

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SEGURADORAS UNIDAS, S.A.

---

CRIAMOS O FUTURO

TRAN  
QUILI  
DADE

AÇOREANA

LOGO



# ÍNDICE

	MENSAGEM DO CEO .....	03
1	<b>CRIAMOS O FUTURO</b> .....	05
2	<b>O FUTURO DA NOSSA ORGANIZAÇÃO</b> .....	15
3	<b>A NOSSA CONSTRUÇÃO</b> .....	28
	<b>DE UM FUTURO PARA TODOS</b>	
	Colaboradores .....	31
	Parceiros .....	39
	Clientes .....	44
	Comunidade .....	54
4	<b>O NOSSO NOVO FUTURO</b> .....	63
	RESUMO DE INDICADORES .....	66

# MAIS COMPROMISSO, MAIS FUTURO.



Jan de Pooter | CEO

O ano de 2018 foi particularmente importante para a Companhia. **Concluimos com sucesso a integração entre a Tranquilidade e a Açoreana**, que constituiu um marco no mercado, não só pelo curto prazo em que ocorreu, mas também pelo facto de a Companhia **ter conseguido manter elevados níveis de retenção de negócio e de fidelização da rede de distribuição**, que asseguraram crescimento e ganho de quota de mercado. Este processo decorreu num clima de paz social, em sintonia com os nossos parceiros e privilegiando a satisfação dos nossos clientes. **A Companhia está hoje mais forte**, apresentando um ritmo elevado de crescimento, uma margem técnica e operacional cada vez mais robusta e uma estrutura de capital autossuficiente.

Esta transformação teve como base uma refundação da base organizativa. Revimos todas as políticas, todos os processos de recursos humanos e todas as estruturas para que o talento, o compromisso e as melhores práticas sejam sempre privilegiados. **Estamos por isso melhor preparados para enfrentar o futuro com redobrada confiança**. Desenvolvemos a atividade de forma responsável e de acordo com os padrões mais elevados de ética, transparência e *compliance* e acreditamos que o sucesso da nossa empresa está ligado à confiança que os clientes, os colaboradores, os parceiros e a comunidade depositam em nós.

E foi com esta base que nos virámos para a sociedade em geral. Foi por estarmos confiantes que temos uma **Companhia sustentável** e por termos uma organização sustentável que reforçámos o nosso compromisso com um mundo mais sustentável. **Acreditamos que este objetivo se faz com as pessoas, com a sua dedicação de todos os dias, em equipa**. Olhamos pelos nossos colaboradores, pelos nossos parceiros, pelos nossos clientes e pelas nossas comunidades.

**Temos equipas motivadas e dinâmicas na procura de novas soluções**, investimos na formação dos nossos colaboradores, promovemos o bem-estar interno e colocamos à sua disposição as melhores ferramentas de trabalho. Conseguimos um relacionamento mais próximo com os parceiros de forma a tornar, através da simplificação de processos e da inovação tecnológica, mais fácil, rápido, seguro e transparente o contacto com as nossas várias marcas. Revimos a nossa oferta e os nossos serviços para contribuir para a proteção global de pessoas e empresas.

Mas queremos também **contribuir para um ambiente melhor**, através de iniciativas que promovam a redução do consumo de energia e de papel, bem como apoiando projetos da sociedade civil, designadamente na prevenção de fogos florestais, área em que destacamos em 2018 os Projetos “Prevenir e Educar por uma Floresta Verde” e o SmartForest. Conseguimos estar mais perto das comunidades, apoiando ações na área do conhecimento e da educação, como o novo campus da Nova SBE.

**O futuro será de crescimento**. A nossa ambição e compromisso é de sermos uma referência em tudo o que fazemos. Queremos criar valor e estabelecer uma relação próxima com a comunidade. Os seguros são particularmente importantes para proteger aquilo que as pessoas mais valorizam e o setor segurador, dada a natureza do seu negócio, encontra-se na linha da frente para lidar com os desafios decorrentes de fenómenos como a evolução demográfica ou os temas da saúde, bem como dos riscos associados às alterações climáticas e à ocorrência cada vez mais frequente de fenómenos climáticos extremos.

É o que designamos por atingir **compromissos MAIS: mais responsável, mais equipa, mais cliente, mais ambiente, mais comunidade**.

**Só seremos melhores e maiores se continuarmos a ser MAIS.**

# OS NOSSOS NÚMEROS

## 3 MARCAS

TRAN  
QUILI  
DADE

AÇOREANA

LOGO



Dados a 31 de dezembro de 2018.



TRAN  
QUILI  
DADE AÇOREANA LOGO

# CRIAMOS O FUTURO



**Custódia Freixial**

Responsável Gestão de Serviço e Entrega  
Departamento de Tecnologias de Informação

“

**A significativa melhoria dos indicadores da Companhia é o melhor voto de confiança para continuar a crescer.**

”

“

**A consistência do trabalho realizado, no mais ínfimo do pormenor, tornou-nos mais robustos, mais fortes para lançar novos projetos.**

”



**Miguel Gonçalves Pereira**

Diretor de Planeamento Estratégico e Meios

# CRIAMOS O FUTURO

**Concluimos o ano de 2018 a crescer prémios não vida em 9,6% e a ganhar quota de mercado.** Atingimos uma taxa de sinistralidade líquida de resseguro de 77,2% e conseguimos uma relevante melhoria no rácio combinado, líquido de resseguro, que baixou de 110,5% em 2017 para 95,4% em 2018. Alcançámos um resultado líquido superior a 50 milhões de euros. Estes resultados são uma melhoria significativa face à situação que apresentávamos em 2015.

A obtenção destes resultados teve por base um trabalho extraordinário de todas as áreas e de todos os colaboradores da Companhia. Foi com esta enorme dedicação que conseguimos superar todos os obstáculos e atingir com sucesso os objetivos muito ambiciosos. A integração entre a Tranquilidade e a Açoreana, realizada num curto espaço de tempo e sem perda de negócio, foi o expoente máximo dessa capacidade de entrega.

Identificamos algumas iniciativas que pela sua dimensão e por terem sido concluídas em 2018 merecem destaque. Mas este destaque não desvaloriza o impacto de todas as outras, porque foi em equipa, sem descurar nenhuma das áreas, que conseguimos os bons resultados da Companhia como um todo.

Estamos cada vez mais fortes, mas isso não reduz a nossa ambição e desejo de transformação. A nossa Visão 2020 está praticamente concluída, mas sermos a Preferência dos Clientes e Parceiros e a Referência do Mercado obriga a um esforço contínuo, de todos os dias.

# SOMOS PESSOAS

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



# DESTAQUES

## CONSOLIDAÇÃO NUMA ÚNICA PLATAFORMA DE SISTEMAS E PROCESSOS

**A integração entre a Tranquilidade e a Açoreana colocou desafios a vários níveis**, sendo o de maior dimensão e de maior complexidade de execução a junção de todos os produtos, apólices, clientes e parceiros num único sistema. O projeto de migração foi iniciado em 2017 e concluído em 2018.

Foram mais de 670 mil clientes migrados, 1 milhão de apólices, 200 mil sinistros e 25 milhões de recibos do antigo sistema da Açoreana para o novo sistema comum a todas as marcas. Este projeto foi concluído em 18 meses, o que o torna uma referência no mercado.

Para além do tempo de execução é de destacar que se realizou esta migração ao mesmo tempo que se consolidaram produtos, se fusionaram entidades e se melhorou a qualidade dos dados. Temos agora não só um único sistema, um único catálogo de processos, mas também um portefólio limpo que podemos gerir de forma uniforme e consistente.

Esta consolidação numa única plataforma é hoje um dos nossos principais ativos, que nos permite usar a escala em todo o seu potencial e sermos cada vez mais inovadores nos produtos e serviços que lançamos.

## AUMENTO DA EFICIÊNCIA

**Assegurar a competitividade da Companhia foi uma das principais prioridades dos últimos anos** e 2018 foi o ano em que os resultados foram mais evidentes. Reduzimos os custos operacionais em 27,3% e em termos de custos recorrentes verificou-se uma diminuição de 6,3 milhões de euros, menos 5,4% face a 2017. Estas melhorias permitem-nos estar na linha da frente num mercado em que escala e eficiência são cada vez mais estratégicos.

Naturalmente, esta redução passou também pela diminuição do quadro de pessoal. Concluímos 2018 com 924 colaboradores, menos 199 do que no final do ano anterior. Ter sido capaz de implementar esta difícil mas necessária redução num contexto de paz social é um dos maiores orgulhos desta equipa.

Esta redução só foi possível pela enorme colaboração de todas as entidades envolvidas, incluindo os órgãos representativos dos colaboradores. As reduções efetuadas basearam-se num processo voluntário de livre adesão e com condições públicas e transparentes para todos e recolheu avaliação positiva pelos colaboradores que aderiram.

Também ao nível dos custos com fornecimentos externos efetuámos uma significativa redução. Em 2018 baixámos estes custos de 53 milhões de euros, em 2017, para 48 milhões de euros, em 2018.

Estamos por isso agora com dimensão adequada e olhamos para o futuro com ambição de crescimento.

## OPTIMIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS DE SERVIÇO

A estratégia digital e de inovação das plataformas de serviço ao Cliente e aos Parceiros manteve-se como uma **prioridade** enquanto pilar diferenciador do posicionamento da Companhia no mercado:

- Concretização do marco de 332 mil “Clientes Verdes” na Tranquilidade (um aumento de 220 mil face a 2017), os quais contam com uma proposta de valor diferenciada, quer a nível financeiro quer de nível de serviço e que permite à Companhia um elevado nível de eficiência. A estes somam-se os 120 mil Clientes da LOGO, também desmaterializados.
- Simplificação do registo na App Tranquilidade, a qual tem já 66 mil utilizadores registados;
- Continuação do ambicioso programa de automação de processos que permitirá o aumento da eficiência nas operações de produção e sinistros. Continuámos a melhorar os níveis de serviço na resposta a sinistros, nos processos de emissão e alteração de apólices e nos *call centres*.

