



GARANTIA
SEGUROS



30 anos

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE
2020-2021

**A SER O ROSTO
DE CABO VERDE**

ÍNDICE

MENSAGEM PRESIDENTE COMISSÃO EXECUTIVA	P4
1. O ROSTO DE CABO VERDE	P6
30 Anos a garantir o futuro	
30 Anos a marcar presença	
30 Anos a melhorar a proteção	
30 Anos a zelar pela ética e pela transparência	
2. O ROSTO DO COMPROMISSO	P16
COMPROMISSO com o Desenvolvimento Sustentável	
3. O ROSTO DA LIDERANÇA	P28
LIDERAR na inovação dos produtos, canais de distribuição e serviços	
LIDERAR junto da sociedade civil	
LIDERAR na adoção das melhores práticas internacionais	
4. O ROSTO DA VALORIZAÇÃO	P38
VALORIZAR o colaborador e o seu bem-estar	
VALORIZAR as competências e atrair talentos	
5. O ROSTO DA RETRIBUIÇÃO	P46
RETRIBUIR e promover o desenvolvimento da comunidade	
RETRIBUIR e responder às necessidades no incerto	
JUNTOS, PARA QUE A VIDA NÃO PARE: OS PRÓXIMOS 30 ANOS...	P56
SOBRE ESTE RELATÓRIO	P58
ANEXOS	P59

MENSAGEM PRESIDENTE COMISSÃO EXECUTIVA



JORGE ALVES



GARANTIA DE RESILÊNCIA!

O biénio 2020/2021 ficou marcado, indelevelmente, pela disseminação do novo Coronavírus, o SARS-CoV-2, causador da doença Covid19, que rápida e abruptamente se transformou numa pandemia à escala mundial, tendo irrompido no país, em Março de 2020, **no que terá sido um dos testes mais duros e difíceis à nossa capacidade, individual e enquanto organização, de adaptação e superação.**

A Garantia - Companhia de Seguros de Cabo Verde S.A. e o coletivo dos seus colaboradores conseguiram responder de forma muito positiva e assertiva aos desafios que se lhes colocaram, desde logo como uma das instituições que, pela sua missão de ativista de segurança e proteção, teve que manter as portas abertas para servir as famílias, a comunidade e empresas cabo-verdianas, mesmo durante o período de Estado de Emergência e do confinamento.

A elaboração deste 2º Relatório de Sustentabilidade 2020/2021 procura, pois, retratar este cenário de incerteza e ambiguidade decorrente das consequências da pandemia e da retoma ao novo normal, que culminou com a comemoração do 30º Aniversário

da Companhia, a 1 de novembro de 2021, ainda condicionada pela situação sanitária ainda vivida, mas com a ambição de continuarmos a ser **“O Rosto de Cabo Verde”**, no melhor que somos e fazemos!

Mantendo uma linha de continuidade nos princípios e na estratégia do nosso compromisso com o Desenvolvimento Sustentável, revisitamos as prioridades definidas em 2019 e ajustamos alguns temas, num processo dinâmico de incorporação das mudanças ditadas pelo novo contexto e do alinhamento contínuo com os valores e a visão do Grupo Fidelidade, que nos permitiu avanços significativos na abordagem à temática da Sustentabilidade, nomeadamente na aproximação ao referencial *Global Report Initiative*.

Sob o signo da resiliência, para o qual foram determinantes a coragem, o brio profissional e o sentido de missão e entejuda de todos os colaboradores, reorganizamos e reinventamo-nos, fruto da aposta, há muito iniciada, no processo de transformação digital da Companhia e na oferta de um serviço de qualidade, para continuarmos a ser a seguradora de confiança e de eleição dos nossos clientes e parceiros de negócio e olhar o futuro com esperança e otimismo!



01

O ROSTO DE CABO VERDE

Quem somos e como trabalhamos só faz sentido no contexto de quem nos acolhe. **A partir da nossa casa Cabo Verde, interagimos com o Mundo.**

30 ANOS A **GARANTIR O FUTURO**

Existimos há 30 anos com o objetivo de segurar todos os cabo-verdianos, com produtos que respondam às suas necessidades de proteção. Ao longo de três décadas, temos crescido com o mercado, procurando manter a proximidade com os nossos clientes e aumentando a segurança no País, com a preocupação de antecipar tendências e lacunas de proteção da população.



MISSÃO:

Enquanto seguradora somos ativistas da segurança dos nossos clientes, com coberturas competitivas para as necessidades de proteção e um agente dinâmico na construção de um Cabo Verde mais próspero.

Assumimos que fazer parte do mercado é fazer parte da sociedade. E por isso, queremos estar presentes, como um todo, caminhando junto das comunidades onde operamos. Com esta convicção, temos intervindo no desenvolvimento económico e social de Cabo Verde em várias áreas, conscientes da importância de trabalhar em rede, com outras entidades, para chegarmos todos mais longe.

A concretização da nossa missão é expressa todos os dias, pela forma como vivemos os nossos valores e pelos marcos deste percurso¹ que refletem os princípios de mudança, proximidade, superação e orientação para o futuro.

¹ Marcos da história da Garantia Seguros disponível no website da Companhia - www.garantia.cv

VALORES

SOMOS GARANTIA SEMPRE QUE REINVENTAMOS O PASSADO COM O FUTURO

A nossa história orgulha-nos, dá-nos força, responsabilidade e inspiração para reinventar o passado. Honramos a nossa história partilhando o conhecimento.

SOMOS GARANTIA SEMPRE QUE IMPULSIONAMOS A MUDANCA

Acreditamos que é sempre possível encontrar melhores soluções para proteger a vida. É este espírito que nos impulsiona a mudar, a reinventar o que fazemos.

SOMOS GARANTIA SEMPRE QUE ESTAMOS PRÓXIMOS

O Grupo Fidelidade | Garantia é feito de pessoas que contribuem para proteger e cuidar de pessoas. Somos confiáveis, honrando os nossos compromissos. As pessoas sabem que podem contar com a nossa competência. Porque cada história é parte da nossa.

SOMOS GARANTIA SEMPRE QUE NOS SUPERAMOS

Queremos saber sempre mais e tentamos ir sempre mais além em tudo que fazemos. Ousamos sonhar e superamo-nos para continuar a transformar a sociedade.

Com um Capital Social maioritariamente detido pela maior seguradora portuguesa, a Fidelidade Companhia de Seguros, S.A. (55%), temos também como acionistas o Banco Comercial do Atlântico, S.A. (25%), o Instituto Nacional de Previdência Social (12,9%) e os Correios de Cabo Verde, S.A. (4,5%).

Destacamos que 2,4% da participação do nosso Capital Social pertence aos colaboradores da empresa.

A nossa visão é ser a marca de confiança e referência dos cabo-verdianos em todo o mundo e, através do exercício de uma liderança focada no desenvolvimento, contribuir para um mundo mais estável e seguro.

Estar onde está Cabo Verde.

30 ANOS A MARCAR PRESENÇA

	2020	2021
Agências/Estab.	Nº Colab.	Nº Colab.
Ribeira Grande	1	1
Porto Novo	2	2
Mindelo	15	15
Monte Sossego	6	6
Ribeira Brava	2	2
Espargos	5	5
Santa Maria	2	2
Sal Rei	3	3
Plateau	29	32
Chã D'Areia/Sede	45	43
ASA	1	3
Palmarejo	3	4
Achada Grande	-	2
Assomada	6	6
Tarrafal	1	1
São Filipe	3	3
Nova Sintra	1	1

- Agências
- Lojas

Agência Ribeira Grande
Abertura a 16/01/2016



Agência do Porto Novo
Abertura a 01/07/2008

Agência do Mindelo
Abertura a 01/11/1991

Agência de Monte Sossego
Abertura a 15/07/2010

Agência da Ribeira Brava
Abertura a 11 /11/2011

Agência de Espargos
Abertura a 01/11/1991

Agência de Santa Maria
Abertura a 22/02/1991

Agência de Sal Rei
Abertura a 23/06/2008

Agência do Tarrafal
Abertura a 31/12/2018

Agência da Assomada
Abertura a 26/02/2003

Loja de Mediação Exclusiva
Calheta S. Miguel

Agência de São Filipe
Abertura a 08/11/2010

Loja de Mediação Exclusiva
Santa Cruz

Agência do Palmarejo
Abertura a 13/06/2018

Agência do Plateau
Abertura a 01/11/1991

Agência Achada de Santo António
Abertura a 04/05/018

Agência Nova Sintra
Abertura a 12/03/2019

Agência Chã de Areia
Abertura a 08/06/2004

Loja de Mediação Exclusiva Achada
Grande Business Park Porto da Praia

Meu Balcão
Ilha do Fogo

Loja de Mediação Exclusiva
Achada São Filipe

30 ANOS A **GARANTIR A PROTEÇÃO**

Enquanto seguradora, estamos empenhados em zelar pela segurança dos nossos clientes, procurando oferecer coberturas competitivas para as diversas necessidades, **nos Ramos Vida e Não-Vida.**

No Ramo Não-Vida integramos os seguros de bens patrimoniais e de responsabilidade das pessoas, como o seguro automóvel ou o seguro de acidentes pessoais. **No Ramo Vida** cobrimos o risco relacionado com a morte ou sobrevivência da pessoa segura.

Operamos através de vários canais de distribuição, entre os quais destacamos a presença no território através de agências, de lojas exclusivas de mediação e de bancos, onde o papel dos mediadores e corretores é fundamental na ligação e na criação de proximidade com os nossos clientes.

Nos últimos anos, destaca-se também a nossa incursão no mundo digital, no qual temos apostado tecnologicamente e ao nível da revisão dos processos, o que tem permitido oferecer aos clientes uma melhor experiência, mantendo a proximidade. Acompanhamos por isso o mundo em mudança no que diz respeito ao digital, mas sabemos valorizar a importância da presença física junto das pessoas que nos são importantes. Estas duas realidades permitem-nos estabelecer relações de confiança com os cabo-verdianos, relações duradouras.

Ao longo da nossa existência, temos inovado na gama de produtos que colocamos à disposição dos nossos clientes e da sociedade, colmatando lacunas de proteção, pela proteção dos riscos. O facto de estarmos integrados no Grupo Fidelidade tem-nos trazido uma maior capacidade e disponibilidade de ferramentas e tecnologia, aumentando a nossa eficácia e eficiência. Sermos reconhecidos como a Seguradora mais inovadora de Cabo Verde é o sinal que nos indica que devemos dar continuidade à forma como temos trabalhado.

Sempre para melhorar a proteção dos cabo-verdianos.

30 ANOS A ZELAR PELA ÉTICA E PELA TRANSPARÊNCIA



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Contém um conjunto de diretrizes que orientam os comportamentos das pessoas dentro da empresa, promovendo uma linha de comportamento uniforme entre todos os integrantes da organização.

A forma como nos entregamos à nossa missão deve ser inquestionavelmente ética, transparente e orientada para a qualidade. Dispomos de um conjunto de instrumentos que nos ajudam a garantir as melhores condições em que desenvolvemos a nossa atividade. Em seguida, destacamos alguns desses instrumentos.

ÉTICA PESSOAL E PROFISSIONAL

A Garantia considera a ética pessoal e profissional de todos os que colaboram com a empresa um assunto da maior relevância, sendo também importante a deontologia do setor em que a companhia opera e a sociedade onde está inserida. Neste sentido, a empresa publicou em 2015 o seu Código de Ética e Conduta, aplicável a todos os colaboradores, traduzindo em norma aquela que foi e será sempre a sua forma de estar e atuar.

PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE CAPITALS

No âmbito do reforço dos mecanismos de prevenção à lavagem de capitais e ao financiamento ao terrorismo, a Companhia iniciou, em 2021, um projeto conjunto com a Fidelidade por forma a mitigar o risco de relacionamento com entidades sancionadas

e politicamente expostas, permitindo assegurar a conformidade com a regulamentação sobre a matéria e, conseqüentemente, reduzir a probabilidade de ocorrência de conseqüências financeiras e reputacionais.

Mais informações sobre os instrumentos em vigor no Relatório e Contas da Garantia Seguros 2021

www.garantia.cv

PREVENÇÃO E COMBATE À FRAUDE

No setor segurador, a fraude pode assumir diversas formas, e o risco de que uma situação de fraude ocorra, aumenta de uma forma proporcional à dimensão da empresa e à complexidade inerente à sua organização e aos seus procedimentos. Tendo em conta a especificidade do conceito de Fraude, a proteção total não é possível, mas podem ser tomadas medidas preventivas que tenham como objetivo reduzir o risco da sua ocorrência. Foi neste contexto que a Garantia definiu, em 2016, uma Política Antifraude, aplicável a todos os que colaboram com a Companhia.

QUALIDADE



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO

A Garantia Seguros é certificada pela Normal ISO 9001 desde 2012 e é auditada todos os anos, desde então, pela APCER.

O acompanhamento das melhorias e o alinhamento com esta norma, é da responsabilidade do Gabinete de *Compliance*, Organização e Qualidade.

A procura da melhoria contínua é central para garantir a entrega de serviços diferenciados e adequados, a antecipação de necessidades, a resposta célere e eficaz e um serviço de excelência. A Garantia assume, por isso, a qualidade como uma condição para alavancar o seu negócio e criar valor para os seus clientes e fornecedores. O controlo e o acompanhamento

do desempenho das orientações da Norma que certifica a empresa como tendo um Sistema de Gestão orientado para a Qualidade, é feito de forma contínua. Semestralmente, é realizada uma revisão do sistema, com a participação dos responsáveis de todas as áreas-chave da Companhia.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



SISTEMA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Garantia Seguros dispõe de um sistema que permite o registo e acompanhamento das reclamações, bem como a inclusão das informações associadas à reclamação e o controlo do cumprimento dos prazos de regularização.

O Sistema de Tratamento de Reclamações da Companhia assegura o devido acompanhamento e tratamento das reclamações que dão entrada na Companhia, garantindo que todas sejam respondidas dentro do prazo legalmente estipulado.

As reclamações aceites e que sejam consideradas pertinentes no âmbito do processo de melhoria, são registadas no sistema de Gestão de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria. Este sistema foi desenvolvido para garantir que as falhas e fragilidades detetadas sejam registadas, e que medidas corretivas sejam definidas para evitar que as mesmas venham a repetir-se.

GESTÃO DE CONFLITOS

Na resolução de sinistros, a imparcialidade na resolução de conflitos é da maior importância. Empenhada em processos transparentes e justos, a Garantia tem trabalhado com o Banco de Cabo Verde, enquanto regulador do setor de seguros, para ser criada uma Comissão Arbitral de Regulação de conflitos automóvel. Para tal, a Companhia tem estado empenhada em criar pontes de partilha com o Centro de Arbitragem de Regulação de Conflitos Seguros (CIMPAS)



em Portugal e com outros parceiros, de forma a acelerar e incentivar a criação de um Centro idêntico para Cabo Verde.

PROTEÇÃO DE DADOS

A Garantia adota medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais que lhes são facultados contra a sua perda, destruição ou danificação, acidental ou ilícita. Essas medidas permitem, igualmente, assegurar que esses dados sejam protegidos contra o acesso ou utilização por parte de terceiros não autorizados.

Paralelamente, foi contratada uma empresa especializada, para prestar serviços de auditoria e consultoria em matéria de cibersegurança, preparação para a certificação na norma ISO 27001 (Gestão da Segurança da Informação). Por um lado, com o objetivo de tornar mais robusto o sistema de segurança de informação e de avaliar o nível de conformidade da Companhia em relação ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e, por outro, através da definição de uma estratégia e identificação das necessidades de investimento para o efeito.



Com um sistema de gestão orientado para a qualidade, a Garantia tem procurado assegurar a sua credibilidade e diferenciação perante os seus stakeholders. A ética, a transparência e a qualidade são pilares que permitem à Companhia fidelizar os seus clientes oferecendo serviços que vão de encontro às suas expectativas.

A forte aposta tecnológica dos últimos anos, que nos tem possibilitado estar onde os nossos clientes estão, impõe também maiores desafios no que diz respeito à proteção dos dados pessoais. A Garantia vem implementando medidas técnicas e organizativas para garantir a observância dos princípios consagrados na legislação em matéria de proteção de dados pessoais, proporcionando segurança a todos os que connosco partilham os seus dados pessoais.

Enquanto instituição financeira, passível de ser alvo de tentativa de utilização para a realização de operações de lavagem de capitais e financiamento do terrorismo, a Garantia tem-se munido de procedimentos e ferramentas que lhe permitem conhecer as entidades com as quais se relaciona, detetar possíveis operações suspeitas, e cumprir o seu dever de comunicação e colaboração com as estruturas competentes. Nesta matéria um dos principais desafios enfrentados tem a ver com a deficiência de legislação que leva em conta as especificidades do setor segurador. Estamos inseridos num mundo em constante transformação, o que nos coloca inúmeras possibilidades, mas também desafios. O alicerce construído nos últimos 30 anos dá-nos a certeza de um futuro ainda mais excelente.

Fernanda Silva Mascarenhas, Coordenadora do Gabinete de Compliance, Organização e Qualidade







02

O ROSTO DO COMPROMISSO

A nosso sentido de responsabilidade acompanha a dimensão do nosso legado.
Continuamos a assumir o nosso compromisso com o Desenvolvimento Sustentável.

COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



DA REFLEXÃO ÀS PRIORIDADES

No âmbito do trabalho realizado em 2019 para definição de prioridades foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Análise das tendências setoriais e das práticas de empresas pares;
- Consulta às partes interessadas;
- Exercício de materialidade para seleção dos temas mais relevantes;
- Estruturação do exercício de *reporting*, assente nos aspetos considerados mais relevantes.

Em 2019, a Garantia refletiu sobre os eixos prioritários do seu contributo para o Desenvolvimento Sustentável. No âmbito desse trabalho, a consolidação e materialização da resposta aos temas relevantes têm prosseguido em 2020 e 2021, à luz da Agenda 2030 e de forma alinhada com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, para os quais a Companhia pretende dar um contributo mais relevante.

Atenta à evolução das tendências da sociedade, a Garantia revisitou o seu exercício de 2019 e ajustou alguns temas, de modo a evidenciar as temáticas que estão na Agenda de desenvolvimento 2030 e das prioridades da Companhia, assegurando que o processo é dinâmico e está adequado à realidade.



GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Consciente do novo ciclo de desafios de sustentabilidade presentes na vida da Companhia e com um foco especial no bem-estar e felicidade dos colaboradores, a Garantia criou em 2021 a *Área Sustainability and Happiness Office*.

Trata-se de uma estrutura dedicada às dimensões da sustentabilidade e que se reveste de enorme importância, na medida em que confirma o compromisso sólido da Companhia no seu caminho e contributo para o Desenvolvimento Sustentável.



A aposta na felicidade dos colaboradores é uma necessidade adequada aos tempos e às demandas que vivemos hoje. E, sendo que os novos tempos implicam novas demandas que, por sua vez, exigem novas estratégias, incorporar e promover a felicidade no trabalho é um dos investimentos mais seguros que as empresas devem fazer. E, por esse feito, a Garantia está de parabéns pela criação da área que se reveste de grande importância para o seu público interno, bem como, pela ousadia e inovação em ser uma das primeiras empresas em Cabo Verde a apostar na criação de uma área dedicada à Felicidade Organizacional.

O sucesso das organizações está nas pessoas que as integram, e se estas estão felizes no ambiente corporativo a organização também espelha sustentabilidade e felicidade. É um processo em cadeia, e que traz inúmeras vantagens a todos os envolvidos, isto porque um colaborador feliz identifica-se mais com os valores, a missão e a cultura organizacional da sua empresa. E quando assim é desempenha as suas atividades com maior envolvimento e prazer o que, conseqüentemente, resulta na produtividade, rentabilidade e sustentabilidade das empresas”.

Kátia Pontes, Sustainability & Happiness Office



As principais atividades desta estrutura são as seguintes:

- Apoiar iniciativas que impulsionem o desenvolvimento da comunidade local, preferencialmente alinhadas com a nossa missão enquanto seguradora;
- Apoiar e/ou promover projetos de preservação e de responsabilidade ambiental;
- Propor e implementar ações internas que promovam a saúde, bem-estar e felicidade dos colaboradores;
- Acompanhar os exercícios de *reporting* da Garantia e determinar os ciclos de estratégia de sustentabilidade.

Com a adoção destas práticas, a Garantia reforça e promove uma cultura organizacional com forte base ética, que contribui para uma gestão sustentável ambiental e socialmente geradora da felicidade corporativa.

DIÁLOGO COM AS PARTES INTERESSADAS



SEGMENTOS DE PARTES INTERESSADAS

- Acionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Estado
- Fornecedores
- Sociedade
- Planeta Terra

Temos aprendido ao longo destes 30 anos de atividade que a presença na sociedade, de uma empresa como a nossa, só faz sentido se for trabalhada, melhorada e construída todos os dias, em parceria com as partes interessadas.

São várias as ferramentas de comunicação e envolvimento usadas para manter um diálogo constante e uma postura de abertura, desde *newsletters*, reuniões, comunicação digital, eventos, entre outros.

O presente ciclo estratégico integrou também os contributos das partes interessadas, nomeadamente os *stakeholders* internos. Uma boa prática à qual queremos dar continuidade na construção do próximo ciclo estratégico.

A NOSSA ESTRATÉGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Liderar

A nossa capacidade de **LIDERAR** e inovar no mercado segurador cabo-verdiano procurando novas soluções que respondam às necessidades dos cabo-verdianos.



Valorizar

A nossa capacidade de **VALORIZAR** as nossas equipas, apostar na sua formação e ser um empregador atrativo e responsável.



Retribuir

A nossa capacidade de **RETRIBUIR** à sociedade, proteger o ambiente e promover o desenvolvimento económico e social das comunidades.

PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE

Disponibilizar produtos e serviços que contribuam para melhorar o acesso aos cuidados de saúde.

DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES

Ser uma das melhores empresas para trabalhar em Cabo Verde, apostando na formação, no desenvolvimento e na atração de talentos.

ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE

Reforçar e estruturar o investimento na comunidade, investindo em iniciativas que respondam às necessidades do País e que estejam alinhadas com as preocupações do negócio da Garantia.

DIVERSIFICAÇÃO DA OFERTA, INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E ACESSIBILIDADE

Investir em produtos ajustados às necessidades das pessoas e utilizar a tecnologia para responder de forma mais rápida e eficiente, permitindo chegar a todas as ilhas.

BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA

Contribuir para a proteção e bem-estar dos colaboradores, reforçando o investimento nos benefícios e proporcionando condições de trabalho estáveis e saudáveis.

