

Grupo Montepio
apresenta

UM OLHAR DE FUTURO

A nossa visão do mundo há 177 anos



RELATÓRIO SUSTENTABILIDADE
2017

Associação Mutualista Montepio | Caixa Económica Montepio Geral | Fundação Montepio | Residências Montepio

3	<u>SOBRE ESTE RELATÓRIO</u>
7	<u>MENSAGEM DO PRESIDENTE</u>
8	<u>01. REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS</u>
12	<u>02. PRINCIPAIS PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS</u>
15	<u>03. GRUPO MONTEPIO - UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS</u>
22	<u>04. ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL</u>
33	<u>05. ENVOLVIMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i></u>
39	<u>06. DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS DIFERENCIADORES</u>
55	<u>07. RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE POUPANÇA, PROTEÇÃO SOCIAL E BEM-ESTAR DOS ASSOCIADOS</u>
69	<u>08. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO</u>
74	<u>09. VALORIZAR OS COLABORADORES</u>
87	<u>10. INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE</u>
103	<u>11. PROMOVER O AMBIENTE</u>
111	<u>TABELA GRI</u>

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Dando continuidade ao reporte anual de informação de sustentabilidade, o Grupo Montepio publica o seu quarto Relatório de Sustentabilidade. Esta publicação visa comunicar, a todos os *stakeholders*, a performance em matéria de sustentabilidade. O âmbito e os conteúdos apresentados no presente relatório correspondem ao desempenho do Montepio Geral - Associação Mutualista (AMM), da Caixa Económica Montepio Geral (CEMG)¹, da Fundação Montepio (Fundação) e da Residências Montepio - Serviços de Saúde SA (Residências). Devido a alterações internas e à reformulação da estratégia de Grupo, foi decidido que a Lusitania - Companhia de Seguros SA elaboraria um Relatório integrado e autónomo.

Período de reporte

O Relatório incide sobre a atividade do Grupo Montepio durante o ano de 2017 - período de 1 de janeiro a 31 de dezembro - abrangendo, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores para avaliar e acompanhar a evolução do desempenho.

Global Reporting Initiative (GRI)

Em alinhamento com as mais recentes tendências de reporting, o Grupo Montepio elaborou o relatório de 2017 já de acordo com a nova versão da *Global Reporting Initiative* (GRI) – GRI Standards –, para a opção “in accordance - Core”) e pretende divulgar aos *stakeholders* do Grupo.

Materialidade

O Grupo Montepio selecionou os temas mais relevantes para a sua atividade, tendo por base os resultados obtidos no processo de auscultação de *stakeholders* e a perspetiva interna sobre a relevância e impactos dos vários temas de sustentabilidade em cada organização do Grupo. Em junho de 2018 está prevista uma nova auscultação de *stakeholders*, para validar se os temas relevantes se mantêm.

Matriz de materialidade - Grupo Montepio



¹ Note-se que no que concerne aos dados económicos, estes não incluem a atividade fora de Portugal.

Este relatório encontra-se estruturado de acordo com os temas relevantes para o Grupo Montepio, incluindo todos os temas de materialidade elevada ou média, ao nível global

ou de alguma das organizações, bem como temas que, embora não materiais, foram considerados relevantes pela gestão de topo do Grupo Montepio.

CAPÍTULOS	AMM	CEMG	FUNDAÇÃO	RESIDÊNCIAS
SOBRE ESTE RELATÓRIO	●	●	●	●
00. MENSAGEM DO PRESIDENTE	●	●	●	●
01. REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS	●	●	●	●
02. PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS	●	●	●	●
03. GRUPO MONTEPIO – UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS	●	●	●	●
04. ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	●	●	●	
05. ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS	●	●	●	
06. DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS DIFERENCIADORES		●		
07. RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE POUPANÇA, PROTEÇÃO SOCIAL E BEM-ESTAR DOS ASSOCIADOS	●			
08. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO				●
09. VALORIZAR OS COLABORADORES	●	●	●	●
10. INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE			●	
11. PROMOVER O AMBIENTE	●	●		●

Verificação externa

Os indicadores de desempenho da AMM, CEMG e Fundação apresentados no Relatório de Sustentabilidade foram submetidos a verificação externa por uma entidade independente - PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda. - de acordo com o âmbito e pressupostos apresentados na declaração de verificação e na Tabela GRI.

Contactos

Para qualquer esclarecimento ou questão relativa à Sustentabilidade no Grupo, por favor contacte:



Mensagem do Presidente

O presente Relatório de Sustentabilidade, referente à atividade realizada ao longo do ano 2017, reflete a preocupação das entidades abrangidas (Montepio Geral - Associação Mutualista, Caixa Económica Montepio Geral, Fundação Montepio e Residências Montepio) em demonstrar a política de sustentabilidade que prosseguem.

Apesar de este reporte só ser obrigatório para a Caixa Económica, entendeu a Associação Mutualista que este exercício interno era frutuoso e essencial para concatenar as diversas áreas de atuação, conferir consistência à estratégia e à ação e garantir convergência de valores.

O processo da sua construção foi, em si mesmo, um exercício de partilha de experiências e de avaliação das práticas, permitindo identificar as áreas a melhorar e enfatizando a gestão dos recursos comuns.

E o resultado final expressa bem a forma como o grupo trabalha as matérias da governação, do envolvimento das partes interessadas, do investimento na comunidade, bem como a preocupação com a dimensão da responsabilidade social interna.

As políticas definidas e as iniciativas realizadas são consequentes e o seu impacto suscetível de mensuração, pese embora seja necessário continuar a apurar a definição de metas e de indicadores.

Nas áreas críticas do ambiente, análise de risco e gestão do capital humano podemos, ainda, melhorar, em linha com as tendências nacionais e internacionais no setor financeiro, mas, de uma forma geral, sentimos que o Grupo está consciente da relevância da sustentabilidade como alicerce da sua existência e da sua atividade.

O compromisso para os próximos anos será o de garantir um planeamento e uma avaliação conjuntos e de investir de uma forma consolidada para a implementação de um conjunto de medidas internas e externas no domínio ambiental que nos coloquem na linha da frente neste combate contra as alterações climáticas.

Por fim, uma referência ao exercício que iniciamos agora, de tentar subsumir todas as ações realizadas aos objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS), de modo a confirmar se estamos no caminho certo no desígnio maior de garantir o sucesso da nossa organização e de contribuir para a sobrevivência da humanidade.

António Tomás Correia
Presidente do Conselho de Administração do Grupo Montepio



REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS



alargamos a expansão e localização
das nossas intervenções

REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS

PRINCIPAIS REPRESENTAÇÕES EXTERNAS

ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA MONTEPIO	APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa	Vice-presidência da Direção
	AIM - Associação Internacional das Mutualidades	Vice Presidente do Conselho de Administração
	IPSE - Institut de la Protection Sociale Européenne	Membro do Conselho de Administração e do Conselho de Orientação e da Comissão Europeia
	IPPS - Instituto para as Políticas Públicas e Sociais	Membro da Direção
	RedeMut - Associação Portuguesa de Mutualidades	Vice Presidente do Conselho de Administração
CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	Comité de Responsabilidade Social do ESBG - European Savings Banks Group	Membro do Conselho Membro do Comité de Coordenação
	CECA - Confederación Española de Cajas de Ahorros	Membro do Comité Jurídico
	APB – Associação Portuguesa de Bancos	Vogal da Direção
FUNDAÇÃO MONTEPIO	GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial	Presidente da Direção
	JAP - Junior Achievement Portugal	Membro da Direção
	CPF - Centro Português de Fundações	Membro Associado
	APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial	Membro Associado
	OMF - Organização Mundial da Família	Membro Associado
	CPV - Confederação Portuguesa de Voluntariado	Membro da Direção

Carta Portuguesa para a Diversidade

A Fundação Montepio, em 2017, procedeu à assinatura da Carta Portuguesa para a Diversidade assumindo, desta forma, a Diversidade como um imperativo ético e princípio basilar e orientador da sua atuação interna e externa, fazendo parte

dos seus valores e da sua identidade institucional.

A Carta Portuguesa para a Diversidade é um documento inédito em Portugal que resulta de uma produção coletiva de empresas e diversas organizações privadas e públicas, e de uma parceria entre o GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial, a Fundação Aga Khan e as entidades públicas responsáveis pela igualdade de género e igualdade de oportunidades: Alto Comissariado para as Migrações (ACM), Instituto

Nacional para a Reabilitação (INR, I.P.), Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) e Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE).



Aliança ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) Portugal

A Fundação, enquanto representante do Grupo Montepio, tornou-se membro da Aliança ODS Portugal a 17 de dezembro de 2015.

A Aliança para os ODS é uma iniciativa da *Global Compact Network Portugal*, rede portuguesa do v e que reúne entidades que se comprometem a trabalhar para a realização dos 17 ODS aprovados pela Assembleia Geral das Nações Unidas em setembro de 2015.

Projeto PAR – Plataforma de Apoio aos Refugiados

A Fundação, pela via do GRACE, para além da colaboração e participação ativa nos trabalhos da PAR, integrou, em 2016, a comissão executiva e apoiou um dos grupos de voluntários no trabalho de apoio aos que fogem do contexto da violência e da guerra.

O objetivo do Projeto PAR passa por criar condições para acolher famílias de refugiados (PAR Famílias) e apoiar os refugiados nos campos no Líbano e na Grécia (PAR Linha da Frente).

Protocolo Movimento Eco – Empresas Contra os Fogos

A Fundação assinou, em 2015, um Protocolo de Cooperação com o Movimento ECO, através do qual contribui para a campanha nacional de prevenção e ataque inicial aos incêndios florestais.

Os objetivos do Movimento ECO são:

1. Colaborar ativamente na preservação da floresta, um recurso estratégico para o desenvolvimento do país;
2. Consciencializar a sociedade civil para a necessidade de preservar a floresta;
3. Mobilizar os cidadãos para uma atitude de participação cívica ativa na proteção da floresta;
4. Estimular e sensibilizar as empresas e as instituições para a divulgação de mensagens de prevenção de comportamentos de risco junto dos cidadãos;
5. Reduzir o número de incêndios e a área ardida.



RedeMut – Associação Portuguesa de Mutualidades

A RedeMut é um projeto inovador, nascido em 2012 por iniciativa de um conjunto de associações mutualistas portuguesas que decidiram unir esforços em torno do objetivo comum de prestar cuidados de saúde à comunidade de associados que as integram.

Na RedeMut, independentemente da mutualidade a que os associados pertençam ou do local onde vivam, todos podem usufruir dos serviços e cuidados de todos. Reforça-se a proteção social garantida a todos os associados, num esforço de entreatajuda orientado para uma vida melhor, e garante-se a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados, além de serviços de apoio domiciliário e ação social.



Fórum para a Governação Integrada

A Fundação é, desde 2013 um dos membros promotores do Fórum para a Governação Integrada.

Este Fórum é uma rede colaborativa informal para o desenvolvimento de um conjunto de iniciativas que podem contribuir para mobilizar as instituições portuguesas, a vários níveis, para a governação integrada.



Carta para Negócios Responsáveis

A Fundação, desde 2015 e enquanto membro do *European Savings Banks Group* (ESBG), subscreveu a Carta para o Negócio Responsável.

A subscrição da Carta para o Negócio responsável traduz o compromisso da Fundação para com os seguintes princípios de atuação:

- Relações equitativas e transparentes com os clientes;
- Promoção da acessibilidade e da inclusão financeira;
- Negócio amigo do ambiente;
- Prestar um contributo responsável para a comunidade;
- Empregadores responsáveis;
- Comunicação.

PRINCIPAIS PRÊMIOS E RECONHECIMENTO



os nossos valores são distinguidos pelos outros/os outros
veem a nossa missão com bons olhos

PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

Ao longo do ano de 2017, o Grupo Montepio, através das suas empresas, foi merecedor de diversos reconhecimentos e distinções externas.

Montepio Geral - Associação Mutualista

Selo de Qualidade em Voluntariado Join4Change

O Programa de Voluntariado Corporativo do Montepio foi distinguido, em agosto de 2017, com o Selo de Qualidade em Voluntariado Join4Change no nível excelência, o mais elevado.

O Selo de Qualidade em Voluntariado Join4Change é uma iniciativa pioneira da Confederação Portuguesa do Voluntariado (CPV) que distingue o trabalho das organizações, empresas e entidades públicas nesta área. Desenvolvido em 2016, este selo visa criar melhores condições para o voluntariado.



Prémios Fundacom

A Revista Montepio¹, um dos meios de comunicação da Associação Mutualista Montepio com os seus associados, e a publicação de maior tiragem a nível nacional – superior, em 2017, a 470 mil exemplares por edição –, foi vencedora dos Prémios Fundacom na categoria “Publicação Externa”.

Os Prémios Fundacom, iniciativa que celebra e homenageia a excelência em comunicação organizacional e relações públicas em espanhol e português no Mundo, têm como missão fomentar a competência, a sustentabilidade e transparência no setor da comunicação.



Estes prémios são da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.

¹ A Revista Montepio é uma publicação trimestral, de informação geral, propriedade do Montepio Geral – Associação Mutualista. A Revista é um elemento de ligação entre o Montepio Geral – Associação Mutualista e os seus associados e procura levar aos seus leitores uma visão de tendência sobre o que de melhor se faz em Portugal. A Revista Montepio pauta-se pelo rigor, acompanhamento e simplificação da vida dos seus associados e leva até aos seus leitores uma visão global de diferentes dimensões da vida dos associados: a dimensão pessoal, a dimensão financeira, a dimensão cultural e a dimensão local (proximidade).

Caixa Económica Montepio Geral

“Best Heritage Bank”

A revista Capital Finance International (CFI.co) destacou a CEMG como o Banco Português com o Melhor Legado na categoria de Banca de Retalho, atribuindo à instituição bancária o prémio “Best Heritage Bank Portugal Award” na edição de 2017 dos Prémios CFI.co.

A publicação internacional sublinha a resiliência e determinação da CEMG em prosperar ao longo das últimas décadas enquanto um dos bancos portugueses mais antigos, fundado em 1844, sublinhando a sua rapidez e capacidade na adaptação às condições de mercado.

A CFI.co destaca ainda que, em janeiro de 2017, a CEMG superou as expectativas do mercado, designadamente em termos de rácios de capital, refletindo a consolidação e potencial de crescimento da instituição.

A contribuição da CEMG no segmento da Economia Social, no desenvolvimento do empreendedorismo e do ecossistema português de *startups*, é também reconhecido pela revista CFI.co como parte muito relevante do papel da instituição na comunidade.

Superbrands 2017

Pela 8ª vez na sua história, a Caixa Económica Montepio Geral foi eleita “Superbrand”, recebendo o selo que reconhece as marcas de excelência eleitas pelos consumidores.

De olhos postos no futuro, a marca tem vindo a traçar um caminho de modernidade e inovação, estando cada vez mais próxima de quem realmente importa: os seus clientes.



Residências Montepio

Escolha Sénior 2015, 2016 e 2017

A empresa Residências Montepio foi eleita Escolha Sénior 2015, 2016 e 2017, pelo projeto Consumer Choice, sublinhando a confiança e reconhecimento da qualidade dos serviços prestados.



O selo Escolha do Consumidor reflete o grau de satisfação dos consumidores portugueses face a produtos e serviços de empresas. Os consumidores definem os atributos e requisitos que valorizam, no momento de compra, em determinado produto ou serviço que serão posteriormente avaliados em teste real, comparando a performance dos principais *players* de cada categoria. As marcas que mais satisfizerem os consumidores serão premiadas a “Escolha do Consumidor”. A Escolha do Consumidor encontra anualmente os atributos que os consumidores mais privilegiam nas diferentes categorias, acabando por ser também um observatório de tendências e alterações de consumo. É atualmente o projeto com maior abrangência de escolhas em Portugal e com maior índice de notoriedade no mercado.

GRUPO MONTEPIO - UM PROJETO CRIADO
POR PESSOAS, PARA PESSOAS.



somos a maior mutualidade portuguesa
e vamos ser uma das maiores da europa

GRUPO MONTEPIO

UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS

324

Balcões CEMG
(Rede Doméstica)

103

Gestores Mutualistas

7

Residências Montepio

Presença geográfica do Grupo Montepio

O Grupo Montepio mantém a sua presença em diversas áreas de negócio e distribui-se ao longo de todo o território nacional, bem como internacional, com a sua vasta rede de balcões e mediadores.

Montepio Geral Associação Mutualista

Corporizando o objetivo de maior proximidade e mais estreita relação entre a AMM e os seus associados, foi criada, em meados de 2016, uma Rede de Gestores Mutualistas – Projeto *Start*, com a implantação de postos de atendimento mutualista nos balcões da CEMG e com uma distribuição de âmbito nacional.

Em 2017 deu-se seguimento ao alargamento dessa rede de gestores, que, em 31 de dezembro de 2017, englobava 103 gestores (96 em 2016), distribuídos por todo o território continental e ainda ilha da Madeira (Funchal) e S. Miguel (Ponta Delgada), nos Açores.

Estes gestores encontram-se em balcões da CEMG, em postos devidamente identificados e exclusivamente dedicados ao atendimento mutualista.

Distribuição geográfica
dos Gestores Mutualistas



Balcões com *layout* novo

Em 2017, o Montepio inaugurou o primeiro balcão com o novo *layout*, que inclui o posto mutualista.



Caixa Económica Montepio Geral

No final de 2017, a CEMG detinha uma rede de 324 balcões em Portugal, o que representa uma diminuição de 3 balcões face a 2016. Este decréscimo decorre da otimização da rede de distribuição física delineada no Plano Estratégico 2016-2018 e iniciada em finais de 2015 (número de balcões em dezembro de 2015: 421), a qual resultou de uma racionalização comercial baseada no potencial de cada área geográfica, determinada com o recurso a critérios de geolocalização com vista a assegurar níveis adequados de proximidade junto da sua base de clientes. Na atividade internacional, foram abertos um balcão e um centro de empresas em Angola, ficando a rede com um total de 24 (incluindo 6 centros de empresas), aos quais se somam 10 balcões do BTM – Banco Terra, em Moçambique e 1 balcão em Cabo Verde.

Desde o dia 1 de junho de 2017, a CEMG passou a contar com 5 escritórios de representação ao alterar o modelo de acompanhamento do mercado do Reino Unido, com o escritório de Londres a deixar de estar disponível para atendimento ao público e com a nomeação de um Gestor de Acompanhamento que, a partir de Portugal e com deslocações frequentes ao Reino Unido, assegura a presença da CEMG junto dos clientes residentes nessa geografia.



N.º de Balcões Domésticos e Presença Internacional	2015	2016	2017
Rede Doméstica	421	327	324
Rede Internacional - Angola	21	23	24
Rede Internacional - Moçambique	9	10	10
Rede Internacional - Cabo Verde	1	1	1
Escritórios de Representação	6	6	5

Existem balcões com funcionamento em horário alargado, aumentando desta forma a disponibilização de produtos e serviços aos clientes.

Residências Montepio

A empresa Residências Montepio foi criada a pensar no bem-estar dos seus residentes e enquadra-se no espírito, essência e natureza do Grupo Montepio, uma vez que a sua atividade se centra na gestão de centros residenciais que incluem residências geriátricas, residências assistidas, centros de dia e serviços pessoais ao domicílio. Em 2017 a empresa Residências Montepio contava com 7 residências e está prevista mais uma para 2018.

Residência Montepio Breiner (Porto)



Residência Montepio Qta de Cravel (V N Gaia)



Residência Montepio Qta da Romeira (Coimbra)



Residência Montepio Parede I e II (Cascais)



Residência Montepio Montijo



Residência Montepio Parque das Nações (Lisboa)



Modelo de negócio do Grupo Montepio

O Grupo Montepio tem vindo a apresentar como propósito estratégico a consolidação da sua posição promotora e gestora de regimes complementares de segurança social, economia do bem-estar e da qualidade de vida, através de uma gestão dinâmica, prudente e ética, respeitando os valores de solidariedade com elevados padrões de responsabilidade

e sustentabilidade social, contribuindo para o desenvolvimento e consolidação da economia em Portugal.

Integrando entidades de natureza jurídica diversa que se complementam num objetivo comum - mutualidade, instituição financeira, fundação e residências -, posiciona-se como entidade-ponte entre o setor lucrativo e o solidário e como parceiro do Estado no desenvolvimento de uma política sustentada de inclusão social. O Grupo Montepio coloca o progresso económico ao serviço dos associados, dos clientes e da comunidade, ao mesmo tempo que prossegue um crescimento sustentável e desafia

o futuro determinado a apoiar as famílias, os agentes económicos e os projetos empreendedores, com seriedade, solidez, transparência e humanismo.

Consciente de que o motor dinamizador de todo o Grupo, tem por base o fortalecimento da sua dimensão e a maximização dos benefícios atribuídos aos seus associados e/ou clientes, assume como prioridade estratégica a orientação da sua atividade para o desenvolvimento social e económico.

Visão e estratégia

VISÃO

Permanecer a maior associação nacional, promotora e gestora de regimes complementares de Segurança Social, individuais e coletivos, de serviços e equipamentos sociais e de serviços da economia do bem-estar e da qualidade de vida, através de uma gestão dinâmica, prudente e ética.

Garantir o respeito pelos valores mutualistas de solidariedade e participação associativa, elevados padrões de responsabilidade e sustentabilidade social e o desenvolvimento e consolidação da Economia Social e do Terceiro Setor em Portugal.

AMM

ESTRATÉGIA

As Linhas de Orientação Estratégica trienais (LOE), atualizadas de 2017 a 2019, e o Programa de Ação e Orçamento para 2017 definiram como orientações:

- Reforçar o controlo estratégico de forma a promover o bom desempenho das empresas, que permita uma reação atempada de correção/recuperação em caso de desvio previsível aos objetivos definidos.
- Ajustar o funcionamento e a organização do grupo, racionalizar as participações financeiras e rever o organograma, em linha com o novo modelo de governo baseado na especialização da gestão das entidades do grupo.
- Desenvolver o potencial do grupo, assegurar o alinhamento estratégico das suas entidades e o respetivo contributo para a concretização dos fins mutualistas e os objetivos globais de geração de valor.
- Centralizar funções comuns de suporte e staff, que permitam harmonizar o funcionamento e a qualidade dos serviços, aumentar a produtividade, obter poupanças de sinergias e maior eficiência.
- Promover o desenvolvimento da política de sustentabilidade nas entidades do Grupo, transformando o atual Comité de Responsabilidade Social num Comité de Sustentabilidade, abrangendo as diversas entidades do Grupo Montepio, e dinamizando a sua atuação.

CEMG Ser um banco... ... centrado na melhoria do bem-estar das famílias, das necessidades financeiras das PME portuguesas e no apoio à Economia Social ... competitivo, eficiente e com uma oferta e serviço simples e de confiança... ... com um modelo de gestão distintivo reconhecido pelos clientes e demais <i>stakeholders</i>... ... assente na tradição, solidariedade e solidez com que foi construído e que sempre o definiram em mais de 170 anos de história.	As Linhas de Orientação Estratégica delineadas para o triénio 2016-2018 assentam em sete eixos principais: 1. Recuperar o Produto Bancário Core; 2. Redimensionar a plataforma operacional e melhorar a eficiência; 3. Reforçar a Gestão do Risco; 4. Gerir a Liquidez; 5. Realizar a Gestão de Talentos; 6. Adequar o Capital às necessidades de negócio; 7. Consolidar o Modelo de Governo Corporativo.
Fundação Fundação de solidariedade social que se posiciona como uma das principais entidades financiadoras da Economia Social e Solidária, procurando em parceria, desenvolver e investir em projetos inovadores sustentáveis e promotores da capacitação de dirigentes, colaboradores e clientes das organizações.	Linhas de Orientação Estratégica definidas para as prioridades de atuação da Fundação: 1. Promover respostas económicas e sociais inovadoras; 2. Apoiar a dinamização da cidadania ativa; 3. Diversificar geograficamente a intervenção da Fundação; 4. Afirmar a identidade da Fundação como protagonista da Responsabilidade Social externa do Grupo.
Residências Como operador de referência, a empresa Residências Montepio ambiciona alargar a sua implantação, reforçando o posicionamento já conquistado. A empresa Residências Montepio está comprometida com elevados níveis de qualidade de serviço, boas práticas de relacionamento e cuidada atenção com os nossos residentes e familiares. Queremos ser: • Uma empresa de sucesso e cumpridora, uma marca e uma imagem reconhecida e respeitada por todos; • Uma referência e um exemplo de boas práticas no mercado; • Um valor acrescido na imagem, missão e valores do Grupo Montepio;	Linhas de Orientação Estratégica: 1. Reforço da posição de liderança de mercado, mediante diversificação e aumento da oferta em adequação às necessidades do mercado, e manutenção dos níveis de qualidade de serviço; 2. Reforço de uma cultura organizacional assente no primado da ética, cooperação e eficiência/eficácia.

Cadeia de fornecedores

Os fornecedores do Grupo Montepio

No desenvolvimento das suas atividades, o Grupo Montepio subcontrata externamente diversos serviços, que assumem um caráter fundamental no sucesso das suas atividades.

No decorrer do ano de 2017, a Central de Compras do Grupo Montepio estabeleceu interações com um total de 289 fornecedores. O Grupo Montepio dinamiza a economia nacional ao selecionar, na sua maioria, fornecedores nacionais – 95% de fornecedores nacionais. Desta forma, contribuiu para atrair, indiretamente, investimentos adicionais e potenciar a criação de emprego indireto.

289

fornecedores

95%

fornecedores locais

Gestão de fornecedores do Grupo Montepio

A gestão de fornecedores, no Grupo Montepio, abrange todas as etapas do ciclo de vida das contratações, desde a homologação dos potenciais fornecedores, à sua seleção e avaliação após conclusão do fornecimento de produtos ou serviços. O questionário com critérios de sustentabilidade está previsto realizar-se durante o ano de 2018.



Código de conduta para fornecedores

Em 2017 foi aprovado o Código de Conduta para fornecedores, a aplicar no Grupo Montepio, de modo a garantir a coerência entre as práticas de todas as suas entidades e os seus fornecedores. Durante o ano de 2017 ainda não foi implementado, mas está previsto fazê-lo em 2018 e será aplicado a todos os fornecedores (novos e renovações).

ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL



contribuimos para o bem-estar
de todos na comunidade

ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

O Grupo Montepio tem o tema da sustentabilidade intrínseco à atividade e coloca o progresso económico ao serviço dos associados, dos clientes e da comunidade. A Estratégia de Responsabilidade Social definida pelo Grupo Montepio assenta no desenvolvimento sustentável como propulsor da mudança e reconhece quatro eixos de atuação comuns às três principais entidades (Montepio Geral - Associação Mutualista,

Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio). Para cada eixo de intervenção para o desenvolvimento sustentável, o Grupo Montepio definiu objetivos estratégicos, ações concretas a desenvolver, KPI (Key Performance Indicator) e metas a alcançar. Desde 2016 o Grupo Montepio consegue monitorizar a sua estratégia e perceber qual o seu desempenho em relação às metas definidas para

cada tema da sustentabilidade. De seguida apresentam-se os objetivos definidos pelo Grupo Montepio no âmbito da sua Estratégia de Responsabilidade Social e no início de cada capítulo encontra-se informação mais detalhada em relação a ações implementadas, KPI (Key Performance Indicator), metas e resultados em 2017.



No quadro seguinte apresentam-se as ações que concretizam os objetivos e a correspondência entre estes e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) aprovados pela Assembleia Geral das Nações Unidas em setembro de 2015. A Fundação Montepio responde deste modo ao compromisso de divulgação de informação relativa ao cumprimento dos ODS, assumido com a adesão à Aliança para os ODS efetuada a 17 de dezembro de 2015.



EIXOS	OBJETIVOS / ÁREAS DE ATUAÇÃO
A. AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE	1. Promover o crescimento da AMM como uma das maiores mutualidades da Europa ODS 10+12+16+17 Dinamização da oferta e afirmação das vantagens associativas Afirmação da marca, seus atributos e envolvimento com a comunidade Conquista do espaço da proteção social complementar Investimento na divulgação e formação dos diversos <i>stakeholders</i> no domínio mutualista e na área da responsabilidade social Assunção das funções de principal financiador e mediador do setor social da economia
	2. Consolidar o Grupo Montepio como a maior organização da economia social em Portugal ODS 1+2+3+4+8+11+17 Reforço da intervenção da AMM como promotora da capacitação da economia social e da avaliação de impacto Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e <i>start ups</i> da economia social Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa
	3. Afirmar a Caixa Económica como estrutura da banca ética ODS 1+5+7+8+9+12 Participação em projetos e iniciativas promotoras da criação de um ecossistema de empreendedorismo e investimento social Aprofundamento do investimento em microcrédito e apoio ao empreendedorismo social Alargamento da penetração no mercado da economia social e clara diferenciação de produtos bancários e seguradores para esta área Oferta de produtos com preocupações sociais e indutores de práticas de responsabilidade social nos clientes Assunção do papel predominante em matéria de educação financeira Política de acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida às instalações da CEMG
	4. Distinguir o Grupo Montepio pela integração da sustentabilidade na relação com stakeholders ODS 8+12+16 Integração de requisitos de sustentabilidade na relação com fornecedores

B. FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS	5. Aprofundar a gestão de recursos humanos ODS 5+8+10+12+14+15
	Promover a gestão e o desenvolvimento do talento, nomeadamente através da Academia Montepio e do Programa de Voluntariado Corporativo.
	Promover uma cultura de mérito e de incentivo, potenciando os instrumentos de avaliação e conselho
	Fomentar uma demografia profissional equilibrada e sustentável
	Potenciar o <i>Employee branding</i> do Montepio
	6. Reforçar a relação com os associados ODS 3+4+10+11+12
	Promover ações de intensificação de relação associativa
	Criação de espaços de acesso diferenciador e acessível para associados
	Valorização permanente dos suportes de comunicação
	Condições preferenciais para associados
C. COOPERAÇÃO	7. Reforçar a relação com os clientes ODS 10+12
	Reforço dos conteúdos de sustentabilidade no site
	Promover a utilização dos canais à distância
	8. Reforçar as relações e a rentabilização de recursos internos ODS 10+12+16+17
	Desenvolvimento de iniciativas e projetos de responsabilidade social com outras empresas do grupo
	9. Desenvolver uma cartografia da solidariedade ODS 10+12+16+17
	Identificação das boas práticas na economia social
	10. Alargar a capilaridade e focalização da intervenção ODS 10+12+16+17
	Revisão atualista da intervenção com ganhos de eficiência a partir da rentabilização de recursos
	11. Fortalecer as redes de parceria internas e externas ODS 8+12
D. PROMOÇÃO AMBIENTAL	Adoção de uma perspetiva de Grupo em matérias de desenvolvimento sustentável
	Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congéneres
	Protocolos de colaboração e parcerias comerciais para promoção do tecido empresarial e da economia social
	12. Reduzir a pegada ecológica ODS 7+12+13
	Medição da pegada ecológica
	Desmaterialização de comunicação
	Implementação de medidas de contenção (alteração da frota, utilização do skype e redução de deslocações, redução da fatura energética)
	13. Promover boas práticas ambientais ODS 7+12+13
	Lançamento de campanhas internas de sensibilização para a redução do consumo de luz, água, papel
	Prática generalizada de processo de reciclagem de plástico, papel e tonners
	Oferta de produtores indutores de boas práticas ambientais
	14. Incluir a dimensão ambiental na análise de risco ODS 8+12+13
	Priorização de projetos validados ambientalmente e indeferimento de projetos tóxicos

Modelo de Governo

Devido aos diferentes modelos de governo das organizações que integram o âmbito deste relatório (AMM, CEMG, Fundação e Residências), apresentam-se os modelos de governo das 4 organizações que garantem a independência das gestões.

