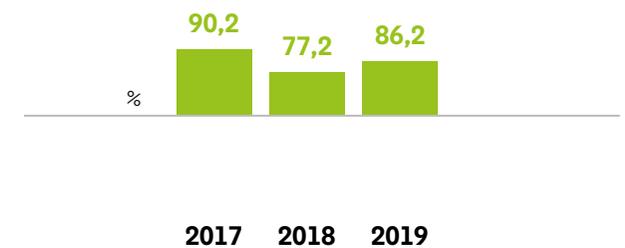
RESULTADO LÍQUIDO



RÁCIO COMBINADO (Líquido Resseguro)

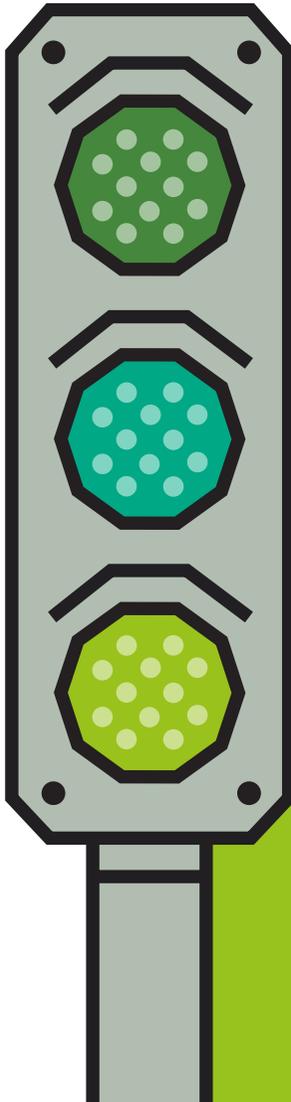


TAXA DE SINISTRALIDADE (Líquida de Resseguro)



DESTAQUES

3Ts PARA UM MUNDO MAIS SIMPLES E SUSTENTÁVEL



TERMINAR

- Menos 10% de papel gasto com o Desafio Corte no Papel;
- 3,6 toneladas de papel poupado com o Papel Zero e a digitalização das proposta de Clientes;
- Fim dos 365 mil copos de plástico/ano utilizados.

TRABALHAR

- Flexibilidade nos nossos processos e ferramentas com automação, programas de simplicidade e desmaterialização;
- Maior eficiência, digitalizando e desburocratizando, rumo à Burocracia 0;
- Mais agilidade e colaboração.

TRANSFORMAR

- 650.000 Clientes Verdes na Tranquilidade e Açoreana + 150.000 Clientes Verdes na LOGO;
- Simplicidade com a Declaração Amigável Digital (DAD);
- Redução de 1.000 impressões/dia com a funcionalidade Follow Print/Pull Print;
- Substituição de todos os sistemas de ar condicionado por equipamentos de classe A;
- Poupança de consumos com aumento de viaturas híbridas na nossa frota e disponibilização de estacionamento para bicicletas;
- Criação de solução de seguros inédita dirigida às Associações e Corporações de Bombeiros;
- Parceria na prevenção de incêndios com a campanha Portugal Chama.

1

NEGÓCIO RESPONSÁVEL

UMA VISÃO,
UMA ESTRATÉGIA



A NOSSA VISÃO



Queremos ser um *player social* e ambientalmente relevante no setor, alinhado com as melhores práticas e tendências mundias e com a capacidade para inspirar, dinamizar e envolver todos os nossos *stakeholders*.



A nossa ambição é ser uma referência e criar valor em tudo o que fazemos. A nossa visão de sustentabilidade exige uma reflexão contínua do seu propósito e da sua relevância e promove a sua incorporação nos comportamentos do nosso dia a dia. Os temas sociais, ambientais e de governo estão integrados na estratégia e nos principais processos de tomada de decisão da nossa Companhia e motivam os nossos colaboradores para um melhor desempenho, influenciando também a maneira como somos percebidos por todas as partes interessadas.

Compromisso com a sociedade e seus *stakeholders*

A Companhia está profundamente enraizada na sociedade portuguesa. Ao longo da sua longa história tem assumido o seu papel de empresa-cidadã, comprometida com objetivos de responsabilidade social corporativa. Mas os novos desafios de sustentabilidade obrigam-nos, em conjunto, a colocar o tema no topo da agenda. Inovar produtos e serviços, mudar comportamentos, reduzir pegada ecológica, reforçar *compliance*, medir resultados, apoiar projetos sociais e ambientais são prioridades que orientam a gestão do nosso negócio.

Compromisso com as melhores práticas internacionais

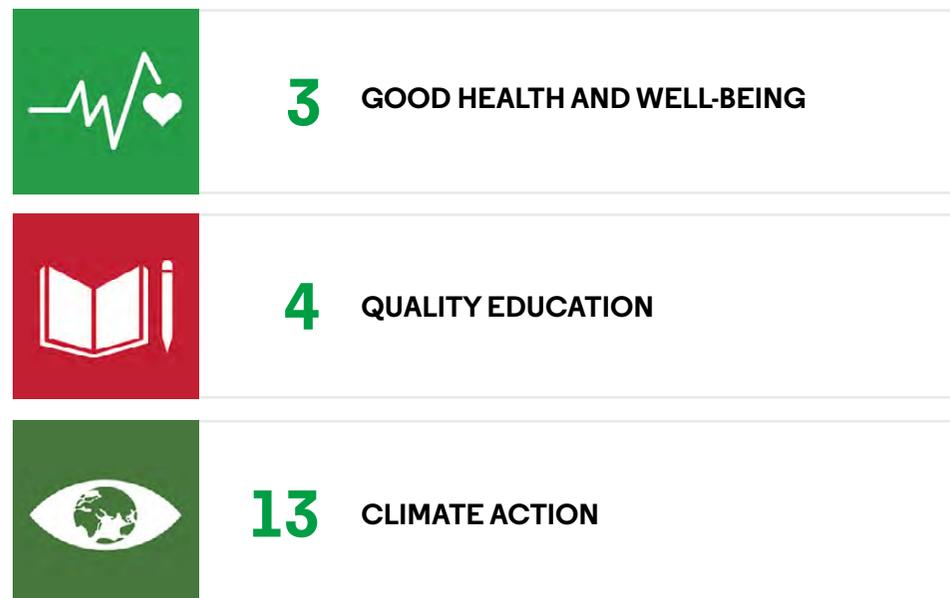
A Companhia alinha a sua estratégia com Agenda Global para o Desenvolvimento Sustentável (ODS2030), que fornece um roteiro claro para enfrentar os desafios de sustentabilidade. Aprender com as melhores práticas permite uma maior eficácia e analisar continuamente os nossos esforços é fundamental para garantir a melhoria de resultados.

A Seguradoras Unidas assume o seu compromisso com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pelas Nações Unidas, um desafio gigante que só pode ser superado com a contribuição das empresas, as quais têm recursos, processos e competências para serem uma força de mudança decisiva.

Os ODS são também cada vez mais relevantes para os colaboradores e clientes que querem ver as empresas onde trabalham e as marcas que compram a contribuir para esta causa global e a provar o seu esforço e as iniciativas que desenvolvem.

Definimos como prioritários os 3 ODS que consideramos mais relevantes para o nosso negócio e para a nossa contribuição na cadeia de valor.

PRINCIPAIS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



PRINCIPAIS STAKEHOLDERS





CUIDAR MAIS

Queremos contribuir para um mundo mais justo e mais saudável.



OLHAR PELOS NOSSOS

Queremos ter os nossos colaboradores felizes.



FOCO NOS CLIENTES E PARCEIROS

Queremos saber o que os clientes e parceiros mais valorizam.



SIMPLICIDADE

Tornamos as coisas simples para os nossos clientes e parceiros.



INOVAÇÃO

Queremos assumir uma posição de liderança na transformação do setor.



CONFIANÇA

Queremos ser um exemplo de empresa responsável e deixar um legado positivo.

Confiantes de que somos uma organização sustentável, reforçamos todos os dias o nosso compromisso com um mundo mais sustentável.

Temos equipas motivadas e dinâmicas na busca de novas soluções, investimos na formação dos nossos colaboradores, promovemos o bem-estar interno e colocamos à disposição as melhores ferramentas de trabalho.

Temos um relacionamento próximo com nossos parceiros, a fim de tornar mais fácil e vantajoso trabalhar com as nossas marcas através da simplificação de processos e da inovação tecnológica. Renovamos continuamente a nossa oferta de produtos e serviços para assegurar a proteção global de pessoas e empresas.

Promovemos o envolvimento com a comunidade e desenvolvemos e apoiamos iniciativas de âmbito social, educacional e ambiental que possam contribuir para uma sociedade mais justa e mais feliz.

Conduzimos o nosso negócio de maneira responsável e de acordo com os mais altos padrões de ética e transparência e acreditamos que o sucesso de nossa empresa está vinculado à confiança que os colaboradores, parceiros, clientes e a comunidade depositam em nós.



O sucesso da nossa empresa assenta no desenvolvimento do negócio de forma responsável e ética.



Assumimos o compromisso de pautarmos a nossa atuação de acordo com os mais elevados padrões de ética e de *compliance*.

A confiança dos clientes, parceiros e comunidade só é conseguida se cada um dos colaboradores da Companhia estiver preparado para os desafios que enfrenta e tranquilo com o seu futuro e se existirem os mecanismos de segurança que garantam o cumprimento das melhores práticas.

Por isso estamos empenhados em assegurar :

- Práticas baseadas nos mais elevados padrões de **ÉTICA E COMPLIANCE**;
- Uma **CULTURA** saudável que promova **IGUALDADE DE OPORTUNIDADES, NÃO DISCRIMINAÇÃO** e que **PROIBA O ASSÉDIO**;
- O **COMBATE À CORRUPÇÃO** e ao **CRIME FINANCEIRO**;
- A **SEGURANÇA E PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO**, seguindo princípios orientadores e procedimentos que assegurem a proteção dos dados em toda a organização;
- Uma adequada estrutura de governo, com um adequado **SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS** e com os devidos **PAPÉIS** instituídos.



ÉTICA E COMPLIANCE

Na Companhia fomentamos uma cultura corporativa íntegra e transparente, baseada em pilares como o Código de Conduta e outras Políticas e Procedimentos que contribuem para um alto nível de excelência e rigor.

Por outro lado, a Companhia manifesta, através dos valores e princípios empresariais que elegeram, um compromisso com o *Compliance* na convicção de que o sucesso da nossa empresa se baseia fortemente na confiança que estabelecemos com todos os que conosco se relacionam.

A cultura de *Compliance* deverá ser um objetivo comum a todos. Cada um dos colaboradores da Companhia atuará pautando-se por princípios de ética e rigor, em conformidade não apenas com os procedimentos internos, mas também com a legislação e regulamentação do setor.

TEMOS UM PROGRAMA DE COMPLIANCE ROBUSTO

POLÍTICAS E CONTROLOS

O nosso programa de *Compliance* abrange políticas e controlos nas áreas do Combate à Corrupção, Combate ao Crime Financeiro (Prevenção do Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo, e aplicação de Sanções Económicas e Financeiras), identificação e gestão de Conflito de Interesses e da Concorrência.

CERTIFICAÇÃO

Realizamos um processo de certificação e compromisso com o Código de Conduta e Políticas de *Compliance* que abrange a totalidade dos colaboradores da empresa, incluindo os órgãos de topo.

FORMAÇÃO

Promovemos programas de formação de *Compliance* que abrangem a totalidade dos nossos colaboradores.

AUDITORIA

O nosso sistema de Controlo Interno é objeto de avaliação periódica e independente pelo Departamento de Auditoria Interna, para promover uma maior eficácia e solidez dos controlos estabelecidos.

CANAIS DE DENÚNCIA

Alinhada com o nosso compromisso ético, disponibilizamos ainda uma Linha de Ética, um canal criado para a participação de irregularidades graves relacionadas com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da Seguradoras Unidas suscetíveis de deteriorar as suas condições financeiras de forma totalmente confidencial, bem como outros canais de reporte específicos.

CONDUTA RESPONSÁVEL

O **Código de Conduta** é o documento estruturante da Seguradoras Unidas. Aplica-se a todos os membros da nossa equipa, independentemente do vínculo que tenham com a Empresa, incluindo membros dos órgãos sociais.

Neste documento encontram-se espelhados os nossos valores e princípios empresariais, aquilo em que acreditamos e com que nos comprometemos: trabalhar em equipa, liderar pelo comportamento, criar valor, superar expectativas e valorizar os nossos recursos, respeitando sempre os princípios legais e éticos que regem a nossa atividade.

Formalizamos o nosso compromisso com a defesa dos direitos humanos, em particular promovendo a diversidade, a igualdade de oportunidades e o respeito pela dignidade da pessoa humana.

Baseado nos valores da honestidade, do respeito, da responsabilidade e da excelência, este Código fornece as traves mestras sobre as quais assenta o relacionamento entre

colaboradores e destes com os vários *stakeholders* com que a Companhia se relaciona: clientes, parceiros de negócio, fornecedores e sociedade em geral.

Acompanhamos as alterações legislativas mais recentes nestas matérias, razão pela qual estamos a trabalhar na revisão e autonomização dos temas assédio no trabalho.

O Assédio Moral e o Sexual são contrários à Lei, ao nosso Código de Conduta e ao comportamento esperado de todos aqueles que connosco se relacionam porque prejudicam o relacionamento entre os Colaboradores e deterioram o ambiente de trabalho que pretendemos seja estimulante e livre de qualquer tipo de discriminação ou assédio.

O Assédio, em qualquer das suas vertentes, é completamente inaceitável e por isso pretendemos que todos estejam alerta para identificar, evitar, eliminar e denunciar comportamentos que se consubstanciem neste termo.



