

Multicare - Seguros de Saúde, S.A.

**Relatório e Contas 2011**

## Índice

3	Órgãos Sociais
4	Relatório do Conselho de Administração
22	Demonstrações Financeiras
28	Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais
105	Anexos
112	Relatório e Parecer do Conselho Fiscal e Certificação Legal de Contas
117	Relatório Sobre o Governo da Sociedade
136	Relatório Sobre o Cumprimento das Orientações Legais

## Órgãos Sociais

---

**Mesa da Assembleia Geral**

Presidente José Filipe de Sousa Meira  
Secretário Vítor Manuel Dinis Lopes

---

**Conselho de Administração**

Presidente CAIXA SEGUROS E SAÚDE, SGPS, S.A., que nomeou  
para exercer o cargo em nome próprio,  
Armando António do Poço Pires

Vogais Carlos Vaz de Macedo da Cunha Coutinho  
Rogério Miguel Campos Henriques  
Maria João Carço Honório Paulino de Sales Luís  
José António Rodrigues Nunes Coelho

---

**Conselho Fiscal**

Presidente Vasco Jorge Valdez Ferreira Matias  
Vogais João Filipe Gonçalves Pinto  
Luís Máximo dos Santos  
Suplente João Manuel Gonçalves Correia das Neves Martins

---

**Sociedade de Revisores  
Oficiais de Contas**

DELOITTE & ASSOCIADOS, SROC, S.A.  
Representada por  
Maria Augusta Cardador Francisco, ROC

---

# 1.

## Relatório do Conselho de Administração em 31 de dezembro 2011

O Conselho de Administração da Multicare Seguros de Saúde, S.A., em cumprimento dos preceitos legais e estatutários aplicáveis, apresenta o Relatório e Contas relativo ao exercício de 2011.

## 1. Enquadramento da Atividade

### 1.1. Enquadramento Económico Internacional

A economia mundial evidenciou, em 2011, um abrandamento do ritmo de crescimento para cerca de 4% (5,1% em 2010), o que decorre, em grande medida, da instabilidade dos mercados financeiros originada pela incerteza relativa às dívidas soberanas de alguns países da área do euro.

De referir, que este abrandamento foi mais pronunciado nas economias desenvolvidas, onde se verificou um aumento do PIB de apenas 1,6% (3,1% no ano anterior), enquanto o conjunto dos países emergentes e em desenvolvimento apresentou um crescimento de 6,4% (7,3% em 2010).

Estes diferentes ritmos de crescimento tenderão a manter-se num futuro próximo, uma vez que as economias emergentes são, comparativamente, caracterizadas por uma elevada população jovem, por custos salariais e encargos sociais mais reduzidos, pela posse de recursos naturais e por menores níveis de endividamento, condições que deixam antever uma alteração progressiva do equilíbrio económico internacional.

Ao nível da área do euro, que tem estado no epicentro da crise financeira, a atividade económica evidenciou um acréscimo de 1,6%, embora com assimetrias regionais importantes, designadamente entre as economias da Europa central, com destaque para a Alemanha (+2,7%), e os países com elevados níveis de endividamento, em particular Portugal e Grécia.

As taxas Euribor, que constituem a referência para empréstimos a empresas e particulares, mantiveram-se em níveis historicamente baixos, devido à intervenção do Banco Central Europeu, tendo-se, contudo, verificado uma crescente dificuldade de acesso a crédito devido à adoção, por parte das entidades bancárias, de políticas mais restritivas na concessão de crédito.

De referir, ainda, que os mercados acionistas evidenciaram um comportamento negativo generalizado, como resultado da, já mencionada, incerteza relativa à dívida soberana de alguns países.

### 1.2. Economia Portuguesa

Em 2011, a economia nacional evidenciou um decréscimo de 1,6%, refletindo a contração da procura interna (consumo e investimento) em 5,2%, cujo efeito foi mitigado pelo aumento de 7,3% nas exportações.

Esta contração, e o conseqüente acentuar da divergência face à média da área do euro, surge, num contexto de correção de desequilíbrios macroeconómicos, nomeadamente ao nível do défice público e da necessidade de financiamento externo, medida pela balança corrente e de capital (cujo saldo se reduziu de -8,9% em 2010 para -6,8% em 2011).

A inflação, medida pelo Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC), evidenciou um valor de 3,6%, em consequência do aumento de preços dos bens energéticos e do acréscimo das taxas do imposto sobre o valor acrescentado (IVA).

Relativamente à taxa de desemprego verificou-se, em 2011, um aumento da taxa média anual para cerca de 12%, refletindo o agravamento das condições económicas de algumas empresas decorrente do ajustamento dos níveis de consumo, em especial de bens duradouros, e investimento, bem como a perspetiva de um cenário recessivo no âmbito da aplicação das medidas acordadas com as instituições internacionais.

As previsões económicas do Banco de Portugal para 2012 apontam para uma acentuada contração da economia (-3,1%), decorrente da continuação do processo de ajustamento da procura interna (-6,5%), cujo efeito, mais uma vez, se espera que seja atenuado pelo aumento das exportações (+4,1%). Esta projeção comporta um conjunto de riscos de predominância descendente, sobretudo no que respeita ao contexto internacional, às medidas de austeridade orçamental, ao resultado imediato das medidas de natureza estrutural em diversas vertentes e às condições de financiamento.

No entanto, e apesar do decréscimo da atividade económica, a inflação deverá atingir 3,2% refletindo, essencialmente, medidas orçamentais, nomeadamente a alteração das tabelas do IVA, o acréscimo de alguns impostos sobre o consumo e o aumento do preço de bens e serviços sujeitos a regulação de preços (ex: transportes públicos e eletricidade).

### 1.3. Setor Segurador

Em 2011, o mercado segurador nacional apresentou um decréscimo na sua atividade de 28,7%, registando um montante de Prémios de Seguro Direto (incluindo a captação de recursos através de Contratos de Investimento), de 11.648 milhões de euros (cerca de 7% do PIB).

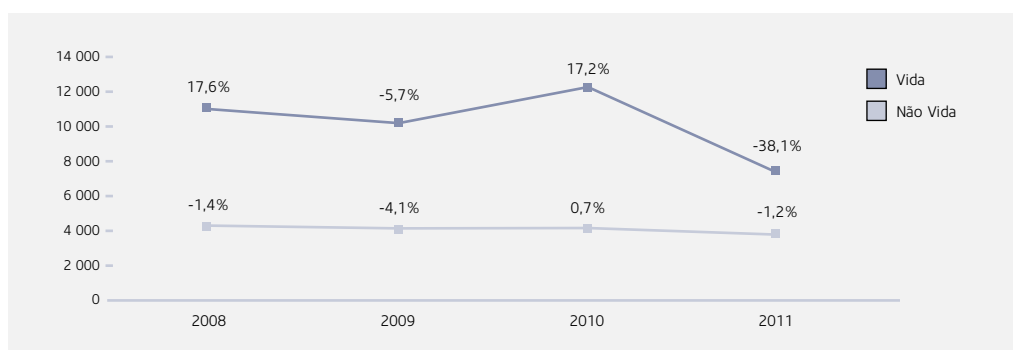
Os ramos Vida, com um volume de prémios de 7.533 milhões de euros, evidenciaram uma redução de 38,1% face ao ano anterior, com origem, essencialmente, nos seguros financeiros de capitalização e nos PPR's, em consequência da quase eliminação de benefícios fiscais nos PPR e da alteração nas políticas de captação de recursos por parte das entidades bancárias.

Neste segmento de mercado, seja pelo montante de prémios de seguro direto, assim como através do montante de ativos sob gestão, constata-se uma redução dos níveis de concentração, refletindo sobretudo a

maior intensidade no redirecionamento dos recursos financeiros para produtos eminentemente bancários (ex: depósitos a prazo) por parte dos grupos seguradores mais representativos.

O conjunto dos ramos Não Vida, obteve uma produção de 4.115 milhões de euros, registando um decréscimo de 1,2%, situação decorrente do contexto socioeconómico desfavorável, bem como de níveis de competitividade consideravelmente elevados, em especial nos ramos Automóvel, Acidentes de Trabalho e Transportes, cujo efeito foi minorado pela evolução favorável dos ramos Doença e Riscos Múltiplos.

### Produção de Seguro Direto em Portugal - Mercado



Como reflexo dos elevados níveis de competitividade, o mercado segurador apresenta, igualmente, uma diminuição dos níveis de concentração nos ramos Não Vida, uma vez que se verifica um reforço da representatividade por parte das seguradoras de média dimensão, tendo as três maiores seguradoras nesta área de negócio tido uma redução da quota conjunta de 0,25%.

## 2. Atividade da Companhia

A Multicare – Seguros de Saúde, S.A., integra o Grupo Caixa Seguros e Saúde (CSS) e assume as linhas de orientação estratégica definidas pelo Grupo, enquanto resseguradora das carteiras de seguros de saúde das seguradoras Fidelidade Mundial e Império Bonança.

A Multicare tem por missão gerir Sistemas de Saúde, associados ou não a seguros, através de processos inovadores, simples e eficientes, visando contribuir para o crescimento e rentabilidade do negócio na área de Seguros de Saúde e manter a liderança no mercado.

As principais metas estabelecidas pelo Grupo Caixa Seguros e Saúde para 2011, foram a redução da sinistralidade e dos custos de gestão, a otimização da gestão financeira e de capital e o crescimento do negócio internacional. No caso particular do ramo Doença e da Multicare, destacaram-se a manutenção

da liderança no mercado dos Seguros de Saúde, o reajustamento da oferta de forma a melhor adaptá-la à atual situação económico-financeira das famílias, e o lançamento de um Sistema de Gestão de Qualidade.

Foi o ano da Certificação da Multicare em Qualidade (Norma ISO 9001:2008), pelo Organismo Certificador Bureau Veritas, marco que consolida o esforço na proximidade ao Cliente e na promoção de uma Cultura Empresarial forte, de forma a garantir a melhoria contínua, uma atitude de inovação permanente e de responsabilidade social orientadas para a Satisfação do Cliente.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implicou, igualmente, a necessidade de assegurar um procedimento que garantisse a monitorização da adequabilidade do mesmo, através da realização de Auditorias da Qualidade Interna (AQI). Neste sentido, a Multicare constituiu uma bolsa de Auditores internos que integrou elementos dos diversos Órgãos de Estrutura da empresa e que assegurou a realização das AQI a todos os Procedimentos do SGQ no 2º semestre.

No âmbito do acompanhamento da Rede de Prestadores, destaca-se a reorganização interna de processos e desenvolvimento de ferramentas de gestão e de suporte à monitorização. Foi ainda em 2011 que se consolidou o reforço da valência externa dos gestores, tendo-se dado continuidade ao objetivo de renegociação de preços de atos médicos, de preços fechados totais com as grandes unidades hospitalares e de reuniões de acompanhamento da atividade com os prestadores.

Foram, assim, reforçados os mecanismos de monitorização e de controlo da rede de prestadores, com especial destaque para as especialidades da Cobertura de Ambulatório, nomeadamente, ginecologia, otorrino, oftalmologia, dermatologia, cardiologia, patologia clínica e radiologia/imagiologia.

Prosseguiram-se as ações de promoção de relações de parceria, tais como a publicação da revista Check Up, patrocínio de diversas atividades desportivas organizadas por entidades ligadas à saúde e ainda a inclusão na Rede de novos prestadores de referência como a Fundação Champalimaud (referência científica na área Oncológica) e o IPATIMUP (referência na área da Genética).

Com o objetivo de simplificar e racionalizar processos, foi o ano de consolidação da externalização de tarefas operativas de cariz administrativo, quer para unidades transversais da CSS, quer para empresas prestadoras de serviços externas ao grupo, bem como a implementação de melhorias informáticas que contribuem para a redução de tarefas “mão-de-obra intensivas” e com menor eficiência, potenciando o enfoque no desenvolvimento das valências técnicas de suporte ao negócio.

No que se refere à melhoria da oferta, foram lançados novos produtos com aumento de coberturas sem o correspondente reflexo no valor do prémio, tais como, proteção ao pagamento no caso de desemprego, Ask Best Doctors, acesso à rede para Plano Ativo, inclusão das medicinas integradas para os novos planos e, ainda, levantamento do limite de idade de permanência na apólice.



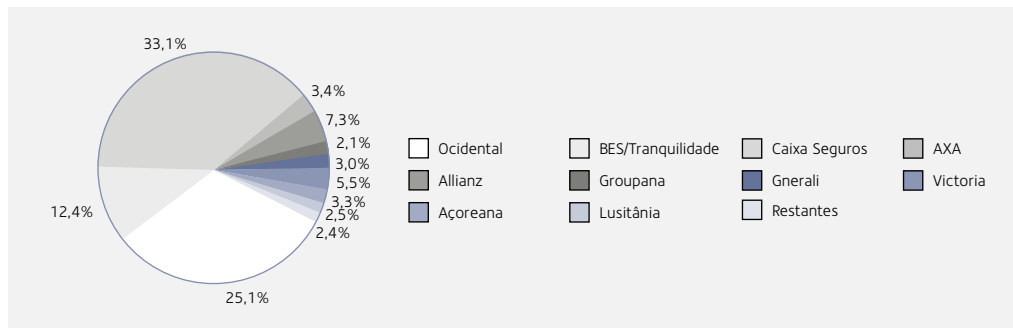
A melhoria na qualidade da informação técnica aliada ao aumento da periodicidade do seu envio às áreas comerciais, continua a ser um objetivo da Multicare, fomentando uma maior proximidade à rede comercial das seguradoras. Também nesta vertente de aproximação às redes, foram desenvolvidas várias ações de formação e de dinamização à Rede de Agências e Mediação, bem como ao Canal Bancário, quer na vertente de produtos, quer na vertente de serviços.

No âmbito da gestão do conhecimento interno, destaca-se a iniciativa da organização de sessões temáticas, de participação livre por qualquer colaborador, sobre matérias relacionadas com a saúde em geral e o negócio Multicare em particular, que permitiu a cada participante enriquecer conhecimentos sobre temas com os quais não lida habitualmente no dia-a-dia.

## 2.1. Principais Indicadores de Atividade

### Quota de mercado

A quota de mercado da Caixa Seguros e Saúde evoluiu positivamente, tendo em 2011 atingido 33,1% dos prémios do mercado, o que representa um crescimento de 0,45 p.p. e a afirmação da sua liderança no Mercado de Seguros de Saúde.



### Rácios por Pessoa Segura

Na análise dos principais rácios por Pessoa Segura, verifica-se uma melhoria do custo médio e uma redução da frequência de sinistro por pessoa segura.

Período	Prémio Médio/P.segura	Custo Médio/P.segura	Frequência/P.segura	Taxa Utilização	Taxa Sinistralidade
2011	295	249	3,89	62%	84,4%
2010	308	255	3,94	63%	82,8%

Não obstante esta melhoria, o rácio de sinistralidade do ramo Doença da CSS, apresentou um acréscimo de 1,6 p.p. face ao ano anterior. Este facto resulta, essencialmente, do perfil da carteira da CSS, na qual o Seguro de Grupo tem um peso significativo (63,5%) face ao Seguro Individual (36,5%), bem como da diminuição verificada no prémio médio por pessoa segura.

### Atos médicos por cobertura

No que respeita aos atos médicos realizados por cobertura, destacam-se as tipologias nas quais ocorreram maior número de atos, comparativamente com o verificado em 2010:

	2011
Internamentos (*)	24 542
Consultas	
Med. Geral e Familiar	101 159
Restantes Especialidades	627 257
Urgências	95 906
Consultas/Medicina Dentária	266 402
Sessões de Fisioterapia	158 392
Exames	
Radiologia	120 156
Ecografia	200 593
TAC	28 147
RMN	16 923

(\*) – Inclui Partos;

A estes dados acresce, ainda, 1.887.182 de análises clínicas, realizadas por cerca de 95.000 utilizadores.

### Reclamações

No que refere ao número de reclamações verificou-se um acréscimo de 12%, comparativamente a 2010, decorrente de um alargamento dos critérios de classificação das reclamações.

Não obstante o aumento do número de reclamações entradas, o tempo médio de resposta revela uma melhoria significativa dos níveis de serviço face a 2010.

	2011	2010	%
N.º Reclamações	726	649	+12
Tempo médio de resposta (dias)	5,7	10,7	-47

### Chamadas Recebidas

Em 2011 manteve-se a tendência de redução do número de chamadas recebidas, já verificada no ano anterior, reveladora da melhoria da generalidade dos níveis de serviço.

	2011	2010	%
N.º de chamadas recebidas	696 260	777 971	-10,5
Taxa de chamadas atendidas (%)	93,2%	95,8%	-2,6

### Níveis de Serviço

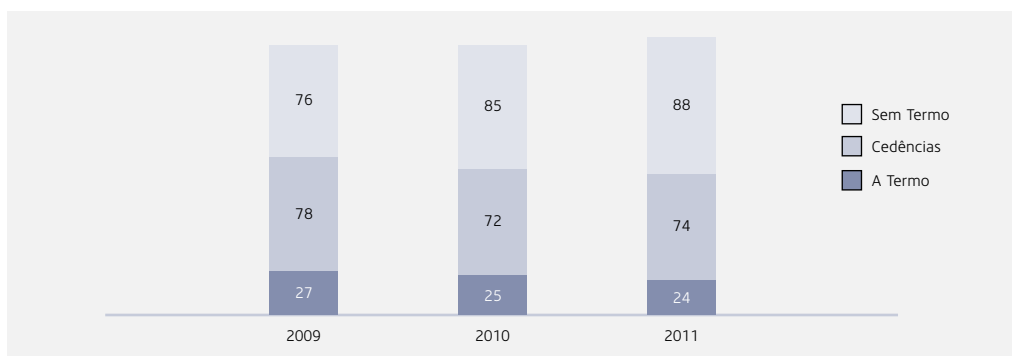
À semelhança do já verificado no ano anterior, em 2011 a generalidade dos indicadores de atividade teve uma evolução positiva, traduzida em ganhos de produtividade, que permitiram um serviço de melhor qualidade, de maior satisfação para o cliente e uma otimização de recursos para a companhia.

Neste sentido, destaca-se o tempo médio de tratamento de sinistros de reembolso que se situou nos 3 dias, e que representou uma melhoria de 3 dias face ao ano anterior, bem como o rácio de autorizações de atos médicos concedidas até 48h que passou de 90%, em 2010, para 93%, em 2011.

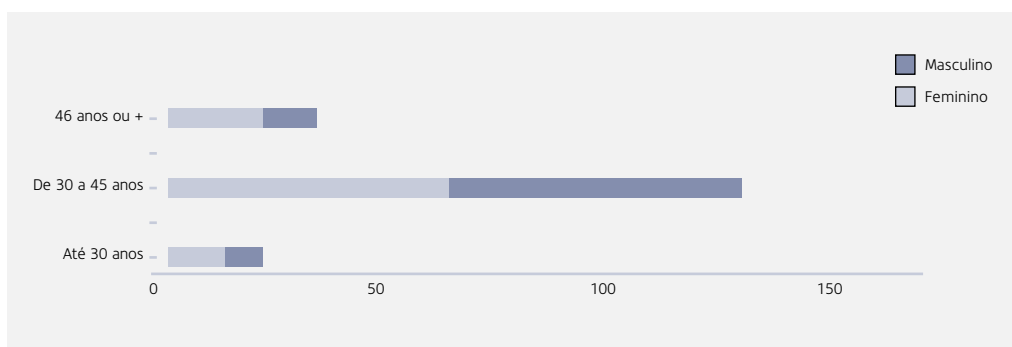
Registou-se, igualmente, uma melhoria do tempo de emissão de novos contratos tailor made, que passou de 1,8 dias, em 2010, para 1,3 em 2011, bem como se mantiveram os níveis de serviço do tempo médio de aceitação/emissão de Apólices Individuais e PME, que se situaram nos 2 dias.

## 2.2. Recursos Humanos

A Multicare encerrou o exercício com 186 colaboradores dos quais 40% são cedências de outras empresas do Grupo. No triénio os contratos sem termo aumentaram 16%, tendo os contratos a termo diminuído 11%, fruto do esforço de estabilização do Quadro de Pessoal.



Verifica-se a preponderância do escalão etário 30-45 (68%), mantendo-se a idade média dos colaboradores em 38 anos. Salienta-se, igualmente, a predominância do sexo feminino (63%), tendo aumentado 1 p.p. face ao ano anterior.



No que respeita às habilitações académicas, 49% dos colaboradores possui o Secundário completo e 45% habilitações ao nível do Ensino Superior, este último com um aumento de 1 p.p. face ao período homólogo.

Em 2011 consolidaram-se os objetivos principais da política de Recursos Humanos estabelecidos para o triénio anterior, especificamente no que diz respeito ao reforço das competências dos colaboradores, mediante o recrutamento intra-grupo, e à estabilização do quadro de pessoal.

Com impacto na proximidade ao cliente, destaca-se a abertura de mais um Posto Avançado de Gestão, dando continuidade ao objetivo traçado em 2010, atingindo-se no final de 2011 um total de cinco Postos Avançados de Gestão, presentes nas principais unidades hospitalares, HPP Lusíadas, HPP Boavista, CUF Descobertas, Hospital da Luz e Hospital Cuf Infante Santo.

Também no que respeita à área da formação verificou-se um significativo esforço de melhoria dos conteúdos e de incremento do tempo de formação. Foram realizadas mais ações de formação, originando um aumento, quer do nº de participações (854 para 1.200), quer das horas de formação, que aumentaram 48% face ao ano anterior. O número médio de horas de formação por colaborador aumentou 50%, tendo passado de 20H para 30H.

## 2.3. Evolução da Carteira

### Resseguro Aceite

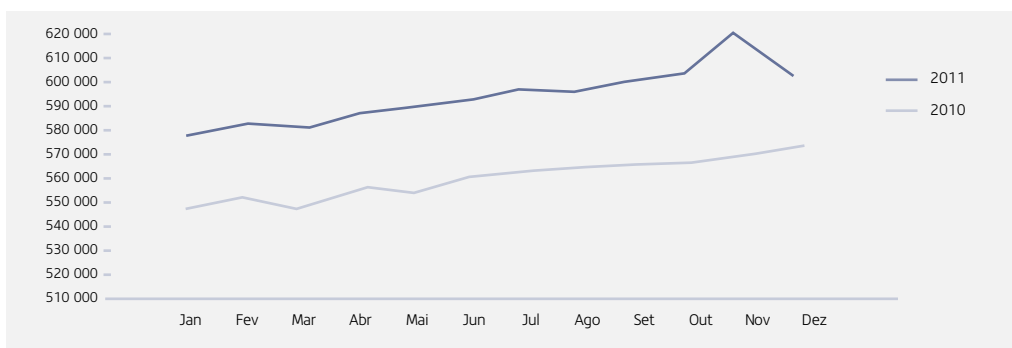
Os prémios de Resseguro Aceite atingiram em 2011 o valor de 174.594.704 €, o que representou um crescimento de 0,9%, face ao ano anterior.

(Valores em Euros)

Seguradora	Prémios Resseguro Aceite				Variação (%)
	2011	%	2010	%	
FM	133 787 995	76,6	120 258 667	69,5	11,2
IB	40 772 010	23,4	52 749 705	30,5	-22,7
Real Vida	34 699	0,0	0	0,00	100
<b>Total</b>	<b>174 594 704</b>		<b>173 008 372</b>		<b>0,9</b>

Decompondo o volume de prémios emitidos por empresa cedente, verifica-se que a FM representa 77% do total, a IB 23% e a Real Vida ainda é pouco expressiva.

### Evolução das Pessoas Seguras



O número de Pessoas Seguras registou um aumento na ordem dos 4,1 p.p., tendência de crescimento já verificada no ano anterior e que fica a dever-se, essencialmente, à venda de Cartões de Acesso à Rede Activcare.

A taxa de sinistralidade de resseguro aceite é de 83,2%, mantendo-se ao nível da verificada no ano anterior.

### Seguro Direto

Os prémios de Seguro Direto atingiram em 2011 o valor de 2.753.655 €, o que representa um crescimento de 138%, face ao período homólogo.

Verificou-se uma evolução positiva no seguro direto, quer nos prémios emitidos, quer na sinistralidade. A taxa de sinistralidade (85%) apresenta, face a 2010, uma redução em cerca de 1 p.p..

## 3. Resultados

Da análise às Demonstrações Financeiras de 2011 destacam-se os seguintes aspetos:

### Resultado técnico

A Multicare apresentou um resultado técnico global positivo de 15.032.901 €.

Este resultado, decorre essencialmente do negócio de Resseguro Aceite, que apresentou um Resultado Técnico positivo de 15.526.261 €, superior em 1,8% ao resultado do ano passado:

(Valores em Euros)

	2011	2010	Var. (%)
Prémios	174 594 704	173 008 372	1
Var. PPNA	-444 351	-557 827	-20
Prémios Adquiridos	174 150 353	172 450 545	1
Varição Prov. Riscos em Curso	-2 193 141	57 742	-3 898
Comissões	-18 766 936	-21 625 951	-13
Custos de Aquisição Diferidos	-724 774	1 986 008	136
Indemnizações	-144 844 938	-143 560 676	1
Participação nos Resultados	5 800 233	4 001 988	45
Rendimentos Provisões Retidas	2 105 463	1 946 954	8
<b>Resultado Técnico Resseguro Aceite</b>	<b>15 526 260</b>	<b>15 256 610</b>	<b>+1,8</b>
<b>Taxa de Sinistralidade</b>	<b>83,2%</b>	<b>83,3%</b>	<b>-0,08 p.p</b>

Os prémios adquiridos de Resseguro Aceite, ascenderam a 174.150.353 €, sendo 128.981.365 € provenientes da FM, 45.134.306 € da IB, e 34.682 € da Real Vida. As indemnizações, atingiram 146.149.017 €, dos quais 107.204.895 € provenientes da FM, 38.911.058 € da IB, e 33.065 € da Real Vida. Acresce a este valor a variação da Provisão com Despesas Regularização de Sinistros (-1.304.079 €), originando um montante de

indemnizações de 144.844.938 €. Destas variáveis, resulta uma taxa de sinistralidade conjunta de Resseguro Aceite de 83,2%, similar à verificada em 2010.

Tendo em consideração as taxas de sinistralidade das cedentes e a aplicação do Tratado de Resseguro estabelecido, o valor da Participação nos Resultados ascendeu a 5.800.233 €, correspondente ao excesso de sinistralidade suportado pelas companhias cedentes.

O custo com comissões de resseguro aceite ascendeu a 18.766.936 € o que representa uma redução significativa face ao ano anterior.

Para o Resultado Técnico de Resseguro Aceite contribuíram, também, os Rendimentos, quer das provisões retidas pelas cedentes – Provisão Para Prémios Não Adquiridos e Provisão Para Sinistros – quer dos restantes investimentos, que ascenderam a 2.105.463 €, apresentando uma melhoria face ao valor de 2010 em cerca de 8 p.p..

O resultado técnico de seguro direto foi positivo e no valor de 132.814 €, decorrente quer da evolução positiva do volume de prémios, quer da taxa de sinistralidade que se situou nos 85%.

O resultado técnico da retrocessão foi negativo e no montante de 626.174 € e respeita aos Tratados de Resseguro estabelecido com a seguradora Cares e com a resseguradora Munich Re.

### Custos por natureza a imputar

Os Custos por Natureza a Imputar atingiram o valor de 13.075.324 m€, o que representa uma redução de 6% face a 2010 e uma melhoria do rácio de despesas gerais sobre Prémios, situando-se no final de 2011 em 7,4%. Estes custos distribuíram-se do seguinte modo:

	(Valores em Euros)		
	2011	2010	Var. (%)
Despesas com Pessoal	7 353 406	7 524 287	-2
FSE	5 032 538	5 790 775	-13
Impostos e Taxas	81 753	183 192	-55
Comissões (Serv. Bancários) e Juros	215 438	136 676	58
Amortizações Imob. Corpóreo	392 189	328 794	19
<b>Total</b>	<b>13 075 324</b>	<b>13 963 724</b>	<b>-6</b>
<b>% do total de Prémios SD+RA</b>	<b>7,4%</b>	<b>8,0%</b>	<b>-0.6 p.p.</b>

Os Custos com Pessoal registaram um decréscimo de 2% resultante da redução das remunerações estabelecidas na Lei do Orçamento do Estado 2011.

Os Fornecimentos e Serviços Externos apresentaram uma diminuição de aproximadamente 13%, que resultou fundamentalmente da redução do valor do aluguer do espaço ocupado pela Multicare, da racionalização das despesas informáticas, da racionalização das despesas diversas de pessoal bem como da alteração do fornecedor de gestão do centro de contacto e consequente renegociação das condições do contrato de prestação de serviços.

O decréscimo acentuado em Impostos e Taxas resulta da constituição em 2010 de provisão para custos judiciais.

As variações verificadas na taxa de juro Euribor ao longo de 2011, quando comparado com as taxas em 2010, justificam o aumento dos custos com comissões bancárias e juros referentes ao Empréstimo Subordinado.

As amortizações apresentaram uma variação positiva de 19%, decorrente de investimentos que permitirão potenciar a melhoria da eficiência operacional e da eficácia da Multicare.

### **Provisões técnicas**

As Provisões Técnicas de Seguro Direto e de Resseguro Aceite apresentaram 68.283.519 €, sendo 23.741.339 € relativos a Provisão Para Prémios Não Adquiridos e Custos de aquisição Diferidos e 41.952.352 € relativos a Provisão Para Sinistros; os restantes 2.589.828 € refletem a Provisão para Riscos em Curso.

A Multicare terminou o exercício de 2011 com um montante de ativos passíveis de serem afetos à representação das provisões técnicas de 89.099.422 €, conduzindo a um rácio de cobertura das provisões técnicas de Seguro Direto e de Resseguro Aceite de 131%.

A Companhia tem, assim, inteiramente cobertas as suas responsabilidades para com segurados e terceiros e cumpre os limites estabelecidos em relação a aplicações financeiras, bem como os níveis de Margem de Solvência e do Fundo de Garantia.



(Valores em Euros)

Ativos de Representação das Prov. Técnicas	2011	%	2010	%
Ações e Outros Títulos de Rend. Var.	2 518 806	3	4 451 590	4
Obrigações e Outros Títulos de Rend. Fixo	21 926 661	25	33 668 207	30
Outros Investimentos	188 615	0	0	0
Depósitos e Caixa	696 784	1	354 087	0
Empréstimos e contas a receber				
Depósitos junto de Empresas Cedente	62 766 903	70	72 941 209	66
Outros Depósitos	1 001 653	1	0	0
<b>Total de Ativos</b>	<b>89 099 422</b>	<b>100</b>	<b>111 415 093</b>	<b>100</b>
Provisões Técnicas	68 283 519		74 357 322	
Empréstimo Subordinado	15 000 000		15 000 000	
<b>Total Responsabilidades</b>	<b>83 283 519</b>		<b>89 357 322</b>	
<b>Rácio de Cobertura S/ Provisões Técnico</b>	<b>130,5%</b>		<b>149,8%</b>	
<b>Rácio de Cobertura Total</b>				
<b>Responsabilidades</b>	<b>107,0%</b>		<b>124,7%</b>	

### Resultado líquido

O Resultado Técnico, conjuntamente com o Resultado Financeiro, conduziu a um resultado líquido positivo de 584.234 € e a uma redução face a 2011 decorrente, essencialmente, do registo de perdas de imparidade:

(Valores em Euros)

Resultados	2011	2010
<b>Resultado Técnico</b>	<b>15 032 901</b>	<b>14 825 607</b>
Custos por Natureza a Imputar	-13 075 324	-13 963 724
<b>Resultado de Exploração</b>	<b>1 957 577</b>	<b>861 883</b>
Proveitos não Afetos	+687	+14 671
Outros Encargos (*)	-1 105 697	-89 897
<b>Resultados Antes de Impostos</b>	<b>852 567</b>	<b>786 657</b>
<b>Imposto s/ Rendimento</b>	<b>-268 333</b>	<b>-182 850</b>
<b>Resultado Líquido</b>	<b>584 234</b>	<b>603 807</b>

(\*) Os outros encargos incluem diferenças de câmbio, perdas de imparidade e ganhos pela valorização de ativos

## Capital próprio

O Capital Próprio ascendeu a 26.507.278 € e traduz uma ligeira redução face a 2010:

(Valores em Euros)		
Capital Próprio	2011	2010
Capital	18 000 000	18 000 000
Reservas	7 915 765	8 365 160
Resultados Transitados	7 279	10 918
Resultado do Exercício	584 234	603 807
<b>Total</b>	<b>26 507 278</b>	<b>26 979 885</b>

A evolução verificada deve-se, essencialmente, à redução da reserva de reavaliação por ajustamentos no justo valor de ativos.