MONTEPIO GERAL – ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

Um dos vetores de orientação estratégica da AMM é desenvolver o modelo de governo, no quadro das alterações regulamentares que se vierem a verificar, e o sistema de funcionamento e de controlo interno. Em 2016, foram elaboradas análises de diagnóstico sobre as melhorias a introduzir, que conheceram desenvolvimentos no início de 2017, com a implementação de uma nova estrutura organizativa e funcional da AMM, que deverá assegurar a autonomia do seu funcionamento e gestão, incluindo o sistema de controlo interno.

Os desenvolvimentos do modelo de governo estão dependentes da conclusão do processo de revisão do quadro regulamentar mutualista, com a aguardada publicação do novo Código Mutualista.

Conforme definido no regime específico das associações mutualistas – Código Mutualista e nos seus estatutos, os membros dos órgãos de governo da AMM são eleitos por métodos democráticos, sendo o direito de voto exercido pela atribuição de um voto a cada. Os atuais órgãos de gestão foram eleitos em Assembleia Geral no dia 02 de dezembro de 2015, para o triénio 2016-2018.



Caixa Económica Montepio Geral

Nos termos do Decreto-Lei n.º 190/2015, a Caixa Económica Montepio Geral (CEMG) passou a ser considerada uma caixa económica bancária, resultando da mesma disposição legal a determinação de transformação da CEMG em sociedade anónima, processo iniciado no decorrer do quarto trimestre de 2016 e concluído no dia 14 de setembro de 2017, do qual resultou a conversão do seu Capital Institucional e Fundo de Participação em Capital Social composto

por ações ordinárias.

De acordo com os estatutos, em vigor desde 16 de março de 2018, os órgãos sociais da CEMG passaram a ser os seguintes:

- A Assembleia Geral;
- O Conselho de Administração;
- A Comissão de Auditoria e
- O Revisor Oficial de Contas

Fundação Montepio

O Conselho de Administração e o Conselho Fiscal da Fundação têm, por inerência, a mesma constituição que os respetivos Conselhos da AMM. A Fundação é regida por Estatutos próprios, estruturados em 4 temas específicos:

- Natureza, Sede, Missão, Valores e Fins;
- Património e Receitas;
- Órgãos Diretivos e sua Representação;
- Modificação dos Estatutos, Integração, Transformação, Extinção, Liquidação e Disposição transitória.

Conselho de Curadores

Composto pelos membros do CA e CF e por pessoas de reconhecido mérito na área de intervenção da Fundação.

Conselho de Administração (CA)

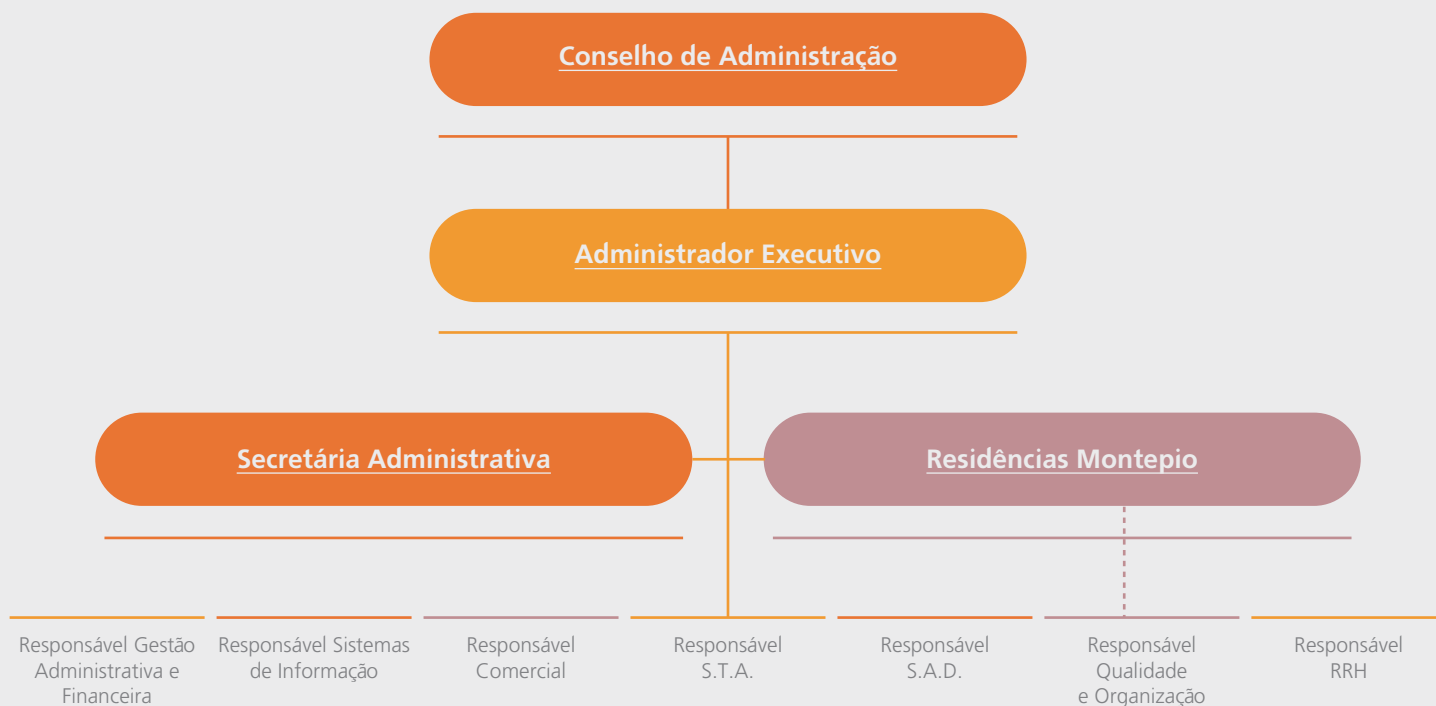
Exerce a administração da Fundação.
Reúne ordinariamente uma vez por mês

Conselho Fiscal (CF)

Funções
de fiscalização

Residências Montepio

No que se refere ao Modelo de Governo da empresa Residências Montepio traduz-se no organograma abaixo:



Por forma a assegurar a efetiva integração da Sustentabilidade nas suas operações, o Grupo Montepio criou o Comité de Sustentabilidade.

Comité de Sustentabilidade

Em 2017 houve uma alteração de designação, composição e competências do Comité de Sustentabilidade do Grupo Montepio, de forma a adaptá-lo à mudança organizacional ocorrida na AMM, nomeadamente a extinção de órgãos e a integração de novas unidades orgânicas, envolvendo todas as áreas em particular os seus dirigentes, no desenho e monitorização da Estratégia de Responsabilidade Social do Grupo como motor do desenvolvimento global e sustentável, garantindo um trabalho planeado e integrado por todos os intervenientes, de modo a assegurar a elaboração regular de Relatórios de Sustentabilidade do Grupo Montepio.

O Comité de Sustentabilidade inclui membros da AMM, CEMG, Fundação e Residências e, em 2017, realizou 2 reuniões do Núcleo Executivo (janeiro e outubro), 1 do secretariado (outubro) e 1 do Plenário (novembro), que abordaram temas como:

- Definição de KPI (Key Performance Indicator) para a estratégia de responsabilidade social;
- Elaboração do Relatório de Sustentabilidade;
- Código de Conduta para fornecedores;
- Conteúdos de sustentabilidade no website da AMM no separador da informação institucional.

COMPOSIÇÃO/ÓRGÃOS E RESPONSÁVEIS		COMPETÊNCIAS	REUNIÕES
PLENÁRIO	Presidência – Presidente do CA da AMM	- Definir as linhas estratégicas de responsabilidade social para todo o Grupo - Aprovar todas as iniciativas, projetos e resultados de intervenção realizada por todas as entidades que integram o Grupo - Garantir uma articulação permanente entre o Comité de Sustentabilidade e os demais Comitês em funcionamento - Proceder à divulgação do Relatório de Sustentabilidade no seio do Grupo Montepio, incluindo uma sessão de apresentação institucional ao mercado	Duas vezes por ano e sempre que o Presidente o entender
	Membros dos Conselhos de Administração da AMM, CEMG, Fundação e Residências		
NÚCLEO EXECUTIVO	Presidência – Presidente do CA da AMM	Elaborar o Relatório de Sustentabilidade e demais instrumentos necessários à sua execução, com o objetivo de construir um documento de acordo com o GRI <i>Standard</i>	Trimestrais
	Responsáveis das unidades orgânicas: Centro Corporativo Grupo Montepio Gabinete de Responsabilidade Social Gabinete de Estudos Sociais e Mutualistas Direção de Comunicação, Marketing e Canais Direção de Gestão de Meios Direção Central da Rede Mutualista Unidade de Serviço Partilhados Central de Compras Direção de Desenvolvimento Organizacional Direção de Planeamento Estratégico, Controlo e Contabilidade Direção de Recursos Humanos Direção de Marketing Direção de Marketing Estratégico e Inovação Direção Comercial Economia Social e Setor Público Direção de Compliance Direção de Risco		
SECRETARIADO TÉCNICO	Coordenação – Gab. Responsabilidade Social	Apoio ao funcionamento do Comité	Mensais
	Técnicos indicados pelas unidades orgânicas que compõem o Núcleo Executivo		

Gestão de risco

As empresas do Grupo Montepio deram continuidade às políticas e processos de identificação, gestão e monitorização do risco que dispõem. Estes sistemas são particularmente relevantes no caso das atividades da AMM e da CEMG, pelo que detalhamos neste relatório os procedimentos em vigor nestas instituições do Grupo Montepio.

Montepio Geral – Associação Mutualista

No quadro da sua missão, finalidades e especificidades da sua natureza associativa e mutualista, as metodologias e processos de gestão dos riscos inerentes à atividade da AMM têm em vista assegurar a melhor adequação possível da composição e características dos ativos com o perfil das responsabilidades, designadamente maturidades, taxas técnicas, esperança de vida e sinistralidade, permitindo a mitigação dos riscos e a antecipação da sua materialização e, assegurando que os compromissos assumidos pela AMM sejam cumpridos.

A política de gestão de riscos assenta na devida identificação e medição dos diversos tipos de risco a que a AMM está sujeita, num controlo sistemático e tempestivo dos mesmos, que, nalguns casos, é efetuado numa base diária, como seja o risco de liquidez, na execução da política de investimentos e de medidas de mitigação de riscos.

FORMAS DE GESTÃO E CONTROLO DOS RISCOS

RISCO DE MERCADO	RISCO DE LIQUIDEZ	RISCO DE CRÉDITO	RISCO ESPECÍFICO DAS MODALIDADES ASSOCIATIVAS
O risco de mercado tem em atenção os fatores que possam afetar o valor de mercado dos ativos da instituição, designadamente as participações financeiras, a carteira de títulos e as propriedades de investimento. A metodologia seguida assenta nas seguintes análises: i. Análises de sensibilidade a alterações das taxas de juro de mercado; ii. <i>Gaps</i> de taxa de juro estáticos e dinâmicos, ou seja, considerando a evolução da atividade; iii. Risco de Reinvestimento.	A gestão do risco de liquidez é realizada através do controlo diário, com base numa previsão dos fluxos de recebimentos e de pagamentos e da construção de perfis de maturidade dos ativos e das responsabilidades. O objetivo passa por, antecipadamente, identificar <i>gaps</i> que possam vir a suceder, assegurando, por um lado, os pagamentos dos benefícios aos subscritores das modalidades associativas e, por outro, rendibilizar, através de aplicações em ativos mais rentáveis, eventuais excessos de liquidez.	A gestão do risco de crédito baseia-se no cumprimento dos limites definidos na política de investimentos financeiros, no que concerne à exposição por setores de atividade, zona geográfica e qualidade creditícia (classificação por <i>rating</i>), além da análise de impactos que possam vir a ter na atividade. No que concerne ao controlo das quotizações a receber por parte dos subscritores das modalidades associativas é realizada uma monitorização numa base diária.	O risco específico das modalidades associativas refere-se ao risco associado às características, condições e parâmetros atuariais das modalidades, designadamente risco de descontinuidade ou de reembolso antecipado, risco de invalidez e risco de mortalidade, bem como o risco de adequação das responsabilidades por alterações nas taxas de juro e, ou, na maturidade.

Caixa Económica Montepio Geral

A gestão global de risco da CEMG abrange um conjunto de políticas, procedimentos, definição de limites no âmbito do apetite ao risco, e controlos que permitem, de uma forma adequada e integrada, identificar, medir, avaliar, monitorizar, mitigar e reportar os riscos decorrentes das atividades desenvolvidas nas diversas linhas de negócio e entidades da CEMG. As diferentes dimensões de risco abrangidas pela função de gestão de riscos e seu respetivo governo podem ser consultadas no capítulo Gestão de Riscos do Relatório de Gestão, sendo que a presente secção destaca o risco operacional na sua correspondência em matéria de responsabilidade social. O ciclo de gestão do Risco Operacional implementado na CEMG é transversal a todas as atividades materialmente relevantes desenvolvidas na Instituição. Este processo inclui a elaboração de um mapa de atividades e respetivos riscos operacionais e controlos permitindo identificar a exposição potencial de cada órgão/unidade orgânica ao risco operacional, determinar o seu perfil de risco e priorizar eventuais ações de mitigação. Os riscos operacionais são monitorizados considerando categorias principais:

- Fraude Interna: Perdas decorrentes de atos destinados intencionalmente à prática de fraudes, à apropriação indevida de ativos ou a contornar regulamentações, legislações ou políticas / normas internas, que envolvam, pelo menos, um colaborador da Instituição.
- Fraude Externa: Perdas decorrentes de atos destinados intencionalmente à prática de fraudes, à apropriação indevida de ativos ou a contornar legislações, por parte de terceiros.
- Práticas de emprego e segurança no trabalho: Perdas decorrentes de atos que não se encontram em conformidade com a legislação ou acordos coletivos de trabalho, saúde ou segurança, bem como do pagamento de danos pessoais ou de atos relacionados com a discriminação/ discriminação.
- Clientes, produtos e práticas comerciais: Perdas decorrentes do incumprimento não intencional ou por negligência de uma obrigação profissional relativamente a clientes específicos, ou pela natureza ou conceção de um produto.
- Danos em ativos físicos: Perdas decorrentes de danos ou prejuízos causados a ativos físicos por catástrofes naturais ou outros acontecimentos.
- Perturbações das atividades e falhas de sistemas: Perdas decorrentes da perturbação das atividades comerciais ou de falhas dos sistemas.

• Execução, entrega e gestão dos processos: Perdas decorrentes de falhas no processamento de operações ou na gestão de processos, bem como das relações com contrapartes comerciais e fornecedores. Os riscos operacionais e respetivos controlos são autoavaliados com regularidade, por regra em regime de workshops com os representantes de cada órgão/unidade orgânica. Em 2017 foram revistos 55 processos estando prevista a conclusão dos exercícios de autoavaliação no decurso de 2018. Com base nos resultados das autoavaliações, realizadas no que respeita a impactos e frequências para os riscos e de percentagem de eficácia para os controlos, é estabelecida uma matriz de tolerância ao risco residual, que sustentará o nível de risco considerado aceitável para a Instituição e que permitirá identificar os riscos para os quais terão de ser equacionadas medidas adicionais de mitigação. Os resultados das autoavaliações são objeto de análise detalhada e reporte junto do Conselho de Administração via Relatório Anual de Risco Operacional e em sede de Comité de Risco.

Residências Montepio

A empresa Residências Montepio, cuja atividade se encontra amplamente regulamentada e supervisionada pelas entidades tutelares - Segurança Social e Entidade Reguladora da Saúde, promove uma cultura de segurança a todos os níveis, com atuação proativa, preventiva e de aprendizagem para a melhoria contínua da sua atividade, criando uma estrutura que permita desenvolver-se de forma consistente e controlada.

A certificação de qualidade do objeto social da empresa, através da ISO 9001, tem vindo a contribuir para o reforço desta gestão e no âmbito da revisão para a versão 2015 desta norma está prevista a criação do Comité da Qualidade e do Risco. A gestão do risco é um processo contínuo, conduzido pela gestão de topo com envolvimento de diferentes colaboradores, no estabelecimento de estratégias para identificar em toda a organização potenciais eventos capazes de afetá-la e gerir os riscos de modo a mantê-los compatíveis com a apetência ao risco da organização e possibilitar garantia razoável do cumprimento dos seus objetivos.

Ética e integridade

Código de conduta da CEMG

A CEMG tem a determinação de adotar, de forma sistemática, um comportamento responsável que contribua para a sustentabilidade dos seus clientes e das suas famílias, juntando a banca moderna e de inovação com valores tradicionais como a resiliência, a honestidade, a transparência e o respeito por terceiros.

Estes valores encontram-se vertidos no Código de Conduta que define os padrões mínimos de interação com terceiros, com os clientes e com os parceiros, sendo aplicável a todos os colaboradores da CEMG. Tendo em consideração a importância do documento, a CEMG promoveu uma ação de formação através da Academia Montepio, tendo sido realizadas um total de 1.685 horas de formação que abrangeram 3.370 colaboradores da CEMG.

Código de Conduta da Fundação

A Fundação possui um Código de Conduta que visa definir os princípios e as normas a que devem obedecer as práticas de bom governo e atuação da Fundação na efetivação da sua Missão e Valores. Este Código é aplicável aos titulares dos órgãos sociais da Fundação, bem como a todos os colaboradores do Grupo Montepio que desempenhem funções permanentes ou temporárias relacionadas com a atividade da Fundação.

Normas de Conduta - Carta de Princípios ESG

Os bancos membros da ESGB têm um forte compromisso com o desenvolvimento sustentável e abordam a sua responsabilidade social corporativa como parte integrante do seu negócio. Por conseguinte, a ESGB recomenda um compromisso com os seguintes princípios responsáveis:

- Relações justas e claras com os clientes
- Promoção da acessibilidade e inclusão financeira
- Produtos com benefícios ambientais
- Colaboradores responsáveis
- Contribuição responsável para a comunidade

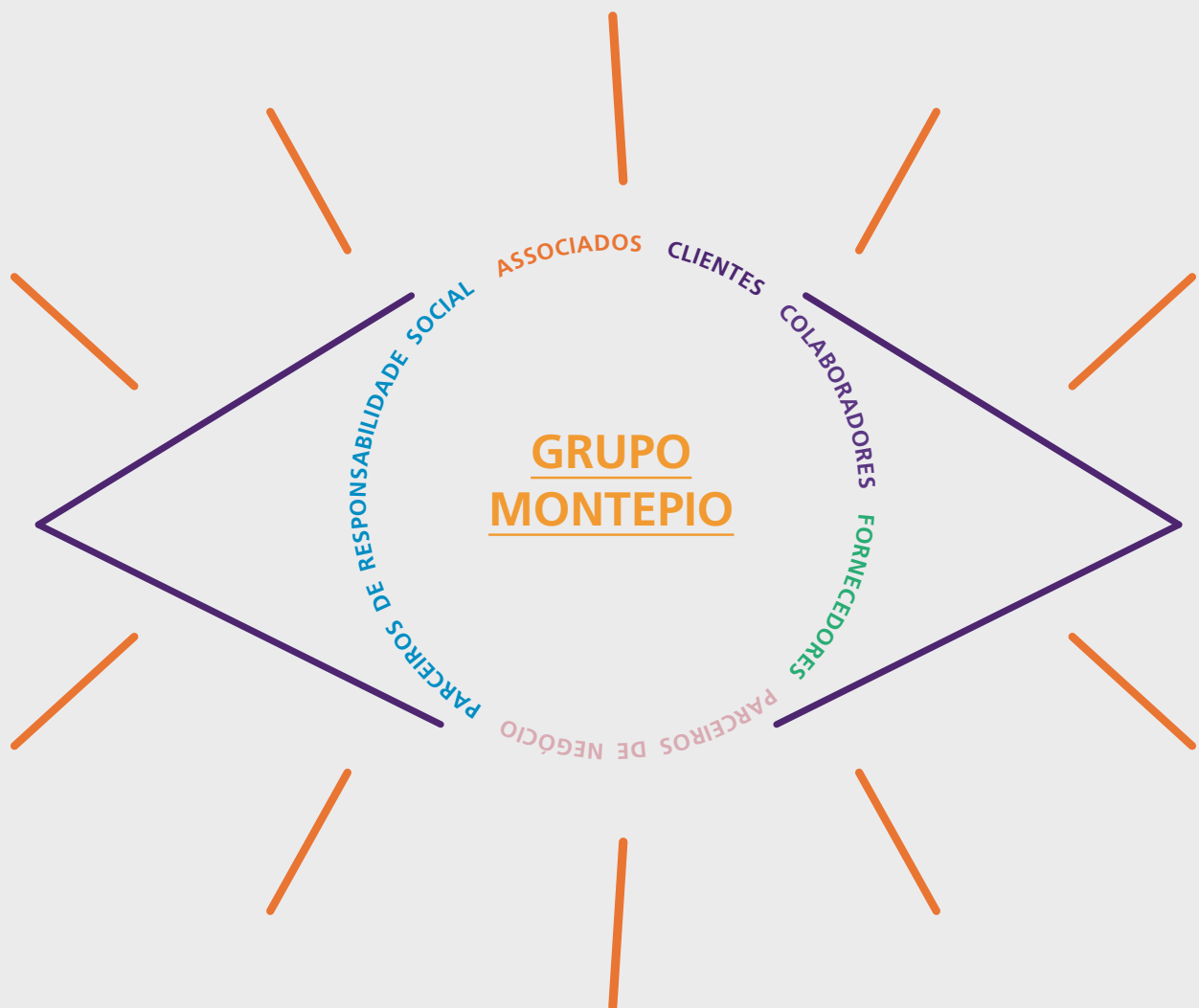


ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS

mantemos um diálogo permanente
com pessoas e identidades

ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*

O Grupo Montepio reconhece a importância de todos os seus *stakeholders* como elementos fundamentais para o prosseguimento das suas atividades, e para o sucesso alcançado ao longo de mais de um século de existência. O envolvimento com *stakeholders* é considerado como uma das principais ações que sustenta a sustentabilidade e a responsabilidade social, pois permite identificar as questões emergentes, moldar as respostas e continuar a conduzir melhorias de desempenho.



Os principais canais de envolvimento com os principais grupos de *stakeholders*

A AMM, a CEMG, a Fundação e as Residências dispõem de diferentes canais de comunicação com os seus *stakeholders*. Através destes mecanismos, o Grupo Montepio mantém um diálogo permanente e incorpora nos seus compromissos, ações e políticas corporativas, as questões que são identificadas por aqueles.

ASSOCIADOS	COLABORADORES	CLIENTES
 • Revista Montepio • Jornal Montepio Jovem • Revista Voa • Brochuras Institucionais • Folhetos de Oferta Mutualista e do Montepio Saúde • Agenda de Experiências • E-newsletter mensal • MailShot para divulgações específicas da AMM • Website Clube Pelicas • Facebook Ei • Facebook Atmosfera m • Canal YouTube AMM • Website AMM • APP AMM • Website CEMG • MailShot para divulgações específicas da CEMG • Website Fundação • Website Residências • Relatório de Sustentabilidade • Assembleia Geral • Relatórios e Contas	 • Boletim Interno “Em direto” • Newsletter Minuto M • Intranet AMM • Intranet CEMG • Rede social Yammer • Brochuras Institucionais • Portal InfoStart • Website AMM • APP AMM • MailShot para divulgações específicas da AMM • Website CEMG • MailShot para divulgações específicas da CEMG • Website Fundação • Website Residências • Relatório de Sustentabilidade • Relatórios e Contas	 • Brochuras Institucionais • Folhetos de produtos financeiros • Newsletter M • Website CEMG • MailShot para divulgações específicas da CEMG • Página LinkedIN CEMG • Canal CEMG YouTube • Website AMM • APP AMM • Website Fundação • Website Residências • Relatório de Sustentabilidade • Relatórios e Contas

FORNECEDORES



- Auditorias
- Brochura Institucional
- Código de Conduta
- Website CEMG
- Mailshot para divulgações específicas da CEMG
- Website AMM
- APP AMM
- Website Fundação
- Website Residências
- Página LinkedIN CEMG
- Canal CEMG Youtube
- Relatório de Sustentabilidade
- Relatórios e Contas

PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL



- Brochura Institucional
- Seminários e Conferências
- Reuniões Periódicas
- Website Fundação
- Website AMM
- APP AMM
- Website CEMG
- Website Residências
- Relatório de Sustentabilidade
- Relatórios e Contas

PARCEIROS DE NEGÓCIO



- Brochura Institucional
- Reuniões Periódicas
- Website AMM
- APP AMM
- Website CEMG
- Website Fundação
- Website Residências
- Página LinkedIN CEMG
- Canal CEMG Youtube
- Relatório de Sustentabilidade
- Relatórios e Contas

No âmbito da separação das marcas AMM e CEMG foi concretizada, em 2017, a separação dos sites de cada entidade. O tema da sustentabilidade ficou coberto no website da AMM no separador da informação institucional.

Auscultação de *stakeholders*

Visando a compreensão das preocupações e das expectativas dos seus *stakeholders* em matéria de sustentabilidade, o Grupo Montepio efetuou uma consulta a *stakeholders* em 2015. Em 2018, está prevista a realização de uma nova auscultação.

PRINCIPAIS RESULTADOS DA AUSCULTAÇÃO DE *STAKEHOLDERS* REALIZADA EM 2015/2016

ÁREA DE ANÁLISE

RESULTADOS

1

DESEMPENHO DE SUSTENTABILIDADE

OS *STAKEHOLDERS* CONSIDERAM QUE O GRUPO APRESENTA UMA VISÃO CLARA DAS SUAS RESPONSABILIDADES EM CADA PILAR.

86%

Pilar Económico

69%

Pilar Ambiental

90%

Pilar Social

O Pilar Social é aquele em que o Grupo Montepio é mais reconhecido.

2

REPUTAÇÃO E IMAGEM

OS *STAKEHOLDERS* CONSIDERAM QUE O GRUPO MONTEPIO TEM UMA BOA REPUTAÇÃO E IMAGEM.

Desempenho económico-financeiro: 84% dos *stakeholders* considera que o Grupo Montepio, enquanto instituição do setor da economia social, coloca o progresso económico ao serviço dos associados, dos clientes e da comunidade.

Visão e liderança: 86% dos *stakeholders* considera que o Grupo Montepio se posiciona como marca diferenciada do mercado financeiro e bancário nacional, representando a Economia Social, bem como os valores do associativismo mutualista, da solidariedade e do humanismo.

Práticas Ambientais: 53% dos *stakeholders* considera que o Grupo Montepio tem iniciativas concretas no sentido de minimizar o impacte ambiental global da sua atividade.

Ética e Responsabilidade Social: 91% dos *stakeholders* considera que o Grupo Montepio tem vindo a desenvolver diversas ações no domínio da responsabilidade social, dirigidas à comunidade.

Oferta Comercial e Qualidade do Serviço: 86% dos *stakeholders* considera que Grupo Montepio se preocupa com a satisfação dos seus associados e clientes.

3

TEMAS RELEVANTES

OS *STAKEHOLDERS* DÃO MAIOR IMPORTÂNCIA AOS TEMAS DA DIMENSÃO ECONÓMICA O TOP 10 INCLUI 9 TEMAS DO PILAR ECONÓMICO.

Acessibilidade (física e tecnológica)	Desempenho económico e criação de valor	Gestão de Risco	Qualidade do serviço e satisfação dos associados e dos clientes	Estratégia corporativa de responsabilidade social
Ética e Integridade	Práticas de combate à corrupção e branqueamento de capitais	Envolvimento com <i>stakeholders</i>	Inovação e produtos e serviços focados nas necessidades diversificadas dos associados e clientes	Desenvolvimento do capital humano

Testemunhos dos *stakeholders* do Grupo Montepio

“O Montepio tem vindo a apresentar-se cada vez mais como um banco bastante ativo na economia das empresas portuguesas”.

CLIENTES

“A nível de responsabilidade social é um banco que promove vários eventos tais como corridas solidárias, apoio a instituições, ações de voluntariado com a comunidade e manutenção/preservação do património. É um banco com uma imagem de uma enorme solidez financeira e que passa uma imagem de sustentabilidade”.

FORNECEDORES

“O Montepio tem desenvolvido uma política de responsabilidade social sustentada e consistente, tendo apoiado diversas entidades do setor social para levar a cabo projetos em benefício das populações carenciadas. De destacar as iniciativas Frota Solidária e Cartão + Solidário”.

