

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

20 17

SEGURADORAS UNIDAS, S.A.



CRIAMOS VALOR



ÍNDICE

01	CRIAR VALOR	03
	Mensagem do CEO	04
	Sobre este Relatório	05
	Sobre a Seguradoras Unidas	06
	As nossas Prioridades	15
	Os nossos Compromissos	16
02	DESEMPENHO	18
	Mais Cliente	19
	Mais Equipa	25
	Mais Comunidade	38
	Mais Ambiente	42
	Mais Responsável	46
03	RESUMO DE INDICADORES	50

TRAN
QUILI
DADE

LOGO[®]

AÇOREANA



01

CRIAR VALOR



TRAN
QUILI
DADE

LOGO

AÇOREANA

JUNTOS CRIAMOS VALOR



Jan de Pooter
CEO

Num mundo em permanente transformação, as empresas devem antecipar tendências e encontrar soluções para os novos desafios trazidos pelas marés da mudança. Na Seguradoras Unidas, temos presente que aquilo que nos permite manter o rumo é a nossa vontade de sermos socialmente relevantes e de contribuir continuamente para melhorar a vida das pessoas através do desenvolvimento sustentável da nossa atividade.

Acreditamos que os seguros são um elemento importante para proteger aquilo que os nossos Clientes mais valorizam, mas queremos também retribuir à Comunidade e ser uma referência, como empregador, parceiro de negócio e como empresa líderante no nosso setor.

A nossa abordagem assenta no princípio da partilha de valor, isto é, na necessidade de **criar soluções que tenham reflexo positivo não só na nossa Empresa como na Sociedade em geral** e em todos aqueles com quem nos relacionamos.

Em 2016, desenhamos a estratégia de transformação da Empresa, que denominámos “Ambição 2020”, um Plano a quatro anos focado em prestar um serviço ainda mais relevante para os nossos Clientes, procurando soluções para as suas necessidades, assentes em critérios de Simplicidade, Proximidade e de Excelência.

A nossa missão é melhorar a vida daqueles que nos elegem com a sua preferência. Para isso queremos prevenir e reduzir o impacto negativo de situações adversas, como a doença, os acidentes ou os desastres naturais, fazendo-o de forma responsável.

A estratégia que traçámos passa também pela **valorização de uma cultura de participação e espírito de Equipa**, que coloca o enfoque em valores de respeito e integridade, capazes de criarem relações fortes e geradoras de valor.

Este relatório é um marco determinante para a consolidação da política de Sustentabilidade da nossa Companhia. É importante o que fizemos mas sabemos que estamos apenas no início e **assumimos o compromisso de fazermos mais.** Continuaremos atentos às evoluções da sociedade, que se refletem nas necessidades dos nossos Clientes, Colaboradores e Parceiros, e a trabalhar para superar expectativas.

Queremos saber mais de tudo o que nos envolve. **Juntos SOMOS MAIS.**



SOBRE ESTE RELATÓRIO

Na Seguradoras Unidas entendemos a sustentabilidade como o resultado de um modelo de negócio assente no equilíbrio entre as necessidades da Empresa e as necessidades da nossa Comunidade, procurando soluções que criem valor para todos os interessados.

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Seguradoras Unidas. Tem o mérito de organizar e sistematizar aquele que tem vindo a ser o nosso entendimento sobre como podemos ser mais sustentáveis. O seu objetivo é dar a conhecer, de uma forma transparente, a nossa estratégia e as iniciativas realizadas durante o ano de 2017. Muito trabalho foi desenvolvido mas sabemos que temos capacidade para ser cada vez melhores.

A materialidade dos temas integrados neste documento foi definida em função das áreas estratégicas da Seguradoras Unidas. O relatório encontra-se estruturado em três partes.

PARTE 1	PARTE 2	PARTE 3
INTRODUÇÃO Enquadramento e descrição da nossa abordagem à sustentabilidade	RELATÓRIO QUALITATIVO Descrição das áreas estratégicas de sustentabilidade	RESUMO DE INDICADORES Quadro de consulta rápida com os principais indicadores registados em 2017

O documento reporta o desempenho económico, social e ambiental da Seguradoras Unidas no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2017. Considera a atividade desenvolvida pela Seguradoras Unidas em Portugal, não abrangendo empresas subsidiárias. Ao longo deste relatório, quaisquer referências a “Companhia”, “Seguradora” ou “Nós” deve entender-se como referente à Seguradoras Unidas, S.A..

Para o processo de elaboração deste primeiro relatório, fomos inspirados pelos princípios de *reporting*, embora não tenha sido considerado nenhum referencial específico.

Poderá encontrar informação adicional sobre a Seguradoras Unidas no Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira e no Relatório & Contas 2017 da empresa, ambos publicados no nosso site institucional: tranquilidade.pt

SOBRE A SEGURADORAS UNIDAS

OS NOSSOS VALORES E PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS

VALORES



HONESTIDADE



RESPEITO



RESPONSABILIDADE



EXCELÊNCIA

PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS



CRIAÇÃO DE VALOR



SUPERAR EXPECTATIVAS



EQUIPA



LIDERANÇA PELO COMPORTAMENTO



VALORIZAÇÃO DOS ATIVOS



COMPLIANCE

MARCOS DA NOSSA HISTÓRIA

As origens da Companhia remontam a 1871, tendo desde então vindo a acumular uma vasta experiência em todos os ramos de seguros. A designação social atual - "Seguradoras Unidas" - nasce na sequência da fusão por incorporação na Companhia de Seguros Tranquilidade, S.A., das companhias de seguros por esta detidas a 100%, a T-Vida, Companhia de Seguros, S.A., a Seguros LOGO, S.A. e a Açoreana Seguros, S.A. (adquirida em 5 de agosto de 2016).

Esta fusão foi registada e produziu efeitos a 30 de dezembro de 2016, após aprovação dos órgãos de gestão e de fiscalização das quatro entidades envolvidas e mediante aprovação prévia da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), tendo as entidades incorporadas sido extintas por incorporação nessa data. Nesta mesma data, a Companhia de Seguros Tranquilidade, S.A. alterou a sua designação para Seguradoras Unidas, S.A., mantendo ativas as marcas Tranquilidade, Açoreana e LOGO.

A fusão legal traz um ganho de dimensão e de escala, algo que vai reforçar a oferta de produtos e serviços para Clientes e Parceiros de Distribuição (Corretores e Agentes). Esta operação permitiu ainda uma gestão de capital mais adequada e uma harmonização do modelo de governo e dos mecanismos de controlo.

TRANQUILIDADE, AÇOREANA E LOGO CONTINUAM A SER AS MARCAS COMERCIAIS, COM A SUA IDENTIDADE PRÓPRIA E O OBJETIVO DE SEMPRE:
Antecipar e responder às necessidades dos Clientes com simplicidade, inovação e profissionalismo.

A NOSSA MISSÃO

Na Seguradoras Unidas, estamos empenhados em contribuir para uma sociedade melhor. Queremos ser mais que apenas um fornecedor de seguros. Queremos ter um papel de liderança na construção de uma sociedade mais SEGURA.

Queremos melhorar a vida das pessoas através dos nossos seguros e da forma como gerimos a nossa atividade. Estamos atentos às necessidades dos nossos clientes e queremos fazer parte da solução dos seus problemas.

Queremos PREVENIR e REDUZIR o impacto negativo de situações adversas,
como a doença ou os desastres naturais.
Fazemo-lo de forma responsável.

CRIAMOS VALOR!

SOMOS PESSOAS

QUE TRABALHAM
POR UM ESTILO DE VIDA RESPONSÁVEL
PARA QUE CADA CLIENTE ESTEJA PROTEGIDO



A NOSSA EMPRESA NUM SEGUNDO

3 MARCAS

TRAN
QUILI
DADE LOGO[®] AÇOREANA



1 400 000
CLIENTES



1 123
COLABORADORES



736 M€
VOLUME DE PRÉMIOS**



2 500
PONTOS DE VENDA*



6 032
MEDIADORES



199 350 €
APOIO À COMUNIDADE



97 664 000€
CUSTOS C/ COLABORADORES



52 999 750 €
CUSTOS C/ FORNECEDORES



127 073 054 €
PAGAMENTOS AO ESTADO



3 371 497 kWh
ENERGIA CONSUMIDA

Dados a 31 de dezembro de 2017.

* 80 Corretores, 400 Agentes Exclusivos e 2 100 Agentes Multimarca.

** Vida + Não-Vida.

DESTAQUES DE 2017

Acreditamos que **estamos no bom caminho para nos tornarmos na melhor seguradora portuguesa**. A demonstração da satisfação dos nossos Clientes é evidenciada pelos prémios e reconhecimento que recebemos:

BestBuyMillennials 2017/ 2018



A Tranquilidade foi eleita a marca de seguros preferida dos portugueses com idades compreendidas entre os 18 e os 37 anos, os chamados Millennials. É o resultado de um estudo de mercado realizado em Portugal pela organização suíça Icertias (International Certifications Association).

O inquérito Best Buy Award Millennials 2017/ 2018, foi realizado entre junho e julho deste ano a 1200 internautas portuguesas e procurou perceber quais as marcas preferidas desta geração, no que diz respeito à relação qualidade-preço. No setor dos Seguros, a Tranquilidade venceu com base em dois argumentos: pela experiência que detém neste mercado e por oferecer a melhor relação preço-qualidade, no que toca a serviços de seguros.