## 4. Proposta de Aplicação de Resultados

O Resultado Líquido é positivo e ascende a 584.234,11€ (Quinhentos e oitenta e quatro mil, duzentos e trinta e quatro euros e onze cêntimos).

De acordo com os Estatutos da Sociedade, o Conselho de Administração vem propor à Assembleia Geral a seguinte aplicação:

Reserva Legal (10%)	58 423,41 €
Remanescente à disposição da Assembleia Geral	525 810,70 €
<b>Total</b>	<b>584 234,11 €</b>

## 5. Perspetivas de Evolução

A Multicare integra o Grupo Caixa Seguros e Saúde (CSS), e neste contexto, alinha as suas orientações estratégicas com as definidas pelo grupo, pelo que a sua atuação será alicerçada nos objetivos estratégicos da CSS.

Face às perspetivas económicas a “orientação para o Cliente” constituirá o objetivo prioritário da CSS, sendo determinante uma melhor identificação das suas necessidades e a procura de níveis de satisfação superiores aos atualmente atingidos.

Assim, pretende-se, por um lado, aumentar a fidelização dos Clientes e o seu valor para a empresa e, por outro, gerar fatores de sustentabilidade e de crescimento do negócio.

Neste sentido, a Multicare continuará a basear a sua atuação promovendo uma Cultura Empresarial de melhoria contínua, de forma a garantir um serviço de excelência, com base em processos simples e eficientes e produtos inovadores, orientados para as necessidades dos Clientes, criando desta forma fatores de diferenciação face ao mercado.

O Plano Estratégico, para 2012, exigirá um empenho redobrado de todos os colaboradores e estabelece um conjunto bastante exigente de objetivos, nomeadamente:

- Aumento da Quota de Mercado;
- Redução da Taxa de Sinistralidade;
- Redução da Taxa de Anulação de Contratos;
- Redução do Rácio de Despesas;
- Reformulação da Oferta Multicare;
- Aumento do Índice de Satisfação dos Clientes;
- Otimização de Processos e Recursos;

Estes objetivos, aliados ao conjunto de esforços e ações que têm vindo a ser desenvolvidos em matéria de melhoria da eficiência operacional, constituem a evidência clara do empenho da Multicare na aproximação ao Cliente e às suas expectativas face a uma conjuntura económica adversa, caracterizada pela tendência de redução do rendimento e do nível de atividade das empresas.

A prevenção, enquanto medida de proteção à saúde, constitui um objetivo prioritário da Multicare, integrado na estratégia de otimização e sustentabilidade da atividade e de gestão de cuidados de saúde.

Por outro lado, esta abordagem encontra-se vertida na Política da Qualidade que a Multicare definiu em conformidade com a sua Visão, Missão e Valores e que, de forma sintética, se traduz nos seguintes princípios:

- Garantir a satisfação e fidelização dos Clientes;
- Reforçar a imagem de liderança e de confiança dos Clientes;
- Melhorar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Gerar valor para os intervenientes nos processos de negócio em que a Multicare esteja envolvida.

E nos valores de responsabilidade social assumidos ao nível do grupo Caixa Seguros e Saúde.

## 6. Considerações Finais

Conforme disposto no artigo 21 do D.L. n.º 411/91, de 17 de outubro, informa-se que não existem dívidas em mora perante a Segurança Social.

Ao concluir o presente Relatório, o Conselho de Administração expressa o seu agradecimento a todos aqueles que contribuíram para a atividade da Companhia, salientando particularmente:

- O Conselho Fiscal, pelo interesse e empenho colocados no acompanhamento e controlo da atividade da Companhia;
- O Acionista, pelo apoio prestado ao desenvolvimento da atividade da Companhia;
- Os Colaboradores, pelo empenho e competência demonstrados ao longo do exercício;
- Os Clientes, pela preferência com que distinguiram a Multicare e pelo estímulo à permanente melhoria das suas realizações.

Lisboa, 16 de fevereiro de 2012

### **O Conselho de Administração**

Presidente

Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A., representada por:

Armando António Poço Pires

Vogais

José António Rodrigues Nunes Coelho

Carlos Vaz de Macedo Cunha Coutinho

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

Maria João Carço Honório Paulino de Sales Luís

## Anexo ao Relatório de Gestão a que se Refere o Artigo 448º, do Código das Sociedades Comerciais

À data do encerramento do exercício de 2011, encontrava-se na situação prevista no artigo 448º, do Código das Sociedades Comerciais a CAIXA SEGUROS E SAÚDE – SGPS, S.A., titular de 3.600.000 de ações representativas de 100% do capital social e dos direitos de voto da Multicare – Seguros de Saúde, S.A.

### **O Conselho de Administração**

## 2. Demonstrações Financeiras

## Balancos em 31 de dezembro de 2011 e 2010

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

(Valores em Euros)

Balanco	Notas	2011			2010
		Valor Bruto	Imparidade, depreciações / amortizações ou ajustamentos	Valor Líquido	
<b>ATIVO</b>					
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	3 e 8	11 184 694	-	11 184 694	4 130 009
Investimentos em filiais, associadas e empreend. conjuntos	4 e 8 (anexo 1)	91 877	-	91 877	-
Ativos disponíveis para venda	5 e 8 (anexo 1)	24 445 467	-	24 445 467	38 119 797
Empréstimos e contas a receber	8	63 768 556	-	63 768 556	72 941 209
Depósitos junto de empresas cedentes	6	62 766 903	-	62 766 903	72 941 209
Outros depósitos	6	1 001 653	-	1 001 653	-
Investimentos a deter até à maturidade	7 e 8	188 615	-	188 615	-
Outros ativos tangíveis	8 e 9	827 803	(593 025)	234 778	291 100
Inventários		20 100	-	20 100	18 674
Outros ativos intangíveis	10	1 294 635	(743 502)	551 133	296 193
Provisões técnicas de resseguro cedido		404 883	-	404 883	327 832
Provisão para prémios não adquiridos	11	390 182	-	390 182	327 832
Provisão para sinistros	11	14 701	-	14 701	-
Outros devedores por operações de seguros e outras operações		11 282 566	(15 285)	11 267 281	4 209 040
Contas a receber por operações de seguro direto	12	5 210 987	-	5 210 987	457 469
Contas a receber por outras operações de resseguro	12	5 448 045	-	5 448 045	2 940 206
Contas a receber por outras operações	12 e 30	623 534	(15 285)	608 249	811 365
Ativos por impostos		667 717	-	667 717	274 781
Ativos por impostos correntes	13	135	-	135	-
Ativos por impostos diferidos	13	667 582	-	667 582	274 781
Acréscimos e diferimentos	14	310 288	-	310 288	159 865
<b>TOTAL ATIVO</b>		<b>114 487 201</b>	<b>(1 351 812)</b>	<b>113 135 389</b>	<b>120 768 500</b>

## Balancos em 31 de dezembro de 2011 e 2010

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

(Valores em Euros)

Balanco	Notas	2011	2010
<b>PASSIVO E CAPITAL PRÓPRIO</b>			
<b>PASSIVO</b>			
Provisões técnicas		68 283 519	74 357 322
Provisão para prémios não adquiridos	15	23 741 339	22 572 214
Provisão para sinistros		41 952 352	51 388 421
De outros ramos	15 (anexo 2)	41 952 352	51 388 421
Provisão para riscos em curso	15	2 589 828	396 687
Outros passivos financeiros		15 000 000	15 000 000
Passivos subordinados	16	15 000 000	15 000 000
Outros credores por operações de seguros e outras operações		1 490 342	2 708 743
Contas a pagar por operações de seguro direto	17	336 475	1 492 522
Contas a pagar por outras operações de resseguro	17	169 615	15 787
Contas a pagar por outras operações	17	984 252	1 200 434
Passivos por impostos		494 485	360 751
Passivos por impostos correntes	13	492 061	359 333
Passivos por impostos diferidos	13	2 424	1 418
Acréscimos e diferimentos	18	1 000 079	1 193 054
Outras Provisões	19	359 686	168 745
<b>TOTAL PASSIVO</b>		<b>86 628 111</b>	<b>93 788 615</b>
<b>CAPITAL PRÓPRIO</b>			
Capital	20	18 000 000	18 000 000
Reservas de reavaliação		(1 854 932)	(803 151)
Por ajustamentos no justo valor de ativos financeiros	21	(1 857 698)	(803 151)
De diferenças de câmbio	21	2 766	-
Reserva por impostos diferidos	21	461 014	216 074
Outras reservas	21	9 309 683	8 952 237
Resultados transitados	21	7 279	10 918
Resultado do exercício	21	584 234	603 807
<b>TOTAL CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>26 507 278</b>	<b>26 979 885</b>
<b>TOTAL PASSIVO E CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>113 135 389</b>	<b>120 768 500</b>

Lisboa, 16 de fevereiro de 2012

**O Diretor de Contabilidade  
e Informação Financeira**

**e Técnico Oficial de Contas**  
Carlos F. Tomé Silva Westerman

**O Conselho de Administração**

Armando António do Poço Pires  
Presidente

José António Rodrigues Nunes Coelho

Carlos Vaz de Macedo da Cunha Coutinho

Rogério Miguel Campos Henriques

Maria João Carço Honório Paulino de Sales Luís



## Contas de Ganhos e Perdas para os Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

(Valores em Euros)

Contas de Ganhos e Perdas	Notas	2011			2010
		Técnica Não Vida	Não Técnica	Total	
Prémios adquiridos líquidos de resseguro		176 096 772	-	176 096 772	172 938 722
Prémios brutos emitidos	22 (anexo 4)	177 348 359	-	177 348 359	174 164 606
Prémios de resseguro cedido	22 (anexo 4)	(869 586)	-	(869 586)	(683 241)
Provisão para prémios não adquiridos (variação)	15 e 22 (anexo 4)	(444 351)	-	(444 351)	(557 826)
Provisão para prémios não adquiridos, parte resseguradores (variação)	22 (anexo 4)	62 350	-	62 350	15 183
Custos com sinistros, líquidos de resseguro		(152 624 784)	-	(152 624 784)	(150 548 715)
Montantes pagos		(164 146 749)	-	(164 146 749)	(145 088 593)
Montantes brutos	23 e 24 (anexo 3)	(164 121 690)	-	(164 121 690)	(145 088 593)
Parte dos resseguradores	23 (anexo 3)	(25 059)	-	(25 059)	-
Provisão para sinistros (variação)		11 521 965	-	11 521 965	(5 460 122)
Montante bruto	23 (anexo 3)	11 507 264	-	11 507 264	(5 460 122)
Parte dos resseguradores	23	14 701	-	14 701	-
Outras provisões técnicas, líquidas de resseguro	15	(2 193 141)	-	(2 193 141)	57 742
Custos e gastos de exploração líquidos		(21 415 278)	-	(21 415 278)	(23 503 556)
Custos de aquisição	24 (anexo 4)	(16 807 153)	-	(16 807 153)	(21 733 800)
Custos de aquisição diferidos (variação)	15 (anexo 4)	(724 774)	-	(724 774)	1 986 007
Gastos administrativos	24 (anexo 4)	(4 074 771)	-	(4 074 771)	(3 913 953)
Comissões e participação nos resultados de resseguro	(anexo 4)	191 420	-	191 420	158 190
Rendimentos	2 124 451	687	2 125 138	1 976 127	
De juros de ativos financeiros não valorizados ao justo valor por via de ganhos e perdas	26	2 124 451	687	2 125 138	1 961 684
Outros	26	-	-	-	14 443
Gastos financeiros		(30 445)	-	(30 445)	(43 767)
Outros	24 e 27	(30 445)	-	(30 445)	(43 767)
Ganhos líquidos de ativos e passivos financeiros não valorizados ao justo valor através de ganhos e perdas		(131 627)	-	(131 627)	123 962
De ativos disponíveis para venda	28	(131 627)	-	(131 627)	123 962
Diferenças de câmbio	29	2 305	-	2 305	50 386
Perdas de imparidade (líquidas de reversão)		(559 781)	(140 494)	(700 275)	(483 242)
De ativos disponíveis para venda	30	(168 279)	-	(168 279)	(482 635)
De investimentos a deter até à maturidade	30	(391 502)	-	(391 502)	-
De outros	30	-	(140 494)	(140 494)	(607)
Outros rendimentos/gastos	31	-	(276 098)	(276 098)	218 998
<b>RESULTADO LÍQUIDO ANTES DE IMPOSTOS</b>		<b>1 268 472</b>	<b>(415 905)</b>	<b>852 567</b>	<b>786 657</b>
Imposto sobre o rendimento do exercício - Impostos correntes	13	-	(415 188)	(415 188)	(180 196)
Imposto sobre o rendimento do exercício - Impostos diferidos	13	-	146 855	146 855	(2 654)
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>		<b>1 268 472</b>	<b>(684 238)</b>	<b>584 234</b>	<b>603 807</b>

Lisboa, 16 de fevereiro de 2012

**O Diretor de Contabilidade  
e Informação Financeira**

**e Técnico Oficial de Contas**  
Carlos F. Tomé Silva Westerman

**O Conselho de Administração**

Armando António do Poço Pires  
Presidente

José António Rodrigues Nunes Coelho

Carlos Vaz de Macedo da Cunha Coutinho

Rogério Miguel Campos Henriques

Maria João Carço Honório Paulino de Sales Luís

## Demonstração de Variações no Capital Próprio nos Exercícios de 2011 e 2010

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

(Valores em Euros)

	Capital Social	Reservas de Reavaliação	Reservas por Impostos Diferidos	Reserva legal	Outras Reservas		Resultados transitados	Resultado do exercício	Total
					Prémios de emissão	Outras reservas			
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2009</b>	<b>18 000 000</b>	<b>(476 469)</b>	<b>106 820</b>	<b>300 655</b>	<b>7 200 000</b>	<b>1 374 675</b>	<b>18 198</b>	<b>469 627</b>	<b>26 993 506</b>
Aplicação do resultado	-	-	-	48 000	-	28 907	392 720	(469 627)	-
Distribuição de dividendos	-	-	-	-	-	-	(400 000)	-	(400 000)
Ganhos líquidos por ajustamento no justo valor de ativos financeiros disponíveis para venda	-	(326 682)	109 254	-	-	-	-	-	(217 428)
Resultado líquido do período	-	-	-	-	-	-	-	603 807	603 807
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2010</b>	<b>18 000 000</b>	<b>(803 151)</b>	<b>216 074</b>	<b>348 655</b>	<b>7 200 000</b>	<b>1 403 582</b>	<b>10 918</b>	<b>603 807</b>	<b>26 979 885</b>
Aplicação do resultado	-	-	-	100 000	-	257 446	246 361	(603 807)	-
Distribuição de dividendos	-	-	-	-	-	-	(250 000)	-	(250 000)
Ganhos líquidos por ajustamento no justo valor de ativos financeiros disponíveis para venda	-	(1 051 781)	244 940	-	-	-	-	-	(806 841)
Resultado líquido do período	-	-	-	-	-	-	-	584 234	584 234
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2011</b>	<b>18 000 000</b>	<b>(1 854 932)</b>	<b>461 014</b>	<b>448 655</b>	<b>7 200 000</b>	<b>1 661 028</b>	<b>7 279</b>	<b>584 234</b>	<b>26 507 278</b>

## Demonstração do Rendimento Integral para os Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>	<b>584 234</b>	<b>603 807</b>
Variação em valias potenciais de ativos financeiros disponíveis para venda:		
Valor bruto	(1 054 547)	(326 682)
Imposto diferido	244 940	109 254
Diferenças cambiais	2 766	-
<b>RENDIMENTO / (GASTO) RECONHECIDO DIRETAMENTE NO CAPITAL PRÓPRIO</b>	<b>(806 841)</b>	<b>(217 428)</b>
<b>TOTAL DOS RENDIMENTOS E GASTOS RECONHECIDOS NO PERÍODO</b>	<b>(222 607)</b>	<b>386 379</b>

## Demonstrações dos Fluxos de Caixa para os Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS:</b>		
Fluxos operacionais antes das variações nos ativos e passivos:		
Prêmios recebidos, líquidos de resseguro	176 478 773	173 481 368
Sinistros pagos, líquidos de resseguro	(156 646 730)	(139 094 521)
Comissões de contratos de seguro, de investimento e de prestação de serviços, líquidas	(19 066 102)	(21 723 856)
Recebimentos de participações nos resultados, líquidas de resseguro	5 991 653	4 160 178
Resultados cambiais	2 305	50 386
Pagamentos a empregados e fornecedores	(12 725 967)	(14 336 990)
Outros	(328 437)	181 201
	<b>(6 294 505)</b>	<b>2 717 766</b>
(Aumentos) / diminuições nos ativos operacionais		
Devedores por operações de seguro direto e resseguro	(7 261 357)	(472 671)
Devedores por outras operações	203 563	958 045
	<b>(7 057 794)</b>	<b>485 374</b>
Aumentos / (diminuições) nos passivos operacionais		
Credores por operações de seguro direto e resseguro	(1 002 219)	1 390 462
Credores por outras operações	(216 180)	78 548
Outros passivos	15 725	24 053
	<b>(1 202 674)</b>	<b>1 493 063</b>
Caixa líquida das Atividades operacionais antes de impostos	(14 554 973)	4 696 203
Pagamentos de impostos sobre o rendimento	(298 320)	(178 528)
<b>Caixa líquida das Atividades operacionais</b>	<b>(14 853 293)</b>	<b>4 517 675</b>
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO:</b>		
Recebimentos resultantes da venda ou reembolso de:		
Ativos financeiros disponíveis para venda	22 039 601	16 127 685
Empréstimos e contas a receber	15 674 307	800 013
Rendimentos de ativos financeiros	2 243 383	1 969 120
Outros recebimentos	-	14 443
	<b>39 957 291</b>	<b>18 911 261</b>
Pagamentos resultantes da aquisição ou originação de:		
Ativos financeiros disponíveis para venda	(10 419 739)	(18 615 460)
Empréstimos e contas a receber	(6 500 000)	(5 295 950)
Ativos tangíveis e intangíveis	(590 807)	(207 507)
Outros	(90 537)	(18 674)
	<b>(17 601 083)</b>	<b>(24 137 591)</b>
<b>Caixa líquida das Atividades de investimento</b>	<b>22 356 208</b>	<b>(5 226 330)</b>
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO:</b>		
Juros de passivos subordinados	(198 230)	(113 325)
Distribuição de Dividendos	(250 000)	(400 000)
<b>Caixa líquida das Atividades de financiamento</b>	<b>(448 230)</b>	<b>(513 325)</b>
Aumento (diminuição) líquido de caixa e seus equivalentes	7 054 685	(1 221 980)
Caixa e seus equivalentes no início do período	4 130 009	5 351 989
Caixa e seus equivalentes no fim do período	11 184 694	4 130 009

# 3.

## Anexo às Demonstrações Financeiras

Exercício de 2011

## 1. Nota Introdutória

A Multicare – Seguros de Saúde, S.A. (“Multicare” ou “Companhia”) é uma sociedade anónima constituída em Portugal em 13 de março de 2007. A Companhia tem por objeto social o exercício da atividade seguradora e resseguradora, em todos os ramos de seguros não vida legalmente autorizados, podendo exercer ainda atividades conexas com as de seguros e de resseguros.

A Companhia é a subsidiária da Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A. vocacionada para a gestão de seguros de saúde, para o que possui uma rede convencionada de prestadores de cuidados de saúde. Durante o ano de 2007 foram celebrados tratados de resseguro aceite com a Companhia de Seguros Fidelidade-Mundial, S.A. e com a Império Bonança - Companhia de Seguros, S.A., através dos quais a Companhia passou a assegurar a gestão das carteiras destas entidades com efeitos a partir de 1 de outubro de 2007.

As demonstrações financeiras da Multicare em 31 de dezembro de 2011 foram aprovadas pelo Conselho de Administração em 16 de fevereiro de 2012. Estas demonstrações financeiras estão pendentes de aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas. No entanto, o Conselho de Administração admite que venham a ser aprovadas sem alterações significativas.

## 2. Políticas Contabilísticas

### 2.1. Bases de Apresentação

As demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2011 foram preparadas de acordo com os princípios estabelecidos no Plano de Contas para as Empresas de Seguros (PCES), aprovado pela Norma nº 4/2007-R, de 27 de abril, com as alterações introduzidas pela Norma nº 20/2007-R, de 31 de dezembro e 22/2010-R, de 16 de dezembro, do Instituto de Seguros de Portugal (ISP), e as restantes normas regulamentares emitidas por este organismo.

O normativo consagrado no Plano de Contas para as Empresas de Seguros corresponde em geral às Normas Internacionais de Relato Financeiro (IAS/IFRS), conforme adotadas pela União Europeia, de acordo com o Regulamento (CE) nº 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de julho, transposto para o ordenamento nacional pelo Decreto-Lei nº 35/2005, de 17 de fevereiro, exceto no que se refere à aplicação da IFRS 4 – “Contratos de seguros”, relativamente à qual apenas foram adotados os princípios de classificação do tipo de contrato de seguro.

## 2.2. Conversão de Saldos e Transações em Moeda Estrangeira

As transações em moeda estrangeira são registadas com base nas taxas de câmbio indicativas na data em que foram realizadas.

Em cada data de balanço, os ativos e passivos monetários denominados em moeda estrangeira são convertidos para a moeda funcional com base na taxa de câmbio em vigor. Os ativos não monetários que sejam valorizados ao justo valor são convertidos com base na taxa de câmbio em vigor na data da última valorização. Os ativos não monetários registados ao custo histórico, incluindo ativos tangíveis e intangíveis, permanecem registados ao câmbio original.

As diferenças de câmbio apuradas na conversão cambial são refletidas em resultados do exercício, com exceção das originadas por instrumentos financeiros não monetários registados ao justo valor, tal como ações classificadas como ativos financeiros disponíveis para venda, que são registadas numa rubrica específica de capital próprio até à sua alienação.

## 2.3. Instrumentos Financeiros

### **a) Ativos financeiros**

Os ativos financeiros são registados na data de contratação pelo respetivo justo valor. No caso de ativos financeiros registados ao justo valor através de resultados, os custos diretamente atribuíveis à transação são registados na rubrica "Encargos com serviços e comissões". Nas restantes situações, estes custos são acrescidos ao valor do ativo. Quando do reconhecimento inicial estes ativos são classificados numa das seguintes categorias definidas na Norma IAS 39:

#### **i) Ativos financeiros ao justo valor através de resultados**

Esta categoria inclui:

- Ativos financeiros detidos para negociação, que correspondem essencialmente a títulos adquiridos com o objetivo de realização de ganhos como resultado de flutuações de curto prazo nos preços de mercado. Incluem-se também nesta categoria os instrumentos financeiros derivados, excluindo aqueles que cumpram os requisitos de contabilidade de cobertura; e
- Ativos financeiros classificados de forma irrevogável no seu reconhecimento inicial como ao justo valor através de resultados ("Fair Value Option"). Esta designação encontra-se limitada a situações em que a sua adoção resulte na produção de informação financeira mais relevante, nomeadamente:

- Caso a sua aplicação elimine ou reduza de forma significativa uma inconsistência no reconhecimento ou mensuração ("accounting mismatch") que, caso contrário, ocorreria em resultado de mensurar ativos e passivos relacionados ou reconhecer ganhos e perdas nos mesmos de forma inconsistente;
- Grupos de ativos financeiros, passivos financeiros ou ambos que sejam geridos e o seu desempenho avaliado com base no justo valor, de acordo com estratégias de gestão de risco e de investimento formalmente documentadas, e a informação sobre os mesmos seja distribuída internamente aos órgãos de gestão.

Adicionalmente, é possível classificar nesta categoria instrumentos financeiros que contenham um ou mais derivados embutidos, a menos que:

- Os derivados embutidos não modifiquem significativamente os fluxos de caixa que de outra forma seriam produzidos pelo contrato;
- Fique claro, com pouca ou nenhuma análise, que a separação dos derivados implícitos não deve ser efetuada.

Os ativos financeiros classificados nesta categoria são registados ao justo valor, sendo os ganhos e perdas gerados pela valorização subsequente refletidos em resultados do exercício, na rubrica "Ganhos líquidos de ativos e passivos financeiros valorizados ao justo valor através de ganhos e perdas".

## **ii) Investimentos a deter até à maturidade**

Nesta categoria são classificados títulos com pagamentos fixos e determináveis e com data de vencimento definida, que a Companhia tem intenção e capacidade de deter até ao seu vencimento.

Estes ativos financeiros encontram-se registados pelo custo amortizado. De acordo com este método, o valor do instrumento financeiro em cada data de balanço corresponde ao seu custo inicial, deduzido de reembolsos de capital efetuados e perdas por imparidade e ajustado pela amortização, com base no método da taxa efetiva, de qualquer diferença entre o custo inicial e o valor de reembolso.

Os juros são reconhecidos com base no método da taxa efetiva, que permite calcular o custo amortizado e repartir os juros ao longo do período das operações. A taxa efetiva é aquela que, sendo utilizada para descontar os fluxos de caixa futuros estimados associados ao instrumento financeiro, permite igualar o seu valor atual ao valor do instrumento financeiro na data do reconhecimento inicial.

### iii) Empréstimos e contas a receber

São ativos financeiros com pagamentos fixos ou determináveis, não cotados num mercado ativo. Esta categoria inclui depósitos junto de empresas cedentes, empréstimos concedidos, depósitos em instituições de crédito e ainda valores a receber pela prestação de serviços ou alienação de bens, registados em “Outros devedores por operações de seguros e outras operações”.

No reconhecimento inicial estes ativos são registados pelo seu justo valor, deduzido de eventuais comissões incluídas na taxa efetiva, e acrescido de todos os custos incrementais diretamente atribuíveis à transação. Subsequentemente, estes ativos são reconhecidos em balanço ao custo amortizado, deduzido de perdas por imparidade. Os juros são reconhecidos com base no método da taxa efetiva.

### iv) Ativos financeiros disponíveis para venda

Esta categoria inclui os seguintes instrumentos financeiros aqui registados quando do reconhecimento inicial:

- Títulos de rendimento variável não classificados como ativos financeiros ao justo valor através de resultados, incluindo instrumentos de capital detidos com caráter de estabilidade;
- Obrigações e outros instrumentos de dívida aqui classificados no reconhecimento inicial;
- Unidades de participação em fundos de investimento.

Os ativos financeiros disponíveis para venda são mensurados ao justo valor, com exceção de instrumentos de capital não cotados num mercado ativo e cujo justo valor não possa ser mensurado com fiabilidade, os quais permanecem registados ao custo. Os ganhos ou perdas resultantes da reavaliação são registados diretamente em capitais próprios, na “Reserva de justo valor”. No momento da venda, ou caso seja determinada imparidade, as variações acumuladas no justo valor são transferidas para proveitos ou custos do exercício, sendo registadas nas rubricas de “Ganhos líquidos de ativos e passivos financeiros não valorizados ao justo valor através de ganhos e perdas” ou “Perdas de imparidade (líquidas de reversão)”, respetivamente.

Os juros relativos a instrumentos de dívida classificados nesta categoria são determinados com base no método da taxa efetiva, sendo reconhecidos em “Rendimentos”, da demonstração de ganhos e perdas.

Os dividendos de instrumentos de capital classificados nesta categoria são registados como proveitos na rubrica “Rendimentos”, quando é estabelecido o direito da Companhia ao seu recebimento.



**Justo valor**

Conforme acima referido, os ativos financeiros registados nas categorias de Ativos financeiros ao justo valor através de ganhos e perdas e Ativos financeiros disponíveis para venda são valorizados pelo justo valor.

O justo valor de um instrumento financeiro corresponde ao montante pelo qual um ativo ou passivo financeiro pode ser vendido ou liquidado entre partes independentes, informadas e interessadas na concretização da transação em condições normais de mercado.

O justo valor de ativos financeiros é determinado por um órgão independente da função de negociação, com base em:

- Cotação de fecho na data de balanço, para instrumentos transacionados em mercados ativos;
- Relativamente a instrumentos de dívida não transacionados em mercados ativos (incluindo títulos não cotados ou com reduzida liquidez) são utilizados métodos e técnicas de valorização, que incluem:
  - Preços (bid prices) difundidos por meios de difusão de informação financeira, nomeadamente a Bloomberg e a Reuters, incluindo preços de mercado disponíveis para transações recentes;
  - Cotações indicativas (bid prices) obtidas junto de instituições financeiras que funcionem como market-makers;
  - Modelos internos de valorização, os quais têm em conta os dados de mercado que seriam utilizados na definição de um preço para o instrumento financeiro, refletindo as taxas de juro de mercado e a volatilidade, bem como a liquidez e o risco de crédito associado ao instrumento.
- Os restantes instrumentos de capital não cotados e cujo justo valor não possa ser mensurado com fiabilidade (por exemplo, pela inexistência de transações recentes) são mantidos ao custo, deduzido de eventuais perdas por imparidade.

**b) Passivos financeiros**

Os passivos financeiros são registados na data de contratação pelo respetivo justo valor, deduzido de custos diretamente atribuíveis à transação. Os passivos financeiros são classificados nas seguintes categorias:

**i) Passivos financeiros ao justo valor através de resultados**

Os passivos financeiros ao justo valor através de resultados incluem instrumentos financeiros derivados com reavaliação negativa. Estes passivos encontram-se registados pelo justo valor, sendo os ganhos ou perdas resultantes da sua valorização subsequente registados nas rubricas de “Ganhos líquidos de ativos e passivos financeiros valorizados ao justo valor através de ganhos e perdas”.

**ii) Outros passivos financeiros**

Esta categoria inclui passivos subordinados, depósitos recebidos de resseguradores e ainda passivos incorridos para pagamento de prestações de serviços ou compra de ativos, registados em “Outros credores por operações de seguros e outras operações”.

Estes passivos financeiros são valorizados pelo custo amortizado, sendo os juros, quando aplicável, reconhecidos de acordo com o método da taxa efetiva.

**c) Imparidade de ativos financeiros**

A Companhia efetua periodicamente análises de imparidade dos seus ativos financeiros, incluindo ativos registados ao custo amortizado e ativos financeiros disponíveis para venda.