PARCEIROS

“O Montepio posiciona-se no mercado de uma forma predominantemente conservadora relativamente à concorrência, o que demonstra um elevado nível de responsabilidade económica, reduzindo o seu contributo para a degradação da economia global. No que respeita à responsabilidade ambiental, o Montepio tem adotado de uma forma sistemática medidas para a redução do impacto no ambiente do funcionamento das suas instalações, adotando medidas de redução do consumo de recursos energéticos, através da melhoria das instalações de modo a minimizar as perdas energéticas. Já no que toca à responsabilidade social, este é talvez o aspeto onde o Montepio manifesta, desde a sua origem, um maior nível de responsabilidade. O Montepio tem desenvolvido ao longo dos tempos, um sem número de atividades, apoiando direta ou indiretamente instituições de cariz social, atribuindo prémios monetários a projetos inovadores de envolvimento social, principalmente através da Associação Mutualista, substituindo-se muitas vezes à atividade do próprio estado em termos sociais”.

COLABORADORES

DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS DIFERENCIADORES

A black and white photograph of a woman's face, smiling. Overlaid on the image is a large, stylized orange hand graphic with fingers spread, positioned over her left eye and cheek. The woman's right eye is replaced by a green, stylized eye graphic. The background is a solid light pink color.

o que oferecemos aos nossos
associados e clientes são soluções

DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS DIFERENCIADORES

4

Startups da economia
social apoiadas

71

Empregos criados
a partir do Microcrédito

13

Produtos com preocupações
sociais e indutores de práticas
de responsabilidade social nos clientes

Desempenho 2017

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI	META	RESULTADO
AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE				
CONSOLIDAR O GRUPO MONTEPIO COMO A MAIOR ORGANIZAÇÃO DA ECONOMIA SOCIAL EM PORTUGAL	Aumento do financiamento e investimento em novos projetos inovadores e sustentáveis e <i>start ups</i> da economia social	<i>Start ups</i> apoiadas da Economia Social [#]	2	4 ●
		Apoio a <i>start ups</i> da Economia Social [€]	75.000	72.300 ●
AFIRMAR A CAIXA ECONÓMICA COMO ESTRUTURA DA BANCA ÉTICA	Participação em projetos e iniciativas promotoras da criação de um ecossistema de empreendedorismo e investimento social	Participação em projetos [-]	ND	7 -
		Projetos de microcréditos apoiados [#]	ND	58 -
	Aprofundamento do investimento em microcrédito e apoio ao empreendedorismo social	Montante de microcrédito concedido [€]	ND	864.049 -
		Empregos criados - microcrédito [#]	ND	71 -
		Projetos de empreendedorismo social apoiados [#]	ND	3 -
		Montante de apoio ao empreendedorismo social [€]	ND	43.328 -
		Empregos criados - empreendedorismo social [#]	ND	7 -
		Clientes terceiro setor [#]*	ND	7.634 -
	Alargamento da penetração no mercado da economia social e clara diferenciação de produtos bancários e seguradores para esta área	Clientes terceiro setor [% universo potencial]	ND	11% universo potencial -
		Variação no número de clientes [%]*	ND	260% -
		Produtos específicos para o terceiro setor [#]	ND	7 -
		Crédito concedido [€]*	ND	32.224.492 -
		Variação no volume de crédito concedido [%]**	ND	-36% -
	Oferta de produtos com preocupações sociais e indutora de práticas de responsabilidade social nos clientes	Produtos existentes [#]	ND	13 -
COOPERAÇÃO				
FORTALECER AS REDES DE PARCERIA INTERNAS E EXTERNAS	Protocolos de colaboração e parcerias comerciais para promoção do tecido empresarial e da economia social	Protocolos e Parcerias com associações empresariais [#]	ND	13 -
		Protocolos e Parcerias com estruturas representativas da ES [#]	ND	8 -

PROMOÇÃO AMBIENTAL					
REDUZIR A PEGADA ECOLÓGICA	Desmaterialização de comunicação	Clientes com extrato digital			
		Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital [#]	ND	6	-
PROMOVER BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS NO GRUPO MONTEPIO	Oferta de produtos indutores de boas práticas ambientais	Produtos indutores boas práticas ambientais [#]	ND	2	-

ND – Não definida | KPI = Key Performance Indicator
 *Alteração do critério da análise dos dados de clientes da Economia Social. No ano de 2016 foram apenas considerados os clientes da Economia Social afetos à Direção Comercial da Economia Social e Setor Público, em 2017 estão refletidos todos os clientes da Economia da CEMG independentemente da Direção Comercial a que estejam afetos.
 ** Alteração nos critérios de análise dos dados do crédito concedido a organizações da Economia Social nomeadamente do Grupo Montepio, dado que a CEMG passou a ter natureza jurídica de S.A, nesse sentido no ano de 2017 já não foi considerado o crédito concedido à CEMG.

Criação e distribuição de valor - CEMG

CEMG		(em milhares de euros)			
		2014	2015*	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Produto Bancário	784.499	403.587	371.522	505.267
	Provedores de capitais	0	0	0	0
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Governo	18.190	3.129	- 1.697	6.470
	Fornecedores	120.494	114.939	94.024	87.005
	Colaboradores	194.153	191.355	165.505	156.207
	Comunidade	1.559	998	852	879
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		450.103	93.166	112.838	254.706

*de acordo com o Relatório e Contas 2016, o valor de 2015 foi reexpresso com aplicação da IFRS 5 às Demonstrações Financeiras das subsidiárias em Angola e Moçambique, para efeitos comparativos.

Principais iniciativas desenvolvidas

A CEMG, para dar resposta aos desafios da sociedade, deu continuidade, em 2017, à disponibilização de produtos bancários com benefício social e ambiental.

Banca de particulares

Em 2017, a CEMG prosseguiu com a estratégia para o segmento de clientes particulares de estímulo à poupança das famílias, nomeadamente através da disponibilização de produtos de recursos com diferentes características e maturidades, e de um “programa de arredondamento” que visa a transferência, para uma conta de poupança de uma criança ou jovem, dos montantes resultantes do arredondamento de compras e pagamentos efetuados com cartão de débito. Manteve-se a

disponibilização das Soluções Globais, pacotes integrados de produtos e serviços com um preço diferenciado, dirigidas a clientes particulares com diferentes perfis de necessidades bancárias. No âmbito da oferta de natureza sustentável, a CEMG continuou a disponibilizar produtos bancários com orientação para necessidades sociais e ambientais, nomeadamente soluções de inclusão financeira, de promoção da poupança, de apoio à educação, de promoção da saúde e bem-estar e produtos indutores de boas práticas ambientais.

Soluções de inclusão financeira

Destacam-se algumas soluções orientadas para a inclusão financeira, dirigidos a determinados segmentos e adaptados às suas necessidades específicas.

CRÉDITO À HABITAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	Crédito à Habitação para pessoas com deficiência (deficientes civis e deficientes das Forças Armadas) em regime de crédito bonificado.
CONTAS MINI, FUN E FUTURO	Contas à ordem para crianças e jovens com idade até aos 6 anos, dos 7 aos 12 anos e dos 13 aos 17 anos, respetivamente, que visam dar suporte à constituição de uma poupança.
CONTA ESPECIAL JOVEM	Para os jovens até aos 30 anos de idade, a CEMG disponibiliza uma conta à ordem, com montante mínimo de abertura de 25 euros, com condições diferenciadas de préçário na comissão de manutenção e no cartão de débito, e acesso ao serviço de <i>homebanking</i> Net24.

Soluções de promoção da poupança

Prosseguindo a estratégia de incentivo à poupança das famílias, a CEMG disponibiliza um conjunto de depósitos a prazo que promovem a poupança de forma adaptada às diferentes necessidades das fases de vida dos clientes. Destacam-se algumas das soluções de promoção de hábitos de poupança para crianças e jovens, nomeadamente:

POUPANÇA MINI SUPER, POUPANÇA FUN, POUPANÇA FUTURO E POUPANÇA ESPECIAL JOVEM	Depósitos a prazo para crianças e jovens até aos 30 anos, que podem ser constituídos a partir de 125 euros, com a possibilidade de combinar entregas programadas com reforços pontuais.
POUPANÇA ATIVA	Depósito destinado a clientes que pretendam constituir uma poupança com base em entregas mensais programadas.
PROGRAMA DE ARREDONDAMENTO	Programa automático de adesão gratuita, através do qual se pode transferir o montante resultante do arredondamento das compras e pagamentos efetuados com o cartão de débito, para uma poupança de uma criança ou jovem.

Soluções de apoio à educação

CRÉDITO FORMAÇÃO	Linha de financiamento para apoio às despesas de formação, com uma taxa de juro diferenciada, com a possibilidade de definir um período de utilização, durante o qual o montante do crédito é disponibilizado em tranches, com periodicidade mensal, trimestral ou semestral, e durante o qual apenas haverá lugar ao pagamento dos juros relativos ao capital utilizado.
-------------------------	---

Soluções de promoção da saúde e bem-estar

CRÉDITO SAÚDE	Linha de financiamento de médio e longo prazo para apoio nas despesas de saúde, com uma taxa de juro diferenciada, e com a possibilidade de os clientes beneficiarem de um período de carência até ao máximo de 24 meses.
CARTÃO PRÉ-PAGO FUNDAÇÃO NOSSA SENHORA DO BOM SUCESSO	Cartão pré-pago que permite realizar carregamentos com os montantes pretendidos e usufruir de um conjunto de serviços de acompanhamento médico na Fundação com condições preferenciais.

Produtos indutores de boas práticas ambientais

LINHA DE CRÉDITO ENERGIAS RENOVÁVEIS	Linha de crédito para apoio na aquisição e instalação de equipamentos que utilizam energias renováveis e alternativas, com uma taxa de juro diferenciada.
---	---

Banca de empresas

O enfoque estratégico e o posicionamento da marca junto do segmento empresarial desenvolveram-se com base na diversificação e inovação, alinhado pelo novo paradigma de sucesso empresarial, reconhecimento, incentivo e apoio à introdução de novas tecnologias, enquanto ativos de diferenciação e valorização.

A CEMG reforçou a sua participação nas iniciativas das entidades públicas orientadas para a dinamização do financiamento às empresas nas suas diferentes vertentes, desde o apoio às vítimas dos incêndios ocorridos em 2017, nomeadamente com a assinatura do Protocolo - Linha de Crédito para Apoio à Tesouraria de Empresas afetadas por Incêndios que deflagraram no dia 15 de outubro de 2017, ao apoio a clusters específicos como a Reabilitação Urbana, com a assinatura do protocolo Revive. A CEMG manteve o seu apoio ao setor Agrícola e das Pescas através dos protocolos de cooperação com o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) para o estabelecimento de condições de financiamento especiais. Destacam-se ainda as seguintes ações:

Linha Capitalizar	A CEMG subscreveu a Linha Capitalizar integrada no Programa Capitalizar, que visa apoiar investimentos de longo prazo, criar condições mais vantajosas de financiamento para micro e pequenas empresas, alavancar a oferta de soluções de financiamento para investimentos em projetos com fundos comunitários, ampliar a oferta de operações de fundo de maneio e alargar o acesso a plafonds de crédito a todas as empresas.
Linha InnovFin	Protocolo com o Fundo Europeu de Investimento (FEI) que permitirá disponibilizar às empresas portuguesas com potencial de inovação uma linha de financiamento no valor total de 20 milhões de euros. O programa, denominado "InnovFin SME Guarantee", criado no âmbito do Plano de Investimento para a Europa, tem o apoio financeiro da União Europeia, através dos instrumentos financeiros do Horizonte 2020 e do Fundo Europeu de Investimentos Estratégicos (FEIE)

A CEMG aliou-se, mais uma vez, ao IAPMEI na renovação do Programa Fincresce, e assim distinguiu as empresas que, pelas suas qualidades de desempenho, se posicionam como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade, através da atribuição dos Estatutos PME Líder e Excelência.

Importa ainda referir os projetos/iniciativas que contaram com o apoio da CEMG:

- A Conferência, subordinada ao tema: As PME Portuguesas e a nova fórmula Q (Qualificação) I (Internacionalização) M (Mercados), organizada pela Mundo's - Associação para a Internacionalização de Empresas Portuguesas em Mercados Francófonos
- O 1.º Congresso da Beira Baixa, organizada pela AEBB - Associação Empresarial da Beira Baixa para a promoção da coesão territorial, por via da promoção estratégica das forças vivas deste território. Um debate prospetivo sobre o futuro da região, e reflexão sobre os novos desafios e oportunidades, sobre o mote "Unir para Desenvolver a Região"
- Link to Leaders, um projeto editorial digital desenvolvido com o apoio da CEMG pelo caráter singular e inovador que o formato assume no relacionamento com o segmento das empresas, em especial startup
- Jardim Zoológico de Lisboa, um apoio de continuidade da CEMG, pelo papel concreto que desempenha no plano da conservação das espécies (conservação, reprodução e reintrodução no seu habitat natural de espécies em vias de extinção), desenvolvimento e promoção do parque, tanto zoológico como botânico
- Gala EC Travel e Summer Gala Pine Cliffs 2017, Vindimas - Quinta do Gradil – apoios da CEMG ao setor do Turismo, pelo contributo relevante que desempenha no desenvolvimento da economia
- Prémio Escolar Universidade Lusíada – apoio da CEMG aos jovens talentos académicos em Portugal

Campanha mobilidade elétrica auto

A CEMG disponibiliza a campanha Mobilidade Elétrica Auto, em parceria com a Renault Portugal e Lusitania, destinada à aquisição de veículos elétricos. Pretende contribuir para transformação da frota das empresas

associada às melhores práticas ambientais. Com esta iniciativa a CEMG contribui, ainda, para promover as práticas sustentáveis das empresas suas Clientes.

Banca de Economia Social

O apoio à Economia Social assume um papel preponderante no desenvolvimento estratégico da CEMG para o triénio 2016-2018, através de um aumento de quota de mercado e de negócio, mas também de suporte da Economia Social e do acompanhamento das entidades do setor, do diálogo com as estruturas representativas do setor e diferentes *stakeholders* do mesmo, construindo pontes de entendimento e reforçando redes de relação orientadas ao crescimento e fortalecimento da Economia Social e dos seus agentes. São exemplos deste trabalho as seguintes iniciativas:

FENACERCI

Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social e a Liga dos Bombeiros Portugueses, através da renovação de ambos os Protocolos comerciais, que disponibilizam, às instituições associadas da Fenacerci e seus dirigentes e colaboradores, e às associações humanitárias e corporações e dirigentes e colaboradores da Liga, efetivos e voluntários, o acesso a produtos e serviços bancários (gestão de tesouraria e financiamentos), a custos competitivos.

Soluções informáticas setor social

Parceria com a F3M – Information Systems, alavancada no reforço da oferta e nas condições de financiamento, que disponibiliza soluções informáticas e de software para o setor social, com o objetivo de modernizar e tornar mais eficiente a gestão das organizações da Economia Social.

Leasing auto Setor Social

Parceria com a Renault, centrada no financiamento de viaturas selecionadas, com condições vantajosas e que possibilitam às organizações da Economia Social modernizar a sua frota automóvel, incorporando ainda descontos no seguro automóvel obrigatório, através da Lusitânia.

Um dos eixos fundamentais da estratégia e atuação da CEMG no setor da Economia Social passa pela promoção, reforço e apoio às instituições e projetos deste setor, agindo não apenas como facilitador, mas igualmente como motor de inclusão e de desenvolvimento, dando corpo a iniciativas de pessoas para pessoas, facilitando, participando e contribuindo para um futuro mais humano. Estes foram os principais apoios e patrocínios neste âmbito:

Pirilampo Mágico

Prosseguindo os seus objetivos de proximidade ao setor da Economia Social e de reforço da marca no universo social - Banco da Economia Social, a CEMG associou-se este ano à FENACERCI, na comemoração dos 30 anos do icónico “Pirilampo Mágico”.

O apoio à campanha de celebração dos 30 anos do “Pirilampo Mágico” contemplou um conjunto de iniciativas, nomeadamente:

- A realização de 54 filmes de 1 minuto por cada CERCI a nível nacional, com o objetivo de dar a conhecer o trabalho desenvolvido diariamente por estas instituições, com divulgação diária nos canais da RTP (RTP1, RTP3 e RTP Memória);
- A disponibilização do “Pirilampo Mágico 2017” aos balcões da CEMG.



© 2017 Banco da Economia Social. Todos os direitos reservados.

Projeto Futebol de Rua

Desenvolvido pela Associação CAIS, projeto que, em 2017, celebra a sua 14ª edição com o apoio do Programa *Football For Hope* da FIFA, do Instituto Português do Desporto e Juventude / Plano Nacional de Desporto para todos, da Fundação Luso e da CEMG, promove a prática desportiva e a utilização da mesma como estratégia inovadora na promoção da inclusão social.



e-social

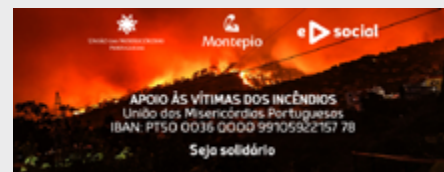
Uma plataforma de comunicação que se pretende uma referência para todos os *stakeholders* da Economia Social.

A plataforma e-Social nasce de uma vontade de dar a conhecer as iniciativas das esferas da Economia Social e do Empreendedorismo e Inovação Social em Portugal, dando-lhes exposição, divulgação e interação com públicos de interesse. Agrega uma visão 360° no canal Internet, através de uma página de Facebook, presença no Instagram e Twitter e canal no Youtube.



Contas solidárias de apoio às vítimas dos incêndios florestais

Enquanto entidade financeira parceira, a CEMG abriu uma conta que isentou de custos, no primeiro semestre após a tragédia ocorrida na região centro do país, com a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), com a angariação de mais de 450 mil euros, e com a Cáritas, após os incêndios de outubro.



XIV Congresso Insular das Misericórdias

Realizado no mês de junho, na Praia da Vitória, Ilha Terceira, sob o tema “Misericórdia(s) & Modernidade”, caracteriza-se como um espaço de encontro e partilha de experiências, afirmando no presente a missão de bem-fazer destas instituições seculares;

Festa solidariedade da CNIS

Que decorreu em junho, no Funchal, Madeira, onde a CEMG esteve presente, através de stand, potenciando o evento para divulgação dos produtos e serviços exclusivos para as organizações sociais;

Conferência “A ética nas organizações – compliance e competitividade”

Em janeiro a CEMG promoveu em conjunto com a APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial uma sessão para debater temas ligados à ética empresarial e à gestão das organizações.

Apoio ao empreendedorismo e microcrédito

A CEMG manteve durante 2017 uma forte dinâmica na implementação do Programa de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego – protocolo estabelecido com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP (IEFP) e as Sociedades de Garantia Mútua, consubstanciado nas linhas de crédito Microinvest e Invest+. O Microcrédito Montepio inova a partir de parcerias com organizações de âmbito nacional, distritais ou locais, que se distinguem pela experiência no domínio do empreendedorismo social e da partilha de risco. Neste âmbito, destaca-se a solução Microcrédito Montepio, que apresenta fatores verdadeiramente únicos e que marcam a diferença: a existência de gestores especializados, que acompanham os empreendedores

desde a fase embrionária da ideia de negócio. Assim, o Microcrédito Montepio associa a componente financeira à solidária, garantindo aos agentes empreendedores um acompanhamento que fomenta uma forte e proveitosa proximidade e cooperação.

O apoio ao desenvolvimento do Empreendedorismo Social contou com linhas de financiamento, nomeadamente Microcrédito, assente em diversas parcerias estabelecidas com entidades com fortes preocupações na promoção do emprego, como Câmara Municipal de Lisboa – através do Programa Lisboa Empreende, a NERSANT – Associação Empresarial da Região de Santarém (que tem como missão, promover o desenvolvimento económico da região), a AESintra – Associação

Empresarial de Sintra (tem como missão estudar e defender os interesses relativos ao Comércio, Indústria e Serviços, no sentido de promover e praticar tudo quanto possa e deva contribuir para o seu progresso técnico, económico e/ou social, a RedOeiras+ (que tem como missão promover o desenvolvimento económico do concelho) e por último a AERLIS - Associação Empresarial da Região de Lisboa, que tem como eixos de atuação a formação, promoção do desenvolvimento regional integrado, internacionalização dos projetos/empreendedores apoiados, ou o Lions Clube de Coimbra - associação sem fins lucrativos, destinada a prestar serviços de carácter humanitário e de solidariedade, bem como estimular o comportamento ético em todas as atividades humanas.

INDICADORES DE MICROCRÉDITO (MILHARES DE EUROS)

	2015	2016	2017	VARIAÇÃO 17/16	
				VALOR	%
CARTEIRAS DE NEGÓCIO (N.º)	5	5	5	-	-
CLIENTES POR REGIÃO (N.º)	271	203	171	-32	-16%
LISBOA	97	114	82		
PORTO	118	89	89		
SANTARÉM	56	-	-		
VOLUME DE NEGÓCIO (MILHARES €):	4.452	1.421	2.019	599	42%
RECURSOS	502	198	272	74	37%
CRÉDITO	3.950	1.223	1.747	525	43%
VOLUME DE NEGÓCIO POR REGIÃO (MILHARES €)	4.452	1.421	2.019	599	42%
LISBOA	1.797	763	860	97	13%
PORTO	1.920	658	1.159	501	76%
SANTARÉM	735	-	-	-	-

Apoio ao empreendedorismo e inovação social

A inovação social consubstancia-se num processo de desenvolvimento e implementação soluções efetivas para questões sociais e ambientais desafiadoras, com vista à inclusão e ao progresso social.

A corrente vaga de empreendedorismo evidenciada um pouco por todo o mundo tem-se transmitido com a crescente proliferação de ideias e projetos – o Montepio tem participado ativamente em dinâmicas de desenvolvimento de ideias, projetos e negócios de base tecnológica e altamente inovadora.

Um exemplo foi a criação do Programa Montepio Social Tech, concebido e desenvolvido pela CEMG, porque tudo nasce numa ideia e esta foi a nossa ideia: levar as ideias de inovação social mais longe! Em parceria com o Laboratório de Investimento Social (LIS) o programa Montepio Social Tech consiste num programa destinado a jovens empreendedores sociais que

ambicionem implementar projetos de inovação social de base tecnológica. O programa contou com 81 candidaturas válidas e dividiu-se em 3 fases: formação e incubação no Impact HUB Lisboa e um demo day com investidores, de onde saiu o grande vencedor: o projeto AidHound, um software que promove a eficiência das operações das organizações sociais, possibilitando a organização e gestão das rotas de intervenção das equipas, a pesquisa e consulta de dados, entre outras atividades.

A CEMG reuniu neste programa um conjunto de parceiros como o IES, o Impact Generator, a Universidade Católica Portuguesa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Universidade do Porto, a Fundação Calouste Gulbenkian, a Deloitte e a Microsoft. A CEMG voltou a associar-se ao maior concurso de empreendedorismo a nível nacional e segundo maior do Mundo, promovido pela Acredita Portugal e que assume o *naming* da nossa marca: Montepio Acredita Portugal. Este concurso tem como objetivo apoiar ideias, projetos e negócios promissores de qualquer cidadão, independentemente da idade e do nível de formação. A participação permite o contacto direto entre candidatos, especialistas e mentores e investidores, assim como o acesso a formação personalizada e a oportunidade de integrar um programa de pré-aceleração. Na edição de 2017, após 13.000 candidaturas e 21 projetos finalistas, o vencedor na categoria de Empreendedorismo Social foi a Optibest – um projeto que proporciona um serviço de saúde visual a pessoas carenciadas.

Prosseguindo a ambição de proximidade ao tema do empreendedorismo e inovação social, mas também de entidade que apoia projetos de impacto social, a CEMG foi o primeiro Banco em Portugal a investir em Títulos de Impacto Social, instrumentos de financiamento disponibilizados pelo Portugal Inovação Social, que se destinam



a apoiar projetos sociais inovadores, com impacto social. O Projeto Família, cofinanciado pela CEMG, é um projeto de inovação social que promove uma metodologia, reconhecida internacionalmente pela sua eficácia, na prevenção da institucionalização

a conhecer o que de melhor se faz em Portugal na área do empreendedorismo e inovação social, a CEMG apoiou o programa de Televisão “Empreendedores de Impacto”, exibido semanalmente ao sábado, na TVI 24.

de forma a reforçar a sua ligação e proximidade com a comunidade de empreendedores de impacto. A CEMG apresenta-se como potencial Investidor Social destes projetos com papel importante na sociedade.



de crianças e jovens em risco. Salientamos também, a participação da CEMG como parceiro e membro do painel de jurados no Impact Generator, programa de aceleração de impacto social focado em preparar iniciativas de inovação e empreendedorismo social para o investimento de forma a permitir a sua profissionalização e/ou crescimento.

A CEMG participa ainda e também como parceiro e membro do painel de jurados no Santa Casa Challenge, concurso de Inovação Social Digital que permite à Santa Casa encontrar soluções inovadoras para as suas diferentes áreas de intervenção que contribuem para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas. Com o principal objetivo de dar

Cada episódio relatava duas histórias de empreendedorismo social de sucesso, dadas a conhecer na primeira pessoa, pelos porta-vozes de cada projeto e ainda um espaço dedicado a um Parceiro de impacto, onde representantes de organizações ligadas à promoção e gestão do empreendedorismo social falavam do trabalho que desenvolvem nesta área e da relevância que este tem na sociedade.

Outro dos projetos ao qual a CEMG se associou no intuito de apoiar e divulgar boas ideias e ainda mais os empreendedores sociais com vontade de as concretizar e de fazer o futuro avançar é o Impact Hub, um espaço de incubação e *cowork*, espelhado numa rede nacional e internacional de parceiros, recursos e programas,

A CEMG está desde o início da formação com a StartUPPortugal - Associação Portuguesa para a Promoção do Empreendedorismo, na qualidade de parceiro fundador, alinhada com os objetivos desta organização de desenvolvimento do empreendedorismo e apoio à inovação, como forma de crescimento económico e dinamismo do tecido empresarial. Esta parceria surgiu na sequência de um convite da StartUPPortugal, sendo a CEMG a única instituição financeira parceira desta associação. O apoio à Economia Social assume um papel preponderante no desenvolvimento estratégico da CEMG para o triénio 2016-2018.

INOVAÇÃO NA CEMG

Digitalização e atualização dos processos

Projeto I9

Durante o ano de 2017, o projeto I9 teve um importante avanço, com a nova plataforma de balcões a encontrar-se na reta final com a disponibilização das operações associadas ao Recirculador (as formações e comunicações contínuas contribuíram para o avanço). A plataforma de gestão da relação com o cliente (CRM) ficou disponível na versão *online*, permitindo maior assertividade na medição das ações de Marketing que resultam em maior qualidade das *leads* e eficácia na venda e a desmaterialização do Processo de Abertura de Conta e Assinatura Digital tornaram-se numa realidade.

Depósitos exclusivos para clientes com adesão à documentação digital

Com vista a incentivar a adesão ao serviço de documentação digital, a CEMG disponibilizou durante o ano de 2017 alguns depósitos a prazo exclusivos ou com bonificação na remuneração para clientes com adesão à documentação digital: Poupança Aforro Digital, Poupança 4D, Poupança Negócios Flexível, Poupança Net Ganhe 1 Ano, Poupança Super Depósito 2017 – 6 Meses e Poupança Dá Mais.

Transformação digital

Novo website CEMG e app montepio24 - particulares

A CEMG lançou em março o seu novo *website*, um canal que se pretende mais simples, fácil e próximo para apoiar os clientes a irem mais longe com os seus planos, apresentando os produtos e serviços que melhor se adaptam às suas necessidades, bem como proporcionar ferramentas e prestar informação para apoio na gestão do dia-a-dia. Adicionalmente, e para garantir a melhor experiência aos seus clientes, a CEMG passou

a disponibilizar o acesso à área privada de uma forma mais ajustada ao dispositivo do cliente. Dando seguimento à orientação de renovação e inovação digital, A CEMG lançou, no início de maio de 2017, para os sistemas operativos iOS e Android, a app Montepio24 para Particulares. A app Montepio24, com um *design* simples e interface intuitiva, vem melhorar a experiência de todos os clientes que optam por gerir o seu dia-a-dia financeiro a partir do conforto do seu smartphone, acrescentando funcionalidades ligadas às capacidades nativas dos equipamentos, como por exemplo a leitura da impressão digital para autenticação.



Remodelação de balcões

Em linha com o processo de transformação digital da CEMG, uma das primeiras iniciativas a levar em curso em 2017 foi a modernização da rede nacional de balcões, que resulta em espaços mais modernos e acolhedores, que melhoram a qualidade do atendimento prestado, proporcionam uma maior comodidade ao cliente e veem concretizada no espaço a assinatura da CEMG “Só um banco diferente nos leva mais longe”. Os primeiros balcões a serem remodelados foram os da Castilho e da Almirante Reis, seguindo-se os balcões de Almada, Oliveira de Azeméis e Vila das Aves.



Reformulação da newsletter para clientes

Para potenciar a relação com os atuais clientes, a CEMG reformulou as suas *newsletters* mensais, passando a apostar no formato *storytelling* onde os diversos produtos e serviços a comunicar no mês em questão são incorporados na história. Tal permite um maior envolvimento na transmissão de conteúdos financeiros e uma maior eficácia na mensagem veiculada.



Lançamento do 'tome notas'

Seguindo a lógica de complementaridade entre canais, foi lançada uma nova estratégia de conteúdos dedicada à literacia financeira no site montepio.pt. Os conteúdos produzidos ao longo de 2017 centraram-se nos temas que dominaram as campanhas da CEMG, estando alinhados com a missão e as linhas estratégicas do banco como um todo. Em quatro meses, esta seção obteve quase 23 mil visualizações.