Superbrands 2017



A Tranquilidade voltou a ser confirmada como Superbrand 2017 na área dos seguros. É a marca seguradora que mais vezes conquistou este galardão, atribuído com base na notoriedade, qualidade e confiança. A renovação do prémio de marca de excelência reflete a consistência da estratégia da Tranquilidade, que quer oferecer a melhor experiência de seguros aos seus Clientes, investindo continuamente na inovação, proximidade e qualidade de serviço.

A Superbrands® é uma entidade independente que se dedica à identificação e promoção das marcas de excelência em 89 países. A eleição resulta da avaliação dos consumidores, aferida através de um inquérito, e de um painel de especialistas em marketing em cada país. A Superbrands Portugal faz parte desta organização internacional e anualmente cerca de 1 300 marcas nacionais são avaliadas segundo a opinião dos consumidores portugueses e do Conselho Superbrands, que faz uma apreciação dos horizontes das marcas no nosso país.

Marca Seguradora Preferida dos Profissionais de Seguros



Os Profissionais de Seguros em Portugal elegeram a Tranquilidade pela 4ª vez consecutiva como a melhor marca de seguros do país, de acordo com a classificação de atributos como a adequação das coberturas às necessidades dos Clientes, resolução de sinistros, lealdade, parceria e rapidez de resposta, entre outros.

Os prémios "Escolha dos Profissionais" são organizados desde 2015 pela ConsumerChoice e resultam da avaliação do nível de satisfação e aceitabilidade de produtos e serviços, em várias categorias, com a garantia de que os mesmos são avaliados, sempre, por profissionais com experiência e de acordo com os critérios por eles valorizados. Na edição de 2018 os resultados da Tranquilidade revelam uma escolha de 92%.

Call Center Certificado



Depois de, em 2011, ter concluído o processo de certificação com uma nota final muito positiva, tornando-se na primeira seguradora a ser certificado o seu serviço de Contact Center, a Tranquilidade tem obtido a renovação da Certificação de Qualidade (APCC - Associação Portuguesa de Contact Center), um reconhecimento das boas práticas de gestão e da excelência do serviço prestado aos seus Clientes.

Novo Website

Durante o ano de 2017, a Companhia iniciou o projeto de remodelação do seu website, com implementação em 2018. O novo website permite uma navegação mais simples e intuitiva.



Iniciativas Pós-Fusão

Como paradigma da mudança que a Companhia está a trilhar ao nível da relação com os seus Colaboradores, durante 2017 foram realizados encontros para permitir uma maior partilha de experiências, preocupações e a visão para o futuro da empresa entre Colaboradores e o Órgão de Gestão (pequenos-almoços com o CEO), e também para tornar o processo de integração, resultante da fusão, mais transparente (Open Sessions), com sessões de esclarecimentos dedicadas às políticas de Recursos Humanos e a outras iniciativas internas em curso na Companhia.

Fit-Out do Edifício Sede

Em 2017 teve início o processo de transformação do Edifício Sede num espaço mais moderno e funcional, com melhores condições de trabalho, mais conforto e comodidade, em linha com uma cultura de modernidade, eficiência e de trabalho em Equipa. Este processo de transformação está alicerçado no conceito de Open Space, passando os Colaboradores a usufruir de um espaço mais amplo e moderno, que privilegia a luz natural, o contacto, de partilha e interação, minimizando a existência de compartimentos e divisões.



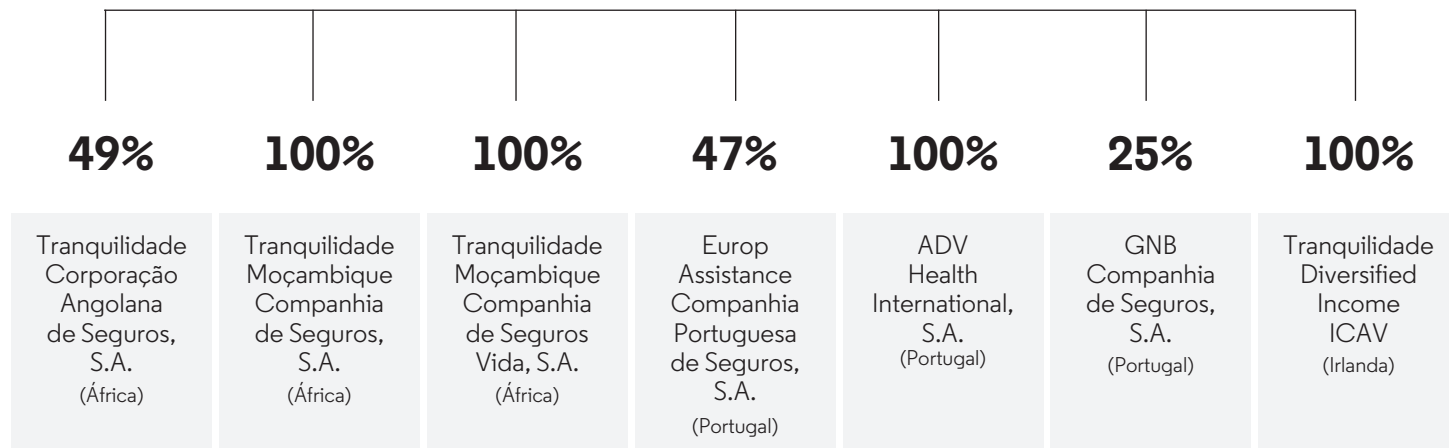
ESTRUTURA DA SEGURADORAS UNIDAS

Estrutura Acionista

Em 15 de janeiro de 2015, a totalidade do capital acionista da Companhia foi adquirida pela Calm Eagle Holdings, S.à r.l., uma sociedade controlada pelos fundos de investimento afiliados da *Apollo Global Management, LLC*, tendo esta aquisição merecido a aprovação prévia da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

Empresas Participadas

Seguradoras Unidas, S.A. (PORTUGAL)



A NOSSA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

A nossa estratégia de negócio encontra-se definida no nosso AMBICÃO 2020, um plano que lança os objetivos de desenvolvimento da Seguradoras Unidas e assenta nos seguintes pilares estratégicos:

AMBICÃO 2020



OS NOSSOS IMPACTOS

A realidade atual do nosso Mundo, resultante das alterações climáticas, da evolução demográfica, da escassez de recursos e pobreza, de conflitos armados, geradores de movimentos migratórios, tem colocado desafios novos às organizações e aos Estados. Estes desafios acabam por fazer aumentar os riscos existentes e mesmo gerar novos riscos que vão afetar, direta ou indiretamente, os cidadãos e as organizações.

O envelhecimento da população tem impacto direto na Companhia com a necessidade de adequar os nossos seguros à maior necessidade de utilização de serviços de saúde ou à crescente preocupação dos Clientes com o futuro da sua família.

O setor segurador, dada a natureza do seu negócio, encontra-se na linha da frente para lidar com os riscos decorrentes, por exemplo, das alterações climáticas, com a ocorrência cada vez mais frequente de fenómenos climatéricos extremos. Durante 2017, Portugal pôde sentir as consequências destes fenómenos em perdas humanas e em prejuízos materiais com os incêndios de Pedrógão Grande e de outubro. Lançámos mão de meios excecionais para conseguir dar resposta rápida e eficaz aos pedidos dos nossos Clientes.

Enquanto entidade que opera neste setor, desempenhamos um papel fundamental na forma como a sociedade lida com estes fenómenos, ajudando na proteção contra os riscos a que todos os dias estão expostos através dos nossos produtos e iniciativas focadas na prevenção.

Desempenhamos um **papel fundamental** na forma como a sociedade lida com fenómenos climatéricos, ajudando na **proteção** e focados na **prevenção**.



AS NOSSAS PRIORIDADES

Na Seguradoras Unidas, acreditamos que a sustentabilidade passa pela criação e partilha de valor a longo prazo. O nosso desenvolvimento sustentável e socialmente comprometido acrescenta valor aos nossos Clientes e à Comunidade na qual nos inserimos: no final todos ficamos a ganhar!

A nossa estratégia de sustentabilidade assenta no conceito de criação de valor, sendo os nossos esforços colocados em 5 áreas estratégicas:



OS NOSSOS COMPROMISSOS

Mais Equipa



- Capacitar os nossos Colaboradores e Parceiros, apontando no desenvolvimento de talento;
- Investir em formação;
- Promover o bem-estar e igualdade de oportunidades;
- Assegurar as melhores ferramentas de trabalho.

Mais Ambiente



- Mitigar os impactos ambientais, através de iniciativas que promovam a redução de consumos de energia e de papel;
- Apoiar projetos de prevenção de fogos florestais.

Mais Cliente



- Assegurar a proteção global de pessoas e empresas;
- Simplificar os processos;
- Potenciar a inovação tecnológica;
- Estar atento às necessidades dos Clientes e disponibilizar meios para resolução dos seus problemas.

Mais Comunidade



- Trabalhar com a comunidade, apoiando Projetos na área do Conhecimento;
- Apoiar Projetos Sociais, procurando estabelecer parcerias de médio-longo prazo.

Mais Responsável



- Desenvolver a atividade de forma responsável, de acordo com os padrões mais elevados de Ética e *Compliance*.