De acordo com a Norma IAS 39, os seguintes eventos são considerados como constituindo indícios de imparidade:

- Dificuldades financeiras significativas do emissor ou do devedor;
- Incumprimentos de cláusulas contratuais, tais como atrasos nos pagamentos de juros ou de capital;
- Reestruturação de operações em resultado de dificuldades financeiras do devedor ou do emissor da dívida;
- Ser provável que o devedor venha a entrar em situação de falência ou dificuldades financeiras;
- O desaparecimento de um mercado ativo para esse ativo financeiro como resultado de dificuldades financeiras do emissor.

**Ativos financeiros ao custo amortizado**

Sempre que sejam identificados indícios de imparidade, a eventual perda por imparidade corresponde à diferença entre o valor atual dos fluxos de caixa futuros que se espera receber (valor recuperável), descontado com base na taxa de juro efetiva original do ativo, e o valor inscrito no balanço no momento da análise.

O montante de imparidade apurado é reconhecido em custos, na rubrica "Perdas de imparidade (líquidas de reversão)", sendo refletido em balanço como uma dedução ao valor do ativo a que respeita.

### **Ativos financeiros disponíveis para venda**

Conforme referido na Nota 2.3. a), os ativos financeiros disponíveis para venda são registados ao justo valor, sendo as variações no justo valor refletidas em capital próprio, na rubrica "Reservas de reavaliação".

Sempre que exista evidência objetiva de imparidade, as menos-valias acumuladas que tenham sido reconhecidas em reservas são transferidas para custos do exercício sob a forma de perdas por imparidade, sendo registadas na rubrica "Perdas de imparidade (líquidas de reversão)".

Para além dos indícios de imparidade acima referidos, são ainda considerados os seguintes indícios específicos no que se refere a instrumentos de capital:

- i) Alterações significativas com impacto adverso na envolvente tecnológica, de mercado, económica ou legal em que o emissor opera que indiquem que o custo do investimento não venha a ser recuperado na totalidade;
- ii) Um declínio significativo ou prolongado do valor de mercado abaixo do preço de custo.

Em cada data de referência das demonstrações financeiras é efetuada pela Companhia uma análise da existência de perdas por imparidade em ativos financeiros disponíveis para venda, considerando para este efeito a natureza e características específicas e individuais dos ativos em avaliação.

Para além dos resultados desta análise, os eventos seguidamente apresentados foram considerados como indicativos de evidência objetiva de imparidade em instrumentos de capital:

- Existência de menos-valias potenciais superiores a 50%, face ao respetivo valor de aquisição;
- Situações em que o justo valor do instrumento financeiro se mantenha abaixo do respetivo custo de aquisição ao longo de um período superior a 24 meses.

Adicionalmente, foi ainda considerada como evidência objetiva de imparidade a existência de menos-valias potenciais superiores a 30% que se tenham mantido por mais de nove meses.

As perdas por imparidade em instrumentos de capital não podem ser revertidas, pelo que eventuais mais-valias potenciais originadas após o reconhecimento de perdas por imparidade são refletidas na "Reserva de justo valor". Caso posteriormente sejam determinadas menos-valias adicionais, considera-se sempre que existe imparidade, pelo que são refletidas em resultados do exercício.

Relativamente a ativos financeiros registados ao custo, nomeadamente instrumentos de capital não cotados e cujo justo valor não possa ser mensurado com fiabilidade, a Companhia efetua igualmente análises periódicas de imparidade. Neste âmbito, o valor recuperável corresponde à melhor estimativa dos fluxos futuros a receber do ativo, descontados a uma taxa que reflita de forma adequada o risco associado à sua detenção.

O montante de perda por imparidade apurado é reconhecido diretamente em resultados do exercício. As perdas por imparidade nestes ativos não podem igualmente ser revertidas.

#### 2.4. Outros Ativos Tangíveis

São registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações e perdas por imparidade acumuladas. Os custos de reparação, manutenção e outras despesas associadas ao seu uso são reconhecidos como custo do exercício.

As amortizações são calculadas numa base sistemática ao longo da vida útil estimada do bem, a qual corresponde ao período durante o qual se espera que o ativo esteja disponível para uso, que é:

	Anos de Vida Útil
Mobiliário e material	2 - 12
Máquinas e ferramentas	4 - 10
Equipamento informático	4
Instalações interiores	8 - 10
Material de transporte	4
Equipamento de segurança	4 - 10

As amortizações são registadas em gastos do exercício.

Periodicamente são realizadas análises no sentido de identificar evidências de imparidade em outros ativos tangíveis. Sempre que o valor líquido contabilístico dos ativos tangíveis exceda o seu valor recuperável (maior de entre o valor de uso e o justo valor), é reconhecida uma perda por imparidade com reflexo nos resultados do exercício, na rubrica "Perdas de imparidade (líquidas de reversão)". As perdas por imparidade podem ser revertidas, também com impacto em resultados do exercício, caso subsequentemente se verifique um aumento no valor recuperável do ativo.

A Companhia avalia periodicamente a adequação da vida útil estimada dos seus ativos tangíveis.

## 2.5. Locação Financeira

Os ativos em regime de locação financeira são registados pelo justo valor em “Outros ativos tangíveis” e no passivo, processando-se as respetivas amortizações.

As rendas relativas a contratos de locação financeira são desdobradas de acordo com o respetivo plano financeiro, reduzindo-se o passivo pela parte correspondente à amortização do capital. Os juros suportados são registados em gastos do exercício.

## 2.6. Ativos Intangíveis

Esta rubrica inclui os custos com a aquisição, desenvolvimento ou preparação para uso de software utilizado no desenvolvimento das atividades da Companhia.

Os ativos intangíveis são registados ao custo de aquisição, deduzido de amortizações e perdas por imparidade acumuladas.

As amortizações são registadas numa base sistemática ao longo da vida útil estimada dos ativos, a qual corresponde normalmente a um período de 3 a 6 anos.

As despesas com manutenção de software são contabilizadas como custo no exercício em que são incorridas.

## 2.7. Impostos Sobre Lucros

A Companhia está sujeita a tributação em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC) e correspondente Derrama, cuja taxa agregada nos exercícios de 2011 e 2010 corresponde a 26,5%, acrescida nos exercícios de 2011 e 2010 da respetiva Derrama Estadual determinada nos termos da Lei nº. 12-A/2010, de 30 de junho, que corresponde à aplicação de uma taxa adicional de 2,5% sobre a parte do lucro tributável superior a 2.000.000 Euros.

A Companhia é detida a 100% pela Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A., sendo tributada em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC) segundo o regime especial de tributação dos grupos de sociedades previsto no artigo 69º e seguintes do respetivo código.

O lucro tributável do grupo do qual a Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A. é a sociedade dominante é calculado pela soma algébrica dos lucros tributáveis e dos prejuízos fiscais apurados individualmente.

O total dos impostos sobre lucros registados em resultados engloba os impostos correntes e os impostos diferidos.

O imposto corrente é calculado com base no lucro tributável do exercício, o qual difere do resultado contabilístico devido a ajustamentos à matéria coletável resultantes de custos ou proveitos não relevantes para efeitos fiscais, ou que apenas serão considerados noutros períodos contabilísticos, bem como de ajustamentos de valor para efeitos de apuramento das valias tributáveis.

Os impostos diferidos correspondem ao impacto no imposto a recuperar/pagar em períodos futuros resultante de diferenças temporárias dedutíveis ou tributáveis entre o valor de balanço dos ativos e passivos e a sua base fiscal, utilizada na determinação do lucro tributável.

Os passivos por impostos diferidos são normalmente registados para todas as diferenças temporárias tributáveis, enquanto que os impostos diferidos ativos só são reconhecidos até ao montante em que seja provável a existência de lucros tributáveis futuros que permitam a utilização das correspondentes diferenças tributárias dedutíveis ou de reporte de prejuízos fiscais. Adicionalmente, não são registados impostos diferidos ativos nos casos em que a sua recuperabilidade possa ser questionável devido a outras situações, incluindo questões de interpretação da legislação fiscal em vigor.

As principais situações que originam diferenças temporárias ao nível da Companhia correspondem a provisões e imparidades temporariamente não aceites fiscalmente e a mais e menos-valias potenciais em ativos financeiros disponíveis para venda.

Os impostos diferidos são calculados com base nas taxas de imposto que se antecipa venham a estar em vigor à data da reversão das diferenças temporárias, as quais correspondem às taxas aprovadas ou substancialmente aprovadas na data de balanço.

Os impostos sobre o rendimento (correntes ou diferidos) são refletidos nos resultados do exercício, exceto nos casos em que as transações que os originaram tenham sido refletidas noutras rubricas de capital próprio (por exemplo, no caso da reavaliação de ativos financeiros disponíveis para venda). Nestas situações, o correspondente imposto é igualmente refletido por contrapartida de capital próprio, não afetando o resultado do exercício.

Na sequência da adoção do novo Plano de Contas para as Empresas de Seguros, aplicável a partir do exercício de 2008, tornou-se necessário adaptar as regras de determinação do lucro tributável, em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC"), à nova regulamentação contabilística aplicável ao setor segurador, tendo sido publicado o regime fiscal transitório através do Decreto-lei n.º 237/2008, de 15 de dezembro.

Neste âmbito, por força da aplicação do novo diploma para efeitos de determinação do lucro tributável, a partir de 1 de janeiro de 2008 foi revogado o artigo 79-A.º do Código do IRC e consagrada uma regra ao abrigo da qual os efeitos nos capitais próprios, considerados fiscalmente relevantes decorrentes da aplicação do novo PCES, concorrem, em partes iguais, para a formação do lucro tributável correspondente ao exercício iniciado em 2008 e aos quatro exercícios subsequentes.

## 2.8. Provisões e Passivos Contingentes

Procede-se à constituição de provisões quando existe uma obrigação presente (legal ou construtiva) resultante de eventos passados relativamente à qual seja provável o futuro dispêndio de recursos, e este possa ser determinado com fiabilidade. O montante da provisão corresponde à melhor estimativa do valor a desembolsar para liquidar a responsabilidade na data do balanço.

Caso não seja provável o futuro dispêndio de recursos, trata-se de um passivo contingente. Os passivos contingentes são objeto de divulgação, a menos que a possibilidade da sua concretização seja remota.

## 2.9. Contratos de Seguro e Contratos de Investimento

### **a) Classificação de contratos**

O registo das transações associadas aos contratos de seguro e resseguro emitidos e aos contratos de resseguro detidos pela Companhia é efetuado de acordo com o normativo do Instituto de Seguros de Portugal. No âmbito da transição para o novo Plano de Contas para as Empresas de Seguros, foram incorporados neste normativo os princípios de classificação de contratos estabelecidos pela norma IFRS 4 – “Contratos de seguro”, no âmbito dos quais os contratos sem risco de seguro significativo são considerados contratos de investimento e contabilizados de acordo com os requisitos do IAS 39.

### **b) Reconhecimento de proveitos e custos**

Os prémios de contratos de seguro não vida são registados quando devidos, na rubrica “Prémios adquiridos líquidos de resseguro”, da demonstração de ganhos e perdas.

Estes prémios, bem como os custos de aquisição associados são reconhecidos como proveito e custo ao longo dos correspondentes períodos de risco, através da movimentação da provisão para prémios não adquiridos.

### **c) Provisão para prémios não adquiridos e custos de aquisição diferidos**

A provisão para prémios não adquiridos corresponde ao valor dos prémios emitidos de contratos de seguro não vida imputáveis a exercícios seguintes, ou seja, a parte correspondente ao período desde a data de encerramento do balanço até ao final do período a que o prémio se refere. É calculada, para cada contrato em vigor, através da aplicação do método “Pró-rata temporis” aos respetivos prémios brutos emitidos.

As despesas incorridas com a aquisição de contratos de seguro, incluindo comissões e as restantes despesas imputadas à função de aquisição, são diferidas ao longo do período a que se referem, sendo

reconhecidas como uma dedução ao valor das provisões técnicas de contratos de seguros e refletidas na rubrica de provisões para prêmios não adquiridos.

De acordo com o previsto pelas normas do ISP, os custos de aquisição diferidos para cada ramo técnico não podem ultrapassar 20% dos respectivos prêmios diferidos.

#### **d) Provisão para sinistros**

Regista o valor estimado das indemnizações a pagar por sinistros já ocorridos, incluindo os sinistros ocorridos e não participados (IBNR), e os custos administrativos a incorrer com a regularização futura dos sinistros que atualmente se encontram em processo de gestão e dos sinistros IBNR. As provisões para sinistros registadas pela Companhia não são descontadas.

A provisão para sinistros é calculada caso a caso pelo seu gestor e revista sempre que chegue nova informação através de relatórios técnicos especializados.

A análise à suficiência das provisões é avaliada/validada ao longo do ano pelo atuário responsável, o qual elabora um relatório específico no final do exercício.

As análises realizadas contemplam responsabilidades diretas com os segurados (sinistros declarados ou não), e ainda encargos a pagar no futuro.

#### **e) Provisão para riscos em curso**

É calculada para todos os seguros não vida e destina-se a fazer face às situações em que os prêmios imputáveis a exercícios seguintes relativos aos contratos em vigor à data das demonstrações financeiras não sejam suficientes para pagar as indemnizações e despesas imputáveis aos respetivos ramos técnicos. Esta provisão é calculada com base nos rácios de sinistralidade, de custos de exploração, de cedência e de rendimentos, em conformidade com o definido pelo ISP.

#### **f) Provisões técnicas de resseguro cedido**

São determinadas aplicando os critérios descritos acima para o seguro direto, tendo em atenção as percentagens de cessão, bem como as restantes disposições dos tratados em vigor.

#### **g) Imparidade de saldos devedores relacionados com contratos de seguro e de resseguro**

Com referência a cada data de apresentação de demonstrações financeiras a Companhia avalia a existência de indícios de imparidade ao nível dos ativos originados por contratos de seguro e de resseguro, nomeadamente as contas a receber de segurados, mediadores, resseguradores e ressegurados e as provisões técnicas de resseguro cedido.



Caso sejam identificadas perdas por imparidade, o valor de balanço dos respetivos ativos é reduzido por contrapartida da demonstração de ganhos e perdas do exercício, sendo o custo refletido na rubrica "Imparidade de outros ativos líquida de reversões e recuperações".

## 2.10. Comissões

Conforme referido na Nota 2.3., as comissões relacionadas com instrumentos financeiros, nomeadamente comissões cobradas ou pagas na origem das operações, são incluídas no custo amortizado e reconhecidas na demonstração de ganhos e perdas ao longo da operação, pelo método da taxa efetiva.

As comissões por serviços prestados são normalmente reconhecidas como proveito ao longo do período de prestação do serviço ou de uma só vez, se respeitarem a compensação pela execução de atos únicos.

## 2.11. Benefícios dos Empregados

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010 a Companhia não tem quaisquer responsabilidades com pensões de reforma ou com outros benefícios de longo prazo atribuídos aos seus empregados.

## 2.12. Caixa e Seus Equivalentes

Para efeitos da preparação da demonstração de fluxos de caixa, a Companhia considera como "Caixa e seus equivalentes" o total das rubricas "Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem".

## 2.13. Estimativas Contabilísticas Críticas e Aspetos Julgamentais mais Relevantes na Aplicação das Políticas Contabilísticas

Na aplicação das políticas contabilísticas acima descritas, é necessária a realização de estimativas pelo Conselho de Administração da Multicare – Seguros de Saúde, S.A.. As estimativas com maior impacto nas demonstrações financeiras incluem as abaixo apresentadas.

### **Determinação de perdas por imparidade em ativos financeiros**

As perdas por imparidade em ativos financeiros são determinadas de acordo com a metodologia definida na Nota 2.3. c). Deste modo, a determinação da imparidade tem em conta as conclusões resultantes da avaliação específica efetuada pela Multicare com base no conhecimento da realidade dos emitentes dos instrumentos financeiros em questão.

A Multicare considera que a imparidade determinada com base nesta metodologia permite refletir de forma adequada o risco associado à sua carteira de ativos financeiros, tendo em conta as regras definidas pelo IAS 39.

**Valorização de instrumentos financeiros não transacionados em mercados ativos**

De acordo com a Norma IAS 39, a Companhia valoriza ao justo valor todos os instrumentos financeiros, com exceção dos registados ao custo amortizado. Na valorização de instrumentos financeiros não negociados em mercados líquidos, são utilizados modelos e técnicas de valorização tal como descrito na Nota 2.3. As valorizações obtidas correspondem à melhor estimativa do justo valor dos referidos instrumentos na data do balanço.

**Determinação dos passivos por contratos de seguros e de resseguros**

A determinação das responsabilidades da Companhia por contratos de seguros e de resseguros é efetuada com base nas metodologias e pressupostos descritos na Nota 2.9. acima. Estes passivos refletem uma estimativa quantificada do impacto de eventos futuros nas contas da Companhia, efetuada com base em pressupostos atuariais, histórico de sinistralidade e outros métodos aceites no setor.

Face à natureza da atividade seguradora, a determinação das provisões para sinistros e outros passivos por contratos de seguros e de resseguros reveste-se de um elevado nível de subjetividade, podendo os valores reais a desembolsar no futuro vir a ser significativamente diferentes das estimativas efetuadas.

No entanto, a Companhia considera que os passivos por contratos de seguros e de resseguros refletidos nas contas refletem de forma adequada a melhor estimativa na data de balanço dos montantes a desembolsar.

**Determinação de impostos sobre lucros**

Os impostos sobre os lucros (correntes e diferidos) são determinados com base nas regras definidas pelo enquadramento fiscal em vigor. No entanto, em algumas situações a legislação fiscal não é suficientemente clara e objetiva e pode dar origem a diferentes interpretações. Nestes casos, os valores registados resultam do melhor entendimento dos órgãos responsáveis da Multicare – Seguros de Saúde, S.A. sobre o correto enquadramento das suas operações, o qual é, no entanto, suscetível de ser questionado pelas Autoridades Fiscais.

### 3. Caixa e Seus Equivalentes e Depósitos à Ordem

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, esta rubrica apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)		
	2011	2010
Caixa e seus equivalentes		
Sede	357	-
Depósitos à ordem		
No País		
Afetos	696 784	354 087
Não afetos	10 487 553	3 775 922
	<b>11 184 694</b>	<b>4 130 009</b>

### 4. Investimentos em Filiais, Associadas e Empreendimentos Conjuntos

Em 31 de dezembro de 2011, esta rubrica apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)			
	2011		
	Participação efetiva (%)	Valor bruto	Valor de balanço
Valorizadas ao custo:			
Universal Seguros, S.A.	1,00%	91 877	91 877

Os dados financeiros provisórios da Universal Seguros, em 31 de dezembro de 2011, eram os seguintes:

(Valores em Euros)							
Setor segurador	2011						
	Sede	% Participação efetiva	Ativos	Passivos	Capital próprio (a)	Resultado líquido	Total dos proveitos
Universal Seguros, S.A. (b)	Angola	1,00%	7 743 780	1 770 673	5 973 107	(405 025)	1 973 117

(a) O capital próprio inclui o resultado líquido do exercício.

(b) Valores expressos em Euros, considerando uma taxa de câmbio de 122,92 Euro/Kwanza.

Em 7 de abril de 2011, a Multicare adquiriu 1 ação da Universal Seguros, S.A., representativa de 1% do capital social pelo montante de 12.304.976,66 Kwanzas, equivalente a 89.111,61 Euros.

A Universal Seguros, S.A., com sede em Luanda, na Rua 1º Congresso MPLA, n.º 11, 1º A, Ingombota, foi constituída em 2 de junho de 2009 e tem por objeto social o exercício da atividade seguradora nos ramos vida e não vida no território nacional da República de Angola.

## 5. Ativos Financeiros Disponíveis para Venda

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, esta rubrica apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011						
	Custo de aquisição	Juros a receber	Valor antes de imparidade	Imparidade acumulada (Nota 30)	Valor líquido	Reserva de Justo valor (Nota 21)	Valor de Balanço
<b>Instrumentos de dívida</b>							
De dívida pública							
De emissores nacionais	3 584 194	164 544	3 748 738	-	3 748 738	(1 084 708)	2 664 030
De emissores estrangeiros							
Itália	492 987	7 745	500 732	-	500 732	(90 086)	410 646
Holanda	299 648	6 752	306 400	-	306 400	3 444	309 844
Alemanha	531 234	17 308	548 542	-	548 542	27 240	575 782
França	1 564 531	18 709	1 583 240	-	1 583 240	3 997	1 587 237
De outros emissores							
De emissores nacionais	1 250 725	16 221	1 266 946	-	1 266 946	(35 903)	1 231 043
De emissores estrangeiros	15 486 063	185 083	15 671 146	-	15 671 146	(523 067)	15 148 079
	<b>23 209 382</b>	<b>416 362</b>	<b>23 625 744</b>	<b>-</b>	<b>23 625 744</b>	<b>(1 699 083)</b>	<b>21 926 661</b>
<b>Instrumentos de capital</b>							
Valorizados ao justo valor							
De emissores estrangeiros	2 538 052	-	2 538 052	(221 991)	2 316 061	(167 761)	2 148 300
	<b>2 538 052</b>	<b>-</b>	<b>2 538 052</b>	<b>(221 991)</b>	<b>2 316 061</b>	<b>(167 761)</b>	<b>2 148 300</b>
<b>Outros instrumentos</b>							
Unidades de participação							
De residentes	491 999	-	491 999	(130 639)	361 360	9 146	370 506
	<b>491 999</b>	<b>-</b>	<b>491 999</b>	<b>(130 639)</b>	<b>361 360</b>	<b>9 146</b>	<b>370 506</b>
	<b>26 239 433</b>	<b>416 362</b>	<b>26 655 795</b>	<b>(352 630)</b>	<b>26 303 165</b>	<b>(1 857 698)</b>	<b>24 445 467</b>

(Valores em Euros)

	2010						
	Custo de aquisição	Juros a receber	Valor antes de imparidade	Imparidade acumulada (Nota 30)	Valor líquido	Reserva de Justo valor (Nota 21)	Valor de Balanço
<b>Instrumentos de dívida</b>							
De dívida pública							
De emissores nacionais	1 004 927	19 168	1 024 095	-	1 024 095	(102 076)	922 019
De emissores estrangeiros							
Itália	2 506 521	42 936	2 549 457	-	2 549 457	(88 068)	2 461 389
Grécia	572 059	7 545	579 604	-	579 604	(248 527)	331 077
Espanha	1 447 346	9 125	1 456 471	-	1 456 471	(36 706)	1 419 765
Alemanha	1 840 943	63 433	1 904 376	-	1 904 376	7 563	1 911 939
França	1 109 461	17 523	1 126 984	-	1 126 984	49 436	1 176 420
Bélgica	965 598	9 851	975 449	-	975 449	(22 182)	953 267
De outros emissores							
De emissores nacionais	1 251 679	15 667	1 267 346	-	1 267 346	(50 763)	1 216 583
De emissores estrangeiros	23 378 758	226 391	23 605 149	-	23 605 149	(329 402)	23 275 747
	<b>34 077 292</b>	<b>411 639</b>	<b>34 488 931</b>	<b>-</b>	<b>34 488 931</b>	<b>(820 725)</b>	<b>33 668 206</b>
<b>Instrumentos de capital</b>							
Valorizados ao justo valor							
De emissores estrangeiros	4 242 535	-	4 242 535	(169 878)	4 072 657	17 574	4 090 231
	<b>4 242 535</b>	<b>-</b>	<b>4 242 535</b>	<b>(169 878)</b>	<b>4 072 657</b>	<b>17 574</b>	<b>4 090 231</b>
<b>Outros instrumentos</b>							
Unidades de participação							
De residentes	491 999	-	491 999	(130 639)	361 360	-	361 360
	<b>491 999</b>	<b>-</b>	<b>491 999</b>	<b>(130 639)</b>	<b>361 360</b>	<b>-</b>	<b>361 360</b>
	<b>38 811 826</b>	<b>411 639</b>	<b>39 223 465</b>	<b>(300 517)</b>	<b>38 922 948</b>	<b>(803 151)</b>	<b>38 119 797</b>

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, a rubrica "Outros instrumentos" corresponde a investimentos em unidades de participação de fundos de investimento geridos por entidades do Grupo Caixa Geral de Depósitos.

A exposição da Companhia a instrumentos de Dívida Pública, de acordo com os respetivos prazos residuais, é apresentada na Nota 34.

Em 1 de outubro de 2011 a Companhia reclassificou para a rubrica "Investimentos a deter até à maturidade" as obrigações da Dívida Pública Grega anteriormente registadas como ativos disponíveis para venda. De acordo com o previsto na norma IAS 39, esta reclassificação foi efetuada com base no justo valor dos ativos transferidos na data da reclassificação, o qual ascendia a 185.538 Euros, permanecendo reconhecida em capitais próprios a correspondente reserva de justo valor negativa, cujo saldo nessa data ascendia a 387.739 Euros, a ser reconhecido em resultados até ao vencimento das obrigações, de acordo com o método da taxa de juro efetiva. A Companhia reconheceu posteriormente perdas por imparidade relativamente a este ativo, tendo a totalidade da referida reserva de justo valor negativa sido reconhecida em resultados (Nota 7).

## 6. Empréstimos e Contas a Receber

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, estas rubricas apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
Depósitos junto de empresas cedentes:		
Fidelidade Mundial	49 063 760	53 629 972
Império Bonança	13 703 143	19 311 237
	<b>62 766 903</b>	<b>72 941 209</b>
Outros depósitos:		
Depósitos a prazo	1 001 653	-
	<b>63 768 556</b>	<b>72 941 209</b>

Os depósitos junto de empresas cedentes correspondem a provisões retidas pelos cedentes no âmbito dos tratados de resseguro em vigor, sendo remunerados à taxa Euribor a 12 meses.

Em 31 de dezembro de 2011, o saldo da rubrica "Depósitos a prazo" corresponde a um depósito na Caixa Geral de Depósitos, no montante de 1.000.000 Euros, o qual é remunerado à taxa de juro anual de 3,5% e tem prazo de vencimento em 14 de junho de 2012.

## 7. Investimentos a Deter até à Maturidade

Em 31 de dezembro de 2011, esta rubrica apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011								
	Valor nominal	Custo amortizado	Juros a receber	Perdas por imparidade	Valor de balanço	Valor de mercado (1)	Valias potenciais não reconhecidas	Valias potenciais antes da reclassificação	Perdas por imparidade totais (Nota 30)
Instrumentos de dívida:									
De dívida pública									
De emissores estrangeiros									
Grécia	600 000	184 853	7 525	(3 762)	188 615	129 162	(59 453)	(387 739)	(391 502)
	<b>600 000</b>	<b>184 853</b>	<b>7 525</b>	<b>(3 762)</b>	<b>188 615</b>	<b>129 162</b>	<b>(59 453)</b>	<b>(387 739)</b>	<b>(391 502)</b>

(1) Corresponde ao valor de mercado apurado de acordo com a metodologia descrita na Nota 2.3.

Em 1 de outubro de 2011 a Companhia reclassificou para a rubrica "Investimentos a deter até à maturidade" as obrigações da Dívida Pública Grega anteriormente registadas como ativos disponíveis para venda, cujo valor de balanço à data da reclassificação ascendia a 185.538 Euros (Nota 5).

Em dezembro de 2011 a Companhia reconheceu perdas por imparidade relativamente aos títulos da Dívida Pública Grega, as quais foram calculadas com base no pressuposto da recuperação de 50% do valor nominal das obrigações e dos respetivos juros corridos a essa data. Consequentemente, a reserva de justo valor negativa originada antes da reclassificação destes instrumentos financeiros foi integralmente reconhecida como perda por imparidade. Adicionalmente, em 31 de dezembro de 2011, a Companhia registou na rubrica "Outras provisões" o montante de 140.941 Euros destinado à cobertura de perdas por imparidade adicionais em títulos da Dívida Pública Grega (Nota 19).

Em 31 de dezembro de 2011, o valor de balanço destes ativos ascendia a 188.615 Euros. Se os ativos não tivessem sido reclassificados, o valor de balanço ascenderia a 129.162 Euros, e os resultados e capitais próprios da Companhia teriam um impacto negativo no montante de 59.453 Euros.

## 8. Afetação dos Investimentos e Outros Ativos

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, a afetação dos investimentos e outros ativos pode ser resumida da seguinte forma:

(Valores em Euros)

	2011		
	Seguros não vida	Não afetos	Total
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	696 784	10 487 910	11 184 694
Investimentos em filiais e associadas	91 877	-	91 877
Ativos financeiros disponíveis para venda	24 445 467	-	24 445 467
Empréstimos concedidos e contas a receber	63 768 556	-	63 768 556
Investimentos a deter até à maturidade	188 615	-	188 615
Outros ativos tangíveis	-	234 778	234 778
	<b>89 191 299</b>	<b>10 722 688</b>	<b>99 913 987</b>

(Valores em Euros)

	2010		
	Seguros não vida	Não afetos	Total
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	354 087	3 775 922	4 130 009
Ativos financeiros disponíveis para venda	38 119 797	-	38 119 797
Empréstimos concedidos e contas a receber	72 941 209	-	72 941 209
Outros ativos tangíveis	-	291 100	291 100
	<b>111 415 093</b>	<b>4 067 022</b>	<b>115 482 115</b>

## 9. Outros Ativos Tangíveis

Nos exercícios de 2011 e 2010, o movimento nas rubricas de outros ativos tangíveis foi o seguinte:

(Valores em Euros)

	2011						Valor Líquido
	Saldo inicial		Adições	Amortizações do exercício	Saldo final		
	Valor Bruto	Amortizações e imparidade acumuladas			Valor Bruto	Amortizações e imparidade acumuladas	
<b>Equipamento</b>							
Equipamento administrativo	186 182	(111 584)	-	(28 969)	186 182	(140 553)	45 629
Máquinas e ferramentas	90 519	(83 124)	1 030	(3 138)	91 549	(86 262)	5 287
Equipamento informático	62 798	(56 774)	67 015	(54 155)	129 813	(110 929)	18 884
Instalações interiores	237 601	(101 999)	-	(29 516)	237 601	(131 515)	106 086
Equipamento em locação financeira	130 824	(63 343)	51 834	(60 423)	182 658	(123 766)	58 892
	<b>707 924</b>	<b>(416 824)</b>	<b>119 879</b>	<b>(176 201)</b>	<b>827 803</b>	<b>(593 025)</b>	<b>234 778</b>

(Valores em Euros)

	2010						Valor Líquido
	Saldo inicial		Adições	Amortizações do exercício	Saldo final		
	Valor Bruto	Amortizações e imparidade acumuladas			Valor Bruto	Amortizações e imparidade acumuladas	
<b>Equipamento</b>							
Equipamento administrativo	183 102	(76 848)	3 080	(34 736)	186 182	(111 584)	74 598
Máquinas e ferramentas	90 519	(65 924)	-	(17 200)	90 519	(83 124)	7 395
Equipamento informático	62 659	(51 549)	139	(5 225)	62 798	(56 774)	6 024
Instalações interiores	237 601	(70 525)	-	(31 474)	237 601	(101 999)	135 602
Equipamento em locação financeira	130 824	(21 595)	-	(41 748)	130 824	(63 343)	67 481
	<b>704 705</b>	<b>(286 441)</b>	<b>3 219</b>	<b>(130 383)</b>	<b>707 924</b>	<b>(416 824)</b>	<b>291 100</b>



## 10. Outros Ativos Intangíveis

Nos exercícios de 2011 e 2010, o movimento nas rubricas de outros ativos intangíveis foi o seguinte:

(Valores em Euros)

	2011						
	Saldos iniciais			Aquisições	Amortizações do exercício	Saldos finais	
	Valor Bruto	Amortizações e imparidade acumuladas	Valor Bruto			Amortizações e imparidade acumuladas	Valor Líquido
Sistemas de tratamento automático de dados (software)	823 707	(527 514)	417 411	(215 988)	1 241 118	(743 502)	497 616
Ativos intangíveis em curso	-	-	53 517	-	53 517	-	53 517
	<b>823 707</b>	<b>(527 514)</b>	<b>470 928</b>	<b>(215 988)</b>	<b>1 294 635</b>	<b>(743 502)</b>	<b>551 133</b>

(Valores em Euros)

	2010							
	Saldos iniciais			Aquisições	Transferências e regularizações	Amortizações do exercício	Saldos finais	
	Valor Bruto	Amortizações e imparidade acumuladas	Valor Bruto				Amortizações e imparidade acumuladas	Valor Líquido
Sistemas de tratamento automático de dados (software)	556 179	(329 103)	204 288	63 240	(198 411)	823 707	(527 514)	296 193
Ativos intangíveis em curso	63 240	-	-	(63 240)	-	-	-	-
	<b>619 419</b>	<b>(329 103)</b>	<b>204 288</b>	<b>-</b>	<b>(198 411)</b>	<b>823 707</b>	<b>(527 514)</b>	<b>296 193</b>

No exercício de 2011 as aquisições de “Ativos intangíveis – software” incluem o encargo com a aquisição de uma licença de software no montante de 149.014 Euros e encargos com a aquisição de direitos de update de software, no montante de 251.052 Euros, ambas adquiridas à Microsoft. As aquisições efetuadas em 2010 incluem 121.000 Euros relativos à compra de uma licença de utilização de software.