Criação da página de linkedin da CEMG

Em 2017 a comunicação da CEMG acrescentou mais uma peça na sua estratégia, com o lançamento da página oficial no LinkedIn, com o objetivo de ampliar a capacidade de reconhecimento da marca numa rede social vocacionada para a área profissional, reforçando o objetivo de comunicação multicanal e promovendo um relacionamento mais próximo com clientes, não-clientes e parceiros. Em três meses, a página contava com 911 novos seguidores, 316.116 impressões, 3.538 cliques e 2.049 interações relativas às 53 publicações efetuadas. Em simultâneo, o canal CEMG no YouTube foi também reformulado tendo sido carregados mais de 20 vídeos ao longo do ano.



Campanha institucional

Em setembro de 2017, a CEMG viu a necessidade estratégica de colocar a marca no novo “top-of-mind” do mercado e de a comunicar junto dos *mass media*, algo que não acontecia desde maio de 2016, de forma a relembrar o caráter único e diferenciador da Instituição e despertar nos consumidores a emoção da marca associada a valores intrínsecos como a “Família”, a “Confiança” e a “Portugalidade” assim como potenciar novos valores ligados à modernidade e à inovação. “Se gostássemos todos do mesmo, o que era feito do amarelo?” é uma campanha que pretende clarificar as diferenças da CEMG com os restantes players do setor e que também dá corpo ao conceito ‘Só um banco diferente nos leva mais longe’, o claim da nova comunicação da marca apresentado no início de 2017, e que reflete o processo em curso de transformação digital da CEMG. Um estudo de mercado realizado pelo Grupo Consultores concluiu que os resultados da campanha foram positivos, com a CEMG a subir ao primeiro lugar do topo de fidelização das marcas bancárias no 4.º trimestre de 2017. E a imagem também melhorou bastante: com um *score* de 56% no último trimestre de 2017, os consumidores tendem a associar a marca a valores como Excelência no Atendimento, Proximidade, Profissionalismo, Confiança, Boa Relação ao Cliente, Prestígio e Modernidade.



RELAÇÃO COM O CLIENTE

Gestores de cliente

A rede de gestores de clientes da CEMG no final de 2017 totalizava 511 gestores (+8 face a 2016), dos quais, 205 dedicados ao segmento dos Particulares e 306 ao segmento das Empresas, e que permitem oferecer um serviço personalizado e aprofundar a relação de proximidade com o cliente que caracteriza a CEMG.

Em 2016, numa ótica estratégica de reestruturação comercial, a rede de gestores *Top Premium* foi descontinuada, permanecendo os gestores de clientes *Premium*.

Relativamente ao segmento das Empresas, prosseguindo o esforço de especialização do serviço, a CEMG disponibilizou em 2017, 189 gestores de Pequenos Negócios, 77 gestores de Pequenas e Médias Empresas, 31 gestores de Institucionais e Economia Social e 9 gestores de Grandes Empresas.

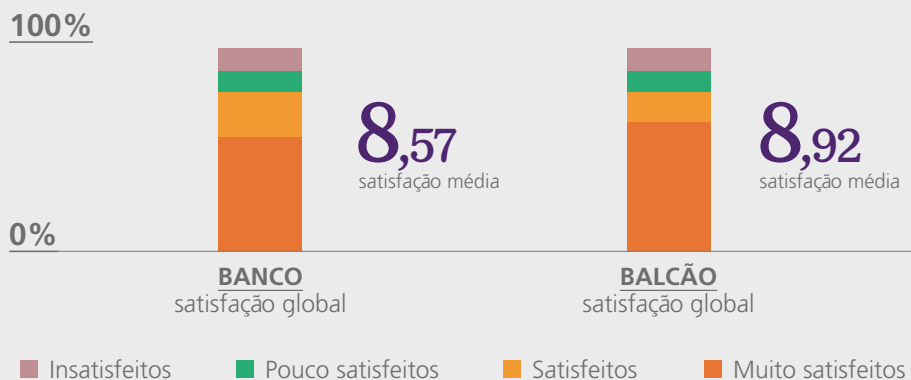
Satisfação de clientes

Será que os clientes da CEMG estão satisfeitos com o seu banco? E quais os canais preferidos e porquê?

Estas eram as principais questões do Inquérito de Satisfação aos Clientes Particulares CEMG pretendia ver respondidas.

E a resposta foi positiva: de um modo geral, os níveis de satisfação dos clientes são elevados, mas ainda há espaço para melhoria, em especial nos canais digitais. Num ranking onde não lidera, a CEMG está, contudo, acima da média de satisfação global do setor bancário, com 58% dos clientes a dizerem-se muito satisfeitos em termos globais com os serviços que lhes são disponibilizados pelo banco.

A CEMG é a líder no atendimento ao balcão. Para isto contribuem fatores como o atendimento, a imagem dos balcões ou a execução de pedidos/resposta ao cliente. De acordo com este estudo, a simpatia e o profissionalismo dos colaboradores da CEMG no atendimento em balcão apresenta o melhor nível de satisfação média (9,1 e 9,0), onde 75% e 70% dos clientes atribuem a avaliação máxima ao banco.



Já na utilização do NET24 (*Homebanking*) ou da app Montepio 24 a CEMG fica abaixo da média do setor, apesar da avaliação positiva. Isto prova que apesar dos bons resultados, aqui ainda há margem para melhorar na tentativa de atingir o nível de excelência. Até porque a avaliação dos clientes que já usam estes canais é encorajadora: 67% diz estar muito satisfeito com o NET24 (contra 3% que se dizem insatisfeitos).

e para isso contribuem fatores como a segurança e a facilidade no acesso, a rapidez de execução das operações e a diversidade de operações disponibilizadas. Quanto ao uso da app Montepio24, 67% afirma estar muito satisfeito e apenas 2% se diz insatisfeito com a sua utilização. O Contact Center é o canal menos usado pelos clientes da CEMG (6%), apesar da grande maioria (63%) conhecer a sua existência.



No entanto, se somarmos o nível de satisfação dos clientes da CEMG nos três canais – balcão, *homebanking* e app - o resultado é superior à satisfação global com o banco (8,85 versus 8,57), o que prova que o aumento da experiência/contacto dos clientes ao banco por canais é um driver da melhoria do nível de satisfação global.

Canais Eletrónicos

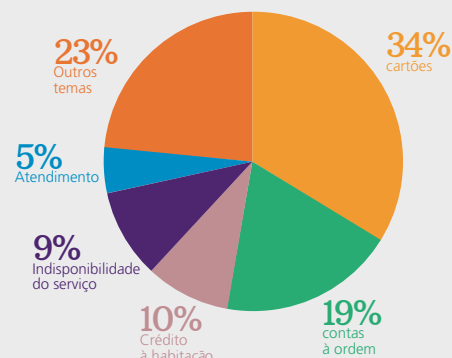
Em 31 de dezembro 2017 a CEMG registava 986 máquinas instaladas no parque de máquinas ATM (Automated Teller Machine), 379 instaladas em balcões e 607 disponíveis em locais externos. Em termos líquidos, o número de máquinas em 31 de dezembro 2017 apresentou uma redução de 54 unidades quando comparado com o número do final do ano de 2016 (1.040). Esta redução deveu-se, essencialmente, a uma otimização do parque de ATM motivada quer por questões de segurança, quer por rentabilidade do mesmo. De referir que devido à concretização de instalações de ATMs em novos locais externos, e ao continuado reajuste do parque de máquinas disponíveis no mercado nacional seguido pela Rede Global SIBS, do qual resultou uma redução homóloga de 306 máquinas, totalizando 11.859 no final de 2017, apenas se verificou uma redução 0,23 p.p. na quota de mercado da CEMG comparativamente ao ano de 2016, tendo atingido 8,32% no final de 2017 (8,55% em 2016).

Gestão das reclamações

A gestão das reclamações é da competência do Gabinete de Provedoria do Cliente, que tem como missão propor e dar cumprimento à Política de Gestão de Reclamações, no âmbito do Grupo CEMG, assegurando a receção e tratamento das mesmas, bem como a respetiva resposta ao Reclamante e/ou Entidades de Supervisão, nomeadamente Banco de Portugal e Comissão do Mercado de Valores Mobiliários. Em 2017, foram recebidas e tratadas pelo Gabinete de Provedoria do Cliente 5.517 reclamações visando a CEMG, o que representa um acréscimo de 6,9% em relação ao ano anterior. Em relação ao prazo de resposta, importa referir que 38% das novas reclamações foram respondidas num prazo igual ou inferior a 5 dias úteis. O prazo médio de resposta total situou-se nos 31 dias úteis. No que respeita às reclamações efetuadas junto do Banco de Portugal e através de Livro de Reclamações, o prazo médio de resposta situou-se em 17 e 7 dias úteis, respetivamente, abaixo dos prazos legalmente exigidos

(20 e 10 dias úteis). Entre os assuntos mais visados em sede de Reclamação, encontram-se os Cartões e as Contas de Depósitos à Ordem, representando estas duas matérias cerca de 53% da totalidade das reclamações.

Reclamações por tema – 2017 (%)



Índice de reclamações (Reclamações / 1000 Clientes): 1,8

Cada reclamação que é recebida é encarada como uma oportunidade de melhoria da qualidade do serviço e de eliminação dos problemas que levaram à reclamação. Em 2017, surgiram um total de 8 recomendações, já se encontrando 2 delas implementadas.

RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE POUPANÇA, PROTEÇÃO SOCIAL E BEM-ESTAR DOS ASSOCIADOS



ver pessoas felizes
é o nosso principal objetivo

RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE POUPANÇA, PROTEÇÃO SOCIAL E BEM-ESTAR DOS ASSOCIADOS

711

Milhões de €
em receitas associativas

625.419

Associados

1260

acordos em vigor

Desempenho 2017

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI	META	RESULTADO		
PROMOVER O CRESCIMENTO DA AMM COMO UMA DAS MAIORES MUTUALIDADES DA EUROPA	AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE					
	Dinamização da oferta e afirmação das vantagens associativas	Novas parcerias celebradas [#]	50	81	●	
		Parcerias ativas [#]	1.200	1.260	●	
		Subscrições por Associado [#] – Número médio	1,64	1,61	●	
		Variação das receitas associativas das modalidades [€]	260.934.000	233.455.000	●	
		Iniciativas orientadas à comunicação da oferta e das vantagens associativas [#]	ND	48	-	
		Visualizações de informação em plataformas digitais [#]	ND	806.656	-	
		Iniciativas orientadas à dinamização associativa (relação com associados/Experiências - AMMe) [#]	ND	262	-	
	Afirmação da marca, seus atributos e envolvimento com a comunidade	Apoios atribuídos na esfera cultural [#]	ND	37	-	
		Apoios atribuídos na esfera do desporto e bem-estar [#]	ND	9	-	
		Iniciativas realizadas na esfera desportiva [#]	ND	4	-	
		Iniciativas realizadas na esfera cultural [#]	ND	13	-	
		Apoios atribuídos na esfera social [#]	ND	14	-	
	Conquista do espaço da proteção social complementar	Número de novos associados	37.700	40.364	●	
		Variação da massa associativa	-3.146	-7.058	●	
		Variação da massa associativa em resultado de dinâmicas <i>Member get Member</i> [#]	ND	237	-	
		Receitas associativas* (€)	738.636.000	711.157.000	●	
		Variação de inscrições nas modalidades abertas de proteção**	ND	6.373	-	
		Subscrições por Associado [#] – Número médio	1,64	1,61	●	
		Artigos publicados sobre mutualismo e economia social	2	25	●	
		Artigos publicados sobre responsabilidade social	6	8	●	
		Participações sobre mutualismo e economia social (intervensões e posters)	2	8	●	
		Participações sobre responsabilidade social em conferências	8	21	●	
	Investimento na divulgação e formação dos diversos stakeholders no domínio mutualista e na área da responsabilidade social	Iniciativas formativas na área da economia social	5	5	●	
		Audiência da Revista Montepio (%)	ND	3	-	
		Audiência (visualização do site, instalações da APP e alcance facebook) [#]	ND	7.856.392	-	
		Referências à AMM nos meios de comunicação [#]	150	1004	●	
		Referências à Fundação nos meios de comunicação [#]	20	ND	-	
		Alunos participantes na Universidade de Verão Montepio-UAL***	3	48	●	
		Participantes em conferências AMM/GESM	ND	50	-	
		Outras publicações sobre mutualismo e economia social	ND	0	-	
		Assunção das funções de principal financiador e mediador do setor social da economia	Valor total dos apoios e financiamentos concedidos (€)	1.000.000	1.206.217	●
			Valor médio dos apoios e financiamentos concedidos (€)	10.000	15.464	●

CONSOLIDAR O GRUPO MONTEPIO COMO A MAIOR ORGANIZAÇÃO DA ECONOMIA SOCIAL EM PORTUGAL	Reforço da intervenção da AMM como promotora da capacitação da economia social e da avaliação de impacto	Projetos de capacitação	4	6	●	
		Número de projetos com avaliação de impacto	2	22	●	
		Projetos de promoção e avaliação do impacto	3	10	●	
	Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis	Orçamento da Fundação aplicado a projetos inovadores e sustentáveis (%)	20	23	●	
		Projetos inovadores e sustentáveis apoiados	6	22	●	
	Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa	Participação da comunidade em geral nas iniciativas realizadas/promovidas pela AMM [%]	ND	1	-	
		Visualização de páginas com conteúdo centrado na educação financeira [#]	ND	787.490	-	
		Iniciativas realizadas com vista à afirmação e posicionamento da marca e identidade da AMM [#]	ND	7	-	
FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS						
APROFUNDAR A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	Promover a gestão e o desenvolvimento do talento	Trabalhadores Montepio a frequentar formação pós-graduada em economia social apoiados pela AMM	ND	13	-	
REFORÇAR A RELAÇÃO COM OS ASSOCIADOS	Promover ações de intensificação da relação associativa	Associados participantes a inquéritos GESM	ND	2.264	-	
		Iniciativas orientadas à dinamização associativa (relação com associados/Experiências - AMMe) [#]	ND	262	-	
		Associados envolvidos	750	1.366	●	
		Campanhas boas vindas (CC) [#]	ND	10	-	
		Oferta de bilhetes para espetáculos [#]	ND	11.600	-	
		Pagamentos <i>online</i> [€]	ND	13.176	-	
		Envio de <i>newsletters</i> [#]	ND	48	-	
		Envio de SMS pelo aniversário [#]	ND	163.183	-	
	Criação de espaços de acesso diferenciador e acessível para associados	Balcões com espaços de atendimento diferenciado para associados [#]	ND	102	-	
		Associados utilizadores da Atmosfera M	ND	17.826	-	
		Associados utilizadores da Atmosfera M (%)	ND	35	-	
	Valorização permanente dos suportes de comunicação	Acessos e visualizações do site	ND	2.929.833	-	
		Instalações da APP	ND	15.400	-	
		Visualização de páginas com conteúdo orientado à comunidade de associados	100.000	684.525	●	
		Audiência da Revista Montepio (%)	ND	3	-	
	Condições preferenciais para associados	Número de iniciativas com acessos diferenciados a associados	20	38	●	
		Número de iniciativas com acesso diferenciado a associados versus total de iniciativas (%)	50	16	●	

ND – Não definida

*excluindo as Rendas Vitalícias

**não inclui além das modalidades fechadas as modalidades de capitalização e de garantia de pagamento de encargos

*** ao número de alunos participantes acresce a assistência média online de cerca de 100 pessoas, através de streaming, vídeo e áudio.

Criação e distribuição de valor

		(em milhares de euros)			
		2014	2015*	2016	2017
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas associativas	962.596	482.850	477.702	711.157
	Provedores de capitais	-	-	-	-
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Governo	-	-	-	-
	Fornecedores	10.863	43.098	28.343	24.815
	Colaboradores	2.715	3.385	4.450	4.624
	Comunidade	1.608	1.249	1.275	1.273
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		947.410	435.118	443.634	680.445

Principais iniciativas desenvolvidas

Em 2017, a AMM prosseguiu a sua missão de satisfação das necessidades e melhoria da qualidade de vida dos associados, aprofundando ações de proteção social complementar e de saúde, promovendo a solidariedade, a cultura, o desporto, e criando e fortalecendo laços com a comunidade associativa através de iniciativas orientadas à afirmação da identidade da Associação, seus valores, projetos, iniciativas e vantagens.



Programa de experiências

A diversidade de iniciativas culturais, formativas, lúdicas e de bem-estar promovidas pela Associação Mutualista Montepio, e a receptividade e adesão manifestada pelos associados, conduziram ao lançamento, em setembro de 2017, do Projeto AMME – Associação Mutualista Montepio Experiências. Destinadas a apoiar o estreitamento de laços com a comunidade associativa e a fomentar relações mais emocionais com a marca, as AMME vieram atribuir maior visibilidade aos benefícios colocados à disposição de quantos integram a família Montepio.



O novo mundo de experiências e momentos desenhados com o cunho da Associação Mutualista Montepio, foi estruturado em 7 categorias – CONHECER (Cultura e Património), DESCOBRIR (Aventura e Ar Livre), CRESCER (Jovens e Famílias), DESFRUTAR (Lazer e Bem-estar), CORRER (Running), APRECIAR (Arte e Espetáculos) e SABER (cursos e workshops).

Experiências como Trail Camp, com Carlos Sá; Conversa com Eduardo Sá; Poemas Soltos, com Victor de Sousa; Nos bastidores com Jorge Palma; entre outras, revelaram a nova dinâmica criada.

O Programa de Experiências também inovou quanto à forma de inscrição nas atividades, que passou a ser realizada de forma automática, via site ou APP, através do preenchimento de formulário de inscrição uma experiência de utilização simples, prática e cómoda.

Desde o lançamento do Programa AMMe, a 13 de setembro, até ao fecho do ano 2017, contabilizaram-se 146 experiências e 1 366 participações, que confirmam o interesse e aceitação que as AMMe garantiram desde o seu lançamento. A categoria AMMe CRESCER (Jovens e Famílias) somou o número mais elevado de participações (318), seguida pela categoria APRECIAR (Arte Espetáculo) que contabilizou, em igual período, 237 participações, entre associados e não associados (acompanhantes). No último quadrimestre do ano participaram nas Experiências proporcionadas pela Associação Mutualista Montepio um total de 862 associados e 504 potenciais associados.

Experiências realizadas – setembro a dezembro de 2017

	N.º experiências	N.º Participantes
Saber	19	116
Crescer	36	318
Apreciar	33	237
Conhecer	26	321
Desfrutar	14	108
Descobrir	14	241
Correr	4	25
TOTAL	146	1366



Clube Pelicas

Ao longo de 2017 foram desenvolvidas ações dedicadas às crianças associadas e suas famílias, no âmbito do Clube Pelicas. A promoção de atividades nas áreas de interesse associadas aos mais jovens, seus pais e educadores constituiu prioridade do Clube, que realizou *workshops* nas áreas da cultura, tecnologia, ciência, dança, desporto, além da Corrida Pelicas, Corrida Montepio, Corrida São Silvestre da Pequeneda ou Meia Maratona de Cascais.



Espaços atmosfera m

Os espaços atmosfera m continuaram a garantir uma oferta diversificada, orientada à cidadania, à aprendizagem ou à expressão artística, e cumpriram fortemente a sua missão de atribuir centralidade à comunidade associativa através, por exemplo, da cedência de espaços para a exposição de trabalhos artísticos, apresentação de livros, formação, debates ou encontros. Em 2017, os atmosfera m acolheram e organizaram mais de 1.450 eventos (803 no Porto e 648 em Lisboa), nos quais participaram 35.606 pessoas (22.195 no Porto e 13.411 em Lisboa), uma média de 2.960 pessoas por mês. Contudo, um total de 133.500 pessoas contactaram com os espaços – seja em atividade proposta em agenda ou apenas para um encontro informal no Café do Próximo. As galerias dos espaços acolheram 18 exposições, nove em cada cidade, em parceria com organizações da Sociedade Civil e com associados da AMM. Para o público infantil, os atmosfera m mantiveram, em estreita parceria com o Clube Pelicas, uma oferta de atividades educativas abrangente. À semelhança de anos anteriores, foi mantida a colaboração com a Academia de Ciências de Lisboa e com a RUTIS – Rede de Universidades Seniores, garantindo parte da formação e atividades orientadas ao público sénior. As bibliotecas do Porto e Lisboa, com uma coleção essencialmente voltada para áreas da Economia Social e do Terceiro Setor, encerraram 2017 com 1692 utilizadores registados.



Running e apoio ao desporto

O investimento, apoio e envolvimento da Associação Mutualista Montepio na área do Desporto, com especial enfoque no *running*, tem garantido à Instituição um reconhecimento de particular importância.

5ª Corrida Montepio

A 5ª Corrida Montepio, que já se afirmou entre as provas realizadas na cidade de Lisboa – é a 8ª mais participada do país –, constitui uma iniciativa desportiva de cariz solidário que reúne associados, clientes e amigos da Associação Mutualista Montepio.

Em 2017, os cerca de 10 mil participantes, entre atletas profissionais e amadores, permitiram angariar 43 mil euros, receita proveniente das inscrições e que, este ano, reverteu a favor da Associação dos Deficientes das Forças Armadas (ADFA) e do seu projeto “Quinta das Camélias – Residências Assistidas”.



3ª Corrida Pelicas

A 3ª edição da Corrida Pelicas, de cariz solidário, reuniu cerca de 1.500 pessoas no estádio do Inatel, em Lisboa, e permitiu a angariação de 5.500 euros, provenientes das inscrições, que reverteram a favor da Associação Sanfilippo Portugal. Com forte objetivo solidário, a Corrida Pelicas voltou a posicionar-se como iniciativa desportiva dirigida às famílias, assente na promoção de um estilo de vida saudável.



Patrocínios a provas desportivas

Com o objetivo de estar mais próxima da comunidade associativa e da sociedade civil no seu todo, acompanhando tendências e movimentos sociais, a Associação Mutualista Montepio assegurou, ao longo de 2017, presença em provas que garantiram diferentes distâncias e bem assim diferentes níveis de desafio desportivo.

Exemplo disso mesmo foi a presença na Montepio Meia Maratona de Cascais, que reuniu cerca de 4.000 participantes e incluiu três provas – a Montepio Meia Maratona, a Montepio 5 km de Cascais e a Corrida das Crianças; o apoio, na qualidade de parceiro oficial, à Câmara Municipal de Lisboa na realização das Olisipiadas, iniciativa que envolveu 3.500 crianças e mais de 20 federações desportivas; ou a participação na Ultramaratona Atlântica Melides-Troia, que reuniu centenas de atletas nas praias do Carvalhal, Comporta e Troia e reforçou, uma vez mais, o posicionamento da Instituição na área do desporto, saúde e vida ativa.

Participação em iniciativas de âmbito institucional

Portugal Economia Social

Enquanto maior associação e maior mutualidade portuguesa, a Associação Mutualista Montepio marcou presença, pelo 2.º ano consecutivo, no Fórum de Debate “Portugal Economia Social”, realizado no Centro de Congressos de Lisboa. Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio comunicaram, de modo integrado e a partir de um mesmo espaço, a atividade desenvolvida nas áreas da economia social, empreendedorismo, intervenção social e solidariedade.



Conferência DN

Ainda no âmbito da Economia Social, a Associação marcou presença incontornável no ciclo de conferências realizado pelo Diário de Notícias e dedicado ao tema “Compromissos de Portugal na Europa”. Esta iniciativa, que contou com a presença de Sua Excelência o Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, garantiu um contributo muito relevante para a reflexão sobre temas como emprego e proteção social face à globalização e tecnologia, a valorização da dimensão social, necessidade de políticas públicas para áreas como a demência ou a importância do papel do estado na empregabilidade.

Desenvolvimento da oferta mutualista

Modalidades

A AMM deu continuidade, em 2017, à divulgação e promoção da sua oferta de modalidades, prosseguindo a sua política de alargamento da base associativa, satisfação das necessidades dos associados e aprofundamento das relações associativas.

Receitas associativas

Em termos do montante acumulado de Receitas Associativas, o ano de 2017 terminou com um valor de 711,2 milhões de euros, face a 477,7 milhões de euros, em 2016, o que significou um aumento significativo, de 48,9%.

Este aumento significativo das receitas associativas teve por base as contribuições da modalidade:

1. Montepio Capital Certo, que registou um aumento de capitais recebidos em 2017, de 202 milhões de euros;
2. Poupança Complementar que também registou um acréscimo de receitas de 13 milhões de euros em 2017
3. Modalidades de Previdência, cujo principal fator foi o volume de liberações efetuadas pelos associados ao longo do ano e que foi substancialmente superior ao ano anterior (30,8 milhões de euros, em 2016, e 47,1 milhões de euros em 2017).

ESTRUTURA E EVOLUÇÃO DAS RECEITAS ASSOCIATIVAS (MILHARES DE EUROS)

	2016	2017	Variação 17/16	
			Valor	%
BENEFÍCIOS DE SOLIDARIEDADE ASSOCIATIVA	11 600	11 671	71	1
MODALIDADES INDIVIDUAIS	465 688	698 013	232 325	49,9
MODALIDADES COLETIVAS	414	1 473	1 059	255,8
TOTAL	477 702	711 157	233.455	48,9

Nota: Excluem-se os capitais recebidos de Rendas Vitalícias e de Rendas Temporárias, uma vez que não são consideradas modalidades associativas.

Gabinete de Estudos Sociais e Mutualistas (GESM)

Ao longo de 2017, o Gabinete de Estudos Sociais e Mutualistas (GESM) da Associação Mutualista Montepio contribuiu para o conhecimento do Mutualismo através de investigação, realização e divulgação de estudos, de entre os quais se relevam:

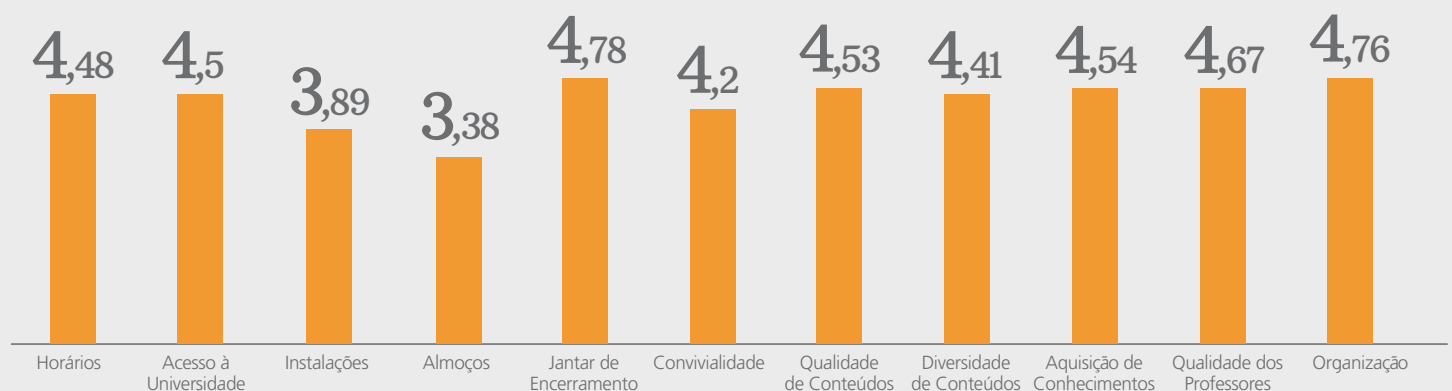
- Realização de Inquérito de Avaliação dos Cursos de Economia Social, com a participação de 44 dos 52 colaboradores que frequentaram os cursos de formação pós-graduada em Economia Social, apoiados pela AMM.
- Realização da Conferência Montepio “O Poder da Moeda: as moedas virtuais e as moedas locais”, em 31 de outubro, em Lisboa, com a participação de cerca de 50 pessoas.
- Realização e publicação do estudo “Retrato Associativo MGAM 2016”, com a caracterização dos associados da AMM.
- Publicação do relatório e infografia com os resultados do Inquérito de Opinião dos Associados MGAM 2016: Saúde e Segurança Social, em que participaram 2.264 associados.
- Continuação dos estudos de saúde e bem-estar entre os associados (projeto Pro.Mo Saúde):
- Publicação do relatório e infografias com os resultados dos estudos Pro.Mo Saúde 2015/2016, que contou com a participação de 675 associados, através de resposta a um questionário e da realização de um *check-up*.
- Participação no 24.º Congresso Europeu de Obesidade, em 18 de maio, no Porto, com apresentação do poster “O IMC à nascença está associado ao IMC em crianças do sexo feminino, dos 24 aos 48 meses”, com base nos dados do estudo Pro.Mo Saúde Bebê.
- Participação na Conferência Internacional sobre Obesidade Infantil, entre 5 e 8 de julho, em Lisboa, com apresentação da comunicação “Obesidade geracional: testando a associação do IMC dos pais com excesso de peso e obesidade em crianças até 13 anos”, com base nos dados do estudo Pro.Mo Saúde Bebê e Criança.
- Participação no VIII Congresso Internacional d’ASPEM: A Saúde Mental ao longo do Ciclo Vital, em 26 e 27 de outubro, em Leiria, com apresentação do poster “Ansiedade e depressão: auto reporte vs. avaliação da Escala Hospitalar de Ansiedade e Depressão”, com base nos dados do estudo Pro.Mo Adultos. Este poster foi premiado como o segundo melhor poster tendo o prémio monetário sido revertido à Sociedade Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental (ASPEM).
- Participação no 21.º Congresso Nacional de Obesidade, em 24 a 26 de novembro, em Aveiro, com apresentação dos posters “Estudo sobre a associação entre Índice de Massa Corporal e outras patologias” e “Comparação entre o auto reporte de obesidade e avaliação do IMC”, com base nos dados do estudo Pro.Mo Saúde Adultos.
- Apresentação de posters com resultados do estudo Pro.Mo Saúde na sessão comemorativa do dia do Mutualismo, em 25 de outubro, em Lisboa.