LITERACIA FINANCEIRA, PREVENÇÃO DE RISCOS E SEGURANÇA RODOVIÁRIA

Incentivar o desenvolvimento de uma cultura de seguros em Cabo Verde e reforçar a importância da prevenção dos riscos, nomeadamente nas áreas da saúde e da prevenção rodoviária.

DE OLHOS POSTOS NO FUTURO

REDUÇÃO DE CONSUMOS

Dar passos relevantes e consistentes na medição de indicadores ambientais relacionados com as atividades diretas e definir um plano de ação de redução do impacto ambiental, nomeadamente ao nível da sua pegada carbónica e dos consumos internos, no contexto da desmaterialização da atividade junto dos clientes da Companhia.

ALINHAMENTO COM OS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



A agenda da **Garantia Seguros para o Desenvolvimento Sustentável está alinhada com a do Grupo Fidelidade**, à qual a companhia pertence. Com a sua responsabilidade, escala e nível de impacto, um Grupo como a Fidelidade tem necessariamente um compromisso com a Sustentabilidade Corporativa.

Pela sua génese seguradora, a prevenção faz parte do modelo de atuação nas várias áreas de negócio e como conceito transversal nas iniciativas com colaboradores e clientes. De igual forma, **o contributo do Grupo para melhorar o conhecimento sobre os temas financeiros tem estado presente no investimento, na informação e sensibilização dos clientes e consumidores**. Para além da prevenção e da literacia, também a ética e a transparência constituem princípios de atuação, como pilares estruturantes das áreas chave.

Temas como o foco nas pessoas, a Saúde, Qualidade de Vida e Longevidade, o Investimento Responsável, a Poupança e o Investimento, a Proteção Ambiental e o Envolvimento com a Comunidade, constituem linhas de trabalho para o Grupo. Adicionalmente, em matéria de *reporting* de sustentabilidade, **tem sido feito um caminho consistente ao longo dos últimos 10 anos**, tendo a Garantia Seguros reportado os aspetos mais relevantes do desempenho no último triénio de relato.

Integrada num Grupo de presença internacional com elevadas responsabilidades e ambições, no que diz respeito ao seu contributo com a Agenda do Desenvolvimento Sustentável, **a Garantia usufrui desta experiência e conhecimento sólidos e diversos na melhoria do seu próprio caminho**. Uma jornada coletiva no princípio e local no impacto social que pretendemos obter.

FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808



2020/2021

NÚMEROS CHAVE



131

Colaboradores
(+ 4,80% face a 2020)

42% Homens



58% Mulheres

Género

(+ 1,82% Homens e + 6,67%
Mulheres face a 2020)



Meu balcão

Inaugurado a 31 de janeiro 2019
ilha do Fogo, Santa Catarina.



62,8%

Quota de mercado
(+ 0,8% face a 2020)



16

Agências
(Semelhança a 2020)

4



**Lojas de mediação
exclusiva**

2.641 MCVE



Comissões a Mediadores
(-29,10%% face a 2020)

Satisfação dos clientes

De acordo com estudo realizado a 11 de janeiro de 2021, **74% das pessoas que tiveram sinistro estão satisfeitas ou muito satisfeitas com o serviço Garantia**

Sendo a Ilha Brava e a Boa Vista com maior grau de satisfação



4.814 MCVE

**de investimento
total**

(-2,81%% face a 2020)

**Percentagem de
segmento de negócio
específico, no volume
total**

Ramos Vida
2 526 MCVE

(+ 22,76% face a 2020)



Ramos Não-Vida
14 227 MCVE

(9,53%% face a 2020)

ASSINALÁMOS



30.º Aniversário da Garantia Seguros

Celebrámos o nosso 30.º Aniversário em 2021, um marco importante da vida da seguradora, que assinala a sua presença na sociedade cabo-verdiana.

Nova assinatura da marca

Juntos, para que a vida não pare foi a assinatura adotada em 2021, espelhando os valores da marca e reforçando o compromisso e a preocupação com as pessoas, ao longo da sua vida.



JUNTOS, PARA QUE A VIDA NÃO PARE.



Estar, onde está Cabo Verde

Como reforço da relação de confiança com as nossas partes interessadas, lançámos em 2020 a *newsletter* bimensal GNews, um projeto para partilha de informação sobre a atividade da Companhia e uma vertente de literacia financeira – o ABC dos Seguros.

CONCLUÍMOS



1.ª fase do projeto Garantia Visão Cliente 360°

Para melhor servirmos os nossos clientes, temos trabalhado num projeto que garantirá uma visão integrada dos seguros, por *clusters*, estará disponível em todos os canais da Companhia.

Renovação da certificação em Qualidade

Renovámos, em 2020, pela APCER, o Certificado do nosso Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001: 2015), que atesta a melhoria do serviço prestado aos clientes. Um certificado que obtivemos e renovamos desde 2012.



Atualização de software

Com o intuito de obter um alinhamento de políticas de gestão salarial com as outras geografias do Grupo Fidelidade, introduzimos uma alteração no sistema utilizado, passando para a utilização da atualização de um novo *software*.

MARCAMOS PRESENÇA



IV Congresso Internacional da Ordem dos Médicos de Cabo Verde (2021)

A promoção da saúde é um eixo da nossa estratégia. Marcámos presença e patrocinámos este Congresso, onde se debateu a evolução da medicina e onde tivemos oportunidade de apresentar o Seguro Garantia Saúde.

Feira Internacional de Cabo Verde (FIC 2021)

Estivemos presentes e testámos o protótipo do “quiosque de autosserviço”, projeto que consiste num terminal semelhante ao dos ATM da Banca, disponibilizando um leque alargado dos nossos serviços.



Fórum “Desafios da Transformação Digital para o Sector Financeiro: Outlook multissetorial” (2021)

Participámos neste fórum digital, promovido pela PSO Global, onde foram analisados vários temas, entre os quais as perspetivas regulamentares na inclusão financeira e a transformação digital multissetorial em Cabo Verde e no mundo.

Seguradora oficial da Corrida da Liberdade

Pelo 5.º ano consecutivo, fomos a seguradora oficial da Corrida da Liberdade, efeméride que assinala o Dia da Liberdade e da Democracia, com a participação de cerca de dez mil pessoas.





03

O ROSTO DA LIDERANÇA

A nossa capacidade de inovar no mercado segurador cabo-verdiano e de procurar novas soluções que respondam às necessidades dos cabo-verdianos.

O nosso papel de líder de mercado traz-nos desafios acrescidos. Para sermos relevantes, devemos estar atentos à sociedade que nos rodeia, compreender as suas necessidades e responder com espírito inovador. Para estarmos presentes, devemos procurar acompanhar as pessoas em todas as etapas da sua vida. Para sermos reconhecidos, devemos prestar o melhor serviço, de forma confiável e segura.

O IMPACTO DO NOSSO SERVIÇO AO CLIENTE

86,9%

Índice de Satisfação global
com a Companhia

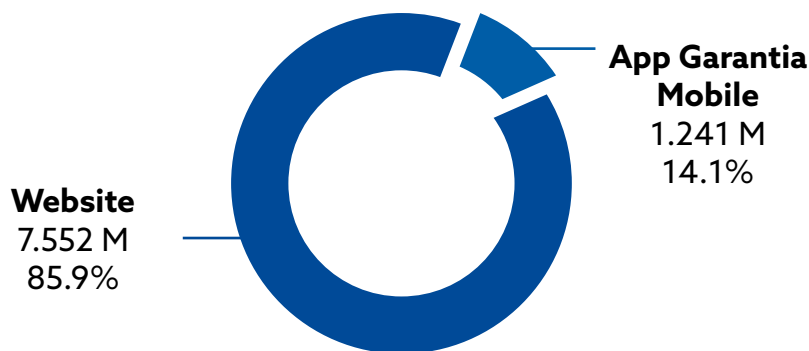
(Estudo de Satisfação
dos clientes 2020)

EM DESTAQUE JUNTOS, NA RESPOSTA AO INCERTO

Nos anos 2020 e 2021, obrigada pelo contexto pandémico, a Garantia reforçou a sua aposta nos canais digitais e no sistema de teletrabalho, medidas consideradas fundamentais para prosseguir o negócio e a proteção das pessoas, mantendo a sua atitude socialmente responsável.

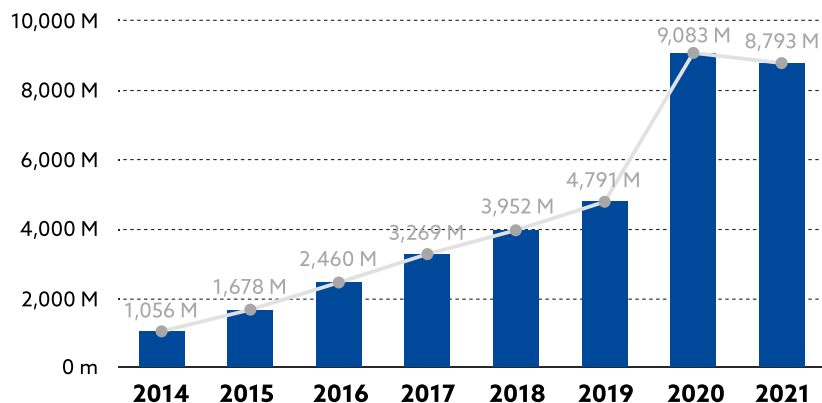
Para tal, foi definido no início de 2020 um Plano de Contingência, com a implementação de um conjunto de medidas preventivas, alinhadas com as recomendações do Ministério da Saúde, com o objetivo de, por um lado, preservar a saúde dos seus colaboradores e de todos os seus *stakeholders* e, por outro, de assegurar a continuidade do negócio.

VALOR DE PAGAMENTO POR CANAL DIGITAL (2021)



Tendo já iniciado uma forte aposta no desenvolvimento tecnológico e digital, a Companhia conseguiu facilmente ajustar-se e disponibilizar os seus serviços e produtos através dos canais digitais. Um indicador que atesta o acerto desta aposta, é ilustrado nos gráficos que apresentam o valor dos pagamentos efetuados através da área reservada a clientes no website "My Garantia" e na app "Garantia Mobile" no ano de 2021 e o crescimento exponencial registado em 2020, decorrente do confinamento e da procura de alternativas aos balcões da Companhia.

EVOLUÇÃO DOS PAGAMENTOS NOS CANAIS DIGITAIS (2014/2022)



Adicionalmente, e de modo a criar alternativas aos clientes que não precisassem de se deslocar às agências, a Companhia colocou à disposição uma série de serviços e contactos, tornando possível a resolução dos assuntos à distância de um clique ou de um telefonema, com toda a segurança, comodidade e qualidade.

Para quem precisou de se deslocar às agências, a Companhia implementou algumas medidas para conter os riscos de propagação, nomeadamente a instalação de vidros de proteção nos postos de atendimento e a adoção de novos horários de atendimento ao público. Na fase de confinamento, com atendimento apenas no período das 8h00 às 12h30, mas que se foi ajustando à evolução da pandemia. Em paralelo, foram feitas campanhas a incentivar a utilização dos canais digitais e complementares, colocados à disposição dos clientes e do público em geral.