Em 31 de dezembro de 2011, os ativos intangíveis em curso correspondem essencialmente a encargos com a implementação e desenvolvimento de aplicações informáticas de suporte ao negócio.

## 11. Provisões Técnicas de Resseguro Cedido

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, as provisões técnicas de resseguro cedido apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
Provisão para prémios não adquiridos	390 182	327 832
Provisão para sinistros:		
Sinistros declarados	14 701	-
	<b>404 883</b>	<b>327 832</b>

O movimento ocorrido nas provisões para prémios não adquiridos de resseguro cedido durante os exercícios de 2011 e 2010 foi o seguinte:

(Valores em Euros)

	2011		
	Saldo Inicial	Responsabilidades originadas no período (Nota 22)	Saldo final
<b>Provisão para prémios não adquiridos:</b>			
Doença	327 832	62 350	390 182
	<b>327 832</b>	<b>62 350</b>	<b>390 182</b>

(Valores em Euros)

	2010		
	Saldo Inicial	Responsabilidades originadas no período (Nota 22)	Saldo final
<b>Provisão para prémios não adquiridos:</b>			
Doença	312 649	15 183	327 832
	<b>312 649</b>	<b>15 183</b>	<b>327 832</b>

O movimento ocorrido nas provisões para sinistros de resseguro cedido no exercício de 2011 foi o seguinte:

(Valores em Euros)

	2011			
	Saldo inicial	Responsabilidades originadas no período	Montantes pagos	Saldo final
<b>Provisão para sinistros:</b>				
Doença (Nota 23)	-	(10 358)	25 059	14 701

## 12. Outros Devedores por Operações de Seguros e Outras Operações

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010 esta rubrica tem a seguinte composição:

	(Valores em Euros)	
	2011	2010
<b>Contas a receber por operações de seguro direto:</b>		
Reembolsos de sinistros:		
Reembolsos emitidos do ramo doença	58 707	-
Mediadores:		
Contas correntes	5 063 639	457 469
Cosseguradores:		
Contas correntes	88 641	-
	<b>5 210 987</b>	<b>457 469</b>
<b>Contas a receber por outras operações de resseguro:</b>		
Contas correntes de resseguradores - Empresas do grupo	128 884	102 488
Contas correntes de ressegurados - Empresas do grupo	5 308 134	2 837 718
Contas correntes de ressegurados - Outros	11 027	-
	<b>5 448 045</b>	<b>2 940 206</b>
<b>Contas a receber por outras operações:</b>		
Empresas do grupo	562 073	742 961
Remunerações de pessoal	20	6 090
Outros	61 441	78 046
	<b>623 534</b>	<b>827 097</b>
(Ajustamentos de créditos de cobrança duvidosa - Nota 30)	(15 285)	(15 732)
	<b>608 249</b>	<b>811 365</b>
	<b>11 267 281</b>	<b>4 209 040</b>

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, o saldo registado na rubrica "Mediadores - Contas correntes", tem origem em sinistros e comissões pagos pela Companhia por conta das resseguradas Companhia de Seguros Fidelidade-Mundial, S.A. e Império Bonança – Companhia de Seguros, S.A.. Estes montantes foram regularizados na sua quase totalidade durante os primeiros dias de janeiro de 2012 e 2011, respetivamente.

A rubrica "Contas correntes de ressegurados - Empresas do Grupo" reflete os saldos a receber da Companhia de Seguros Fidelidade-Mundial, S.A. e da Império Bonança – Companhia de Seguros, S.A., no âmbito dos tratados de resseguro aceite celebrados entre a Companhia e estas entidades.

### 13. Imposto Sobre o Rendimento

Os saldos de ativos e passivos por impostos sobre o rendimento em 31 de dezembro de 2011 e 2010 eram os seguintes:

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>Ativos por impostos correntes</b>		
Outros	135	-
	<b>135</b>	-
<b>Passivos por impostos correntes</b>		
Imposto sobre o rendimento a pagar	(377 370)	(247 178)
Taxa para o Instituto de Seguros de Portugal	(6 202)	(1 535)
Segurança Social	(50 830)	(49 209)
Retenções	(57 659)	(57 781)
Outros	-	(3 630)
	<b>(492 061)</b>	<b>(359 333)</b>
	<b>(491 926)</b>	<b>(359 333)</b>
Ativos por impostos diferidos	667 582	274 781
Passivos por impostos diferidos	(2 424)	(1 418)
	<b>665 158</b>	<b>273 363</b>
<b>Total</b>	<b>173 232</b>	<b>(85 970)</b>

O movimento ocorrido nas rubricas de impostos diferidos durante os exercícios de 2011 e 2010 foi o seguinte:

(Valores em Euros)

	Saldos iniciais	2011 Variação em		Saldos finais
		Capital Próprio	Resultados	
Valorização de ativos financeiros				
disponíveis para venda	216 074	244 940	-	461 014
Provisões e imparidade temporariamente				
não aceites fiscalmente	57 289	-	146 855	204 144
	<b>273 363</b>	<b>244 940</b>	<b>146 855</b>	<b>665 158</b>

(Valores em Euros)

	Saldos iniciais	2010 Variação em		Saldos finais
		Capital Próprio	Resultados	
Valorização de ativos financeiros				
disponíveis para venda	106 820	109 254	-	216 074
Provisões e imparidade temporariamente				
não aceites fiscalmente	36 358	-	20 931	57 289
Outros	23 585	-	(23 585)	-
	<b>166 763</b>	<b>109 254</b>	<b>(2 654)</b>	<b>273 363</b>

Os custos com impostos sobre lucros registados em ganhos e perdas, bem como a carga fiscal, medida pela relação entre a dotação para impostos sobre lucros e o lucro do exercício antes de impostos, podem ser apresentados como se segue:

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>Impostos correntes</b>		
Do exercício	347 666	239 209
Tributações Autónomas	32 291	23 880
Outros	35 231	(82 893)
	<b>415 188</b>	<b>180 196</b>
Impostos diferidos	(146 855)	2 654
<b>Total de impostos em resultados</b>	<b>268 333</b>	<b>182 850</b>
Lucro antes de impostos	852 567	786 657
Carga fiscal	31.47%	23.24%

A reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efetiva de imposto verificada nos exercícios de 2011 e 2010 pode ser demonstrada como se segue:

(Valores em Euros)

	2011		2010	
	Taxa	Imposto	Taxa	Imposto
Resultado antes de impostos		852 567		786 657
Imposto apurado com base na taxa nominal	26,50%	225 930	26,50%	208 464
Diferenças definitivas a deduzir:				
Dividendos de instrumentos de capital	(1,05%)	(8 951)	(3,22%)	(25 338)
Mais e menos-valias não fiscais	(1,78%)	(15 208)	(5,20%)	(40 924)
Excesso de estimativa de impostos	0,00%	-	(10,54%)	(82 893)
Diferenças definitivas a acrescentar:				
Provisões não relevantes para efeitos fiscais	1,55%	13 250	0,63%	4 967
Insuficiência de estimativa de imposto	4,13%	35 231	0,00%	-
Perdas por imparidade não aceites	4,54%	38 686	9,28%	73 001
Outras	0,92%	7 810	3,32%	26 091
Benefícios fiscais:				
Criação líquida de postos de trabalho	(6,75%)	(57 552)	(4,48%)	(35 245)
Outros	(0,37%)	(3 154)	(0,16%)	(1 277)
Tributação autónoma	3,79%	32 291	3,04%	23 880
Outros	0,00%	-	4,08%	32 124
	<b>31,47%</b>	<b>268 333</b>	<b>23,24%</b>	<b>182 850</b>

As declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos, exceto quando tenham havido prejuízos fiscais. Contudo, nas situações em que tenham sido concedidos benefícios fiscais, se encontrem em curso inspeções, reclamações ou impugnações, os prazos são alargados ou suspensos, dependendo estes das circunstâncias.

Neste sentido, as declarações fiscais da Companhia dos anos de 2008 a 2011 ainda poderão ser sujeitas a revisão. Dada a natureza das eventuais correções que poderão ser efetuadas, não é possível quantificá-las neste momento. No entanto, na opinião do Conselho de Administração da Multicare, não é previsível que qualquer correção relativa aos exercícios acima referidos seja significativa para as demonstrações financeiras anexas.

## 14. Acréscimos e Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010 esta rubrica tem a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>Acréscimos de rendimentos:</b>		
Outros	3 375	-
<b>Gastos diferidos:</b>		
Rendas e alugueres	43 631	43 500
Assistência a equipamento informático	19 721	41 692
Licenças de software	57 892	40 526
Publicidade	-	24 659
Seguros	7 217	9 488
Outros gastos diferidos	178 452	-
	<b>310 288</b>	<b>159 865</b>

Em 31 de dezembro de 2011, a rubrica "Outros gastos diferidos" inclui pagamentos antecipados relativos a serviços de contact center e à quota da Associação Portuguesa de Seguradores (APS), referentes a 2012.

Em 31 de dezembro de 2010, a rubrica "Publicidade" respeita a pagamentos antecipados de campanhas publicitárias a serem realizadas em 2011.

## 15. Provisões Técnicas

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, as provisões técnicas de seguro direto e resseguro aceite apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
Provisão para prémios não adquiridos	23 741 339	22 572 214
Provisão para sinistros:		
Sinistros declarados	33 009 673	39 640 984
Sinistros não declarados (IBNR)	8 942 679	11 747 437
	<b>41 952 352</b>	<b>51 388 421</b>
Provisão para riscos em curso	2 589 828	396 687
	<b>68 283 519</b>	<b>74 357 322</b>

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, as provisões para prêmios não adquiridos de seguro direto e resseguro aceite apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011			2010		
	Prêmios diferidos	Custos diferidos	Líquido	Prêmios diferidos	Custos diferidos	Líquido
Doença	26 264 069	(2 522 730)	23 741 339	25 819 718	(3 247 504)	22 572 214
	<b>26 264 069</b>	<b>(2 522 730)</b>	<b>23 741 339</b>	<b>25 819 718</b>	<b>(3 247 504)</b>	<b>22 572 214</b>

Os movimentos ocorridos nas provisões para prêmios não adquiridos e nos custos de aquisição diferidos de seguro direto e resseguro aceite durante os exercícios de 2011 e 2010 foi o seguinte:

(Valores em Euros)

	2011		
	Saldo Inicial	Responsabilidades originadas no período (Nota 22)	Saldo final
<b>Provisão para prêmios não adquiridos:</b>			
Doença	25 819 718	444 351	26 264 069
<b>Custos de aquisição diferidos:</b>			
Doença	(3 247 504)	724 774	(2 522 730)
	<b>22 572 214</b>	<b>1 169 125</b>	<b>23 741 339</b>

(Valores em Euros)

	2010		
	Saldo Inicial	Responsabilidades originadas no período (Nota 22)	Saldo final
<b>Provisão para prêmios não adquiridos:</b>			
Doença	25 261 892	557 826	25 819 718
<b>Custos de aquisição diferidos:</b>			
Doença	(1 261 497)	(1 986 007)	(3 247 504)
	<b>24 000 395</b>	<b>(1 428 181)</b>	<b>22 572 214</b>

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, as provisões para sinistros de seguro direto e resseguro aceite apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>Ramo doença:</b>		
Sinistros declarados	31 691 135	37 023 304
Sinistros não declarados	8 942 679	11 747 437
Despesas de regularização de sinistros	1 318 538	2 617 680
	<b>41 952 352</b>	<b>51 388 421</b>



Os movimentos ocorridos nas provisões para sinistros de seguro direto e resseguro aceite durante os exercícios de 2011 e 2010 foi o seguinte:

(Valores em Euros)

	2011			
	Saldo inicial	Responsabilidades originadas no período	Montantes pagos (Nota 23)	Saldo final
<b>Seguros não vida:</b>				
Doença	51 388 421	149 256 797	(158 692 866)	41 952 352

(Valores em Euros)

	2010			
	Saldo inicial	Responsabilidades originadas no período	Montantes pagos (Nota 23)	Saldo final
<b>Seguros não vida:</b>				
Doença	44 715 072	145 767 870	(139 094 521)	51 388 421

As responsabilidades originadas no período e os montantes pagos não incluem os custos imputados à função de gestão de sinistros.

Os movimentos ocorridos nas provisões para riscos em curso de seguro direto e resseguro aceite durante os exercícios de 2011 e 2010 foram os seguintes:

(Valores em Euros)

	2011		
	Saldo inicial	Dotações no período	Saldo final
Doença	396 687	2 193 141	2 589 828
	<b>396 687</b>	<b>2 193 141</b>	<b>2 589 828</b>

(Valores em Euros)

	2010		
	Saldo inicial	Dotações no período	Saldo final
Doença	454 428	(57 742)	396 687
	<b>454 428</b>	<b>(57 742)</b>	<b>396 687</b>

## 16. Outros Passivos Financeiros

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, o saldo desta rubrica corresponde a um empréstimo subordinado concedido pela Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A., o qual vence juros trimestralmente à taxa Euribor a três meses.

Este empréstimo não tem prazo de reembolso definido e cumpre as condições de subordinação para inclusão nos elementos constitutivos da margem de solvência estabelecidos pelo artº 96º do D.L. nº 94-B/98, de 17 de abril.

## 17. Outros Credores por Operações de Seguros e Outras Operações

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010 esta rubrica tem a seguinte composição:

	(Valores em Euros)	
	2011	2010
<b>Contas a pagar por operações de seguro direto:</b>		
Mediadores:		
Conta corrente	292 154	1 484 696
Cosseguradoras:		
Conta corrente	44 321	7 826
	<b>336 475</b>	<b>1 492 522</b>
<b>Contas a pagar por outras operações de resseguro:</b>		
Contas correntes de resseguradores	169 615	15 787
<b>Contas a pagar por outras operações:</b>		
Empresas do grupo	17 384	954
Fornecedores de ativos tangíveis	94 510	88 104
Fornecedores	826 328	1 108 818
Pessoal	45 899	2 429
Outros	131	129
	<b>984 252</b>	<b>1 200 434</b>
	<b>1 490 342</b>	<b>2 708 743</b>

## 18. Acréscimos e Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010 esta rubrica tem a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>Acréscimos de gastos:</b>		
Bónus a pagar ao pessoal	257 620	318 432
Férias e subsídio de férias a pagar	291 896	395 331
Faturas em conferência	351 284	211 638
Outros custos com pessoal	14 859	-
Seguros	44 031	80 713
Auditoria	28 812	3 066
Comissões a pagar	7 827	9 030
Outros	3 750	174 844
	<b>1 000 079</b>	<b>1 193 054</b>

## 19. Outras Provisões

Os movimentos nestas rubricas durante os exercícios de 2011 e 2010 foram os seguintes:

(Valores em Euros)

	2011		
	Saldos iniciais	Reforços	Saldos finais
Outras provisões:			
Provisões para impostos	18 745	50 000	68 745
Outras provisões	150 000	140 941	290 941
	<b>168 745</b>	<b>190 941</b>	<b>359 686</b>

(Valores em Euros)

	2010		
	Saldos iniciais	Reforços	Saldos finais
Outras provisões:			
Provisões para impostos	-	18 745	18 745
Outras provisões	-	150 000	150 000
	-	<b>168 745</b>	<b>168 745</b>

Em 31 de dezembro de 2011, as "Outras provisões" incluem o montante de 140.941 Euros destinado à cobertura de perdas por imparidade adicionais em títulos da Dívida Pública Grega (Nota 7). Estas foram registadas por contrapartida da rubrica "Perdas de imparidade (líquidas de reversão)" (Nota 30). Os outros montantes registados nesta rubrica destinam-se a fazer face a processos judiciais e a outras contingências decorrentes da atividade da Companhia.

## 20. Capital

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, o capital da Multicare – Seguros de Saúde, S.A. é integralmente detido pela Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A. estando representado por 3,6 milhões de ações com o valor nominal de 5 Euros cada e está integralmente realizado.

Durante os exercícios de 2011 e 2010 não ocorreu qualquer aumento de capital.

Os resultados dos exercícios de 2010 e 2009 foram aplicados conforme indicado:

	(Valores em Euros)	
	2010	2009
<b>Aplicação de resultados do exercício:</b>		
Reserva Legal	100 000	48 000
Reservas Livres	257 446	28 907
Dividendos	246 361	392 720
	<b>603 807</b>	<b>469 627</b>

Nos exercícios de 2011 e 2010, a Companhia distribuiu dividendos nos montantes de 250.000 Euros e 400.000 Euros, respetivamente, como segue:

	(Valores em Euros)	
	2011	2010
Resultado do exercício	246 360	392 720
Resultados transitados	3 640	7 280
	<b>250 000</b>	<b>400 000</b>

## 21. Reservas, Resultados Transitados e Resultado do Exercício

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, as rubricas de reservas e resultados transitados têm a seguinte composição:

	(Valores em Euros)	
	2011	2010
Reservas de reavaliação:		
Por ajustamentos no justo valor:		
- De ativos financeiros disponíveis para venda (Nota 5)	(1 857 698)	(803 151)
De diferenças de câmbio	2 766	-
Reserva por impostos diferidos:		
- De ativos financeiros disponíveis para venda	461 014	216 074
Reserva de reavaliação, líquida de impostos diferidos	(1 393 918)	(587 077)
Outras reservas:		
- Reserva legal	448 655	348 655
- Prêmios de emissão	7 200 000	7 200 000
- Outras reservas	1 661 028	1 403 582
	<b>9 309 683</b>	<b>8 952 237</b>
Resultados transitados	7 279	10 918
Resultado do exercício	584 234	603 807
	<b>8 507 278</b>	<b>8 979 885</b>

De acordo com a legislação em vigor, uma percentagem não inferior a 10% dos lucros líquidos de cada exercício deverá ser transferida para a reserva legal até à concorrência do capital. A reserva legal não pode ser distribuída, podendo ser utilizada para aumentar o capital ou para a cobertura de prejuízos acumulados.

As "Reservas de reavaliação" refletem as mais e menos-valias potenciais em ativos financeiros disponíveis para venda.

## 22. Prémios Adquiridos Líquidos de Resseguro

Nos exercícios de 2011 e 2010, esta rubrica apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011			2010		
	Seguro direto e Resseguro aceite	Resseguro cedido	Líquido	Seguro direto e Resseguro aceite	Resseguro cedido	Líquido
<b>Ramo não vida:</b>						
Prémios brutos emitidos						
Doença	177 348 359	(869 586)	176 478 773	174 164 606	(683 241)	173 481 365
Variação da provisão para prémios						
não adquiridos:						
Doença	(444 351)	62 350	(382 001)	(557 826)	15 183	(542 643)
Prémios adquiridos:						
Doença	176 904 008	(807 236)	176 096 772	173 606 780	(668 058)	172 938 722

## 23. Custos com Sinistros, Líquidos de Resseguro

Nos exercícios de 2011 e 2010, esta rubrica apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011			2010		
	Sinistros pagos	Variação da provisão para sinistros	Total	Sinistros pagos	Variação da provisão para sinistros	Total
<b>Doença</b>						
Seguro direto e resseguro aceite						
- Custos diretos (Nota 15)	158 692 866	(11 507 264)	147 185 602	139 094 521	5 460 122	144 554 643
- Custos imputados	5 428 824	-	5 428 824	5 994 072	-	5 994 072
	<b>164 121 690</b>	<b>(11 507 264)</b>	<b>152 614 426</b>	<b>145 088 593</b>	<b>5 460 122</b>	<b>150 548 715</b>
Resseguro cedido						
- Custos diretos (Nota 11)	25 059	(14 701)	10 358	-	-	-
<b>Total</b>	<b>164 146 749</b>	<b>(11 521 965)</b>	<b>152 624 784</b>	<b>145 088 593</b>	<b>5 460 122</b>	<b>150 548 715</b>

## 24. Custos de Exploração Líquidos, por Natureza e Função

Nos exercícios de 2011 e 2010, os custos de exploração incorridos pela Multicare apresentam a seguinte composição por natureza:

	(Valores em Euros)	
	2011	2010
Gastos com pessoal (Nota 25)	7 353 406	7 524 287
Fornecimentos e serviços externos:		
Conservação e reparação	53 059	44 407
Rendas e alugueres	718 353	959 585
Gastos com trabalho independente	197 616	184 810
Publicidade e propaganda	143 979	121 356
Trabalhos especializados - call centers	1 219 512	1 598 952
Outros trabalhos especializados	1 935 086	2 354 210
Outros	764 933	527 455
	<b>5 032 538</b>	<b>5 790 775</b>
Impostos e taxas	31 753	14 447
Depreciações e amortizações do exercício	392 189	328 794
Provisões	50 000	168 745
Encargos com comissões	15 558	22 384
Juros de passivos subordinados	198 230	113 325
Outros	1 650	967
	<b>13 075 324</b>	<b>13 963 724</b>

Nos exercícios de 2011 e 2010, as rubricas da demonstração de ganhos e perdas onde estes custos se encontram registados apresentam o seguinte detalhe:

	(Valores em Euros)			
	2011		2010	
	Conta técnica não vida	Conta técnica não vida	Conta não técnica	Total
<b>Custos de aquisição:</b>				
- Custos imputados	3 541 284	4 011 932	-	4 011 932
- Comissões	12 966 703	17 623 963	-	17 623 963
- Outros	299 166	97 905	-	97 905
	<b>16 807 153</b>	<b>21 733 800</b>	<b>-</b>	<b>21 733 800</b>
<b>Gastos administrativos:</b>				
- Custos imputados	4 074 771	3 913 953	-	3 913 953
<b>Gastos financeiros:</b>				
- Custos imputados (Nota 27)	30 445	39 784	3 983	43 767
<b>Custos com sinistros - Montantes pagos (Nota 23):</b>				
- Custos imputados	5 428 824	5 994 072	-	5 994 072
- Custos técnicos	158 692 866	139 094 521	-	139 094 521
	<b>164 121 690</b>	<b>145 088 593</b>	<b>-</b>	<b>145 088 593</b>
<b>Total dos custos de exploração imputados</b>	<b>13 075 324</b>	<b>13 959 741</b>	<b>3 983</b>	<b>13 963 724</b>

## 25. Gastos com Pessoal

Nos exercícios de 2011 e 2010, esta rubrica apresenta a seguinte composição:

	(Valores em Euros)	
	2011	2010
Remunerações de:		
Órgãos sociais	335 269	640 657
Pessoal	4 996 663	5 131 762
Encargos sobre remunerações	1 231 311	1 183 695
Benefícios pós-emprego	300 125	125 118
Seguros obrigatórios	81 965	88 775
Gastos de ação social	300 850	309 025
Formação	29 303	45 232
Outros gastos com o pessoal	77 920	23
	<b>7 353 406</b>	<b>7 524 287</b>

Em 2011 e 2010, o número de trabalhadores ao serviço na Companhia, por categorias, é o seguinte:

	2011	2010
Direção	14	16
Chefias e gerência	26	28
Técnicos	53	47
Administrativos	96	94
	<b>189</b>	<b>185</b>

Durante os exercícios de 2011 e 2010 foram atribuídas as seguintes remunerações aos membros dos órgãos sociais:

	(Valores em Euros)	
	2011	2010
Conselho de Administração:		
Remunerações	316 857	617 693
Encargos sociais	75 653	75 569
Conselho Fiscal:		
Remunerações	18 412	22 964
Encargos sociais	3 325	5 110
	<b>414 247</b>	<b>721 336</b>



Em 2011 os encargos com remunerações do Conselho de Administração encontram-se deduzidos de um proveito no montante de 110.087 Euros, originado pela anulação do excesso da estimativa para bônus a pagar aos membros do Conselho de Administração registada em 2010.

Em 23 de dezembro de 2011 foi celebrado um novo contrato coletivo de trabalho para a atividade seguradora, o qual foi publicado no Boletim do Trabalho nº 2 de 15 de janeiro de 2012. Na sequência da celebração deste acordo coletivo, a Companhia registou na rubrica "Outros gastos com pessoal" a estimativa dos encargos já incorridos com prémios de permanência a pagar aos colaboradores da Companhia e a estimativa da compensação pecuniária extraordinária a pagar aos colaboradores, a título de remissão de direitos do anterior CCT, nos montantes de 6.472 Euros e 57.170 Euros, respetivamente.

## 26. Rendimentos

Nos exercícios de 2011 e 2010, as rubricas de rendimentos de investimentos apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011				2010		
	Juros	Dividendos	Outros	Total	Juros	Dividendos	Total
<b>Investimentos afetos às provisões</b>							
<b>técnicas dos ramos não-vida:</b>							
Ativos financeiros disponíveis para venda	771 764	133 465	905 229	894 687	94 777	-	989 464
Empréstimos concedidos e contas a receber	1 183 099	-	1 183 099	961 579	-	-	961 579
Investimentos a deter até à maturidade	6 679	-	6 679	-	-	-	-
Depósitos à ordem em instituições de crédito	29 444	-	29 444	10 413	-	-	10 413
	<b>1 990 986</b>	<b>133 465</b>	<b>2 124 451</b>	<b>1 866 679</b>	<b>94 777</b>	<b>-</b>	<b>1 961 456</b>
<b>Investimentos não afetos:</b>							
Empréstimos concedidos e contas a receber	687	-	687	228	-	-	228
Outros ativos	-	-	-	-	-	14 443	14 443
	<b>687</b>	<b>-</b>	<b>687</b>	<b>228</b>	<b>-</b>	<b>14 443</b>	<b>14 671</b>
	<b>1 991 673</b>	<b>133 465</b>	<b>2 125 138</b>	<b>1 866 907</b>	<b>94 777</b>	<b>14 443</b>	<b>1 976 127</b>

## 27. Gastos Financeiros

Nos exercícios de 2011 e 2010, as rubricas de gastos financeiros apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011			2010		
	Conta técnica não vida	Conta não técnica	Total	Conta técnica não vida	Conta não técnica	Total
<b>Gastos de investimentos:</b>						
Custos imputados (Nota 24)	30 445	-	30 445	39 784	3 983	43 767
	<b>30 445</b>	<b>-</b>	<b>30 445</b>	<b>39 784</b>	<b>3 983</b>	<b>43 767</b>

## 28. Ganhos Líquidos de Ativos e Passivos Financeiros Não Valorizados ao Justo Valor Através de Ganhos e Perdas

Nos exercícios de 2011 e 2010, estas rubricas apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011			2010		
	Ganhos	Perdas	Líquido	Ganhos	Perdas	Líquido
<b>Investimentos afetos às provisões técnicas dos ramos não-vida:</b>						
Ativos financeiros disponíveis para venda	<b>322 298</b>	<b>(453 925)</b>	<b>(131 627)</b>	<b>454 138</b>	<b>(330 176)</b>	<b>123 962</b>

Os montantes registados nesta rubrica correspondem a mais e menos-valias realizadas na alienação de ativos financeiros disponíveis para venda.

## 29. Diferenças de Câmbio

Nos exercícios de 2011 e 2010, estas rubricas apresentam a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
Investimentos afetos às provisões técnicas dos ramos não-vida:		
Ativos financeiros disponíveis para venda	(4 931)	24 465
Depósitos à ordem em Instituições de Crédito	7 236	25 921
	<b>2 305</b>	<b>50 386</b>

## 30. Perdas de Imparidade (Líquidas de Reversão)

O movimento nas perdas por imparidade durante os exercícios de 2011 e 2010 foi o seguinte:

(Valores em Euros)

	2011				
	Saldos iniciais	Reforços	Reposições e anulações	Utilizações	Saldos finais
Imparidade de ativos disponíveis para venda (Nota 5):					
Instrumentos de capital	169 878	168 278	-	(116 165)	221 991
Outros Instrumentos	130 639	-	-	-	130 639
Imparidade de investimentos a deter					
até à maturidade (Nota 7)	-	391 502	-	-	391 502
Ajustamentos de créditos de cobrança duvidosa (Nota 12)	15 732	-	(447)	-	15 285
	<b>316 249</b>	<b>559 780</b>	<b>(447)</b>	<b>(116 165)</b>	<b>759 417</b>

(Valores em Euros)

	2010			
	Saldos iniciais	Reforços	Utilizações	Saldos finais
Imparidade de ativos disponíveis para venda (Nota 5):				
Instrumentos de capital	16 836	351 996	(198 954)	169 878
Outros Instrumentos	-	130 639	-	130 639
Ajustamentos de créditos de cobrança duvidosa (Nota 12)	15 125	607	-	15 732
	<b>31 961</b>	<b>483 242</b>	<b>(198 954)</b>	<b>316 249</b>

No exercício de 2011, a rubrica “Perdas de imparidade (líquidas de reversão)” inclui reforços de “Outras provisões” no montante de 140.941 Euros (Nota 19).

### 31. Outros Rendimentos / Gastos

Nos exercícios de 2011 e 2010, esta rubrica apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
Rendimentos e ganhos financeiros		
Outros rendimentos e ganhos financeiros	53	67 421
Outros Rendimentos não técnicos		
Regularização de saldos	11	274
Outros	11 085	269 118
	<b>11 149</b>	<b>336 813</b>
Gastos e perdas não correntes		
Donativos	(125)	-
Mecenato	(7 975)	(500)
Multas e penalidades	-	(690)
Quotizações diversas	(5 000)	(5 370)
Outros gastos	(4 176)	(1 905)
	<b>(17 276)</b>	<b>(8 465)</b>
Gastos e perdas financeiras		
Outros gastos e perdas financeiras	(269 971)	(109 350)
	<b>(269 971)</b>	<b>(109 350)</b>
	<b>(287 247)</b>	<b>(117 815)</b>
	<b>(276 098)</b>	<b>218 998</b>

## 32. Relatos por Segmentos

Nos exercícios de 2011 e 2010, a totalidade da atividade da Companhia foi realizada em Portugal e é enquadrável no ramo doença.