Universidade de Verão Montepio – UAL 2017 “Economia Social e Mutualismo”

Decorreu durante a semana de 24 a 28 de julho a primeira Universidade de Verão sobre Economia Social realizada em Portugal, numa parceria entre a Associação Mutualista Montepio e a Universidade Autónoma de Lisboa. Dos 48 inscritos, 24 são colaboradores da Associação Mutualista Montepio (AMM), 5 são colaboradores da Caixa Económica Montepio Geral (CEMG), 5 foram indicados por entidades membros do Conselho Nacional para a Economia Social e 14 foram indicados por outras entidades ou inscreveram-se a título pessoal. Para além da participação presencial, em média, 100 pessoas assistiram *online* à 1ª edição da Universidade de Verão do Montepio – UAL, em Lisboa. A avaliação feita pelos participantes foi muito positiva, apresentando-se como pontos fortes a organização, o jantar de encerramento e a qualidade dos oradores/professores.



Resultados do inquérito de avaliação à Universidade de Verão Montepio - UAL 2017



Benefícios complementares para associados

Parcerias

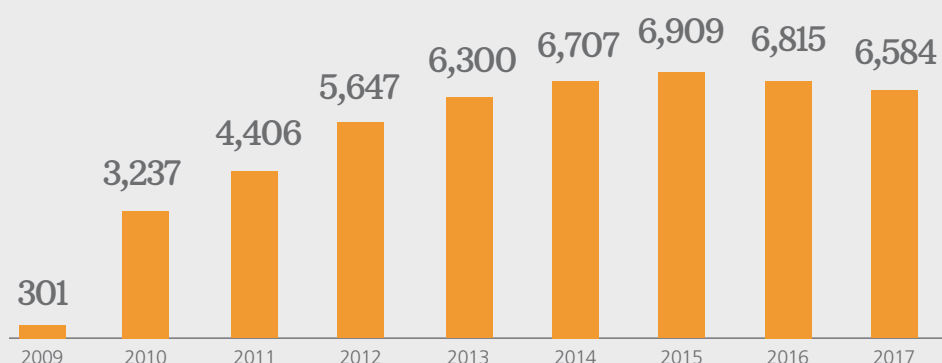
Em 2017, a AMM manteve a sua política de celebração de parcerias destinadas a proporcionar aos associados, condições preferenciais na aquisição de produtos e serviços das entidades parceiras. Durante o ano, além das negociações desenvolvidas, e que permitiram a concretização de 81 novas parcerias, foram registados um total de 1 260 acordos ativos, sendo 89 deles a nível nacional. A estrutura de novas parcerias é constituída da seguinte forma:

Distribuição do total de novas parcerias por categoria



Também é de destacar o contributo das parcerias com as empresas MEO e REPSOL PORTUGUESA, nos sectores estratégicos das telecomunicações e combustíveis. A parceria da AMM com a Repsol Portuguesa continua a revelar-se estratégica, garantindo o desconto imediato de 6 cêntimos por litro, na rede de Estações de Serviço Repsol Aderentes, mantendo a progressão no número de utilizadores e interessantes níveis de consumo. Durante o ano de 2017 foram emitidos 36 010 novos cartões Montepio Repsol, com uma média mensal de 119 mil utilizadores. tendo o montante do benefício acumulado, para os seus utilizadores, ascendido a 6,6 milhões de euros. O benefício total acumulado desde o início da parceria, em outubro de 2009 até dezembro de 2017, já permitiu que os associados utilizadores do cartão Montepio Repsol poupassem mais de 46,9 milhões de euros na aquisição de combustíveis. É, ainda, de salientar a parceria com a Rede Nacional de Expressos/ Renex que, na área dos transportes coletivos, proporcionou benefícios em 20.033 viagens.

Benefício Gerado para os Associados (mil €)



Projeto Montepio Saúde

O atual contexto socio demográfico marcado pelo envelhecimento da população e aumento da esperança média de vida conjugado com as restrições orçamentais do Estado ao nível da prestação de cuidados de saúde, entre outros, têm conduzido a um aumento da despesa das famílias nas áreas da proteção social e de serviços de saúde. As crescentes necessidades nestas áreas potenciam o papel das entidades que atuam na prestação de serviços nas áreas da economia social e saúde.

Neste quadro de restrições e dificuldades vividas pelas famílias, a AMM na prossecução dos seus fins mutualistas desenvolveu durante a primeira metade de 2017, um projeto de natureza estratégica tendo como objetivo estruturar benefícios aos seus associados na área da saúde. Da reflexão interna realizada, envolvendo um conjunto alargado de colaboradores de diferentes áreas

e empresas do Grupo e de entidades externas, foi decidido avançar com a oferta de um plano de saúde aos associados, com benefícios distintivos e complementares face a outras ofertas do mercado. O plano de saúde consta de um conjunto de condições especiais e de vantagens no acesso a cuidados de saúde praticados numa rede de prestadores que a AMM reuniu de propósito para este projeto. A rede de prestadores tem uma configuração distinta da generalidade das redes existentes na medida em que se estrutura em torno de parceiros estratégicos que são entidades de referência no setor e entidades que partilham a matriz de valores da Associação Mutualista Montepio. Os três parceiros estratégicos da AMM neste projeto são assim a José de Mello Saúde, líder do mercado de saúde privada em Portugal, o Grupo HPA Saúde, prestador de referência no Algarve, Alentejo e ilhas, bem

como a União das Misericórdias Portuguesas que reúne mais de quarenta unidades de saúde com presença principal no Norte do país. O plano de saúde foi lançado no dia 10 de julho de 2017 e em torno dessa data foram distribuídos mais de 610 mil cartões de saúde a todos os associados efetivos da AMM. O cartão tem sido utilizado em volumes crescentes pelos associados da AMM, atingindo no final dos primeiros seis meses de utilização mais de 300 utilizações por dia útil



em hospitais, clínicas generalistas e de medicina dentária, unidades de imagiologia e laboratórios, o que se traduziu num valor global de faturação na ordem do milhão e meio de euros.

Dessas utilizações resultam descontos substanciais para os associados, os quais totalizaram mais de 720.000€, o que corresponde a um desconto médio de 35% face aos preços privados.

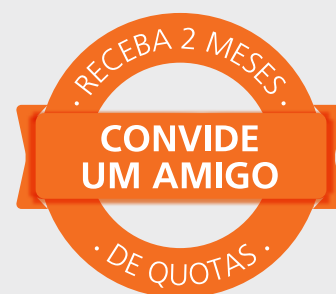
Dos números de utilizações que se têm verificado parece ser lícito concluir que o plano de saúde do Montepio representa uma resposta a necessidades efetivas dos associados e, de uma forma mais geral, a necessidades de segmentos significativos da sociedade que procuram formas novas ou complementares de financiarem o acesso a cuidados de saúde diferenciados. O lançamento do plano de saúde é o primeiro passo de um conjunto de iniciativas e de ofertas em alguns casos inovadoras que a AMM está a estruturar e desenvolver e que enriquecerão ainda mais a proposta de valor para os associados. Acreditamos que esta aposta na área da Saúde representa, por um lado o cumprimento da missão da AMM no que toca à resposta a algumas necessidades dos seus associados e, por outro, constituirá um polo de atração para trazer mais associados para a AMM, contribuindo para a sustentabilidade da base associativa.



Ação "Member get Member" | Montepio Saúde

Com a determinação de promover o crescimento da comunidade associativa e, em simultâneo, gerar valor para associados e potenciais associados, a Associação Mutualista Montepio voltou a inovar, desta feita com o lançamento de uma campanha suportada na dinâmica *Member get Member*.

A dinâmica gerada permitiu que os associados que convidaram amigos, familiares... a integrarem o universo associativo, e que obtiveram sucesso com o convite, fossem reconhecidos pela oferta de dois meses de quota associativa. Esta campanha permitiu converter 300 novos associados em apenas um mês.



Literacia financeira

Em 2017, o Ei – Educação e Informação, o programa de educação financeira da Associação Mutualista Montepio, estreou-se nas redes sociais, com especial enfoque no Facebook, garantindo, por essa via, o reforço do projeto a partir de uma plataforma dedicada à disponibilização de conteúdos e ferramentas de educação financeira.



Site e app

O site montepio.org e a APP AMM marcaram um novo ciclo na vida da Associação. Apresentadas no primeiro trimestre de 2017, as novas plataformas de contacto foram reveladas à comunidade de associados e sociedade em geral a partir de uma campanha de comunicação digital inspirada na mensagem “Ainda mais juntos”, desenvolvida com o objetivo de dar a conhecer uma Associação renovada, mais jovem, moderna,

dinâmica e ainda mais próxima dos seus associados. De navegação intuitiva, enriquecida com informação centrada em educação financeira, design moderno e adaptável a qualquer dispositivo, os novos site e APP facilitaram o acesso pelos associados ao universo de descontos e vantagens, parcerias, soluções mutualistas de poupança e proteção, mas também notícias e novidades da Associação.

Complementarmente, o sistema de georreferenciação da APP veio permitir aos associados um conhecimento abrangente e pertinente dos locais mais próximos para usufruto de descontos e benefícios, ou a partir dos quais podem participar em atividades ou experiências e aceder a um atendimento personalizado, prestado pela Rede de Gestores Mutualistas.



Gestão das reclamações

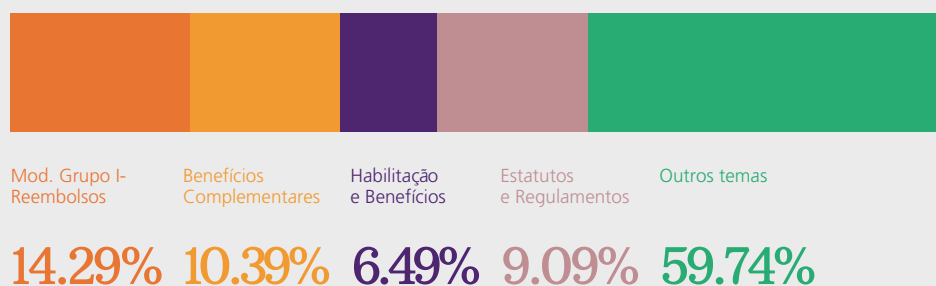
A gestão das reclamações é da competência do Gabinete de Provedoria, o qual tem como missão dar cumprimento à Política de Tratamento e Gestão de Reclamações em vigor, assegurando a receção e tratamento das mesmas, bem como a respetiva resposta ao reclamante e/ou às Entidades de Supervisão.

Todas as reclamações apresentadas são encaradas como uma oportunidade de melhoria contínua da qualidade de serviço da Associação Mutualista Montepio e de aprofundamento das relações com os associados.

Atendendo à qualidade, transparência e rigor que se deve imprimir na comercialização dos produtos e serviços, a Provedoria promove, de forma continuada, recomendações e alertas vários, tendentes a eliminar, na génese, as causas das reclamações apresentadas.

Em 2017, foram tratadas 205 reclamações visando a AMM, sendo que destas, 84 dizem respeito a questões relacionadas com mutualismo. O prazo médio de resposta situou-se em cerca de 34 dias úteis, verificando-se que 25% das reclamações foram respondidas num prazo igual ou inferior a 5 dias úteis.

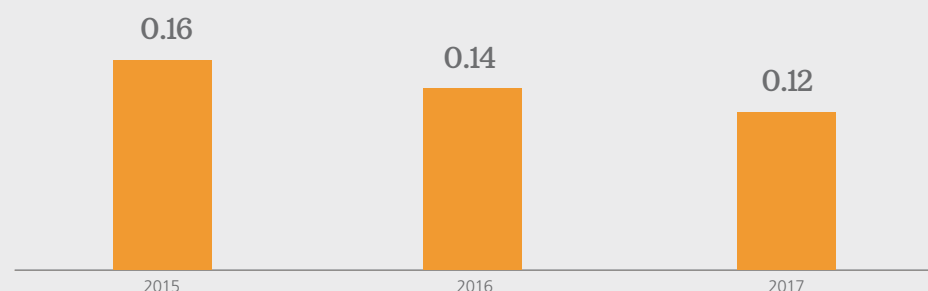
Reclamações por tema – 2017 (%)



77 novas reclamações recebidas das quais 67 foram concluídas

Tempo médio de resposta ao reclamante de 33,7 dias úteis (para novas reclamações)

Índice de reclamações (reclamações / 1.000 associados)



25% das reclamações respondidas em 5 dias úteis ou menos

18% das novas reclamações com razão atribuída ao cliente

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO



comprometemo-nos a dar qualidade
de vida a quem mais precisa

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO

7

Residências Assistidas Montepio

760

Camas

517

Colaboradores

Missão

Satisfazer as necessidades de apoio e assistência de pessoas em fase de reabilitação, sêniores e/ou debilitadas, disponibilizando uma oferta de serviços multifacetada e de elevada qualidade, quer em instalações próprias (residências assistidas, centros de dia e unidades de cuidados continuados) quer nos seus domicílios (apoio domiciliário e teleassistência).

Visão

Como operador de referência, a empresa Residências Montepio ambiciona alargar a sua implantação, reforçando o posicionamento já conquistado. A empresa Residências Montepio está comprometida com elevados níveis de qualidade de serviço, boas práticas de relacionamento e cuidada atenção com os nossos residentes, utentes e seus familiares.

Queremos ser:

- Uma empresa de sucesso e cumpridora, uma marca e uma imagem reconhecida e respeitada por todos;
- Uma referência e um exemplo de boas práticas no mercado;
- Um valor acrescido na imagem, missão e valores do Grupo Montepio.

Valores

No desenvolvimento da nossa atividade assumimos o compromisso de submeter os nossos comportamentos e decisões ao absoluto respeito de valores e princípios éticos que queremos integrantes da nossa cultura de empresa:

- Absoluto respeito pela individualidade própria de cada um dos nossos residentes, utentes e restantes *stakeholders*;
- Profissionalismo, responsabilidade e rigor na prestação de serviços e em todos os relacionamentos com

residentes e respetivos familiares, utentes, fornecedores, colaboradores, entidades oficiais;

- Inovação e melhoria contínua com vista ao permanente aperfeiçoamento dos serviços prestados aos nossos residentes e utentes e do valor criado para a sociedade e os nossos acionistas;
- Atitude positiva e talento, estamos focados nos resultados positivos e acolhemos com entusiasmo a contribuição dos melhores profissionais, promovendo o seu desenvolvimento;
- Responsabilidade social fomentando as boas práticas ambientais, promovendo princípios de equidade e de solidariedade sempre que possamos acrescentar valor pela nossa intervenção;
- Igualdade e não discriminação por diferenças de género, religião, políticas, sociais ou outras.

Criação e distribuição de valor

ÁREA DE ANÁLISE		2015	2016	2017
(em milhares de euros)				
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas	19.275.658	19.229.769	20.742.164
	Custos Operacionais - Fornecedores	11.317.967	11.415.105	11.844.708
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Salários e Benefícios de Colaboradores	5.943.613	6.252.916	6.748.332
	Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	27.426	55.936	66.728
	Pagamentos ao Estado - Governo	1.317.521	1.378.635	1.462.185
	Comunidade	5.170	13.200	22.525
	TOTAL	18.611.696	19.115.791	20.169.019
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		663.962	113.978	573.145

A empresa Residências Montepio foi criada a pensar no bem-estar dos seus clientes e enquadra-se no espírito, essência e natureza do Grupo Montepio. A sua atividade centra-se na gestão de centros residenciais que incluem residências geriátricas, residências assistidas, centros de dia e serviços pessoais ao domicílio.

Qualidade do serviço

O organismo de Certificação TÜV Rheinland Portugal, Lda. certifica que a Residências Montepio – Serviços de Saúde, S.A. implementou e aplica conforme a NP EN ISO 9001:2008 um Sistema de Gestão da Qualidade para a prestação de serviços integrados de cuidados a pessoas de qualquer idade, quer em centros de carácter social e sanitário, quer mediante assistência domiciliária. Esta certificação encontra-se em vigor desde 2011.



Management System
ISO 9001:2008



www.tuv.com
ID 9105055089

Serviços prestados nas Residências Assistidas Montepio

Nas residências Montepio encontram-se soluções destinadas a promover o bem-estar:

- Quartos Individuais e duplos;
- Controlo de enfermaria;
- Sala de Terapia Ocupacional;
- Centro de Dia;
- Ginásio;
- Sala de Cinema;
- Área de esplanada e jardim;

- Salas de Convívio;
- Cafeteria e salas de Jantar;
- Capela;
- Cabeleireiro e podologista;
- Piscina de Reabilitação – Hidroterapia;
- Departamento de fisioterapia e reabilitação;
- Circuito de televisão;
- Sistema de Assistência e Alarme.

Em todos os centros residenciais as equipas de recursos humanos proporcionam os seguintes serviços:

- Medicina;
- Enfermagem;
- Fisioterapia;
- Assistência Social;
- Apoio nas Atividades de Vida Diária por Auxiliares de Ação Médica;

- Terapia Ocupacional e Psicologia;
- Animação Sócio – Cultural (ateliers de criatividade e programas orientados para o desenvolvimento físico e expressão corporal);
- Avaliação de Geriatria Integral;
- Atenção e Ajuda Pessoal;
- Alojamento e Pensão Completa;
- Variedade de Ementas (dietas especializadas e orientadas para uma alimentação sã, equilibrada e variada);
- Camas Elétricas;
- Limpeza, lavandaria e engomadoria

O Serviço de Apoio Domiciliário, a Teleassistência e os Cartões de Saúde Residências Montepio são outros dos serviços de que pode usufruir disponibilizados pela empresa Residências Montepio.

Serviço de teleassistência - inovação na oferta

O Serviço de Teleassistência tem como objetivo oferecer soluções cómodas, tranquilizantes e eficientes, disponibilizando sempre a assistência necessária tanto no conforto do lar, como fora dele.

Em casa, o serviço é simples e funciona através da colocação do Telemóvel Sénior na base do equipamento que, com a ligação a uma tomada elétrica, deteta automaticamente quando o utilizador está dentro ou fora de casa. Tendo em conta que 90% dos utilizadores de Teleassistência saem de casa regularmente e que 40% dos acidentes acontecem na rua, a novidade é que, agora, o mesmo telemóvel funciona no exterior – com localizador GPS integrado, permitindo

monitorização e configuração remotas, para além de integrar um Botão SOS tanto no telemóvel como ou no relógio, porta-chaves ou pendente.

Contudo, esta não é a única novidade dos serviços de Teleassistência Residências Montepio: o Sistema Smart-Band Residências Montepio é um método de deteção de quedas, monitorização ou alarme pessoal, que pode ser usado todo o dia, mesmo no banho.

Com o sistema de monitorização, os alertas podem ser espoletados de três formas distintas: pelo utilizador; através do movimento ou ainda se não confirmar as verificações de bem-estar. Para estas verificações, a Smartband vibrará uma ou mais vezes por dia, dependendo da configuração definida.

O novo serviço Teleassistência Residências Montepio inclui Médico ao Domicílio 24h/dia 365 dias ano.



Cartões programas de saúde

A Residências Montepio criou o programa – VITALidade+ – que dá acesso a um mundo de vantagens e descontos.

O Programa de Benefícios VITALidade+ é um programa inovador, ideal para quem se preocupa com a saúde e o bem-estar. Oferece condições preferenciais no acesso às Residências Montepio, Assistência Médica ao domicílio gratuita, 24/dias – 365 dias/ano, descontos em entidades de saúde e lazer.

Oferta sustentável

Enquanto parceiro do Estado, através da participação na Rede Nacional de Cuidados Continuados, a Residências Montepio partilha a responsabilidade da política social de cuidados, vital no âmbito do envelhecimento da população portuguesa.

Embora de forma não sistemática, a Residências Montepio contribui para a capacitação dos agentes informais, mediante informação e sensibilização dos familiares sobre as melhores práticas de apoio às atividades da vida diária e atividades instrumentais da vida diária dos idosos a seu cargo.

A Residências Montepio encara o desenvolvimento científico e tecnológico como motor da qualidade e sustentabilidade da política social de cuidados, pelo que, iniciou esforços de colaboração com centros de investigação e estabelecimentos de ensino superior.

Observatório da Natalidade e Envelhecimento Portugal

Enquanto *player* de relevo no setor, a empresa Residências Montepio, é parceiro da 1ª edição do ONEP, que tem como alguns dos objetivos principais: identificar medidas que possam ser tomadas por parte de entidades públicas e privadas, com vista a fomentar a qualidade de vida no envelhecimento e promover o envelhecimento ativo com dignidade e independência económica; compreender a importância das unidades de apoio à população sénior com vista à identificação de oportunidades de melhoria, de modo a permitir o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas entidades envolvidas.



Jornadas técnicas

As 3.ªs Jornadas Técnicas Residências Montepio, subordinadas ao tema “Reabilitação – Pontes com a Sociedade”, contaram com a participação de diversas individualidades de relevo nesta matéria.

Estiveram presentes cerca de 150 pessoas, entre colaboradores das residências, da Associação Mutualista Montepio e da Caixa Económica Montepio Geral, fornecedores, estudantes, técnicos das especialidades, representantes de organizações do setor de atividade, representantes de IPSS, entre outros.

Relação com o cliente

No tratamento de reclamações referentes às residências, a Residências Montepio cumpre rigorosamente o estipulado pela Entidade Reguladora da Saúde e pela Segurança Social, que prevê a submissão, dentro de prazos fixos, das reclamações e queixas dos utentes, bem como informação do seguimento que tenha sido dado às mesmas, e cópia da informação escrita prestada ao reclamante. O seu número total não é expressivo e a apreciação das medidas tomadas, pelas entidades de fiscalização competentes, tem validado a sua adequação.

VALORIZAR OS COLABORADORES



lutamos pela igualdade
de oportunidades no trabalho

VALORIZAR OS COLABORADORES

4.171

Colaboradores

341

Novas contratações

231.598

Horas de formação

Desempenho 2017

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI	META	RESULTADO	
FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS					
APROFUNDAR A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	Promover a gestão e o desenvolvimento do talento, nomeadamente através da Academia Montepio e do Programa de Voluntariado Corporativo	Grau satisfação colaboradores com Academia Montepio [%]	75	98	●
		Aumento do n.º horas de formação por colaboradores após lançamento da Academia [%]	50	400	●
		N.º de oportunidades preenchidas internamente [%]	ND	37	-
		Colaboradores Voluntários [#]*	300	717	●
		Ações de Voluntariado Coletivo [#]*	25	107	●
		Promover a colaboração e produtividade no universo de colaboradores CEMG, através do incentivo e formação nas ferramentas do Office 365 (% utilizadores ativos)	One Drive: 20% Util. Ativos (Acumulado) Yammer: 40% UA(Acum) Adoção geral: 65% UA(Acum)	One Drive: 33,1%; Yammer: 39,6%; Adoção geral: 79,1%	●
		Fomentar a comunicação com colaboradores (Sim/Não)	Reforço de canais de comunicação diretos com colaboradores com a criação de uma newsletter dedicada	Newsletter criada e divulgada	●
		Trabalhadores do Grupo Montepio a frequentar formação pós-graduada em economia social, apoiados pela AMM	ND	13	-
		Colaboradores abrangidos por sistema de conselho [%]	100	100	●
		Avaliadores com formação em gestão de desempenho [#]	400	503	●
	Promover uma cultura de mérito e de incentivo, potenciando os instrumentos de avaliação e conselho	Identificação e definição de Modelo de Competências com a participação dos Colaboradores [%]	70	69	●
		Rácio <i>Millenial</i> / Total de colaboradores [%]	11,6	10,45	●
		Seleção de jovens Talentos através da organização de Programa de <i>Trainees</i> [#]	41	45	●
	Fomentar uma demografia profissional equilibrada e sustentável	Rácio nomeações mulheres sobre o total de nomeações [%]	ND	35	-
		Acolhimento para novos colaboradores [%]	100	100	●
	Potenciar o <i>Employee / Employer branding</i> do Montepio	Organização da 1ª Edição do Programa de <i>Trainees</i> com número de candidaturas relevante [#]	900	1602	●

ND – Meta não definida | KPI = Key Performance Indicator

* Em 2016 só se considerou o Dia de Voluntariado do Grupo Montepio que também foi a base de cálculo da Meta. O valor realizado em 2017 considera o total das ações realizadas ao longo do ano do Voluntariado Corporativo, ou seja, todas as ações de Voluntariado Coletivo e de Voluntariado de Competências.

Caracterização da equipa

53%

colaboradores do género feminino e

47%

do género masculino

57%

trabalham nos serviços comerciais e

43%

nos serviços centrais

95,3%

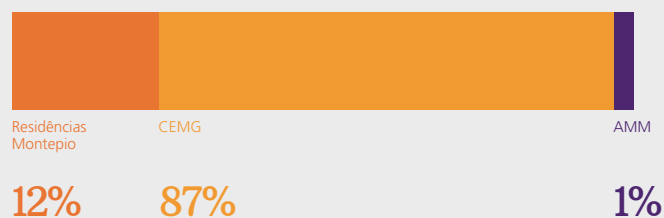
dos colaboradores com contrato permanente/prazo indeterminado

99,5%

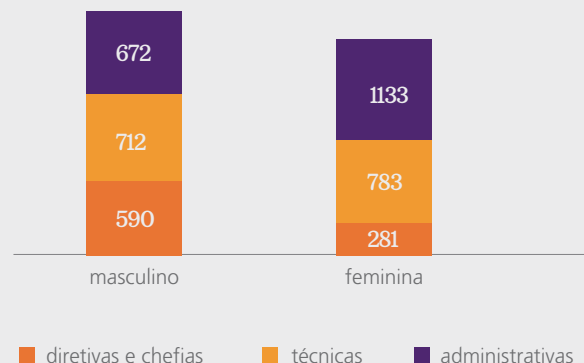
dos colaboradores a tempo integral

No final de 2017, a equipa do Grupo Montepio a que se refere o âmbito deste relatório era constituída por 4.171 colaboradores, distribuídos entre a CEMG (87%) a empresa Residências Montepio (12%) e a AMM (1%). É importante referir que alguns colaboradores da CEMG se encontram cedidos à AMM. A Fundação Montepio não tem quadros próprios, trabalhando com os recursos humanos da AMM.

Colaboradores por empresa



Colaboradores por género e grupo profissional



Principais iniciativas desenvolvidas

Recrutamento

O Grupo Montepio aposta no recrutamento interno para dar resposta às necessidades organizacionais e, simultaneamente, através da mobilidade criar oportunidades de valorização para os colaboradores. Em 2017 o Grupo Montepio contratou um total 341 colaboradores e saíram 275 colaboradores.

NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE POR GÊNERO, REGIÃO E FAIXA ETÁRIA (N.º)

	Gênero		Região				Faixa Etária		
	Fem.	Masc.	Norte	Centro	Sul	Ilhas	<30	30 a 50	>50
NOVAS CONTRATAÇÕES	265	76	74	267	0	0	158	144	39
ROTATIVIDADE	210	65	70	199	4	2	86	138	51

Desenvolvimento do capital humano

Em 2017 o Grupo continuou a ser pautado por iniciativas consideradas estratégicas no domínio da Gestão de Recursos Humanos, das quais se destacam o desenvolvimento profissional dos seus Colaboradores.

Sistema de gestão de desempenho

No ano de 2017 foi implementado, na CEMG, o ciclo piloto do Modelo 3D – Diálogo, Desenvolvimento e Desempenho, o novo Sistema de Aconselhamento e de Gestão de Desempenho. O 1.º ciclo completo decorrerá em 2018.

O Novo Sistema de Aconselhamento e de Gestão do Desempenho – Modelo 3D, é uma ferramenta de natureza estratégica que tem como principal objetivo promover a prática da gestão do desempenho, valorizando a forma como os resultados são obtidos e assegurando que as equipas dão o contributo esperado para a CEMG. Um processo que analisa o desempenho passado, numa perspetiva de futuro e de desenvolvimento. Nesse sentido, o ciclo anual compreende 2 processos distintos, que sendo independentes, complementam-se – o Aconselhamento e a Gestão do Desempenho.

As 3 grandes linhas orientadoras do Modelo 3D são o Desenvolvimento dos colaboradores, o que passa por acompanhar o Desempenho e por um processo de Diálogo muito eficaz, que se traduza numa verdadeira partilha.

O Modelo 3D permite:

- O alinhamento do papel e do percurso dos colaboradores no âmbito da estratégia, objetivos, valores e missão da CEMG;
- Melhorar o desempenho individual e da Organização;
- Uma análise sistemática e estruturada do desempenho dos colaboradores, de acordo com critérios de avaliação conhecidos e mensuráveis que permitam diferenciar performances;
- Harmonizar e potenciar a gestão de desempenho como ferramenta de gestão;
- Promover o diálogo interativo entre chefias e colaboradores;
- Gerir expectativas individuais.

Trata-se de um modelo misto, no qual serão analisadas competências e objetivos.

É importante realçar que foi elaborado um novo Modelo de Competências, resultado da necessidade sentida de identificar o perfil de competências do colaborador e do líder do futuro, alinhado com as linhas de orientação estratégica, mas nunca perdendo de vista o que nos distingue em termos de valores e princípios, missão e

visão da instituição. Trata-se de um modelo construído com a participação de todos os colaboradores e que pretende ser a base estruturante para uma linguagem comum, transversal em todos os processos de RH, para que todos os colaboradores saibam o que é esperado de si em termos de comportamentos, atitudes e competências.

Em 2017, na CEMG, 83% dos colaboradores foram sujeitos a avaliação do desempenho, tendo sido superada a meta de 80%.

No que diz respeito à empresa Residências Montepio, por via da reestruturação organizacional em curso desde fevereiro de 2017, com alteração de investidores e Corpos Sociais, a atual Administração sentiu a necessidade de proceder ao reajustamento de diversos sistemas de gestão. Por esse motivo, foi suspenso um modelo parcial de avaliação de desempenho, tendo sido iniciado um processo de análise e reformulação para um sistema de gestão de desempenho e promoção do desenvolvimento profissional, assentando num portfólio de competências e indicadores de desempenho.