NÓS E AS PARTES INTERESSADAS

Entendemos que a gestão da relação com as nossas partes interessadas é fundamental para uma boa gestão do nosso negócio. A informação, o diálogo e o envolvimento são, por isso, uma realidade na nossa Companhia, sendo implementadas diversas ferramentas que dão vida, no dia-a-dia, a estas interações. A título de exemplo, destacam-se:

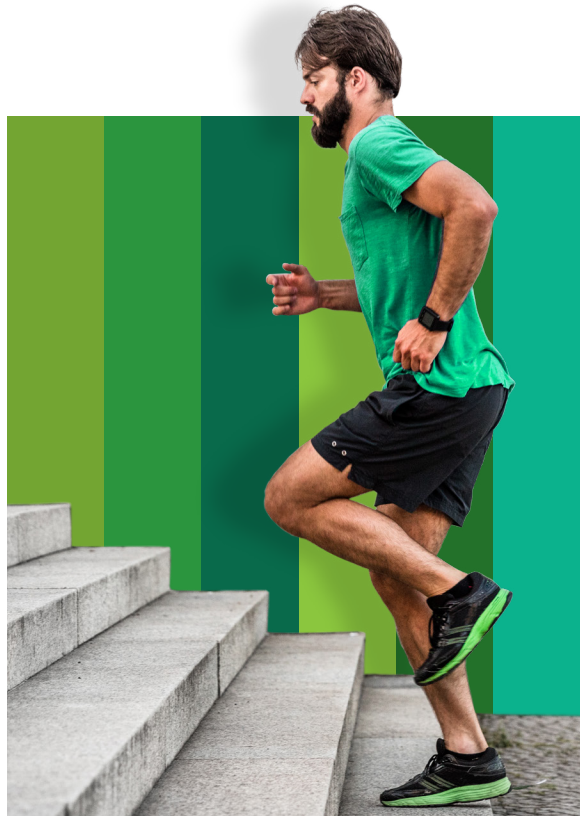
- **Inquéritos de satisfação** junto de Clientes e Mediadores;
- **Canais de comunicação direta**, como newsletters, Blog Vida Tranquila e a App Tranquilidade;
- **Ferramentas para comunicação**, tais como inquéritos de satisfação, reuniões periódicas e Open Sessions com Colaboradores;
- **Encontros nacionais e roadshows** informativos com Colaboradores e Mediadores;
- **Canais de comunicação interna**, entre as quais o Portal Interno OláTeam e iniciativas como "Pequeno-Almoço com CEO".

Sabemos que a saúde e a prosperidade do nosso negócio são indissociáveis do envolvimento e da construção de soluções que possamos desenhar com o feedback e as expectativas dos nossos stakeholders, cuja relação vemos numa perspetiva de melhoria contínua.



02

DESEMPENHO



TRAN
QUILI
DADE

LOGO

AÇOREANA

MAIS CLIENTE

O CENTRO DA NOSSA CADEIA DE VALOR

Queremos estar mais próximos dos nossos Clientes. Os nossos Clientes são a razão da nossa existência. É neles que investimos os nossos maiores esforços: a nossa missão é contribuir para que vivam com mais segurança. Os nossos pilares de desenvolvimento de negócio assentam no pressuposto de que devemos ser mais simples e ter uma oferta de excelência, focada nas suas necessidades.

Nesse sentido, investimos em:

Soluções tecnológicas

Numa altura em que as novas tecnologias estão cada vez mais presentes na vida das pessoas, a Companhia está a potenciar esta revolução tecnológica para reforçar a sua ligação aos Clientes e Mediadores, propondo-lhes novos serviços e soluções e uma maior proximidade à Companhia;

Nova oferta de produtos e serviços

Procuramos perceber o que os nossos Clientes mais valorizam, encontrar soluções para as suas preocupações de proteção e antecipar os novos riscos;

Atuação na prevenção

Queremos ser um Parceiro de Prevenção, promovendo informação e oferecendo vantagens por comportamentos responsáveis;

Proximidade com o cliente

Monitorizamos a satisfação dos nossos Clientes e apresentamos meios para solucionar os seus problemas.

A tecnologia está a alterar o comportamento dos Clientes

O Cliente
atual...



É MULTICANAL



ESTÁ MAIS INFORMADO



USA MEIOS DIGITAIS

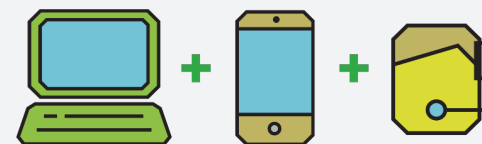


VALORIZA CONVENIÊNCIA



... é uma oportunidade de negócio,
não uma ameaça.

**QUEREMOS MAXIMIZAR ESTA OPORTUNIDADE
EM COLABORAÇÃO COM OS NOSSOS PARCEIROS**



SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

APP TRANQUILIDADE Mais Comodidade para o Cliente

A Companhia lançou a nova App Tranquilidade que permite ao Cliente, de uma forma simples e prática, realizar a consulta de apólices, de documentação contratual e financeira associada, efetuar pagamentos, entre outras vantagens. Através desta aplicação para dispositivos móveis, o Cliente poderá ainda consultar e contactar o seu Mediador, bem como ter acesso a horários e localização da sua agência.

Disponível para iPhone e Android, nas versões *smartphone* e *tablet*, esta App permite, por exemplo, em caso de avaria ou acidente, solicitar ajuda partilhando a sua geo-localização e acompanhar em tempo real o percurso do reboque. A App Tranquilidade é gratuita, sem custos de instalação, atualização, manutenção, suporte ou qualquer pagamento de mensalidade. Esta aposta representa um investimento em soluções tecnológicas com o objetivo de proporcionar um melhor serviço aos nossos Clientes e de fomentar uma relação de maior proximidade com a Companhia.



CLIENTE VERDE Mais Eficiência

Atingiu-se os 120 mil Clientes “Verde”, Clientes desmaterializados, os quais contam com uma proposta de valor diferenciada, quer a nível financeiro quer de nível de serviço. A estratégia digital e de inovação das plataformas de serviço ao Cliente e aos Parceiros manteve-se como uma prioridade clara enquanto pilar diferenciador do posicionamento da Companhia no mercado.



NOVA OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

SEGURO *CYBER RISKS* Mais Proteção para as Empresas

Com o objetivo de proteger as empresas de uma ofensiva informática e das suas consequências, a Companhia lançou no mercado o seguro *Cyber Risks*. Este produto destina-se a empresas de pequena e média dimensão que utilizem Equipamentos informáticos e estejam ligadas à Internet, de onde destacamos alguns setores fulcrais como, o Turismo, os Transportes, Indústria e Serviços (que tenham uma utilização intensiva dos meios informáticos).

O seguro destaca-se pela prevenção e atua antes do ataque, permitindo detetar as vulnerabilidades dos Equipamentos do Cliente e proceder à sua correção. Com este produto, ficam ainda assegurados os danos morais, despesas com cauções, despesas judiciais e o pagamento de sanções administrativas.

A Companhia sempre soube, ao longo dos anos, acompanhar as necessidades dos seus Clientes e perante este novo risco – onde as consequências de um ataque podem ser devastadoras, e no limite levar à falência da empresa – apostam novamente em soluções de proteção completa numa área de extrema relevância para as empresas.



PLENO 2.0

Solução agregadora, o Pleno agrega num extrato mensal único todos os seguros, com opção de escolha do dia de pagamento, e dá descontos se juntar mais do que um seguro e isenção de custos de apólice para Clientes que recebam a documentação em formato digital. O Pleno oferece flexibilidade, comodidade e condições especiais nos seguros, respondendo assim aos, cada vez mais, Clientes que desejam simplicidade de processos e vantagens de fidelização.

ATUAMOS NA PREVENÇÃO

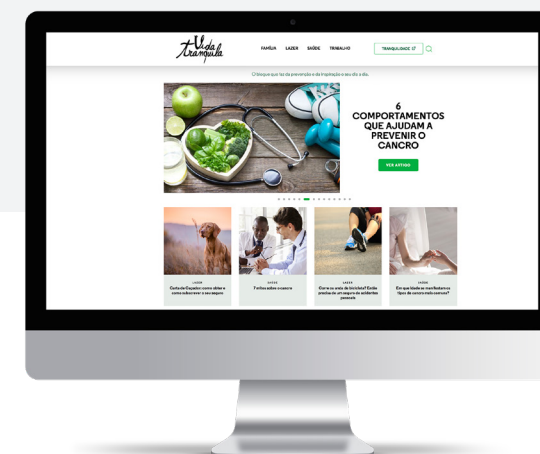
Segurança Rodoviária Recompensada

A Tranquilidade e a Açoreana estão empenhadas em premiar os Clientes pela sua segurança na estrada. Assim, em 2017 lançaram uma iniciativa destinada aos Clientes que depositam a sua confiança nestas seguradoras há 50 anos, sem terem registado qualquer acidente automóvel, com a oferta de um ano do seu seguro. Esta campanha irá continuar em 2018.



Prevenção no Dia-a-Dia

Inserido no programa de desenvolvimento do novo website, com o lema "O blogue que faz da prevenção e da inspiração o seu dia a dia", foram preparados diversos artigos sobre Saúde, Família, Lazer e Trabalho. Estes artigos, integrados no pilar estratégico da prevenção, abordam temas como "10 mitos e verdades sobre andar de bicicleta", "6 perguntas que vão surgir durante a gravidez" ou "6 comportamentos que ajudam a prevenir o cancro", poderão ajudar a tomar melhores opções para um estilo de vida mais saudável e para prevenção do desenvolvimento de doenças graves.