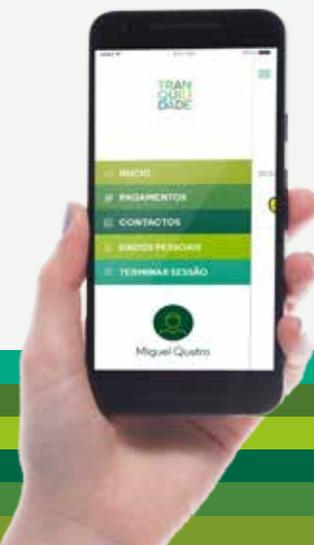


**CLIENTE VERDE**

- + Económico
- + Simples
- + Rápido
- + Sustentável

**CONHEÇA A APP TRANQUILIDADE**

Simple, rápido e fácil



Miguel Quatro

## REBRANDING

**Um dos eventos mais marcantes de 2018 foi o rebranding**, em que a Companhia assume a Tranquilidade como marca única no Continente e na Madeira, mantendo, pela sua relevância regional, a marca Açoreana na Região Autónoma dos Açores, também com a imagem institucional renovada.

O verde continua a ser a cor dominante, numa base de onde emergem 13 tonalidades diferentes que são usadas em toda a comunicação e que simbolizam a união e a diversidade de uma equipa que trabalha por um estilo de vida responsável, para que cada Cliente esteja sempre protegido.

Simplicidade, Proximidade e Responsabilidade são os valores da marca, que alia o conhecimento de 147 anos à constante inovação.



## DISTINÇÕES

A Companhia quer ser a seguradora preferida pelos Clientes e Parceiros. **Os prémios e reconhecimentos que recebemos, nomeadamente os que são atribuídos por consumidores e por profissionais de seguros, motivam-nos para continuar a melhorar sempre.**



### BESTBUY MILLENNIALS 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 feito 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: a experiência que detém neste mercado e por oferecer a melhor relação preço-qualidade, no que toca a serviços de seguros.



### SUPERBRANDS 2018

A Tranquilidade voltou a ser distinguida, em 2018, pela Superbrands como Marca de Excelência na área dos seguros, galardão que recebe pela sexta vez, com base em critérios de notoriedade, qualidade e confiança dos consumidores.

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 este ano foram 800 as marcas nacionais avaliadas segundo a opinião dos consumidores portugueses e do Conselho Superbrands.



### ESCOLHA DOS PROFISSIONAIS 2019

A Tranquilidade é eleita pelo 5º ano consecutivo “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.

## AS NOSSAS VITÓRIAS SÃO PARA CELEBRAR

Há ainda muito para fazer. Mas o ritmo de trabalho intenso impede-nos, às vezes, de ver o quanto já caminhamos e alcançamos.

**Todos demos o nosso melhor contributo nesse caminho e por isso devemos celebrar as nossas vitórias!**

AS NOSSAS VITÓRIAS

# -50%

DE PAPEL GASTO GRAÇAS À DIGITALIZAÇÃO DAS PROPOSTAS A CLIENTES

Em 2018, o nosso trabalho de digitalização de propostas foi tão eficaz que poupámos 3,6 toneladas de papel, e muito tempo no nosso dia-a-dia.

O planeta agradece. Os nossos filhos também.

AS NOSSAS VITÓRIAS

# +70%

DE APÓLICES DE SAÚDE VENDIDAS



Em 2018 investimos 600 horas de formação à rede comercial sobre o AdvanceCare Saúde.

Melhorámos a nossa oferta para particulares e empresas, tornando-a mais atrativa.

Os resultados estão à vista: para além de mais 70% apólices, mais de 55% dos reembolsos de despesas de saúde já são online e 85.000 clientes já utilizam o myAdvanceCare.

À sua saúde!

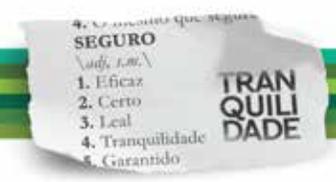
AS NOSSAS VITÓRIAS

# 3.279.820

PESSOAS DIZEM "TRANQUILIDADE" ESPONTANEAMENTE QUANDO SE LHEM PERGUNTA POR MARCAS DE SEGURADORAS.

São mais 667.953 pessoas, ou 26%, do que antes do relançamento da marca em março.

No dicionário, seguro significa, entre outras coisas, eficaz, certo, leal. Devia também significar tranquilidade.



4. Tranquilidade que segue  
SEGURO  
Vale a pena  
1. Eficaz  
2. Certo  
3. Leal  
4. Tranquilidade  
5. Garantido  
TRANQUILIDADE

AS NOSSAS VITÓRIAS

# FIT OUT SEDE

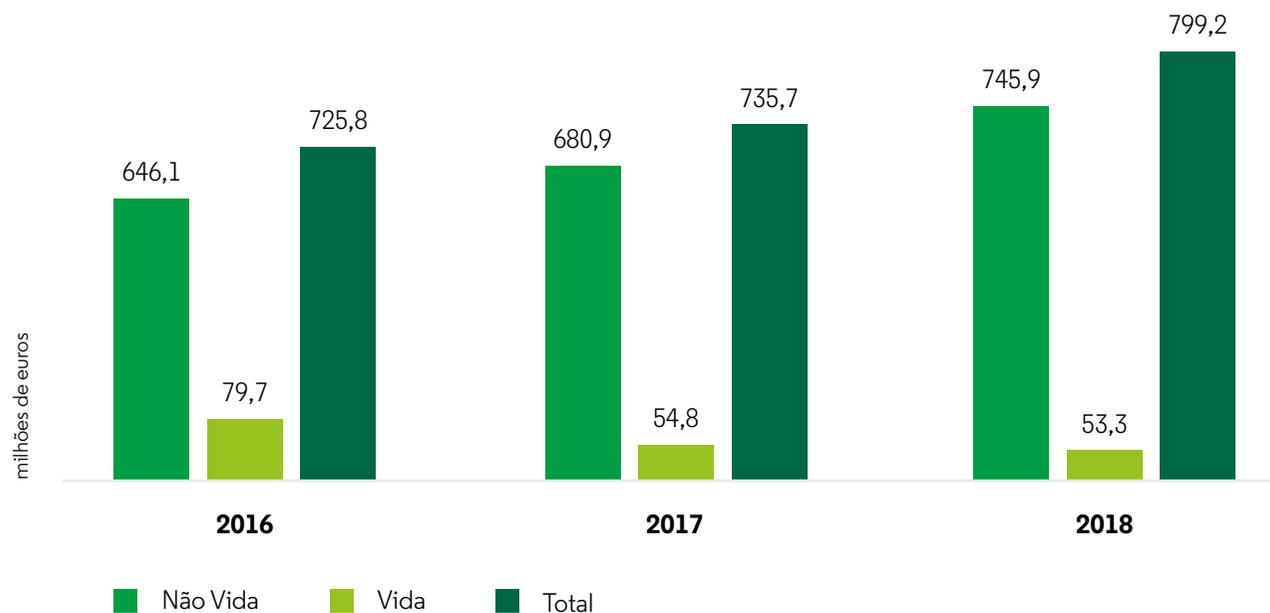
No final de 2017, começámos um dos projetos mais ambiciosos ligados à nossa estratégia Ambição 2020 - a remodelação do nosso edifício sede.

Uma evolução para um espaço aberto e colaborativo, luminoso e amigo do ambiente, que nos permite trabalhar de forma mais ágil e próxima, fortalecendo as sinergias e o bom espírito de equipa.

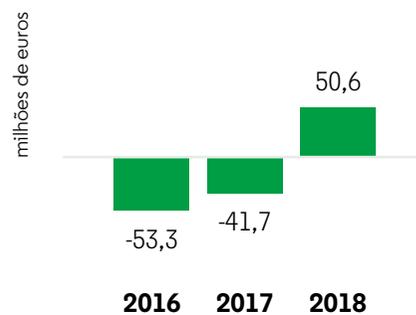


# INDICADORES

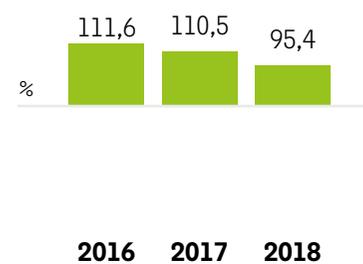
## PRÉMIOS DE SEGURO DIRETO



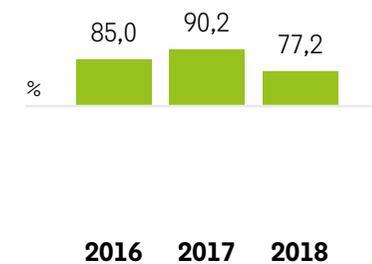
## RESULTADO LÍQUIDO



## RÁCIO COMBINADO (Líquido Resseguro)



## TAXA DE SINISTRALIDADE (Líquida de Resseguro)



# 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.

## RESILIÊNCIA

### 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 os 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.



# O FUTURO DA NOSSA ORGANIZAÇÃO

TRAN  
QUILI  
DADE AÇOREANA LOGO

# O FUTURO DA NOSSA ORGANIZAÇÃO



**Gilda Raposo**  
Diretora de Recursos Humanos

“

**Desenvolvemos todos os esforços para ter os mecanismos de Governo em linha com as melhores práticas.**

”

“

**Temos uma única organização, preparada a todos os níveis para os desafios do futuro.**

”



**Natasha Revez**  
Responsável Unidade de Compliance

# 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.**

Esta confiança só é conseguida se cada um dos colaboradores da Companhia estiver preparado para os desafios que enfrenta, estiver confiante e seguro no seu futuro, e existirem os mecanismos de segurança que garantam o cumprimento das melhores práticas.

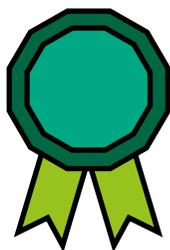
Por isso estamos empenhados em garantir :

- Uma organização **MERITOCRÁTICA** e preparada com os necessários programas de **FORMAÇÃO**;
- Uma **CULTURA** saudável que promova **IGUALDADE DE OPORTUNIDADES, NÃO DISCRIMINAÇÃO** e que **PROIBA O ASSÉDIO**;
- Práticas baseadas nos mais elevados padrões de **ÉTICA E COMPLIANCE**;
- **O COMBATE À CORRUPÇÃO** e ao **CRIME FINANCEIRO**;
- Uma adequada estrutura de governo, com um adequado **SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS** e com os devidos **PAPÉIS** instituídos.