Formação e desenvolvimento de competências

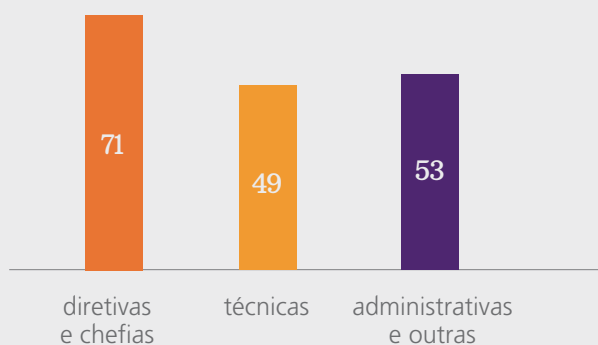
O Grupo Montepio assegura formação e desenvolvimento contínuos aos seus colaboradores, considerando que o capital humano é um dos ativos fundamentais da instituição.

No ano de reporte, a CEMG registou um número total de horas de formação de 230.357 tendo sido realizadas 1.173 ações de formação, com um total de 3.537 participantes.

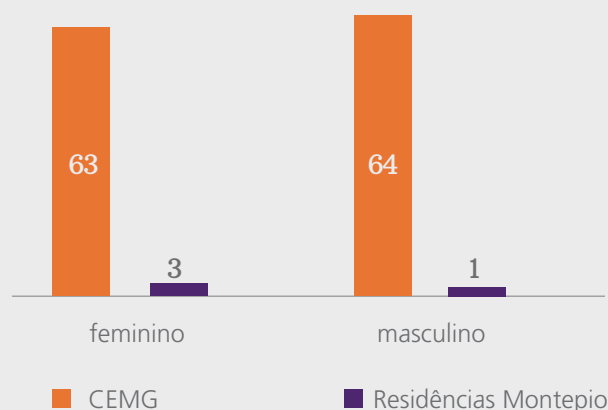
Indicadores de Formação AMM, CEMG e Residências

	2015	2016	2017	AMM	CEMG	RESIDÊNCIAS
N.º AÇÕES DE FORMAÇÃO	1.091	779	1.243		1.173	770
PRESENCIAL	1.048	516	316		405	770
E-LEARNING	43	263	927	A formação frequentada pelos colaboradores da AMM foi integrada na CEMG	768	0
N.º HORAS DE FORMAÇÃO	86.171	56.320	231.598		230.357	1.241
N.º PARTICIPANTES	3.770	3.702	3.898		3.537	770
HORAS POR COLABORADOR	22	15	56		63	2,4
COLABORADORES ABRANGIDOS POR FORMAÇÃO	98%	91%	93%		97%	70%

Número médio de horas de formação por categoria profissional



Número médio de horas de formação por empresa e por género



Academia Montepio

A Academia Montepio, criada em 2016, concretiza um dos eixos do Plano Estratégico da CEMG para o triénio 2016-2018, nomeadamente o eixo relacionado com o investimento no desenvolvimento e na promoção do talento dos colaboradores. 2017 foi um ano de consolidação desta Academia, permitindo o desenvolvimento da formação interna e de iniciativas de menor duração, em linha com a prática do setor bancário, contribuindo para o processo de inovação digital e para o desenvolvimento das pessoas, preparando-as para os desafios atuais e futuros.

Suportada por uma plataforma digital de gestão de conteúdos acessível a todos os colaboradores da CEMG, a Academia Montepio corporiza uma mudança de paradigma na formação profissional, com o propósito de ampliar as oportunidades de desenvolvimento, potenciar a transversalidade do conhecimento interno e introduzir novas metodologias, e ao mesmo tempo desenvolver iniciativas de formação alinhadas com a estratégia e as necessidades de negócio da CEMG. Compreende 5 escolas, designadamente:

ESCOLA	PROGRAMAS DESENVOLVIDOS
Escola de Gestão e Inovação centrada no desenvolvimento de competências e instrumentos de Gestão e Inovação para a gestão de topo.	• Programa de formação do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral de Supervisão • Programa Avançado de Gestão de Topo
Escola de Liderança direcionada para apoiar os gestores de pessoas através do fortalecimento das melhores práticas de liderança	• <i>Coaching & Feedback</i> • Liderança e Gestão de Equipas
Escola Funcional que visa incentivar a partilha de conhecimentos entre as diferentes áreas funcionais	• Informática • Vendas • Recursos Humanos • Auditoria • Provedoria do Cliente • Escritórios de Representação -Liderança e alinhamento estratégico e crédito à habitação • Montepio Trader - <i>Workshops</i> • Apoio nas diversas iniciativas propostas pelas Direções ao longo do ano
Escola de Conformidade com o objetivo de dar resposta às necessidades de formação na área regulamentar, possibilitando o constante alinhamento do talento com as recomendações e as exigências dos supervisores e reguladores	• Conhecimento da Nota de Euro • Conhecimento da Moeda Metálica de Euro • Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros (DMIF) e Mercados Financeiros – Fase I e II • Gestão de Risco Operacional • Formação em Primeiros Socorros e Combate a Incêndios • MoneyGram – Prevenção de Fraudes • Seguros – PDEAMS – Ramos Vida e Não Vida • Código de Ética e de Conduta • Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo • Nova Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros (DMIF II) • Outras iniciativas para dar resposta a obrigações legais ou dos reguladores e supervisores
Escola de Auto-desenvolvimento, que visa estimular o desenvolvimento profissional e a valorização pessoal, através de formatos, plataformas e meios pedagógicos diversificados e flexíveis.	• Gestão do Tempo • Gestão do Stress • Gestão da Mudança • Desenvolvimento Pessoal • Clínicas de produtividade • LinkedIn • <i>Agile Methodologies</i> • Materiais diversos

O Plano de 2017 da Academia Montepio abrangeu 99,5% dos colaboradores da CEMG. A Escola de Conformidade destaca-se das demais Escolas pelo seu peso no total das atividades da Academia Montepio ao longo de 2017, tendo, todavia, sido realizadas outras iniciativas nas restantes Escolas, com forte impacto e *feedback* bastante.

Programa i9

O programa Montepio i9, da CEMG, abrange um leque de iniciativas que concorrerão para uma melhoria da capacidade na criação de valor a nível comercial. Este programa foi criado com o objetivo de assegurar a modernização de pilares considerados fundamentais para dotar o Montepio de uma melhor capacidade na resposta aos desafios futuros. O mesmo será dizer que pretendemos

estar melhor preparados para responder às novas exigências de mercado, prosseguindo, com sucesso, o plano de negócios.

PROJETOS:

- Renovação tecnológica
- Produtividade e Colaboração (SKYPE4Business, One Drive, One Note)
- SIM – nova plataforma de balcões

- Migração aplicacional para a cloud (office365)
- Virtualização de balcões
- Informação
- SIM Action – solução CRM
- SPEED – novo portal de informação de gestão
- Organização e Processos
- Desmaterialização – Recolha de assinatura digital (enabler)

CURSOS	AÇÕES	PARTICIPAÇÕES	HORAS
SIM	9	105	440
SIM Action	55	282	454
Office 365	36	326	713

Clínicas de produtividade OFFICE 365

O projeto de adoção do Office 365 arrancou primeiro trimestre do ano de 2016 com as primeiras clínicas de produtividade sobre o produto. As aplicações em foco são o Skype, o One Drive e o One Note.

As primeiras clínicas foram dedicadas aos Diretores de Topo e ao grupo de formadores que prepararão os restantes grupos de colaboradores. A utilização das ferramentas do Office 365 irá permitir aos colaboradores da CEMG melhorarem os seus níveis de produtividade, mobilidade e segurança.

Benefícios aos Colaboradores

O Grupo Montepio tem uma Política de Recursos Humanos que vai muito além do imposto na legislação, o que permite reforçar o Pilar Social do Montepio junto dos colaboradores, nomeadamente: conciliação trabalho família (ocupação de tempos livres nas férias para os filhos dos Colaboradores incluindo a oferta de um acampamento de férias próprio), espírito de pertença alargado ao agregado familiar (Festa de Natal, Convívio Nacional), qualidade dos tempos livres (vários passeios e *workshops*), oferta de várias modalidades de desporto que promovem a saúde e o bem-estar.

Em 2017, o Grupo Montepio manteve um conjunto de benefícios aos colaboradores, tendo em vista o seu bem-estar e conciliação entre a vida pessoal e profissional:

SOCIAIS	• Apoio à parentalidade (pagamento de complemento adicional ao subsídio infantil ACT; subsídio apoio familiar; mobilidade / transferências, licenças, horários diferenciados); • Subsídio de estudo complementar para filhos do 5.º ao 12.º ano de escolaridade e ensino superior; • Apoio psicossocial em situações específicas; • Protocolos e atividades dos Serviços Sociais; • Protocolo dos Colaboradores do Grupo Montepio.
BEM-ESTAR	• Segurança e saúde no trabalho, com a realização de exames de saúde periódicos e ocasionais, bem como avaliações de risco aos locais de trabalho; • Atribuição de equipamentos para necessidades ergonómicas especiais; • Cartão de saúde extensível ao agregado familiar; • Planos de acompanhamento a Colaboradores (apoio de ordem psicossocial, violência doméstica, assaltos, reestruturação de dívidas, etc.); • Vacinação Anti-Gripal; • Desenvolvimento de iniciativas de recolha de sangue; • Cartão Menu; • Oferta de Iniciativas de Estilo de Vida e Alimentação Saudável; • Protocolos de Apoio em consultas de Psicologia e Massagens Terapêuticas; • Acesso a ginásio e oferta de várias modalidades desportivas que promovem a saúde e o bem-estar: Running, Basquetebol, Krav Maga, Futebol 11, Futsal, Ginástica, Pilates, Yoga, Orientação e Pesca; • Participação em Conferências de Segurança e Saúde no Trabalho; • Comparticipação da aquisição de medicamentos; • Ajuda à aquisição de material ortopédico; • Colaboração com o projeto “Avaliação de Impacto na Saúde de Estratégias do Emprego”, realizado ao abrigo de um protocolo celebrado entre o Instituto de Medicina Preventiva da Faculdade de Medicina de Lisboa da Universidade de Lisboa (IMP-FML/UL), o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge (INSA, IP) e o, então, Alto-Comissariado da Saúde (ACS), 2012-2013.

TRABALHO/ESTILO VIDA	• Protocolos MEO/CP; • Outros Protocolos (ex: protocolo INATEL); • Direitos de Utilização doméstica Microsoft; • Refeitórios (3) e vários espaços para realização de refeições; • Programas de transportes; • Dias adicionais de férias por antiguidade e de escusa de prestação de trabalho; • Oferta de Espetáculos, Cultura, Festivais e Viagens.
COMERCIAIS E FINANCEIROS	• Linha de Crédito exclusiva a colaboradores da CEMG; • Protocolo Grupo Montepio.
DESENVOLVIMENTO	• Reembolso de despesas de educação dos colaboradores (ex.: comparticipação formação pós-graduada, apoio a trabalhadores estudantes); • Apoio à conclusão de formação superior (estágio ou realização de trabalhos para conclusão de licenciatura, mediante análise casuística e em respeito pelas regras de conduta deontológicas); • Condições vantajosas em programas específicos de formação pós-graduada (ex: Economia Social, Direito Bancário, Bolsa e Seguros); • Desenvolvimento de competências pessoais transferíveis (ex: formação para otimismo, educação financeira, gestão de tempo); • Recurso privilegiado a recrutamento interno; • Acompanhamento a colaboradores nomeados (em período de estágio para confirmação), admitidos com período experimental e admitidos em regime de contrato a termo certo.
PRÁTICAS DE CONCILIAÇÃO TRABALHO/FAMÍLIA	• Programas sociais, recreativos e culturais extensíveis ao agregado familiar (Espetáculos; Concursos e <i>Workshops</i> de Fotografia; Aulas de viola; Passeios e viagens recreativas); • Seminário apoio ao/à cuidador/a informal; • Promoção de programas de exercício físico; • Programa de férias para os filhos dos colaboradores – Colónias de férias; Acampamento Jovem, Viagens associadas aos mais novos; • Programa Educacional “Inglês Jovem”; • Acordos com estabelecimentos da área educativa.

Iniciativas de Promoção da Igualdade de Género

No decorrer de 2017, a CEMG levou a cabo um conjunto de medidas de promoção da igualdade entre homens e mulheres, nomeadamente:

- Renovação de compromissos assumidos na adesão ao Fórum iGen – sublinhando mais uma vez a importância da conciliação da vida profissional com a familiar enquanto fator de sustentabilidade da sociedade, alinhando as boas práticas ao nível da missão, remunerações, progressão na carreira, formação, contratação coletiva e processos de diálogo.

- Encontro de Mulheres Montepio – encontro de trabalho para identificar formas de promover a igualdade em termos de carreira, formação e *work-life balance*. Deste encontro resultou o Plano de Ação para a igualdade de Género da CEMG para 2018/2019.

- Reforço das medidas de *Work & Life Balance* no novo ACT – com especial atenção à conciliação da vida profissional e pessoal, tendo sido implementadas medidas, como a concessão do primeiro dia de aulas dos filhos, o subsídio de nascimento e apoio escolar, em complemento a todas as iniciativas de cariz social e cultural promovidas pelos Serviços Sociais.

Voluntariado Corporativo

Em termos de responsabilidade social interna, merece destaque a continuidade dada ao programa de voluntariado corporativo, que contava em dezembro com 1.704 colaboradores e reformados inscritos na base de dados. O número total de ações realizadas em 2017 foram 107, contando com a participação de 717 voluntários.



1.704

colaboradores e reformados inscritos no programa de voluntariado corporativo

717

trabalhadores envolvidos em 2017

8.604

horas de voluntariado



Voluntariado coletivo

Em 2017 o Programa de Voluntariado Corporativo do Grupo Montepio, recebeu o Selo de Qualidade em Gestão de Programas de Voluntariado JOIN4CHANGE, atribuído pela Confederação Portuguesa de Voluntariado. A atribuição deste Selo é o reconhecimento do trabalho das organizações, empresas e entidades públicas nesta área.

Em 2017, em articulação com a Direção de Recursos Humanos, e demais unidades orgânicas, o Gabinete de Responsabilidade Social promoveu 54 iniciativas de voluntariado corporativo. O desenvolvimento do programa de voluntariado corporativo lançou o projeto da celebração de 35 protocolos com entidades externas nos diversos domínios de atuação - social, ambiental, proteção animal e cultural.

No dia 26 de maio, realizou-se a 5ª edição do Dia do Voluntariado do Grupo Montepio, que abrangeu, em simultâneo, 45 ações em 30 locais diferentes, com cerca de 570 voluntários no terreno e juntando mais de três centenas de pessoas envolvidas nestas ações, nomeadamente clientes das entidades beneficiadas que estiveram lado a lado, colaborando e trabalhando em prol de uma sociedade mais justa e solidária.

Em outubro um grupo de 18 voluntários estiveram nas 8 ações do GIRO 2017, uma iniciativa da GRACE.

Voluntariado de competências

Para além das experiências de voluntariado referidas acima, os colaboradores voluntários do Grupo Montepio participaram nos programas da Junior Achievement Portugal (52 voluntários) e Café Memória (1 voluntário).

Saúde e segurança

O Grupo Montepio adota uma abordagem holística na promoção da saúde e bem-estar dos seus colaboradores, envolvendo as famílias e a comunidade. Para levar a cabo esta linha de orientação, existe na CEMG o Núcleo de Segurança, Saúde e Bem-Estar no Trabalho, o qual tem como missão tornar mais seguros, mais saudáveis e mais produtivos os locais de trabalho, promovendo o bem-estar, a adoção de estilos de vida saudáveis, e desenvolvendo uma cultura de prevenção de riscos. É composto por técnicos detentores das competências e certificações profissionais exigidas pelas entidades reguladoras.

Acidentes de trabalho

A monitorização dos acidentes de trabalho pelos técnicos da área da Saúde do Trabalho resultou no adequado apoio clínico, tendo ocorrido, em 2017, 38 acidentes de trabalho que resultaram em baixa na CEMG e 48 na empresa Residências Montepio, e a AMM não registou acidentes.

ACIDENTES DE TRABALHO COM BAIXA, POR GÉNERO E REGIÃO (N.º)	CEMG	AMM	RESIDÊNCIAS
TOTAL	38	0	48
GÉNERO FEMININO	26	0	43
GÉNERO MASCULINO	12	0	5
NORTE	5	0	20
CENTRO	25	0	28
SUL	8	0	0
ILHAS	0	0	0

Iniciativas de Promoção da Saúde

No ano de 2017, de acordo com a análise dos exames médicos realizados, foi elaborado o perfil das nosologias dos colaboradores, o que permitiu elaborar um diagnóstico da sua saúde. Este processo permitiu um acompanhamento personalizado de situações graves de doença prolongada, e possibilitou a intervenção individualizada

de promoção da saúde, para resposta a necessidades específicas. Foi também efetuada a distribuição de equipamento ergonómico a colaboradores com fatores de risco e realizada uma nova edição da Campanha de Vacinação contra a Gripe Sazonal a todos os colaboradores inscritos. No âmbito das necessidades psicossociais,

foi realizado uma intervenção mediante análises casuísticas de dimensão interdisciplinar, contando com profissionais de áreas diversas e soluções customizadas. Na sequência da realização das Avaliações e Controlo de Riscos Profissionais, foram identificadas e encaminhadas situações anómalas nas instalações.

Comunicação com colaboradores

Roadshow de Apresentação do Plano de Ação CEMG 2017

No primeiro trimestre, o Presidente do Conselho de Administração Executivo da CEMG apresentou o plano de ação de 2017 em 11 sessões e em 7 cidades do país, para mais de 2.600 colaboradores. Os temas incluíam a apresentação de resultados preliminares de 2016 e os principais projetos de Recursos Humanos e de Inovação.



Lançamento da newsletter Minuto M

No mês de fevereiro foi lançada a primeira *newsletter* para colaboradores – Minuto M. - onde mensalmente se destacam as principais notícias que impactam os colaboradores da CEMG.



Reformulação da Intranet CEMG

Em setembro de 2017, procedeu-se à reformulação da intranet da CEMG, concretizando mais um passo da Agenda Digital da instituição. Para além de responder aos requisitos regulamentares esta reformulação visa simplificar a informação disponibilizada e facilitar a procura e apresentação da mesma, designadamente a informação de suporte ao negócio. A nova intranet, dedicada aos colaboradores da CEMG, tem uma imagem refrescada e permite o acesso a todos os colaboradores de todas as empresas participadas do Grupo CEMG.



INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE



oferecemos soluções de poupança,
proteção e saúde

INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE

78

Projetos apoiados

1.206 838

Milhares de euros em apoios
concedidos

Milhares de euros afetos a apoios
concedidos para projetos próprios

Desempenho 2017

OBJETIVOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI	META	RESULTADO	
AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE					
PROMOVER O CRESCIMENTO DA AMM COMO UMA DAS MAIORES MUTUALIDADES DA EUROPA	Investimento na divulgação e formação dos diversos stakeholders no domínio mutualista e na área da responsabilidade social	Artigos publicados sobre mutualismo e economia social	2	25	●
		Artigos publicados sobre responsabilidade social	6	8	●
		Participações sobre mutualismo e economia social em conferências (intervensões e posters)	2	8	●
		Participações sobre responsabilidade social em conferências	8	8	●
		Iniciativas formativas na área da economia social	5	5	●
		Audiência da Revista Montepio [%]	ND	3	-
		Referências à AMM nos meios de comunicação [#]	150	1.004	●
	Assunção das funções de principal financiador e mediador do setor social da economia	Valor total dos apoios e financiamentos concedidos [€]	1.000.000	1.206.217	●
		Valor médio dos apoios e financiamentos concedidos [€]	10.000	15.464	●
CONSOLIDAR O GRUPO MONTEPIO COMO A MAIOR ORGANIZAÇÃO DA ECONOMIA SOCIAL EM PORTUGAL	Reforço da intervenção da AMM como promotora da capacitação da economia social e da avaliação de impacto	Projetos de capacitação [#]	4	6	●
		Número de projetos com avaliação de impacto [#]	2	22	●
		Projetos de promoção e avaliação do impacto [#]	3	10	●
	Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e <i>start ups</i> da economia social	Orçamento da Fundação aplicado a projetos inovadores e sustentáveis [%]	20	23	●
		Projetos inovadores e sustentáveis apoiados [#]	6	22	●
		Níveis de recordação e de notoriedade [%]	3,7	ND	-
	Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa	Participação da comunidade em geral nas iniciativas realizadas/ promovidas pela AMM [%]	ND	1	-
		Visualização de páginas com conteúdo centrado na educação financeira [#]	ND	787.490	-
		Iniciativas realizadas com vista à afirmação e posicionamento da marca e identidade da AMM [#]	ND	7	-
AFIRMAR A CAIXA ECONÓMICA COMO ESTRUTURA DA BANCA ÉTICA	Assunção do papel predominante em matéria de educação financeira	Ações presenciais de Educação Financeira [#]	10	2	●
	Política de acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida às instalações da CEMG	Acessibilidades às atmosferas m em Lisboa e Porto	Realização de diagnóstico	50%	●

OBJETIVOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI	META	RESULTADO	
COOPERAÇÃO					
REFORÇAR AS RELAÇÕES E A RENTABILIZAÇÃO DE RECURSOS INTERNOS	Desenvolvimento de iniciativas e projetos de responsabilidade social com outras empresas do grupo	Iniciativas e projetos de responsabilidade social com outras empresas do grupo	4	4	●
DESENVOLVER UMA CARTOGRAFIA DA SOLIDARIEDADE	Identificação das boas práticas na economia social	Identificação das boas práticas na Economia Social	30	22	●
ALARGAR A CAPILARIDADE E FOCALIZAÇÃO DA INTERVENÇÃO	Revisão atualista da intervenção com ganhos de eficiência a partir da rentabilização de recursos	Projetos apoiados em parceria com outros investidores sociais	5	9	●
FORTALECER AS REDES DE PARCERIA INTERNAS E EXTERNAS	Adoção de uma perspetiva de Grupo em matérias de desenvolvimento sustentável	Ações desenvolvidas ao nível do grupo Montepio (transversais) em matérias de desenvolvimento sustentável	1	1	●
	Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congêneres	Parcerias com entidades congêneres e integração do Grupo Montepio em redes congêneres externas	0	5	●
	Protocolos de colaboração e parcerias comerciais para promoção do tecido empresarial e da economia social	Protocolos e Parcerias com Associações Empresariais	ND	13	-
		Protocolos e Parcerias com estruturas representativas da ES	ND	8	-

KPI = Key Performance Indicator | ND – Meta não definida

Ao nível interno, a Fundação alinhou a sua atividade com as transformações internas do Grupo Montepio, procurando garantir a coesão em torno do tema da sustentabilidade e assegurando a participação ativa em organizações nacionais e internacionais. A estratégia da Fundação considera quatro linhas de orientação estratégia (LOE), em torno das quais os projetos e programas da Fundação se desenvolvem.

Promover respostas económicas, sociais e ambientais inovadoras e sustentáveis

Objetivos Gerais

- Apoiar técnica e financeiramente projetos nas áreas da solidariedade, saúde, educação e formação, numa ação complementar e não substitutiva do Estado;
- Contribuir para a sustentabilidade dos projetos;
- Promover a qualidade global das organizações nomeadamente, fomentar a capacitação dos dirigentes e quadros técnicos das organizações.

Áreas de intervenção

Cidadania; Comunidade; Deficiência; Educação/Formação; Empregabilidade; Envelhecimento; Inclusão Social; Infância e Juventude; Saúde.

Projetos próprios da Fundação

- Projeto Frota Solidária;
- Programa FACES;
- Prémio Voluntariado Jovem.

Apoiar a dinamização da cidadania ativa e da inovação

Objetivos Gerais

- Estimular a participação cívica das organizações de economia social e a sua democracia interna;
- Sensibilizar a comunidade em geral para os domínios do mutualismo, cidadania, voluntariado, ambiente e educação financeira.

Áreas de intervenção

Comunidade; Deficiência; Envelhecimento; Educação e Formação, Infância e Juventude; Capacitação.

Linhas de atuação estratégica da Fundação

Objetivos Gerais

- Garantir uma distribuição mais equitativa dos recursos da Fundação;
- Aprofundar a relação de proximidade com a comunidade e com as outras entidades do grupo, aproveitando as sinergias locais;
- Aumentar o conhecimento sobre a realidade do país e fomentar a resolução local dos problemas.

Objetivos Gerais

- Divulgar e consolidar a política de Responsabilidade Social Externa do Grupo Montepio;
- Divulgar a missão, valores e fins da Fundação;
- Contribuir para a consolidação e disseminação da política de Responsabilidade Social externa do Grupo.

Áreas de intervenção

- Responsabilidade social e cidadania corporativa;
- Comunidade;
- Voluntariado.

Consolidar a intervenção em todo o território nacional através da cooperação com parceiros locais

Reforçar o papel da Fundação como protagonista da Responsabilidade Social Externa do Grupo Montepio

Principais iniciativas desenvolvidas

Eficiência e impacto dos programas e dos projetos de responsabilidade social

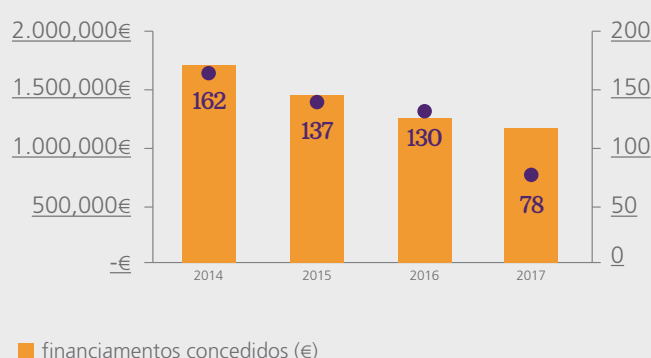
Em 2017 a Fundação recebeu cerca de 251 solicitações. Apenas 95 se enquadraram nos objetivos de atuação, tendo merecido análise, deliberação do Conselho de Administração e resposta da Fundação.

Para além destas abordagens pontuais, é de destacar 413 candidaturas à Frota Solidária, igualmente alvo de apreciação.

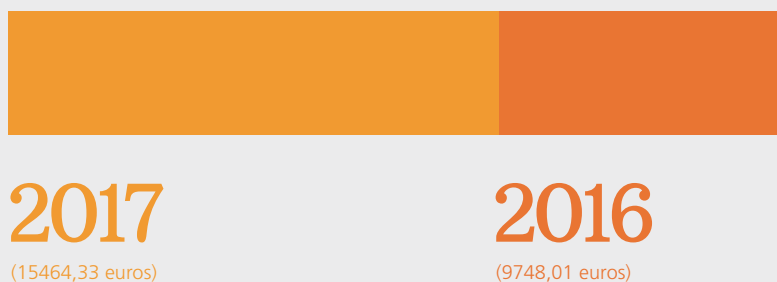
Após criteriosa análise dos pedidos, foram financiados 78 projetos, a que correspondeu um financiamento total no montante de 1.206.217,59 euros.

Em 2017 registou-se uma diminuição do número total dos projetos apoiados face a 2016, embora o valor total dos apoios não tenha sofrido uma redução tão acentuada. O valor médio por projeto apoiado registou um aumento considerável para 15.464,33 face ao valor de 9.748,01 euros registado em 2016, o que permitiu promover projetos mais consistentes e duradouros.

Projetos e apoios concedidos

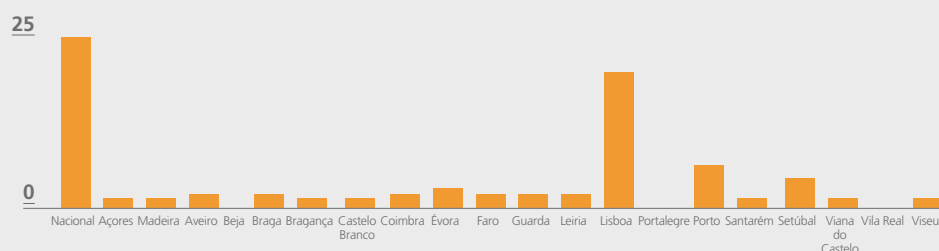


Valor médio dos financiamentos concedidos



Verifica-se que houve três distritos apenas (Beja, Portalegre e Vila Real) não abrangidos pelo apoio financeiro da Fundação, tendo sido 78 as entidades apoiadas

Distribuição geográfica dos apoios concedidos em 2017

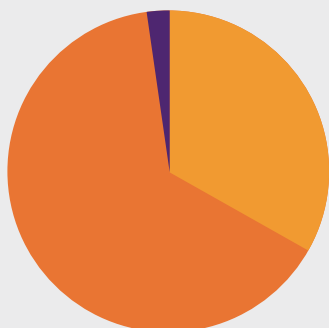


Projetos próprios da Fundação

A Fundação afetou um montante global de 838.084,32 euros em projetos próprios (FACES – Financiamento e Apoio para o Combate à Exclusão Social, Frota Solidária e Prémio Voluntariado Jovem), valor significativamente superior ao registado em 2016 (507.489,92 euros).

À semelhança dos anos anteriores o projeto Frota Solidária continua a ser aquele que aloca maior valor no total de recursos afetos ao conjunto dos projetos próprios. Contudo, em 2017 o valor destinado à Frota representou cerca de 65% (face aos 92% que representava em 2016).

Valor afeto a projetos próprios da Fundação



FACES

(278.648,27euros)

FROTA SOLIDÁRIA

(546.936,05 euros)

PRÉMIO VOLUNTARIADO

JOVEM

(12.500 euros)

Projeto da Frota Solidária

A Frota Solidária constitui um dos mais relevantes projetos próprios da Fundação, contribuindo de uma forma clara para a redução das desigualdades através de um apoio à mobilidade.

Em 2017, foram recebidas 413 candidaturas e a Fundação teve a preocupação de eleger entidades representativas da maioria dos distritos e que atuam em áreas de intervenção diferentes, de modo a refletir a pluralidade da economia social.

Preferindo aquelas entidades cuja atividade é mais meritória, não foram esquecidas as dimensões da interioridade e da relação forte ao Grupo Montepio.

Em setembro foram entregues mais 20 viaturas adaptadas, no valor total de 546.936,05 euros.



de candidaturas e apreciar, comparativamente, os projetos apresentados.