**2011**

(Valores em Euros)

	Doença		
	Seguro Individual	Seguro Grupo	Total
<b>Resultado</b>			
Prémios Brutos	66 649 790	110 698 569	177 348 359
Prémios Adquiridos	66 850 809	110 053 199	176 904 008
Sinistralidade	(44 404 292)	(102 781 310)	(147 185 602)
Comissões e Remunerações de Aquisição	(2 096 322)	(11 169 545)	(13 265 867)
Prov Técn, Part Result e Out Cust e Prov Técnicos	(438 313)	(2 479 602)	(2 917 915)
Resultado de Resseguro	(396 608)	(229 566)	(626 174)
Rendimentos, Gastos e Valias Realizadas	776 190	1 213 673	1 989 863
Valias Não Realizadas e Imparidade	(162 963)	(531 807)	(694 770)
Custos por Natureza	(4 575 761)	(8 499 563)	(13 075 324)
Outros Custos e Proveitos	(126 121)	(149 531)	(275 652)
Imposto sobre Rendimento	(80 878)	(187 455)	(268 333)
	<b>15 345 741</b>	<b>(14 761 507)</b>	<b>584 234</b>
<b>Ativos</b>			
Investimentos afetos a provisões técnicas	26 794 942	62 396 357	89 191 299
Provisões Técnicas de Resseguro Cedido	221 861	183 022	404 883
Tomadores, Mediadores e Cosseguradoras	2 308 987	2 565 524	4 874 511
Ressegurados e Resseguradores	1 983 702	3 294 728	5 278 430
Outros Devedores e Credores	3 802	-	3 802
Outros Impostos	51 282	128 153	179 435
Ativos Tangíveis e Intangíveis (líquido)	223 892	582 119	806 011
Acréscimos e Diferimentos	105 670	204 618	310 288
Disponibilidades	3 161 173	7 326 737	10 487 910
	<b>34 855 311</b>	<b>76 681 258</b>	<b>111 536 569</b>
<b>Passivos</b>			
Provisões p/ Prémios Não Adquiridos	8 039 329	15 702 010	23 741 339
Provisão para Sinistros	12 563 773	29 388 579	41 952 352
Outras Provisões Técnicas	-	2 589 828	2 589 828
Outros Devedores e Credores	169 355	210 450	379 805
Impostos Técnicos	-	6 203	6 203
Outros Passivos Financeiros	4 521 167	10 478 833	15 000 000
Outras Provisões	87 692	271 993	359 685
Acréscimos e diferimentos	336 117	663 962	1 000 079
	<b>25 717 433</b>	<b>59 311 858</b>	<b>85 029 291</b>
<b>Total Segmentos</b>			<b>25 923 044</b>
<b>Capital Social, Reservas e Resultados Retidos</b>			<b>25 923 044</b>

2010

(Valores em Euros)

	Doença		
	Seguro Individual	Seguro Grupo	Total
<b>Resultado</b>			
Prémios Brutos	60 339 590	113 825 016	174 164 606
Prémios Adquiridos	60 664 370	112 942 410	173 606 780
Sinistralidade	(47 011 343)	(97 543 298)	(144 554 641)
Comissões e Remunerações de Aquisição	(7 542 449)	(14 181 406)	(21 723 855)
Prov Técn, Part Result e Out Cust e Prov Técnicos	5 399 049	646 688	6 045 737
Resultado de Resseguro	(304 589)	(205 280)	(509 869)
Rendimentos, Gastos e Valias Realizadas	702 099	1 421 901	2 124 000
Valias Não Realizadas e Imparidade	(142 517)	(313 645)	(456 162)
Custos por Natureza	(4 390 946)	(9 572 778)	(13 963 724)
Outros Custos e Proveitos	70 493	147 898	218 391
Imposto sobre Rendimento	(59 035)	(123 815)	(182 850)
	<b>7 385 132</b>	<b>(6 781 325)</b>	<b>603 807</b>
<b>Ativos</b>			
Investimentos afetos a provisões técnicas	28 678 507	82 736 586	111 415 093
Provisões Técnicas de Resseguro Cedido	99 405	228 427	327 832
Ressegurados e Resseguradores	734 972	2 189 447	2 924 419
Ativos Tangíveis e Intangíveis (líquido)	197 415	408 552	605 967
Acréscimos e Diferimentos	50 334	109 531	159 865
Disponibilidades	1 218 618	2 557 304	3 775 922
	<b>30 979 251</b>	<b>88 229 847</b>	<b>119 209 098</b>
<b>Passivos</b>			
Provisões p/ Prémios Não Adquiridos	6 762 274	15 809 940	22 572 214
Provisão para Sinistros	17 109 512	34 278 909	51 388 421
Outras Provisões Técnicas	-	396 687	396 687
Tomadores, Mediadores e Cosseguradoras	313 819	721 234	1 035 053
Outros Devedores e Credores	123 190	265 879	389 069
Impostos Técnicos	465	1 070	1 535
Outros Impostos	26 853	57 582	84 435
Outros Passivos Financeiros	4 841 009	10 158 991	15 000 000
Outras Provisões	48 410	120 335	168 745
Acréscimos e diferimentos	378 209	814 845	1 193 054
	<b>29 603 741</b>	<b>62 625 472</b>	<b>92 229 213</b>
<b>Total Segmentos</b>			<b>26 376 078</b>
<b>Capital Social, Reservas e Resultados Retidos</b>			<b>26 376 078</b>

### 33. Entidades Relacionadas

São consideradas entidades relacionadas da Multicare, as empresas filiais e associadas do Grupo Caixa Geral de Depósitos e os respetivos órgãos de Gestão.

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010 as demonstrações financeiras da Multicare incluem os seguintes saldos e transações com entidades relacionadas, excluindo os órgãos de Gestão:

#### 2011

(Valores em Euros)

	2011								
	CAIXA SEGUROS	FIDELIDADE MUNDIAL	IMPÉRIO BONANCA	CARES	VIA DIRECTA	UNIVERSAL SEGUROS	FM SGII	GEP	EAPS
<b>ATIVO</b>									
Investimentos em filiais, associadas e empreend. conjuntos	-	-	-	-	-	91 877	-	-	-
Provisão para prémios não adquiridos	-	-	-	358 716	-	-	-	-	-
Mediadores de seguros	-	3 716 723	1 346 916	-	-	-	-	-	-
Ressegurados c/c - Empresas do Grupo	-	4 201 822	1 106 312	-	-	-	-	-	-
Resseguradores c/c - Empresas do Grupo	-	-	-	128 884	-	-	-	-	-
Acionistas - Empresas do grupo	-	554 465	-	892	-	-	-	-	-
Devedores Diversos	-	-	-	191	-	-	-	-	-
Acréscimos e diferimentos	-	-	43 631	-	-	-	-	-	-
Depósito junto de cedentes	-	49 063 760	13 703 143	-	-	-	-	-	-
<b>PASSIVO</b>									
Acionistas - Empresas do grupo	-	-	1 099	-	16 285	-	-	-	-
Provisão para prémios não adquiridos	-	21 458 885	4 805 168	-	-	-	-	-	-
Provisão para sinistros	-	29 886 828	9 841 738	-	-	-	-	-	-
Acréscimos e diferimentos	-	-	-	-	-	-	3 750	-	-
Empréstimo subordinado	15 000 000	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>CUSTOS</b>									
Custos com sinistros	-	(114 351 160)	(39 606 798)	-	-	-	-	-	-
Variação provisão prémios não adquiridos	-	(4 806 630)	4 362 296	30 884	-	-	-	-	-
Gastos de exploração - Remuneração Mediação	-	(10 965 377)	(1 999 590)	-	-	-	-	-	-
Gastos com pessoal	-	(1 764 610)	(2 243 510)	(25 069)	(133 612)	-	(39 204)	-	-
Fornecimentos e Serviços Externos	-	(6 038)	(550 209)	-	(1 354)	-	-	(3 367)	(2 865)
Juros Suportados	(198 230)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>PROVEITOS</b>									
Prémios de resseguro aceite	-	133 787 992	40 772 010	-	-	-	-	-	-
Prémios resseguro cedido	-	-	-	(516 169)	-	-	-	-	-
Variação provisão sinistros resseguro aceite	-	7 743 546	862 606	-	-	-	-	-	-
Rendimentos de Investimentos	-	842 460	311 461	-	-	-	-	-	-



2010

(Valores em Euros)

	2010							
	CAIXA SEGUROS	FIDELIDADE MUNDIAL	IMPÉRIO BONANÇA	CARES	VIA DIRECTA	FM SGII	GEP	EAPS
<b>ATIVO</b>								
Provisão para prémios não adquiridos	-	-	-	327 832	-	-	-	-
Ressegurados c/c - Empresas do Grupo	-	1 786 268	1 051 450	-	-	-	-	-
Resseguradores c/c - Empresas do Grupo	-	-	-	102 488	-	-	-	-
Acionistas - Empresas do grupo	-	921	735 869	-	-	-	-	-
Acréscimos e diferimentos	-	-	43 500	-	-	-	-	-
Depósito junto de cedentes	-	53 629 973	19 311 238	-	-	-	-	-
<b>PASSIVO</b>								
Acionistas - Empresas do grupo	954	-	-	-	-	-	-	-
Provisão para prémios não adquiridos	-	16 652 255	9 167 463	-	-	-	-	-
Provisão para sinistros	-	37 630 374	10 704 344	-	-	-	-	-
Fornecedores c/c	-	766	395 432	2 965	-	9 799	2 426	-
Empréstimo subordinado	15 000 000	-	-	-	-	-	-	-
<b>CUSTOS</b>								
Custos com sinistros	-	(97 665 592)	(40 220 013)	-	-	-	-	-
Variação provisão prémios não adquiridos	-	3 258 145	(3 815 972)	15 183	-	-	-	-
Variação provisão sinistros resseguro aceite	-	(8 075 400)	-	-	-	-	-	-
Gastos com pessoal	-	(1 859 449)	(2 365 232)	(41 420)	(1 861)	(49 852)	-	-
Fornecimentos e Serviços Externos	-	(9 601)	(516 664)	-	-	-	(4 424)	(828)
Juros Suportados	(113 325)	-	-	-	-	-	-	-
<b>PROVEITOS</b>								
Prémios de resseguro aceite	-	120 258 667	52 749 705	-	-	-	-	-
Prémios resseguro cedido	-	-	-	(493 093)	-	-	-	-
Variação provisão sinistros resseguro aceite	-	-	3 292 962	-	-	-	-	-
Rendimentos de Investimentos	-	678 353	282 785	-	-	-	-	-



(Valores em Euros)

	2010							
	EPS	LCS	CARES RH	CPR	CGD	CAIXAGEST	OUTROS	TOTAL
<b>ATIVO</b>								
Ativos disponíveis para venda	-	-	-	-	-	-	361 359	361 359
Provisão para prémios não adquiridos	-	-	-	-	-	-	-	327 832
Ressegurados c/c - Empresas do Grupo	-	-	-	-	-	-	-	2 837 718
Resseguradores c/c - Empresas do Grupo	-	-	-	-	-	-	-	102 488
Acionistas - Empresas do grupo	-	-	-	928	-	-	5 244	742 962
Devedores Diversos	3 075	6 214	-	-	-	-	-	9 289
Acréscimos e diferimentos	-	-	-	-	-	-	-	43 500
Depósito junto de cedentes	-	-	-	-	-	-	-	72 941 211
Depósito à ordem moeda nacional	-	-	-	-	3 802 655	-	-	3 802 655
Depósito à ordem moeda estrangeira	-	-	-	-	327 354	-	-	327 354
<b>PASSIVO</b>								
Acionistas - Empresas do grupo	-	-	-	-	-	-	-	954
Provisão para prémios não adquiridos	-	-	-	-	-	-	-	25 819 718
Provisão para sinistros	-	-	-	-	-	-	-	48 334 718
Fornecedores c/c	-	-	9 075	-	-	-	98 494	518 957
Acréscimos e diferimentos	-	-	-	-	2 730	6 300	-	9 030
Empréstimo subordinado	-	-	-	-	-	-	-	15 000 000
<b>CUSTOS</b>								
Custos com sinistros	-	-	-	-	-	-	-	(137 885 605)
Variação provisão prémios não adquiridos	-	-	-	-	-	-	-	(542 644)
Variação provisão sinistros resseguro aceite	-	-	-	-	-	-	-	(8 075 400)
Gastos com pessoal	8 521	31 185	(45 630)	-	(15 390)	-	-	(4 339 128)
Fornecimentos e Serviços Externos	(328 262)	-	-	-	(237 762)	-	(116 091)	(1 213 632)
Juros Suportados	-	-	-	-	-	-	(967)	(114 292)
Comissões	-	-	-	-	2 781	(12 552)	-	(9 771)
Custos e Perdas Financ. - Serviços Bancários	-	-	-	-	(108 905)	-	-	(108 905)
Perdas por Diferenças Cambiais	-	-	-	-	(554)	-	-	(554)
Perdas Imparidade	-	-	-	-	-	-	(130 639)	(130 639)
<b>PROVEITOS</b>								
Prémios de resseguro aceite	-	-	-	-	-	-	-	173 008 372
Prémios resseguro cedido	-	-	-	-	-	-	-	(493 093)
Variação provisão sinistros resseguro aceite	-	-	-	-	-	-	-	3 292 962
Rendimentos de Investimentos	-	-	-	-	-	-	2 473	963 611
Ganhos por Diferenças Cambiais	-	-	-	-	26 474	-	-	26 474
Rendimentos de Investimentos - Depósitos em IC's a prazo	-	-	-	-	11 081	-	-	11 081
Rendimentos não técnicos	15 250	-	-	-	-	-	-	15 250

As transações com entidades relacionadas são efetuadas, por regra, com base nos valores de mercado nas respetivas datas.

## Remuneração dos Órgãos Sociais

A Comissão de remunerações é responsável pela aprovação da remuneração dos membros dos Órgãos Sociais, de acordo com critérios estabelecidos pelo acionista.

A remuneração dos administradores executivos, contempla a remuneração fixa anual e reflete as reduções salariais previstas na Lei 12-A/2010, de 30 de junho e na Lei 55-A/2010, de 31 de dezembro.

As remunerações e benefícios pagos aos membros dos Órgãos Sociais durante os exercícios de 2011 e 2010 têm a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	Remuneração		Outros Benefícios		Encargos com Benefícios Sociais			
	Remuneração fixa (1)		Subsídio de refeição		Seguros de saúde		Seguros de vida	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<b>Conselho de Administração</b>								
<b>Presidente</b>								
Armando Antonio Poco Pires	183 081	208 012	2 286	2 259	741	793	-	-
<b>Vogais</b>								
Carlos Vaz Macedo Cunha Coutinho	128 855	143 232	2 268	2 250	1 810	1 794	110	103
Maria Joao C Honorio Paulino Sales Luis	116 468	129 592	2 196	2 250	2 557	2 868	78	78
<b>Conselho Fiscal</b>								
<b>Presidente</b>								
Vasco Jorge Valdez Ferreira Matias	10 283	8 911	-	-	-	-	-	-
<b>Vogais</b>								
João Filipe Gonçalves Pinto (2)	-	7 027	-	-	-	-	-	-
Luis Augusto Máximo Santos	7 931	7 027	-	-	-	-	-	-

Notas:

(1) - Inclui subsídios de férias e de Natal

(2) - Suspensão da retribuição/opção por pensão

Os honorários faturados e a faturar pela Deloitte & Associados, SROC, S.A., Revisor Oficial de Contas da Companhia, relativos ao exercício de 2011, ascendem a 48.212 Euros, dos quais 35.402 Euros relativos à Revisão Oficial de Contas e 12.810 Euros relativos a outros serviços de garantia de fiabilidade.

## 34. Divulgações Relativas a Instrumentos Financeiros

### BALANÇO

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, os instrumentos financeiros apresentavam o seguinte valor de balanço:

(Valores em Euros)

	2011		
	Valorizados ao justo valor	Não valorizados ao justo valor	Valor de balanço
<b>Ativo</b>			
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	-	11 184 694	11 184 694
Investimentos em filiais	-	91 877	91 877
Ativos disponíveis para venda	24 445 467	-	24 445 467
Empréstimos e contas a receber	-	63 768 556	63 768 556
Investimentos a deter até à maturidade	-	188 615	188 615
Outros devedores	-	10 659 032	10 659 032
	<b>24 445 467</b>	<b>85 892 774</b>	<b>110 338 241</b>
<b>Passivo</b>			
Passivos subordinados	-	15 000 000	15 000 000
Outros credores	-	506 090	506 090
	-	<b>15 506 090</b>	<b>15 506 090</b>

(Valores em Euros)

	2010		
	Valorizados ao justo valor	Não valorizados ao justo valor	Valor de balanço
<b>Ativo</b>			
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	-	4 130 009	4 130 009
Ativos disponíveis para venda	38 119 797	-	38 119 797
Empréstimos e contas a receber	-	72 941 209	72 941 209
Outros devedores	-	3 397 675	3 397 675
	<b>38 119 797</b>	<b>80 468 893</b>	<b>118 588 690</b>
<b>Passivo</b>			
Passivos subordinados	-	15 000 000	15 000 000
Outros credores	-	1 508 309	1 508 309
	-	<b>16 508 309</b>	<b>16 508 309</b>

O montante considerado nas rubricas de "Outros devedores" e "Outros credores" corresponde essencialmente aos saldos a receber de e a pagar a segurados, resseguradores, ressegurados, mediadores, agentes e outras entidades externas.

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010, os ganhos e perdas líquidas em instrumentos financeiros apresentam o seguinte detalhe:

(Valores em Euros)

	2011			2010		
	Por contrapartida de			Por contrapartida de		
	resultados	capitais próprios	total	resultados	capitais próprios	total
Rendimentos de ativos e passivos						
financeiros não valorizados ao justo valor						
por via de ganhos e perdas:						
Ativos financeiros disponíveis para venda	905 229	-	905 229	989 464	-	989 464
Investimentos a deter até à maturidade	6 679	-	6 679	-	-	-
Empréstimos concedidos e contas a receber	1 183 786	-	1 183 786	961 807	-	961 807
Depósitos à ordem em instituições de crédito	29 444	-	29 444	10 413	-	10 413
Ganhos líquidos de ativos e passivos financeiros						
não valorizados ao justo valor						
através de ganhos e perdas:						
de ativos disponíveis para venda	(131 627)	(1 051 781)	(1 183 408)	123 962	(326 682)	(202 720)
Diferenças de câmbio	2 305	-	2 305	50 386	-	50 386
Perdas de imparidade (líquidas de reversão)						
de ativos disponíveis para venda	(168 279)	-	(168 279)	(482 635)	-	(482 635)
de investimentos a deter até à maturidade	(532 443)	-	(532 443)	-	-	-
Juros de passivos subordinados	(198 230)	-	(198 230)	(113 325)	-	(113 325)
	<b>1 096 864</b>	<b>(1 051 781)</b>	<b>45 083</b>	<b>1 540 072</b>	<b>(326 682)</b>	<b>1 213 390</b>

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010, os rendimentos e gastos com juros apurados de acordo com o método da taxa efetiva, referentes a ativos e passivos financeiros não registados ao justo valor através de ganhos e perdas, apresentam o seguinte detalhe:

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>Ativo</b>		
Ativos disponíveis para venda	771 764	894 687
Empréstimos concedidos e contas a receber	1 183 786	961 807
Depósitos à ordem em instituições de crédito	29 444	10 413
Investimentos a deter até à maturidade	6 679	-
	<b>1 991 673</b>	<b>1 866 907</b>
<b>Passivo</b>		
Passivos subordinados	198 230	113 325
	<b>198 230</b>	<b>113 325</b>

## OUTRAS DIVULGAÇÕES

### Justo valor de instrumentos financeiros

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, a forma de apuramento do justo valor dos instrumentos financeiros refletidos nas demonstrações financeiras da Companhia, pode ser resumida como se segue:

(Valores em Euros)

	2011			
	Metodologia de apuramento do justo valor			Total
	Cotações de mercado	Técnicas de valorização baseadas em fontes externas	Não valorizados ao justo valor	
<b>Ativo</b>				
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	-	-	11 184 694	11 184 694
Investimentos em filiais	-	-	91 877	91 877
Ativos disponíveis para venda	2 518 806	21 926 661	-	24 445 467
Empréstimos e contas a receber	-	-	63 768 556	63 768 556
Investimentos a deter até à maturidade	-	-	188 615	188 615
Outros devedores	-	-	10 659 032	10 659 032
	<b>2 518 806</b>	<b>21 926 661</b>	<b>85 892 774</b>	<b>110 338 241</b>
<b>Passivo</b>				
Passivos subordinados	-	-	15 000 000	15 000 000
Outros credores	-	-	506 090	506 090
	-	-	<b>15 506 090</b>	<b>15 506 090</b>
	<b>2 518 806</b>	<b>21 926 661</b>	<b>70 386 684</b>	<b>94 832 151</b>

(Valores em Euros)

	2010			
	Metodologia de apuramento do justo valor			Total
	Cotações de mercado	Técnicas de valorização baseadas em fontes externas	Não valorizados ao justo valor	
<b>Ativo</b>				
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	-	-	4 130 009	4 130 009
Ativos disponíveis para venda	4 451 591	33 668 206	-	38 119 797
Empréstimos e contas a receber	-	-	72 941 209	72 941 209
Outros devedores	-	-	3 397 675	3 397 675
	<b>4 451 591</b>	<b>33 668 206</b>	<b>80 468 893</b>	<b>118 588 690</b>
<b>Passivo</b>				
Passivos subordinados	-	-	15 000 000	15 000 000
Outros credores	-	-	1 508 309	1 508 309
	-	-	<b>16 508 309</b>	<b>16 508 309</b>
	<b>4 451 591</b>	<b>33 668 206</b>	<b>63 960 584</b>	<b>102 080 381</b>

A preparação da informação incluída nos quadros acima, relacionada com a metodologia de apuramento do justo valor, teve por base os seguintes pressupostos:

- Cotações de mercado – Instrumentos financeiros valorizados com base em cotações de mercados ativos;
- Técnicas de valorização baseadas em fontes externas – Instrumentos financeiros valorizados tendo por base bids fornecidos por contrapartes externas.

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, exceto no que se refere aos investimentos a deter até à maturidade, o justo valor dos instrumentos financeiros valorizados ao custo amortizado ou ao custo histórico é razoavelmente aproximado ao seu valor de balanço. Em 31 de dezembro de 2011, o justo valor dos investimentos a deter até à maturidade é inferior ao seu valor de balanço no montante de 59.453 Euros (Nota 7).

Os principais pressupostos utilizados no cálculo do justo valor destes instrumentos financeiros foram os seguintes:

- O justo valor das aplicações financeiras registadas nas rubricas "Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem" e "Empréstimos e contas a receber" corresponde aproximadamente ao seu valor de balanço, dado que estes ativos correspondem essencialmente a depósitos de curto prazo.
- O empréstimo subordinado, registado na rubrica "Passivos subordinados", não tem prazo de reembolso definido e é remunerado à taxa de mercado (Euribor a 3 meses), pelo que o valor de mercado deste passivo, em cada data de refixação da taxa de juro, corresponde aproximadamente ao seu valor nominal.
- O valor de mercado dos investimentos a deter até à maturidade é apurado de acordo com a metodologia descrita na Nota 2.3.

#### **POLÍTICAS DE GESTÃO DOS RISCOS FINANCEIROS INERENTES À ATIVIDADE DA MULTICARE**

Os objetivos, regras e procedimentos de gestão do risco de mercado estão previstos na Política de Investimentos da Companhia, que é atualizada anualmente e revista de três em três anos. Entre outros elementos, estão definidas, as sociedades gestoras, o tipo de gestão associado a cada uma das carteiras de investimento, os intervenientes no processo de compra e venda, a forma de transmissão da informação entre os diferentes intervenientes, os limites de exposição ao risco, medidas de cálculo da rentabilidade da carteira e autonomias de execução.

## 1. Modelo de Gestão

Está definido um modelo de gestão, com base no qual o gestor concretiza a política de investimentos:

**Benchmarking – Índices de Referência** – neste modelo são definidos os níveis de exposição a cada classe de ativos (rendimento fixo, rendimento variável, ativos imobiliários e outros) e os vários índices de referência de cada classe, relativamente aos quais será medida a performance de cada tipo de ativo. A gestão poderá, conforme as circunstâncias dos mercados, em cada momento, estar investida em igual proporção, sobre exposta ou sub-exposta relativamente ao benchmark estabelecido.

## 2. Limites de Exposição

Para as várias classes de ativos, encontram-se definidos os seguintes limites máximos de exposição:

Classes de Ativos	Limite máximo (% do valor global da Carteira)
Rendimento Fixo – Taxas longas*	70,0 %
Soberana	70,0 %
Corporate	50,0 %
Rendimento Fixo – Taxas curtas**	100,0 %
<b>Retorno Absoluto***</b>	<b>2,0 %</b>
Rendimento Variável	30,0 %
Rendimento Variável ilíquido (Private equity e outros)	6% (20% do investimento em rendimento variável)
<b>Imobiliário</b>	<b>15,0 %</b>

(\*) Entende-se por taxas longas todas as emissões de taxa fixa com maturidade superior a um ano.

(\*\*) Entende-se por taxas curtas todas as emissões de taxa fixa com maturidade residual inferior a um ano e as emissões de taxa variável.

(\*\*\*) Inclui os hedge funds e o investimento em commodities.

Para efeitos da classificação dos limites de exposição, por analogia de risco, considera-se que:

Na classe de **Rendimento Fixo (taxas longas e taxas curtas)** são elegíveis para investimento:

- Obrigações denominadas em euros, tendo em consideração os limites definidos na alínea d) do ponto 3, que ponderam maturidade com a qualidade de crédito;
- Ações remíveis com características de obrigações;
- Fundos Mobiliários de Obrigações;
- Derivados de taxas de juro ou de risco de crédito;
- Instrumentos de gestão de tesouraria vocacionados para o curto prazo incluindo depósitos bancários,
- Títulos do Grupo

O investimento em instrumentos de **Rendimento Fixo** para as carteiras com um objetivo de exposição a esta classe inferior a 2.500.000 Euros pode ser efetuado via ETF (Exchange Traded Funds), Fundos de Investimento Mobiliário ou equiparados que sejam harmonizados em termos de legislação comunitária.

Na classe de ativos de **Rendimento Variável** são elegíveis para investimento:

- Ações que fazem parte do Índice Dow Jones Euro Stoxx 600
- Obrigações com risco de ações
- Fundos Mobiliários de Ações
- Derivados associados aos ativos de rendimento variável

O investimento em ações para as carteiras com um objetivo de exposição a esta classe inferior a 250.000 euros pode ser efetuado via ETF (Exchange Traded Funds – fundos de investimento que replicam o comportamento dos índices), Fundos de Investimento Mobiliário ou equiparados que sejam harmonizados em termos de legislação comunitária.

Existe também uma categoria para ativos alternativos que permite integrar Hedge Funds e outras estratégias essencialmente focadas no retorno positivo e que utilizam abordagens alavancadas ou com grande utilização de derivados. Apesar de ser muitas vezes chamada classe de ativos não passa de uma metodologia de gestão, com um enquadramento normativo mais livre, e que pode utilizar várias classes de ativos, sejam ações, rendimento fixo, commodities (mercadorias indiferenciadas), moeda estrangeira e outros.

O **Imobiliário** inclui Terrenos e Edifícios, os Fundos de Investimento Imobiliários, outros ativos que não sendo diretamente imobiliários façam depender o seu desempenho do desempenho deste tipo de ativos imobiliários e os derivados com risco imobiliário.

### 3. Outros limites

Para além das restrições impostas pela legislação em vigor, a gestão das carteiras da Companhia tem ainda em consideração os seguintes limites:

- a. Limite de exposição a valores mobiliários que não se encontrem admitidos à negociação em bolsas de valores ou em outros mercados regulamentados de Estados membros da União Europeia, ou em mercados de países da OCDE legalmente considerados como análogos, também referidos como “não cotados”, é de 15% do valor da carteira, devendo sempre ter a aprovação expressa do Conselho de Administração;
- b. O conjunto das aplicações expressas em moedas que não o Euro estão limitadas a 5% do valor da carteira;



## c. Instrumentos Derivados, Operações de Reporte e Empréstimo de Valores:

Podem ser utilizados instrumentos derivados para cobertura, especulação ou redução do custo de investimento, de acordo com o enquadramento legislativo em vigor.

São permitidas, nos termos legalmente previstos, operações de reporte e empréstimos de valores, desde que tal não comprometa os limites de alocação definidos para cada uma das classes de ativos a que respeitem, nem promova a alavancagem da carteira.

Estas operações carecem de autorização casuística prévia, podendo haver autorizações genéricas para derivados de mercado.

A avaliação de risco para derivados é feita determinando a sua contribuição para o risco global da carteira e da Companhia, para o retorno esperado e para o custo de transações de ativos.

## d. Universo de investimento para ativos de Rendimento Fixo:

Com exceção da dívida soberana dos países da Zona Euro (não existem limites de notação de rating), as obrigações elegíveis para aquisição deverão respeitar os limites definidos nos quadros seguintes, que ponderam a maturidade residual com a qualidade de crédito. Na aquisição não deverá haver investimento abaixo da notação BBB- ou notação equivalente das casas de rating de referência. A notação de rating a considerar na aquisição deverá ser a determinada pela agência de rating S&P ou, na sua ausência, a equivalente da Moodys ou da Fitch, e não deverá haver investimento abaixo da notação BBB-. Exceções a esta regra poderão ser aprovadas pelo CAD.

	Dívida Corporate	Dívida Soberana (Países fora da Zona Euro)	Limite por Emitente
Até 1,5 anos	BBB-	BBB-	0,5%
De 1,5 a 5,5 anos	A-	A-	3%
De 5,5 a 15,5 anos	AA-	A+	6%
De 15,5 a 30,5 anos	Não autorizado	A+	6%
Superior a 30,5 anos	Não autorizado	AAA	6%

Gestão Ativa	Rating*	Limite por Emissão	Limite por Emitente
0 a 5 anos	BBB-	1%	1%
5 a 10 anos	BBB-	0,5%	1%
0 a 5 anos	A-	3%	3%
5 a 15 anos	A-	2%	3%
0 a 5 anos	AA-	5%	5%
5 a 20 anos	AA-	3%	5%
0 a 5 anos	AAA	6%	6%
5 a 30 anos	AAA	3%	6%

e. Limites por setor de atividade e por subordinação da emissão:

- i. dívida subordinada: 10% da carteira
- ii. crédito por setor de atividade (exceto banca): 20% da carteira
- iii. crédito do setor serviços financeiros (Banca de Investimento, Intermediação Financeira e similares): 10% da carteira

f. O investimento em outras classes de ativos não especificadas está sempre sujeito a aprovação casuística do Conselho de Administração.

#### 4. Carteiras com Benchmarks

O investimento em ações, num valor inferior a 250.000 euros, para as carteiras com um objetivo de exposição a esta classe, pode ser efetuado via ETF (Exchange Traded Funds – fundos de investimento que replicam o comportamento dos índices) ou equiparados que sejam harmonizados em termos de legislação comunitária.