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PARA PROMOVER A EXCELÊNCIA

O ano de 2018 foi marcado pela consolidação do novo modelo de Avaliação de Desempenho desenvolvido em 2017. Procurámos desta forma:

- Promover um maior alinhamento com os objetivos financeiros e alcance dos resultados da Companhia, criando valor e sustentabilidade do negócio;
- Eleger todos os Colaboradores para participar no novo sistema com as mesmas regras;
- Aplicar critérios transparentes e quantitativos;
- Objetivos compartilhados e comuns (corporativos e departamentais) e objetivos individuais, de acordo com a nova posição funcional. Integração de um modelo de competência, simplificado para apoiar uma nova cultura de liderança;
- Garantir uma ferramenta *on-line* que assegure a implementação e promova *feedback* constante e *follow-up* objetivo de alinhamento;
- Tornar os Colaboradores responsáveis pelo seu próprio desenvolvimento e desempenho bem como na sua orientação para com os resultados da empresa.



## FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

**Entendemos que proporcionar a formação adequada à equipa é fundamental para desenvolver e consolidar as suas competências em prol da excelência.** Durante o ano de 2018, investimos em formação a Colaboradores, que se traduziram num total de cerca de 19.000 horas. Paralelamente, apostámos na formação da nossa rede de parceiros, tendo realizado cerca de 21.000 horas neste âmbito. Para além de formação realizada para satisfazer necessidades de aprendizagem específicas em diferentes áreas de desenvolvimento de competências (ex.: auditoria, *compliance*, financeira, sistemas de informação, línguas, etc.), destacamos três programas com elevado impacto nos Colaboradores:

### Programas de Liderança (nov. 2018 a jun. 2019)

- Reforçar competências e criar uma cultura de liderança.

- Programa **NOVASBE** para Gestão de Topo e Gestão Intermédia (75 pessoas).

- **Programa Team View Institute** para Gestão Operacional e Responsáveis de Equipa (127 pessoas).

- Em 2018 foram realizadas 4 sessões, do total de 39.

### Programas Lets Get GDPR Ready e Lets Get Fit

- Sensibilizar os colaboradores em GDPR + Segurança da Informação + Políticas internas de GDPR (em *e-Learning*).
- Sessões presenciais sobre o novo Regime de Combate ao Branqueamento de Capitais.
- Reforçar o Código de Conduta da Companhia e Política de Conflito de Interesses.

100% dos colaboradores subscreveram o Código de Conduta.

**93% dos colaboradores concluíram o Programa Lets Get GDPR Ready.**

### Programa GYM2020 (out/17-nov/18)

- Desenvolver competências comportamentais dos Gestores Comerciais (Confiança, Liderança, Negociação, Gestão, Planeamento).
- Foram utilizadas várias metodologias pedagógicas em simultâneo (presencial e *gamification*).

**156** colaboradores abrangidos, que corresponde a 100% dos Gestores Comerciais. Envolvimento de **24** Coordenadores de Zona.

Total de **4.502h**.

## ENVOLVIMENTO E CULTURA

O ano de 2018 foi marcado pela finalização do processo de integração e redimensionamento, dando origem a uma Companhia com políticas, processos, benefícios e sistemas, totalmente harmonizados e devidamente comunicados.

Com o término do processo de integração, tornou-se prioridade a dinamização de um **Programa de Transformação Cultural** com a identificação de um conjunto de iniciativas a serem implementadas até 2020 e que envolvam todos os Colaboradores com o objetivo de promover uma mudança duradoura e sustentável da cultura da Companhia. Em 2018 já foram implementadas várias iniciativas, nomeadamente:

- Promoção da **mobilidade interna**, tendo em 2018 dado a oportunidade a 70 Colaboradores de aceitarem mais e melhores desafios ao iniciarem novas funções;
- Revisão do **Código de Conduta**, tornando-o mais simples, com uma linguagem que permita maior proximidade com os Colaboradores e onde os Colaboradores fazem parte da sua ilustração.



## IGUALDADE DE OPORTUNIDADES, NÃO DISCRIMINAÇÃO E PROIBIÇÃO DO ASSÉDIO

O sucesso da nossa Companhia assenta, em grande parte, na confiança que estabelecemos com todos aqueles que conosco se relacionam, dos clientes aos parceiros de negócio, dos fornecedores à sociedade em geral. Da mesma forma que estabelecemos laços de confiança com os vários *stakeholders*, agimos de modo a estabelecer esses mesmos laços de confiança com os nossos Colaboradores.

Na Seguradoras Unidas, **agimos de modo a garantir a igualdade de oportunidades, criando condições no local de trabalho que incentivem e valorizem a diversidade e promovam a dignidade.** Somos orientados na criação de um ambiente inclusivo e de práticas que beneficiam a Companhia e todos os que nela e com ela trabalham.

Temos em conta a diferença existente entre pessoas e neste sentido, **acreditamos que compreender, valorizar e gerir eficazmente estas diferenças pode resultar numa maior participação, que conduz ao sucesso enquanto Colaborador, Equipa e Companhia.**

Como forma de reforço e transmissão dos comportamentos desejados, o Princípio da Igualdade, da Não Discriminação e da Proibição de Assédio encontram-se espelhados no Código de Conduta da nossa Companhia e é assegurada formação sobre estes temas estruturantes da nossa cultura interna.

## 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 bases 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.



## TEMOS UM PROGRAMA DE **COMPLIANCE** ROBUSTO:

<b>POLÍTICAS E CONTROLOS</b>	O nosso programa de <i>compliance</i> 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.
<b>CERTIFICAÇÃO</b>	Anualmente é realizado um processo de certificação e compromisso com o código de conduta e políticas de <i>compliance</i> que abrange a totalidade dos colaboradores da empresa, incluindo os órgãos de topo.
<b>FORMAÇÃO</b>	Promovemos programas de formação de <i>compliance</i> abrangentes, de forma a garantir que todos os colaboradores estão a par das políticas de <i>compliance</i> em vigor na companhia.
<b>AUDITORIA</b>	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.
<b>CANAIS DE DENÚNCIA</b>	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.



## TODAS AS PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO, ATIVA OU PASSIVA, SÃO EXPRESSAMENTE PROIBIDAS

### Combate à Corrupção

O nosso programa de prevenção da corrupção foi implementado em 2016, sendo anualmente objeto de atualização.

Nele 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.

Neste contexto destacamos a mensagem de compromisso com as melhores práticas de prevenção e combate da corrupção assumida pela companhia através do nosso CEO, a qual se encontra publicada no *site* institucional da Companhia e no Portal interno dos Colaboradores.

## NÃO TOLERAMOS A PARTICIPAÇÃO, DIRETA OU INDIRETA, EM QUALQUER FORMA DE BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

### Combate ao Crime Financeiro

O programa de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (“PBC”) atualmente em vigor na Companhia foi desenhado em 2016, já alinhado com a 4ª 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 ornamento jurídico português.

De acordo com o que se encontra aprovado internamente, a Política deve ser objeto de revisão anual para garantir a sua permanente atualidade quer face à legislação aplicável quer no que diz respeito às próprias estruturas da empresa, ou mesmo para incorporação de melhorias.

Assim, durante o ano de 2018, a Companhia procedeu a uma nova revisão da sua política PBC no sentido de clarificar responsabilidades e atualizar o respetivo enquadramento legal.

A Política de PBC determina os princípios orientadores e medidas que a Companhia segue para dar cumprimento à legislação aplicável em matéria de PBC e de Sanções Financeiras e Económicas (“Sanções”), assim como para identificar mitigar e controlar o risco de PBC e de Sanções.

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.

## 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 **1ª 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 **2ª 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 2º nível.

À **3ª linha** de defesa cabe uma função de auditoria independente, executada pela Auditoria Interna e Externa.

### 1ª Linha - Unidade de Negócio Controlo de Campo

### 2ª Linha - Supervisão

*Funções de Gestão de Risco, Atuarial, Compliance e Data Protection*

**Políticas de Gestão de risco e procedimentos funcionais de supervisão**

### 3ª Linha - Auditoria Independente

*Auditoria Interna, Auditoria Externa e outras Auditorias Independentes*

**Garante a eficiência dos controlos**

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 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.



# O NOSSO CAPITAL HUMANO

A nossa equipa é atualmente constituída por **924** Colaboradores que estão distribuídos geograficamente na totalidade do território português, incluindo nas ilhas da Madeira e dos Açores.



Admissões	2017	2018
Homens	18	16
Mulheres	33	36

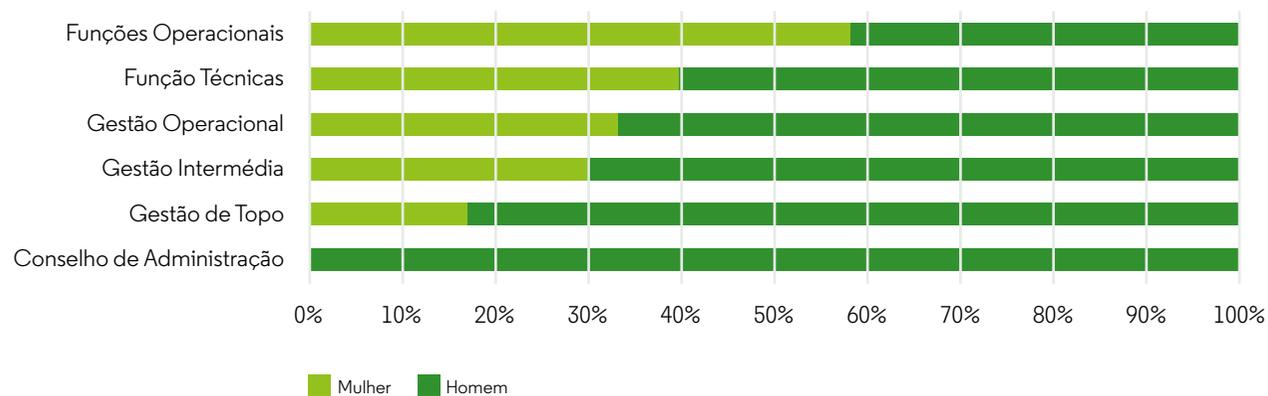
Passagens definitivas ao Quadro de Pessoal	2017	2018
Homens	1	2
Mulheres	7	9

## GÉNERO

No ano de 2018 verificou-se uma força de trabalho diversificada, com melhor equilíbrio de género, sendo 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.