“ Não toleramos a participação direta ou indireta em qualquer forma de corrupção, suborno, extorsão, fraude ou crime financeiro. ”

COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CRIME FINANCEIRO

PROGRAMA DE COMBATE À CORRUPÇÃO

O crime de corrupção é atentatório dos valores da democracia, liberdade e igualdade. **Por isso, formalizamos o nosso compromisso no combate à corrupção em regulamentação interna que estabelece claramente a proibição de quaisquer práticas de corrupção ou suborno.**

O nosso Programa de prevenção da corrupção foi implementado em 2016, sendo anualmente objeto de atualização. Desta forma, em 2019, a Política Anticorrupção foi também revista no sentido de clarificar o modelo de governo e o alinhamento com as demais Políticas existentes na Companhia.

Neste Programa encontram-se definidos os procedimentos e controlos anticorrupção a ter em consideração nas áreas de maior preocupação, nomeadamente no que diz respeito à realização/recebimento de ofertas e à realização de donativos e patrocínios, prevendo-se canais de consulta e reporte, bem como o desenvolvimento de ações de formação, para promover uma maior consciencialização para o tema.

Temos uma política de tolerância zero face a qualquer ato de corrupção, a qual é permanentemente reforçada através de campanhas de divulgação e sensibilização nomeadamente newsletters internas, apresentações em reuniões e mailing dos órgãos de gestão.

Estamos conscientes da gravidade e das consequências nefastas que os atos de corrupção podem acarretar, pois constituem uma ameaça à reputação da empresa, podendo igualmente implicar consequências monetárias.

Sabemos que algumas áreas poderão estar mais expostas a este risco, por essa razão desenvolvemos regularmente ações de formação e de sensibilização para dar a conhecer as proibições e os conceitos associados à Corrupção, as boas práticas e os procedimentos para a prevenção da Corrupção, quais os sinais de alerta, os canais de reporte criados para comunicação de situações que envolvam condutas ilegais ou impróprias e, também, as consequências que poderão decorrer da prática de atos que consubstanciem Corrupção.

PROGRAMA DE COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

O Programa de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, atualmente em vigor na Companhia, foi desenhado em 2016, já alinhado com a 4.ª Diretiva de Prevenção de Branqueamento de Capitais, tendo sido objeto de revisão, em 2017, após a publicação da legislação que transpôs a referida Diretiva para o ordenamento jurídico português.

Este Programa prevê a existência de uma Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais, Combate ao Financiamento do Terrorismo e Cumprimento de Sanções Financeiras e Comerciais (PBC/ CFT e Sanções), em vigor, que se aplica a todos os Colaboradores e Parceiros e estabelece os princípios, medidas e diligências que a Companhia adota em matéria de prevenção, deteção, mitigação e controlo do risco de PBC, CFT e Sanções. A Política PBC/ CFT e Sanções é objeto de revisão periódica para garantir a sua permanente atualidade.

A Política de PBC/CFT e Sanções determina os princípios orientadores e as medidas que a Companhia segue para dar cumprimento à legislação aplicável em matéria de PBC/CFT e Sanções Financeiras e Económicas, assim como para identificar, mitigar e controlar o risco de PBC/CFT e Sanções, abrangendo as seguintes matérias:

- Modelo de Governo;
- Obrigatoriedade de realização de Avaliação de Risco;
- Obrigatoriedade de levar a cabo procedimentos de Conhecimento do Cliente, operacionalizados em documento autónomo.
- Monitorização;
- Procedimentos de Reporte de Atividades Suspeitas;
- Deveres de Formação.

A obrigatoriedade da realização de procedimentos específicos para conhecimento do cliente ou potencial cliente da Companhia é operacionalizada complementarmente na Política de Admissão e Conhecimento do Cliente (Know Your Customer – KYC), que concretiza a Política de PBC/CFT e Sanções.

A Política de KYC, revista em 2019, institui procedimentos de diligência e identificação na admissão de clientes e contrapartes baseados no risco, na identificação de pessoas politicamente expostas (PEP) e de beneficiários efetivos, determinando, ainda, a implementação de controlos relativamente à aceitação de novos clientes e acompanhamento de clientes em carteira.



SEGURANÇA E PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO

A segurança da informação, e em particular dos dados pessoais dos nossos clientes, parceiros e colaboradores, encontra-se entre as nossas prioridades em termos de *compliance*. Nesse sentido, definimos Políticas de Privacidade e de Proteção de Dados, aprovadas pelo Conselho de Administração, nas quais elegemos os princípios orientadores que seguimos para garantir a proteção dos dados pessoais em toda a organização.

Para concretizar as nossas políticas, traçámos um plano de transformação que compreende uma atuação em diversas áreas, com particular enfoque nas pessoas, que constituem uma das peças centrais na proteção dos dados, bem como um investimento progressivo na proteção e integridade da informação.

A Proteção de Dados Pessoais ocupa um lugar de destaque nas atividades desenvolvidas pela Seguradoras Unidas e o ano 2019 foi determinante na consolidação de um Programa da Companhia neste âmbito.

Começámos em 2017, com a avaliação do estado de maturidade e *compliance* da organização, condição inicial à definição objetiva do conjunto de iniciativas a considerar no plano de mitigação. Depois de sabermos onde chegar, foi desenvolvido um planeamento detalhado, alocando recursos e responsáveis para a prossecução das diferentes iniciativas, o que viabilizou a concretização das primeiras metas. Aqui são de destacar as Políticas e Procedimentos aplicáveis, o registo de atividades de tratamento, uma revisão profunda da forma como comunicamos com os titulares e, acima de tudo, um plano de formação e informação que promova a cultura de privacidade pretendida.

Agrupadas por tipologia, apresentamos as iniciativas concluídas em 2019

POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Publicação de Instruções Operacionais para concretização da Política de Proteção de Dados; ■ Definição de processo para avaliação de entidades subcontratantes.
TRATAMENTO DE DADOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implementação de ferramenta de registo de atividades.
FORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Concluída a fase 2 do plano de Formação (Recursos Eletrónicos).
PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ■ TLS oportunístico na comunicação SMTP; ■ Inibição de transmissão de dados via USB; ■ Encriptação de discos (portáteis e PC's); ■ Teste de <i>disaster recovery</i> concluído com sucesso em janeiro; ■ Estabelecimento de guias normalizadas de configuração segura e de validação de integridade dos componentes tecnológicos; ■ Implementação de segurança adicional no acesso remoto; ■ Implementação de processo de segurança adicional para acessos privilegiados; ■ Revisão do processo de reposição de <i>backups</i>. ■ Revisão da arquitetura de segurança.

SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS

O Sistema de Gestão de Riscos segue um modelo de três linhas de defesa, que assegura uma clara separação de funções e garante a sua independência:

- A 1.^a linha de defesa é representada pelas Estruturas Orgânicas da Companhia, que são as áreas responsáveis pela operacionalização da gestão de risco e respetivos controlos no exercício das suas funções.
- A 2.^a linha de defesa detém uma função de supervisão, sendo representada pelas funções-chave – gestão de Risco, Atuarial, *Compliance* e Proteção de Dados – cuja principal responsabilidade reside na sistematização das normas e políticas e monitorização do sistema de gestão de risco e controlo interno, realizando controlos de 2.^o nível.
- À 3.^a linha de defesa cabe uma função de auditoria independente, executada pela Auditoria Interna e Externa.

As Funções-Chave estão devidamente identificadas e obedecem aos requisitos de qualificação e de idoneidade existentes na Companhia, reforçados com a Política “Fit and Proper”, que define os critérios de Qualificação e Idoneidade que presidem à nomeação dos membros dos Órgãos Sociais e das pessoas que desempenham funções de Direção de topo ou Funções-Chave.

As Funções-chave encontram-se organizadas de modo a assegurar o seu posicionamento independente dentro da Companhia. As Funções de Auditoria, Risco, *Compliance* e *Data Protection* reportam diretamente ao *Chief Executive Officer* (CEO). A Função Atuarial, compreendida na área técnica, reporta ao *Chief Finance Officer* (CFO), um Administrador distinto do atualmente responsável pela área técnica onde se integra, de modo a garantir maior independência e segregação de funções.

O Sistema de Gestão de Risco procede de forma contínua à identificação, avaliação, mitigação, monitorização e controlo dos riscos materiais a que a Companhia se encontra exposta, assegurando que aqueles se mantêm a um nível que não afete significativamente a sua situação financeira e os interesses dos vários intervenientes. Para garantir a discussão e controlo de decisões estratégicas, bem como a monitorização do cumprimento dos objetivos definidos, a Companhia dotou-se de vários Comitês e Fóruns adequados.

Informação mais detalhada sobre este tema poderá ser encontrada no Relatório e Contas e no Relatório sobre a Solvência e a Situação Financeira da Seguradoras Unidas.



2

O NOSSO DESEMPENHO



2.1 AS NOSSAS PESSOAS

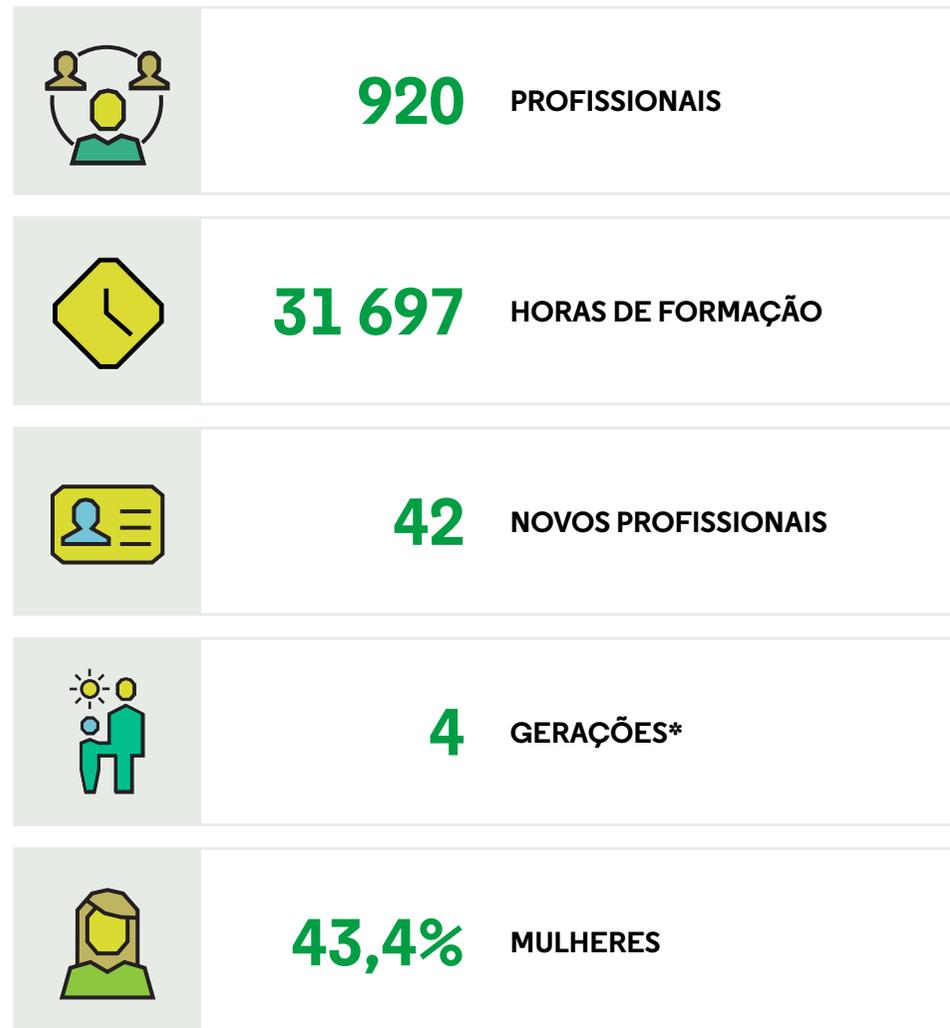
“ A valorização dos colaboradores faz parte dos objetivos estratégicos da Companhia. ”

Vamos continuar a investir nas nossas Pessoas e no desenvolvimento do seu talento, com formação, programas de liderança e mobilidade interna, e também na sua qualidade de vida e bem-estar. Queremos dotá-las de ferramentas e competências que nos ajudem enquanto empresa a flexibilizar os processos de trabalho, simplificando, automatizando e desburocratizando.

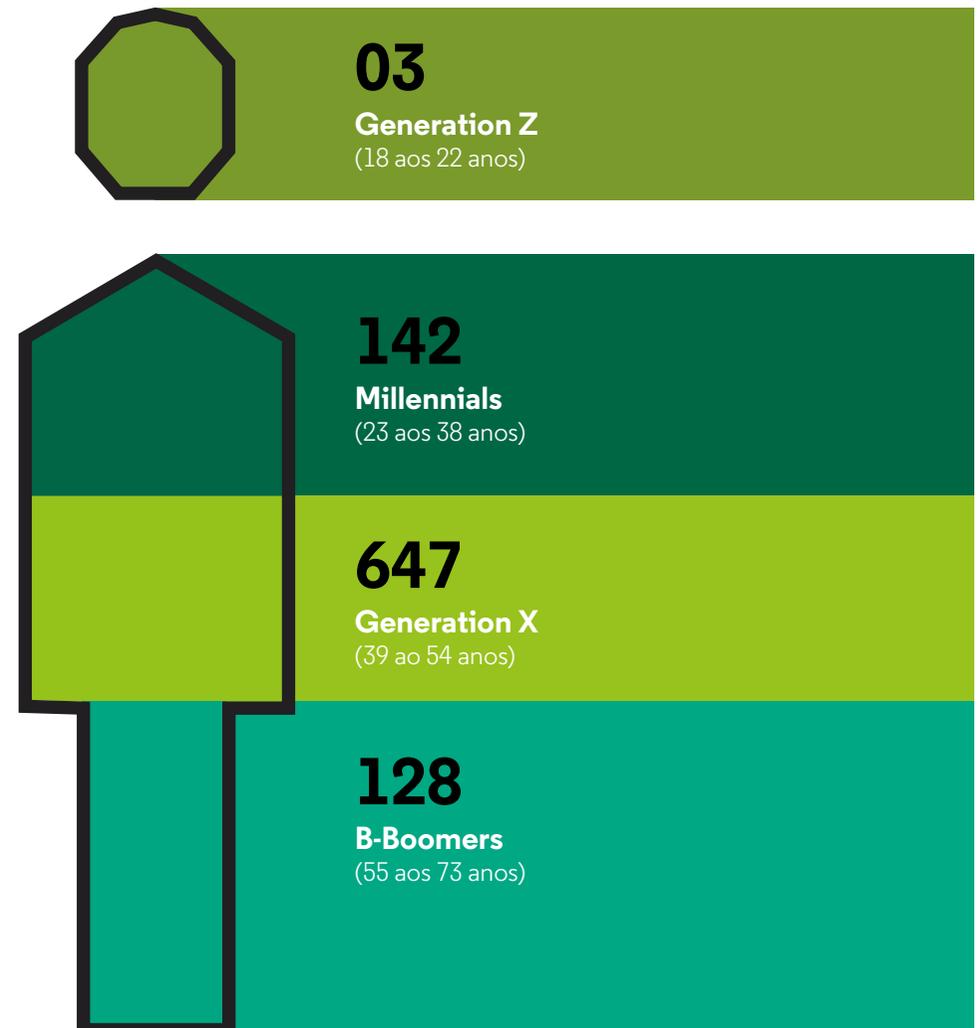


PRINCIPAIS INDICADORES

Dados de dezembro de 2019.