Para além da facilitação dos acessos e da criação de alternativas, foram implementadas medidas específicas para clientes da Garantia:

- Testes gratuitos para os segurados do produto Garantia Saúde: disponibilização a todos os clientes do seguro de teste gratuito de diagnóstico de anticorpos ao Covid-19. Para tal ser possível, foi estabelecido um acordo com alguns laboratórios clínicos que fazem parte da rede de prestadores, contribuindo assim para assegurar a proteção da saúde dos segurados.
- Alargamento da cobertura do Seguro de Acidentes de Trabalho ao contexto de teletrabalho: para fazer face ao aumento do número de pessoas a trabalhar em casa, foi incluída nas apólices a alteração dos locais de risco, passando a residência a ser considerada também um local coberto em caso de acidente. Esta importante medida permitiu que, caso ocorresse algum acidente em regime de teletrabalho, nas suas residências, dentro do horário de trabalho, os trabalhadores estariam protegidos.



LIDERAR NA INOVAÇÃO DOS PRODUTOS, CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E SERVIÇOS



VENDA ONLINE DO SEGURO OBRIGATÓRIO DE RESPONSABILIDADE CIVIL AUTOMÓVEL

Na senda da liderança e da inovação no setor segurador cabo-verdiano, foi disponibilizada, no final de 2021, no *website* da Companhia, a plataforma de comercialização do Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel (SORCA). Este foi mais um passo de afirmação em matéria de inovação, tendo sido a primeira experiência de venda de um seguro através dos canais digitais no País.

Para além de permitir realizar simulações para este seguro, a plataforma permite também proceder à sua contratação, uma vantagem para os cabo-verdianos residentes e para os emigrantes. Para a Garantia, à semelhança do Grupo Fidelidade, a tecnologia permite libertar tempo para um acompanhamento mais próximo e personalizado dos clientes, proporcionando simultaneamente um serviço mais rápido e confortável, mantendo todos os requisitos de segurança.

PROJETO VISÃO CLIENTE 360°

Para estar na vanguarda da inovação e com o objetivo de estar sempre a melhorar para prestar um melhor serviço ao cliente, no ano de 2021, foi concluída a 1.ª fase do projeto "Garantia Visão Cliente 360°", uma plataforma desenvolvida internamente como antecâmara de um *software de Customer Relationship Management (CRM)*. Esta plataforma já contemplou várias



funcionalidades, a partir de um estudo de perfil realizado e de segmentação de clientes, que permitiu a segmentação dos segurados da Companhia e uma visão individual detalhada. Isto irá permitir um melhor fornecimento de serviços, com impacto numa maior satisfação do cliente.

SAÚDE & POUPANÇA

Desde o lançamento, em 2017, do primeiro e até agora único Seguro de Saúde no país - com o objetivo de constituir uma oportunidade e uma alternativa de qualidade ao acesso aos cuidados de saúde dos cabo-verdianos, como complemento ao sistema nacional de segurança social, este produto tem vindo, paulatinamente, a ganhar a sua quota no mercado.

O referido seguro contempla dois produtos por cada um dos três planos existentes (BASE, EXTRA E VIP) e conta com uma forte parceria da sua rede de prestadores: em Cabo Verde com cerca de 50 prestadores, distribuídos pelos principais concelhos do país; e em Portugal através da Rede Multicare. A par das referidas redes, destacam-se as coberturas de Extensão a Portugal (fora da rede Multicare) e ao Estrangeiro, assim como o funcionamento de reembolso das despesas, que permite o acesso aos melhores prestadores, sejam ou não da rede convencionada.

Em meados de 2021, a Companhia alterou a estratégia de abordagem do produto, consciente da importância de melhorar a comunicação com os diferentes parceiros e de uma divulgação mais transparente e clara das condições. Neste contexto, foram ministradas formações na vertente interna e junto da rede de prestadores, para além de um maior alinhamento corporativo com a Multicare – empresa líder de seguros de saúde em Portugal e pertencente ao Grupo Fidelidade – com reflexos evidentes no crescimento registado no número de apólices e nas pessoas seguras entre 2020 e 2021.

O Garantia PPR/E permite rentabilizar as poupanças dos cabo-verdianos, com garantia do capital e de remuneração garantindo, no futuro, a qualidade de vida que sempre se desejou para a reforma e/ou o financiamento necessário para investir na educação familiar.

GARANTIA
SEGUROS

GARANTIA
UMA REDE DE APOIO
PARA A SUA SAÚDE.

Na Garantia pode estar seguro de que a sua saúde está sempre em primeiro lugar. É por isso que temos o Garantia Saúde, a certeza que lhe garante um amplo acesso aos melhores cuidados de saúde a partir de uma rede médica hospitalar. Certeza que quer esteja em Cabo Verde ou no estrangeiro, é mesmo segura.

Juntos, pela sua saúde.

Contacta-nos e sábe mais sobre este produto.
garantia.cv

Para mais informações consulte o site da Companhia ou contacte o nosso atendimento ao cliente.
Garantia - Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A. - "GARANTIA" S.A. - Rua da Liberdade, 111 - 9500-000 Ponta Delgada, Açores.
C.V. 190 - Ponta Delgada - Tel: (351) 291 20 201 - Email: servico_cliente@grupofidelidade.com - www.garantia.cv
Telex: 2285 201 20 10

FIDELIDADE
SEGUROS
DESDE 1904

LIDERAR JUNTO DA SOCIEDADE CIVIL



REFLETINDO SOBRE O FUTURO DA SEGURANÇA SOCIAL

Ao longo dos seus 30 anos, a Garantia tem mantido um diálogo próximo de outros stakeholders, nomeadamente entidades governamentais e instituições públicas, procurando unir esforços e participar na reflexão alargada sobre os desafios de Cabo Verde.

A convite do Instituto Nacional de Previdência Social, a Companhia participou no Atelier sobre “Estratégia de Extensão da Segurança Social no Horizonte 2030”, realizado em 2020, em formato híbrido. Onde foi apresentado o tema “O Sistema Complementar de Proteção Social”, na vertente das seguradoras, no qual foi feito o enquadramento sobre o estágio de desenvolvimento do setor em Cabo Verde, a caracterização da estrutura existente e os seus principais desafios, nomeadamente a prossecução da reforma legal, já iniciada com a revisão da legislação sobre os seguros obrigatórios de responsabilidade civil automóvel (SORCA) e de acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Na perspetiva do papel complementar das seguradoras na proteção social, foi destacada a sua função social e económica na sociedade, para além de outros temas atuais, como a promoção da literacia financeira/cultura de seguros, o aumento do peso do setor no PIB e a transformação digital.

PROMOVENDO A SEGURANÇA & A PREVENÇÃO RODOVIÁRIA

A preocupação com o tema da segurança rodoviária e a urgência de diminuição da sinistralidade nas estradas do país, pelas suas consequências sociais e na esfera da saúde pública, tem requerido da Garantia um envolvimento, contínuo no tempo, em iniciativas de cooperação com outras partes interessadas, para juntos endereçarem com mais eficácia este desafio. À semelhança de outras temáticas, também ao nível da prevenção



rodoviária, a Companhia tem procurado intervir muito para além do desenvolvimento da sua atividade enquanto seguradora, chamando a si a responsabilidade de influenciar positivamente comportamentos da sociedade. Neste contexto, novos esforços e medidas foram implementadas em 2020/2021:

- Diálogo permanente com as Câmaras Municipais, no sentido de alertar para a necessidade de colocação de sinais de trânsito em algumas artérias, de modo a regular e corrigir o trânsito;
- Cooperação regular com a Direção Geral dos Transportes Rodoviários de Cabo Verde, partilhando recomendações sobre a necessidade de regular um novo fenómeno causador de acidentes, a circulação de ciclistas nas vias.
- Colaboração com a Associação de Táxis, nomeadamente da Praia, para preparar um plano de formação sobre condução segura e prevenção do consumo de álcool, a ser ministrada durante o ano de 2022.
- Oferta de coletes à Polícia Nacional, com o objetivo de facilitar a sua identificação na fiscalização do trânsito.
- Financiamento do vídeo clip do single "Strada", um projeto da Escola de Condução Prevenção Rodoviária em parceria com o conceituado grupo Rapaz 100 Juiz. Um projeto que teve com objetivo homenagear todas as vítimas da estrada, bem como sensibilizar as crianças nos cuidados e atenção a ter nas estradas e reduzir a estatística anual de mortes na via pública do País.

A Garantia dará continuidade a este trabalho de cooperação, diálogo e proximidade com os vários intervenientes, procurando dar um contributo efetivo e relevante para a redução da sinistralidade em Cabo Verde.

LIDERAR NA ADOÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS INTERNACIONAIS

ALINHAMENTO DA ORGANIZAÇÃO AO MODELO DE GOVERNANCE CORPORATIVO

O Grupo Fidelidade definiu, nos finais de 2019, o seu Modelo de Governance Internacional com o objetivo de se tornar num player multinacional e relevante no setor segurador, focado em aportar valor às operações internacionais e aos mercados em que opera e promover a adoção das melhores práticas, através do alinhamento estratégico e operacional.



Neste cenário, a Garantia tem procurado alinhar a sua estrutura orgânica e funcional a este modelo corporativo, por forma a tirar maior proveito destas sinergias, tanto na redefinição do seu modelo de Governance, p.e. com a criação de Comitês Corporativos e o forte envolvimento e participação nas atividades dos Centros de Excelência, como na implementação de diversas iniciativas e projetos estruturantes para a Companhia, beneficiando do *know-how* e dos investimentos do Grupo a nível da inovação tecnológica e das parcerias com InsurTech.

NORMAS INTERNACIONAIS DE RELATO FINANCEIRO

No que diz respeito aos Standards Internacionais de *Reporting* Financeiro (IFRS), a Companhia tem acompanhado e participado nos trabalhos preparatórios do Grupo Fidelidade para a adoção da norma referente aos contratos de seguro (IFRS 17), apesar de não ser previsível a sua implementação em Cabo Verde no prazo definido a nível mundial (1 de janeiro de 2023), devido a alterações relevantes das demonstrações financeiras das seguradoras e os impactos significativos de tratamento de dados.

As mudanças necessárias na alteração de sistemas e processos utilizados para reporte financeiro, podem também criar bloqueios na implementação da norma no país.

Paralelamente, no quadro da consolidação das contas a nível corporativo, a Garantia já utiliza as novas regras para a classificação e mensuração dos ativos financeiros, nos termos da IFRS 9 (instrumentos financeiros), que deverá passar a ser mandatário pelo regulador (Banco de Cabo Verde) até final de 2022.

IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS ESTRUTURANTES

Interface SAP

A implementação faseada do Sistema de Contabilidade em SAP, pela automatização de processos de integração de informação financeira dos sistemas de suporte ao negócio, foi um dos projetos mais complexos e estruturantes materializados e concluídos pela Companhia em 2021.

O projeto, que demorou quase três anos a ser desenvolvido, contou com a participação de uma vasta e multidisciplinar equipa, constituída por vários colaboradores da Direção Financeira e da Direção de Sistemas de Informação, para além da equipa informática da Fidelidade, veio permitir a conversão de todos os eventos ocorridos em regras específicas, por forma a permitir uma comunicação entre os dois sistemas através de um interface criado para o efeito.