### DISTRIBUIÇÃO POR FUNÇÕES

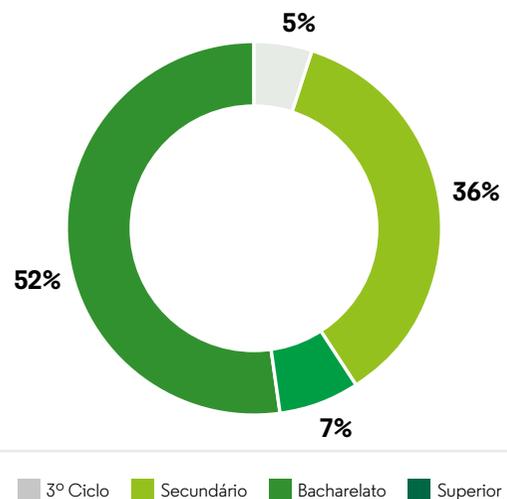


## HABILITAÇÕES LITERÁRIAS E FAIXA ETÁRIA

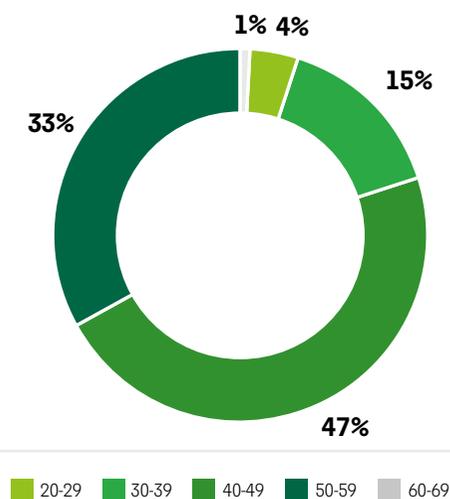
No que diz respeito às habilitações literárias, temos uma força de trabalho experiente e qualificada.

Houve uma redução da idade média dos Colaboradores ao longo dos últimos dois anos, registando-se um crescente grupo de jovens talento. Este natural ajuste favorece a heterogeneidade e diversidade de conhecimentos e experiências.

### HABILITAÇÕES LITERÁRIAS



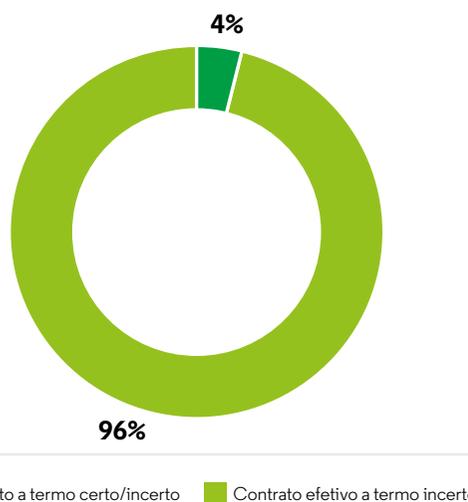
### FAIXA ETÁRIA



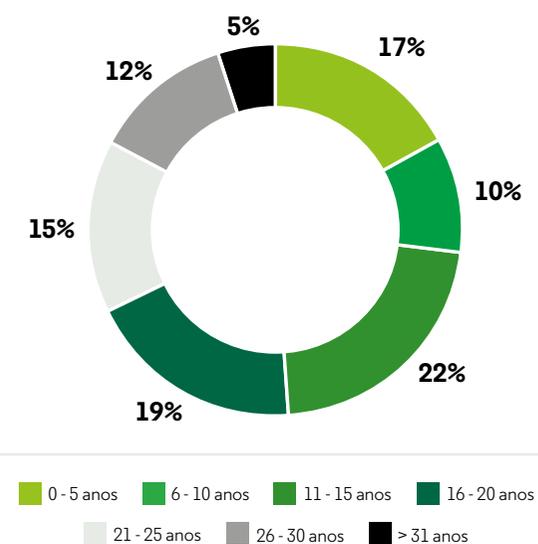
## VÍNCULO CONTRATUAL E ANTIGUIDADE

Em 2018, 96% da nossa Equipa tinha um contrato sem termo e 83% 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.

### VÍNCULO CONTRATUAL



### ANTIGUIDADE





# A NOSSA CONSTRUÇÃO DE UM FUTURO PARA TODOS

TRAN  
QUILI  
DADE AÇOREANA LOGO

# A NOSSA CONSTRUÇÃO DE UM FUTURO PARA TODOS



**João Gonçalves**  
Diretor de Integração e Transformação

“

**A nossa posição de liderança exige-nos ter um papel cada vez mais relevante junto dos nossos clientes, colaboradores, parceiros e comunidade.**

”

“

**Transformar o nosso modelo de negócio para sermos sustentáveis todos os dias é fundamental.**

”



**João Barata**  
Diretor Não Vida



### 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.

## QUEREMOS SER UM *PLAYER* SOCIALMENTE RELEVANTE NO SETOR, ALINHADO COM AS MELHORES PRÁTICAS E TENDÊNCIAS E COM A CAPACIDADE DE ENVOLVER OS NOSSOS *STAKEHOLDERS*.

A Seguradoras Unidas está a trabalhar para estar em linha com a Agenda Global para o Desenvolvimento Sustentável (ODS2030) e quer reforçar o seu posicionamento em matéria de Responsabilidade Social.

Antecipar riscos e oportunidades e criar valor para todos com quem se relaciona são objetivos claros da Companhia. Assumimos o compromisso de ter impacto na sociedade com as nossas ações de todos os dias, assente em trabalho de equipa e com o esforço distribuído por todos.

### OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

	<b>13</b> CLIMATE ACTION
	<b>4</b> QUALITY EDUCATION
	<b>13</b> GOOD HEALTH AND WELL-BEING

### STAKEHOLDERS

COLABORADORES	PARCEIROS
CLIENTES	COMUNIDADE

# A NOSSA CONSTRUÇÃO DE UM FUTURO PARA TODOS



**Emmanuel Lesueur**  
Diretor de Marketing

“

O bem-estar dos  
nossos colaboradores  
é fundamental  
e trabalhamos  
incansavelmente  
na sua promoção.

”

“

A cultura de  
sustentabilidade  
começa na organização  
e tem de estar refletida  
na forma como  
trabalhamos e como  
nos relacionamos com  
os nossos *stakeholders*.

”



**Ana Paula Almeida**  
Responsável Unidade de Gestão Laboral

# OS NOSSOS COLABORADORES SÃO O NOSSO MAIOR ATIVO

**Conscientes de que os Colaboradores são o maior ativo da Companhia**, na Seguradora Unidas focamo-nos na criação de condições que garantam a satisfação e o bem-estar dos colaboradores bem como, de iniciativas que potenciem o alcance do sucesso e sustentabilidade do negócio.

Desta forma, a nossa estratégia de Recursos Humanos é desenhada em função dos Pilares Estratégicos definidos no âmbito da Ambição 2020, cujo grande objetivo se traduz na obtenção de um maior alinhamento com o Plano de Negócios e, elevada promoção do desenvolvimento e valorização contínua de todos os colaboradores, bem como o seu alinhamento com os nossos valores e cultura.

Criar uma experiência positiva e diferenciadora ao longo do ciclo de vida do Colaborador na Companhia é a nossa principal preocupação. Neste sentido temos vindo a desenvolver programas que promovam uma cultura atrativa e potenciadora de talento, que estimulem o desenvolvimento pessoal e profissional, que reconheçam e recompensem a excelência e o mérito, valorizando sempre a experiência, e criando um ambiente de bem-estar e de produtividade.



## BEM-ESTAR

Somos uma Companhia empenhada em promover o bem-estar dos nossos Colaboradores que consideramos como 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

Em 2017, foi desenvolvido um plano de mitigação e riscos a aplicar em 2018, dos quais destacamos algumas das iniciativas que foram colocadas em prática:

- Realização de um **inquérito de consulta a todos os Colaboradores** em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho,
- Desenvolvimento de uma **ação de sensibilização “Ergonomia no Trabalho com Ecrãs”** de forma a alertar os Colaboradores para os riscos inerentes ao trabalho com écrans de visualização bem como, adoção de atitudes e comportamentos preventivos neste âmbito,
- Disponibilização de informação na *intranet* sobre medidas passíveis de adoção por parte dos Colaboradores sobre Segurança e Saúde no Trabalho.



**152.439**  
EUROS

investimento  
em promoção da  
segurança e saúde  
no trabalho.



## COMUNICAÇÃO INTERNA / VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

Em 2018 a Companhia continuou a reforçar um dos pilares estratégicos para a Ambição 2020: **as Nossas Pessoas**. Em linha com as iniciativas e o Plano de Recursos Humanos, a Comunicação Interna foi uma ferramenta importante para consolidar a estratégia da Empresa e valorizar o papel fundamental de cada um no caminho de liderança a que nos propomos.

### “Promova a sua Saúde”

Para reforçar hábitos saudáveis, incentivar a prática de exercício físico e valorizar a saúde, a Companhia lançou a ação “PROMOVA A SUA SAÚDE”.

Para além de apostar na prevenção e na saúde, esta iniciativa teve como objetivo ajudar a contribuir para a eficiência energética do edifício e promover um posicionamento mais sustentável por parte das nossas Pessoas.

A ação contou com uma campanha de comunicação específica para este efeito, tendo sido muito bem recebida pelos destinatários.

### Make-A-Wish

No Natal de 2018, toda a Companhia foi envolvida na iniciativa Make-A-Wish, através dos Colaboradores, Parceiros e Empresa.

Como resultado, **realizámos o desejo de 7 crianças** que sofrem de doenças graves (3 em Lisboa, 3 no Porto e 1 nos Açores).