*Pew Research Center



ENVOLVIMENTO E CULTURA

A Cultura é parte integrante da estratégia de uma organização para que esta se consiga adaptar a um mercado cada vez mais competitivo. A pensar nesta realidade, foi implementado um Programa de Transformação que pretendeu promover a vivência e a promoção dos comportamentos que estão na base da Cultura da Companhia, bem como os seus valores e princípios orientadores.

Este Programa visou dar continuidade a um processo de mudança iniciado no final do ano de 2018 onde já estavam a ser adotados mecanismos de arranque e consciencialização dos Colaboradores para a mudança Cultural expectável e desejada e foi composto por diferentes iniciativas ao longo do ano:



O NOSSO ADN

Difundir os valores, princípios e comportamentos da Companhia. Criar *awareness* e reforço de uma conduta que privilegie uma cultura de privacidade de dados.

1



A NOSSO NEGÓCIO

Criar “rotas” de negócio que explorem departamentos diferentes, apresentando as suas principais áreas de atuação aos Colaboradores da Companhia.

3



O NOSSO BEM ESTAR

Dinamizar semanas ao longo do ano com diferentes temas através de formações e/ou *workshops* como: nutrição, postura corporal entre outros.

2



A NOSSA FAMÍLIA

Criar atividades que permitam a ligação emocional dos colaboradores e da Companhia, através da promoção de eventos familiares, criando condições para o bem estar dos mesmos, por exemplo: plano de vacinas para cônjuges, ocupação dos tempos livres nas férias, festa de natal para filhos dos colaboradores, kit de nascimento, entre outros.

4

ENVOLVIMENTO E CULTURA

O NOSSO ADN

O ano de 2019 foi marcado pela dinamização de um Programa de Transformação Cultural que envolveu todos os Colaboradores com o objetivo de promover uma mudança duradoura e sustentável da cultura da Companhia.

O lançamento deste Programa deu-se com um conjunto de *Workshops* “O nosso ADN” que tiveram lugar no início do ano e contaram com a participação de todos os Colaboradores.

- 37 sessões
- **Dinâmica de equipa**, em que colegas de diferentes departamentos se juntaram
- Sessões de 3 horas
- **Valores, Princípios e Comportamentos orientadores** da nossa Organização foram os temas

Através de diferentes atividades e sempre com um **debrief construtivo** no final de cada etapa, estes *Workshops* permitiram **reforçar o espírito de equipa**, fortalecendo laços que são fundamentais para o desenvolvimento da Companhia.

Paralelamente e com o intuito de reforçar e reconhecer os comportamentos orientadores na nossa Organização, foi dinamizada uma iniciativa que consistiu na atribuição de Cubos entre todos os Colaboradores, que representavam o **reconhecimento da adoção de comportamentos que nos diferenciam e permitem ser uma referência no mercado**.



O NOSSO ADN

PAIXÃO

Somos apaixonados pelos Clientes e pelos Parceiros.
Procuramos superar as expectativas dos nossos Clientes e Parceiros com um serviço de excelência. Queremos ser uma referência de qualidade no mercado. Somos felizes quando fazemos os outros felizes.

AMBIÇÃO E INOVAÇÃO

Somos ambiciosos e inovadores.
Desafiamos o *status quo*, com criatividade, pensando fora da caixa, para ultrapassar os desafios que temos pela frente. Temos iniciativa, visão e coragem. Se o conseguimos sonhar, conseguimos fazer.

RAPIDEZ

Somos rápidos.
Pensamos, decidimos e agimos com sentido de urgência para sermos os primeiros. Mas sem fazer atalhos que possam pôr em causa a nossa qualidade. Somos velozes e rigorosos na mesma medida.

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Somos orientados para os resultados.
Planeamos o trabalho, tomamos decisões baseadas em factos e acompanhamos com rigor a implementação dos nossos planos. É a fórmula que nos permite alcançar os objetivos traçados.

RESILÊNCIA

Somos resilientes.

Gerimos assuntos complexos e lidamos naturalmente com o peso da responsabilidade. A resiliência é uma característica da nossa maneira de ser.

MÉRITO

Somos inspirados pelo mérito.

Damos *feedback* honesto e construtivo de forma regular aos nossos Colegas e Parceiros – para que o crescimento do talento de todos se faça em conjunto. Reconhecemos o valor quando o vemos – e gostamos de o dizer. Os bons exemplos são para partilhar.

EQUIPA

Somos uma equipa.

Acreditamos que o trabalho em equipa conduz aos melhores resultados. Por isso valorizamos o contributo de todos, estamos abertos a novas ideias e damos o melhor de nós quando estamos em equipa. Seguimos a velha máxima: sozinhos vamos depressa, juntos vamos mais longe.

INTEGRIDADE

Somos íntegros.

Agimos com ética e integridade, de acordo com o Código de Conduta da Companhia. Somos um exemplo de boas práticas e transparência no negócio.

RESPONSABILIDADE PELO NEGÓCIO

Somos responsáveis.

Quando fazemos qualquer coisa, fazemo-lo porque sentimos a empresa como nossa. Por isso somos zelosos e usamos os recursos de forma eficiente. Sabemos que o futuro do nosso negócio depende daquilo que cada um faz todos os dias.

ENVOLVIMENTO E CULTURA O NOSSO BEM-ESTAR

Sendo que o trabalho chega a ocupar 70% do dia do Colaborador, é natural que o conceito de saúde mental e física e de bem-estar assumam um papel cada vez mais importante no contexto laboral. Desta forma, em 2019, os Recursos Humanos, na continuidade do reforço dos valores e comportamentos do Nosso ADN, desenvolveram o **programa “O Nosso Bem-Estar”** com a realização de diferentes iniciativas que visam a promoção da saúde e do bem-estar destinado a todos os Colaboradores.

SEMANA DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Entre **28 de abril a 3 de maio** foi promovida a **Semana da Segurança e Saúde no Trabalho** que teve como objetivo a celebração do dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho através do reforço junto dos Colaboradores, dos comportamentos de prevenção de risco bem como a adoção de cuidados de saúde no posto de trabalho: Ginástica Laboral, Rastreo de Avaliação de Saúde e Física, Aulas de Yoga.

SEMANA “O NOSSO BEM-ESTAR”

Porque **a saúde e o bem-estar das pessoas são importantes para o desempenho enquanto profissionais**, entre 21 e 25 de Outubro foi dinamizada a Semana do Bem-Estar composta por um conjunto de diferentes iniciativas, cujo objetivo se traduziu na valorização das **vertentes física, emocional e social dos Colaboradores**, como por exemplo: Massagens, *Workshop* “Mindfulness”, *Showcooking* “Pequenos-almoços e Snacks”, *Workshop* “Resiliência e Otimismo”, *Workshop* “Cuidar do Sono”, *Workshop* Yoga do Riso, *Workshop* Biodanza.

DIA MUNDIAL DA DIABETES

Para **reforçar a nossa aposta na prevenção e porque a saúde e o bem-estar das pessoas são importantes para o seu desempenho enquanto profissionais**, foi promovida uma ação que visou marcar o Dia Mundial da Diabetes com um conjunto de atividades: Brochura Informativa sobre a Diabetes, um vídeo onde **entrevistámos o Dr. Nuno Botelho de Sousa, o nosso médico de Medicina Curativa** sobre as principais características desta doença, bem como as suas complicações e medidas de prevenção e um *Workshop* sobre a Diabetes onde, uma investigadora e aluna de doutoramento e veio falar sobre os mais recentes avanços da ciência sobre a diabetes.



ENVOLVIMENTO E CULTURA O NOSSO NEGÓCIO

“MOSTRAR O REFLEXO DO NOSSO TRABALHO NOS CLIENTES”

Esta iniciativa nasce em 2019 como reforço do nosso ADN e resposta a uma vontade dos nossos Colaboradores: **conhecer de forma mais próxima o trabalho diário dos departamentos cuja atividade tem mais impacto nos nossos clientes permitindo assim que todos possamos contribuir para a nossa transformação cultural e para o foco nos nossos clientes.**

Foram realizadas três sessões que mostraram a transformação da experiência do cliente, através de momentos de partilha de casos reais e o seu impacto na transformação do negócio:

DEPARTAMENTO DE SINISTROS

Foram apresentadas pela mãos de Colaboradores deste Departamento **factos concretos, números e casos reais** que serviram de base para momentos de **forte interação entre a audiência** que, aproveitando este momento de exposição, tirou dúvidas e esclareceu questões, permitindo uma **partilha de conhecimento interno** de áreas diversas inerentes ao negócio.

“Os estudos de casos e as simulações foram muito interessantes, permitindo uma ideia integrada da atividade central do departamento.”

DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES

Foi dada a oportunidade aos Colaboradores de se poderem aproximar da realidade diária deste Departamento, não só através da apresentação feita pela equipa, como acompanhar o funcionamento do atendimento telefónico no *Contact Center*.

“Não tinha a ideia de que o trabalho no Call Center era tão exigente, requerendo esforço, coordenação e colaboração para atingir os objetivos definidos.”

DEPARTAMENTO DE INTEGRAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO

Através de uma sessão interativa, os Colaboradores puderam participar numa sessão onde compreenderam o papel deste Departamento na **definição da nossa estratégia e prioridades, com um foco claro na nossa transformação bem como, a implementação de novos processos, produtos e ferramentas.**

“Sim, cada departamento é um mundo, conhecer e saber em que parte se encaixa a nossa vivência e experiência nos outros departamentos torna o todo mais forte.”



ENVOLVIMENTO E CULTURA A NOSSA FAMÍLIA

No final do ano de 2019, e para dar continuidade à nossa estratégia de proximidade, foi lançada a primeira iniciativa do Programa “A Nossa Família”. Esta iniciativa consistiu numa Campanha de Vacinação contra a Gripe, que ofereceu a vacina da gripe aos Colaboradores e respetivos cônjuges (ou equiparados) de forma a evitar os casos mais graves da gripe e as suas complicações. Reforçando desta forma o nosso posicionamento de prevenção, valorizando a saúde das nossas pessoas.



A NOSSA FAMÍLIA



PREVINA-SE E EVITE A GRIPE E SUAS COMPLICAÇÕES

A partir de dia 6, oferecemos a vacina da gripe aos nossos colaboradores e respetivos cônjuges.

TRAN
QUILI
DADE

AÇOREANA

LOGO

OS
NOSSOS RH

FORMAÇÃO

OS NOSSOS COLABORADORES

Durante o ano de 2019 continuámos a nossa aposta no desenvolvimento dos nossos Colaboradores, que se traduziu num total de cerca de 31.000 horas de formação.

Muitas destas horas foram proporcionadas graças ao lançamento da nova plataforma digital de formação “**A Nossa Academia**”. À distância de um clique, feita à medida e segundo a conveniência e disponibilidade de cada um, esta plataforma assenta na constante atualização para responder às necessidades de todos, permitindo potenciar o desenvolvimento estratégico de competências.

Paralelamente, reforçámos a formação presencial para todos os nossos Colaboradores sendo de destacar alguns dos muitos programas desenvolvidos no âmbito da Academia Comercial e do Programa Gurus que consistiu na dinamização de iniciativas de formação com abordagens inovadoras na área comercial, co-construídas e implementadas com Gurus de diferentes áreas da Companhia.



PROGRAMA GRANDES NEGÓCIOS

- Dirigido ao desenvolvimento técnico da nossa Rede Comercial;
- Contribuiu para reforçar as competências e conhecimentos nos temas de **Vida, Saúde, Multirriscos Empresarial, Seguro de Engenharias, Transportes, Responsabilidade Civil e Acidentes Pessoais**, abrangendo aspetos relacionados com a subscrição dos produtos associados e os respetivos processos de sinistros.

PROGRAMA DE FORMAÇÃO VIDA + SAÚDE

- Desenvolvido com o envolvimento dos especialistas dos departamentos comerciais (Dinamizadores) e da AdvanceCare e dos departamentos Não-Vida e Vida de forma a fortalecer ainda mais as suas competências e conhecimentos:
 - 6 dias de formação;
 - 210 formandos;
 - 3.150 horas de formação.



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E FEEDBACK

Ao longo dos anos temos tido a preocupação e empenho no desenvolvimento e adequação do nosso modelo de avaliação de desempenho às necessidades dos nossos Colaboradores.

Em 2019 apostámos na dinamização de uma cultura de *feedback*, componente considerada para nós como fulcral no sucesso da implementação do nosso modelo e desempenho da nossa atividade.

Destacamos duas principais medidas implementadas ao longo do ano:

- Disponibilização de uma formação, cujos participantes foram pessoas da nossa Organização e que permitiu aos nossos Colaboradores compreender a importância da promoção de *feedback* regular e bidirecional e o impacto deste para a melhoria contínua dos processos e dos resultados, potenciando a performance das equipas;
- Lançamento do questionário de cultura de *feedback* com o intuito de fazer um diagnóstico da cultura de *feedback* na organização.