PROXIMIDADE COM O CLIENTE

Ouvir para melhorar

Acreditamos que podemos melhorar sempre e trabalhamos para superar expectativas. Por isso acompanhamos permanentemente a opinião dos nossos Clientes.

Os **inquéritos de satisfação** são indicadores de extrema importância para continuarmos a melhorar a qualidade dos serviços que prestamos. A opinião dos nossos Clientes é uma mais valia, pois constitui uma forma de motivação e reconhecimento dos progressos e esforços desenvolvidos pela Companhia, contribuindo assim para a melhoria contínua do nosso desempenho.

Os inquéritos que realizámos cobriram as marcas Tranquilidade e Açoreana e foram realizados por uma empresa externa, desde março de 2017, com amostra mensal global variável entre as 650 e as 700 respostas para os ramos Carro, Casa e Acidentes de Trabalho, relativamente à regularização de sinistros.

	AUTO			CASA			ACIDENTES DE TRABALHO					
	2016	2017	% Var	2016	2017	% Var	Tomadores de Seguro		Segurados			
Satisfação (numa escala de 1 a 10)	8,1	7,9	-2,47%	7,3	7,7	5,48%	8,3	7,7	-7,23%	8,1	8,1	0,00%
% de Clientes que recomendam a Tranquilidade	87%	90%	3,45%	79%	87%	10,13%	87%	88%	1,15	90	93	3,33%

Os resultados obtidos através destes inquéritos refletem o nível de satisfação dos Clientes com a qualidade do serviço prestado na regularização de sinistros, que se manteve nos 8 pontos (numa escala de 1 a 10), especialmente visível no produto Casa, com uma evolução de 7,3 para 7,7 pontos. Este nível de satisfação resulta numa taxa de recomendação que se mantém elevada, entre os 87% e os 93%, no total dos produtos comercializados.



GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Gestão de Reclamações é para nós uma ferramenta de melhoria contínua dos serviços que prestamos aos nossos Clientes.

O Regulamento de Tratamento de Clientes da Seguradoras Unidas define os canais através dos quais os Clientes nos podem apresentar as suas reclamações.

O Cliente pode ainda dirigir-se a qualquer das nossas Lojas para nos apresentar as suas sugestões bem como ao nosso Provedor do Cliente, para que este aprecie as respostas que tenhamos dados às reclamações que nos tenha apresentado. Para saber mais, acesse o Estatuto e Regulamento do Provedor dos Clientes.

O número de reclamações continuou a ter uma tendência de crescimento, em linha com o que se verificou noutros setores da economia portuguesa. No ano de 2017 registou-se um aumento de 15% do total de reclamações registadas nos livros de reclamações físicos ou digitais. No Portal da Queixa registaram-se cerca de 81 000 reclamações, o que representou um incremento de 85% em relação a 2016.

Com um tempo médio de resposta às reclamações de 7,7 dias, a Companhia conseguiu ultrapassar o objetivo definido de resposta de 8 dias para 80% das reclamações recebidas.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES EFETUADAS			TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO (EM DIAS)		
2016	2017	% Var	2016	2017	% Var
3 504	4 170	19,01%	9	7,7	-14,44%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:
7,7 dias.

OBJETIVO
(resposta em 8 dias
para 80% das
reclamações)
SUPERADO.



MAIS EQUIPA

A CHAVE DO NOSSO SUCESSO

Queremos melhorar a vida das pessoas que contactam connosco, incluindo a dos nossos Colaboradores e Parceiros. Respeitamos os seus direitos fundamentais. Acreditamos no desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas que fazem com que tudo aconteça. Habilitamo-los com as melhores ferramentas para que sejam mais eficazes e prestem um melhor serviço aos nossos Clientes.

VALORIZAMOS O NOSSO CAPITAL HUMANO

Os Colaboradores desempenham um papel central no sucesso da nossa Empresa. Reconhecemos a importância de os manter motivados, envolvidos, comprometidos e satisfeitos.

Somos responsáveis por:

- Criar um ambiente de trabalho que promove uma cultura participativa, baseada na responsabilização, no espírito de Equipa e no respeito pela dignidade humana – Envolvimento e Cultura Interna;
- Desenvolver as valências e capacidades dos nossos Colaboradores para os equipar com as melhores ferramentas para prestarem um serviço de excelência – Formação e Desenvolvimento;
- Promover a sua qualidade de vida – Bem-estar.

OS PARCEIROS NA LINHA DA FRENTE

Reconhecemos que os nossos Parceiros são o rosto da nossa Empresa e queremos habilitá-los com as melhores ferramentas para que sejam mais eficazes.

É POR ISTO QUE ESTAMOS JUNTOS

JOÃO ADRIANA RITA BRUNO SOFIA VÍTOR CRISTINA ALBERTO CLARA PEDRO ANDRÉ SÉRGIO LARA LUÍSA BALTAZAR IVO JORGE GRAÇA CARLOS DINA MIGUEL EDUARDO NELSON SANDRA ZITA OCTÁVIO SÓNIA DINIS FILIPE CARINA CORA GILBERTO MARINA LILIANA EMÍLIA AMÉLIA BERNARDO NATÁLIA MARCOS ANTÓNIA VERA BENJAMIM JAN LEONOR AUGUSTO MARIA PAULA SANDRO ADELINA ANDREIA BÁRBARA DAVID DISI EDGAR FILOMENA ANA HÉLDER ELSA FAUSTO VITÓRIA MAFALDA RUI ANÍBAL DINORA JOSÉ CATARINA FILIPA ABEL HILDEBERTO DANIELA DORA ELISABETE LUÍS DIOGO AUGUSTA ERICA FERNANDO ISAC MÓNICA ULISSES INÊS GLÓRIA TIAGO CIDÁLIA CLÁUDIO BETO TÂNIA SÍLVIA ALFREDO ROSA BELMIRA DOMINGOS GILDA ARMINDO RUTE SUSANA CÂNDIDA LINO VÂNIA JAIME CARLA MOISÉS ARMANDA CÉU VASCO CÁTIA VANDA MANUELA ANGELINA ROSÁRIO ADELINO CARMEN DUARTE EVELINA NORBERTO ANTÓNIO ELIZETE TELMO NÍDIA ÁLVARO RUBINA ORLANDO NATALINA LUCÍLIA TORCATO PAULO ANNA MODESTA FÁTIMA JOAQUIM CÉLIA MÁRIO ANABELA CUSTÓDIO ONDINA MARTIM ASSUNÇÃO NUNO FRANCISCO NATASHA AFONSO SORAIA MAURÍCIO ELIANA RODRIGO MARTA TERESA DANIEL LUZIA ERNESTINO OLGA AMÁLIA IVONE HELGA CUSTÓDIA HUMBERTO GORETI ISABEL ARTUR MICAELA EURICO LISANDRA ERNESTO GABRIELA DELFIM FERNANDA HELOÍSA EDUARDA RICARDO PATRÍCIA NICOLAU MARGARIDA MANUEL CECÍLIA EMMANUEL HÉLIO HUGO ALEXANDRA GUSTAVO CONCEIÇÃO RODOLFO MARISOL DULCE HENRIQUE JUDITE HELENA ANGÉLICA GUILHERME ELVIRA JOANA GONÇALO MARÍLIA RAQUEL SARA JÚLIO LUCIBELL RAÚL HOMERO CLÁUDIA FLÁVIA MÁRCIO LÚCIA ÂNGELA LURDES ELISEU SONSOLES LEONEL CAROLINA HERNÂNI OTÍLIA BERENICE MAGDA ALEXANDRE VIVIANA LIBÉRIO GUIOMAR BELMIRO BERNARDINO LÍLIA ERMINDO CELESTE ARMANDO ISaura DÁRIO MARIANA AMÍLCAR DIANA

VALORIZAMOS O NOSSO CAPITAL HUMANO

A nossa Equipa é atualmente constituída por 1 123 Colaboradores*. Em termos de distribuição geográfica, temos presença na totalidade do território português, incluindo nas ilhas da Madeira e dos Açores. A zona sul regista uma maior concentração de Colaboradores em virtude de incluir os serviços prestados no Edifício Sede em Lisboa.

252
NORTE

105
CENTRO

700
SUL

64
ILHAS

* Inclui 2 Colaboradores e desempenhar funções em empresas participadas em Angola e Moçambique.

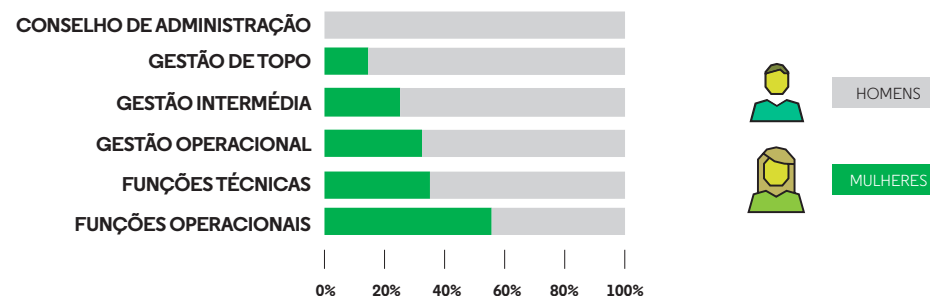
Género

A maior parte dos nossos colaboradores pertence ao género masculino (cerca de 57%). Apesar de predominância de homens, registou-se um aumento de admissões e passagens ao quadro efetivo de mulheres em 2017.