+ DE 20 SESSÕES

PARTILHA

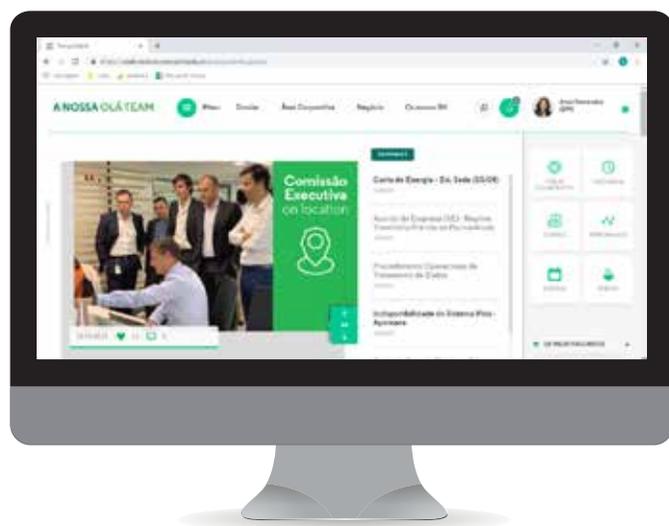
UNIÃO

TROCA DE IDEIAS

PROXIMIDADE

FOCO NO NEGÓCIO

+ DE 500.000 SESSÕES  
~ 1M DE PÁGINAS VISTAS



## Pequenos-Almoços

Os Pequenos-Almoços têm como objetivo **melhorar ainda mais o diálogo existente entre os Colaboradores e a Comissão Executiva**. Através de um ambiente informal, é promovido um debate que gera *outputs* muito interessantes para o negócio.

Esta ação reflete os valores da nossa marca – Simplicidade, Proximidade e Responsabilidade, sendo um momento importante que temos vindo a promover de forma contínua.

## Intranet, A Nossa Olá Team

Em maio de 2018 foi lançada a *intranet* “A Nossa Olá Team”, um projeto que envolveu várias áreas da Companhia e que transformou a nossa forma de comunicar.

Através de uma ferramenta mais *user friendly*, moderna e colaborativa, a *intranet* ajudou a melhorar a comunicação interna da Empresa, sendo o nosso canal preferencial de informação.

### Os temas que privilegiamos

- Informação Corporativa;
- Estratégia;
- Projetos;
- Iniciativas;
- Saúde;
- Bem-estar;
- Prevenção;
- Negócio;
- Responsabilidade Social.

### As novidades

- Novo *look & feel*;
- Atualização do repositório de informação;
- Criação de espaços de partilha e colaboração;
- Personalização.

+ PARTILHA  
+ ESPÍRITO DE EQUIPA  
+ COLABORAÇÃO  
+ INFORMAÇÃO



## Iniciativa “As Nossas Vitórias”

Esta ação teve como objetivo celebrar importantes vitórias conquistadas em 2018, valorizando a nossa estratégia, empenho e trabalho em equipa.

Periodicamente foram expostos cartazes a elencar os grandes *achievements* de 2018, promovendo momentos de orgulho e celebração.

## Open Sessions

Estas sessões traduzem-se em reuniões de âmbito interno sobre temas de relevância para a nossa Companhia. São abertas a todos os Colaboradores mediante inscrição prévia e representam momentos importantes de partilha, de alinhamento estratégico e foco no negócio.

Em outubro de 2018 decorreu uma *Open Session* destinada a abordar o futuro da Empresa, contando com aproximadamente **500 Colaboradores** de diferentes zonas do país. Esta sessão teve como objetivo fazer um balanço do caminho percorrido e traçar as linhas orientadoras para o ano seguinte.

## Evento Rebranding

Em março de 2018 a **Tranquilidade renovou a sua imagem corporativa**, após ter sido concluída grande parte do processo de fusão com a Açoreana, iniciando um novo ciclo na sua história centenária no setor segurador.

O lançamento do *rebranding* decorreu no Altice Arena, contando com a presença de todos os Colaboradores da Companhia, bem como dos nossos Parceiros de negócio, traduzindo-se numa oportunidade única para reforçar os laços que unem esta grande equipa.

## Evento de Natal

Realização de um lanche natalício em todos os edifícios da Companhia que pretendeu promover a comunicação e partilha entre todos os Colaboradores.



## O QUE DIZEM OS NOSSOS COLABORADORES



“ Na Tranquilidade, consigo desenvolver novas capacidades para ultrapassar obstáculos e inovar o serviço prestado. ”

**David Évora**

Departamento de Marketing, Lisboa



“ São quase trinta anos de seguradora sempre com espírito de equipa, desafios, iniciativa e trabalho. Porque juntos somos mais fortes. ”

**Helena Castelo**

Departamento Comercial Ilhas, S. Miguel - Açores



“ Sinto-me agradado e com um sentimento de satisfação por trabalhar nesta Empresa. ”

**Hernâni Alves**

Departamento de Grandes Clientes e Corretores, Porto

## 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 a eficiência energética.

<b>MENOS PLÁSTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Oferta de garrafas de água a todos os colaboradores para redução de consumo de copos de plástico e de garrafas de plástico.</li><li>■ Sensibilização para a utilização de canecas e chávenas de vidro, reduzindo assim o consumo de copos de plástico.</li></ul>
<b>RECICLAGEM</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 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.</li><li>■ 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.</li></ul>
<b>ÁGUA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Uso de torneiras com sensores de movimento.</li></ul>
<b>EFICIÊNCIA ENERGÉTICA</b>	<p>Em 2018 prosseguiu o programa de remodelação do edifício sede em Lisboa, com o objetivo de melhorar a eficiência energética e otimizar os consumos. O projeto contempla as seguintes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Substituição da iluminação por sistemas mais eficientes;</li><li>■ Instalação de sensores de presença, que controlam os períodos de luminosidade;</li><li>■ Revisão dos sistemas de Ar Condicionados e substituição de todos os equipamentos por classe “A”.</li></ul> <p><b>ENERGIA (ano de 2018)</b> - Consumo total: <b>2.819.736 kWh</b>   Custo total: <b>473.466 euros</b>.</p>
<b>GESTÃO DA FROTA PRÓPRIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Adotámos 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.</li></ul>

“

Os nossos parceiros são o rosto da nossa empresa e queremos estar próximos e reforçar a relação.

”



**Pedro Rosa Santos**  
Diretor de Tecnologias de Informação

“

A automação de processos tem permitido maior rapidez e mais eficácia.

”



**Ana Marques**  
Diretora Comercial Sul

“

O desenvolvimento tecnológico dos nossos parceiros é uma prioridade.

”



**João Luís Marques**  
Diretor de Operações

# OS NOSSOS PARCEIROS NA LINHA DA FRENTE

Os nossos Parceiros são o nosso principal canal de distribuição e queremos proporcionar-lhes a melhor oferta, um serviço eficiente e os sistemas e ferramentas mais adequados. Investimos continuamente no desenvolvimento da nossa rede de distribuição e em relações duradouras e de confiança.

## REDE DE MEDIAÇÃO ACOMPANHADA

80  
CORRETORES

350  
AGENTES EXCLUSIVOS

1600  
AGENTES MULTIMARCA





## REFORÇAR A RELAÇÃO COM OS PARCEIROS

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

Nesse sentido, foram desenvolvidas iniciativas para:

- Reforço do *intelligence* de apoio à venda dos Parceiros através da introdução de *leads* digitais e sistematização das campanhas de *e-mail marketing*;
- Consolidação do projeto *toolkit* digital (*websites* próprios) dos Agentes.
- Criação da *newsletter* digital "Link"



**360**  
WEBSITES ATIVOS  
DE PARCEIROS

**50.000**  
LEADS GERADAS  
PARA PARCEIROS





## 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 *email*;
- Apoio a ações promocionais para o desenvolvimento do negócio.

## LOJAS COM NOVA IMAGEM

Em ano de rebranding das marcas Tranquilidade e Açoreana (nos Açores), a Companhia iniciou um processo de renovação das lojas de Parceiros com a nossa imagem de marca. No final de 2018 já quase 300 lojas tinham a nova imagem, cerca de metade do número total. O processo deve ficar concluído no primeiro semestre de 2019.

**291**  
LOJAS COM  
NOVA IMAGEM  
EM 2018





**TRANQUILIDADE É  
PENTACAMPEÃ**

## RECONHECIMENTO

A Tranquilidade foi eleita pela 5ª vez consecutiva a Escolha dos Profissionais, um prémio que reconhece o elevado grau de satisfação dos profissionais da área seguradora no que diz respeito aos seus produtos e serviços. Esta distinção é particularmente relevante para a Tranquilidade, que assume a rede de mediação como canal prioritário de distribuição.

Organizado pela Consumer Choice 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.

Já na sua 5ª edição em Portugal, a “Escolha dos Profissionais” é um sistema de avaliação do nível de satisfação e utilização de produtos e serviços pelos seus atributos individuais. O método de análise tem a garantia de que os mesmos são avaliados, sempre, por profissionais experientes e de acordo com critérios por eles valorizados.

## O QUE DIZEM OS NOSSOS PARCEIROS

“ Começámos a Sotavento Seguros há 10 anos e trabalhar com a Tranquilidade é a nossa escolha profissional. É uma marca bem posicionada no mercado, que transmite segurança a nós e aos nossos clientes, permite vender serviço e além disso tenta a nível de preço ser o mais competitiva possível.



**Cláudia Dominguez**  
Sotavento Seguros, Algarve

A Tranquilidade é um companhia de agentes, e para agentes exclusivos como nós, que têm uma equipa comercial que é como uma família, é muito importante que a imagem desta marca continue a evoluir e que a Companhia inclua os seus parceiros em todos os seus projetos como o tem feito até aos dias de hoje.



**Hugo Bernardino**  
Mafra

“ A Tranquilidade é uma marca de referência no mercado segurador e isso tem contribuído para o meu sucesso. Gosto de trabalhar com uma empresa que acompanha as tendências do mercado e que sabe adaptar-se e moldar-se às necessidades dos clientes.



# A NOSSA CONSTRUÇÃO DE UM FUTURO PARA TODOS



**Jorge Martins**  
Diretor Comercial Norte

“

**Estamos a trabalhar para que num futuro próximo todos os nossos clientes sejam “verdes”.**

”

“

**Crescer em Saúde e Vida Risco é a melhor forma de ajudar os portugueses.**

”



**Susana Mayer**  
Responsável Unidade Clientes

# OS NOSSOS CLIENTES SÃO A CHAVE DO NOSSO SUCESSO

Queremos estar **mais próximos dos nossos clientes** e a nossa missão é **contribuir para que vivam com mais segurança**. Os nossos pilares de desenvolvimento de negócio assentam no pressuposto de que devemos ter uma oferta de excelência, focada nas suas necessidades, com processos simples e serviços inovadores

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.