“ **Porque a cultura de uma organização é a soma dos seus comportamentos coletivos: o meu, o seu, o nosso!** ”



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E *FEEDBACK*

Para além das iniciativas atrás mencionadas foram implementadas algumas melhorias no modelo de avaliação de desempenho:

- Possibilidade de o Avaliador pedir até 2 *feedbacks* para a análise dos objetivos individuais e competências do Avaliado. Estes *feedbacks* não serão considerados para o cálculo da avaliação final, mas irão constituir elementos importantes de suporte para o Avaliador;
- Formalização da “Reunião de Feedback” no *workflow* do processo, para garantir a realização da mesma;
- Disponibilização de manuais e comunicações a acompanhar de forma explicativa cada fase do modelo de avaliação com exemplos e boas práticas;
- Disponibilização de 2 relatórios de *status* na plataforma para o Avaliador.

“
A Avaliação de Desempenho continua a ser uma importante ferramenta para acelerar a cultura de performance e *feedback*, bem como potenciar o nosso alinhamento com os objetivos da Empresa.
”

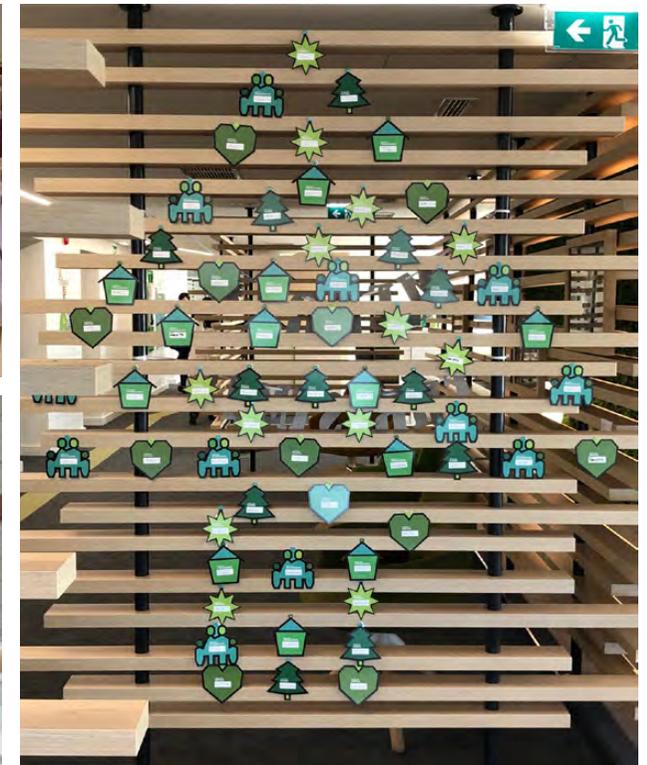


VOLUNTARIADO

MISSÃO NATAL AMI

A Companhia associou-se ao *Giving Tuesday*, um movimento global que pretende inspirar o apoio a causas solidárias e criar uma onda massiva de generosidade todo o ano, e no dia 3 de dezembro lançou uma campanha de apoio à **Missão Natal AMI**, com uma forte componente de voluntariado.

Os colaboradores da Companhia contribuíram para uma recolha de bens alimentares, venderam “elos de solidariedade” e ajudaram na preparação de cabazes de Natal, nos Centros Porta Amiga de Lisboa (Chelas e Olaias), de Almada, do Porto, de Vila Nova de Gaia e de Angra do Heroísmo. Esta iniciativa permitiu uma ceia de Natal mais digna e feliz para **600 famílias acompanhadas pela AMI que se encontram em situação de pobreza e exclusão social em território nacional.**



JUNIOR ACHIEVEMENT PORTUGAL

Em janeiro de 2019, a Companhia lançou uma ação de voluntariado em parceria com a APS e a *Junior Achievement Portugal* – organização sem fins lucrativos dedicada à formação de crianças e jovens para terem sucesso na atual economia global –, de forma a reforçar a importância da literacia dos seguros e contribuir para educação de crianças e jovens.

Os nossos voluntários participaram em ações formativas com a temática “O Risco e Eu”, destinadas a jovens entre os 15 e os 17 anos. O objetivo desta iniciativa foi desenvolver nos jovens as competências necessárias para a gestão do risco e as emoções ligadas ao mesmo, pretendendo consciencializá-los para a importância de adotar atitudes/comportamentos responsáveis na gestão das suas finanças.

“A oportunidade de fazer algo diferente foi muito gratificante e positiva!”

Miguel Ferro, Direção Não-Vida

“Participar nesta ação foi uma decisão tomada numa altura complicada, como um desafio para mim próprio, e não estou nada arrependido. O interesse de certos alunos foi o que mais marcou esta experiência.”

Emmanuel Leuseur, Direção de Marketing



VOLUNTARIADO

Nº TOTAL DE HORAS EM 2019:

525

AMBIENTE

Na Seguradoras Unidas, estamos empenhados em trabalhar de forma eficiente, incluindo escolher as melhores estratégias para mitigar o nosso impacto no meio ambiente.

Sabemos que os recursos não são infindáveis e optamos por medidas que promovam a redução de consumos, a utilização de materiais mais sustentáveis e eficiência energética.

AS NOSSAS VITÓRIAS

UM AMBIENTE MAIS TRANQUILO

Todos os esforços contam para sermos ainda mais sustentáveis, responsáveis, e tornarmos o nosso negócio mais eficiente, digital e inovador.

Por isso, optamos por medidas que promovem a redução de consumos e a eficiência energética, com a utilização de materiais mais sustentáveis.

Estamos na linha da frente no combate aos riscos decorrentes das alterações climáticas, apoiamos projetos ligados ao ambiente e procuramos fornecedores mais verdes.

Juntos criamos um mundo melhor!



DESAFIO CORTE NO PAPEL

Somos responsáveis por cortar no papel, mas também por transformar os nossos processos, digitalizar e desmaterializar, para sermos mais eficientes.

Para estimular ainda mais a redução de impressões, lançámos em 2019 o desafio “Corte no Papel”, uma iniciativa no âmbito do Papel Zero.

Todos os meses são anunciados os vencedores, com a divulgação da contagem de impressões (por piso, nos edifícios de Lisboa, Porto e Ponta Delgada), e tendo em conta o cálculo proporcional, em relação às impressões do mês anterior.

Todos os esforços contam para sermos ainda mais sustentáveis e responsáveis, e tornarmos o nosso negócio mais digital e inovador.



**CONHEÇA AS DICAS DO PISO
VENCEDOR E CORTE NO PAPEL**



**MENOS 10%
DE PAPEL UTILIZADO**

NO DIA MUNDIAL DO AMBIENTE REFORÇAMOS O NOSSO COMPROMISSO SUSTENTÁVEL

Comemorámos o Dia Mundial do Ambiente, 5 de junho, com a implementação de uma importante medida : **a substituição dos copos de plástico por copos de papel** nos nossos edifícios centrais e também nos escritórios de apoio.

Gastamos aproximadamente mil copos de plástico por dia. Agregados, ultrapassariam a altura da Torre dos Clérigos.

Ao final de um ano, usámos cerca de 365 mil copos. Alinhados, ligariam os 20 kms da marginal de Lisboa ao Estoril.

A decomposição deste material pode demorar dezenas, e até centenas de anos. Ao promover a troca por copos de papel, reduzimos a nossa pegada ecológica e adotamos comportamentos mais alinhado com os nossos princípios.

MOBILIDADE MAIS AMIGA DO AMBIENTE

Incentivamos a adoção de hábitos sustentáveis, disponibilizando um estacionamento de bicicletas na garagem do nosso edifício Sede. Para além de estar alinhado com o nosso posicionamento de sustentabilidade, o uso da bicicleta nas deslocações para o trabalho é uma forma de praticar atividade física diariamente, com efeitos positivos na nossa saúde.



MENOS PLÁSTICO

- Sensibilização para o consumo de água da torneira em vez de engarrafada em plástico.

- Disponibilização de ecopontos de tampa azul junto das impressoras em todos os pisos do edifício sede em Lisboa e nos serviços centrais no Porto, para que todos os colaboradores possam depositar o papel inutilizado.
- Disponibilização de ecopontos de tampa amarela em todas as copas dos Edifícios Sede em Lisboa e Serviços Centrais do Porto, com vista à reciclagem de plástico.

RECICLAGEM

ÁGUA

- Uso de torneiras com sensores de movimento.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

- Em 2019 concluiu-se o programa de remodelação do edifício sede em Lisboa, com o objetivo de melhorar a eficiência energética e otimizar os consumos. O projeto contemplou as seguintes medidas:
 - Substituição da iluminação por sistemas mais eficientes;
 - Instalação de sensores de presença, que controlam os períodos de luminosidade;
 - Revisão dos sistemas de Ar Condicionados e substituição de todos os equipamentos por classe “A”.

ENERGIA (ano de 2019)

Consumo total: **2.561.412 kWh (-9% face a 2018)**

- Adoção de uma política de frotas que permite a opção por viaturas híbridas. Neste enquadramento, passaram a fazer parte da frota veículos híbridos. Em termos médios, verifica-se uma poupança significativa de consumos nestes automóveis.

GESTÃO DA FROTA PRÓPRIA

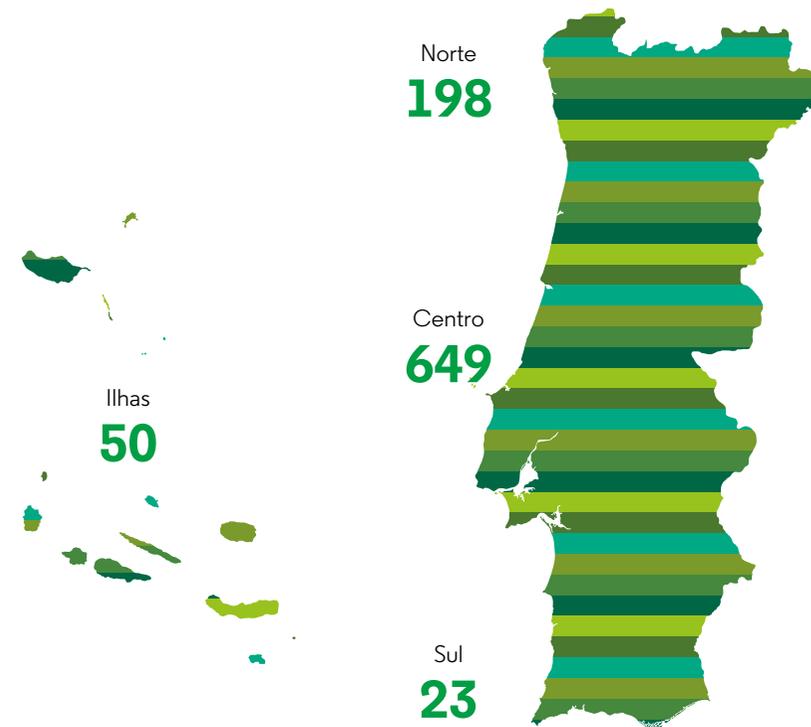
PERFIL DAS NOSSAS PESSOAS

A nossa equipa é atualmente constituída por **920** Colaboradores que estão distribuídos geograficamente na totalidade do território português, incluindo nas ilhas da Madeira e dos Açores.

GÉNERO

No ano de 2019 continua a verificar-se uma força de trabalho diversificada, com melhor equilíbrio de género, continuando a ser de destacar um aumento de admissões e passagens ao quadro efetivo de mulheres.

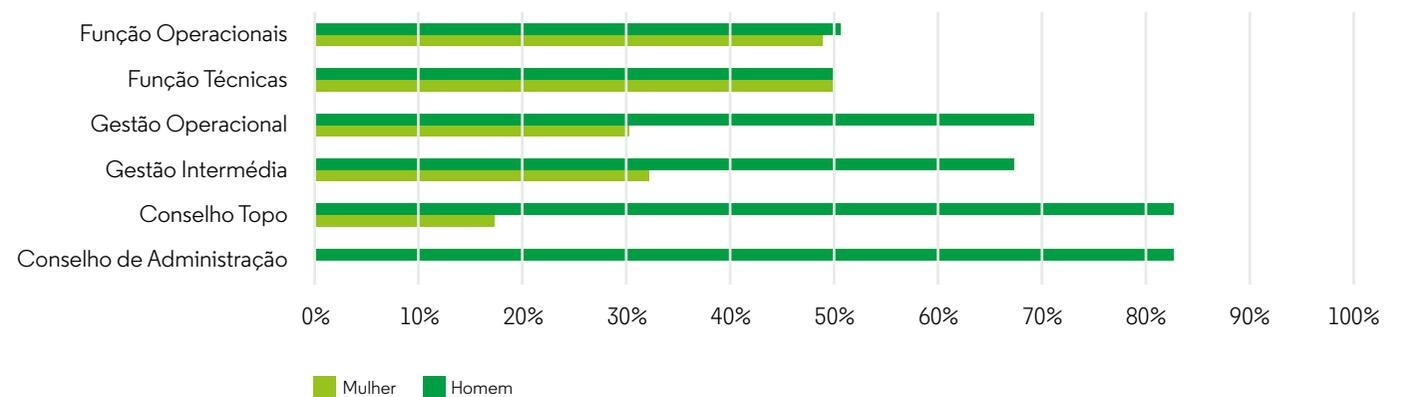
No que diz respeito ao género, em funções de liderança, estamos conscientes de que existe espaço para melhoria e estamos de forma faseada a caminhar para lá.