O investimento em instrumentos, num valor inferior a 1.500.000 euros, ligados a taxas curtas para as carteiras com um objetivo de exposição a esta classe, pode ser efetuado via ETF (Exchange Traded Funds) ou equiparados que sejam harmonizados em termos de legislação comunitária.

#### 5. Avaliação do Risco

Existe um modelo de avaliação do retorno/risco esperado em função da composição por classes de ativos. O retorno esperado das carteiras está sujeito a uma análise de sensibilidade em função das várias volatilidades dos ativos que constituem a carteira. Este tipo de avaliação justifica as decisões de alocação de ativos procurando-se constituir carteiras com risco controlado que otimizem o retorno dentro do enquadramento de mercado existente.

A avaliação do risco é efetuada pela Direção de Investimentos, havendo sempre que tal se mostra conveniente, o envolvimento da Direção de Gestão de Risco da Seguradora e da Caixa Geral de Depósitos (CGD). São monitorizados vários riscos envolvidos, nomeadamente:

- risco de mercado;
- risco de taxa de juro;
- risco de crédito por emitente e por grupo financeiro;
- risco de liquidez.

A avaliação do risco dos Instrumentos Derivados, Operações de Reporte e Empréstimo de Valores é feita determinando a sua contribuição para o risco global da carteira e da Companhia, para o retorno esperado e para o custo de transações de ativos.

## **6. Risco de taxa de juro**

O risco de taxa de juro é gerido de uma maneira ativa de acordo com o nível de exposição alvo definido pelos benchmarks, verificando-se uma gestão tática de *underweight/overweight* em função das expectativas de alteração da estrutura da curva de maneira a otimizar os retornos dos ativos.

A Companhia utiliza ainda neste âmbito, para efeitos de monitorização do risco, os serviços da unidade de controlo de risco da CGD que divulga em sede própria os seus indicadores.

As entidades de supervisão também têm acompanhado a monitorização deste risco tendo-se desenvolvido pontualmente exercícios de stress-test para quantificação dos impactos de choques adversos na carteira de ativos.

A política de gestão de risco/análise por contraparte decorre essencialmente da grelha de seleção no momento da compra do ativo divulgada no ponto Requisitos de segregação de ativos, destinados a proteger os segurados através de restrições sobre a utilização dos ativos da Companhia. O risco, no entanto, é monitorizado continuamente procurando-se acompanhar as opiniões/outlooks das casas internacionais de rating de maneira a não deixar degradar o rating dos títulos detidos. Por outro lado, o estabelecimento de limites internos por contraparte, não se autorizando situações de cúmulo de risco, permite garantir ao longo do tempo uma boa dispersão de risco.

### Risco de crédito

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, a exposição máxima a risco de crédito da Multicare apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011			2010		
	Valor contabilístico bruto	Imparidade	Valor contabilístico líquido	Valor contabilístico bruto	Imparidade	Valor contabilístico líquido
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	11 184 694	-	11 184 694	4 130 009	-	4 130 009
Ativos disponíveis para venda - instrumentos de dívida	21 926 661	-	21 926 661	33 668 206	-	33 668 206
Empréstimos e contas a receber	63 768 556	-	63 768 556	72 941 209	-	72 941 209
Investimentos a deter até à maturidade	580 117	(391 502)	188 615	-	-	-
Outros devedores	10 659 032	-	10 659 032	3 397 675	-	3 397 675
<b>Exposição máxima a risco de crédito</b>	<b>108 119 060</b>	<b>(391 502)</b>	<b>107 727 558</b>	<b>114 137 099</b>	<b>-</b>	<b>114 137 099</b>

### Qualidade de crédito

O quadro seguinte apresenta a desagregação do valor de balanço das aplicações financeiras em 31 de dezembro de 2011 e 2010, por rating da Standard & Poor's, ou equivalente, e por país de origem da contraparte:

(Valores em Euros)

Classe de ativo	2011	2010
	Ratings Portugal	Ratings Portugal
Depósitos em Instituições de Crédito		
A- até A+	-	4 130 009
BB- até BB+	12 185 990	-
	<b>12 185 990</b>	<b>4 130 009</b>
Depósitos junto de Empresas Cedentes		
Sem rating	62 766 903	72 941 209
<b>Total</b>	<b>74 952 893</b>	<b>77 071 218</b>

Em 31 de dezembro de 2011, na categoria "Depósitos em Instituições de Crédito" estão a ser incluídos outros depósitos registados na rubrica "Empréstimos e contas a receber" no valor de 1.001.653 Euros.

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, o montante de depósitos junto de empresas cedentes corresponde a provisões retidas pelos cedentes ao abrigo dos tratados de resseguro celebrados com a Companhia de Seguros Fidelidade-Mundial, S.A. e com a Império Bonança - Companhia de Seguros, S.A., entidades detidas integralmente pela Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A. (Nota 6).

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, o valor de balanço dos instrumentos de dívida em carteira, líquido de imparidade, por rating da Standard & Poor's, ou equivalente, por tipo de emitente e por país de origem da contraparte, tem a seguinte decomposição:

(Valores em Euros)

Classe de ativo	2011 Ratings				Total
	Portugal	Resto União Europeia	América do Norte	Outros	
<b>Ativos Financeiros Disponíveis</b>					
<b>para Venda (líquido de imparidade)</b>					
Corporate					
AA- até AA+	-	215 588	517 127	-	732 715
A- até A+	-	495 701	-	-	495 701
BBB- até BBB+	-	765 048	-	-	765 048
	-	<b>1 476 337</b>	<b>517 127</b>	-	<b>1 993 464</b>
Governos e outras autoridades locais					
AAA	-	2 472 863	-	-	2 472 863
AA- até AA+	-	410 645	-	-	410 645
BBB- até BBB+	2 664 032	-	-	-	2 664 032
	<b>2 664 032</b>	<b>2 883 508</b>	-	-	<b>5 547 540</b>
Instituições Financeiras					
AAA	-	614 647	-	-	614 647
AA- até AA+	-	1 948 394	-	760 879	2 709 273
A- até A+	242 307	7 533 942	428 259	301 072	8 505 580
BBB- até BBB+	440 986	1 344 639	127 160	95 622	2 008 407
BB- até BB+	547 750	-	-	-	547 750
	<b>1 231 043</b>	<b>11 441 622</b>	<b>555 419</b>	<b>1 157 573</b>	<b>14 385 657</b>
<b>Total Ativos Financeiros Disponíveis</b>					
<b>para Venda (líquido de imparidade)</b>	<b>3 895 075</b>	<b>15 801 467</b>	<b>1 072 546</b>	<b>1 157 573</b>	<b>21 926 661</b>

(Valores em Euros)

Classe de ativo	2010 Ratings				Total
	Portugal	Resto União Europeia	América do Norte	Outros	
<b>Ativos Financeiros Disponíveis</b>					
<b>para Venda (líquido de imparidade)</b>					
Corporate					
AA- até AA+	-	209 910	487 957	-	697 867
A- até A+	-	2 193 048	-	-	2 193 048
BBB- até BBB+	-	1 359 571	-	-	1 359 571
	-	<b>3 762 529</b>	<b>487 957</b>	-	<b>4 250 486</b>
Governos e outras autoridades locais					
AAA	-	3 088 359	-	-	3 088 359
AA- até AA+	-	2 373 032	-	-	2 373 032
A- até A+	922 019	2 461 389	-	-	3 383 408
BB- até BB+	-	331 077	-	-	331 077
	<b>922 019</b>	<b>8 253 857</b>	-	-	<b>9 175 876</b>
Instituições Financeiras					
AAA	-	1 193 713	-	-	1 193 713
AA- até AA+	244 240	4 490 254	50 699	1 042 739	5 827 932
A- até A+	972 343	10 623 695	377 392	993 731	12 967 161
BBB- até BBB+	-	199 665	53 373	-	253 038
	<b>1 216 583</b>	<b>16 507 327</b>	<b>481 464</b>	<b>2 036 470</b>	<b>20 241 844</b>
<b>Total Ativos Financeiros Disponíveis</b>					
<b>para Venda (líquido de imparidade)</b>	<b>2 138 602</b>	<b>28 523 713</b>	<b>969 421</b>	<b>2 036 470</b>	<b>33 668 206</b>

(Valores em Euros)

Classe de ativo	2011
	Resto União Europeia
Investimentos a deter até à maturidade	
Governos e outras autoridades locais	
Menor que B-	188 615
<b>Total Investimentos a deter até à maturidade (líquido de imparidade)</b>	<b>188 615</b>

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, a Companhia não tem ativos financeiros em situação de incumprimento.

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, a exposição da Companhia à dívida soberana, tem a seguinte decomposição:

(Valores em Euros)

Dívida soberana	2011				2010			
	Ativos financeiros disponíveis para venda				Ativos financeiros disponíveis para venda			
	Custo amortizado	Reserva de justo valor	Juros a receber	Valor de balanço	Custo amortizado	Reserva de justo valor	Juros a receber	Valor de balanço
<b>Portugal</b>								
Vencimento até 2013	524 530	(99 530)	7 371	432 371	538 275	(29 615)	7 391	516 051
Vencimento entre 2014 e 2016	2 594 471	(753 151)	145 429	1 986 749	-	-	-	-
Vencimento entre 2017 e 2020	465 193	(232 027)	11 744	244 910	466 652	(72 461)	11 777	405 968
	<b>3 584 194</b>	<b>(1 084 708)</b>	<b>164 544</b>	<b>2 664 030</b>	<b>1 004 927</b>	<b>(102 076)</b>	<b>19 168</b>	<b>922 019</b>
<b>Grécia</b>								
Vencimento após 2020	-	-	-	-	572 059	(248 527)	7 545	331 077
	-	-	-	-	<b>572 059</b>	<b>(248 527)</b>	<b>7 545</b>	<b>331 077</b>
<b>França</b>								
Vencimento até 2013	417 483	1 657	10 929	430 069	-	-	-	-
Vencimento entre 2014 e 2016	1 147 048	2 340	7 780	1 157 168	-	-	-	-
Vencimento após 2020	-	-	-	-	1 109 461	49 436	17 523	1 176 420
	<b>1 564 531</b>	<b>3 997</b>	<b>18 709</b>	<b>1 587 237</b>	<b>1 109 461</b>	<b>49 436</b>	<b>17 523</b>	<b>1 176 420</b>
<b>Holanda</b>								
Vencimento entre 2014 e 2016	210 423	1 217	5 274	216 914	-	-	-	-
Vencimento entre 2017 e 2020	89 225	2 227	1 478	92 930	-	-	-	-
	<b>299 648</b>	<b>3 444</b>	<b>6 752</b>	<b>309 844</b>	-	-	-	-
<b>Alemanha</b>								
Vencimento entre 2014 e 2016	531 234	27 240	17 308	575 782	1 080 913	(3 167)	35 853	1 113 599
Vencimento entre 2017 e 2020	-	-	-	-	760 030	10 730	27 580	798 340
	<b>531 234</b>	<b>27 240</b>	<b>17 308</b>	<b>575 782</b>	<b>1 840 943</b>	<b>7 563</b>	<b>63 433</b>	<b>1 911 939</b>
<b>Espanha</b>								
Vencimento até 2013	-	-	-	-	1 447 346	(36 706)	9 125	1 419 765
	-	-	-	-	<b>1 447 346</b>	<b>(36 706)</b>	<b>9 125</b>	<b>1 419 765</b>
<b>Itália</b>								
Vencimento até 2013	-	-	-	-	950 750	(17 927)	17 658	950 481
Vencimento entre 2014 e 2016	-	-	-	-	1 063 364	(39 754)	17 534	1 041 144
Vencimento após 2020	492 987	(90 086)	7 745	410 646	492 407	(30 387)	7 745	469 765
	<b>492 987</b>	<b>(90 086)</b>	<b>7 745</b>	<b>410 646</b>	<b>2 506 521</b>	<b>(88 068)</b>	<b>42 936</b>	<b>2 461 389</b>
<b>Bélgica</b>								
Vencimento até 2013	-	-	-	-	965 598	(22 182)	9 851	953 267
	-	-	-	-	<b>965 598</b>	<b>(22 182)</b>	<b>9 851</b>	<b>953 267</b>
<b>Total</b>	<b>6 472 594</b>	<b>(1 140 113)</b>	<b>215 058</b>	<b>5 547 539</b>	<b>9 446 855</b>	<b>(440 560)</b>	<b>169 581</b>	<b>9 175 876</b>

(Valores em Euros)

Dívida soberana	2011					
	Ativos financeiros a deter até à maturidade			Valor de balanço	Valor de mercado	Valias potenciais não reconhecidas
	Custo amortizado	Perdas por imparidade	Juros a receber			
<b>Grécia</b>						
Vencimento após 2020	184 853	(391 502)	3 762	188 615	129 162	(59 453)
<b>Total</b>	<b>184 853</b>	<b>(391 502)</b>	<b>3 762</b>	<b>188 615</b>	<b>129 162</b>	<b>(59 453)</b>

No exercício de 2011 a Companhia reconheceu perdas por imparidade relativamente aos títulos da Dívida Pública Grega, as quais foram determinadas tendo como pressuposto uma recuperação de 50% do correspondente valor nominal e juros corridos à data de relato. Adicionalmente, a Companhia registou na rubrica "Outras provisões" o montante de 140.941 Euros destinado à cobertura de perdas por imparidade adicionais em títulos da Dívida Pública Grega (Nota 7).

### Risco de liquidez

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, os cash-flows previsionais (não descontados) dos instrumentos financeiros, de acordo com a respetiva maturidade contratual, apresentam o seguinte detalhe:

(Valores em Euros)

	2011									Total
	Até 1 mês	De 1 mês a 3 meses	De 3 meses a 6 meses	De 6 meses a um ano	Entre 1 e 3 anos	Entre 3 e 5 anos	Entre 5 e 10 anos	Mais de 10 anos	Indeterminado	
<b>Ativo</b>										
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	11 184 694	-	-	-	-	-	-	-	-	11 184 694
Investimentos em filiais	-	-	-	-	-	-	-	-	91 877	91 877
Ativos disponíveis para venda	1 316 233	923 228	1 832 662	2 702 617	9 140 747	7 448 054	2 662 375	-	2 518 806	28 544 722
Empréstimos e contas a receber	101 839	203 679	1 321 657	63 377 939	-	-	-	-	-	65 005 114
Investimentos a deter até à maturidade	-	-	13 500	27 000	27 000	67 500	516 000	-	-	651 000
Outros devedores	10 659 032	-	-	-	-	-	-	-	-	10 659 032
	<b>23 261 798</b>	<b>1 126 907</b>	<b>3 167 819</b>	<b>66 107 556</b>	<b>9 167 747</b>	<b>7 515 554</b>	<b>3 178 375</b>	<b>-</b>	<b>2 610 683</b>	<b>116 136 439</b>
<b>Passivo</b>										
Passivos subordinados	-	-	-	-	-	-	-	-	15 000 000	15 000 000
Outros credores	506 090	-	-	-	-	-	-	-	-	506 090
	<b>506 090</b>								<b>15 000 000</b>	<b>15 506 090</b>



(Valores em Euros)

	2010									Total	
	Até 1 mês	De 1 mês a 3 meses	De 3 meses a 6 meses	De 6 meses a um ano	Entre 1 e 3 anos	Entre 3 e 5 anos	Entre 5 e 10 anos	Mais de 10 anos	Indeterminado		
<b>Ativo</b>											
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	4 130 009	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4 130 009
Ativos disponíveis para venda	623 607	679 146	1 313 739	1 280 239	18 655 620	7 324 251	5 541 850	3 299 500	4 451 591	43 169 543	
Empréstimos e contas a receber	91 602	183 204	274 806	73 490 823	-	-	-	-	-	74 040 435	
Outros devedores	3 397 675	-	-	-	-	-	-	-	-	3 397 675	
	<b>8 242 893</b>	<b>862 350</b>	<b>1 588 545</b>	<b>74 771 062</b>	<b>18 655 620</b>	<b>7 324 251</b>	<b>5 541 850</b>	<b>3 299 500</b>	<b>4 451 591</b>	<b>124 737 662</b>	
<b>Passivo</b>											
Passivos subordinados	-	-	-	-	-	-	-	-	15 000 000	15 000 000	
Outros credores	1 508 309	-	-	-	-	-	-	-	-	1 508 309	
	<b>1 508 309</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>15 000 000</b>	<b>16 508 309</b>	

Os saldos acima apresentados não são comparáveis com os saldos contabilísticos dado incluírem fluxos de caixa projetados e não se encontrarem descontados.

O apuramento dos cash-flows previsionais dos instrumentos financeiros teve como base os princípios e pressupostos utilizados pela Multicare na gestão e controlo da liquidez no âmbito da sua atividade, com os ajustamentos necessários de forma a cumprir os requisitos de divulgação aplicáveis. Os principais pressupostos utilizados no apuramento dos fluxos previsionais, foram os seguintes:

- As disponibilidades de caixa e os depósitos à ordem foram classificados como exigíveis à vista, incluídos no "Até 1 mês";
- Os montantes registados na rubrica "Empréstimos e contas a receber" correspondem a provisões retidas pelos cedentes no âmbito dos tratados de resseguro em vigor, sendo renováveis por períodos anuais. Os fluxos previsionais foram calculados considerando a sua próxima data de vencimento;
- Os valores que constam das rubricas de "Outros devedores" e "Outros credores" são valores exigíveis à vista, sendo classificados na coluna "Até 1 mês";
- Os instrumentos de capital foram classificados como "Indeterminado";
- Foi considerada como maturidade contratual a menor das seguintes datas: call, put ou maturidade.
- O cash flow previsional da Dívida Pública Grega foi calculado, tendo em conta o pressuposto de recuperação de 50% do montante nominal e respetivos juros.

**Risco de mercado**

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, o detalhe dos instrumentos financeiros por tipo de exposição ao risco de taxa de juro apresenta o seguinte detalhe:

(Valores em Euros)

	2011			
	Exposição a		Não sujeito a risco de taxa de juro	Total
	Taxa fixa	Taxa variável		
<b>Ativo</b>				
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	-	11 184 694	-	11 184 694
Investimentos em filiais	-	-	91 877	91 877
Ativos disponíveis para venda	11 992 976	9 933 686	2 518 805	24 445 467
Empréstimos e contas a receber	-	63 768 556	-	63 768 556
Investimentos a deter até à maturidade	188 615	-	-	188 615
Outros devedores	-	-	10 659 032	10 659 032
	<b>12 181 591</b>	<b>84 886 936</b>	<b>13 269 714</b>	<b>110 338 241</b>
<b>Passivo</b>				
Passivos subordinados	-	15 000 000	-	15 000 000
Outros credores	-	-	506 090	506 090
	-	<b>15 000 000</b>	<b>506 090</b>	<b>15 506 090</b>

(Valores em Euros)

	2010			
	Exposição a		Não sujeito a risco de taxa de juro	Total
	Taxa fixa	Taxa variável		
<b>Ativo</b>				
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	-	4 130 009	-	4 130 009
Ativos disponíveis para venda	17 431 765	16 236 442	4 451 590	38 119 797
Empréstimos e contas a receber	-	72 941 209	-	72 941 209
Outros devedores	-	-	3 397 675	3 397 675
	<b>17 431 765</b>	<b>93 307 660</b>	<b>7 849 265</b>	<b>118 588 690</b>
<b>Passivo</b>				
Passivos subordinados	-	15 000 000	-	15 000 000
Outros credores	-	-	1 508 309	1 508 309
	-	<b>15 000 000</b>	<b>1 508 309</b>	<b>16 508 309</b>

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, o detalhe do valor nominal dos instrumentos financeiros com exposição a risco de taxa de juro, em função da sua maturidade ou da data de refixação, tem a seguinte decomposição:

(Valores em Euros)

	2011							Total
	Datas de refixação / Datas de maturidade							
	Até 7 dias	Entre 7 dias e 1 mês	Entre 1 mês e 3 meses	Entre 3 meses e 6 meses	Entre 6 meses e 12 meses	Entre 12 meses e 3 anos	Mais de 3 anos	
<b>Ativo</b>								
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	11 184 694	-	-	-	-	-	-	11 184 694
Ativos disponíveis para venda	1 200 000	3 455 000	6 055 000	650 000	806 000	2 650 000	8 170 000	22 986 000
Empréstimos e contas a receber	-	-	-	1 000 000	62 766 903	-	-	63 766 903
Investimentos a deter até à maturidade	-	-	-	-	-	-	300 000	300 000
	<b>12 384 694</b>	<b>3 455 000</b>	<b>6 055 000</b>	<b>1 650 000</b>	<b>63 572 903</b>	<b>2 650 000</b>	<b>8 470 000</b>	<b>98 237 597</b>
<b>Passivo</b>								
Passivos subordinados	-	-	15 000 000	-	-	-	-	15 000 000
<b>Exposição líquida</b>	<b>12 384 694</b>	<b>3 455 000</b>	<b>(8 945 000)</b>	<b>1 650 000</b>	<b>63 572 903</b>	<b>2 650 000</b>	<b>8 470 000</b>	<b>83 237 597</b>

(Valores em Euros)

	2010							Total
	Datas de refixação / Datas de maturidade							
	Até 7 dias	Entre 7 dias e 1 mês	Entre 1 mês e 3 meses	Entre 3 meses e 6 meses	Entre 6 meses e 12 meses	Entre 12 meses e 3 anos	Mais de 3 anos	
<b>Ativo</b>								
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	4 130 009	-	-	-	-	-	-	4 130 009
Ativos disponíveis para venda	1 500 000	4 300 000	9 887 000	380 000	906 000	6 525 000	10 294 000	33 792 000
Empréstimos e contas a receber	-	-	-	-	72 941 209	-	-	72 941 209
	<b>5 630 009</b>	<b>4 300 000</b>	<b>9 887 000</b>	<b>380 000</b>	<b>73 847 209</b>	<b>6 525 000</b>	<b>10 294 000</b>	<b>110 863 218</b>
<b>Passivo</b>								
Passivos subordinados	-	-	15 000 000	-	-	-	-	15 000 000
<b>Exposição líquida</b>	<b>5 630 009</b>	<b>4 300 000</b>	<b>(5 113 000)</b>	<b>380 000</b>	<b>73 847 209</b>	<b>6 525 000</b>	<b>10 294 000</b>	<b>95 863 218</b>

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, os instrumentos financeiros apresentam o seguinte detalhe por moeda:

(Valores em Euros)

	2011		
	Euros	Outras moedas	Total
<b>Ativo</b>			
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	11 035 876	148 818	11 184 694
Investimentos em filiais	-	91 877	91 877
Ativos disponíveis para venda	24 283 150	162 317	24 445 467
Empréstimos e contas a receber	63 768 556	-	63 768 556
Investimentos a deter até à maturidade	188 615	-	188 615
Outros devedores	10 659 032	-	10 659 032
	<b>109 935 229</b>	<b>403 012</b>	<b>110 338 241</b>
<b>Passivo</b>			
Passivos subordinados	15 000 000	-	15 000 000
Outros credores	506 090	-	506 090
	<b>15 506 090</b>	<b>-</b>	<b>15 506 090</b>

(Valores em Euros)

	2010		
	Euros	Outras moedas	Total
<b>Ativo</b>			
Caixa e seus equivalentes e depósitos à ordem	3 802 655	327 354	4 130 009
Ativos disponíveis para venda	37 909 324	210 473	38 119 797
Empréstimos e contas a receber	72 941 209	-	72 941 209
Outros devedores	3 397 675	-	3 397 675
	<b>118 050 863</b>	<b>537 827</b>	<b>118 588 690</b>
<b>Passivo</b>			
Passivos subordinados	15 000 000	-	15 000 000
Outros credores	1 508 309	-	1 508 309
	<b>16 508 309</b>	<b>-</b>	<b>16 508 309</b>

Em 31 de dezembro de 2011 e 2010, a sensibilidade do valor patrimonial e dos proveitos destes instrumentos financeiros a variações positivas e negativas de 50, 100, 200 basis points (bp's), respetivamente, corresponde a:

(Valores em Euros)

	2011					
	Variação +200 bp's	Variação +100 bp's	Variação +50 bp's	Variação -50 bp's	Variação -100 bp's	Variação -200 bp's
<b>Ativo</b>						
Ativos disponíveis para venda	(506 033)	(258 762)	(130 864)	133 930	271 029	555 167
Investimentos a deter até à maturidade	(43 541)	(23 678)	(12 369)	13 552	28 426	62 787
	<b>(549 574)</b>	<b>(282 440)</b>	<b>(143 233)</b>	<b>147 482</b>	<b>299 455</b>	<b>617 954</b>
<b>Margem financeira</b>						
Proveitos com Juros	183 057	91 529	45 764	(45 764)	(91 529)	(167 103)

(Valores em Euros)

	2010					
	Variação +200 bp's	Variação +100 bp's	Variação +50 bp's	Variação -50 bp's	Variação -100 bp's	Variação -200 bp's
<b>Ativo</b>						
Ativos disponíveis para venda	(1 815 953)	(939 680)	(478 160)	495 660	1 009 739	2 097 178
<b>Margem financeira</b>						
Proveitos com Juros	205 892	102 946	51 473	(51 473)	(102 946)	(205 892)

## 35. Divulgações Relativas a Risco de Contratos de Seguro

É apresentada de seguida uma descrição resumida da política de aceitação e gestão de risco do Ramo Doença, efetuada pela Multicare.

### 35.1. Subscrição de Riscos

A aceitação e gestão de riscos encontra-se estruturada em três grandes níveis seguindo um modelo de delegação de competências.

Cada nível dispõe, de acordo com as suas competências, de metodologias e procedimentos específicos, permitindo a interligação e harmonização entre eles.

No terceiro nível, cometido às redes comerciais da Fidelidade Mundial (FM) e da Império Bonança (IB), enquadra-se a competência delegada para aceitação de riscos, apoiada em normas e procedimentos escritos e confirmada pelo Departamento Técnico de Subscrição da Multicare, com o seguinte âmbito:

- Produtos standardizados;
- Riscos com um histórico de sinistralidade baixo ou muito baixo;
- Universo de risco homogéneo e de fácil identificação;
- Produtos com componentes opcionais vendidas de acordo com a tarifa.

Tem como instrumentos ao seu dispor: Tarifas, Simuladores, Normas de Subscrição e de Delegação de Poderes, manuais dos produtos, apólices standardizadas, propostas de seguro, declarações tipo, questionários médicos e normas relativas a circuitos e procedimentos.

O segundo nível integra as Direções Comerciais de Mediadores e Corretores da FM e da IB com competências delegadas para aceitação e análise de riscos específicos, e apresenta o seguinte âmbito:

- Subscrição de Produtos estandardizados, com a possibilidade de definição de cláusulas particulares, com o objetivo de ajustar a apólice ao risco específico ou de limitar a exposição ao risco;
- Para além da subscrição dos riscos delegados ao terceiro nível, subscrição dos riscos a seguir caracterizados: i) riscos com elevada sinistralidade geral; ii) riscos que, considerados individualmente, apresentem um potencial de perda muito elevado; iii) riscos cuja subscrição deva pressupor uma análise técnica específica;
- Estudo de acumulação de riscos, considerando o Cliente em termos globais;
- Subscrição de riscos que pelas suas características justificam um prémio significativamente diferente do definido na tarifa do produto.

As Direções Comerciais têm ao seu dispor relatórios e análises de cariz técnico e atuarial, fornecidos pelo Departamento Técnico de Subscrição em conjunto com o Gabinete de Atuariado e Controle que lhes permite ter um conhecimento da evolução da exploração técnica do Ramo e do comportamento do risco.

Existe ainda um primeiro nível de subscrição, destinado aos riscos de valor unitário muito elevado, ou envolvendo conjuntos de riscos muito alargados, em que as condições de aceitação são analisadas pelo Departamento Técnico de Subscrição da Multicare, que elaborará e enviará uma proposta de aceitação à Direção Comercial envolvida, que, por sua vez, submeterá à aprovação do Administrador do pelouro da Seguradora que aceita o risco.

O Departamento Técnico de Subscrição é dotado de técnicos especializados, coadjuvado por atuários do Gabinete de Atuariado e Controle, que farão as necessárias análises técnico-atuariais aos riscos propostos.

A aceitação de riscos assenta em padrões técnicos rigorosos, visando a identificação de riscos com elevadas perdas potenciais (gravidade e frequência), a aplicação de condições contratuais ajustadas e a definição de prémios adequados ao risco específico, de modo a obter um crescimento sustentado da carteira e um resultado técnico equilibrado.

### 35.2. Gestão Técnica

A gestão técnica do Ramo Doença compreende a definição de preços e clausulados das apólices, a definição e controlo da política de subscrição e ainda o controlo e acompanhamento da receita processada, do número de contratos seguros, das características dos riscos, da sinistralidade e da margem técnica, o que permite a monitorização dos riscos em carteira.

### 35.3. Instrumentos de Gestão para Controlo do Risco

#### **Riscos Internos da Organização**

De forma a controlar e minimizar o risco interno da organização, as normas e procedimentos de aceitação e os manuais de produto encontram-se publicados e são de acesso e conhecimento geral, sendo o processo de aplicação devidamente monitorizado pelas áreas competentes.

#### **Estudos de Perfil da Carteira**

São elaborados estudos regulares sobre o perfil de risco das carteiras, por capitais, coberturas, escalão etário, género e outros parâmetros definidores do risco.

São ainda desenvolvidos regularmente estudos sobre o comportamento de sinistralidade dos produtos e coberturas em função das características mais determinantes para a definição do risco.

Estes estudos permitem obter uma análise qualitativa e da sinistralidade das classes acima referidas, tendo como objetivo a aferição das delegações existentes e correção de eventuais distorções, correlacionar os principais fatores de formação de preço e a alteração dos produtos em comercialização ou a criação de novos.

#### **Análises Periódicas da Evolução da Carteira**

A carteira sob gestão é sujeita a um acompanhamento periódico sobre a sua evolução, analisando-se, designadamente, o comportamento do movimento de apólices, quer em termos de quantidades de apólices, quer em termos de produção nova e anulada.

Estes estudos incluem ainda a análise do comportamento dos sinistros, monitorizando-se a respetiva frequência e taxa de sinistralidade. Esta análise é produzida ao nível dos Produtos sob gestão no caso dos produtos standardizados e, negócio a negócio, nos seguros de grupo não standardizados.

#### **Seleção e Atualização de Carteira**

Esta função tem como objetivo melhorar a rentabilidade da carteira sob gestão, através da introdução de alterações às condições contratuais (coberturas, franquias, prémios) em função da frequência e/ou elevada sinistralidade.

É ainda incluída nesta função a avaliação de irregularidades que são detetadas em contratos ou em sinistros, a qual poderá conduzir à implementação de medidas que, dependendo da gravidade da irregularidade, poderão chegar à anulação do contrato ou da carteira do segurado.

### Concentrações de risco de seguro

Ao serem elaborados estudos regulares sobre o perfil de risco das carteiras, por classes de capitais, coberturas, escalão etário, género e outros parâmetros definidores do risco, obtêm-se indicadores que permitem estimar o impacto de eventuais alterações a coberturas.

### Comportamento da carteira

No caso específico do Ramo Saúde, ramo único na Multicare, a concentração de risco não será uma verdadeira ameaça, já que as epidemias estão excluídas à partida. Este risco estará mais diluído, ainda, pela abrangência da Multicare ser nacional e com representação significativa em todas as regiões.