Assim, foi criado o Programa FACES, com três linhas de financiamento destinadas a apoiar projetos de intervenção social que promovam:

- A empregabilidade das pessoas com deficiência (FACES 1),
- A autonomização ou regresso à família de crianças e jovens em situações de risco (FACES 2); e
- Respostas inclusivas para famílias vulneráveis e pessoas sem-abrigo (FACES 3).

Na 1ª edição foram recebidas 215 candidaturas provenientes de instituições de diversos pontos do país, tendo sido selecionados 18 projetos que apresentavam metodologias inovadoras, assentes em parcerias e com sustentabilidade a longo prazo e que apresentavam maior robustez técnica, maior implantação local e maior potencial de sucesso, fatores decisivos para o investimento proposto.

Apesar da sua morosidade e complexidade, o próprio processo de análise e seleção das candidaturas, permitiu um maior conhecimento das instituições e da realidade do país e deu oportunidade ao aparecimento de novas realidades e promotores, até então desconhecidos pela Fundação.

A Fundação afetou 278.648 euros a estes projetos, com um valor médio de 15.480 euros, o que permite garantir a sua execução e aumentar as garantias de sucesso.

Programa Faces - Financiamento e Apoio para Combate à Exclusão Social

Tal como constava do Plano de Ação e Orçamento da Fundação para 2017, foi alterada a política de financiamento social, optando por selecionar áreas de intervenção prioritárias, abrir um período



INSTITUIÇÕES E PROJETOS APOIADOS NO ÂMBITO DO FACES 2017

ENTIDADE	DISTRITO	ÁREA	PROJETO	VALOR (EM EUROS)
AFID - ASSOCIAÇÃO NACIONAL FAMILIAR INTEGRAÇÃO PESSOA DEFICIENTE	Lisboa	Deficiência	FACES1 _ Projeto "Mais Capacidade"	29.125,07
APPACDM COIMBRA	Coimbra	Deficiência	FACES1 _ Projeto "ArgusRecycling"	18.425,38
ARCIL - ASSOCIAÇÃO DE RECUPERAÇÃO DOS CIDADÃOS INADAPTADOS LOUSÃ	Coimbra	Deficiência	FACES1 _ Projeto "Empregabilidade e inclusão"	9.575,00
BIPP - INCLUSÃO PARA A DEFICIÊNCIA	Lisboa	Deficiência	FACES1 _ Projeto "Semear na Terra"	22.000,00
CAID - COOPERATIVA DE APOIO À INTEGRAÇÃO DO DEFICIENTE	Porto	Deficiência	FACES1 _ Projeto "Jardin'Art"	17.518,58
CENTRO SOCIAL CULTURAL SÃO PEDRO DE BAIRRO	Braga	Deficiência	FACES1 _ Projeto "Ser"	21.640,00
CERCICAPER COOPERATIVA PARA A EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE CIDADÃOS INADAPTADOS DE CASTANHEIRA DE PERA	Leiria	Deficiência	FACES1 _ Projeto "Cultivar a Inclusão"	23.843,59
INCLUIR - ASSOCIAÇÃO PARA A INCLUSÃO DOS CIDADÃOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS MARIA DO CARMO SILVA MELANCIA	Santarém	Deficiência	FACES1 _ Projeto "Aquilo que eu sou"	16.595,95
NECI - NÚCLEO ESPECIALIZADO PARA O CIDADÃO INCLUSO	Faro	Deficiência	FACES1 _ Projeto "Sítio do Boto"	26.339,05
GRUPO DE AÇÃO SOCIAL DO PORTO - GAS PORTO	Porto	Infância e Juventude	FACES2 _ Projeto "Percursos"	15.750,00
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALMADA	Setúbal	Infância e Juventude	FACES2 _ Projeto "Sentidos"	12.797,00
APAC - PORTUGAL	Lisboa	Comunidade	FACES3 _ Projeto "Prison Voice Mail"	4.200,00
ASSOCIAÇÃO INTEGRAR	Coimbra	Comunidade	FACES3 _ Projeto "Sementes de hoje num chão de amanhã - Hortas Sociais"	3.256,65
ASSOCIAÇÃO LAÇOS SEM NÓS	Coimbra	Comunidade	FACES3 _ Projeto "Ativar'te"	10.100,00
CEIFAC - CENTRO INTEGRADO DE APOIO FAMILIAR DE COIMBRA	Coimbra	Comunidade	FACES3 _ Projeto "Sabão com Arte"	10.040,00
CRESCER NA MAIOR	Lisboa	Comunidade	FACES3 _ Projeto "É uma casa"	24.450,00
CRUZ VERMELHA ÉVORA _ DELEGAÇÃO DE ÉVORA	Évora	Comunidade	FACES3 _ Projeto "100 Abrigo"	9.252,00
STC - ASSOCIAÇÃO SERVE THE CITY PORTUGAL	Lisboa	Comunidade	FACES3 _ Projeto "Ateliês comunitários"	3.740,00

Como decorre do quadro, verificou-se um desequilíbrio entre o número de projetos apoiados por tipologia, o que se deveu à qualidade dos projetos apoiados e que claramente reflete o grau de maturidade que as instituições que atuam na área da deficiência possuem. Os projetos apresentados no FACES 1 revelam uma enorme preocupação

de sustentabilidade das entidades promotoras, a vontade inequívoca de colocar os seus clientes em contextos de trabalho inclusivo, que lhes permitam obter receitas próprias e aumentar a sua autoestima. De salientar ainda, a ligação ao ambiente, a utilização de tecnologia e o espírito empresarial, condimentos essenciais à inovação social

e à obtenção de resultados. Apesar de menos disruptivos, os projetos apresentados no FACES 2 e no FACES 3 também recorrem à tecnologia e promovem o envolvimento construtivo dos beneficiários trazendo soluções interessantes para o combate à exclusão e a facilitação dos processos de autonomia.

A Fundação celebrou protocolos de cooperação com todas as entidades beneficiadas, de modo a acompanhar a implementação dos projetos financiados. A cerimónia de entrega dos financiamentos e assinatura das parcerias ocorreu no dia 30 de junho.

Prémio Voluntariado Jovem

Em 2017, com a sua reedição em novos moldes, a Fundação propôs-se dar continuidade ao trabalho desenvolvido, pondo o foco na criação de projetos de base territorial. O desafio consistiu em explorar com os jovens conceitos e ferramentas para a construção de soluções coletivas para problemas/necessidades locais, ou seja, de comunidades e/ou territórios específicos.

Mantendo como objetivo a melhoria da qualidade de vida das comunidades, pretendeu-se potenciar o trabalho entre entidades de cariz público, privado e da sociedade civil,

incentivando o encontro, a participação e a partilha de práticas, olhares e saberes entre jovens e entidades de vários pontos do país.

“Pensar global, agir local” foi o mote deste prémio, num desafio à ação local a partir de um olhar e pensamento global.

Quatro entidades de economia social que trabalham com jovens vulneráveis e que já beneficiaram de iniciativas do Programa de Voluntariado Corporativo do Montepio, foram desafiadas a participar com equipas de jovens e monitores.



Para além dos projetos apoiados no contexto do programa FACES, que mereceram referência específica, a Fundação manteve algumas parcerias e apoios em virtude da sua relevância social, de forma a:

- Apoiar técnica e financeiramente projetos nas áreas da solidariedade, saúde, educação e formação, numa ação complementar e não substitutiva do Estado;
- Promover a qualidade global das organizações nomeadamente, fomentar a capacitação dos dirigentes e quadros técnicos das organizações.

O quadro seguinte demonstra como foram alocados os apoios por área de intervenção.

	ÁREA DE INTERVENÇÃO	N.º DE PROJETOS	VALOR (EM EUROS)
APOIAR TÉCNICA E FINANCEIRAMENTE PROJETOS NAS ÁREAS DA SOLIDARIEDADE, SAÚDE, EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO, NUMA AÇÃO COMPLEMENTAR E NÃO SUBSTITUTIVA DO ESTADO	Cidadania	1	9.000,00
	Comunidade	17	270.738,34
	Deficiência	22	486.311,19
	Educação/Formação	3	38.005,78
	Empregabilidade	1	15.000,00
	Envelhecimento	6	132.988,34
	Inclusão Social	2	18.000,00
	Infância e Juventude	11	123.811,68
	Saúde	3	21.011,26
	Total	66	1.114.866,59
PROMOVER A QUALIDADE GLOBAL DAS ORGANIZAÇÕES NOMEADAMENTE, FOMENTAR A CAPACITAÇÃO DOS DIRIGENTES E QUADROS TÉCNICOS DAS ORGANIZAÇÕES	Capacitação	3	30.721,00
	Total	3	30.721,00

Em 2017, foi desativado o Prémio Escolar Montepio, uma vez que se verificou o desinteresse e dificuldade das escolas públicas em apresentar projetos educativos inovadores apesar do valor significativo dos prémios.

Neste sentido, a Fundação deliberou aderir à iniciativa lançada pela Porto Editora, empresa associada do GRACE, e apoiar o Projeto LITERACIA 3D. O Projeto LITERACIA 3 D é um concurso a nível nacional, que desafia os alunos do 2.º e 3.º ciclo do ensino básico de todos os estabelecimentos de ensino público e privado, a testar competências de Leitura, Matemática e Ciência, em três fases distintas: local, distrital e nacional, através de provas semelhantes a avaliações internacionais.

Na segunda edição, que decorreu ao longo do ano letivo de 2016/2017, participaram 90.000 alunos, 750 escolas e 1.000 professores na função de coordenadores da iniciativa, nos respetivos estabelecimentos de ensino, tendo estado representados todos os distritos e regiões autónomas, com o envolvimento da comunidade escolar e municípios.

Projetos desenvolvidos em parceria

Área de intervenção: comunidade

Projeto Cuidar Melhor

O projeto Cuidar Melhor, engloba a dimensão Café Memória, promovido pela Associação Alzheimer Portugal e conta, para além do envolvimento da Fundação Montepio, com as parcerias da Fundação Calouste Gulbenkian, do Instituto de Ciências

da Saúde da Universidade Católica Portuguesa, aos quais se associaram as empresas Sonae Sierra e a Lusitânia Seguros e os municípios de Cascais, Oeiras e Sintra.

Um dos objetivos do projeto consiste na criação de gabinetes técnicos pluridisciplinares, que prestam serviços de informação, encaminhamento, apoio jurídico, formação e serviços clínicos, tais como, avaliações neuropsicológicas e sessões de estimulação cognitiva à Pessoa com Demência e consultas de apoio psicológico ao cuidador e realizaram 525 atendimentos a cuidadores familiares e 591 serviços clínicos.

Relativamente à sensibilização da comunidade para o tema das Demências, outros dos objetivos do projeto, a equipa do projeto Cuidar Melhor realizou 25 ações de sensibilização com 1.353 participantes em 2017 e no que se refere à formação de cuidadores familiares e profissionais nesta área específica de intervenção levou a cabo 25 ações de formação, 19 das quais dirigidas a profissionais e 6 dirigidas a familiares. Estas ações formativas reuniram, no total, 379 participantes.

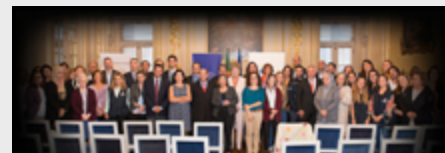
O projeto visa, também, desenvolver o conceito “Memory Café” no nosso país, que consiste num local de encontro para pessoas com problemas de memória ou demência e seus familiares, para partilha de experiências e suporte mútuo. No final de 2017, estavam a funcionar 18 Cafés Memória em Portugal, que reuniram 914 participantes e 2.639 participações, maioritariamente de cuidadores de pessoas com demência, assim como 248 convidados, tendo colaborado um número alargado de voluntários que prestaram 4.928 horas de voluntariado, no âmbito desta rede de apoio.

Projeto PAR – Plataforma de Apoio aos Refugiados

A Fundação enquanto membro do comité executivo acompanhou os desenvolvimentos da PAR, quer no domínio do PAR Famílias, quer na PAR Linha da Frente, tendo subsidiado uma das missões dos voluntariados à Grécia.

Apesar do acolhimento dos refugiados em Portugal ter sofrido um declínio durante o ano de 2017, os dados da atividade da PAR são significativos de um esforço de cidadania e de solidariedade que tornou o país um exemplo internacional.

Graças ao esforço colaborativo de todas as entidades que compõem esta parceria informal, em 22 de setembro, a PAR recebeu o “Prémio do Cidadão Europeu 2017”, atribuído pelo Parlamento Europeu e que visa reconhecer pessoas ou organizações que promovem a integração europeia e a compreensão entre os povos.



Área de intervenção: Deficiência

CRIDEM – Concurso de artes plásticas produzidas por pessoas com deficiência intelectual

A Fundação Montepio em parceria com a Fundação Manuel António da Mota e com a APPACDM (Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental) do Porto, dedicou o ano de 2017 à preparação da segunda edição do CRIDEM.

De assinalar as diligências efetuadas para garantir a internacionalização do evento e a adesão de mais um parceiro, a Fundação AFID (Associação Nacional de Famílias para a Integração de Pessoa Deficiente) Diferença que criou o Prémio Lutegarda, para distinguir os professores de artes plásticas das entidades concorrentes. De destacar, igualmente, a exposição das obras vencedoras da edição de 2016, que forma expostas no Museu Municipal de Sever do Vouga,

por iniciativa conjunta da Fundação Montepio e da Fundação Mão amiga.

Protocolo com a Mobilidade Positiva

A Solução Mobilidade Positiva que nasceu de um protocolo celebrando entre três associados do GRACE (Fundação Manuel António da Mota, Mobilidade Positiva e Fundação Montepio), com o objetivo de disponibilizar a famílias vulneráveis um conjunto de serviços únicos e inovadores na área da mobilidade e da acessibilidade.

Assim, a Solução Mobilidade Positiva constitui uma resposta integrada que identifica, projeta, implementa,

executa e gere soluções no âmbito dos produtos de apoio/ajudas técnicas e de mobilidade e acessibilidade na esfera habitacional. Em 2017, foram apoiadas 8 intervenções, no valor total de 17.432,55 euros, que beneficiaram indivíduos com uma situação clínica grave, que, através deste projeto, melhoraram as suas condições de vida.



CASOS	INTERVENÇÃO REALIZADA	VALOR
1	Adequação da cozinha	215,75 euros
2	Fornecimento de elevador, arranjos exteriores e acessibilidade	784,40 euros
3	Demolição e renovação da banheira e pavimento, intervenção na rede de águas quentes e frias, base e cabine de duche	1.639,29 euros
4	Cadeira de elevador de escada para interior	3.613,28 euros
5	Andarilho Mustang	1.406,09 euros
6	Adaptação da casa de banho para entrada de cadeira de rodas	858,60 euros
7	Aquisição da cadeira de banho e respetivos acessórios	665,10 euros
8	Adaptação zona de banho	8.250,04 euros

Área de intervenção: Envelhecimento

Parceria com AMPMV - Associação Mais Proximidade Melhor Vida

A Fundação manteve a parceria com a AMPMV. A Associação tem como objetivo atenuar a solidão e o isolamento da população idosa residente na Baixa de Lisboa e Mouraria e, de um modo geral, contribuir para a valorização da pessoa idosa, numa sociedade mais fraterna e inclusiva.

No decurso da sua ação procura partilhar boas práticas junto de outras instituições e profissionais no terreno, através, por exemplo, do seu Programa de Formação de Voluntários e dinamização de outros eventos formativos. O ano de 2017 foi particularmente preenchido com ações relevantes, das quais se destacam quatro:

- No Dia do Voluntariado Corporativo do Grupo Montepio, foram intervencionadas 3 habitações de idosas beneficiárias da AMPMV, sendo que estiveram envolvidos 12 voluntários do Grupo Montepio;
- No 3.º Aniversário AMPMV estiveram presentes 6 Voluntários do Grupo Montepio, que apoiaram no transporte e acompanhamento de beneficiários;
- Na Festa de Natal AMPMV estiveram presentes 8 voluntários do Grupo Montepio;
- No lançamento do livro “Conversas à Mesa”, produto desenvolvido pela Associação, estiveram presentes 7 voluntários do Grupo Montepio.

Área de intervenção: Educação e Formação

Academia Ubuntu

Em 2017, realizou-se a 5ª edição da Academia de Líderes Ubuntu, que consiste “num projeto de capacitação de jovens com elevado potencial de liderança, provenientes de contextos de exclusão social ou com aptidão para aí trabalharem, com o objetivo de desenvolverem as suas capacidades pessoais, de modo a melhor poderem vir a intervir nesses contextos, desenvolvendo ou integrando projetos de inovação e empreendedorismo social ao serviço da comunidade”.

Organizado em cinco seminários que abordam o exemplo de Nelson Mandela, a coragem cívica e a forma como podemos ultrapassar obstáculos, o projeto capacita os jovens e torna-os capazes de ser propulsores da sua comunidade.

O seu sucesso justificou a sua disseminação por Cabo Verde, Guiné e Moçambique, alastrando como metodologia com impacto na vida e na autoestima dos jovens abrangidos.

ACADEMIA DE LÍDERES
UBUNTU

Área de intervenção: Empregabilidade

Apoio ao GEPE – Grupos de Entreaajuda para a Procura de Emprego

Pese embora o problema social complexo do desemprego tenha beneficiado em 2017 de um desagravamento, a Fundação manteve o seu apoio ao projeto GEPE (Grupos de Entreaajuda para a procura de emprego) que se redireciona para o público do desemprego de longa duração e desemprego jovem.



GEPE

Grupo de Entreaajuda para a Procura de Emprego

Área de intervenção: Infância e Juventude

Projeto “Bolsas de Estudo CCC”

Criado em 2013 pela Associação Corações com Coroa e apoiado pela Fundação desde o seu início, com o objetivo de prestar apoio psicossocial e económico a jovens raparigas estudantes, com idades compreendidas entre os 15 e os 25 anos e que se encontrem em situação de carência económica e social, uma das quais proveniente da comunidade cigana.

Projeto “Roda Viva”

Este projeto decorre de uma parceria com 3 anos com a Associação de Solidariedade Social do Alto da Cova da Moura (ASSACM), que visa combater a pobreza, promovendo a igualdade e o desenvolvimento social das crianças mais desfavorecidas. A ASSACM atua em prol da comunidade do Bairro, nomeadamente famílias/indivíduos/jovens/crianças, com baixos rendimentos, baixa escolaridade, precariedade laboral e com dificuldades ao nível da integração social.

Com este projeto procurou-se intervir ao nível de variáveis que implicaram o desenvolvimento local, agindo sobre questões de uma pobreza multidimensional, e é importante garantir a duração e a continuidade do projeto. Sem este apoio fundamental as crianças do bairro estarão menos resistentes ao flagelo do insucesso e do abandono escolar.

Projeto “Promover o Desenvolvimento Infantil”

A Fundação manteve o apoio ao projeto “Promover o Desenvolvimento Infantil”, iniciativa da Fundação Bom Sucesso que pretende colmatar os problemas de crianças que são retiradas do ambiente familiar e acolhidas temporariamente em instituições.

São evidentes os impactos positivos na saúde e vida das crianças abrangidas e rede de apoio, nomeadamente:

1. Colmatar a lacuna existente no que respeita à vigilância de saúde das crianças que sofrem acontecimentos adversos na infância, sendo retiradas do ambiente familiar e acolhidas temporariamente em instituições;
2. Detetar precocemente atrasos de desenvolvimento e alterações, visando a intervenção precoce e a reparação;
3. Tratar e aplicar de imediato os programas terapêuticos necessários, fortalecendo a sua saúde e resiliência;
4. Proporcionar ações de educação/formação para a saúde aos cuidadores destas crianças.

Em 2017, estiveram em vigilância de saúde 34 crianças/jovens em acolhimento institucional nas Casas referidas, com idades compreendidas entre os 3 e os 18 anos, que realizaram um total de 270 consultas. O financiamento da Fundação foi essencial para a prestação de cuidados de saúde a estas crianças/jovens, que de outra forma não teriam tido acesso a esses cuidados.

Área de intervenção: Capacitação

Foram apoiados três projetos que visam o desenvolvimento de competências dos atores sociais mais relevantes.

- Liga dos Bombeiros Portugueses – a Fundação financiou 10 bolsas de estudo para os soldados da paz, de modo a contribuir para a sua valorização científica e social. Este apoio tem assegurado uma gradual mas eficaz formação dos bombeiros numa dimensão teórica e complementar, fundamental para o exercício correto das suas funções.
- Associação Novamente – a Fundação apoiou de modo a que esta pudesse realizar um processo de reestruturação envolvendo um diagnóstico interno e externo e um plano de fundraising que garantam a sua futura sustentabilidade.
- Confederação das Coletividades de Cultura, Recreio e Desporto – a Fundação apoiou a publicação da sua revista Análise Associativa cujo tema foram os jogos tradicionais.

Montepio Geral – Associação Mutualista

Pese embora as seguintes iniciativas tenham sido financiadas pela Associação Mutualista Montepio, as mesmas decorrem das relações de cooperação estabelecidas pela Fundação e são uma emanção e um complemento de outros apoios concedidos às instituições numa lógica holística e integral de formação, nomeadamente:

Iniciativas financiadas pela AMM	Objetivo	Valor investido em 2017 (em euros)	Entidades Beneficiárias
PROGRAMA MAIS - MELHOR AÇÃO E INOVAÇÃO	Formação na área da gestão de dirigente e técnicos de organizações da economia social.	26.032	• Agir no Tempo • APARSIN • Associação de Reformados e Pensionistas Idosos de Valverde • Associação Desportiva e Recreativa - Centro Cultural e Social da Quinta de S. Pedro • Bué Fixe - Associação de Jovens • Cáritas Arquidiocesana de Évora • Casa do Povo de Penedo Gordo • Centro Social e Paroquial Nossa Senhora de Fátima • Centro Social Paroquial Nossa senhora da Purificação de Cabeção • Cercibeja • Comunidade Sócio Terapêutica Casa João Cidade • GARE • MAIO • Fundação Obra S. José Operário • sTERRIUS - Agrupamento de Produtores, CRL • Unitate- Associação de Desenvolvimento da Economia Social
PROGRAMA COMUNICATORIUM	Apoio ao desenvolvimento de um processo de formação no domínio da Comunicação e acesso à Plataforma Comunicatorium a quatro instituições.	9.840	• CAIS • Fundação AFID (Associação Nacional de Famílias para a Integração de Pessoa Deficiente) • Movimento Defesa da Vida • Fundação Ross Macdonald
PROGRAMA CRIAR ES-VALOR	Capacitação de instituições em matéria de sustentabilidade	21.931	• CENSO - Centro Social, Cultural e Recreativo de Messegães Valadares e Sá • Centro Social da Paróquia de S Lázaro • Centro Social e Cultural de Carreço • Centro Social Paroquial de Mascotelos e Santiago • Centro Social da Paróquia de Santa Eulália de Nespereira • Lar D. Pedro V • Lar de Santa Teresa • Patronato Nossa Senhora da Bonança
PROGRAMA CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE	Criação e financiamento de um programa de certificação da qualidade - Sistema de Gestão da Qualidade - dirigido a organizações de economia social, no âmbito da governação integrada e capacitação da economia social.	17.681	• Comunidade Vida e Paz

PROGRAMA DE DINAMIZAÇÃO ASSOCIATIVA	Apoio a reestruturação de Associações e a mobilizar os seus associados.	6.765	• Associação Banco do Bebê
PROGRAMA IMPACTO SOCIAL	Realização de coaching em avaliação de impacto e sensibilização para o tema, através de webinars.	53.257	• Fundação AFID Diferença • Agência Piaget para o Desenvolvimento • Cáritas Paroquial de Coruche • Associação Helpo • Associação para a Promoção da Segurança Infantil • Centro Paroquial Padre Alves Correia • CADin – Neurodesenvolvimento e Inclusão • Centro Jovem Tabor • FOSRDI – Centro Sagrada Família • Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã

Plataforma Geofundos

Lançado em maio de 2016, a Geofundos surge de uma iniciativa conjunta da Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação EDP, AMM, Fundação PT e da CASES às quais se associa o consórcio operacional constituído pelo IES - SBS, TESE, Stone Soup Consulting e Call to Action. A Geofundos é reconhecida a nível nacional e internacional como uma boa prática de filantropia, de impacto pelo exemplo na cooperação e partilha de recursos entre financiadores privados, que permitiu a criação deste projeto de inovação social. A plataforma GEOfundos é a única plataforma online que reúne as oportunidades de financiamento, nacionais e internacionais, disponíveis para as entidades da economia social e empreendedores sociais. Oferece, ainda, serviços e oportunidades de capacitação (conhecimento e uma lista de parceiros) a todas as entidades da economia social, para que estas se tornem mais aptas para aceder ao financiamento mais adequado para si, com eficácia e sucesso. A plataforma concluiu um ano de atividade no mercado (em março de 2017) com um balanço positivo. Para tal contribuiu o impacto que tem gerado junto dos seus utilizadores livres e subscritos, um impressionante balanço de uma média diária de 110 oportunidades de financiamento divulgadas pela Plataforma, um total

de 450 oportunidades identificadas e cerca de 500 conteúdos de aprendizagem distintos. Os utilizadores GEOfundos têm valorizado essencialmente a informação disponibilizada sobre as oportunidades de financiamento e, no caso dos subscritores, o serviço de alertas, reconhecendo que a GEOfundos é já uma ferramenta essencial na procura de financiamento. Em 2017 foi desenvolvido um modelo de franchising social da plataforma GEOfundos o qual foi implementado pela primeira vez, no início de 2018, em Itália, prevendo-se o escalamento deste modelo de franchising social com a sua expansão para outros países que já têm mostrado interesse no desenvolvimento deste projeto, tais como, Espanha e Suécia.

Protocolos existentes com Universidades

Estes protocolos têm como objetivo promover o conhecimento da economia social e a capacitação dos colaboradores do Grupo Montepio e dos dirigentes e técnicos das entidades da economia social.

- Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra – 3 beneficiários do curso de Pós-Graduação em Economia Social – Cooperativismo, Mutualismo e Solidariedade;

- ISCSP – Universidade de Lisboa – 5 beneficiários do curso de Pós-Graduação em Economia Social;
- ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa – 3 beneficiários do Mestrado em Economia Social e Solidária;
- Universidade Católica do Porto – 1 beneficiário do curso de Pós-Graduação em Gestão de Organizações da Economia Social;
- Universidade Católica do Porto – 1 beneficiário do Mestrado em Economia Social.

Caixa Económica Montepio Geral

Cartão + Vida

Este cartão permite o envolvimento dos clientes da CEMG no apoio dado a entidades da economia social de âmbito nacional que atuam na área social ou da saúde

O valor atribuído às instituições beneficiárias do Cartão + Vida resultou da dotação orçamental efetuada pela CEMG, por via do valor apurado dos pontos batch do Cartão + Vida.

Trata-se de um projeto em parceria com a CEMG cuja efetivação conta com o envolvimento da Fundação na gestão da verba e na seleção das entidades beneficiárias.

Em 2017, foram selecionadas a ACAPO - Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal, a Associação Retinopatia de Portugal (ambas facilitam o acesso a novos instrumentos de apoio à visão), a Associação Corações com Coroa (promove o acesso à escolaridade de jovens meninas excluídas) e a Fundação de Edite Costa Matos - Mão Amiga (contribui para a reabilitação de casas de famílias vulneráveis).

PROMOVER O AMBIENTE



promovemos boas práticas
ambientais para preservar o planeta

PROMOVER O AMBIENTE

73.727

GJ
Consumo de eletricidade

5.872

tCO₂e
Emissões de Âmbito 2

259

t
Consumo de Papel

Desempenho 2017

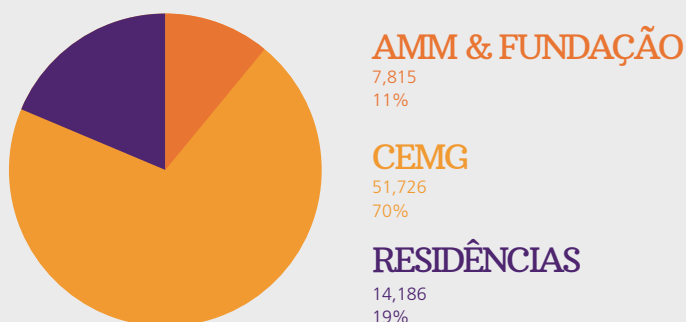
OBJETIVOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI	META	RESULTADO	
PROMOÇÃO AMBIENTAL					
REDUZIR A PEGADA ECOLÓGICA	Medição da pegada ecológica	Consumo de eletricidade - Kwh (%)	-10	-11	●
		Redução do consumo de combustíveis (%)	-5	-4	●
		Redução do Consumo de papel (%)	ND	-4,9	-
		Emissões de CO2 – diretas (ton)	ND	2.932	-
		Emissões de CO2 – indiretas (ton)	ND	5.872	-
		Emissões de CO2 em eventos	ND	ND	-
	Desmaterialização de comunicação	Ações para redução do consumo de papel	ND	2	-
		Cientes com documentação digital	366.100	370.000	●
		Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital	ND	6	-
		Digitalização e atualização dos produtos	Implementação do Programa I9	Sim	●
		Iniciativas de transformação digital	Lançamento das Apps, reformulação do website	Sim	●
		Transformação do suporte de folhetos para suportes digitais	N.º de folhetos impressos. Redução em 2% (6 balcões com ecrã digital)	2	●
		Publicação do Preçário em suportes digitais	N.º de preçários impressos. Redução em 2% (6 balcões com preçário digital)	2	●
		Implementação de medidas de contenção (alteração da frota, utilização do skype e redução de deslocações, redução da fatura energética)	Ações para redução do consumo de eletricidade, combustíveis e deslocações [#]	ND	0
	Lançamento de campanhas internas de sensibilização para a redução do consumo de luz, água, papel	Campanhas internas para sensibilização ambiental [#]	ND	ND	-
		Poupanças alcançadas por campanha - consumo de papel, eletricidade [#]	ND	ND	-
Prática generalizada de processo de reciclagem de plástico, papel e tonners		Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos [%]	Diagnóstico de identificação da recolha efetuada nos balcões	100	●
		Aumento do plástico recolhido para reciclagem [%]	ND	0	-
		Percentagem do papel recolhido para reciclagem face ao papel adquirido [%]	ND	100	-
		Tonners recolhidos para reciclagem [%]	Diagnóstico das recolhas efetuadas na AMM	100	●
Oferta de produtores indutores de boas práticas ambientais		Produtos indutores boas práticas ambientais [#]	ND	2	-

Durante o ano de 2017 a AMM, a CEMG, a Fundação e a Residências Montepio deram continuidade à sua intervenção no sentido de mitigar alterações nos recursos naturais, promovendo ganhos de eficiência energética, apostando na minimização das emissões de CO₂, diminuindo o consumo de papel e gerindo de forma eficiente os resíduos.