ADMISSÕES E PASSAGENS DEFINITIVAS AO QUADRO DE PESSOAL		
	HOMENS	MULHERES
2016	8	2
2017	7	25

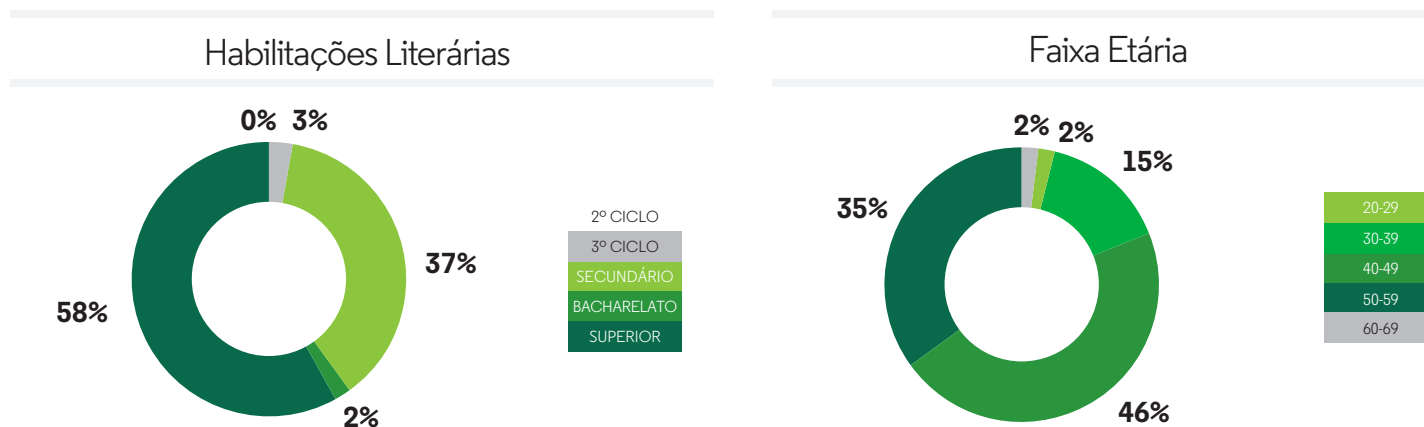
No que diz respeito ao género, em funções de liderança, estamos conscientes de que existe espaço para melhoria.

Distribuição por Funções



Habilitações Literárias e Faixa Etária

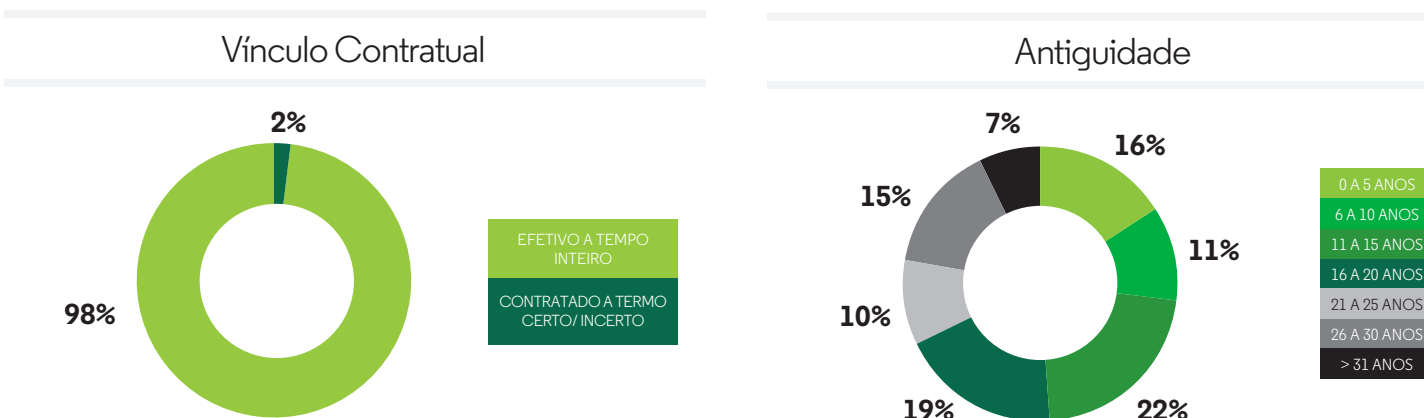
No que diz respeito às habilitações literárias, temos uma Equipa altamente profissionalizada e qualificada em que mais de metade dos Colaboradores possui qualificação superior.



Apesar da predominância de Colaboradores entre os 40 e os 49 anos de idade, a Equipa caracteriza-se de um modo geral por uma distribuição por diferentes faixas etárias, o que favorece a heterogeneidade e diversidade de conhecimentos e experiências.

Vínculo Contratual e Antiguidade

Relativamente ao vínculo contratual, privilegiamos relações de trabalho estáveis e duradouras, de forma a promover o desenvolvimento no nosso Capital Humano. Assim, 98% da nossa Equipa tem um contrato sem termo e 84% encontra-se na Companhia há mais de 5 anos.



Envolvimento e Cultura

A nossa Equipa atual resultou da fusão da Companhia de Seguros Tranquilidade com a Açoreana Seguros, a Seguros LOGO e a T-Vida Companhia de Seguros.

Tendo em vista garantir a coesão da nossa Equipa e que todos partilhamos a mesma cultura, desenvolvemos uma ferramenta que dá corpo aos valores e princípios empresariais da nossa empresa e lança a forma como queremos trabalhar em Equipa.

Na sequência da fusão, foi-nos concedido pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, o Estatuto de Empresa em Reestruturação para os anos 2017 e 2018.

A conceção deste estatuto permitiu à Companhia iniciar um processo de adequação do número de Colaboradores à estrutura resultante da fusão. Neste âmbito registaram-se 177 saídas de Colaboradores por mútuo acordo e em total respeito pelos seus direitos.

O processo de reestruturação potenciou o aumento da mobilidade interna, uma opção estratégica que pretende aproveitar e desenvolver o capital humano e a partilha de conhecimento.

Mobilidade 2017

Mobilidade Definitiva	Pré-reforma/ Reforma	Rescisões mútuo acordo por via de empresa declarada em reestruturação	Mobilidade Interna (alteração de funções)
219	2	177	59

Comunicação Interna

Pretendemos garantir a coesão da nossa Equipa e promover uma comunicação aberta e transparente e o diálogo dentro da nossa empresa. Para alcançar este objetivo desenvolvemos várias iniciativas, nomeadamente:

- **Newsletter** quinzenal/ mensal sobre as principais iniciativas da Empresa e do setor;
- Desenvolvimento de um novo site interno, **Intranet**, que reforçará as vertentes informativas e colaborativas;
- **Pequenos-almoços executivos com o CEO** com carácter mensal, nos quais cerca de 10 Colaboradores de áreas diversas têm a oportunidade de partilhar as suas experiências, preocupações e sua visão para o futuro da empresa diretamente com o órgão de gestão. Foram realizados 22 pequenos-almoços que envolveram 220 Colaboradores;
- **Open Sessions**: sessões gerais de esclarecimentos sobre diversas temáticas nomeadamente sobre o processos de fusão/ integração e de transformação, políticas de Recursos Humanos, bem como de outras iniciativas internas em curso na Empresa. Em 2017 foram realizadas 2 Open Sessions, 1 por semestre, com uma média de 1 100 Colaboradores por sessão;
- **Roadshows** informativos;
- **E-mail** para apresentar sugestões ou questões sobre o futuro da nossa empresa.

Formação e Desenvolvimento

Entendemos que proporcionar a formação adequada à nossa Equipa é fundamental para desenvolver e consolidar as suas competências em prol da excelência. Durante o ano de 2017, investimos mais de 390 mil € em formação, que se traduziram num total de 10 367 horas. Para além de formação realizada para satisfazer necessidades de aprendizagem específicas em diferentes áreas de desenvolvimento de competências (ex.: financeira, sistemas de informação, línguas, etc.), destacamos três programas com elevado impacto nos Colaboradores:

01 Juntos Criamos Futuro (jan - jul 2017)



Programa de formação relacionado com a nova oferta de produtos.

300

AÇÕES DE FORMAÇÃO COM AS EQUIPAS COMERCIAIS INTERNAS E PARCEIROS.

10

AÇÕES DE FOLLOW-UP COM AS EQUIPAS COMERCIAIS.

590 COLABORADORES E **2 615** PARCEIROS MEDIADORES ENVOLVIDOS.

02 Let's Get Fit (jan - dez 2017)



Programa de formação e sensibilização dos Colaboradores em formato *e-learning* sobre Código de Conduta, Política Anticorrupção.

Gestão de Conflito de Interesses, Prevenção do Branqueamento de Capitais e Concorrência Leal.

98%

DOS COLABORADORES PARTICIPARAM NESTE PROGRAMA.