Admissões	2018	2019
Homens	16	13
Mulheres	36	29

Passagens definitivas ao Quadro de Pessoal	2018	2019
Homens	2	5
Mulheres	9	8

DISTRIBUIÇÃO POR FUNÇÕES



HABILITAÇÕES LITERÁRIAS E FAIXA ETÁRIA

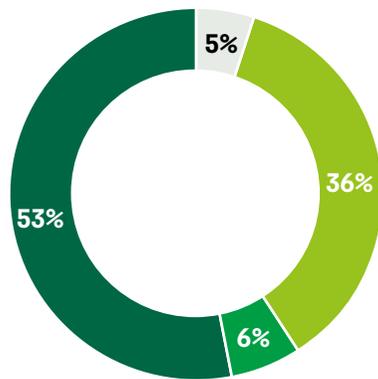
No que diz respeito às habilitações literárias, temos uma força de trabalho experiente e qualificada.

Houve uma redução da idade média dos Colaboradores ao longo dos últimos três anos, registando-se um crescente grupo de jovens talento. Este natural ajuste favorece a heterogeneidade e diversidade de conhecimentos e experiências e incentiva a população mais adulta na aquisição de novos conhecimento quer interna, quer externamente através de pedidos de formação diversificada.

VÍNCULO CONTRATUAL E ANTIGUIDADE

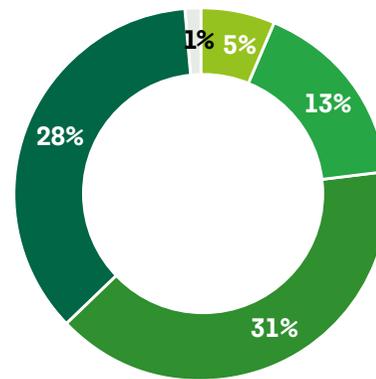
Em 2019, 95% da nossa Equipa tinha um contrato sem termo e 95% encontra-se na Companhia há mais de 5 anos o que reforça a nossa política de privilegiar relações de trabalho estáveis e duradouras, de forma a promover o desenvolvimento no nosso Capital Humano.

HABILITAÇÕES LITERÁRIAS



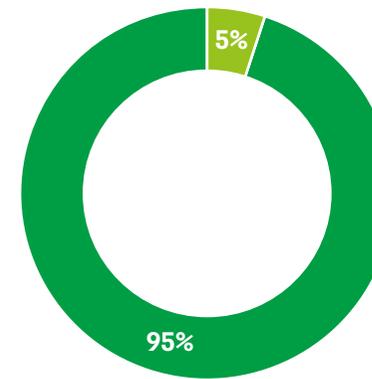
3º Ciclo
Secundário
Bacharelato
Superior

FAIXA ETÁRIA



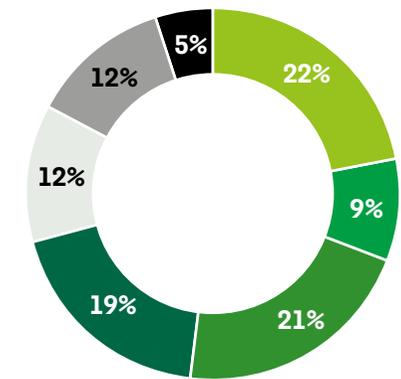
20 - 29 anos
30 - 39 anos
40 - 49 anos
50 - 59 anos
60 - 69 anos

VÍNCULO CONTRATUAL



Contrato a termo certo/incerto
Contrato efetivo a tempo incerto

ANTIGUIDADE



0 - 5 anos
6 - 10 anos
11 - 15 anos
16 - 20 anos
21 - 25 anos
26 - 30 anos
> 31 anos

2.2 OS NOSSOS PARCEIROS



Os nossos Parceiros são o nosso principal canal de distribuição e, por isso, os nossos melhores embaixadores junto dos Clientes.



Queremos proporcionar-lhes a melhor oferta, um serviço rápido e eficiente e os sistemas e ferramentas mais inovadores. Investimos continuamente no desenvolvimento da nossa rede de mediação e em parcerias para a vida.

REDE DE MEDIAÇÃO ACOMPANHADA



80
CORRETORES



350
AGENTES EXCLUSIVOS



1600
AGENTES MULTIMARCA

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA PARA OS NOSSOS PARCEIROS

A nível da estratégia de distribuição, o foco está nos parceiros profissionais, promovendo a sua consolidação e robustez. A inovação tecnológica, a simplificação de processos e sistemas e uma comunicação eficaz são imprescindíveis ao serviço que é prestado ao cliente.

WEBSERVICES

O lançamento dos WebServices foi um grande passo na simplificação e agilização da ligação dos sistemas dos parceiros ao sistema de negócio da Companhia, permitindo uma comunicação em tempo real.

Estes serviços são fundamentais para uma melhor prestação de serviço ao cliente e uma gestão mais eficiente do tempo do parceiro, reduzindo o tempo gasto em tarefas burocráticas.

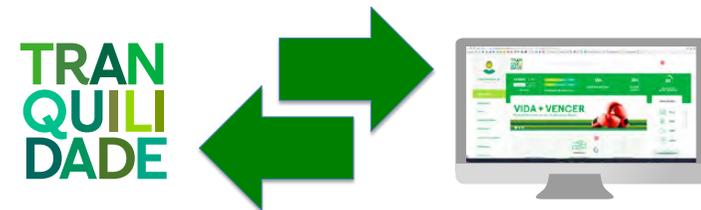
ASSINATURA DIGITAL DE CONTRATOS DE MEDIAÇÃO

Decorrente da nova Lei da Distribuição de Seguros a Seguradoras Unidas assegurou a assinatura de novos Contratos de Mediação com toda a sua rede de Parceiros de forma 100% digital.

O processo abrangeu toda a rede acompanhada, num total de cerca de 2000 Parceiros, e com apenas 3 cliques o parceiro pode descarregar o contrato e submeter a concordância.

A partir daí o contrato é automaticamente arquivado em sistema, não havendo necessidade de qualquer intervenção humana e sem recurso a papel.

COM O WEB SERVICE TRANQUILIDADE A NOSSA LIGAÇÃO COM OS PARCEIROS VAI SER MUITO MAIS ÁGIL E COM FUNCIONALIDADES ACRESCIDAS



Informação Clientes
Informação Apólices
Informação Sinistros
Informação Recibos
Prestação de Contas / Cobrança de Recibos
Impressão Recibos e Cartas Verdes

ACADEMIA TRANQUILIDADE PARCEIROS

No sentido de proporcionar a atualização de conhecimento e aquisição de competências imprescindíveis ao desempenho dos nossos Parceiros Exclusivos e dos seus colaboradores, foi lançada em 2019 a **Academia Tranquilidade**, uma plataforma de *e-learning*, atualizada constantemente com conteúdos relevantes. Esta iniciativa possibilita o contínuo processo de ampliação dos conhecimentos de todos e reforça a nossa aposta nas nossas pessoas e na estratégia de crescimento do nosso negócio.

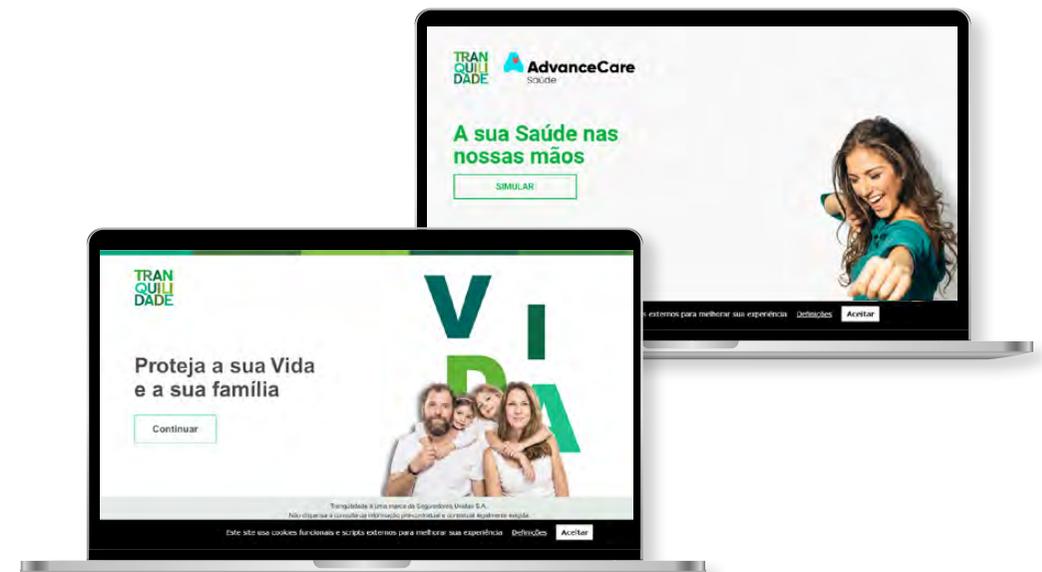
Os conteúdos disponíveis são bastantes variados, desde formação de produtos, área comportamental, temas legais e tecnologia.

Além da importância pedagógica, esta ferramenta permite assegurar e monitorizar o nível de cumprimento das novas obrigações legais dos distribuidores de seguros que trabalham com a Companhia em termos de Certificação e Formação Contínua.

LANDING PAGES SAÚDE E VIDA

Estas páginas web com simulador simplificado permitem ao Parceiro gerir as suas campanhas e gerar leads de uma forma bastante intuitiva e simples. Estas *landing pages* revelaram-se um suporte importantes em várias iniciativas: *worksite marketing*, em campanhas de *email marketing* e foram integradas nos microsites dos Agentes com Toolkit.

Neste momento, 2000 Parceiros têm *Landing Pages* ligadas ao seu endereço de email, sendo autónomos para desenvolver as suas iniciativas de dinamização comercial por meios digitais.



RECONHECIMENTO

A Tranquilidade voltou a ser eleita em 2019 a “Escolha dos Profissionais”, uma distinção que reconhece o elevado grau de satisfação dos Corretores e Agentes de seguros no que diz respeito aos produtos, serviços e posicionamento desta marca seguradora.

Organizado pela ConsumerChoice desde 2015, este prémio distingue a Tranquilidade como a melhor marca de seguros do país, de acordo com a opinião dos Profissionais de Seguros e segundo uma classificação de atributos como a adequação das coberturas às necessidades dos clientes, resolução de sinistros, lealdade, parceria e rapidez de resposta, entre outros.



“**Parceiros entreadjudam-se. Trabalhar com a Açoreana dá-nos sempre uma sensação de verdadeira parceria.**”

Abel Carreiro, Lda
Ponta Delgada, Açores

“**Obrigado Tranquilidade pela proximidade, pela disponibilidade, pela confiança e pelo apoio constante em todas as situações. Tenho muito orgulho de fazer parte da “Família Tranquilidade”**”

João Oliveira, Oliveira Martins & Co.
Águeda

“**A Tranquilidade é um parceiro que transmite confiança, onde temos ao dispor ferramentas, produtos e backoffice para alcançarmos o sucesso que é o negócio.**”

Patrício Afonso
Bragança

“**Uma parceria que nos dá garantia de sucesso!**”

Nuno Pintassilgo
Loulé

2.3 OS NOSSOS CLIENTES

“ Temos uma grande responsabilidade no dia a dia dos nossos 1.600.000 clientes. Proteger os seus principais ativos – o bem-estar, a saúde, o património – significa também promover uma agenda de sustentabilidade no âmbito dos produtos e serviços e na forma como nos relacionamos. ”

Queremos estar cada vez mais **próximos dos nossos Clientes** e a nossa missão é **contribuir para que vivam com mais segurança**. As necessidades de proteção, os riscos e a forma como os clientes se relacionam com a sua seguradora alteram-se a uma velocidade cada vez maior, o que exige uma procura constante de soluções segmentadas simples, mais personalizadas e orientadas para o que é realmente importante para o clientes. Essas soluções têm também de dar resposta às necessidades específicas das pessoas e das empresas, considerando o seu ciclo de vida e o seu perfil de risco.



INOVAÇÃO EM PRODUTOS

OFERTA ACIDENTES PESSOAIS

A Companhia renovou em 2019 a sua oferta de **Acidentes Pessoais (AP)**. A estratégia da Seguradoras Unidas é ser uma seguradora de oferta completa, que apresenta aos clientes soluções de proteção abrangentes para além dos produtos base – como automóvel ou acidentes trabalho. Essas soluções têm também de dar resposta às necessidades específicas das pessoas e das empresas, considerando o seu ciclo de vida e o seu perfil de risco. Sempre que é identificado que determinado segmento ou um novo mercado tem necessidade de novos seguros ou coberturas, a Companhia desenvolve produtos e serviços que respondem e muitas vezes antecipam novas exigências.



FAMÍLIA



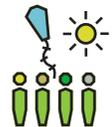
ESTUDAR NO ESTRANGEIRO



EMPRESAS



ANIMAÇÃO TURÍSTICA



ESCOLAR E TEMPOS LIVRES



PROGRAMAS OCUPACIONAIS



DESPORTO E EVENTOS

SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

UM DIA A DIA MAIS SEGURO PARA TODAS AS GERAÇÕES

O novo **Seguro de Acidentes Pessoais (AP)** tem o foco nas diferentes necessidades de proteção ao longo da vida, com 3 grupos etários – jovens, adultos e mais de 65 anos - e coberturas diferenciadas para riscos mais prováveis em cada fase. Exemplo disso são as coberturas de apoio escolar e *babysitting*, entre outras, no escalão jovem, e análises sem sair de casa, ajuda nas compras, *pet walking* e transporte para fisioterapia no escalão sénior. Destaque também para a possibilidade de incluir, em qualquer das opções, o Módulo de Desporto (Move It), que abrange uma variedade de desportos amadores, onde se incluem alguns dos chamados radicais.



AP ESTUDAR NO ESTRANGEIRO

PARA QUEM QUER ESTUDAR FORA DO PAÍS EM SEGURANÇA

Cada vez mais alunos portugueses optam por estudar no estrangeiro, muito em resultado do sucesso do Programa Erasmus. Atenta a essa realidade, a Tranquilidade desenhou um seguro de acidentes pessoais específico para proteger quem opta por seguir os estudos fora do país.