O desafio foi grande, particularmente durante a pandemia em que os trabalhos presenciais entre as equipas deixaram de ser possíveis. Mas graças ao empenho de todos os envolvidos e à utilização das plataformas virtuais, conseguiram cumprir-se os objetivos definidos inicialmente e alcançar os resultados pretendidos, destacando-se as seguintes vantagens:

1. Melhor conhecimento e interpretação do software;
2. Validação do próprio software, no que diz respeito às regras de classificação (p.e. de apólices/recibos, criação de entidades), permitindo fazer o cruzamento de informação e evitar contabilizações sem sentido;
3. Flexibilidade na integração contabilística no sistema, e na sua disponibilização atempada para a gestão;
4. Facilitação e maior fiabilidade da reconciliação dos saldos contabilísticos, dado termos num mesmo sistema a informação técnica e contabilística;
5. Automatização de marcações das sociedades parceiras em todas as contas obrigatórias, eliminando a possibilidade de erros, passíveis de ocorrer na marcação manual;
6. Melhorias a nível do Reporting, na medida em que as elaborações manuais de alguns mapas deixaram de ser necessárias.



É comumente aceite que, na cadeia de produção de uma empresa, a função contabilística e financeira tende a posicionar-se no fim da linha, razão pela qual tem a responsabilidade acrescida de fiscalizar a qualidade do produto e/ou dos processos. No caso específico da Garantia, esta missão de capital importância está a cargo da Direção Financeira (DFI), que deve assegurar a fiabilidade dos dados financeiros, estar atenta à Visão Estratégica da Companhia, garantir a boa gestão dos Ativos e Passivos e ter a capacidade de conhecer e perceber a importância e a natureza das atividades

desenvolvidas por cada área; da produção à regulação de sinistros; da função investimentos aos fluxos financeiros do resseguro; da gestão da tesouraria aos fornecedores, entre outros. Isto traduz-se numa constante monitorização de fluxos de caixa; estar atento ao mercado, observar oportunidades de investimentos por forma a gerar rendimentos e cumprir, não só os objetivos Estratégicos da Companhia, satisfação dos stakeholders, mas também, o cumprimento dos requisitos legais. Tarefa nem sempre fácil, dado a dimensão do nosso mercado que é limitado em diversidade e taxas. Felizmente, movidos por uma atitude proativa, mesmo num contexto de pandemia, nestes últimos dois anos, a Companhia conseguiu gerar um ROE em torno dos 13%.

Graça de Lima, Diretora Financeira



Interface Peritagens

No período em referência foi concluído outro importante projeto, no âmbito da modernização dos procedimentos na regulação dos sinistros, nomeadamente do Ramo Automóvel. Com a implementação de uma solução que conecta o sistema da Garantia, facilitando a comunicação entre os intervenientes, o controlo e a monitorização do processo e a partilha de documentação relevante.

Foram registadas vantagens assinaláveis ao nível da eficiência de todo o processo, traduzidas na redução do tempo de resposta da marcação de peritagens, melhorias na qualidade do serviço e satisfação do cliente e diminuição dos riscos operacionais.



04

O ROSTO DA VALORIZAÇÃO

A nossa capacidade de apostar na formação das nossas equipas e ser um empregador atrativo e responsável.

O nosso papel de líder traz-nos elevadas responsabilidades, no que diz respeito à gestão da equipa. Sabemos que um serviço de excelência está sempre assente numa equipa competente, que deve ter as ferramentas adequadas para crescer e desenvolver a empresa. Ao longo dos nossos 30 anos e particularmente nos dois últimos, em que como, à semelhança do resto do mundo, fomos confrontados com a Pandemia Covid-19, procurámos estar à altura desta responsabilidade e dar continuidade ao caminho de criação de condições de segurança, trabalho, desenvolvimento e crescimento. O esforço de todos foi da maior importância para, em conjunto, ultrapassarmos as dificuldades. A toda a equipa, o nosso agradecimento.

O PERFIL DA NOSSA EQUIPA

Colaboradores por tipo de contrato

86,2%

Contrato permanente

8,5%

Contrato a termo

5,3%

Total estagiários

Novas entradas por género

+ 4,5% colaboradores face a 2020

4 Homens e **9** Mulheres

% Mulheres em cargos de liderança

22%

Igual face a 2020

Antiguidade dos colaboradores na organização (2021)

24,4% 11 a 20 anos

39,7% Menos de 5 anos

4,6% 21 a 30 anos

19,8% 5 a 10 anos

11,5% Mais de 31 anos

EM DESTAQUE

JUNTOS, PELA SAÚDE E PROTEÇÃO DOS COLABORADORES

A orientação da Garantia para proteger e cuidar dos seus colaboradores não surgiu em 2020/2021, por força da Pandemia Covid-19. Durante este período, este olhar sobre a equipa foi reforçado e novas medidas foram implementadas, para fazer face aos desafios que todos vivenciaram.

Proteger o coletivo, cuidando de cada indivíduo

Para ajudar os colaboradores e respectivas famílias a ultrapassar os impactos da pandemia, a Garantia decidiu reforçar a sua política de benefícios e implementar um conjunto de iniciativas, com destaque para as seguintes:

- Oferta de máscaras cirúrgicas e soluções de higienização;
- Disponibilização de transporte - em condições de segurança e distanciamento - aos colaboradores da sede, na cidade da Praia (principal foco), que habitualmente utilizam transporte público;
- Instalação de barreiras protetoras nos postos de atendimento público, em todas as agências;
- Suportar os custos de realização dos testes de despistagem;
- Reforço da comunicação regular com informação atualizada sobre a pandemia, a nível interno e externo, através da intranet e de comunicados por correio eletrónico;
- Adoção do regime de teletrabalho - aproximadamente 60% dos colaboradores chegaram a trabalhar a partir de casa e disponibilização de um conjunto de recomendações e dicas para melhorar e tornar mais eficaz a experiência de teletrabalho.

Medicina Preventiva: na linha da frente para cuidar da equipa

Em finais de 2021, a Garantia institucionalizou a Medicina Preventiva - no quadro da estruturação e implementação na Companhia, do Sistema de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho (SHST) - com o objetivo de proporcionar aos colaboradores melhores condições de

trabalho e bem-estar. Ao zelar pelo bem-estar da equipa, foram criadas condições para que esta se sinta segura, motivada e confortável para a realização do seu trabalho.

Assim, foi contratado um profissional de saúde com competências em matéria de medicina preventiva, para realizar avaliações periódicas ao estado de saúde dos colaboradores, acompanhando o seu bem-estar físico, mental e social, e avaliando as condições de trabalho na empresa. A par desta avaliação, foi possível efetuar o levantamento dos potenciais riscos e doenças profissionais.

VALORIZAR O COLABORADOR E O SEU BEM-ESTAR

Dar voz ao “Ser Garantia”

Apesar do contexto pandémico, a Companhia considerou muito importante conhecer a perspetiva da equipa, tendo lançado, em 2021, a 2.ª Edição do Estudo “Ser Garantia”, realizado ao longo do mês de Novembro de 2020, com o objetivo de conhecer o nível de satisfação dos colaboradores relativamente aos vários processos de gestão da Companhia.

Garantindo o carácter anónimo e voluntário das respostas, cerca de 90% dos colaboradores deram a sua opinião sobre vários temas, designadamente tomadas de decisão, realização profissional, carreira, autonomia no trabalho, responsabilidade, quantidade e qualidade no trabalho, comunicação, remuneração, liderança, relacionamento interpessoal, valorização profissional, formação e desenvolvimento



profissional, estabilidade no emprego, condições físicas no trabalho, imagem da empresa, trabalho de equipa e fatores motivacionais.

Comparativamente à 1.ª edição do estudo, os resultados da avaliação feita pela equipa, conheceram, na sua maioria, melhorias significativas do ponto de vista da sua satisfação, permitindo atestar que as estratégias definidas e implementadas, bem como as políticas e práticas de gestão de pessoas, têm impactado positivamente nos seus destinatários.

Abaixo alguns dados relevantes do estudo realizado pela Garantia:

Carreira e Valorização		
76% dos colaboradores têm um bom sentimento de realização profissional +11% face a 2019	67% acreditam numa oportunidade de crescimento na carreira +2% face a 2019	85% dos colaboradores sentem-se aptos a assumir maiores ou mais responsabilidades -6% face a 2019
50 % dos colaboradores sentem-se valorizados pela empresa +16% face a 2019		
Valorização e Reconhecimento		
Numa escala de, "Não tenho opinião", "Nunca", "Raramente", "Quase sempre" e "Sempre", foram dadas as seguintes pontuações		
61% e 30% considera que "Sempre" e "Quase sempre", respectivamente, a qualidade do trabalho é mais importante que a sua quantidade	GARANTIA reconhece os bons colaboradores, "Sempre" (10%) e "Quase sempre" (39%)	Potencial de realização dos colaboradores tem sido "Quase Sempre" (52%) e "Sempre" (14%) adequadamente aproveitado
COVID-19		
94% dos colaboradores ficaram satisfeitos com as informações recebidas sobre a pandemia	98% dos colaboradores indicam que foram informados sobre os procedimentos a adotar caso suspeitem que estão infetados	Os colaboradores da GARANTIA transmitiram preocupação sobre a atual situação. Grau de Preocupação Elevado (56%) e Grau de Preocupação Médio (37%)



Toda uma Vida!

Em 1979 abracei o apaixonante mundo dos seguros, no ex-Instituto de Seguros e Previdência Social (ISPS), proveniente dos Correios de Cabo Verde.

O tempo foi passando, e nos meus quase 45 anos de atividade seguradora, foram muitos os desafios e oportunidades que foram surgindo e encarados com dedicação, responsabilidade e muito amor à “blue t-shirt”.

Em 1991, tornou-se clara a existência de mercado para a abertura da atividade seguradora ao mercado privado, aconteceu a divisão do ISPS em duas empresas, com missões distintas: uma para o negócio dos seguros e outra com foco na Segurança e Previdência Social.

Iniciava-se, assim, um novo ciclo da atividade seguradora em Cabo Verde, com a Garantia a “herdar” o legado histórico e vários profissionais do extinto ISPS, com a suas capacidades técnicas e a ambição de liderar o mercado, que passou a ser partilhado, pouco tempo depois, com uma outra concorrente.

O primeiro desafio que me foi proposto passou pela transferência para S. Vicente com o objetivo de montar o Ramo Marítimo Cascos, dado que parte substancial da carteira estava na cidade de Mindelo. Seguiram-se muitos outros desafios e oportunidades que fui abraçando, e que permitiram o meu crescimento na Companhia.

Mais tarde, em 1998 integrei a equipa de configuração e implementação do GIS, ajudando na migração dos dados dos sinistros que se encontravam repartidos por vários documentos. A Garantia estava num processo de transformação para a era do “High Tech”. Na ocasião, pude participar de todo o processo de recuperação de sinistro para o GIS e a necessária reconciliação entre as áreas Técnica e da Contabilidade, numa espécie de “Memória institucional” da Companhia, como fui, honrosamente, apelidado.

Paralelamente, tive o privilégio de participar em formações técnicas de Seguros, que me fizeram crescer profissionalmente, permitindo-me ser uma mais-valia na formação de quadros mais novos e na participação em vários projetos e inovações que foram implementados. Para além da confiança depositada ao desempenhar vários cargos de chefias nas áreas comerciais e de sinistros.

Ao longo deste tempo, os 13 anos do ex-ISPS e os cerca de 32 anos da Garantia, ajudámos na construção dos alicerces desta casa, de que nos orgulhamos por ser uma companhia sólida, cada vez mais robusta e líder no mercado Segurador em Cabo Verde, inovando dia após dia, assumindo desafios importantes no alavancar da economia do País, contribuindo para o bem-estar das gentes destas Ilhas.

No final de 2022, passarei à reforma. Como em tudo que fazemos na vida, há um ciclo que se abre e depois fecha: será o fim de 45 anos de uma árdua tarefa, do fim da minha atividade profissional e de muitos sonhos e objetivos realizados.