03 Gym 2020 Desenvolvimento das Competências dos Gestores Comerciais (out 2017 - nov 2018)



Tem como objetivo desenvolver competências comportamentais (Confiança, Liderança, Negociação, Gestão, Planeamento), aliadas a conhecimentos dos produtos e dos sistemas informáticos.

Formação em formato *B-learning* e implementação de ações de *gamification*.

156

COLABORADORES ABRANGIDOS, QUE CORRESPONDE A 100% DOS GESTORES COMERCIAIS

Avaliação de Desempenho para Promover a Excelência

Desenvolvemos igualmente, durante o ano de 2017, uma metodologia de Avaliação de Desempenho uniformizada, em que os objetivos individuais se encontram alinhados com os objetivos departamentais e estes com os objetivos corporativos, de forma a promover mais eficazmente uma cultura de Equipa.

Cada Colaborador é avaliado nas suas competências e performance. Cada competência é suportada por indicadores de comportamento que permitem, de forma clara, efetuar a avaliação da mesma. Os objetivos da Companhia são definidos em “cascata”, começando pela definição dos Corporativos, garantindo o alinhamento e criação de sinergias em toda a estrutura.

Através do Sistema de Avaliação, que abrange todos os Colaboradores, estes podem também identificar as suas necessidades de formação e estabelecer os seus objetivos de desenvolvimento que são partilhados com a chefia, num processo que promove o diálogo e a partilha.

Assim, o Sistema de Avaliação de Desempenho foi desenhado para promover uma Performance de Excelência, desenvolver um forte sentido de Participação e de Evolução das nossas Pessoas, gerir de forma transversal o desempenho dos colaboradores, adaptado à realidade das diferentes áreas, valorizar os resultados obtidos e os comportamentos/ atitudes demonstrados por cada Colaborador e capacitar o papel do Gestor/ Líder na Companhia, fornecendo mais ferramentas de suporte à tomada de decisão e desenvolvimento do negócio.

**NESTA CASA
APRENDI A
VALORIZAR O
TRABALHO EM
EQUIPA.**

Maria João Filipe, Departamento
Sinistros



**SINTO UM GRANDE
ENTUSIASMO POR
FAZER PARTE DE
UMA GRANDE
EMPRESA.**

Fernando Simão, Departamento
Comercial Sul



Bem-Estar

Na Seguradoras Unidas estamos empenhados em promover o bem-estar dos nossos Colaboradores, fundamental para o seu desempenho e para uma cultura de performance. Entre as medidas implementadas para esse efeito, destacamos:

Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho

A segurança e saúde dos nossos Colaboradores assume um papel crucial na Seguradoras Unidas. Destacam-se algumas iniciativas:

- Realização de um inquérito a todos os Colaboradores para avaliar os Fatores de Risco Psicossocial a que se encontram sujeitos;
- Criação de um Grupo Multidisciplinar para abordar as questões da SST, composto por representantes de diversos Departamentos e da Comissão de Trabalhadores;
- Definição de um Plano de Atividades a implementar em 2018 para mitigar os riscos identificados e valorizar estilos de vida saudáveis, nomeadamente através da promoção de ações ligadas à saúde, cultura e desporto.

110 000€
INVESTIMENTO EM PROMOÇÃO
DA SEGURANÇA E SAÚDE
NO TRABALHO

11,93%
TAXA DE ABSENTISMO POR
ACIDENTE DE TRABALHO
E DOENÇA PROFISSIONAL

3 725
DIAS PERDIDOS POR ACIDENTE
DE TRABALHO E DOENÇA
PROFISSIONAL

Gestão Flexível do Tempo de Trabalho

Proporcionamos sistemas flexíveis de gestão de tempo de trabalho, o que implica mais autonomia e flexibilidade.

No regime de horário flexível, o Colaborador pode acumular os saldos contabilizados diariamente. Em acréscimo aos 25 dias de férias, estabelecidos na lei e Contrato Coletivo de Trabalho, é ainda concedido um dia de tolerância de ponto, em regra no dia de aniversário ou em qualquer outro à escolha do Colaborador, desde cumpridos os critérios de assiduidade estabelecidos.

Atribuição de Benefícios

A nossa Equipa pode também usufruir de um conjunto abrangente de benefícios, nomeadamente:

- Seguro de vida e saúde com coberturas adicionais face ao Contrato Coletivo de Trabalho;
- Acesso a médico de medicina curativa no local de trabalho;
- Vacinação gratuita contra gripe;
- Crescente implementação de copas no Edifício Sede, para mais conforto e comodidade dos Colaboradores.

Igualdade de Oportunidades, Não Discriminação e Proibição do Assédio

Na nossa Empresa agimos de modo a garantir a igualdade de oportunidades e de tratamento dos nossos Colaboradores. A contratação, formação, avaliação ou promoção de Colaboradores baseia-se exclusivamente nas suas qualificações, capacidades e mérito demonstrado e são definidas no respeito pelos princípios da dignidade da pessoa humana, bem como pela diversidade e pelos direitos humanos de cada indivíduo. Reconhecemos os direitos dos nossos Colaboradores, incluindo o direito de associação, existindo 399 pessoas sindicalizadas na Equipa.

Não admitimos, nem toleramos, quaisquer formas de discriminação individual que sejam incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente, em razão da etnia, raça, cor, nacionalidade, língua, credo, religião, idade, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, género, orientação sexual, estado civil, ascendência, situação familiar, situação económica, origem ou condição social, instrução, convicções políticas ou ideológicas, filiação sindical ou qualquer outra situação equiparada.

O Princípio da Igualdade, da não discriminação e da proibição de assédio encontram-se espelhados no Código de Conduta da nossa Empresa. Asseguramos formação à nossa Equipa sobre estes temas estruturantes da nossa cultura interna.

OS NOSSOS PARCEIROS NA LINHA DA FRENTE

A rede de mediação é o nosso canal de distribuição preferencial. O Agente é o rosto da seguradora, tendo o papel de consultor e garantindo também o acompanhamento do Cliente.

Oferecer produtos competitivos, com preços ajustados ao risco, inovar, assegurar uma excepcional qualidade de serviço e reforçar a proximidade aos Parceiros têm sido prioridades da Companhia, para fortalecer a sua proposta de valor.

80
CORRETORES

400
AGENTES EXCLUSIVOS

2 100
AGENTES MULTIMARCA

Proposta de Valor



Competitividade

Maior capacidade de diferenciação de riscos.



Agilidade

Mais tecnologia de suporte à emissão e gestão de seguro.



Otimização

Disseminação das Melhores Práticas.



Autonomia

Maior capacidade de concretização de negócio para os Parceiros.

Reforçar a Relação com os Parceiros

A nível da estratégia de distribuição, o foco está no reforço e uniformização da relação com os Parceiros.

Nesse sentido, foram desenvolvidas iniciativas para:

- Unificação dos sistemas de informação e de incentivos;
- Reforço do Intelligence de apoio à venda dos Parceiros através da introdução de leads digitais e sistematização das campanhas de e-mail marketing;
- Criação do toolkit digital (websites próprios) dos Agentes.

Em 2017 o nosso objetivo foi apostar na nossa rede de Parceiros com a dinamização do projeto Toolkit Digital que arrancou com o foco nos Parceiros Exclusivos. Terminámos o ano com um número total de Lojas muito expressivo.

WEBSITES ATIVOS

340



Investir no Desenvolvimento da Rede

A Companhia investe continuamente no desenvolvimento da sua rede de mediação, dotando os seus Parceiros de ferramentas de trabalho inovadoras e eficientes, oferecendo produtos e serviços diferenciadores e garantindo um acompanhamento próximo:

- Plataformas de sistemas de informação em permanente evolução;
- Apoio comercial com equipas dedicadas;
- Concursos e campanhas de produção;
- Formação técnica e comportamental;
- Encontros e reuniões regulares;
- Apoio operacional e de imagem no desenvolvimento de ponto de venda;
- Comunicação regular por e-mail e newsletters;
- Apoio a ações promocionais para o desenvolvimento do negócio.

Em resultado, o desempenho dos Parceiros Exclusivos e Multimarca e dos Corretores em 2017 voltou a demonstrar o forte compromisso entre os Parceiros e a Companhia, com crescimentos significativos no negócio:

- Os Parceiros Multimarca e Exclusivos cresceram 9% face a 2016, em especial no segmento de Acidentes de Trabalho e Automóvel;
- Os Corretores apresentaram um crescimento de 3%, invertendo a tendência de 2016;
- As Parcerias cresceram globalmente 3% em relação a 2016, com particular relevância no segmento de Retalho, com um crescimento de 14%.



**LIDERANÇA
TECNOLÓGICA
E INOVAÇÃO**



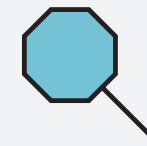
**ORIENTAÇÃO
AO CLIENTE**



EFICIÊNCIA



**VELOCIDADE
DE RESPOSTA**



AGILIDADE



ESCALA

Reconhecimento

Em resultado do esforço e foco da Companhia na melhoria da qualidade de serviço a Parceiros, os inquéritos de realizados voltaram a indicar um elevado nível de satisfação: uma avaliação de 6,6 pontos (em 10), onde se destacam a qualidade e proximidade do acompanhamento comercial, a oferta de produtos e os sistemas informáticos disponibilizados.