Nesta Seguradora, cerca de 81% dos sinistros geridos na Multicare são em sistema de Rede Convencionada. Este sistema de gestão permite reduzir, de forma significativa, a tempestividade e a incerteza dos futuros fluxos de caixa e nalgumas situações - sempre que temos “preços-pacote” acordados - também em montante.

Nos restantes sinistros (19%) que são suportados pelo sistema de reembolso, existe ainda, numa parte significativa da carteira, um período limite de envio das despesas que mais uma vez concorre para a redução do seu prazo de regularização, pelo que, no conjunto do Ramo Saúde, o período de resolução dos sinistros é relativamente reduzido.

A avaliação das provisões para sinistros é feita com base na matriz de pagamentos emitidos; consequentemente, a estimativa que fazemos destas provisões excluem os recibos emitidos por liquidar. Assim, analisámos a evolução das provisões, que avaliamos para sinistros ocorridos a partir de 2003.

O quadro abaixo apresenta o valor de provisões contabilizado a 31/12/2010 para sinistros ocorridos até essa data, e compara o valor remanescente (líquidos dos valores emitidos em 2011) com o contabilizado no final do exercício:

(Valores em Euros)

	Provisões (a) dez/2010	Pagamentos Emitidos 2011 (b)	Provisões Remanescentes (c)=(a)-(b)	Provisões (a) dez/2011
Sin ≤ 2010	42 653 956	31 064 210	11 589 746	5 709 674

(a) IBNR + Provisões para sinistros declarados sem recibo

(b) Montantes Pagos + Variação de Provisões para sinistros declarados com recibo

Como se pode observar, na Multicare a estimativa das provisões para sinistros necessárias que resultam do nosso modelo demonstram-se suficientes. A diferença entre o valor das Provisões Remanescentes e o valor das provisões contabilizadas a 31/12/2011 resulta de uma alteração de metodologia efetuada em 2011 que reduziu o grau de confiança do método de estimação (MACK) de 95% para 80%.



Associando o curto prazo de desenvolvimento dos sinistros ao grau de confiança com que avaliamos as nossas responsabilidades, podemos concluir existir algum conforto no nível de provisionamento.

### **Comportamento da rede de prestadores**

A Multicare tem desenvolvido e aperfeiçoado modelos de análise de comportamento dos prestadores por cobertura e por tipologia de prestação/valência médica.

Estas análises, que já contam com um período de observação de quatro anos, têm conduzido à identificação de comportamentos atípicos e reincidentes, permitindo uma intervenção direta junto dos prestadores, com vista à correção do seu comportamento ou mesmo à cessação da convenção de prestação.

### **Adequação dos prémios e adequação das provisões**

Os prémios adquiridos neste exercício não foram suficientes para fazer face às responsabilidades por eles assumidas nem no Seguro Direto nem no Resseguro Aceite.

Face ao exercício anterior, na carteira de resseguro aceite da Companhia, verificou-se um aumento de 7% nas despesas com sinistros e uma redução de 10% nos custos de exploração do Ramo.

Durante o exercício de 2011, dada a conjuntura macroeconómica desfavorável, a Companhia registou um agravamento da sinistralidade, o qual teve particular importância no último trimestre. Procurando ajustar a carteira a esta nova realidade estão a ser equacionadas algumas medidas para implementar durante o exercício de 2012, nomeadamente: a passagem das tarifas da carteira existente de escalões etários para a idade na carteira standard; o ajustamento dos custos a suportar pelos segurados (co-pagamentos) de modo a mitigar uma previsível transferência de risco do SNS dados os recentes aumentos das taxas moderadoras e ainda uma atualização da tarifa dos produtos em comercialização. Com a implementação destas medidas é expectável que, em 2012, os prémios sejam suficientes para fazer face às despesas por eles assumidas.

O valor das provisões contabilizado, em Resseguro Aceite, é de quarenta e um milhões (41.028.220) de euros, dos quais trinta e um milhões (31.205.878) euros dizem respeito a sinistros declarados à Multicare, oito milhões e meio (8.533.428) de euros são para sinistros IBNR, um milhão e trezentos mil (1.288.914) euros como provisão para encargos futuros de gestão de sinistros. Adicionalmente, dois milhões e seiscentos (2.589.828) correspondem à provisão para riscos em curso.

Tem havido consistência nos métodos utilizados para avaliação da suficiência do provisionamento, pelo que se continua a concluir por um adequado nível de prudência.

**Informação qualitativa e quantitativa acerca dos rácios de sinistralidade, rácios de despesas, rácios combinados de sinistros e despesas e rácio operacional**

A taxa de sinistralidade observada em Seguro direto foi da ordem dos noventa e dois (92,42) por cento. Os custos de exploração foram elevados e não são compensados pelo ganho obtido nos rendimentos financeiros da Seguradora, pelo que o rácio combinado desta atividade resultou em cento e dois (101,92) por cento.

No que respeita à atividade em Resseguro Aceite, o rácio de sinistralidade foi de noventa e um (90,93) por cento, o rácio de despesas de 12,13%, o rácio de cedência é de zero vírgula cinco por cento (0,46%) e o rácio de rendimentos de um por cento (1,50%), o que conduz a um rácio agregado de cento e dois por cento (102,02%), o que demonstra uma insuficiência de prémios.

#### 35.4. Políticas de Resseguro

A Multicare é Resseguradora das Companhias Fidelidade Mundial e Império Bonança através de um tratado de quota-parte. Por sua vez a Multicare ainda ressegura coberturas específicas dessa carteira. No exercício de 2011 a Multicare iniciou ainda o resseguro à Companhia Real Vida Seguros.

Os fatores determinantes para limitar ou transferir o risco seguro estão em consonância com a natureza dos negócios e os valores dos riscos a segurar. O cumprimento de Normas de Subscrição está associado às coberturas disponíveis e em vigor em Resseguro, sendo determinantes para a aceitação ou recusa de tipos de riscos.

Os seguros de Doenças Graves-Best Doctors, por se tratarem de riscos que envolvem elevados capitais seguros e situações gravosas estão ressegurados na Munich Re.

As retenções, como referido, são as adaptadas à carteira existente e têm em conta a capacidade negociada e o equilíbrio entre cedência de prémios e essa mesma capacidade.

Também para os planos com a designação "Personalizado D1", os planos com garantias mais elevadas em comercialização na gama Individual, foi negociado um tratado de resseguro com a Munich Re. Este tratado transfere para aquela resseguradora 80% do risco das coberturas de Internamento, Ambulatório, Estomatologia e Medicamentos que neste produto têm capitais bastante elevados.

Para além deste tratado de Resseguro, existe ainda um tratado de Resseguro com a Cares, para onde se transfere a totalidade dos riscos das seguintes coberturas:

- Assistência domiciliária;
- Apoio domiciliário;

- Transporte de Urgência;
- Assistência Clínica domiciliária; e
- Assistência Clínica em Viagem.

Os critérios de seleção e admissibilidade dos Resseguradores são pautados pela sua fiabilidade e solvência financeira, pela sua capacidade de prestação de serviços, pela observação e acompanhamento dos mesmos no seu relacionamento no que se refere a pagamentos/recebimentos, não deixando de ter em apreço, também como fator determinante, o seu Rating pelas diferentes agências internacionais.

## 36. Gestão de Capital

Os objetivos de gestão do Capital na Multicare obedecem aos seguintes princípios gerais:

- Cumprir com os requisitos legais a que a Multicare está obrigada pelas Autoridades de Supervisão, nomeadamente pelo Instituto de Seguros de Portugal;
- Gerar uma rentabilidade adequada para a Companhia, criar valor ao acionista e proporcionar-lhe a remuneração dos capitais aplicados;
- Sustentar o desenvolvimento das operações que a Multicare está legalmente autorizada a praticar, mantendo uma sólida estrutura de capitais, capaz de responder ao crescimento da atividade e aos riscos delas decorrentes.

Para atingir os objetivos descritos, a Multicare efetua um planeamento das suas necessidades de capital a curto e médio prazo, tendo em vista o financiamento da sua atividade, sobretudo por via do autofinanciamento e da captação de recursos de segurados e ressegurados.

As exigências regulamentares em vigor decorrem do Decreto-Lei nº 94-B/98, de 17 de abril, com a redação dada pelo Decreto-Lei nº 251/2003, de 14 de outubro, e das Normas do Instituto de Seguros de Portugal, nomeadamente da Norma Regulamentar nº 6/2007-R, de 27 de abril, com as alterações decorrentes das Normas Regulamentares nº 12/2008-R, de 30 de outubro, 21/2010-R, de 16 de dezembro e 4/2011-R de 2 de junho, salientando-se:

- Obrigatoriedade da manutenção em permanência de uma margem de solvência suficiente face ao conjunto das atividades da Companhia. Para este efeito, a margem de solvência disponível é determinada nos termos do disposto na legislação acima referida, sendo aplicáveis os ajustamentos prudenciais previstos nas normas regulamentares do Instituto de Seguros de Portugal.

- Obrigatoriedade da manutenção de um fundo de garantia, que faz parte integrante da margem de solvência e que corresponde a um terço do valor da margem de solvência exigida, não podendo, no entanto, ser inferior aos limites mínimos legalmente estabelecidos.

- Caso o Instituto de Seguros de Portugal verifique a insuficiência, mesmo circunstancial ou previsivelmente temporária, da margem de solvência de uma empresa de seguros, esta deve, no prazo que lhe vier a ser fixado por esse Instituto, submeter à sua aprovação um plano de recuperação com vista ao restabelecimento da sua situação financeira.

- Obrigatoriedade de as provisões técnicas serem a qualquer momento representadas na sua totalidade por ativos equivalentes, sujeitos a um conjunto de regras de diversificação e dispersão prudenciais, cujo cumprimento é monitorado pelo Instituto de Seguros de Portugal. Os ativos representativos das provisões técnicas constituem um património especial que garante, em particular, os créditos emergentes dos contratos de seguro, não podendo ser penhorados ou arrestados, salvo para pagamento desses mesmos créditos. Em caso de liquidação, estes créditos gozam de um privilégio mobiliário especial sobre os bens móveis ou imóveis que representem as provisões técnicas, sendo graduados em primeiro lugar.

Para além destas exigências, há ainda outras regras prudenciais a que as companhias de seguros estão sujeitas, as quais, em conjunto com as apresentadas, devem ser entendidas como um complemento importante de uma gestão prudente por parte das Instituições, a qual se deverá basear, essencialmente, nos dispositivos internos de avaliação e controlo por si montados, tendo em conta as responsabilidades perante os acionistas, segurados e restantes credores.

Para analisar e dar resposta ao cumprimento dos requisitos legais e prudenciais a que se encontra sujeita, a Multicare conta com a colaboração de quatro áreas que exercem funções transversais ao grupo, que são chave em matéria de Gestão de Riscos e Controlo Interno:

- a. Direção de Gestão de Risco (DGR);
- b. Direção de Coordenação de Assuntos Institucionais e Compliance (DIC);
- c. Direção de Auditoria (DAU);
- d. Comité de Riscos.

A Multicare dispõe, ainda, de um órgão interno, o Gabinete de Atuariado e Controlo (GAC) que reporta diretamente ao Conselho de Administração.

### **Direção de Gestão de Riscos**

A missão da DGR assenta no desenvolvimento, comunicação e implementação de um ciclo de gestão de riscos destinado à identificação, a avaliação e a monitorização do perfil de risco das várias linhas de negócio, permitindo ao Conselho de Administração e às várias Direções envolvidas incorporar esta informação na sua tomada de decisões.

A DGR tem como principais funções:

**a. Desenvolvimento e disponibilização de informação que suporte a tomada de decisões;**

**b. Gestão dos Sistemas de Gestão de Riscos e Controlo Interno:**

- Gestão do Sistema de Gestão de Risco Operacional bem como a implementação e desenvolvimento do Sistema de Controlo Interno;

- Desenvolver, implementar e atualizar os modelos, ferramentas e relatórios de suporte à tomada de decisões, do Conselho de Administração e/ou das restantes Direções, com base no perfil de risco da Companhia;

- Desenvolver níveis técnicos de alerta sobre valores em risco, permitindo ao Conselho de Administração monitorizar o perfil de riscos das carteiras da Companhia;

#### **Direção de Coordenação de Assuntos Institucionais e Compliance**

A missão da DIC é a de contribuir para que os órgãos de gestão, a estrutura diretiva e os colaboradores, cumpram a legislação, as regras, os códigos e os normativos em vigor, externos e internos, por forma a evitar situações que prejudiquem a imagem das empresas e a sua reputação no mercado, bem como eventuais prejuízos de ordem financeira.

A DIC tem como principais funções:

**a. Prevenção de Branqueamento de Capitais**

Assegurar a prevenção e a deteção de atividades de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, garantindo a execução dos procedimentos internos nesta matéria através dos seguintes processos e controlos:

- Implementação de um Programa de Identificação de Clientes (Customer Identification Program);
- Filtragem de Clientes;
- Monitorização de transações e reporte às autoridades judiciais e policiais;
- Implementação de um Programa de Formação em Prevenção do Branqueamento de Capitais.

## **b. Compliance**

Assegurar a coordenação da função compliance nos termos previstos no Manual de Compliance, através dos seguintes processos e controlos:

- Manutenção e divulgação do Manual de Compliance, incluindo o código de Conduta Ética e Profissional;
- Implementação de Programa de Visitas aos órgãos de estrutura, de forma a intensificar a apreensão da Cultura de Compliance;
- Criação e manutenção de um Espaço Compliance na Intranet;
- Análise Regulamentar;
- Implementação de Programas de Compliance visando a identificação, monitorização e minimização de pontos críticos nos macroprocessos da empresa;
- Implementação e promoção de uma cultura “Tratar os Clientes com Lealdade (Treat Your Customers Fairly)”;
- Aprovação de novos produtos;
- Elaboração de Planos anuais e Relatórios trimestrais de atividades de compliance e prevenção de branqueamento de capitais;
- Desenvolvimento de Formação em compliance.

## **Direção de Auditoria**

A Direção de Auditoria (DAU) tem como principal missão garantir a avaliação e acompanhamento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno da Companhia, bem como a verificação do cumprimento das normas internas e da legislação em vigor.

Enquanto função chave na gestão de riscos e controlo interno, a DAU desempenha as seguintes funções:

- a. Elaboração e Execução do Plano Anual de Auditoria - a avaliação da eficácia dos sistemas de gestão de riscos e controlo interno é uma componente chave do referido Plano;

b. Atividades de Auditoria - concretização do Plano de Auditoria, através da execução de auditorias às diversas áreas e desenvolvimento de um conjunto de recomendações/medidas corretivas em resultado das mesmas;

c. Auditoria Informática – envolve ações de auditoria aos sistemas de informação, suportadas por uma metodologia própria, cujo objetivo passa por determinar a probabilidade de ocorrência de eventos de riscos e os seus impactos.

### **Comité de Riscos**

Ao Comité de Riscos cabe pronunciar-se sobre assuntos de gestão corrente relacionados com a gestão de risco, tal como os riscos técnicos (riscos de mercado, de crédito e outros riscos específicos aos seguros) e o risco operacional. São membros permanentes deste órgão, três administradores, assim como os responsáveis pela Direção de Gestão de Riscos, Direção de Investimentos, Direção de Auditoria, Direção de Compliance e Direção de Resseguro.

Este comité é uma estrutura transversal a todo o grupo Caixa Seguros e Saúde, podendo ser incluído um representante da Multicare (Administrador) sempre que houver lugar à discussão de temas relacionados com o Ramo Saúde.

O Comité de Riscos, que reúne com uma periodicidade mensal, analisou, em 2011, temas relacionados com a gestão do risco operacional e o controlo interno, a política de aceitação de riscos, a política de investimentos e os riscos associados aos investimentos, o risco de provisionamento, a utilização do capital económico na gestão de riscos, a política de resseguro, a função de Compliance e o risco de concentração.

### **Gabinete de Atuariado e Controlo**

O GAC desenvolve a sua atividade em colaboração com a DGR no que respeita à gestão do risco operacional e à implementação do sistema de controlo interno. Tem, ainda, como atribuições colaborar na definição das políticas de subscrição, tarifação e resseguro, bem como monitorizar o risco da carteira e o comportamento da rede de prestadores, suportado em técnicas estatísticas e atuariais.

A margem de solvência da Multicare em 31 de dezembro de 2011 e 2010, medida em função da cobertura das responsabilidades decorrentes da atividade desenvolvida, por elementos patrimoniais elegíveis para este efeito, apresenta a seguinte composição:

(Valores em Euros)

	2011	2010
<b>Margem de solvência disponível:</b>		
Capital Social Realizado	18 000 000	18 000 000
Reservas		
Reservas de Reavaliação	(1 854 932)	(803 151)
Reserva por impostos diferidos	461 014	216 074
Reserva Legal	448 655	348 655
Prémios de Emissão	7 200 000	7 200 000
Outras Reservas	1 661 028	1 403 582
Resultado de Ganhos e Perdas, deduzido de distribuições		
Resultados transitados	7 279	10 918
Resultado líquido do exercício	584 234	603 807
Distribuição de resultados do exercício	-	(250 000)
	<b>26 507 278</b>	<b>26 729 885</b>
Empréstimos subordinados sem prazo fixo	15 000 000	15 000 000
	<b>41 507 278</b>	<b>41 729 885</b>
Deduções prudenciais		
Imobilizações incorpóreas	551 133	296 193
<b>Total dos elementos constitutivos da margem de solvência</b>	<b>40 956 145</b>	<b>41 433 692</b>
<b>Requisitos de solvência:</b>		
Ramos não-vida	36 676 022	36 692 785
Total da Margem de Solvência a constituir	36 676 022	36 692 785
Excedente de cobertura	4 280 123	4 740 907
Taxa de cobertura	112%	113%

As empresas de seguros devem, no prazo máximo de 15 dias após o final de cada trimestre, ter disponível para consulta e para reporte ao Instituto de Seguros de Portugal o respetivo apuramento da situação da margem de solvência.



# Anexos

## Inventário de Participações e Instrumentos Financeiros em 31 de dezembro de 2011

Anexo 1  
(Valores em Euros)

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

Identificação dos Títulos Designação	Quantidade	Montante do Valor nominal	% Valor nominal	Preço médio de aquisição	Valor total de aquisição	Valor de Balanço Unitário	Valor de Balanço Total
<b>1 - TÍTULOS DE EMPRESAS DO GRUPO E ASSOCIADAS</b>							
<b>1.2 - Estrangeiras</b>							
<b>1.2.1 - Partes de capital em empresas do grupo</b>							
UNIVERSAL SEGUROS SA, ADA	1			89 111,61	89 112	91 877,20	91 877
<b>sub-total</b>	<b>1</b>				<b>89 112</b>		<b>91 877</b>
<b>2 - OUTROS</b>							
<b>2.1 - Títulos nacionais</b>							
<b>2.1.1 - Instrumentos de capital e unidades de participação</b>							
<b>2.1.1.3 - Unidades de participação em fundos de investimento</b>							
CAIXAGEST IMOBILIÁRIO INTERNACIONAL, FI	113 478			4,34	491 999	3,26	370 506
<b>sub-total</b>	<b>113 478</b>				<b>491 999</b>		<b>370 506</b>
<b>2.1.2 - Títulos de dívida</b>							
<b>2.1.2.1 - De dívida pública</b>							
PGB, 4.8%, 15/06/2020, GOVT		450 000	103,70		466 652	54,42	244 912
PGB, 5.45%, 23/09/2013, GOVT		500 000	107,65		538 275	86,47	432 371
PGB, 6.4%, 15/02/2016, GOVT		2 600 000	99,76		2 593 812	76,41	1 986 747
<b>sub-total</b>		<b>3 550 000</b>			<b>3 598 739</b>		<b>2 664 030</b>
<b>2.1.2.3 - De outros emissores</b>							
BANCO BPI, 3%, 17/07/2012, CORP		250 000	100,21		250 519	96,92	242 307
BCP, 3.625%, 19/01/2012, CORP		200 000	99,98		199 961	102,32	204 649
BPI, FRN, 25/01/2012, CORP		550 000	99,92		549 575	99,59	547 749
MONTEPIO GERAL, 3.25%, 27/07/2012, CORP		250 000	100,65		251 624	94,54	236 338
<b>sub-total</b>		<b>1 250 000</b>			<b>1 251 679</b>		<b>1 231 043</b>
<b>sub-total</b>		<b>4 800 000</b>			<b>4 850 417</b>		<b>3 895 072</b>
<b>total</b>	<b>113 478</b>	<b>4 800 000</b>			<b>5 342 416</b>		<b>4 265 578</b>
<b>2.2 - Títulos estrangeiros</b>							
<b>2.2.1 - Instrumentos de capital e unidades de participação</b>							
<b>2.2.1.1 - Ações</b>							
ADIDAS, GY	84			44,83	3 765	50,29	4 224
AEGON, NA	3 868			4,15	16 044	3,10	11 995
AGEAS, BB	400			2,87	1 146	1,20	478
AHOLD, NA	2 274			9,28	21 098	10,37	23 581
AIR LIQUIDE, FP	232			86,51	20 071	95,58	22 175
AKZO NOBEL, NA	336			41,01	13 781	37,30	12 531
ALLIANZ, GY	640			83,19	53 239	73,70	47 168
ANHEUSER-BUSCH INBEV, BB	1 359			35,39	48 100	47,31	64 288
ARCELOR MITTAL, NA	739			20,71	15 304	14,13	10 438
ASML HOLDING, NA	235			23,19	5 451	32,48	7 632
ASSICURAZIONI GENERALI, IM	622			14,23	8 852	11,45	7 122
AXA, FP	2 614			14,67	38 348	10,02	26 192
BANCA INTESA, IM	14 063			1,87	26 263	1,29	18 085
BANCO SANTANDER, SM	10 150			9,95	101 015	5,86	59 509
BARCLAYS, LN, GBP	3 313			2,83	9 387	2,11	6 979
BASF, GY	1 951			58,34	113 814	53,70	104 769
BAYER, GY	180			42,71	7 689	49,18	8 852
BBVA, SM	4 296			9,01	38 712	6,66	28 590
BMW, GY	473			49,60	23 462	51,57	24 393
BNP PARIBAS, FP	1 579			50,70	80 052	30,35	47 923
BRITISH TELECOM, LN, GBP	3 382			1,74	5 890	2,29	7 729
C&C GROUP, ID	6 162			3,63	22 359	2,83	17 420
CARREFOUR, FP	1 226			25,82	31 659	17,59	21 559
CENTRICA, LN, GBP	4 492			3,73	16 741	3,46	15 552
CRH, ID	394			16,52	6 510	15,25	6 009
DAIMLER, GY	684			37,19	25 437	33,90	23 184
DANONE, FP	1 497			49,32	73 837	48,49	72 590
DANSKE BANK, DC, DKK	164			9,84	1 614	9,77	1 603
DEUTSCHE BANK, GY	2 062			43,46	89 615	29,30	60 406
DIA, SM	1 357			3,75	5 089	3,49	4 735
E.ON, GY	2 125			23,24	49 387	16,58	35 233
EDF, FP	479			32,22	15 435	18,77	8 991
ENAGAS, SM	952			15,31	14 577	14,27	13 580
ENEL, IM	8 588			3,59	30 857	3,10	26 623
ENI SPA, IM	2 771			16,34	45 274	15,85	43 920
ERIKSSON, GY, SEK	374			7,37	2 755	7,86	2 940
ERSTE BANK AUSTRIA, AV	162			32,22	5 219	13,31	2 156
FORTUM, FH	539			19,29	10 400	16,48	8 883
FRESENIUS MEDICARE, GY	252			43,49	10 960	52,56	13 245
GDF (EX. SUEZ), FP	2 822			26,52	74 830	21,07	59 460
GKN, LN, GBP	2 246			2,46	5 529	2,19	4 921
ILIAD, FP	242			83,42	20 187	95,12	23 019

## Inventário de Participações e Instrumentos Financeiros em 31 de dezembro de 2011

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

Anexo 1

(Valores em Euros)

Identificação dos Títulos Designação	Quantidade	Montante do Valor nominal	% Valor nominal	Preço médio de aquisição	Valor total de aquisição	Valor de Balanço Unitário	Valor de Balanço Total
INDITEX, SM	428			58,11	24 871	63,25	27 071
INFINEON, GY	1 389			5,11	7 103	5,83	8 102
ING Groep, NA	7 157			7,50	53 656	5,56	39 779
INTERNATIONAL POWER, LN, GBP	1 300			5,02	6 531	4,04	5 248
K+S, GY	114			42,74	4 872	34,89	3 977
KPN, NA	2 781			11,26	31 323	9,25	25 710
L' OREAL, FP	95			80,53	7 650	80,48	7 646
LAFARGE, FP	125			43,96	5 495	27,16	3 395
LINDE, GY	137			97,29	13 328	114,75	15 721
LLOYDS BANKING GROUP PLC, LN, GBP	28 048			0,79	22 039	0,31	8 675
LUNDIN PETROLEUM, SS, SEK	232			9,75	2 261	18,86	4 376
LVMH, FP	176			100,35	17 662	108,90	19 166
MICHELIN, FP	227			53,27	12 093	45,53	10 334
MUNCHENER RUCK, GY	148			106,71	15 793	94,55	13 993
NATIONAL GRID, LN, GBP	292			6,73	1 965	7,47	2 181
NOKIA, FH	3 388			8,39	28 415	3,77	12 773
NOVARTIS, VX, CHF	1 465			43,84	64 219	44,18	64 717
PHILIPS, NA	1 053			18,72	19 717	16,21	17 069
POSTNL (EX TNT), NA	2 895			8,09	23 422	2,46	7 122
REPSOL, SM	866			18,92	16 385	23,70	20 524
RIO TINTO, LN, GBP	347			51,26	17 786	37,41	12 982
SAIPEM, IM	286			30,21	8 640	32,50	9 295
SANOFI-SYNTHELABO, FP	1 088			52,92	57 582	56,74	61 733
SAP, GY	1 878			36,22	68 021	40,92	76 848
SIEMENS, GY	1 624			68,82	111 772	73,79	119 835
SOCIETE GENERALE, FP	1 381			42,12	58 171	17,19	23 739
ST.GOBAIN, FP	553			33,17	18 344	29,57	16 349
SUEZ ENVIRONNEMENT, FP	718			14,01	10 056	8,90	6 390
TDC, DC, DKK	1 311			6,50	8 526	6,20	8 123
TELECOM ITALIA, IM	20 845			1,00	20 926	0,82	17 093
TELEFONICA, SM	5 890			19,23	113 256	13,38	78 808
TELENOR, NO, NOK	698			11,18	7 801	12,64	8 822
TENARIS, IM	379			15,84	6 003	13,87	5 257
THYSSENKRUPP, GY	419			23,46	9 828	17,80	7 456
TNT EXPRESS, NA	2 725			10,00	27 241	5,77	15 726
TOTAL FINA, FP	3 208			44,27	142 023	39,43	126 491
UBS, VX, CHF	169			9,58	1 619	9,18	1 552
UNICREDIT, IM	18 798			2,15	40 434	0,69	12 933
UNILEVER, NA	1 870			22,55	42 167	26,55	49 649
VALEO, FP	528			37,07	19 575	30,71	16 215
VINCI, FP	1 783			41,70	74 343	33,76	60 185
VIVENDI, FP	2 727			18,27	49 824	16,92	46 127
VODAFONE, LN, GBP	2 763			1,82	5 033	2,14	5 918
VOLKSWAGEN PFD, GY	282			108,25	30 528	115,30	32 516
<b>sub-total</b>	<b>216 966</b>				<b>2 538 052</b>		<b>2 148 300</b>
<b>sub-total</b>	<b>216 966</b>				<b>2 538 052</b>		<b>2 148 300</b>
<b>2.2.2 - Títulos de dívida</b>							
<b>2.2.2.1 - De dívida pública</b>							
BTPS, 3,75%, 01/08/2021, GOVT		500 000	98,48		492 407	82,13	410 644
DBR, 3,5%, 04/01/2016, GOVT		500 000	107,73		538 675	115,16	575 783
FRTR, 3%, 25/10/2015, GOVT		500 000	105,59		527 965	105,44	527 196
FRTR, 4%, 25/04/2013, GOVT		400 000	104,54		418 168	107,52	430 069
FRTR, 5%, 25/10/2016, GOVT		550 000	113,32		623 241	114,54	629 972
GGB, 4,5%, 20/09/2037, GOVT		600 000	95,34		572 059	31,44	188 615
NETHER, 2,75%, 15/01/2015, GOVT		200 000	105,30		210 598	108,46	216 914
NETHERLANDS, 4%, 15/07/2019, GOVT		80 000	112,01		89 604	116,16	92 930
<b>sub-total</b>		<b>3 330 000</b>			<b>3 472 717</b>		<b>3 072 123</b>
<b>2.2.2.3 - De outros emissores</b>							
ABBEY NATIONAL, 3,625%, 14/10/2016, CORP		400 000	99,63		398 520	100,61	402 442
ABBEY NATIONAL, FRN, 04/10/2012, CORP		200 000	100,19		200 370	99,60	199 198
ABN AMRO, 2,75%, 29/10/2013, CORP		150 000	99,96		149 943	100,09	150 136
ABN AMRO, FRN, 15/01/2013, CORP		150 000	99,96		149 938	100,39	150 581
BANCO SABADELL, 4,375%, 22/05/2012, CORP		100 000	101,58		101 576	102,46	102 458
BANK OF AMERICA, FRN, 05/02/2014, CORP		200 000	95,30		190 597	89,41	178 825
BANKINTER, FRN, 21/06/2012, CORP		200 000	98,91		197 817	98,46	196 911
BANQUES POPULAIRES, 4,25%, 29/01/2013, CORP		200 000	103,14		206 273	106,10	212 205
BARCLAYS BANK, 5,25%, 27/05/2014, CORP		200 000	105,15		210 295	106,85	213 694
BARCLAYS BANK, FRN, 28/01/2013, CORP		200 000	100,55		201 100	100,08	200 167
BBVA SENIOR FINANCE, 3,625%, 14/05/2012, CORP		50 000	101,76		50 881	102,02	51 012
BBVA SENIOR FINANCE, 3,875%, 06/08/2015, CORP		50 000	99,90		49 951	97,46	48 731
BFCM, 4,25%, 05/02/2014, CORP		100 000	102,36		102 360	105,28	105 282
BFCM, FRN, 25/03/2013, CORP		500 000	99,91		499 562	98,36	491 818
BNP PARIBAS, 3,75%, 25/11/2020, CORP		150 000	99,51		149 260	98,07	147 112
BNP PARIBAS, 5%, 16/12/2013, CORP		100 000	103,80		103 802	104,31	104 306
BNP PARIBAS, FRN, 12/04/2013, CORP		255 000	99,05		252 568	98,60	251 422
CAISSE EPARG, FRN, 12/09/2012, CORP		900 000	99,30		893 693	99,23	893 069
CITIGROUP, 4,75%, 31/05/2017, CORP, CALL		150 000	99,10		148 655	84,77	127 160
COMMERZBANK, FRN, 25/10/2013, CORP		100 000	99,84		99 843	99,77	99 772

## Inventário de Participações e Instrumentos Financeiros em 31 de dezembro de 2011

Anexo 1  
(Valores em Euros)