TRANQUILIDADE

**ESTUDAR
NO ESTRANGEIRO**

Um seguro
que fala
a tua língua



ALOJAMENTO LOCAL E TURISMO

A Companhia lançou no início de 2019 uma solução de seguros para o Alojamento Local (AL), que garante as necessidades de proteção do imóvel e as responsabilidades e exigências legais associadas a este negócio. A Companhia lançou também um seguro de Animação Turística que junta os seguros obrigatórios de responsabilidade civil e acidentes pessoais, com opções adequadas ao tipo de empresa: atividades turísticas, passeios turísticos automóvel ou atividades marítimo-turísticas.



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL VANTAGENS PARA OS CLIENTES E PARA O AMBIENTE

TECNOLOGIAS PARA TORNAR A COMUNICAÇÃO E RELAÇÃO COM CLIENTES MAIS ACESSÍVEL E EFICAZ

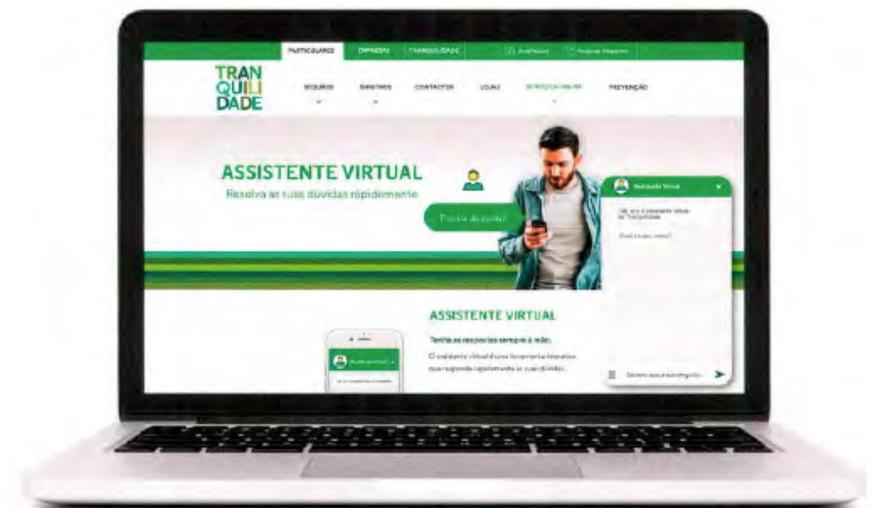
A Companhia disponibiliza um **Assistente Virtual – chatbot** – no seu website, uma ferramenta interativa e intuitiva que responde rapidamente às dúvidas dos utilizadores. Basta seguir as indicações que surgem no ecrã para obter informações detalhadas sobre participações de sinistros, registo na área de cliente ou operações mais complexas como o envio da 2ª via da Carta Verde ou de documentos da apólice.

A plataforma encontra-se assente numa solução *cloud as a service*, permitindo a evolução constante de conteúdos de forma autónoma e ágil, através da configuração de novos fluxos de informação.

Trata-se de um serviço em desenvolvimento contínuo, que potencia também o contacto de clientes com dificuldades auditivas.

A Companhia implementou também em 2019 o **Interactive Voice Response (IVR) Natural**, uma plataforma pioneira no setor segurador, que está a permitir aumentar a qualidade da gestão dos canais de receção e de encaminhamento de chamadas dos clientes, com uma redução significativa dos tempos de atendimento.

O IVR Natural alia vários ramos da inteligência artificial – reconhecimento de voz automático, processamento de linguagem natural e síntese de texto para voz – possibilitando uma comunicação natural entre o humano e a máquina. Com esta plataforma, quando o cliente liga para o *contact center* da Tranquilidade é atendido de imediato pelo assistente correto, não tendo que navegar por diversas opções dos menus nem esperar por transferências entre operadores internos.



GESTÃO DE SINISTROS MAIS SIMPLES E MAIS RÁPIDA

No **Seguro Casa**, revolucionámos a gestão de sinistros, tornando-a mais simples e direta, com centralização no serviço ao cliente. Isto foi possível com ferramentas digitais que promovem a rapidez e a estruturação da informação, tornando este canal o preferido por clientes e mediadores, dada a sua eficácia e facilidade de utilização.

A **nova Participação de Sinistro Casa, com abertura de processo online** tornou-nos mais eficientes, automatizando a abertura, a segmentação e as atividades de gestão de sinistros.

A **Vídeo-Peritagem** foi alargada ao Seguro Casa, podendo ser feita por telemóvel pelo cliente de forma simples e imediata.

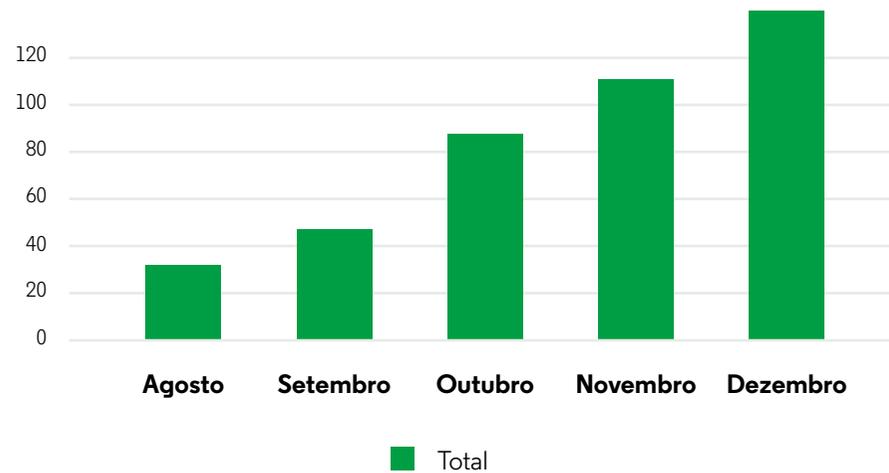


-35% DE CHAMADAS
NO ATENDIMENTO CASA



+30% DE SINISTROS CASA
ENCERRADOS EM 2 DIAS

EVOLUÇÃO DAS PARTICIPAÇÕES CASA VIA CHATBOT (2019)



APP TRANQUILIDADE

Em 2019 a App Tranquilidade atingiu 112.000 utilizadores registados (+70% vs 2018), e registou 14.000 (+75% vs 2018) acessos durante o último mês do ano. Foram disponibilizadas novas e relevantes funcionalidades, com destaque para a **Declaração Amigável Automóvel Digital (DAD)**, que permite total automatização do preenchimento da DAD de forma certificada pela APS.

Desde o seu lançamento, a utilização da DAD na App não tem parado de crescer. Esta é uma funcionalidade que permite com grande simplicidade, após um acidente de viação, a resolução de uma situação de grande tensão de uma forma rápida e tranquila.

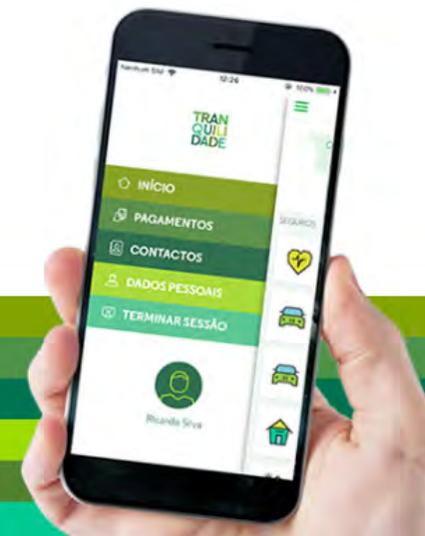
A DAD da App Tranquilidade permite um preenchimento assistido e simplificado, reduzindo os habituais erros de preenchimento da declaração em papel. É também facilitadora pelo facto de ser autorizada a assinatura digital aprovada pela APS – Associação Portuguesa de Seguros e a abertura e enquadramento de sinistro automáticos.

A DAD é o substituto da declaração amigável em papel. Muito mais rápida, mais simples e feita em ambiente digital é, atualmente, uma forma prática dos cidadãos se relacionarem no seu dia a dia.

Preencha em poucos minutos a **declaração amigável** automóvel, reconhecida pela Associação Portuguesa de Seguradores.



APP TRANQUILIDADE

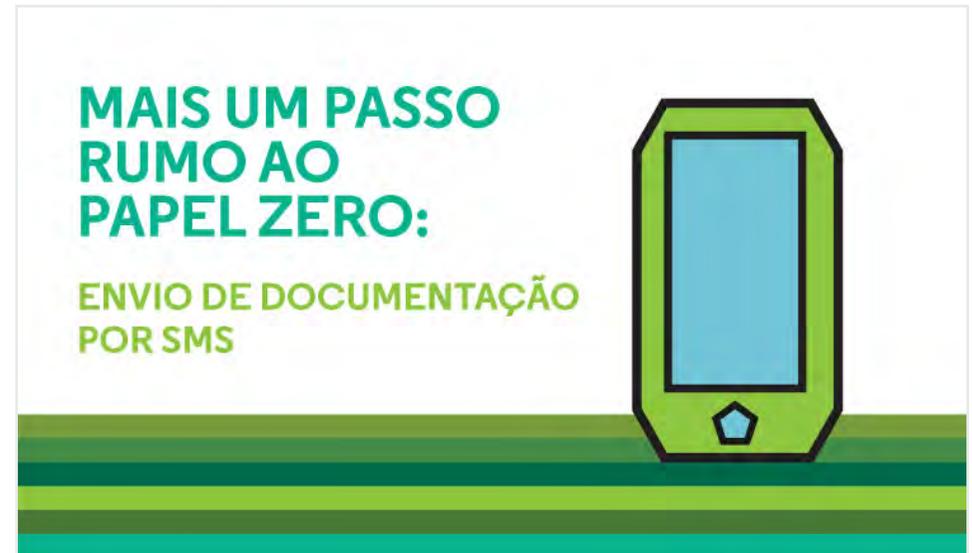


SEGURO AUTOMÓVEL SIMPLIFICADO E COM REFORÇO DE ASSISTÊNCIA

Implementámos o **envio por email da Carta Verde** do seguro automóvel e para os Clientes não desmaterializados os avisos de cobrança passaram a ser enviados por SMS, desde que o pagamento seja efetuado por cobrança bancária em conta.

O **Assistente de Sinistros Digital** da Companhia oferece aos Agentes e Clientes uma forma mais próxima de acompanhar digitalmente os sinistros automóvel materiais. Desde o primeiro momento envia sms de ponto de situação e permite consultar o processo numa plataforma *responsive* e para além deste acompanhamento disponibiliza funcionalidades de serviço (p.ex. partilha de documentos, troca de informações com a gestão, marcação de peritagem, marcação de reparação em centros de peritagem). Esta ferramenta permite maior autonomia rapidez e proximidade aos Agentes e Clientes e reduz as interações por papel.

No tratamento de acidentes, os clientes têm à sua disposição um serviço **Reabilitação Online** que é dotado de recursos técnicos enquadrados com a sua lógica de abordagem: médicos fisiatras que constroem planos de tratamento personalizados e específicos para cada sinistrado, de acordo com a sua situação clínica, e que são explicados, controlados e acompanhados à distância, por fisioterapeutas.



MAIS CLIENTES VERDES

Em 2019, a Tranquilidade e a Açoreana alcançaram **650.000 Clientes Verdes**, um aumento de 320 mil face a 2018, a que se somam 150 mil clientes da LOGO, que também recebem toda a documentação por meios digitais.

PAPEL ZERO

Em 2019, a Companhia implementou o Programa Papel Zero, com o objetivo de otimizar processos através da eliminação de papel. Na prática, trata-se de fazer evoluir o nosso modelo de gestão documental para um modelo mais racional e eficiente, sempre que possível na ótica do digital. Esta evolução traz grandes vantagens de simplificação e eficiência, mas tem também um grande impacto na redução de consumos de papel.

O programa abrangeu várias áreas:

- Desmaterialização de processos e reforço da digitalização de impressos;
- Revisão dos circuitos e procedimentos de receção e expedição de correio;
- Redução do arquivo físico v/s Aumento do arquivo digital;
- Redução de impressões.



MENOS 3 154 542
FOLHAS DE PAPEL
 REDUÇÃO DE CONSUMO DE PAPEL
 EM 2019 VS 2018



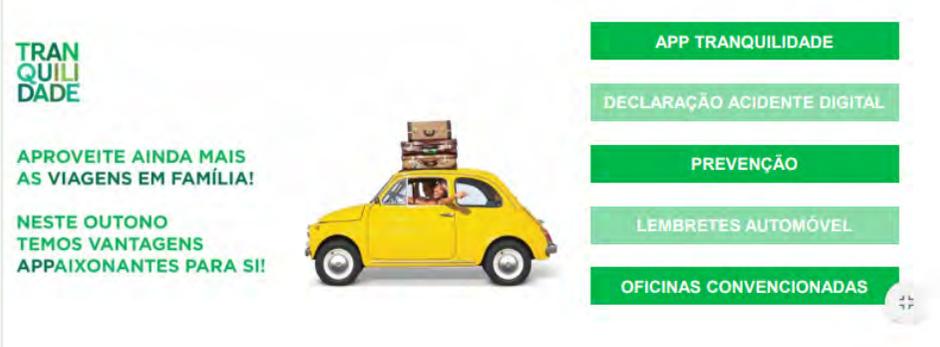
PREVENÇÃO NA LINHA DA FRENTE

ALERTAR PARA COMPORTAMENTOS SEGUROS

A Prevenção é um valor fundamental da marca, pelo que se reforçou a estratégia de comunicações frequentes a clientes com o intuito de alertar e promover comportamentos responsáveis associados ao seguro Automóvel e Casa.

CONDUÇÃO SEGURA RECOMPENSADA

A Tranquilidade e a Açoreana continuaram a premiar os Clientes que estão com a marca há 50 ou mais anos, sem terem registado qualquer acidente automóvel, com a oferta de um ano de seguro. Em 2019 foram premiados 54 Clientes. Esta campanha valoriza as relações duradouras e a lealdade à marca, a par da promoção da segurança rodoviária.



TRANQUILIDADE

APROVEITE AINDA MAIS AS VIAGENS EM FAMÍLIA!