Despeço-me de todos, com a forte e inabalável convicção que os que ficam, continuarão a abraçar a Garantia, acarinhando-a e materializando os novos desafios para que continue firme no dever de estar presente na vida dos cabo-verdianos.

Estou grato e orgulho-me de ter feito parte da longa história desta nossa Empresa!

António Machado, colaborador com 32 anos de trabalho na Garantia.



VALORIZAR AS COMPETÊNCIAS E ATRAIR TALENTOS



Investimento na formação

Desenvolver competências e dotar os colaboradores de novas ferramentas de trabalho têm sido duas preocupações presentes na gestão de talento da Companhia. Neste sentido, em 2021, foi implementada a plataforma de formação online *elearning*.

Entre vários cursos e temas abordados nesta nova plataforma, destaca-se a disponibilização de cursos técnicos, evitando a aglomeração de pessoas em cursos em formato presencial.

Promover hábitos de leitura

Para celebrar o Dia do Trabalhador em 2021, a Companhia ofereceu aos seus colaboradores um exemplar de um livro, sobre a temática do desenvolvimento de competências comportamentais e profissionais, como forma de promover maior interação entre a equipa, a disseminação e partilha de conhecimento e experiências. Esta iniciativa foi bem acolhida pela equipa e despertou muito interesse e partilha.





Para além de reforçar a importância destes temas e continuar a colocá-los na agenda, foi criada uma dinâmica de partilha das aprendizagens obtidas nos referidos livros. Desta forma também, a Companhia pretendeu estimular o gosto pela leitura.

Incentivar estilos de vida saudáveis

Sob o lema “Há 30 anos que alimentamos boas ideias”, foi realizada uma palestra sobre nutrição, num formato *online*, por uma profissional da área, Dra. Elizabeth Alves.

Esta iniciativa foi dirigida aos colaboradores, clientes e outros *stakeholders* da Companhia, para promover a saúde, melhor qualidade de vida de todos e criar um momento de partilha de informações e conhecimento em prol de uma alimentação saudável, sendo este um dos temas de referência da estratégia da Garantia.





30
anos



05

O ROSTO

DA RETRIBUIÇÃO

A nossa capacidade de devolver à sociedade, promover o desenvolvimento económico e social das comunidades e promover a proteção do ambiente.

O envolvimento com a comunidade e a retribuição à sociedade são eixos integrantes da nossa estratégia. O nosso papel só é materializado se fizermos parte das comunidades onde estamos inseridos. Reconhecemos o valor das parcerias, a importância das colaborações e a riqueza das aprendizagens em cada impacto que criamos e em cada mudança que promovemos. Fazer parte da comunidade cabo-verdiana, é estar onde as pessoas estão e apoiá-las nas suas necessidades, sempre na perspetiva de promover a educação, a literacia, a saúde, a proteção ambiental, o desporto, a cultura e a inclusão. Trabalharemos sempre para uma sociedade mais próspera e saudável. É também esse o nosso papel.

O PERFIL DO **NOSSO** **ENVOLVIMENTO** **NA COMUNIDADE**

2.500.000 CVE

Valor do Donativo do Prémio
Comunidade Garantia

23 Número de candidaturas do
Prémio Garantia Comunidade

4

Vencedores da 1.^a
Edição do Prémio
Garantia Comunidade

4.814.00 CVE Valor dos apoios à comunidade
(donativos e mecenato)

1ª EDIÇÃO PRÉMIO GARANTIA COMUNIDADE **JUNTOS, PELO DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE**

O Prémio Garantia Comunidade foi implementado no âmbito da Política de Responsabilidade Social da Companhia e correspondeu à 1.^a internacionalização deste projecto no seio do grupo Fidelidade. Trata-se de uma iniciativa, cujo objectivo é promover o desenvolvimento do setor social de Cabo Verde e permitir uma resposta estruturada, sustentada e alinhada dos diversos pedidos da Comunidade com a atividade seguradora.

PRÉMIO GARANTIA
COMUNIDADE
Juntos para que a vida não pare

Com um valor estimado de 2.500.000 CVE (dois milhões e quinhentos mil escudos), o programa tem o propósito de apoiar as organizações da sociedade civil, organizações não governamentais e outras instituições sem fins lucrativos que atuam nas áreas da Inclusão Social de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade Permanente e de Prevenção em Saúde, com especial foco para a Infância. Estas áreas estão também alinhadas com os eixos de desenvolvimento da Seguradora.

Nesta 1.ª Edição, que muito nos orgulha, e que teve lugar em 2021, **participaram 23 candidaturas, das quais foram selecionados quatro vencedores**: três atuam na área da Inclusão social de Pessoas com deficiência e um na Prevenção em Saúde:

- Prémio de 360.000 CVE atribuído à Associação de Deficientes Visuais de Cabo Verde (**ADEVIC**);
- Prémio de 640.000 CVE atribuído à Associação Cabo-Verdiana de Deficientes (**ACD**);
- Prémio de 750.000 CVE atribuído ao Centro Nacional Ortopédico e de Reabilitação Funcional (**CENORF**);
- Prémio de 750.000 CVE atribuído à Associação “**Nós Saúde**”, na vertente da Prevenção em Saúde.



A cerimónia da entrega do prémio da 1.ª Edição decorreu no final do ano de 2021 e foi presidida por S. Exa. o Sr. Primeiro-ministro do Governo da República de Cabo Verde, José Ulisses Correia e Silva, contando com a participação remota do Chairman da Fidelidade, Jorge Magalhães Correia.

A 2.ª Edição do Prémio terá lugar em 2022, com a manutenção dos eixos de atuação e com um aumento do valor total a atribuir para 4.000 000 CVE. Um sinal importante do papel que a Garantia quer desempenhar como motor de desenvolvimento e consolidação das entidades do setor social em Cabo Verde.

DEPOIMENTOS VENCEDORES | EDIÇÃO PRÉMIO GARANTIA COMUNIDADE



O prémio comunidade foi importante para a nossa associação na medida em que contribuiu para a inclusão de um grupo significativo de pessoas com deficiência visual no que se refere ao uso dos equipamentos tecnológicos, permitindo a sua inserção na era de globalização.

Marciano Mendes Monteiro, Presidente do Conselho Diretivo da ADEVIC (Associação dos Deficientes Visuais de Cabo Verde)



Com o Prémio Comunidade da Garantia foi possível atingir os seguintes objetivos: a melhoria das condições de saúde e atenção social integrada dos 15 beneficiários através de consultas sociais de especialidade, cuidados domiciliares e apoio na subsistência alimentar dos mesmos; a melhoria da relação "doente-família" na convivência e nas atividades diárias dentro e fora de casa; e ainda a capacitação das mães e responsáveis pelos beneficiários para uma melhor abordagem da sua situação clínica e social.

Gilson Ferreira Cabral, Ponto Focal/ Coordenador Técnico da Nós Saúde



O valor recebido permitiu-nos fazer uma compra exclusivamente de matérias-primas a partir da qual, estamos convictos, de que daremos passos firmes em direção à almejada transformação e sustentabilidade da Lumiarte. De uma forma mais transparente, o prémio vai permitir-nos retomar a produção, relançar os sabonetes de glicerina, lançar pela primeira vez as velas repelentes, trazer novos moldes encorajando-nos desta feita, a efetivar a criação da empresa Lumiarte - Velas e Cosméticos.

António Pedro Melo, Presidente da ACD João Melo, Gestor da Lumiarte



Com o Prémio Garantia Comunidade, o CENORF criou as condições para apoiar as crianças com deficiência, deformidades físicas e outros. O projeto, ajudou a colmatar a situação socioeconómica dessas famílias, que têm dificuldades em adquirir aparelhos ortopédicos que são de extrema importância no tratamento dos seus filhos, porque no caso de não houver uma intervenção de imediato, futuramente essas crianças enfrentarão dificuldades físicas ou até mesmo permanecer com as lesões pelo resto dos seus dias.

Alberto Afonso, Administrador do CENORF (Cenorf - Centro Nacional Ortopédico e de Reabilitação Funcional)



RETRIBUIR E PROMOVER O DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE



PELA EDUCAÇÃO

A Educação é uma causa muito importante para a Garantia.

Associámo-nos, uma vez mais, à Fundação Cabo-verdiana de Ação Social Escolar (FICASE), cuja missão é promover a igualdade de oportunidades à comunidade educativa, desenvolvendo um conjunto de ações que garantam o sucesso e a qualidade do ensino e da aprendizagem. Através do apoio à campanha nacional de kits escolares 2020/21, foi dado um contributo relevante para beneficiários, provenientes de famílias carenciadas, que querem prosseguir os seus estudos.

No âmbito do tema da Educação, foi também apoiado em 2021 o Projeto Semear Futuro, que decorreu em Tarrafal de Santiago. Comprometidos com a melhoria das condições de educação, um grupo de jovens universitários portugueses encetaram esforços para reunir contributos empresariais e públicos para a doação de equipamentos informáticos e formações, presenciais e online, a crianças, adolescentes, professores e adultos da comunidade educativa tarrafalense. Este tipo de iniciativa reveste-se de particular relevância, pela necessidade de acesso a ferramentas educativas que potenciem o desenvolvimento de competências dos jovens.

Também em 2021, a Garantia apoiou a operacionalização do Centro de Formação do Rotary Club, uma instalação que acolhe a Residência estudantil, com capacidade para albergar 44 alunos. Este apoio destinou-se à aquisição de materiais para a abertura e funcionamento do Centro durante os primeiros seis meses.



SABIA QUE

11,1% Taxa de Analfabetismo da População Cabo-verdiana (INE, 2021)

49,4% da população de sexo masculino entre os 15 e 17 anos, abandonaram o sistema educativo (INE, IDRF 2015)

37,4% da população de sexo feminino entre os 15 e os 17 anos abandonaram o sistema educativo (INE, IDRF 2015)



POR ESTILOS DE VIDA SAUDÁVEIS

A Saúde e a Promoção de Estilos de Vida Saudáveis constituem uma extensão do negócio segurador, pelo que o seu incentivo é central no papel que a Companhia quer desempenhar junto da comunidade cabo-verdiana.

Exemplo deste posicionamento, foi o apoio ao *Workshop* Saúde e Bem-Estar, na 2.ª temporada do projeto "Time Out", que culminou com a realização da palestra motivacional "Saúde e Bem-Estar". Esta palestra foi dinamizada pelos ex-atletas Gy Cabral e Vitocas, cuja partilha procurou inspirar os participantes no sentido de mudar comportamentos e de salientar a importância de uma consciencialização física, mental e emocional para um estilo de vida mais saudável e ativa.



A dimensão desportiva está também enquadrada na promoção da Saúde e do Bem-Estar.

Ao longo do seu percurso, a Garantia tem-se aliado a diversos clubes, associações e eventos desportivos um pouco por todo o País, estando comprometida com o apoio ao desporto nacional.

Afirmou-se como a Seguradora Oficial da Federação Cabo-verdiana de Futebol, da Seleção Nacional de Andebol e de Basquetebol nos campeonatos AfroBasket 2021 e Mundial de Andebol.

Prosseguindo esta estratégia de parceria, a Federação Cabo-verdiana de Futebol entregou seis autocarros a algumas associações regionais de futebol, nomeadamente a Associação de Futebol Região Norte e Sul de Santo Antão, de São Nicolau, da Boa Vista, do Sal, do Maio, de Santiago Norte e do Fogo, tendo a Garantia oferecido os respetivos Seguros de Automóvel.