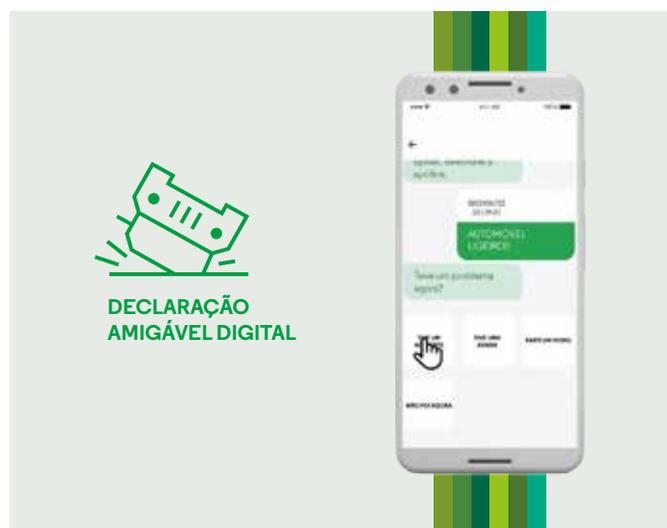




## SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

### Novo Website

Em 2018, o website da Tranquilidade foi totalmente renovado, apresentando-se agora mais simples e intuitivo de usar, numa lógica *mobile first*, com melhor arquitetura de informação, menos páginas e com uma linguagem simples e *design* moderno, de forma a refletir a nova imagem e os valores da marca.



### Declaração Amigável Digital

Apostamos na tecnologia digital ao serviço da simplicidade. Voltámos a inovar com a disponibilização na *App* Tranquilidade da Declaração Amigável Digital (DAD).

- Preenchimento assistido e simplificado;
- Redução de erros de preenchimento;
- Assinatura digital aprovada pela APS (Associação Portuguesa de Seguradores);
- Abertura e enquadramento de sinistro automáticos .

## Clientes Verdes

Em 2018 foi alcançado o marco de 332 mil “Clientes Verdes” na Tranquilidade (um aumento de 220 mil face a 2017), os quais contam com uma proposta de valor diferenciada, quer a nível financeiro, quer a nível de serviço e que permite à Companhia um elevado nível de eficiência;

Durante 2018 crescemos em média 4 mil Clientes Verdes por semana, com uma **poupança de 2 milhões de folhas de papel**.

A estes números juntam-se os 120 mil Clientes da LOGO, também desmaterializados.

Queremos acelerar ainda mais a captação, contando com o esforço contínuo do negócio e iniciativas de dinamização, para nos tornarmos cada vez mais digitais.

### + RÁPIDO



SEM ATRASOS  
DA CORRESPONDÊNCIA

### + SIMPLES



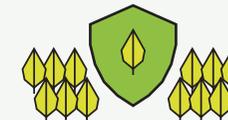
CONDIÇÕES E RECIBO  
DE APÓLICE NO EMAIL

### + ECONÓMICO



ISENÇÃO DE CUSTO  
DE APÓLICE PARA  
NOVOS E ALTERAÇÕES

### + SUSTENTÁVEL

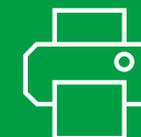


CONSUMO MÍNIMO DE PAPEL  
PEGADA ECOLÓGICA



### Menos Impressões

- 332.000 Clientes Verdes Tranquilidade em 2018 – poupança de 2.000.000 de folhas de papel
- Digitalização das propostas a clientes **permitiu -50% de papel gasto (poupança de 3,6 toneladas de papel)**.





## NOVA OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

### Vida Mais Vencer

O cancro é uma preocupação presente no dia a dia de todos, com a atenção muito focada para as questões do tratamento. Todos os esforços são direcionados naturalmente para a luta contra o cancro, criando uma desorganização em tudo o que está à volta e condicionando os projetos de vida.

A Companhia lançou em 2018 o Vida Mais Vencer, um seguro de Vida que permite apoiar os clientes de uma forma inovadora, ajudando a assegurar um conforto financeiro que se não for direcionado para tratamento, poderá ajudar a fazer face a encargos e despesas durante a fase de luta ou, em última instância, que poderá ajudar na normalização da vida após o tratamento. Este produto tem também uma forte componente de prevenção, pois inclui a realização anual de uma consulta de rotina.

## ATUAMOS NA PREVENÇÃO

### Condução Segura Recompensada

Em 2018, a Tranquilidade e a Açoreana continuaram a premiar os Clientes que estão com a Companhia há 50 ou mais anos, sem terem registado qualquer acidente automóvel, com a oferta de um ano de seguro. Esta campanha valoriza as relações duradouras e a lealdade à marca, a par da promoção da segurança rodoviária.



**José Costa**

Cliente 50 anos Sem Acidentes



**243**

**CLIENTES DISTINGUIDOS EM 2018**

“ É uma ideia atual, que coloca o foco no cliente. É bom que as empresas valorizem a fidelização dos clientes. Acho que a Tranquilidade é uma marca distintiva face à concorrência. É a minha opinião! ”



## Prevenção no dia a dia

O **Blogger Vida Tranquila** – o blogue que faz da prevenção e da inspiração o seu dia a dia – dá resposta a uma necessidade do mercado segurador, ou seja, um espaço que fala de prevenção e de literacia de seguros. Este projeto está completamente alinhado com o nosso foco na temática da prevenção.

Lançamento de **comunicações** frequentes a Clientes **com o intuito de alertar e promover** comportamentos responsáveis e serviços em prestadores convencionados a preços mais acessíveis.

## PROXIMIDADE COM O CLIENTE

### Satisfação

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

	Automóvel		MR Habitação		Acidentes de Trabalho			
	2017	2018	2017	2018	Sinistrados		Tomadores	
ANO	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>Satisfação</b> (escala de 1 a 10)	8,0	8,2	7,7	7,7	7,7	7,8	8,1	8,0

Os inquéritos que realizámos cobriram as marcas Tranquilidade e Açoreana e foram realizados por uma empresa externa, de março de 2017 a dezembro de 2018, com inquirição mensal de 755 questionários nos ramos 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, tornando-se desta forma essencial 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 dispõe do 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. No ano de 2018 registou-se um aumento de 30% do total de reclamações registadas na ASF. No Portal da Queixa registaram-se cerca de 100.000 reclamações em 2018, o que representou um incremento de 25% em relação a 2017.

A Companhia registou um total de 4524 reclamações (mais 8% que em 2017), com um tempo médio de resposta de 7,8 dias.

Número de reclamações efectuadas			Tempo médio de resolução (em dias)		
2017	2018	% Var	2017	2018	% Var
4170	4524	8%	7,7	7,8	1,28%

**0,19%**  
 Rácio Reclamações / Apólices

**0,87%**  
 Rácio Reclamações de Sinistros / Total de Sinistros

“

**Na tempestade Leslie, conseguimos mobilizar a Companhia para dar uma resposta imediata...**

”



**Patrícia Correia**  
Diretora de Sinistros

“

**Para nós é uma missão garantir um serviço rápido e de qualidade aos clientes das Ilhas. O naufrágio da embarcação Mestre Simão comprova-o.**

”



**Fernando Santana**  
Diretor Comercial Centro

“

**...tivemos de nos reinventar para criar todas as condições de apoio aos sinistrados, no terreno, nos gabinetes e nos parceiros de assistência.**

”



**Carlos Bettencourt**  
Diretor Comercial Ilhas

## OS NOSSOS IMPACTOS

As alterações climáticas, a evolução demográfica, a escassez de recursos e pobreza, os conflitos armados e os movimentos migratórios são alguns dos principais desafios que os Estados e as organizações enfrentam atualmente. Estes desafios, e tantos outros, aumentam os riscos existentes e geram novos riscos que vão afetar, direta ou indiretamente, os cidadãos, as empresas e as organizações.

O envelhecimento da população tem impacto direto na Companhia, implicando a adequação dos 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 climáticos extremos. 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.



### TEMPESTADE LESLIE

Contacte o seu Mediador  
ou ligue 213 863 322  
(Assistência 24H - 7 dias/semana)  
[linhasinistros@tranquillidade.pt](mailto:linhasinistros@tranquillidade.pt)



**AS NOSSAS VITÓRIAS #4**

A 13 de outubro, a maior tempestade em Portugal desde 1842 afetou mais de 350.000 pessoas e causou prejuízos calculados em mais de 100 milhões de euros.

# VENCEMOS A LESLIE

Com uma resposta firme desde o primeiro momento, recurso a metodologias de trabalho inovadoras e muito trabalho de equipa, conseguimos resolver 87% das ocorrências - 3.999 mais precisamente - em menos de 101 dias.



## 13 OUTUBRO

- A maior tempestade em Portugal desde 1842
- 5 horas com rajadas de vento de até 176 km/h
- No centro do país, mais nos distritos de Coimbra e Aveiro
- 2.500 ocorrências comunicadas à Proteção Civil
- 61 pessoas deslocadas, 324.000 sem luz

## NO PRÓPRIO DIA

- 140.000 SMS enviados aos nossos clientes com recomendações da Proteção Civil
- Primeiros peritos da Companhia no terreno para levantamento dos danos

## 14 OUTUBRO (dia seguinte)

- 2 gabinetes de crise criados para suporte às equipas da Companhia no terreno
- Peritos em campo a acompanhar vítimas e aferir prejuízos causados
- Linha de atendimento de sinistros reforçada
- Comunicação no *website* e redes sociais a informar contactos e a disponibilidade da Linha de Sinistros 24h, 7 dias/semana
- No dia 18, envio de email à rede de parceiros para assumir e agilizar reparações de Quebra Isolada de Vidros Automóvel, provocados pela intempérie

## 23 OUTUBRO (10 dias depois)

- 2.121 ocorrências participadas à Tranquilidade, Açoreana e LOGO:
  - 70% Habitação
  - 18% Comércio e indústria
  - 12% Automóvel
  - 12% das ocorrências já decididas

## 22 JANEIRO (101 dias depois)

- Total de 3.999 ocorrências participadas (de 38.000 a todas as seguradoras)
- 87% das ocorrências regularizadas
- Automóvel: 95% regularizadas
- Habitação: 90% regularizadas



**INDEMNIZAÇÃO APRESENTADA EM MENOS DE 20 DIAS**

O Meste Simão, uma embarcação de 40m de comprimento encalhou quando fazia a entrada no Porto da Madalena, na Ilha do Pico no início de 2018. Todos os tripulantes saíram ilesos, mas o Meste Simão não pôde ser recuperado.