GRUPO	MÉDIA	
	2016	2017
I. Nível global de satisfação	7,5	6,6
II. Acompanhamento comercial	8,6	8,1
III. Oferta de produtos	7,5	7,0
IV. Processo de cotações	6,9	6,2
V. Processo de emissão central	7,0	6,3
VI. Sinistros	6,8	6,1
VII. Sistemas informáticos	7,8	7,0

Os inquéritos de satisfação a parceiros são efetuados anualmente. O inquérito de 2016 reflete apenas a realidade da Tranquilidade, enquanto que o de 2017 já abrange e Açoreana, que determinou que os valores fossem inferiores nos vários grupos analisados.

Os Parceiros têm reconhecido o esforço da Companhia em adequar a sua oferta de seguros às necessidades dos seus Clientes e Parceiros e em melhorar a gestão de sinistros.

	MÉDIA	
	2016	2017
Nível global de satisfação	7,4	6,6

NÍVEL GLOBAL DE SATISFAÇÃO:

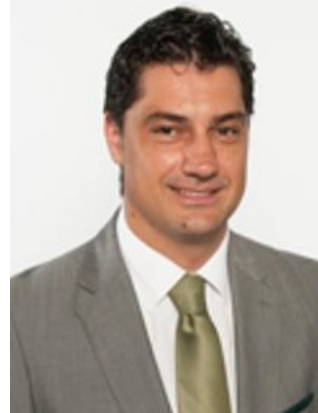
6,6 pts



Parceiros em Discurso Direto

Optei pela Tranquilidade por ser uma companhia credível no mercado e com estabilidade, e onde o apoio técnico é um forte elemento para o sucesso do meu negócio.

Rita Paulo
Oeiras



A Tranquilidade seduziu-me desde logo pela força do nome, pelo leque de oferta de produtos que disponibiliza e pela garantia de uma formação de excelência.

Sérgio Boavista
Barcelos



MAIS COMUNIDADE

SEMPRE PERTO DE SI

Não existimos de forma isolada. Fazemos parte de uma Comunidade. O nosso sucesso não pode ser dissociado do sucesso da nossa Comunidade. Por isso, encontramos-nos empenhados em contribuir para que esta seja mais justa e próspera, integrando no nosso programa de Responsabilidade Social o apoio a causas que acreditamos que poderão desenvolver a nossa Comunidade de uma forma positiva e inclusiva.

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.

Neste contexto, elegemos como prioritárias as áreas:

- **DO CONHECIMENTO:** CULTURA E EDUCAÇÃO;
- **DO DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA SOCIAL:** INCLUSÃO E SOLIDARIEDADE SOCIAL.

A nossa decisão de apoiar projetos nestas áreas encontra-se alinhada aos valores da Excelência e da Responsabilidade, previstos no nosso Código de Conduta, e decorre da nossa forte convicção de que o Conhecimento e a Reciprocidade são essenciais ao desenvolvimento da Comunidade.



CULTURA E EDUCAÇÃO

Pelo conhecimento

Neste âmbito, estabelecemos uma parceria a 5 anos (2016-2020) 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 que está a ser construído em Carcavelos e que deverá receber 3 500 alunos de todo o mundo.

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.

NOVA SBE
Escola de Economia
e Negócios

Campus
Carcavelos



NOVA

Dando ainda relevo às áreas da Educação e da Inovação, foi ainda concedido apoio ao Técnico Solar Boat, um projeto universitário, constituído por um grupo de estudantes do Instituto Superior Técnico, com o objetivo de construir uma embarcação movida exclusivamente a energia solar para a participação em competições internacionais, um projeto que se destaca por apostar na investigação e desenvolvimento de várias áreas de Engenharia, nomeadamente na área das energias renováveis.

**Técnico
Solar
Boat**



**TÉCNICO
LISBOA**

Somos ainda mecenas da Fundação Batalha de Aljubarrota (FBA), 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 como forma de 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.



INCLUSÃO E SOLIDARIEDADE Pelo desenvolvimento da economia social

Reconhecendo a importância da valorização da prática desportiva, apoiámos o Desporto Adaptado, através de um donativo concedido ao Sporting Clube de Portugal, clube que cede mais atletas paralímpicos às seleções nacionais e com mais modalidades paralímpicas a nível mundial (12).

O Desporto Adaptado compreende modalidades competitivas ou recreativas para pessoas com algum tipo de deficiência, de modo a garantir uma maior inclusão social a qualquer pessoa, independentemente da sua condição física.



No âmbito das iniciativas de carácter social, destacamos ainda o apoio às seguintes instituições:

Apoio Social

- **Banco do Bebê (donativo)** - Apoio a recém-nascidos de famílias carenciadas;
- **Associação Mais Proximidade Melhor Vida** (projeto “Prevenir para não remediar”) - Análise de risco e intervenção em casas degradadas de população idosa residente na Baixa de Lisboa;
- **Comunidade Vida e Paz** (donativo Festa Natal) - Apoio à população sem-abrigo;
- **Associação Humanitária Ações Unidas** (donativo para aquisição de cadeira de rodas) - Apoio a crianças e jovens com necessidades especiais;
- **Residência Velinhos Irmãzinhas Pobres** (oferta de seguro) - Apoio a pessoas idosas com carências sociais.

Emergência Social

- Concerto Solidário **“Juntos por Todos”** (aquisição de bilhetes e oferta de seguro) – Angariação de fundos para as vítimas de fogos florestais;
- **Cruz Vermelha** (entrega dos presentes oferecidos aos Colaboradores da Companhia) – Entrega às vítimas de fogos florestais.

Saúde

- **Associação Laço** (oferta de seguro) – Combate ao cancro da mama;
- **Banco Farmacêutico** (oferta de seguro para voluntários) – Recolha de medicamentos para instituições de solidariedade;
- Concerto solidário **“Guitarra Solidária”** - oferta de seguro(s): Angariação de fundos para combate de doenças cardiovasculares;
- Jantar de Angariação de Fundos **“Ela”** (donativo) - Combate à doença Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA);
- **Terra dos Sonhos** (aquisição de cabazes de Natal solidários) – Realização de sonhos de crianças e jovens com doenças degenerativas e terminais;
- Torneio de Futebol Solidário **Make a Wish** (oferta de seguro(s) – Realização de desejos de crianças e jovens com doenças degenerativas e terminais.



MAIS AMBIENTE

POR UM FUTURO SUSTENTÁVEL

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 e a eficiência energética.

Durante o ano de 2017, os incêndios que devastaram vários hectares de zonas verdes em Portugal reforçaram a nossa convicção do papel que podemos ter na prevenção destes eventos catastróficos.

Assim, nesta matéria, destacamos as seguintes áreas:

- **REDUÇÃO DE CONSUMOS**
- **FLORESTAS**



Florestas

A proteção da floresta portuguesa é um problema nacional e a Companhia quer participar ativamente neste esforço que é de todos. A adequada manutenção das matas florestais é indispensável na prevenção dos incêndios, os quais têm tido consequências catastróficas. Todos os anos assistimos a milhares de hectares queimados que colocam em risco a vida das populações e o meio ambiente. A base de dados nacional de incêndios florestais (Sistema de Gestão de Informação de Incêndios Florestais – SGIF) registou, no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de outubro de 2017, um total de 16 981 ocorrências (3 653 incêndios florestais e 13 328 fogachos) que resultaram em 442 418 hectares de área ardida de espaços florestais, entre povoamentos (264 951ha) e matos (177 467ha). Este foi o pior ano de incêndios, com o trágico número de mais de 100 pessoas mortas.

Neste evento catastrófico, a Companhia esteve próximo dos seus Clientes, providenciando-lhes uma resposta rápida aos seus pedidos, através do envio de uma Equipa especializada para o terreno.

No final de 2017, estabelecemos um acordo com um grupo de media para desenvolver em 2018 o projeto “Prevenir e Educar por uma Floresta Verde”, uma iniciativa em parceria com a Associação Nacional de Proteção Civil, Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF), Movimento ECO – Empresas contra os Fogos, SmartForest e a GNR/SEPNA, com o objetivo de sensibilizar as populações para a importância da prevenção e educação para a preservação das nossas florestas.

Sabendo que a educação para a prevenção começa na infância, serão promovidas várias ações junto dos mais pequenos, em escolas e no centro de cinco localidades do nosso país em que a floresta ocupa uma mancha muito significativa.

The graphic features a central text layout on a white background. At the top, the word 'TRANQUILIDADE' is written in a green, blocky font, with 'TRAN' and 'QUILI' in a lighter shade and 'DADE' in a darker shade. To its right are four stylized tree icons in shades of green. Below this, a thick green horizontal bar separates the top text from the main title. The main title 'PREVENIR E EDUCAR' is written in large, bold, green letters, with 'PREVENIR' in a darker shade and 'E EDUCAR' in a lighter shade. Below the main title, the phrase 'POR UMA FLORESTA VERDE' is written in a smaller, green, sans-serif font. At the bottom of the graphic are three logos: 'DN' in a stylized black font, 'Jornal de Notícias' in a blue box with white text, and 'TSF RÁDIO NOTÍCIAS' in a blue box with white text. On either side of the central text, there is a realistic green tree with a shadow, and behind it are several horizontal stripes in various shades of green and teal.

Redução de consumos

Estamos empenhados em promover a redução de consumos nas nossas instalações. Destacam-se algumas das iniciativas que contribuem para esse objetivo.