SABIA QUE

12,3% Prevalência da desnutrição (INE, 2017)

17,7% Homens e **22,8%** Mulheres: Prevalência de excesso de peso segundo classificação do IMC (INE, 2015)

Esta iniciativa visou apoiar o transporte dos clubes e criar condições de segurança, minimizando os custos das deslocações durante as provas.

A Companhia apoia ainda outros clubes, tais como o Estrela dos Amadores do Tarrafal (ilha de Santiago), Sporting Clube da Boa Vista, Desportivo da Praia, Escola de Futebol EPIF, ABC e Sporting da Praia. Através destes apoios, feitos ao longo dos anos, pretende incentivar-se e fomentar a prática do desporto nacional.

Na dimensão de Bem-Estar enquadramos também a prevenção do suicídio, um tema ao qual damos a maior atenção.

Pelo segundo ano consecutivo, a Garantia foi uma das parceiras da campanha Setembro Amarelo, "Sê kel k bó". Tratou-se de uma iniciativa dos artistas Djam Neguin & Batchart, que juntou as vozes para a campanha de prevenção do suicídio SKKBÊ Setembro Amarelo, que colocou na canção "21 dias do mês de setembro", temas como a autoaceitação, a autoestima e o amor-próprio. As atividades foram desenvolvidas nas escolas, nas universidades e na comunidade, com a missão de inspirar as pessoas a terem uma postura positiva na vida.

A Saúde e o Bem-Estar pode adquirir várias formas, pelo que a Garantia se empenhou também no contributo para as condições de salubridade nas ruas de Cabo Verde.



Neste contexto, a Companhia renovou o protocolo de parceria com a Associação Bons Amigos. Trata-se de uma associação, cujo principal objectivo é proteger os animais, melhorar as suas qualidades de vida e controlar eficazmente os problemas higiossanitários provocados pelos animais de rua.



PELA CULTURA E PELA INCLUSÃO

A promoção da cultura em Cabo Verde, é outra linha estratégica da política de envolvimento com a comunidade da Garantia. Os exemplos que se seguem remetem para as áreas da dança e da música.

Foi atribuído um apoio à Escola de Dança Afro Kids, permitindo uma melhoria nas condições das aulas de dança das cerca de 100 crianças desfavorecidas que frequentam este estabelecimento. A Afro Kids é um projeto dedicado a proporcionar às crianças um momento de descontração e a promover um tempo de ocupação mais saudável e positivo, combatendo a delinquência infantojuvenil vivida nas suas comunidades.

Ainda em 2021 e no âmbito do Dia Nacional da Cultura (celebrado no dia 18 de outubro) a Garantia, em parceria com o Ministério da Cultura e das Indústrias Criativas, levou música aos seus clientes e colaboradores como forma de assinalar esta importante efeméride e o regresso da música em contexto pandémico. A iniciativa contou com a participação dos jovens artistas Zuleica Barros e Elias Gomes.



PELA PROTEÇÃO AMBIENTAL

A propósito do Dia Mundial do Ambiente de 2021, o Centro de Estudos Urbanos e Turístico realizou, em parceria com a Câmara Municipal do Tarrafal, uma campanha de plantação de 30 *ficus* – também designadas como figueiras - pelas ruas do município. O objetivo desta iniciativa, apoiada pela Garantia, foi o de melhorar a qualidade ambiental do Tarrafal e contribuir para que a cidade se torne mais agradável e saudável.



RETRIBUIR E RESPONDER ÀS NECESSIDADES NO INCERTO



A Pandemia acentuou desigualdades sociais e aumentou situações de vulnerabilidade. Desde cedo, a Garantia procurou estar atenta às necessidades locais e colaborar com as entidades responsáveis, reunindo esforços para minimizar os impactos deste contexto adverso.

Uma das iniciativas implementadas pela Seguradora, foi a oferta de 4.000 testes rápidos ao Ministério de Saúde e Segurança Social, como forma de apoiar o Governo na massificação do diagnóstico da Covid-19. Através deste contributo, a Garantia quis tomar a liderança e ser uma empresa atenta e empenhada na proteção e segurança dos cabo-verdianos, retribuindo a confiança que os seus clientes e parceiros institucionais têm depositado no seu percurso ao longo dos anos. Um esforço muito importante na deteção de casos da doença e na prevenção da sua disseminação.

A iniciativa "Refeições Quentes" teve o propósito de contemplar a população da Praia com 100 almoços diários, visando atenuar os efeitos nefastos da pandemia, que dificultou grandemente inúmeras famílias em situação de vulnerabilidade social, pela interrupção de acesso a rendimentos e pelas consequências relacionadas com a contração da própria doença. Esta iniciativa foi implementada pela Cruz Vermelha de Cabo Verde - a maior instituição humanitária do País -, promovida pela Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde e apoiada pela Garantia.

Numa perspetiva mais proativa, sob o lema “Para que a vida não pare, nem a cultura cabo-verdiana”, a Garantia quis levar a cultura cabo-verdiana à comunidade e associou-se ao grupo musical Ferro Gaita, na apresentação projeto “Lembra Tempo”. Esta iniciativa foi particularmente importante, uma vez que consistiu na apresentação de quatro vídeos originais, que foram divulgados no dia 30 de cada mês e por um período de 4 meses, durante o difícil período da pandemia. Esta foi uma forma positiva de levar música e alegria a todas as pessoas que se encontravam em situação de confinamento.



SABIA QUE

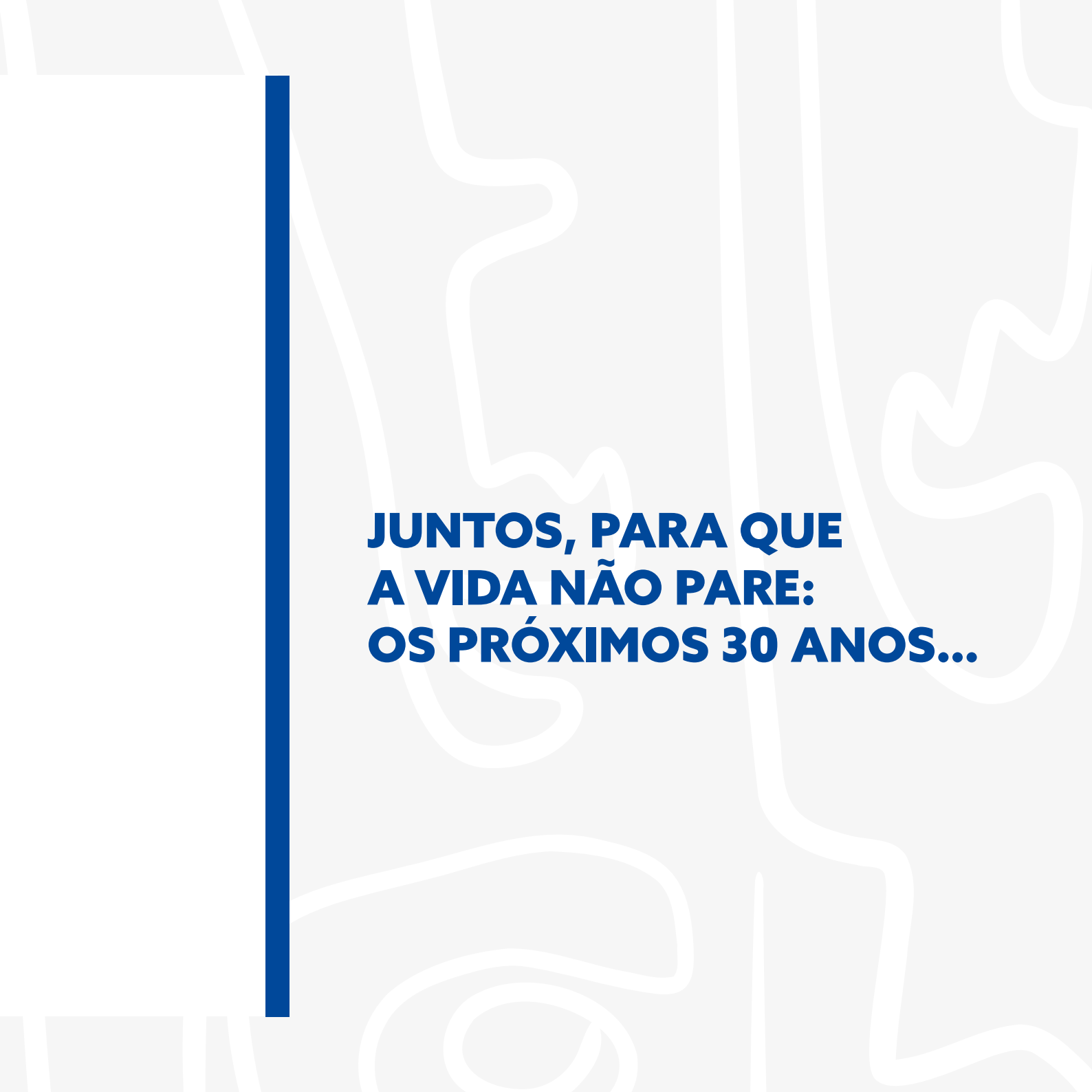
31,7% População abaixo da linha da pobreza absoluta nacional (INE, 2020)

19,3% Desempregados que vivem em pobreza extrema (INE, 2020)





Fotografia: Zé Pereira



**JUNTOS, PARA QUE
A VIDA NÃO PARE:
OS PRÓXIMOS 30 ANOS...**

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Este é o segundo exercício de reporting de informação de sustentabilidade da Garantia Seguros, relativo ao biénio 2020-2021, e que reporta a atividade da empresa em matérias sociais, ambientais e de governance em Cabo Verde. Para além da partilha mais acentuada sobre os dois anos em destaque, este relatório tem também a particularidade de coincidir com a celebração do 30.º aniversário da Companhia, um marco importante do qual será dada nota, reforçando a cultura da Garantia e a consistência do caminho que tem sido trilhado.

A Garantia Seguros reportou a informação referida na tabela de conteúdos Global Reporting Initiative (GRI), para o período de 1 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2021, com base nas normas GRI.

Materialidade e estrutura do documento

As prioridades em sustentabilidade da Garantia Seguros resultaram de uma escuta a colaboradores, onde foram identificados os principais eixos de atuação atuais e futuros para a Garantia Seguros. As prioridades encontram-se alinhadas com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, em particular com os desafios para o desenvolvimento sustentável de Cabo Verde. A seleção de informação vai ao encontro dos temas materiais identificados no exercício da Matriz de Materialidade desenvolvido em 2019.

Dúvidas e esclarecimentos

Pedidos de informação complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões sobre este documento podem ser enviados para: garantia@garantia.cv.