A rápida intervenção da Açoreana foi vital para a resolução do sinistro e para se avançar com a construção de uma nova embarcação para substituir o Meste Simão.

Com o apoio da Açoreana este caso foi levado a bom porto.

# A NOSSA CONSTRUÇÃO DE UM FUTURO PARA TODOS



**Andreia Sousa**

Responsável Unidade de Desenvolvimento  
e Formação

“ **A Responsabilidade Social faz parte da nossa estratégia de negócio e o envolvimento com a comunidade é parte integrante do Desenvolvimento Sustentável.** ”

“ **Todos nós queremos ter um papel ativo no apoio a causas que contribuam para uma sociedade mais justa e mais feliz.** ”



**André Taxa**

Responsável Unidade de Marca e Comunicação

## A NOSSA COMUNIDADE MAIS PERTO

Fazemos parte de uma Comunidade e o nosso sucesso não pode ser dissociado do sucesso da nossa Comunidade. Por isso, estamos empenhados em contribuir para que esta seja mais justa e próspera, integrando no nosso programa de Responsabilidade Social o apoio a causas relevantes e assumindo um papel ativo no desenvolvimento da 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:

- Cultura e Educação;
- Prevenção e Saúde;
- 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

A Companhia estabeleceu 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 em Carcavelos, inaugurado em 2018 e que deverá receber 3500 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.



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.



A Companhia 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.

Dentro de um edifício histórico com 5.000 metros quadrados sobre o Rio Tejo, o LACS Rocha Conde d'Óbidos oferece de maneira informal e confortável, experiências, espaços, serviços, instalações, flexibilidade e oportunidades de *networking*, dirigidos a criadores e inovadores.



Em 2018 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 2018 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.



## EDUCAÇÃO, PREVENÇÃO E SAÚDE

**A Companhia promoveu uma campanha para distinguir o bom desempenho escolar em que oferecia um seguro Vida Mais Cool por um ano a todos os alunos que terminassem o ensino secundário no ano letivo 2017/18 com uma média igual ou superior a 18 valores.**

Esta iniciativa, denominada “Quem se esforça, sempre ganha”, teve como objetivo premiar o desempenho dos jovens nos seus estudos pré-universitários e consistia na atribuição de um seguro de vida no valor de 90€ pensado para jovens adultos que vivem ativamente o seu dia-a-dia e querem estar protegidos.

A proteção deve ser adequada em cada etapa da vida e, por isso, com o Vida Mais Cool em caso de invalidez provocada por acidente ou doença grave, o valor a receber é 10 vezes superior ao do capital seguro em caso de morte. Um acidente ou doença pode mudar a vida a qualquer momento e muitas vezes não há capacidade financeira para fazer face às despesas.



A Companhia promoveu em 2018 o projeto **“PREVENIR E EDUCAR POR UMA FLORESTA VERDE”**, uma iniciativa desenvolvida com o Diário de Notícias, Jornal de Notícias e TSF, 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 GNR/SEPNA, com o objetivo de sensibilizar as populações para a importância da prevenção para preservação das nossas florestas.

Sabendo que a educação para a prevenção começa na infância, foram 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. Aos sábados, a carrinha da iniciativa “Prevenir e educar por uma Floresta Verde” ficava estacionada na praça central da localidade, para que os alunos envolvidos na ação nas escolas pudessem recolher as reportagens que realizaram, na companhia das suas famílias.

O programa incluía também uma caminhada pedagógica ao Domingo, aberta a toda a gente, durante a qual eram identificadas áreas críticas à propagação de incêndios e explicadas formas de eliminar focos de risco e comportamento de risco, bem como boas práticas e o que fazer em caso de incêndio.



**TRANQUILIDADE**  
**PREVENIR E EDUCAR**  
POR UMA FLORESTA VERDE

**Milhares de pessoas envolvidas na educação e prevenção florestal**

DE SUL PARA NORTE, A TRANQUILIDADE LEVOU O "PREVENIR E EDUCAR POR UMA FLORESTA VERDE" ÀS ESCOLAS E POPULAÇÃO EM GERAL, COMO APOIO DAS AUTORIDADES COMPETENTES NA ÁREA.

O "Prevenir e Educar" por uma Floresta Verde é um projeto desenvolvido em colaboração com o INIA e o ICNF, com o apoio de 1000 participantes.

As atividades pedagógicas levadas a cabo durante o projeto foram realizadas em 150 escolas de 1º e 2º ciclo do ensino básico, com o apoio de 1000 professores.

**Portugal tem um longo caminho a percorrer na cultura da prevenção**

Portugal tem que apostar mais na prevenção florestal, "mas a evolução tem sido muito positiva". O setor segurador pode ter uma palavra a dizer na promoção da prevenção e da segurança e na capacidade de resposta a sinistros extremos.

A prevenção florestal é uma das áreas de maior importância para a seguradora, pois é a única que pode evitar a ocorrência de sinistros. No entanto, Portugal tem um longo caminho a percorrer na cultura da prevenção florestal. Apesar de ter sido criado o Plano Nacional de Prevenção Florestal em 2007, a implementação tem sido lenta e fragmentada. O setor segurador tem um papel importante a desempenhar na promoção da prevenção florestal, através de campanhas de sensibilização e de produtos de seguro que incentivem a adoção de medidas preventivas.

**SMARTFOREST**

Em todos os locais, onde foi plantada a semente da necessidade de preservação da floresta, estiveram presentes equipas de sapadores florestais, que têm visto o seu trabalho retribuído devido a necessidade de controlar a vegetação natural leva a situações como a que tivemos no caso passado. Devemos estar a todo o custo que isso acontece", explica Carlos Lopes, chefe de equipa sapadores florestais da Cofre, a Associação de Produtivos Florestais de Viana.

**SMARTFOREST**

"Nunca se tinha testado a solução com tantos equipamentos. O apoio da Tranquilidade foi de grande importância, pois permitiu a construção de 15 agentes e dois gateways, que foram instalados em Monchique. Podemos afirmar que a solução é autónoma. Os equipamentos estão no terreno desde a sua instalação, a trabalhar sem qualquer problema energético. A orografia do terreno também nos levantou alguns desafios no que diz respeito à colocação dos agentes. Estamos a receber dados sem qualquer tipo de problema."

Eduardo Henriques-SmartForest.

**Caminhadas pedagógicas identificam despejos ilegais e falta de limpeza**

A iniciativa "Prevenir e Educar por uma Floresta Verde", que começou a sul, em Monchique e terminou a norte, em Terras de Bouro, permitiu conhecer os principais aspetos negativos e positivos das zonas florestais, assim como melhorar a forma como interagem com os espaços verdes da nossa paisagem.

PROJETO CONSIDERADO UMA SALA DE AULA DO SÉCULO XXI

**TRANQUILIDADE**  
**PREVENIR E EDUCAR**  
POR UMA FLORESTA VERDE

MONCHIQUE 12 A 15 ABRIL | NAZARÉ 19 A 22 ABRIL  
VISEU 26 A 29 ABRIL | BRAGANÇA 3 A 6 MAIO  
TERRAS DE BOURO 10 A 13 MAIO

**350**  
**PESSOAS PARTICIPARAM NA CAMINHADA**

**9**  
**ESCOLAS ENVOLVIDAS**

**MICRO SITE COM**  
**36.329**  
**PAGEVIEWS**

**750**  
**ALUNOS TIVERAM FORMAÇÃO EM PREVENÇÃO FLORESTAL**



A Companhia apoiou a campanha de prevenção rodoviária desenvolvida pela **PREVENÇÃO RODOVIÁRIA AÇOREANA** (PRA).

Foram criados diferentes spots televisivos sobre temas de acidentes, transportes, peões, vias públicas e via rápidas, que passaram na RTP Açores. O objetivo foi informar o público de todas as idades – condutores e peões – para a importância das boas práticas. Foram ainda produzidos cartazes para as Lojas da Açoreana, que ajudaram assim a divulgar a campanha.



A Companhia associou-se à **SMART FOREST** uma *startup* portuguesa criada por quatro engenheiros informáticos, que queriam atuar na prevenção dos fogos florestais e por isso criaram um novo dispositivo de deteção de incêndios. Trata-se de um sistema de sensores, que permite monitorizar as condições do terreno e do ambiente, prevenindo a ocorrência de incêndios e possibilitando um combate mais atempado, no caso de se verificar o incidente. Estas informações são atualizadas em tempo quase real, a cada cinco minutos, e a informação cai diretamente no telemóvel de quem detém o dispositivo.

O piloto foi testado em Monchique, onde foram instalados 15 sensores, no âmbito da iniciativa “Prevenir e Educar por uma Floresta Verde” da Tranquilidade.

Outras iniciativas:

- **Movimento ECO** – A Companhia tornou-se parceiro do Movimento ECO – Empresas contra os Fogos, um projeto lançado em 2007 e que é hoje uma das maiores iniciativas de responsabilidade social coletiva em Portugal. Esta é uma Associação que reúne um conjunto de empresas portuguesas que cedem os seus meios de divulgação próprios para transmitir conteúdos de prevenção dos incêndios florestais, transmitindo mensagens de prevenção e de sensibilização para comportamentos de risco e de defesa da floresta.
- **LIMPA-BERMAS / UFPASSF** (União das Freguesias de Penalva de Alva e S. Sebastião da Feira) – Donativo destinado à aquisição de um limpa-bermas que se juntou ao novo trator conseguido com o apoio de outras empresas. A Companhia ofereceu também o seguro para todo o equipamento. Estas freguesias foram muito fustigadas pelos incêndios florestais de outubro de 2017, tendo perdido, entre outras coisas, a totalidade dos meios com que eram feitas as limpezas de estradas e matas.