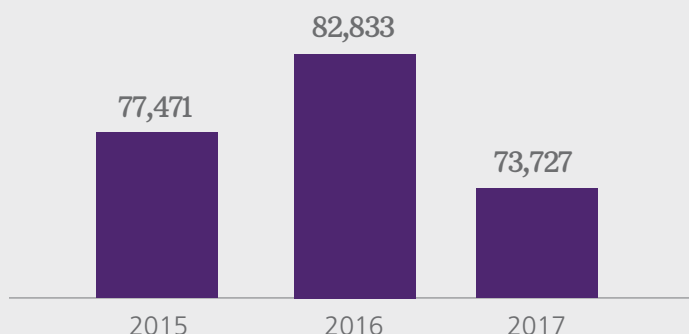
73.727 GJ

CONSUMO DE ELETRICIDADE

Consumo Total de Eletricidade por empresa (GJ;%)



Evolução Anual do Consumo Total de Eletricidade (GJ) AMM e Fundação + CEMG + Residências

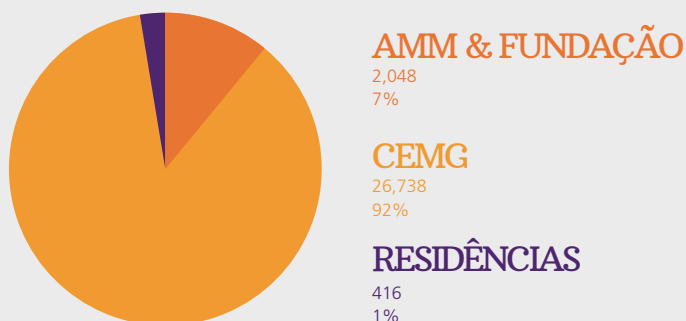


Em 2017, o consumo de eletricidade, registou uma redução de cerca de 11% comparativamente a 2016, resultado do impacto do fecho de balcões em 2016 e 2017, da implementação de medidas de melhoria da eficiência energética, e a substituição de equipamentos obsoletos por equipamentos energeticamente mais eficientes, como ar condicionados e computadores.

819 Mil Litros

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DA FROTA

Consumo Total de Gasóleo por empresa (GJ;%)



Em 2017 verificou-se uma diminuição de 13 viaturas na frota do Grupo Montepio, face a 2016, acompanhada também de uma redução de 4 % no consumo de combustível da sua frota. Somente a CEMG registou o consumo de gasolina, totalizando 256 litros.

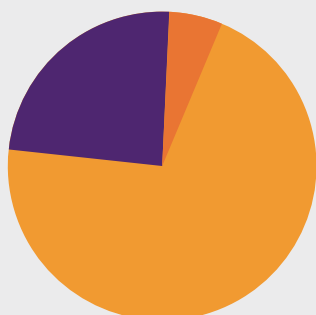
FATORES DE CONVERSÃO

ENERGIA	UNIDADE	FATOR	FONTE
Eletricidade	GJ/KWh	0,0036	<i>International Energy Agency – Basic Conversions</i>
Gasóleo	Densidade (Kg/l)	0,84	APA (2014) - Tabela dos valores de densidade dos combustíveis (2013)
	PCI (GJ/t)	42,6	APA (2017) <i>Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases, 1990-2015</i> (pág.3-99)
Gasolina	Densidade (Kg/l)	0,75	Decreto-Lei nº 142/2010, de 31 de dezembro
	PCI (GJ/t)	44	APA (2017) <i>Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases, 1990-2015</i> https://www.apambiente.pt/_zdata/Inventario/2017/20170530/NIRglobal20170526.pdf (pág.3-99)

2.932 tCO₂e

EMISSIONS DE ÂMBITO 1

**Total de Emissões de Âmbito 1
por empresa (tCO₂e;%)**



AMM & FUNDAÇÃO

148
5%

CEMG

1,985
68%

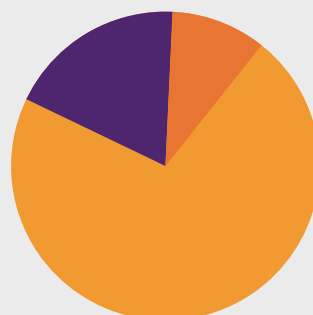
RESIDÊNCIAS

799
27%

5.763 tCO₂e

EMISSIONS DE ÂMBITO 2

**Total de Emissões de Âmbito 2
por empresa (tCO₂e;%)**



AMM & FUNDAÇÃO

611
11%

CEMG

4,043
70%

RESIDÊNCIAS

1,109
19%

A CEMG é a empresa que detém maior representação tanto nas emissões de Âmbito 1 como 2, sendo sensivelmente responsável por 70% das emissões totais. Em oposição, a AMM e Fundação são a que menor percentagem de emissões tem associadas.

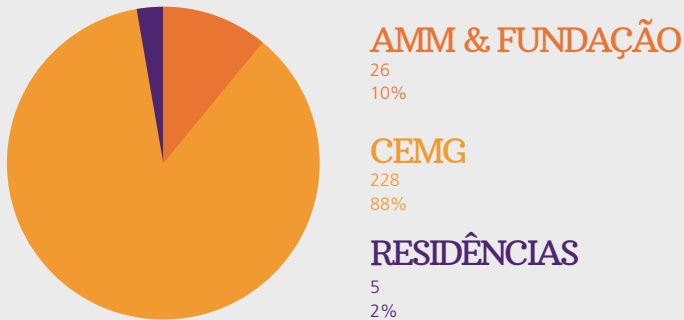
FATORES DE CONVERSÃO

ENERGIA	UNIDADE	FATOR	FONTE
Eletricidade	kg CO ₂ /GJ	78,2	<i>International Energy Agency (2015) - CO₂ Emissions from Fuel Combustion</i> (pág.11.64)
Gasóleo	KgCO ₂ /GJ	74,1	APA (2017) <i>Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases, 1990-2015</i> https://www.apambiente.pt/_zdata/Inventario/2017/20170530/NIRglobal20170526.pdf (pág.79)
Gasolina	KgCO ₂ /GJ	69,3	

259 TON

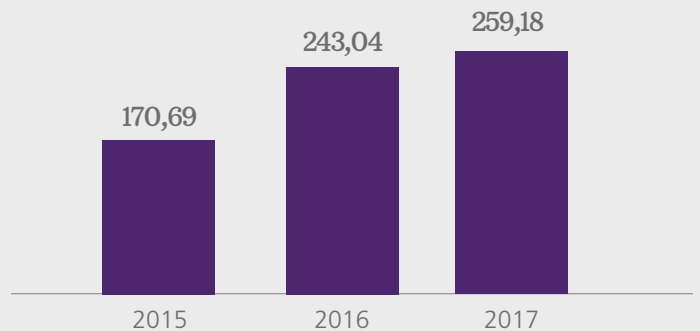
CONSUMO DE PAPEL

Consumo Total de Papel por empresa (t)



Evolução Anual do Consumo Total de Papel (t)

AMM e Fundação + CEMG + Residências

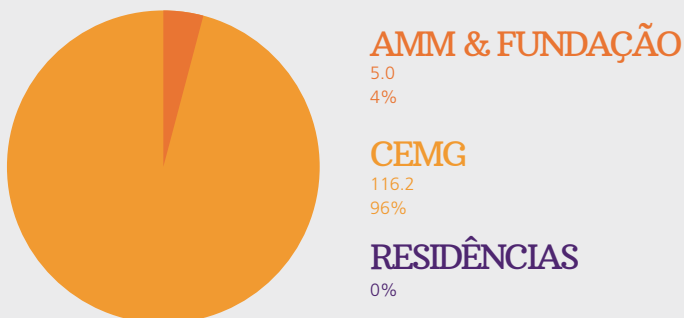


O consumo total de papel, em 2017, registou um aumento de 16 toneladas, face a 2016, pelo facto de se ter passado a considerar o consumo de envelopes de correio (23 ton) e a descontinuação de impressos (5 ton) que correspondem a um acréscimo de 28 ton. Considerando que estas componentes não foram reportadas em 2016, verifica-se uma redução líquida de 11 ton face a 2016.

121 T

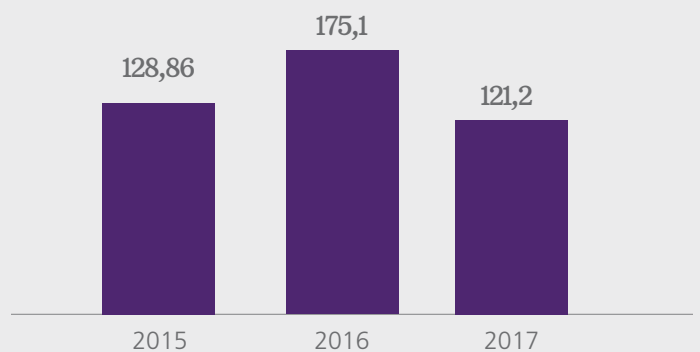
RESÍDUOS

Total de Resíduos por empresa (t;%)



Evolução Anual do Total de Resíduos (t)

AMM e Fundação + CEMG + Residências



A grande maioria dos resíduos produzidos são considerados não perigosos tendo como destino final a valorização. Em 2017, registou-se uma redução significativa de 31% dos resíduos produzidos face a 2016, o que corresponde a menos 54 toneladas de resíduos.

Principais iniciativas desenvolvidas

CEMG + AMM + Fundação + Residências

A AMM, a CEMG, a Fundação e a Residências Montepio sentiram a necessidade de aumentar a eficiência energética e reduzir o consumo de materiais, nomeadamente papel, na perspetiva da melhor utilização dos recursos e da consequente redução de custos. Para tal implementaram ou vão implementar as seguintes iniciativas:

	IMPLEMENTADAS	A IMPLEMENTAR
ENERGIA	• Virtualização de servidores com redução do consumo energético; • Substituição de infraestruturas <i>core</i> por equipamentos com maior eficiência energética com redução do consumo energético; • Aquisição de computadores energeticamente eficientes; • Substituição de equipamentos de ar condicionado obsoletos, por equipamentos novos e atualizados; • Colocação de lâmpadas LED em todos os espaços intervencionados no edifício da rua Castilho (em Lisboa).	• Virtualização de servidores com redução do consumo energético (continuação face a 2017); • Substituição de infraestruturas <i>core</i> por equipamentos com maior eficiência energética com redução do consumo energético (continuação face a 2017); • Colocação de lâmpadas LED em todos os espaços intervencionados no Edifício da rua Castilho (continuação face a 2017).
EMISSIONES	Substituição de equipamentos de AVAC antigos (a gás refrigerante R22) em alguns Balcões e Serviços Centrais, por novos equipamentos mais eficientes, com utilização de gases refrigerantes menos agressivos ao ambiente.	• Substituição de equipamentos de AVAC antigos por equipamentos mais eficientes com menor impacto ambiental (continuação face a 2017); • Substituição de equipamentos de ar condicionado obsoletos, por equipamentos novos e atualizados (continuação face a 2017).
MATERIAIS	• Incremento da adesão de clientes à documentação digital, via NET24, face a 2016, em 36% para clientes particulares e 28% para Clientes empresa com impacto na diminuição do correio externo (continuação de 2016); • Descontinuação de pré-impressos com logotipo institucional passando o logotipo a ser impresso diretamente ao nível do documento gerado (continuação de 2016); • Externalização da operação de Contact Center para um prestador de serviços externo com práticas eficientes ao nível do consumo de papel e energia elétrica resultando na redução da pegada ecológica; • Digitalização de contratos e títulos executivos permitindo a consulta eletrónica e descontinuando a necessidade de envio e documentos físicos; • Desmaterialização de Movimento Diário de Balcão (MDB) – entregas para depósito, levantamentos, transferências, em todos os Balcões da CEMG, com a descontinuação da impressão de comprovativos de operações, e respetivas cópias, facultando o acesso aos documentos em formato digital.	• Alargamento do âmbito da desmaterialização a outros processos de negócio; • Disponibilização de um novo local de arquivo físico, pelo prestador de serviços, situado em Vilar do Pinheiro, para arquivar os documentos gerados em instalações Grupo Montepio situadas geograficamente para a região norte a partir de Coimbra. Esta medida vai reduzir a distância da movimentação física dos documentos que eram enviados para o arquivo central em Lisboa.

PROJETO DE DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS

O QUE É?	O modelo de desmaterialização de processos assenta na recolha de assinaturas sob a forma digital através de dispositivos <i>tablet</i> que permitem simultaneamente visualizar o documento e proceder à assinatura em modo digital, bem como a captura de imagem de comprovativos do Cliente.
QUAIS SÃO OS OBJETIVOS?	• Desmaterialização dos processos, com eliminação da impressão e circulação de papel; • Melhoria da jornada e experiência do Cliente; • Agilização do tratamento processual, contribuindo para melhoria do serviço prestado e redução de custos. • A implementação deste projeto incorpora ainda outros ganhos de natureza intangível: • Identificação da marca Montepio-CEMG com uma imagem de modernidade e inovação; • Preocupação ambiental, contribuindo para redução da pegada ecológica; • Acompanhamento das melhores tendências de mercado, indo ao encontro das expectativas dos Clientes.
QUAIS OS PRINCIPAIS RESULTADOS?	• Poupança no consumo de papel: cerca de 90.000 folhas não consumidas só no último quadrimestre do ano, com tendência clara para crescimento exponencial em 2018; • Redução no gasto de consumíveis ligados à geração de documentos em suporte papel (<i>tonners</i> de impressoras, pastas de arquivo, etc).
QUAIS OS PRÓXIMOS PASSOS?	Alargamento progressivo destas funcionalidades a mais processos de negócio, nomeadamente abertura de contas de Depósito à Ordem de Empresas, subscrição de meios de pagamento e operações de crédito.



TABELA GRI

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão						Verificação	ODS		
PERFIL ORGANIZACIONAL											
102-1	Nome da organização	Sobre este Relatório Págs. 3 a 6						V			
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	03. Montepio - um projeto criado por pessoas, para pessoas – Modelo de Negócio do Grupo Montepio Págs. 19 a 20 06. Disponibilizar produtos e serviços bancários diferenciadores Págs. 42-45						V			
102-3	Localização da sede	R. Áurea, 219-241, 1100-062 Lisboa						V			
102-4	Localização das operações	03. Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas Págs. 16-18						V			
102-5	Propriedade e natureza legal	03. Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas - Modelo de Negócio do Grupo Montepio Pág. 16-20						V			
102-6	Mercados servidos	03. Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas Págs. 16-18						V			
102-7	Dimensão da organização	03. Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas Págs. 16-18 Principais indicadores de desempenho relativos a 2017 Pág.						V			
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores		AMM		CEMG		Residências		V	8	
			M	F	M	F	M	F			
		Tipo de Contrato	Permanentes	7	21	1888	1680	343			38
			Temporários	3	7	25	23	123			13
		Tipo de Emprego	Tempo integral	8	16	1913	1695	465			51
			Tempo parcial	2	12	0	8	1			0
		Região	Norte	1	1	592	508	150			11
			Centro	9	26	1064	977	316			40
			Sul	0	1	183	151	0			0
			Ilhas	0	0	74	67	0			0
102-9	Cadeia de fornecedores	03. Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas – Cadeia de Fornecedores Pág. 21						V			
102-10	Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	Não se registaram alterações significativas no decorrer do período coberto pelo relatório.						V			
102-11	Abordagem ao princípio de precaução	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo Págs. 26-29 04. Estratégia de Responsabilidade Social – Gestão de Risco Págs. 30-31						V			
102-12	Iniciativas externas	01. Representações Externas e Compromissos Subscritos Págs. 9-11						V			
102-13	Membro de associações	01. Representações Externas e Compromissos Subscritos Págs. 9-11						V			

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	ODS
ESTRATÉGIA				
102-14	Mensagem do Presidente	Mensagem do Presidente Pág. 7	V	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	04. Estratégia de Responsabilidade Social Págs. 23-25	V	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Ética e Integridade Pág. 32 03. Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas – Visão e Estratégia Pág. 19-20	V	16
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Apesar do Montepio já ter alguns mecanismos que permitem detetar comportamentos não éticos (por exemplo através das auditorias internas e do gabinete de procuradoria do cliente), não existe um mecanismo formalizado. 04. Estratégia de Responsabilidade Social – Ética e Integridade Pág. 32	V	16
GOVERNANCE				
102-18	Estrutura de <i>governance</i>	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo Págs. 26-31	V	
102-19	Delegação de autoridade	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo Págs. 26-31	V	
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo Págs. 26-31	V	
102-21	Consulta a <i>Stakeholders</i> sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	05. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 37-38	V	
102-22	Composição do mais alto órgão de <i>governance</i> e dos seus comitês	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo Págs. 26-31 Relatório e Contas CEMG 2017 Págs. 439 a 440	V	
102-23	Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório e Contas CEMG 2017 Pág. 439	V	
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório e Contas CEMG 2017 Págs. 119	V	
102-25	Conflitos de interesse	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo e Gestão de Riscos Págs. 26-31 Relatório e Contas CEMG 2017 Págs. 82 a 101	V	
102-26	Funções do mais alto órgão de <i>governance</i> na definição de objetivos, valores e estratégia	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo Págs. 26-31	V	
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de <i>governance</i>	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo Págs. 26-31	V	
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais	04. Estratégia de Responsabilidade Social – Modelo de Governo Págs. 26-31	V	

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	ODS
102-32	Papel do mais alto órgão de <i>governance</i> no Relatório de Sustentabilidade	O Comité de Responsabilidade Social é responsável pela análise e aprovação formal do Relatório de Sustentabilidade. O Gabinete de Responsabilidade Social é responsável por assegurar a elaboração do presente relatório e por assegurar que todos os aspetos materiais são abordados.	V	
102-35	Políticas de remuneração	Relatório e Contas CEMG 2017 Págs. 161 a 163 Relatório e Contas AMM 2017 Pág. 70-71,82	V	
102-36	Processo para determinar a remuneração	Relatório e Contas CEMG 2017 Págs. 161 a 163 Relatório e Contas AMM 2017 Pág. 70-71,82	V	
102-37	Envolvimento de <i>stakeholders</i> na remuneração	Relatório e Contas CEMG 2017 Págs. 161 a 163 Relatório e Contas AMM 2017 Pág. 70-71,82	V	
ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS				
102-40	Lista dos grupos de <i>Stakeholders</i>	05. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 34-36	V	
102-41	Acordos coletivos de trabalho	Colaboradores abrangidos por acordos coletivos de trabalho: - CEMG e AMM: 100% - Residências: 0%	V	8
102-42	Identificação e seleção de <i>Stakeholders</i>	05. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 34-36	V	
102-43	Abordagem de envolvimento com <i>Stakeholders</i>	05. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 34-38	V	
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos <i>Stakeholders</i>	05. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 37-38	V	
PRÁTICA DE REPORTE				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório e Contas CEMG 2017 - “Demonstrações Financeiras, Notas Explicativas e Pareceres às Contas”	V	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites dos tópicos	Sobre este Relatório Págs. 3-5	V	
102-47	Lista dos tópicos materiais	Sobre este Relatório Págs. 3-4	V	
102-48	Reformulação de informação	Sobre este Relatório Págs. 3	V	
102-49	Alterações no relatório	Sobre este Relatório Págs. 3	V	
102-50	Período de reporte	Sobre este Relatório Págs. 3	V	
102-51	Data do relatório mais recente	Sobre este Relatório Págs. 3	V	
102-52	Ciclo de relatórios	Sobre este Relatório Págs. 3	V	
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	Sobre este Relatório Pág. 6	V	
102-54	Opção “de acordo” com os GRI Standards	Este relatório foi preparado de acordo com os Standards GRI e responde à opção “essencial”.	V	
102-55	Índice de conteúdo GRI	Presente tabela.	V	

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	ODS
102-56 Verificação externa	Sobre este Relatório Pág. 6	V	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Verificação	ODS
--------------------------------	---------------------	-------------	-----

GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS

GRI 201 - DESEMPENHO ECONÓMICO (ASPETO MATERIAL)

Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspetiva interna da organização. Com relação direta com o Desempenho Económico, o tema “Desempenho Económico/Criação de valor” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com o desempenho económico (ver capítulos: 06. Disponibilizar produtos e serviços bancários diferenciadores; 07. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados).	V	
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Montepio realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulos: 06. Disponibilizar produtos e serviços bancários diferenciadores; 07. Responder às necessidades de proteção social e financeira dos associados).		
	201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	06. Disponibilizar produtos e serviços bancários diferenciadores Criação e distribuição de valor Pág. 42 07. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados Criação e distribuição de valor Pág. 59	V	2 5 7 8 9
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	Informação ainda não disponível para o ano de 2017. O Montepio prevê efetuar uma avaliação de riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas nos próximos anos.	V	13
	201-3	Obrigações dos planos de benefícios definidos e outros planos de reforma	Relatório e Contas CEMG 2017 Pág. 359-360	V	
	201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	Não existem.	V	

GRI 204 - PRÁTICAS DE COMPRA

204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	03. Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas – Cadeia de Fornecedores Pág. 21	V	12
-------	---	---	---	----

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	ODS
GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS				
GRI 301 - MATERIAIS				
301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	11. Promover o Ambiente I Pág. 108	V	8 12
GRI 301 – ENERGIA				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	11. Promover o Ambiente I Págs. 106-107	V	7 8 12 13
GRI 305 - EMISSÕES				
305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)	11. Promover o Ambiente I Pág. 107	V	3 12 13 14 15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	11. Promover o Ambiente I Pág. 107	V	3 12 13 14 15
GRI 306 - RESÍDUOS E EFLUENTES				
306-2	Resíduos por tipo e por destino	11. Promover o Ambiente I Pág. 108	V	3 6 12
GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS				
GRI 401 - EMPREGO (ASPETO MATERIAL)				
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	V	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes		
	103-3	Evolução da forma de gestão		
		Os temas materiais do Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspetiva interna da organização. Com relação direta com o Emprego, o tema “Desenvolvimento do Capital Humano” foi considerado um tema de materialidade média (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).		
		O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com o Emprego (ver capítulo 09. Valorizar os colaboradores).		
		O Montepio realiza a medição e a monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulo 09. Valorizar os colaboradores).		

TABELA GRI

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão		Verificação		ODS		
401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores	AMM		CEMG		Residências		
		F	M	F	M	F	M	
		Taxa de novas contratações (%)						
		<30	67%	50%	97%	104%	90%	120%
		30 a 50	30%	100%	2%	1%	31%	32%
		>50	7%	0%	0%	0%	35%	50%
		Norte	0%	0%	0%	0%	45%	55%
		Centro	23%	56%	6%	4%	43%	50%
		Sul	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		Ilhas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		Taxa de rotatividade (%)						
		<30	0%	0%	3%	11%	73%	130%
		30 a 50	10%	25%	1%	2%	31%	32%
		>50	0%	0%	2%	1%	34%	50%
		Norte	0%	0%	0%	2%	36%	36%
		Centro	4%	11%	2%	2%	42%	58%
		Sul	0%	0%	2%	1%	0%	0%
		Ilhas	0%	0%	3%	0%	0%	0%
401-2	Benefícios concedidos aos colaboradores em regime <i>full-time</i> que não são concedidos aos colaboradores temporários ou em <i>part-time</i>	09. Valorizar os colaboradores – Benefícios aos Colaboradores I Págs. 81-83				V	8	
401-3	Licença parental	Aos colaboradores da CEMG, da AMM e das Residências são dadas as condições para cumprimento das determinações legais relativas à licença parental, finda a qual regressam, na sua esmagadora maioria, ao exercício de funções, salvo opção pessoal do/a colaborador/a, que em nada se prende com práticas de discriminação.				V	58	
GRI 403 - SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL								
403-2	Tipos e taxas de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho	09. Valorizar os colaboradores – Saúde e Segurança I Pág. 85				V	38	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão			Localização/Omissão		Verificação	ODS		
GRI 404 - FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO (ASPETO MATERIAL)								
Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspetiva interna da instituição. Com relação direta com a Formação e Educação, o tema “Formação e Desenvolvimento de Competências” foi considerado um tema de materialidade média (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).		V			
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com a Formação e Educação (ver capítulo 09. Valorizar os colaboradores – Desenvolvimento do Capital Humano).		V			
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Montepio realiza a medição e a monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulo 09. Valorizar os colaboradores – Desenvolvimento do Capital Humano).		V			
404-1	Média de horas de formação por ano e por colaborador		09. Valorizar os colaboradores – Desenvolvimento do Capital Humano I Pág. 79		V	4 5 8		
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira		09. Valorizar os colaboradores – Desenvolvimento do Capital Humano I Pág. 78		V	5 8		
GRI 405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES								
405-1	Diversidade dos órgãos de <i>governance</i> e dos colaboradores							
			Diretivas e chefias	Técnicas	Administrativas	Operacionais		
	AMM						V	5 8
	<30 anos		0	1	4			
	Dos 30 aos 50 anos		2	12	0			
	>50 anos		1	1	17			
	F		0	11	17			
	M		3	3	4			
	CEMG							
	<30 anos		2	18	38			
	Dos 30 aos 50 anos		522	1.107	1.087			
	>50 anos		321	251	270			
	F		262	685	756			
	M		583	691	639			
	Residências							
	<30 anos		2	50	3	49		
	Dos 30 aos 50 anos		20	55	29	201		
	>50 anos		1	0	2	105		
	F		19	87	29	331		
	M		4	18	5	24		

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	ODS
GRI 413 - COMUNIDADES LOCAIS				
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	10. Investir em ações que beneficiam a comunidade	V	
413-2	Operações com impactos negativos significativos atuais e potenciais nas comunidades locais	10. Investir em ações que beneficiam a comunidade	V	1 2
GRI 417 - MARKETING E ROTULAGEM (ASPETO MATERIAL)				
Formas de Gestão	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspetiva interna da instituição. Com relação direta com o Marketing e Rotulagem, o tema “Qualidade do serviço e satisfação dos associados e dos clientes” foi considerado um tema de materialidade elevada.	V	
	103-2 A forma de gestão e os seus componentes	O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com Marketing e Rotulagem (ver capítulo: 06. Disponibilizar produtos e serviços bancários diferenciadores Satisfação de clientes).	V	
	103-3 Evolução da forma de gestão	O Montepio realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulo: 06. Disponibilizar produtos e serviços bancários diferenciadores Satisfação de clientes).	V	
417-1	Requisitos de informação e rotulagem para produtos e serviços	CEMG A CEMG continuou a adequar os seus processos àquilo que são as melhores práticas de mercado, tendo em consideração as Orientações da EBA - GL 2015/18 - e as Orientações emitidas pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) em 3 de março de 2016 no âmbito dos Riscos de Conduta associados a mis-selling de produtos de aforro e investimento. AMM Na AMM as modalidades disponibilizadas aos associados dão integral cumprimento aos regulamentos internos e ao definido no Código das Associações Mutualistas.	V	12 16
417-2	Não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos e serviços	CEMG A CEMG não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no âmbito em referência. A CEMG dá integral cumprimento às orientações no âmbito publicidade: Código da Publicidade – Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro; Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008; Carta Circular do Banco de Portugal n.º 2014/000065; Carta Circular do Banco de Portugal n.º 69/2016. AMM Eventuais situações que possam configurar não conformidades são imediatamente corrigidas e sanadas.	V	16

PORTFOLIO DE PRODUTOS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	Verificação	ODS
INDICADORES SETORIAIS PARA O SETOR FINANCEIRO				
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	06. Disponibilizar produtos e serviços bancários diferenciadores I Págs. 42-45	V	1 8 9 10 11
FS8	Valor monetário de produtos e serviços destinados a contribuir para um benefício ambiental, por cada linha de negócio, e detalhado por objetivo	06. Disponibilizar produtos e serviços bancários diferenciadores I Pás. 44-45	V	
FS13	Pontos de acesso em localidades com pouca população ou economicamente desfavorecidas	03. Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas I Págs. 16-18	V	1 8 10

Legenda:
V – Verificado
ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmos. Conselhos de Administração da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio.

Introdução

1 Fomos contratados pela Administração da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2017, relativa ao ano findo em 31 de dezembro de 2017, preparada por estas entidades para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades

2 É da responsabilidade dos Conselhos de Administração da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio a preparação da informação de sustentabilidade, incluída no Relatório de Sustentabilidade 2017, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade “Global Reporting Initiative” (“GRI”), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

3 A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados no parágrafo abaixo.

Âmbito

4 O trabalho que realizámos foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica", emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants*. Esta Norma exige que planeemos e executemos o trabalho de garantia limitada de fiabilidade com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a informação de sustentabilidade está isenta de distorções materialmente relevantes.

5 Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Empresa do exercício findo em 31 de dezembro de 2017;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.

Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal

Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal

Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.pt

Matriculada na CRC sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000

Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
- (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes da GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

6 Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

7 Entendemos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a nossa conclusão.

Qualidade e independência

8 Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento dos requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

9 Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética do *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

10 Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2017, relativa ao ano findo em 31 de dezembro de 2017, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio não tenham aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2017, as diretrizes GRI Standards, na opção “De Acordo – Essencial”.

Restrições de uso

11 Este relatório é emitido unicamente para informação e uso dos Conselhos de Administração da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2017, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2017 da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio.

11 de setembro de 2018

PricewaterhouseCoopers & Associados
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
representada por:



António Brochado Correia, R.O.C.