NESTE OUTONO TEMOS VANTAGENS APPAIXONANTES PARA SI!

- APP TRANQUILIDADE
- DECLARAÇÃO ACIDENTE DIGITAL
- PREVENÇÃO
- LEMBRETES AUTOMÓVEL
- OFICINAS CONVENCIONADAS



50 ANOS SEM SINISTROS



54 CLIENTES PREMIADOS EM 2019



QUEREMOS SABER MAIS DOS NOSSOS CLIENTES

Os inquéritos que realizámos cobriram as marcas Tranquilidade e Açoreana e foram realizados por uma empresa externa, durante 2018 e 2019, com inquirição mensal de 670 questionários nos segmentos Carro, Casa e Acidentes de Trabalho, relativamente à regularização de sinistros.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Gestão de Reclamações é um canal privilegiado da manifestação dos nossos clientes sobre a Qualidade dos nossos serviço, sendo por isso muito importante no nosso processo de melhoria contínua. O Regulamento de Tratamento da Seguradoras Unidas define os canais através dos quais os clientes nos podem apresentar as suas reclamações.

O cliente tem à sua disposição o Provedor do Cliente, e junto do mesmo pode obter apreciação sobre as respostas dadas, pela Seguradoras Unidas, às reclamações apresentadas.

O número de reclamações continuou a ter uma tendência de crescimento, em linha com o que se verificou noutros setores da economia portuguesa.

A Companhia registou um total de 4767 reclamações (mais 5% que em 2018), com um tempo médio de resposta de 4,8 dias (menos 3 dias face a 2018).

SATISFAÇÃO

ANO	Automóvel		MR Habitação		Acidentes de Trabalho			
	2018	2019	2018	2019	Sinistrados		Tomadores	
Satisfação (escala de 1 à 10)	8,2	8,2	7,7	7,8	7,8	8,2	8,0	8,3

Número de reclamações efetuadas			Tempo médio de resolução (em dias)		
2018	2019	% Var	2018	2019	% Var
4524	4767	5%	7,8	4,8	-38%



0,19% RÁCIO RECLAMAÇÕES / APÓLICES

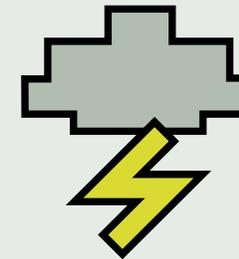


0,78% RÁCIO RECLAMAÇÕES DE SINISTROS / TOTAL DE SINISTROS

OS NOSSOS IMPACTOS

A vida no planeta enfrenta graves problemas em várias áreas, do meio ambiente aos direitos humanos, da pobreza à discriminação social. Do ponto de vista ambiental, a ciência está a fazer o seu trabalho e oferece evidências inegáveis de que o clima mudou dramaticamente e que o futuro do planeta está em risco. A consciência dessas realidades e o reconhecimento dos problemas que o planeta enfrenta são globalmente aceites e certamente o fenómeno da globalização e das novas tecnologias continuará a aumentar exponencialmente essa consciência. Nesse contexto, as empresas têm um papel fundamental a desempenhar e possuem os recursos, capacidades e processos para operar as mudanças necessárias.

O setor de seguros é particularmente importante para proteger o que as pessoas mais valorizam e, dada a natureza de seus negócios, está na vanguarda para enfrentar os desafios decorrentes de fenómenos como mudanças demográficas ou problemas de saúde, bem como os riscos associados às mudanças climáticas e ao aumento da ocorrência de eventos climáticos extremos. Desempenhamos um papel fundamental na promoção da prevenção, na sensibilização para a importância dos seguros e na criação de soluções de proteção adequadas aos novos riscos e às alterações da sociedade. E somos particularmente relevantes na resposta rápida e eficiente em situações de catástrofes naturais como as que cada vez mais enchem as páginas dos jornais.



TEMPESTADE ELSA E DEPRESSÃO FABIEN

No final de dezembro de 2019, o nosso país foi assolado por uma tempestade seguida de uma depressão que provocaram fortes inundações e fizeram vários rios galgar as suas margens. Os danos provocados pelo mau tempo foram enormes, principalmente em casas de habitação. A Companhia acionou de imediato a assistência aos seus clientes, com um gabinete de suporte às equipas no terreno, envio de peritos dedicados para rápida avaliação de danos e agilização de alguns processos de regularização para mitigar as situações mais urgentes, como por exemplo falta de condições e habitabilidade.

A Companhia registou um total de 2.900 ocorrências, das quais 72% diziam respeito a danos em casas. Com uma resposta concertada, metodologias de trabalho inovadoras e muito trabalho de equipa foi possível, passado um mês dos eventos, ter perto de 50% dos processos de sinistro regularizados. Com esse esforço continuado, após 90 dias, estavam já concluídos 94% dos sinistros casa, indicadores que revelam o nosso compromisso de oferecer proximidade, rapidez e simplicidade de processos na gestão de sinistros e em todos os momentos de relação com os nossos clientes.

A NOSSA RESPOSTA AO FURACÃO LORENZO NOS AÇORES

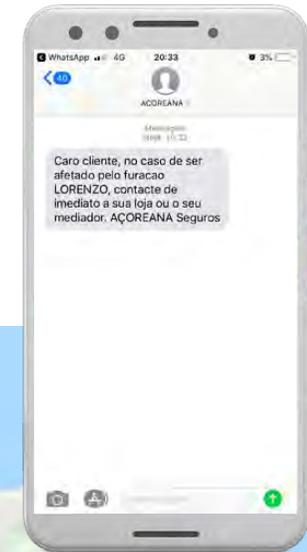
A passagem do furacão Lorenzo pelo arquipélago dos Açores provocou mais de 250 ocorrências, obrigou ao realojamento de 53 pessoas e originou muitos danos à população local. Em linha com os nossos valores de proximidade e de prevenção, na tarde do dia 1 de outubro, antes de o furacão começar a afetar a região e antecipando eventuais dificuldades nas comunicações, enviámos 12 mil SMS de alerta aos nossos Clientes solicitando contacto imediato connosco em caso de necessidade.

Para tal os nossos Clientes puderam contar com a nossa forte presença local em todas as ilhas, através das nossas 12 lojas e mais de 40 Colaboradores. A área de sinistros iniciou a Operação Lorenzo, tendo de imediato reforçado a capacidade local de equipas de peritagem de danos patrimoniais nas ilhas mais afetadas. Foram também aumentados os recursos disponíveis para efetuar vídeo-peritagens e deslocados peritos marítimos e engenheiros civis para avaliar a situação crítica do Porto das Lajes, na Ilha das Flores.

Cerca de 1 mês depois, já estavam regularizados mais de 75% dos sinistros em habitações que foram participados nos primeiros 8 dias após o acidente e que representavam a maior parte das situações. Seguiram-se os danos em equipamentos de Comércio e Indústria, que representaram um terço do total de casos.

Houve também casos de embarcações de transporte marítimo afetadas, que dada a complexidade dos danos implicaram uma avaliação de viabilidade de reparação mais demorada, mas que foram prontamente tratados.

A rápida resposta a esta calamidade nos Açores confirmou o compromisso da Companhia em estar sempre próxima dos seus clientes, sobretudo nos maus momentos.



2.4 A NOSSA COMUNIDADE

A Companhia tem assumido um papel ativo na Comunidade ao longo da sua longa história. A Responsabilidade Social faz parte integrante da estratégia da Companhia e existe o desafio constante de adequar a nossa capacidade de contribuição com a evolução das necessidades da comunidade onde nos inserimos, sem perder de vista as áreas que definimos como prioritárias.

“
Queremos contribuir para uma sociedade mais justa, mais próspera, mas segura e mais feliz.
”

Temos uma política de Patrocínios e Donativos que define as áreas em que decidimos investir bem como os processos internos que devem ser seguidos na atribuição de um patrocínio ou donativo, de modo a assegurar total transparência no processo de atribuição do apoio em causa.

Elegemos como áreas prioritárias:

- Cultura e Educação;
- Prevenção e Saúde;
- Inclusão e Solidariedade Social.



CULTURA E EDUCAÇÃO

A Companhia estabeleceu uma parceria com a **NOVA SBE**, a Escola de Economia e Negócios da Universidade Nova de Lisboa e uma das mais reputadas e inovadoras instituições do ensino superior em Portugal, que inclui o apoio ao novo campus universitário em Carcavelos, inaugurado em 2018.

Com esta parceria, assumimos a área da educação como um dos pilares da nossa política de responsabilidade social e associamo-nos a um projeto pioneiro do ponto de vista social e educativo. De entre os aspetos mais relevantes desta parceria, salientam-se o descobrir, atrair e desenvolver talentos; o estabelecer programas ajustados às necessidades de formação da Companhia; bem como procurar novas formas de transmitir conhecimentos.

Somos mecenas da **FUNDAÇÃO BATALHA DE ALJUBARROTA**, constituída com a preocupação de valorizar e promover o património cultural e histórico do nosso país.

Entre as atividades desenvolvidas pela Fundação, salientam-se a recuperação e valorização dos campos da batalha de Aljubarrota, não apenas para facilitar o estudo dos factos e acontecimentos históricos a que dizem respeito, mas também para atrair um público nacional e internacional, cada vez mais numeroso e interessado no turismo cultural, bem como o Funcionamento do Centro de Interpretação da Batalha de Aljubarrota (CIBA), que para além dos núcleos expositivos compreende um programa educativo variado.



A Tranquilidade é parceira da **LACS – Community of Creators** como parceira de seguros tornando-se mais próxima das empresas e do público que dele fazem parte.

Este apoio insere-se na nossa estratégia de patrocínios de suporte à inovação, à cultura e ao empreendedorismo. Já que os LACS são espaços colaborativos, abertos à sociedade e orientados para empreendedores ligados às artes, ao design e às novas tecnologias.

O LACS conta já com três espaços, dois em Lisboa – Rocha Conde de Óbidos e Anjos – e um em Cascais, e a Tranquilidade está presente em todos.

Em 2019 foi renovado o apoio ao **TÉCNICO SOLAR BOAT**, um projeto universitário desenvolvido por um grupo de estudantes do Instituto Superior Técnico, com o objetivo de construir e otimizar uma embarcação movida exclusivamente a energia solar para participar em competições internacionais.

Este projeto destaca-se por apostar na investigação de várias áreas da Engenharia, nomeadamente na das energias renováveis.

A Tranquilidade apoiou o Concerto de Fim de Ano da **ORQUESTRA SINFÓNICA JUVENIL (OSJ)** que em 2019 teve lugar na Aula Magna, em Lisboa.

A OSJ, fundada em 1973, é hoje em Portugal a única orquestra de jovens com atividade permanente e tem desempenhado um papel fulcral na formação de jovens músicos. Nestes 45 anos de existência a OSJ recebeu e formou muitos dos atuais instrumentistas das orquestras nacionais, deu a conhecer muitos jovens solistas e levou a sua cultura musical a todo o país, contribuindo para a criação de novos públicos.



PREVENÇÃO

A Tranquilidade lançou uma **SOLUÇÃO DE SEGURO inédita dirigida às CORPORAÇÕES E ASSOCIAÇÕES DE BOMBEIROS**, que propõe a recuperação dos resultados dos respetivos contratos sob a forma de donativo ou do pagamento de ações de formação adequadas à atividade.

A solução de seguros é aberta a todas as instituições de bombeiros, sejam profissionais ou voluntárias, e inclui os seguros obrigatórios e os essenciais ao desenvolvimento da atividade dos bombeiros, como acidentes pessoais, acidentes de trabalho, auto-frota, multirrisco empresarial e responsabilidade civil.

A estratégia de responsabilidade social da Tranquilidade tem como uma das áreas prioritárias a prevenção, que é um tema chave na redução dos fogos rurais. Neste âmbito, a Tranquilidade associou-se também à campanha **“PORTUGAL CHAMA”**, ajudando a divulgar as mensagens de mobilização de todos os portugueses na luta contra os incêndios.

A Companhia voltou, em 2019, a apoiar a campanha de prevenção rodoviária anual promovida pela **PREVENÇÃO RODOVIÁRIA AÇOREANA (PRA)**.

A prevenção rodoviária é uma preocupação permanente e com o crescimento da circulação automóvel nas ilhas, esta sensibilização dos condutores é fundamental. Ao associarmo-nos a este projeto desde o seu lançamento, conseguimos reforçar o pilar de prevenção da nossa marca e realçar a relevância no mercado local.

A campanha é bastante ampla e conta com presença na televisão e ações locais de sensibilização nas escolas, sendo uma iniciativa diferenciadora e de grande visibilidade. As lojas da Açoreana também ajudaram na divulgação da mensagem.

TRANQUILIDADE

APOIAMOS OS NOSSOS BOMBEIROS

Devolvemos às Corporações de Bombeiros parte do custo dos seguros efetuados por estas entidades.

Para saber mais contacte-nos: bombeiros@tranquilidade.pt

tranquilidade.pt
Instituto Europeu de Seguros

TRANQUILIDADE ASSOCIADA AO PORTUGAL CHAMA. POR SI. POR TODOS.

SE O RISCO É MÁXIMO CUIDADO MÁXIMO.

Saiba mais através do 808 200 520 ou em portugalchama.pt

TRANQUILIDADE REPÚBLICA PORTUGUESA

FAÇA COMO EU!

"PARA SEGURANÇA DE TODOS. LIGUE O PISCA COM A NECESSÁRIA ANTECEDÊNCIA PARA SINALIZAR TODAS AS MANOBRAS."

PAULETA PUFEROLATA

RESPEITE AS REGRAS DO CÓDIGO DA ESTRADA

TRANQUILIDADE REPÚBLICA PORTUGUESA

PORTUGAL CHAMA. POR SI. POR TODOS.

NÃO LANCE FOGUETES ANTES, DURANTE NEM DEPOIS DA FESTA.

LIGUE 112 SE VIR COMPORTAMENTOS DE RISCO.