## INCLUSÃO E SOLIDARIEDADE SOCIAL

Em 2018, renovámos o apoio ao **DESPORTO ADAPTADO** do Sporting Clube de Portugal, uma iniciativa que surge do reconhecimento, por parte da Companhia, da importância da inclusão e de valorizar a prática desportiva entre as pessoas com deficiência.

No Desporto Adaptado, o Sporting Clube de Portugal é o clube que cede mais atletas paralímpicos às seleções nacionais e o clube com mais modalidades paralímpicas a nível mundial (12).

A Companhia apoiou o Concerto Solidário do **INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA** – IAC, que teve lugar no Altice Arena, em novembro de 2018

O IAC é uma instituição particular sem fins lucrativos, que apoia crianças desfavorecidas em risco e suas famílias, implementando programas que defendem e promovem os Direitos das Crianças, preparando-as para a vida adulta com maior capacidade de integração na sociedade. O Instituto envolve-se, desde 1983, na resolução dos problemas destas crianças e trabalha em rede para encontrar soluções e tornar a sua ação mais eficaz.



## INCLUSÃO E SOLIDARIEDADE

Outras Iniciativas:

**MAKE A WISH** – No final de 2018, a Companhia promoveu uma ação interna de Responsabilidade Social em parceria com a Make-A-Wish, fundação que realiza os desejos de crianças e jovens entre os 3 e os 18 anos, que sofrem de doenças graves. A venda das estrelas Make-A-Wish e a participação de todos os envolvidos superaram as expectativas, reforçando o espírito de equipa e a solidariedade que fazem parte dos nossos valores e princípios.

**APCSM – Associação de Paralisia Cerebral de S. Miguel** – Donativo para o projeto “Uma Noite no Hotel”, que tem como objetivo proporcionar atividades de lazer e bem estar aos utentes da Associação, dando também uma noite de descanso aos seus cuidadores.

**AAPIT – Associação dos Amigos da Pediatria da Ilha Terceira** – O donativo da Companhia contribuiu para a aquisição de dois monitores de sinais vitais a instalar no Serviço de Urgência Pediátrica, do Hospital de Santo Espírito da Ilha Terceira.

**MAKE A WISH** – Oferta dos seguros necessários para a realização do Torneio de Futebol Solidário.

**JUST A CHANGE** – Donativo para Associação que mobiliza voluntários e a comunidade local para reconstruir a vida daqueles que apoiam, nomeadamente através da reabilitação de casas e instalações de instituições.

**BANCO FARMACÊUTICO** – Oferta de seguro para os voluntários da ação de recolha de medicamentos para instituições de solidariedade.

**ASSOCIAÇÃO LAÇO** – Luta contra o cancro da mama – Oferta de seguro.

**AACNEV – Associação de Apoio à Criança com Necessidades Educativas Especiais de Velas** – Donativo.





# O NOSSO NOVO FUTURO



TRAN  
QUILI  
DADE AÇOREANA LOGO

## O NOSSO NOVO FUTURO

Com uma história de mais de 140 anos, a Companhia é hoje uma empresa sustentável, operacional e financeiramente, e com uma estratégia clara. As nossas prioridades de atuação estão bem definidas, com foco no negócio, nas pessoas, nos clientes, nos parceiros e na comunidade. Vivemos um processo de transformação da empresa e entramos agora num novo ciclo na vida da Companhia, que está presente no mercado com serviços e produtos inovadores maximizando as vantagens tecnológicas atuais, facilitando o dia a dia dos Mediadores e dos Clientes. Ser um parceiro de prevenção, estar próximo, comunicar de forma simples e melhorar a experiência dos Clientes são propósitos de toda a nossa Equipa.

Encaramos o futuro com otimismo e queremos continuar a crescer com uma visão de criar valor a longo prazo. É, por isso, fundamental seguir uma estratégia de negócio responsável e sustentável, assente nos nossos valores de honestidade, respeito, responsabilidade e excelência.

Somos uma organização que atrai e desenvolve o melhor talento, que investe continuamente em tecnologia ao serviço dos clientes e das redes de distribuição e que faz da proximidade uma forma de estar e de ser. Mas que tem a ambição de fazer mais e melhor.



José Nogueira

Jan de Pooter

Pedro Carvalho

Gonçalo Oliveira

A Seguradoras Unidas está empenhada em ser um *player* socialmente relevante do setor junto de todos os *stakeholders* e contribuir para uma sociedade melhor. A Companhia quer ser mais do que um fornecedor de seguros e ter um papel de liderança na construção de uma sociedade mais segura. Na sua essência, o setor dos seguros atua na gestão de riscos, onde os fatores sociais e ambientais assumem crescente importância. O mundo muda cada vez mais rapidamente, as alterações climáticas são uma realidade, a longevidade traz novos desafios e às seguradoras é exigido um novo olhar sobre os riscos, inovação na sua oferta de produtos e serviços, desenvolvimento das áreas de prevenção e conhecimento dos novos consumidores.

O nosso futuro passa também por um trabalho conjunto com colaboradores, parceiros e fornecedores que conduza a uma maior consciencialização sobre as questões sociais, ambientais e de governo, mas também a uma vontade de agir e de adotar melhores práticas.

Acreditamos que todas as empresas têm a responsabilidade de contribuir, de diferentes formas, para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos pelas Nações Unidas. Em conjunto com os Estados, com a sociedade civil, com os cidadãos, todos temos de ter um papel ativo na defesa do planeta e do bem-estar das pessoas e das comunidades, assegurando o futuro das gerações seguintes.

Criamos o futuro.

A Comissão Executiva

# RESUMO DE INDICADORES

TRAN  
QUILI  
DADE AÇOREANA LOGO

# INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



## MAIS CLIENTE

<b>Total de clientes</b>	<b>1 500 000</b>
Clientes Verdes	332 000
<b>Inquéritos de satisfação</b>	
% Clientes que recomendariam a Companhia	
Auto	91%
Casa*	84%
Acidentes de Trabalho (tomadores de seguros)	87%
Acidentes de Trabalho (sinistrados)	85%

\* não inclui LOGO



## MAIS EQUIPA

<b>Total de colaboradores</b>	<b>924</b>
<b>Distribuição por Região</b>	
Norte	210
Centro	62
Sul	600
Ilhas	52
Estrangeiro	0
<b>Mobilidade</b>	
Definitiva	251
Interna	70

# INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



## MAIS EQUIPA

### Diversidade

Mulheres Conselho de Administração	0%
Homens Conselho de Administração	100%
Mulheres Gestão Topo	16,67%
Homens Gestão Topo	83,33%
Mulheres Gestão Intermédia	30,56%
Homens Gestão Intermédia	69,44%
Mulheres Gestão Operacional	33,06%
Homens Gestão Operacional	66,94%
Mulheres Funções Técnicas	39,60%
Homens Funções Técnicas	60,40%
Mulheres Funções Operacionais	57,85%
Homens Funções Operacionais	42,15%

### Habilitações literárias

3º ciclo	4,97%
Secundário	36,26%
Bacharelato	6,82%
Superior	51,95%

# INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



## MAIS EQUIPA

### Faixa etária

20-29	3,46%
30-39	14,94%
40-49	47,19%
50-59	33,33%
60-69	1,08%

### Tipo de vínculo contratual

Contrato a termo certo/incerto	3,79%
Contrato efetivo a tempo incerto	96,10%
Comissão Prestação de Serviço	0,11%

### Antiguidade

0-5 anos	16,66%
6-10 anos	9,85%
11-15 anos	21,75%
16-20 anos	18,94%
21-25 anos	14,83%
26-30 anos	12,45%
> 31 anos	5,52%

# INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



## MAIS EQUIPA

### Formação

Horas de formação 39 326

Custos de formação\* 249 776,04 €

### Média de horas de formação por género\*\*

Homens 14,00

Mulheres 11,00

### Segurança e Saúde no Trabalho

Taxa de absentismo acidente trabalho/doença profissional 3,40%

Dias perdidos acidente trabalho/doença profissional 833 dias

Investimento em segurança e saúde no trabalho 152 439,09 €

**Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas 0**

\* Formação dada apenas a Colaboradores da Seguradoras Unidas

\*\* Colaboradores SU apenas (não inclui Parceiros e ACE)



## MAIS COMUNIDADE

**Donativos 402 700,00 €**

# INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



## MAIS AMBIENTE

<b>Consumo indireto de energia, discriminado por fonte de energia primária</b>	
Consumo total (EDP)	2 819 736 Kwh
Custo total	473 466,00 €
Consumo total (EDP)	10151,04 GJ
<b>Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária</b>	
	<b>17 098,84 GJ</b>
Consumo de gasóleo	472 109,55 Lt
Consumo de gasolina	3 650,85 Lt
Custo total	614 462,80 €
Consumo de gasóleo	16 978,69 GJ
Consumo de gasolina	120,16 GJ
<b>Emissões</b>	
Emissões diretas	1 361,35 tonCO <sub>2</sub> eq
Emissões indiretas	1 016,00 tonCO <sub>2</sub> eq

# INDICADORES CHAVE NUM SEGUNDO



## MAIS RESPONSÁVEL

<b>Código de conduta</b>	✓	
Nº de colaboradores formados	17	(novos colaboradores admitidos em 2018)
<b>Política anti-corrupção</b>	✓	
Nº de colaboradores formados	19	(novos colaboradores admitidos em 2018)
<b>Política Conflito de interesses</b>	✓	
Nº de colaboradores formados	19	(novos colaboradores admitidos em 2018)
<b>Política Concorrência</b>	✓	
Nº de colaboradores formados	21	(novos colaboradores admitidos em 2018)
<b>Política de Prevenção de Branqueamentos de Capitais</b>	✓	
Nº de colaboradores formados (formação presencial)	18	
Nº de colaboradores formados (formação e-learning)	25	(novos colaboradores admitidos em 2018)
<b>Existência de canais de reporte confidenciais (whistleblowing)</b>	✓	
<b>Existência de plano de continuidade de negócio</b>	✓	

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Relatório de Sustentabilidade Seguradoras Unidas 2018

**Propriedade:** Seguradoras Unidas, S.A.

**Data de edição:** Junho 2019

tranquilidade.pt



TRAN  
QUILI  
DADE

AÇOREANA

LOGO