ANEXOS

Tabela GRI

Conteúdos Gerais

Tabela de Conteúdos		Resposta
Perfil Organizacional		
GRI 102-1	Nome da organização	Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A
GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Disponível no site na aba produtos https://www.garantia.cv/index.php/particulares
GRI 102-3	Localização da sede da organização	Chã de Areia, C.P. 138 Praia, Cabo Verde
GRI 102-4	Localização das operações	Cabo Verde
GRI 102-5	Propriedade e forma jurídica	Relatório & Contas 2021 - 3.2 Estrutura acionista https://www.garantia.cv/images/Relatoris_Contas/RC2021.pdf
GRI 102-6	Mercados em que a organização atua	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "30 anos a marcar presença"
GRI 102-7	Dimensão da organização	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "Números Chave"

Tabela de Conteúdos		Resposta					
Perfil Organizacional							
GRI 102-7	Total de colaboradores da organização		2020	2021	Varição 20/21 (%)		
		Total	125	131	4,54%		
		Homens	55	56	1,82%		
		Mulheres	70	75	6,67%		
GRI 102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	Número de colaboradores por tipo de contrato		2020	2021	Varição 20/21 (%)	
			Total	125	131	4,80%	
			Full time	Homem	55	56	1,82%
				Mulher	70	75	7,14%
					2020	2021	Varição 20/21 (%)
			Total Quadro permanente	96	113	17,71%	
			Quadro Permanente	Homem	43	51	18,60%
				Mulher	53	62	16,98%
			Total Contrato a termo	27	11	-59,26%	
			Contrato termo	Homem	12	2	-83,33%
				Mulher	15	9	-40,00%
Total estagiários	2	7	250,00%				
Temporário	Homem	0	3	N/A			
	Mulher	2	4	100%			

Tabela de Conteúdos			Resposta			
Perfil Organizacional						
			2020	2021	Varição 20/21 (%)	
GRI 102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	Antiguidade na organização	Total	125	131	4,80%
			Menos de 5 anos	47	52	10,64%
			5 a 10 anos	25	26	13,04%
			11 a 20 anos	30	32	6,67%
			21 a 30 anos	9	6	-33,33%
			Mais de 31 anos	16	15	-6,25%

Tabela de Conteúdos		Resposta
Perfil Organizacional		
GRI 102-9	Cadeia de Fornecedores	Relatório & Contas 2021 - Redes de distribuição https://www.garantia.cv/images/Relatoris_Contas/RC2021.pdf
GRI 102-10	Alterações significativas ocorridas na organização e cadeia de fornecedores	Não se registaram alterações significativas
GRI 102-12	Iniciativas Externas	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "RETRIBUIR e promover o desenvolvimento da comunidade"
GRI 102-13	Participação em associações	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "RETRIBUIR e promover o desenvolvimento da comunidade"
Estratégia		
GRI 102 - 14	Declaração do mais alto decisor na organização	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "Mensagem Presidente Comissão Executiva"

Tabela de Conteúdos		Resposta
Ética e Integridade		
GRI 102 - 16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "30 Anos a garantir o futuro"
GRI 102-6	Mercados em que a organização atua	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "30 anos a marcar presença"
GRI 102-7	Dimensão da organização	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "Números Chave"
Governança		
GRI 102 - 18	Estrutura de governação	Relatório & Contas 2021 - Órgãos Sociais https://www.garantia.cv/images/Relatoris_Contas/RC2021.pdf
Envolvimento de partes interessadas		
GRI 102 - 40	Lista de Grupos de Stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "Segmentos de partes interessadas "
GRI 102 - 42	Identificação e seleção de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável - Diálogo com as partes interessadas"
GRI 102 - 43	Abordagem ao envolvimento de stakeholders	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável - Diálogo com as partes interessadas"
Prática de relato de sustentabilidade		
GRI 102 - 45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório & Contas 2021 - "Instrumentos Financeiros" https://www.garantia.cv/images/Relatoris_Contas/RC2021.pdf
GRI 102 - 46	Definição do conteúdo do relatório e os limites dos tópicos	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável - Da reflexão às prioridades"

Tabela de Conteúdos		Resposta
Prática de relato de sustentabilidade		
GRI 102 - 49	Alterações no relato	Não ocorreram alterações significativas
GRI 102 - 50	Período coberto pelo relatório	2020/2021
GRI 102 - 51	Data do relatório anterior mais recente	2018/2019
GRI 102 - 52	Ciclo de emissão e relatórios	Bienal
GRI 102 - 53	Contacto para perguntas sobre o relatório	garantia@garantia.cv.



Tabela GRI
Conteúdos Específicos

Desempenho económico						
GRI 201-1	Valor económico direto gerado (receitas)		2019	2020	2021	Varição 20/21 (%)
			1 732 620 CVE	1 658 863 CVE	1 846 895 CVE	11,33%
GRI 201-1	Valor económico direto distribuído	Unidades (MCVE)	2019	2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Total	613 301,00	595 096,00	640 675,00	7,66%
		Fornecedores (FSE)	183 756	161 116	179 165	11,20%
		Mediadores (comissões)	2 019	3 725	2 641	-29,10%
		Coladoradores (gastos com pessoal)	264 393	259 557	279 737	7,77%
		Estado (impostos)	49 236	52 051	60 972	17,14%
		Instituições financeiras (juros de empréstimos)	5 310	5 752	5 400	-6,12%
		Accionistas (dividendos)	102 105	107 942	107 946	0,00%
		Comunidade (donativos, mecenato)	6 482	4 953	4 814	-2,81%
GRI 201-1	Valor económico retido	Total	1 119 319	1 063 767	1 206 220	13,39%

Desempenho Sociais					
Emprego					
GRI 401-1	Colaboradores admitidos por faixa etária		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Total	4	13	225%
		< 30 anos	4	11	175%
		>= 30 e <40	0	2	-
		>= 40 e <50	0	0	-
		>= 50	0	0	-
GRI 401-1	Colaboradores admitidos por género		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Total	4	13	225%
		Homens	2	4	100%
		Mulheres	2	9	350%
GRI 401-1	Taxa de novas contratações por faixa etária		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		< 30 anos	3,20%	8,40%	5,20%
		>= 30 e <40	-	1,50%	-
		>= 40 e <50	-	-	-
		>= 50	-	-	-
GRI 401-1	Taxa de novas contratações por género		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Homens	1,60%	3,05%	1,45%
		Mulheres	1,60%	6,87%	5,27%

Desempenho Sociais					
Emprego					
GRI 401-1	Saídas por faixa etária		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Total	2	6	200%
		< 30 anos	0	1	-
		>= 30 e <40	1	0	-100%
		>= 40 e <50	0	0	-
		>= 50	1	5	400%
GRI 401-1	Saídas por género		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Total	2	6	200%
		Homens	1	2	100%
		Mulheres	1	4	300%
GRI 401-1	Taxa de saída por faixa etária		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Total	1,60%	4,58%	2,98%
		< 30 anos	-	0,76%	-
		>= 30 e <40	0,80%	-	-
		>= 40 e <50	-	-	-
		>= 50	1	3,82%	3,02%
GRI 401-1	Taxa de saída por género		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Homens	0,80%	1,53%	0,73%
		Mulheres	0,80%	3,05%	2,25%

Desempenho Sociais					
Emprego					
GRI 401-1	Taxa de rotatividade		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Total	2,40%	7,25%	4,85%
GRI 401-1	Taxa de rotatividade por faixa etária		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		< 30 anos	1,60%	4,58%	2,98%
		>= 30 e <40	0,40%	0,76%	0,30%
		>= 40 e <50	-	-	-
		>= 50	0,40%	1,91%	1,51%
GRI 401-1	Taxa de rotatividade por género		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Homens	1,20%	2,29%	1,09%
		Mulheres	1,20%	4,96%	3,76%
Saúde e segurança no trabalho					
GRI 403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		2020	2021	
			O sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho foi implementado em 2018	Em 2021 foi implementado a Medicina Preventiva	
GRI 403-2	Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		2021		
			Identificação através de Check-List		



Desempenho Sociais		
GRI 403-3	Serviços de saúde do trabalho	2021
		No âmbito da Medicina Preventiva implementada em 2021, foi contratualizado um médico da medicina preventiva para análise e avaliação dos riscos profissionais e avaliação médica dos colaboradores
GRI 403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	2020
		Em 2018 foi ministrada uma ação de formação sobre SHST a todos os colaboradores, no âmbito da implementação do sistema de SHST
GRI 403-6	Promoção da saúde do trabalhador	A Companhia tem contrato com médicos avançados para permitir que os colaboradores tenham acesso gratuito a consultas de clínica geral
GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Os trabalhadores do quadro efetivo da Companhia estão integrados no Seguro de Saúde Grupo da Companhia

Formação e Educação					
GRI 404-3	Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regulares, discriminadas por género.		2020	2021	Variação 20/21 (%)
		Homens	44%	42,75%	-1,25%
		Mulheres	56%	57,25%	1,25%

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

		2020	2021	Varição 20/21 (%)
		Total	125	131
Pessoas com deficiência				
< 30 anos		1	1	0%
Nível de escolaridade				
Ensino básico		5	4	-20%
Ensino secundário		38	34	-10,53%
Ensino superior		82	93	-13,41%
Número de colaboradores por área				
Manager				
Gênero				
Total		9	9	0%
Homens		7	7	0%
Mulheres		2	2	0%
Team Leader				
Total		29	33	13,79%
Homens		15	19	26,67%
Mulheres		14	17	0%
Assistant				
Total		87	89	2,30%
Homens		33	30	-9,09%
Mulheres		54	59	9,26%

GRI 405-1

Total de colaboradores

Comunidades Locais

GRI 413-1	Operações com programas locais de envolvimento na comunidade, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento	Relatório de Sustentabilidade 20/21 - "Juntos pelo desenvolvimento da comunidade"
------------------	---	---

GRI Suplemento Sectorial - Indicadores Financeiros

Responsabilidade pelo produto

Portfólio de produto

			Unidade	2020	2021	Variação 2020/2021
FS56	Ramo Vida	Total	p.p.%	13,68%	15,08%	1,40%
		Total	MCVE	2 057	2 526	22,76%
		Contratos de seguro	p.p.%	58,45%	58,63%	0,19%
			MCVE	1 203	1 481	23,15%
		Contratos de investimento	p.p.%	41,55%	41,37%	-0,19%
			MCVE	855	1 045	22,21%

GRI Suplemento Sectorial - Indicadores Financeiros

Responsabilidade pelo produto

Portfólio de produto

			Unidade	2020	2021	Varição 2020/2021
FS56	Ramo Não Vida	Total	p.p.%	86,32%	84,92%	-1,40%
		Total	MCVE	12 987	14 224	9,53%
		Acidentes e Doença	p.p.%	13,35%	11,90%	-1,45%
			(1)+(2)+(3)	1 734	1 693	-2,36%
		Acidentes de trabalho (1)	p.p.%	9,57%	7,58%	-1,99%
			MCVE	1 243	1 078	-13,26%
		Acidentes pessoais (2)	p.p.%	2,85%	3,25%	0,40%
			MCVE	370	462	25,04%
		Doença (3)	p.p.%	0,94%	1,08%	0,14%
			MCVE	122	153	25,76%
		Incêndios e outros danos	p.p.%	19,73%	19,55%	-0,18%
			MCVE	2 562	2 781	8,55%
		Automóvel	p.p.%	53,95%	53,97%	0,02%
			MCVE	7 006	7 676	9,56%
		Transportes	p.p.%	5,62%	8,12%	2,51%
			MCVE	729	1 155	58,40%
		Responsabili- dade Civil	p.p.%	5,84%	5,39%	0,45%
			MCVE	759	767	1,09%
Diversos	p.p.%	1,51%	1,06%	0,45%		
	MCVE	196	151	-22,92%		

Ficha técnica

Título | Relatório de Sustentabilidade 2020-2021 | Garantia Seguros

Propriedade | Garantia Seguros

Direção | Sustainability & Happiness Office

Consultores | Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Direção de Arte e Produção | Completar por Garantia

Data de edição | xx 2022



GARANTIA
SEGUROS

garantia.cv