Saiba mais através do 808 200 520 ou em portugalchama.pt

TRANQUILIDADE REPÚBLICA PORTUGUESA

PORTUGAL CHAMA. POR SI. POR TODOS.

CUIDADO. MAIS DE METADE DOS INCÊNDIOS EM PORTUGAL FORAM QUEIMAS QUE CORRERAM MAL.

LIGUE 112 SE VIR COMPORTAMENTOS DE RISCO.

Saiba mais através do 808 200 520 ou em portugalchama.pt

TRANQUILIDADE REPÚBLICA PORTUGUESA



SOLIDARIEDADE E INCLUSÃO SOCIAL

A Tranquilidade converteu o valor que habitualmente disponibiliza para ofertas natalícias num donativo para a Missão de Natal da AMI, iniciativa que foi acompanhada de uma venda solidária e de uma recolha de alimentos realizadas pelos colaboradores. No total, foram angariados 12.220 euros e milhares de produtos alimentares, que contribuíram para uma ceia de Natal mais digna e feliz para mais de 600 famílias carenciadas em Portugal.

A Missão Natal AMI apoia as famílias acompanhadas pela AMI que se encontram em situação de pobreza e exclusão social em território nacional e o apoio da Tranquilidade incluiu também uma componente de voluntariado, com 30 dos seus colaboradores a ajudar na preparação dos cabazes de Natal em 6 Centros Porta Amiga da AMI, em Lisboa (Olaias e Chelas), Almada, Porto, Vila Nova de Gaia e Angra do Heroísmo.

Em linha com a sua estratégia de responsabilidade social, a Tranquilidade e todos os seus colaboradores demonstram o seu compromisso com a comunidade e, unidos, colaboram com iniciativas que transformam vidas.



APOIO À MISSÃO DE NATAL
 TRANQUILIDADE ENTREGA DONATIVO
 DE 12.220 EUROS À AMI

“TODOS POR UMA CASA” PARA A APCL

A Companhia atribuiu um donativo à **Associação Portuguesa Contra a Leucemia (APCL)** para o Concerto Solidário “Todos por uma Casa” que teve lugar no Campo Pequeno, no dia 23 de outubro.

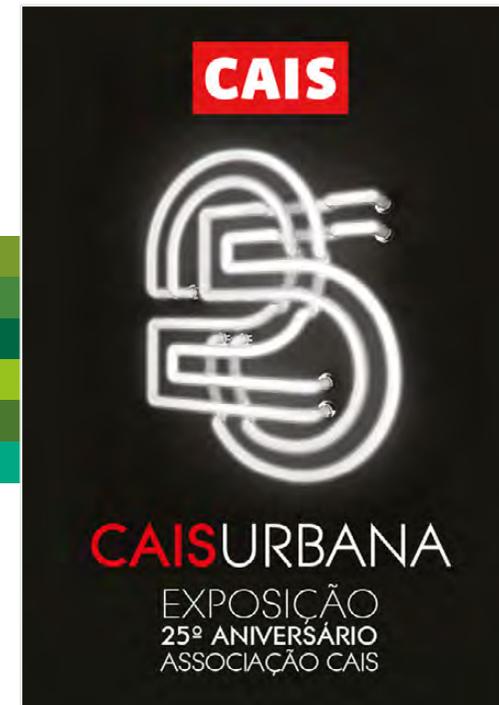
A receita angariada destina-se a apoiar o projeto de criação da primeira casa de acolhimento da APCL, em Lisboa. Esta casa será um apoio muito importante para as famílias com carências económicas que têm de deslocar-se dos locais onde vivem para se submeter a transplantes da medula óssea ou tratamentos (ou para acompanhar um familiar nestas condições).



ARTE SOLIDÁRIA PARA A CAIS

A Tranquilidade ofereceu os seguros para a Exposição CAIS URBANA, uma iniciativa desenvolvida no âmbito do 25º Aniversário da Associação CAIS. Vários locais de Almada, Coimbra, Lisboa e Porto, cidades onde a Revista CAIS é vendida, receberam 25 peças de arte de 25 artistas. Depois da exposição, as peças foram leiloadas e o valor obtido reverteu para os projetos da Associação.

Fundada em 1994, a CAIS tem como objetivo principal contribuir para a melhoria das condições de vida dos cidadãos em risco de exclusão social, pela dignificação humana, capacitação e empregabilidade onde todos contam.



MAKE A WISH

A Companhia voltou a associar-se à **Make-A-Wish**, inscrevendo uma equipa e oferecendo o seguro de acidentes pessoais a todos os participantes na edição de 2019 “**Futebol por uma Causa**”.

Esta ação consiste numa **competição de futebol entre diferentes empresas**, onde o valor das inscrições reverte a favor da realização de desejos, levando força, alegria e esperança às crianças e jovens com doenças graves Make-A-Wish.



OUTROS APOIOS

Associação Novamente

Esta associação tem como missão auxiliar as vítimas de traumatismo crânio-encefálicos (TEC) e as suas famílias, através da divulgação de informação, da promoção da solidariedade interfamiliar e apoio emocional e da cooperação com outras entidades que atuam nesta área.

Jornada de Recolha de Medicamentos do Banco Farmacêutico

Esta iniciativa apela aos donativos de medicamentos não sujeitos a receita médica e produtos de saúde, feitos por pessoas singulares e farmácias, tendo em consideração as necessidades reais de pessoas apoiadas por Instituições de Solidariedade Social.

APPDA Açores

A Associação Portuguesa de Perturbações de Desenvolvimento e Autismo tem como missão promover a qualidade de vida e a integração social das pessoas com perturbações do desenvolvimento e do espectro autista através da promoção de medidas adequadas quer nas áreas da formação e da educação quer no apoio a prestar aos pais.

2.5 O NOSSO FUTURO

UMA VANTAGEM COMPETITIVA SUSTENTÁVEL

A Responsabilidade Social Corporativa ganha cada vez mais importância na agenda estratégica da Seguradoras Unidas.

À medida que a reestruturação financeira, considerada fundamental para a nossa sobrevivência, foi sendo concluída, permitiu-nos perspetivar este tema a mais largo prazo, a par da preparação de um novo ciclo iniciado com assinatura do acordo para a aquisição pelo Grupo Generali, organização profundamente empenhada nos temas da Responsabilidade Social Corporativa, compromisso que está cravado no nosso trabalho enquanto seguradores.

A Seguradoras Unidas está profundamente enraizada na sociedade e vice-versa, estando totalmente comprometida com ela e com seus *stakeholders*. Temos tido um papel muito significativo, ao longo de muitas décadas, na criação de produtos e serviços estratégicos que garantem a proteção de pessoas e empresas e no desenvolvimento de iniciativas sociais e culturais significativas.

Contribuímos para um ambiente melhor, por meio de iniciativas que promovem a redução do consumo de energia e papel, o apoio a parceiros e clientes verdes e a diversos projetos da sociedade civil, como a prevenção de incêndios florestais. Para mitigar o nosso impacto, optámos por medidas que promovem a redução de consumos, a utilização de materiais mais sustentáveis e a eficiência energética.

Focamo-nos nos objetivos de desenvolvimento sustentável em que o nosso setor é mais relevante, dispondo assim de um roteiro claro para enfrentar os desafios com as estratégias acertadas para garantir um maior impacto.

Desde o início de 2020, fazemos parte do Grupo Generali. Como seguradora e uma das maiores empresas globais de gestão de ativos, o Grupo Generali tem no topo da sua agenda estratégica a sustentabilidade e a responsabilidade social e ambiental,

indissociáveis da criação de valor económico a longo prazo. A integração da Seguradoras Unidas no Grupo Generali irá reforçar a nossa visão de sustentabilidade e contribuir decisivamente para alinhar o nosso desempenho com as melhores práticas e as tendências mundiais.

Para o Grupo Generali, que agora somos nós, o propósito do nosso negócio é contribuir para que as pessoas moldem um futuro mais seguro, cuidando das suas vidas e dos seus sonhos. Os clientes necessitam de inovação, simplicidade e empatia e a nossa ambição é ser um “Life-time Partner”, que oferece soluções inovadoras e personalizadas, proatividade e relações de confiança. A nossa rede de distribuição, inigualável, tem competências e ferramentas tecnológicas para assegurar um verdadeiro serviço de consultoria, assente em interações (pessoais e digitais) de qualidade e na disponibilização de produtos e serviços à medida de cada cliente, que combinam prevenção, proteção e assistência.

Vamos continuar a ter uma visão estratégica de longo prazo em todas as nossas atividades, com uma firme resolução de manter os nossos compromissos e assumir as nossas responsabilidades para com a comunidade e as gerações que virão.



O nosso compromisso está cada vez mais posicionado para criar uma vantagem competitiva “sustentável”.

Comité Executivo





A integração da Seguradoras Unidas no Grupo Generali irá reforçar a nossa visão de sustentabilidade e contribuir decisivamente para alinhar o nosso desempenho com as melhores práticas e as tendências mundiais.



Comité Executivo



José Nogueira

Pedro Carvalho

Rogério Dias

Stefano Flori

João Barata



3

RESUMO DE INDICADORES



INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO

Dados recolhidos em dezembro de 2019.

MAIS CLIENTE



TOTAL DE CLIENTES	1.630.176
Clientes Verdes	650.000
Inquéritos de satisfação* (escala 1 a 10)	
Auto	8,2
Casa	7,8
Acidentes de Trabalho (tomadores de seguros)	8,3
Acidentes de Trabalho (sinistrados)	8,2

* Não inclui LOGO

MAIS EQUIPA



TOTAL DE COLABORADORES*	920
Distribuição por Região	
Norte	198
Centro	649
Sul	23
Ilhas	50
Estrangeiro	0
Mobilidade	
Definitiva	46
Interna	71

* Nota: Hedcount Dec19 - 920 Colaboradores (inclui 4 cedidos).

INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



MAIS EQUIPA

TOTAL DE COLABORADORES	920
Diversidade	
Mulheres Conselho de Administração	0%
Homens Conselho de Administração	100%
Mulheres Gestão Topo	17%
Homens Gestão Topo	83%
Mulheres Gestão Intermédia	33%
Homens Gestão Intermédia	67%
Mulheres Gestão Operacional	31%
Homens Gestão Operacional	69%
Mulheres Funções Técnicas	50%
Homens Funções Técnicas	50%
Mulheres Funções Operacionais	49%
Homens Funções Operacionais	51%

TOTAL DE COLABORADORES	920
Habilitações literárias	
3º ciclo	5%
Secundário	36%
Bacharelato	6%
Superior	53%
Faixa etária	
20-29	5%
30-39	13%
40-49	31%
50-59	28%
60-69	1%
Tipo de vínculo contratual	
Contrato a termo certo/incerto	5%
Contrato efetivo a tempo incerto	95%

INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



MAIS EQUIPA

TOTAL DE COLABORADORES	920
Antiguidade	
0-5 anos	22%
6-10 anos	9%
11-15 anos	21%
16-20 anos	19%
21-25 anos	12%
26-30 anos	12%
> 31 anos	5%
Formação*	
Horas de formação	31 697
Custos de formação**	338 200 €
Média de horas de formação por género**	
Homens	5
Mulheres	6

* Colaboradores SU apenas (não inclui Parceiros e ACE)

** Inclui investimento na implementação de plataforma de elearning da SU

TOTAL DE COLABORADORES	920
Segurança e Saúde no Trabalho	
Taxa de absentismo acidente trabalho/doença profissional	0,3%
Dias perdidos acidente trabalho/doença profissional	635 dias
Investimento em segurança e saúde no trabalho	153 200 €
Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	0



MAIS COMUNIDADE

DONATIVOS	199 350€
VOLUNTARIADO	525 horas

INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



MAIS AMBIENTE

CONSUMO DE ENERGIA E EMISSÕES

Consumo indireto de energia discriminado por fonte de energia primária

Consumo total (EDP+EDA+EDM)	2 561 412 Kwh
Custo total	408 306 €
Consumo total (EDP+EDA+EDM)	9 221,08 GJ

Consumo direto de energia discriminado por fonte de energia primária

18 533,58 GJ

Consumo de gasóleo	447 216,53 Lt
Consumo de gasolina	5 110,31 Lt
Custo total	595 087 €
Consumo de gasóleo	18 349,58 GJ
Consumo de gasolina	184,00 GJ

Emissões

Emissões diretas (Âmbito 1)	1 228,84 tonCO ₂ eq
Emissões indiretas (Âmbito 2)	329,65 tonCO ₂ eq



MAIS RESPONSÁVEL

Código de Conduta

Nº de novos Colaboradores formados (<i>e-learning</i>)	34
Nº Colaboradores que aderiram ao Código de Conduta	909

Política Anticorrupção | Política em vigor

Nº de novos Colaboradores formados (<i>e-learning</i>)	34
Outras formações específicas (<i>online</i>)	338

Política Conflito de Interesses | Política em vigor

Nº de novos Colaboradores formados (<i>e-learning</i>)	34
--	----

Política Concorrência | Política em vigor

Nº de novos Colaboradores formados (<i>e-learning</i>)	34
Outras formações específicas (presenciais)	29
Ações judiciais por concorrência desleal, <i>anti-trust</i> e práticas de monopólio	0

Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais | Política em vigor

Nº de novos Colaboradores formados (<i>e-learning</i>)	34
Outra formação específica com módulos sobre Prevenção do Branqueamento de Capitais - <i>Workshop</i> "O NOSSO ADN" (presencial)	885
Outras formações específicas (presenciais)	216

INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO

MAIS RESPONSÁVEL



Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais | Política em vigor

Formação específica sobre Prevenção do Branqueamento de Capitais para o Órgão de Administração (presencial)

4

Existência de Canais de reporte confidenciais (*whistleblowing*)

Sim

Existência de Plano de continuidade de negócio

Sim





FICHA TÉCNICA

Título: Relatório de Sustentabilidade Seguradoras Unidas 2019

Propriedade: Seguradoras Unidas, S.A.

Data de edição: Junho 2020

tranquilidade.pt

OBRIGADO

TRAN
QUILI
DADE

AÇOREANA

LOGO