Impressões

- Serviço “Cliente Verde”, através do qual o cliente é encorajado a receber a sua documentação contratual através de e-mail. **120 000 Clientes Verde em 2017;**
- Implementação de processos vários de desmaterialização, mantendo a rastreabilidade dos processos de decisão;
- Utilização do e-mail como meio preferencial de comunicação com Parceiros.



Reciclagem

- 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.

A gestão e redução do consumo de água e de energia estão também no topo das nossas prioridades.



Água

- Alteração do equipamento sanitário dos edifícios dos serviços centrais, substituindo as torneiras existentes por equipamentos com sensores de movimento.



Eficiência Energética

Durante o ano de 2017, foi iniciado um programa de remodelação do edifício sede em Lisboa (anteriormente com classificação energética “C”), com o objetivo de melhorar a eficiência energética e otimizar os consumos.

O projeto contempla 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*

Consumo total	3 371 497,14 kWh
Custo total	567 566,15 €

* Abrange a totalidade dos imóveis da Empresa.

Também a gestão da frota própria é alvo de medidas de redução de consumos.



Gestão da Frota Própria

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

TIPO DE VEÍCULO	Nº DE VEÍCULOS	LITROS DE COMBUSTÍVEL	VALOR
Diesel	373	512 243	616 405,88€
Híbrido (gasolina)	2	150	214,38€
Total	375	512 393	616 620,26€



MAIS RESPONSÁVEL

LIDERAMOS PELO EXEMPLO

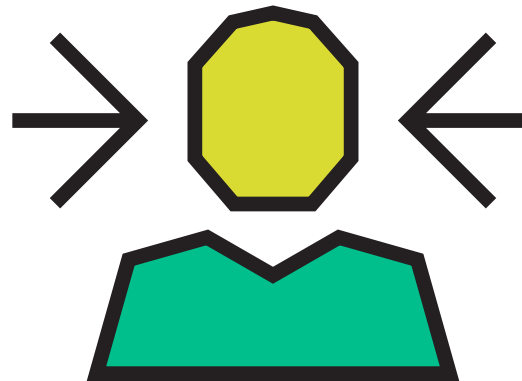
O sucesso da nossa Empresa assenta no desenvolvimento do negócio de forma responsável e ética.

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

Acreditamos que o sucesso da nossa empresa está ligado à confiança que os Clientes, os Colaboradores, os Parceiros e a Comunidade depositam em nós.

Por isso estamos empenhados em garantir:

- Uma cultura interna baseada nos mais elevados padrões de **ética e compliance**;
- Uma adequada estrutura de **governança**.



ÉTICA E COMPLIANCE

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.

Não toleramos a participação direta ou indireta em qualquer forma de corrupção, suborno, extorsão, fraude ou branqueamento de capitais.

Combate à Corrupção

O nosso compromisso no combate à corrupção encontra-se formalizado em regulamentação interna que estabelece claramente a proibição de quaisquer práticas de corrupção ou suborno.

A **Política Anticorrupção** encontra-se em vigor desde 2016, sendo aplicável a todos os Colaboradores e órgãos sociais da Seguradoras Unidas. Todas as práticas de corrupção, ativa ou passiva, são expressamente proibidas.

O programa de prevenção da corrupção define 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 canais de consulta e reporte, bem como o desenvolvimento de ações de formação, para promover uma maior consciencialização para o tema.

Combate ao Crime Financeiro

Durante o ano de 2017, a Companhia procedeu à revisão da sua **Política de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (“PBCFT”)**, alinhando os procedimentos com o disposto na nova lei de prevenção do branqueamento de capitais que transpõe a IV Diretiva AML.

A política abrange as seguintes matérias:

- A definição do modelo de governo;
- A obrigatoriedade de realização de uma Avaliação de Risco;
- A obrigação de levar a cabo Procedimentos de Conhecimento do Cliente (*Know Your Customer* – KYC) baseados no risco, procedimentos de identificação de pessoas politicamente expostas (PEP) e de beneficiários efetivos, e, bem assim, de implementar controlos relativamente à adoção de novos clientes ou de acompanhamento de clientes em carteira;
- Monitorização;
- Procedimentos de Reporte de Atividades Suspeitas;
- Deveres de Formação.

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

Anualmente é realizado 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.

SISTEMA DE GESTÃO DE RISCO

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

1ª Linha	A 1ª linha de defesa é representada pelas Unidades Operacionais da Companhia, que são as áreas responsáveis pela operacionalização da gestão de risco e respetivos controlos no exercício das suas funções.
2ª Linha	A 2ª linha de defesa detém uma função de supervisão, sendo representada pelas áreas de risco, legal, proteção de dados e compliance, cuja principal responsabilidade reside na sistematização das normas e políticas e monitorização do sistema de gestão de risco e controlo interno, realizando controlos de 2º nível.
3ª Linha	À 3ª linha de defesa cabe uma função de auditoria independente, executada pela Auditoria Interna e Externa.



As Funções-Chave (Compliance, Risco, Atuariado e Auditoria) estão devidamente identificadas e obedecem aos requisitos de qualificação e de idoneidade existentes na Companhia, reforçados com a política de “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 Risco, Compliance e Auditoria 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 controle de decisões estratégicas, bem como a monitorização do cumprimento dos objetivos definidos, a Companhia dotou-se de vários Comitês e fóruns adequados.

Poderá encontrar informação mais detalhada sobre este tema no Relatório e Contas e no Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira da Seguradoras Unidas.



03

RESUMO DE INDICADORES



TRAN
QUILI
DADE LOGO[®] AÇOREANA



INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



Mais Cliente

Total Clientes	1 400 000
Cliente Verde	100 000
Inquéritos de Satisfação	
% Clientes que recomendariam a Tranquilidade	
Auto	90%
Casa	87%
Acidentes de Trabalho (Tomadores de Seguros)	88%
Acidentes de Trabalho (Sinistrados)	93%



Mais Equipa

Total Colaboradores	1 123
Distribuição por Região	
Norte	252
Centro	105
Sul	700
Ilhas	64
Estrangeiro	2
Mobilidade	
Definitiva	219
Interna	59
Colaboradores Sindicalizados	399



Mais Equipa (continuação)

Diversidade	
Mulheres Conselho de Administração	0%
Homens Conselho de Administração	100%
Mulheres Gestão Topo	15%
Homens Gestão Topo	85%
Mulheres Gestão Intermédia	25%
Homens Gestão Intermédia	75%
Mulheres Gestão Operacional	33%
Homens Gestão Operacional	67%
Mulheres Funções Técnicas	35%
Homens Funções Técnicas	65%
Mulheres Funções Operacionais	55%
Homens Funções Operacionais	45%
Habilitações Literárias	
3º Ciclo	3%
Secundário	37%
Bacharelato	2%
Superior	58%
Faixa Etária	
20-29	2%
30-39	15%
40-49	46%
50-59	35%
60-69	2%
Tipo de Vínculo Contratual	
Contrato a termo certo/ incerto	98%
Contrato efetivo a tempo inteiro	2%
Antiguidade	
0-5 anos	16%
6-10 anos	11%
11-15 anos	22%
16-20 anos	19%
21-25 anos	10%
26-30 anos	15%
> 31 anos	7%
Formação	
Horas formação	10 367 hrs
Custos formação	392 716 €
Média de Horas de Formação por Género	
Mulheres	10 hrs
Homens	9,70 hrs



Mais Equipa (continuação)

Segurança e Saúde no Trabalho

Taxa absentismo Acidente Trabalho/ Doença Profissional	11,93%
Dias perdidos Acidente Trabalho/ Doença Profissional	3 725 dias
Investimento em Segurança e Saúde no Trabalho	112 838 €

Casos de Discriminação e Medidas Corretivas Tomadas

-



Mais Comunidade

Total Donativos

199 350,00 €



Mais Ambiente

Consumo indireto de Energia

Consumo total	
Kwh	3 371 497,14 Kwh
GJ	121 373,90 GJ
Custo total	567 566,15 €

Consumo direto de Energia

Consumo de gasóleo	
Lt	512 393 Lt
GJ	220 62,31 GJ

Consumo de gasolina

Lt	150 Lt
GJ	6,60 GJ
Custo total	616 620,26 €

Emissões

Emissões indiretas	1 378,44 tCO ₂ eq
Emissões diretas	1 635,30 tCO ₂ eq



Mais Responsável

Código Conduta	✓
Código cobre temas de igualdade oportunidades, proibição de assédio e discriminação	✓
Nº de Colaboradores formados	1 135
Política Anticorrupção	✓
Nº de Colaboradores formados	1 125
Política Conflito de Interesses	✓
Nº de Colaboradores formados	1 125
Política Concorrência	✓
Nº de Colaboradores formados	1 118
Ações judiciais por concorrência desleal, <i>anti-trust</i> e práticas de monopólio	-
Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais	✓
Nº de Colaboradores formados	1 120
Canais de reporte confidenciais	✓
(<i>whistleblowing</i>)	
Plano de Continuidade de Negócio	✓



FICHA TÉCNICA

Título:

Relatório de Sustentabilidade Seguradoras Unidas 2017

Propriedade:

Seguradoras Unidas, S.A.

Data de edição:

Junho de 2018

Atualizado em:

Agosto de 2018

tranquilidade.pt

TRAN
QUILI
DADE

LOGO[®]

AÇOREANA





RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

**20
17**



SEGURADORAS UNIDAS, S.A.