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

Identificação dos Títulos Designação	Quantidade	Montante do Valor nominal	% Valor nominal	Preço médio de aquisição	Valor total de aquisição	Valor de Balanço Unitário	Valor de Balanço Total
CREDIT AGRICOLE, 3%, 20/07/2015, CORP		150 000	97,67		146 508	98,21	147 315
CREDIT AGRICOLE, 6%, 24/06/2013, CORP		100 000	104,11		104 108	106,71	106 707
CREDIT SUISSE, 2.875%, 24/09/2015, CORP		100 000	99,71		99 708	100,30	100 301
CREDIT SUISSE, FRN, 07/01/2013, CORP		200 000	100,12		200 230	100,39	200 771
DANSKE BANK, FRN, 29/06/2012, CORP		500 000	99,71		498 568	99,68	498 405
EDP FINANCE, 5.5%, 18/02/2014, CORP		50 000	106,22		53 109	102,06	51 029
ENEL, 5,25%, 20/06/2017, CORP		100 000	99,24		99 241	103,06	103 056
ENEL, FRN, 20/06/2014, CORP		100 000	98,37		98 372	90,57	90 573
FORTIS BANK, 4.25%, 23/03/2021, CORP, CALL)		150 000	94,43		141 643	90,50	135 756
FORTIS BANK, FRN, 17/01/2017, CORP, CALL)		500 000	99,49		497 426	98,38	491 898
GAZPROM, 5.364%, 31/10/2014, CORP		50 000	97,62		48 808	103,99	51 997
GE CAPITAL FNDNG, 4.625%, 04/07/2014, CORP		150 000	104,14		156 203	107,13	160 700
GE CAPITAL FNDNG, FRN, 03/04/2014, CORP		500 000	99,49		497 460	96,55	482 749
GROUPE DANONE, 2.5%, 29/09/2016, CORP		100 000	99,61		99 606	103,44	103 435
HBOS, 4.125%, 06/02/2012, CORP		250 000	99,08		247 706	103,82	259 547
HSBC, 4%, 15/01/2021, CORP		100 000	99,88		99 885	105,33	105 330
HSBC, 4.5%, 30/04/2014, CORP		100 000	104,74		104 740	107,53	107 530
HSBC, FRN, 06/12/2013, CORP		200 000	98,94		197 886	98,47	196 943
ING BANK, 4.625%, 15/03/2019, CORP, CALL)		262 000	98,63		258 414	91,52	239 794
ING GROEP, FRN, 11/04/2016, CORP		500 000	99,38		496 896	87,66	438 277
JPM, 5.25%, 08/05/2013, CORP		100 000	103,69		103 693	106,98	106 977
JPM, FRN, 02/03/2015, CORP		150 000	96,81		145 218	94,97	142 458
KBC, FRN, 19/07/2013, CORP		200 000	100,29		200 570	98,97	197 949
LA CAIXA, 3.75%, 05/11/2013, CORP		50 000	99,90		49 950	98,26	49 131
LLOYDS, 3.75%, 07/09/2015, CORP		200 000	97,72		195 431	95,65	191 307
LLOYDS, FRN, 25/03/2013, CORP		300 000	99,79		299 377	98,98	296 943
NAB, 5.5%, 20/05/2015, CORP		140 000	99,57		139 395	111,60	156 243
NAB, FRN, 07/04/2014, CORP		200 000	99,23		198 456	98,78	197 566
NAB, FRN, 22/10/2013, CORP		200 000	100,00		200 000	99,86	199 727
NATIXIS, FRN, 06/07/2017, CORP, CALL)		500 000	97,76		488 781	89,29	446 474
NATIXIS, FRN, 14/05/2019, CORP, CALL)		200 000	97,37		194 750	84,88	169 760
NORDEA BANK, 2.75%, 11/08/2015, CORP		100 000	99,74		99 738	100,98	100 977
PRIZER, 5.75%, 03/06/2021, CORP		200 000	112,87		225 735	124,53	249 058
POHJOLA BANK, 3%, 08/09/2017, CORP		100 000	99,60		99 602	98,57	98 566
PORTUGAL TELECOM INT FIN, 3.75%, 26/03/2012, CORP		250 000	101,02		252 552	101,90	254 742
PORTUGAL TELECOM INT FIN, 6%, 30/04/2013, CORP		100 000	93,50		93 500	102,55	102 550
RABOBANK, 3.5%, 17/10/2018, CORP		100 000	99,27		99 270	101,09	101 090
RAIFF ZENTRALBK, 4.75%, 15/06/2012, CORP		150 000	99,98		149 977	103,48	155 225
RED ELECTRICA FIN, 3.5%, 07/10/2016, CORP		100 000	100,09		100 093	99,80	99 799
REPSOL INTL FINANCE, 4.25%, 12/02/2016, CORP		100 000	99,64		99 642	101,10	101 096
ROCHE, 6.5%, 04/03/2021, CORP		200 000	118,81		237 627	134,03	268 069
ROYAL BANK SCOTLAND, 5.25%, 15/05/2013, CORP		150 000	101,51		152 271	103,36	155 039
ROYAL BANK SCOTLAND, FRN, 17/09/2012, CORP		300 000	100,01		300 017	99,86	299 579
ROYAL BANK SCOTLAND, FRN, 18/05/2013, CORP		200 000	98,16		196 318	97,31	194 627
SANPAOLO IMI, FRN, 20/02/2018, CORP, CALL)		500 000	99,11		495 545	71,19	355 950
SANTANDER ISSUAN, 4.5%, 30/09/2019, CORP, CALL)		200 000	96,83		193 664	75,78	151 552
SHELL INT FIN, 4.625%, 22/05/2017, CORP		100 000	99,18		99 177	115,79	115 789
SKANDINAV ENSKILDA, 5.5%, 06/05/2014, CORP		100 000	106,57		106 573	109,13	109 131
SOC GEN, FRN, 07/06/2017, CORP, CALL)		500 000	99,38		496 905	85,81	429 039
SOCIETE GENERAL, FRN, 20/07/2013, CORP		200 000	100,66		201 318	98,44	196 874
STANDARD CHARTERED, 3.875%, 20/10/2016, CORP		100 000	99,62		99 621	102,05	102 054
SYDBANK, FRN, 03/09/2012, CORP		50 000	99,78		49 892	100,01	50 006
TELECOM ITALIA, 6.25%, 01/02/2012, CORP		143 000	101,09		144 558	105,75	151 228
TELEFONICA, 4.674%, 07/02/2014, CORP		50 000	104,94		52 472	104,81	52 405
UBS AG JERSEY, 4.5%, 16/09/2019, CORP, CALL)		106 000	97,92		103 794	90,21	95 622
VODAFONE GROUP, FRN, 06/06/2014, CORP		200 000	99,83		199 660	99,32	198 637
VOLKSWAGEN LEASING, FRN, 03/06/2013, CORP		200 000	99,58		199 162	99,54	199 084
WESTPAC, 3.875%, 20/03/2017, CORP		200 000	100,02		200 035	103,67	207 344
<b>sub-total</b>		<b>15 456 000</b>			<b>15 467 857</b>		<b>15 148 080</b>
<b>sub-total</b>		<b>18 786 000</b>			<b>18 940 573</b>		<b>18 220 202</b>
<b>total</b>	<b>216 966</b>	<b>18 786 000</b>			<b>21 478 625</b>		<b>20 368 502</b>
<b>3 - TOTAL GERAL</b>	<b>330 445</b>	<b>23 586 000</b>			<b>26 910 152</b>		<b>24 725 957</b>

Desenvolvimento da Provisão para Sinistros Relativa a Sinistros Ocorridos em Exercícios Anteriores e dos seus Reajustamentos (Correções) para o Exercício Findo em 31 de dezembro de 2011

Anexo 2  
(Valores em Euros)

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

Rubricas	Provisão Para Sinistros em 31 de dezembro de 2010 (1)	Montantes Pagos no Exercício * (2)	Provisão Para Sinistros em 31 de dezembro de 2011 * (3)	Reajustamentos (3)-(2)-(1)
<b>Não Vida</b>				
Doença	51 388 421	(34 731 244)	8 366 228	(8 290 949)
<b>Total</b>	<b>51 388 421</b>	<b>(34 731 244)</b>	<b>8 366 228</b>	<b>(8 290 949)</b>

\* Sinistros ocorridos no ano N-1 e anteriores

Discriminação dos Custos com Sinistros para o Exercício Findo  
em 31 de dezembro de 2011

Anexo 3  
(Valores em Euros)

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

Rubricas	Montantes Pagos Prestações (1)	Montantes Pagos - Custos de Gestão de Sinistros Imputados (2)	Variação da Provisão para Sinistros (3)	Custos com Sinistros * (4) =(1)+(2)+(3)
Seguro Direto				
Doença	1 935 947	-	404 716	2 340 663
<b>Total de seguro direto</b>	<b>1 935 947</b>	-	<b>404 716</b>	<b>2 340 663</b>
Resseguro Aceite	156 756 919	5 428 824	(11 911 980)	150 273 763
<b>Total</b>	<b>158 692 866</b>	<b>5 428 824</b>	<b>(11 507 264)</b>	<b>152 614 426</b>

\* Sem dedução da parte dos resseguradores

## Discriminação de Alguns Valores por Ramos para o Exercício Findo em 31 de dezembro de 2011

Anexo 4  
(Valores em Euros)

Nº de Identificação Fiscal: 507 516 362

Rubricas	Prémios Brutos Emitidos	Prémios Brutos Adquiridos	Custos com Sinistros Brutos *	Custos de Exploração Brutos *	Saldo de Resseguro
Seguro Direto					
Doença	2 753 655	2 753 655	(2 340 663)	(299 166)	-
<b>Total de seguro direto</b>	<b>2 753 655</b>	<b>2 753 655</b>	<b>(2 340 663)</b>	<b>(299 166)</b>	-
Resseguro Aceite	174 594 704	174 150 353	(150 273 763)	(21 307 532)	(626 175)
<b>Total</b>	<b>177 348 359</b>	<b>176 904 008</b>	<b>(152 614 426)</b>	<b>(21 606 698)</b>	<b>(626 175)</b>

\* Sem dedução da parte dos resseguradores

# 4. Relatório e Parecer do Conselho Fiscal e Certificação Legal das Contas



MULTICARE - SEGUROS DE SAÚDE, SA  
RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL  
EXERCÍCIO DE 2011

Em cumprimento das disposições legais aplicáveis, dos estatutos e do mandato que nos foi conferido, apresentamos o relatório da actividade fiscalizadora e o parecer sobre os documentos de prestação de contas, elaborados pela Administração e da sua responsabilidade.

Acompanhámos a actividade da sociedade e verificámos a regularidade dos registos contabilísticos e o cumprimento das normas legais e estatutárias, tendo procedido às verificações consideradas convenientes.

Obtivemos do Conselho de Administração regular informação e esclarecimento sobre o funcionamento da empresa e andamento dos negócios sociais.

Apreciámos o relatório de gestão e os documentos de prestação de contas do exercício e respectivos anexos, bem como a certificação legal de contas, emitida pela Sociedade de Revisores Oficiais de Contas e com que concordamos.

Considerando quanto antecede, o Conselho Fiscal emite o seguinte

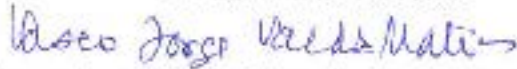
PARECER

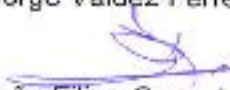
- Que a Assembleia-Geral aprove o relatório de gestão e os documentos de prestação de contas, tal como foram apresentados pelo Conselho de Administração;
- Que seja aprovada a proposta de aplicação de resultados constante do relatório de gestão;

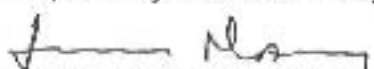
Finalmente, o Conselho Fiscal agradece ao Conselho de Administração e à Sociedade de Revisores Oficiais de Contas toda a colaboração prestada.

Lisboa, 14 de Março de 2012.

O CONSELHO FISCAL

  
Vasco Jorge Valdez Ferreira Matias - Presidente

  
João Filipe Gonçalves Pinto - Vogal

  
Luis Augusto Máximo dos Santos - Vogal

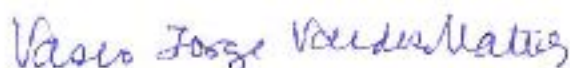
DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE COMPLEMENTAR AO RELATÓRIO E  
PARECER DO CONSELHO FISCAL DA  
MULTICARE – SEGUROS DE SAÚDE, S.A.  
RELATIVO AO EXERCÍCIO DE 2011

Em cumprimento do estabelecido no nº 6 do artigo 420º do Código das Sociedades Comerciais, os membros do Conselho Fiscal declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento, as contas anuais e demais documentos de prestação de contas, foram elaborados em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do activo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da empresa.

Declaram, ainda, que o relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição da empresa, contendo o referido relatório menção aos riscos e incertezas da actividade.

Lisboa, 14 de Março de 2012.

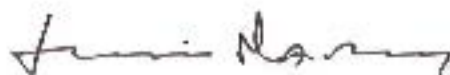
O CONSELHO FISCAL



(Vasco Jorge Valdez Ferreira Matias - Presidente)



(João Filipe Gonçalves Pinto - Vogal)



(Luís Augusto Máximo dos Santos - Vogal)

## CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

### Introdução

1. Examinámos as demonstrações financeiras anexas da Multicare Seguros de Saúde, S.A. ("Companhia"), as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2011 que evidencia um total de 113.135.389 Euros e capitais próprios de 26.509.778 Euros, incluindo o resultado líquido de 584.334 Euros, a Demonstração de ganhos e perdas, a Demonstração do rendimento integral, a Demonstração das variações no capital próprio e a Demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data e o correspondente de Anexo.

## Opinião

1. Em nossa opinião, as demonstrações financeiras referidas no parágrafo 1 acima apresenta a de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da Mutuares – Seguros de Saúde, S.A. em 31 de Dezembro de 2017, bem como o resultado e o rendimento integral das suas operações, as variações nos seus capitais próprios e os seus fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal para o sector segurador (Nota 2).

## Relato sobre outros requisitos legais

# 5. Relatório Sobre o Governo da Sociedade

Avaliação do grau de cumprimento dos Princípios de Bom Governo a que a Companhia se encontra obrigada de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007.

Princípios do Bom Governo	Recomendações	Grau de cumprimento (1)	Referência no relatório
Missão, Objetivos e Princípios Gerais de Atuação	Cumprimento, respeito e divulgação da missão, objetivos e políticas, para si e para as participadas que controla, fixados de forma económica, financeira, social e ambientalmente eficiente, atendendo a parâmetros exigentes de qualidade, visando salvaguardar e expandir a sua competitividade, com respeito pelos princípios fixados de responsabilidade social, desenvolvimento sustentável e satisfação das necessidades da coletividade;	Cumprido.	1.1. e 1.2.
	Elaboração de planos de atividade e orçamentos adequados aos recursos e fontes de financiamento disponíveis, tendo em conta a sua missão e os objetivos fixados;	Cumprido.	1.2.
	Adoção de planos de igualdade, de modo a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres e permitindo a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;	Cumprido.	2.3.1. e 2.3.2.
	Reporte de informação anual, de como foi prosseguida a missão, grau de cumprimento dos objetivos, forma de cumprimento da política de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável e forma de salvaguarda da sua competitividade;	Cumprido.	1.2.
	Cumprimento de legislação e regulamentação, adotando um comportamento eticamente irrepreensível na aplicação de normas de natureza fiscal, de branqueamento de capitais, de concorrência, de proteção do consumidor, de natureza ambiental e de índole laboral;	Cumprido.	2.2.1. a 2.2.5.
	Tratamento com respeito e integridade de todos os trabalhadores, contribuindo para a sua valorização pessoal;	Cumprido.	2.3.3.
	Tratamento com equidade de clientes, fornecedores e demais titulares de direitos legítimos, estabelecendo e divulgando procedimentos adotados em matéria de aquisição de bens e serviços, adotando critérios de adjudicação orientados por princípios de economia e eficácia, que assegurem a eficiência das transações realizadas e que garantam a igualdade de oportunidades para todos os interessados, devendo divulgar anualmente todas as transações que não tenham ocorrido em condições de mercado e a lista dos fornecedores que representem mais de 5% dos fornecimentos e serviços externos (se a % ultrapassar 1M€);	Cumprido.	3. e 4.
Conduzir com integridade todos os negócios da empresa (ter ou aderir a um código ético que contemple exigentes comportamentos éticos e deontológicos e proceder à sua divulgação).	Cumprido.	2.1.1.	
Estruturas de Administração e Fiscalização	Número de membros não exceder o de empresas privadas comparáveis, de dimensão semelhante e do mesmo setor;	Cumprido.	5.1. e 5.2.
	O modelo de governo deve assegurar a efetiva segregação de funções de administração e fiscalização;	Cumprido.	5.4.
	Empresas de maior dimensão e complexidade devem ter as contas auditadas por entidades independentes com padrões idênticos aos praticados para empresas admitidas à negociação em mercados regulamentados, devendo os membros do órgão de fiscalização ser os responsáveis pela seleção, confirmação e contratação de auditores, pela aprovação de eventuais serviços alheios à função de auditoria e ser os interlocutores empresa/auditores;	Cumprido.	5.3.
	Implementação do sistema de controlo, que proteja os investimentos e ativos da empresa e que abarque todos os riscos relevantes assumidos pela empresa;	Cumprido.	5.4.
	Promover a rotação e limitação dos mandatos dos membros dos órgãos de fiscalização.	Cumprido.	5.2.

(continuação)

Princípios do Bom Governo	Recomendações	Grau de cumprimento (1)	Referência no relatório
Remuneração e Outros Direitos	Divulgação anual das remunerações totais (fixas e variáveis) auferidas por cada membro do órgão de administração;	Cumprido.	6.
	Divulgação anual das remunerações totais auferidas por cada membro do órgão de fiscalização;	Cumprido.	6.
	Divulgação anual dos demais benefícios e regalias (seguros de saúde, utilização de viatura e outros benefícios concedidos pela empresa).	Cumprido.	6.
Prevenção de conflitos de interesses	Obrigações dos membros dos órgãos sociais de se absterem de intervir em decisões que envolvam o seu próprio interesse;	Cumprido.	5.5.
	Obrigações dos membros dos órgãos sociais de declararem quaisquer participações patrimoniais importantes que detenham na empresa;	Cumprido.	5.5.
	Obrigações dos membros dos órgãos sociais de declararem relações relevantes que mantenham com fornecedores, clientes, Instituições financeiras ou outros, suscetíveis de gerar conflito de interesse.	Cumprido.	5.5.
Divulgação de informação relevante	Divulgar publicamente, de imediato, todas as informações de que tenham conhecimento, suscetíveis de afetar de modo relevante a situação económica, financeira e patrimonial da empresa;	Cumprido.	7.1.
	Incluir no Relatório de Gestão ponto relativo ao governo da sociedade (regulamentos internos e externos a que está sujeita, informações sobre transações relevantes com entidades relacionadas, remunerações dos membros dos órgãos sociais, análise de sustentabilidade e avaliação do grau de cumprimento dos Princípios do Bom Governo);	Cumprido.	7.2. e 7.3.
	Nomeação do provedor do cliente, quando se justificar.	Cumprido.	7.4.

(1) Grau de cumprimento: cumprido, cumprido parcialmente, não cumprido, não aplicável.

## 1. Missão, Objetivos e Políticas da Empresa

### 1.1. Missão

A Missão encontra-se descrita no Relatório de Gestão.

### 1.2. Principais Objetivos Estratégicos

A Companhia, para além das orientações estratégicas definidas para a globalidade do Setor Empresarial do Estado através de Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 70/2008, de 22 de abril, está sujeita a orientações de gestão específicas definidas pelo acionista.

Essas orientações consubstanciam-se nos seguintes três grandes objetivos estratégicos, que funcionam como linhas de orientação de longo prazo e de suporte à atuação da empresa, e que se encontram descritos no Relatório de Gestão, no ponto relativo às Perspetivas de Evolução.

A Companhia desenvolve anualmente um processo de planeamento, consubstanciado na elaboração do Orçamento, sendo igualmente estabelecidos os objetivos que decorrem da Missão e do Quadro de referência estratégico em vigor.

O acompanhamento da execução do plano de atividade e orçamento aprovados, é realizado a partir de um sistema de informação de gestão.

Anualmente, é apresentada no Relatório e Contas uma avaliação da atividade desenvolvida.

## 2. Princípios Gerais de Atuação

### 2.1. Regulamentos Internos e Externos a que a Empresa está Sujeita

A Companhia está sujeita a todas as normas legais relativas às sociedades anónimas, designadamente ao Código das Sociedades Comerciais, e às decorrentes do seu estatuto de empresa de capitais públicos, de que se destacam a Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007, de 28 de março, que aprovou os princípios de bom governo das empresas do Setor Empresarial do Estado (SEE), cujo regime jurídico consta do DL nº 558/99, de 17 de dezembro, com a redação atualmente em vigor.

A Companhia está também sujeita a normas aplicáveis em matéria de acesso e exercício da atividade seguradora.

A Companhia dispõe de um Sistema de Normas Interno (SNI), publicado na intranet ou divulgado internamente através dos meios de comunicação institucionais, às quais todos os colaboradores se encontram sujeitos, o qual abrange os aspetos mais relevantes do respetivo funcionamento e do exercício da atividade. O SNI estabelece as regras e competências relativas à produção, gestão, meios de suporte, divulgação e acesso a normas, nomeadamente sobre a estrutura orgânica, as características de produtos e serviços e os procedimentos ou informações relevantes.

#### **2.1.1. Código de Conduta**

A Companhia dispõe de um Código de Conduta, que contempla e sistematiza os princípios gerais e as regras de conduta aplicáveis a todos os colaboradores, publicado na intranet ou divulgado internamente através dos meios de comunicação institucionais, Código de Conduta este que se encontra igualmente publicado no sítio da internet da Companhia.

### 2.2. Cumprimento de Legislação e Regulamentação

Toda a atividade da Companhia é norteada pelo cumprimento rigoroso das normas legais, regulamentares, éticas, deontológicas e de boas práticas, existindo um sistema de controlo interno para monitorizar esse cumprimento.



Neste contexto, a Companhia adota um comportamento eticamente correto na aplicação de normas de natureza fiscal, de branqueamento de capitais, de concorrência, de proteção do consumidor, de natureza ambiental e de índole laboral.

#### **2.2.1. Aplicação de normas de natureza fiscal**

No que se reporta ao cumprimento da legislação e regulamentação em matéria fiscal, a Companhia dispõe dos competentes serviços destinados ao cumprimento das obrigações fiscais e à interpretação das normas aplicáveis.

#### **2.2.2. Aplicação de normas de branqueamento de capitais**

No que concerne à prevenção de branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo, a atividade da Companhia é norteada pelo cumprimento rigoroso da legislação e regulamentação, embora a sua atividade não esteja exposta a este tipo de ameaça. Assim, os colaboradores da empresa encontram-se obrigados ao cumprimento escrupuloso dos deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, designadamente o dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio levadas a cabo pelos respetivos clientes, o de conservação dos documentos e o de comunicação tempestiva das operações potencialmente suspeitas de configurar branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo

#### **2.2.3. Normas de concorrência e de proteção do consumidor**

Tem sido preocupação da Companhia assegurar uma total transparência das práticas comerciais, procurando reduzir a complexidade dos produtos, melhorando os seus conteúdos informativos e não se envolvendo em metodologias de venda agressivas, que possam comprometer uma sã e menos leal concorrência.

Assim, a Companhia tem vindo a implementar um circuito para o lançamento e comercialização de produtos que tem em consideração o enquadramento legislativo e regulamentar aplicável, nomeadamente as normas de concorrência e de proteção do consumidor.

#### **2.2.4. Aplicação de normas de natureza ambiental**

A Companhia está comprometida com a preservação do ambiente, traduzida não só na aplicação das normas de natureza ambiental, mas também na promoção de comportamentos ambientalmente adequados.

### **2.2.5. Aplicação de normas de índole laboral**

A Companhia pauta as suas relações laborais por critérios de grande rigor e elevados padrões éticos, procurando sempre evitar o conflito através do diálogo esclarecedor e construtivo com os seus colaboradores.

## **2.3. Implementação de Políticas de Recursos Humanos**

A política de recursos humanos da Companhia é norteada por um conjunto de pilares fundamentais que assentam nos seguintes princípios:

- A humanização das relações e das condições de trabalho;
- A prática da não discriminação traduzida numa gestão com princípios de igualdade, sem ignorar a diversidade;
- O respeito pela dignidade e promoção da Pessoa;
- A adoção de políticas integradas que articulam medidas de prevenção, educação, formação, emprego, conciliação do trabalho e da família e igualdade de oportunidades.

### **2.3.1. Igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres**

A distribuição do efetivo na Companhia apresenta uma distribuição equitativa por sexos, comum às funções administrativas, técnicas e específicas.

O processo de recrutamento e seleção respeita integralmente o princípio da igualdade de oportunidades, sendo a seleção feita de acordo com o currículo e o perfil de competências de cada candidato. Assim, a Companhia não exerce qualquer discriminação no recrutamento com base no género/etnia/nacionalidade.

Por outro lado, a Companhia, no âmbito das boas práticas seguidas na sua política de recursos humanos e da promoção da valorização da pessoa enquanto tal, entende também que deve ser dada igualdade de tratamento e de oportunidades a pessoas portadoras de deficiência.

### **2.3.2. Conciliação da vida pessoal, familiar e profissional**

A Companhia tem procurado implementar um conjunto de medidas de apoio à conciliação do trabalho e da família, destacando-se as seguintes:

- Adequação e flexibilidade de horários e condições de trabalho;
- Mobilidade interna;
- Adequação de cada colocação às condições físicas e psicológicas dos trabalhadores, equipando os postos de trabalho de acordo com as necessidades específicas apresentadas.

### 2.3.3. Valorização profissional dos trabalhadores

A Companhia promove a formação dos seus colaboradores, como forma de valorização profissional dos mesmos, sendo estes incentivados à formação permanente e contínua ao longo da sua vida profissional.

## 3. Transações Relevantes com Entidades Relacionadas

São entidades relacionadas todas as empresas controladas pela Caixa Seguros e Saúde, as empresas associadas e outras entidades controladas pelo Grupo Caixa Geral de Depósitos.

Das transações com empresas relacionadas, destacam-se como sendo mais relevantes as operações relativas a gestão de ativos, serviços de renting automóvel e aquisição de serviços específicos associados à atividade seguradora (nomeadamente resseguro e análise de riscos).

## 4. Outras Transações

### 4.1. Procedimentos em Matéria de Aquisição de Bens e Serviços

A Companhia dispõe de procedimentos transparentes relativos à aquisição de bens e serviços, pautados pela adoção de critérios de adjudicação orientados por princípios de economia e eficácia.

Os procedimentos adotados são os seguintes:

- Consultas ao mercado – em regra, são consultados três fornecedores por aquisição;
- Seleção de fornecedores – com base na análise comparativa das propostas apresentadas;
- Autorização de despesas – de acordo com as competências delegadas e regras internamente definidas;
- Contratos com fornecedores de bens/prestadores de serviços – formalização dos contratos estabelecidos.

### 4.2. Transações que não Tenham Ocorrido em Condições de Mercado

Não se verificaram na Companhia transações fora das condições de mercado.

### 4.3. Lista de Fornecedores que Representam mais de 5% dos Fornecimentos e Serviços Externos em Base Individual

Redware – Sistemas de Informação, S.A.

SIBS Processos – Serviços Interbancários de Processamento, S.A.

## 5. Modelo Societário

O modelo de governo da sociedade que assegura a efetiva segregação de funções de administração e fiscalização, é composto, de acordo com os Estatutos da Sociedade, pelos seguintes órgãos sociais:

- A Assembleia Geral;
- O Conselho de Administração;
- O Conselho Fiscal;
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Os membros dos órgãos sociais da Companhia são eleitos por um período de três anos, podendo ser reeleitos.

### 5.1. Assembleia Geral

A Mesa da Assembleia-geral tem a seguinte composição:

Presidente: José Filipe Sousa Meira

Secretário: Vitor Manuel Dinis Lopes

A Assembleia Geral, cujo mandato em curso corresponde ao triénio de 2010-2012, delibera sobre as matérias que lhe são atribuídas por lei e pelos Estatutos da Sociedade.

### **Conselho de Administração**

O Conselho de Administração, cujo mandato em curso corresponde ao triénio de 2010-2012, tem a seguinte composição:

Presidente: Armando António do Poço Pires

Vogais: José António Rodrigues Nunes Coelho

Carlos Vaz de Macedo Cunha Coutinho

Rogério Miguel Antunes Campos Henriques

Maria João Carço Honório Paulino de Sales Luís

As competências do Conselho de Administração decorrem da lei e dos Estatutos da Sociedade.

### 5.2. Órgãos de Fiscalização

A fiscalização da sociedade compete a um Conselho Fiscal e a um Revisor Oficial de Contas ou a uma sociedade de Revisores Oficiais de Contas, com as competências previstas na lei e cujo mandato em curso corresponde ao período triénio de 2010-2012.

### 5.2.1. Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal tem a seguinte composição:

Presidente: Vasco Jorge Valdez Ferreira Matias

Vogais: João Filipe Gonçalves Pinto

Luís Máximo dos Santos

Suplente: João Manuel Gonçalves Correia das Neves Martins

### 5.2.2. Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

A Sociedade de Revisores Oficiais de Contas designada é a Deloitte & Associados, SROC, S.A., representada por Maria Augusta Cardador Francisco.

## 5.3. Auditor Externo

A auditoria anual às contas da Companhia é efetuada por entidade independente externa, a Deloitte & Associados, SROC, S.A. que tem como interlocutores privilegiados o Conselho de Administração e a Direção de Contabilidade e Informação Financeira.

## 5.4. Sistema de Controlo

A Companhia assegura a segregação das funções de execução das operações de mercado e o controlo do risco decorrente das mesmas.

No âmbito do controlo e gestão de riscos associados à atividade, a Companhia definiu políticas específicas de gestão de risco e controlo interno.

A Gestão de Risco é objeto de um capítulo autónomo do Relatório e Contas de que este relatório sobre o bom governo da sociedade constitui anexo.

## 5.5. Prevenção de Conflitos de Interesses

Os membros do Conselho de Administração têm pleno conhecimento das normas relativas à abstenção de participar na discussão e deliberação de determinados assuntos e respeitam escrupulosamente essas mesmas normas na sua atividade.

Não existem incompatibilidades, decorrentes do Estatuto do Gestor Público ou de quaisquer outras normas, entre o exercício dos cargos de administração na Companhia e os demais cargos desempenhados pelos membros do Conselho de Administração

## 6. Remuneração dos Membros dos Órgãos Sociais e dos Colaboradores

### 6.1. Órgãos Sociais

A Comissão de Remunerações de que é membro a Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A., representada pelo Senhor Dr. Vitor José Lilaia da Silva e pelo Senhor Dr. Salomão Jorge Barbosa Ribeiro submeteu à Assembleia Geral de 25 de março de 2011, em cumprimento do estabelecido no artigo 2º da Lei 28/2009, de 19 de junho, uma declaração sobre política de remuneração dos membros dos respetivos órgãos de administração e de fiscalização que foi aprovada pelo acionista único.

De acordo com a referida declaração, a política de remuneração assenta nos seguintes princípios:

- A remuneração dos membros dos órgãos de administração e fiscalização da Sociedade, quando o exercício de funções seja remunerado, é fixada tendo como referência os princípios orientadores da política de fixação de remunerações dos membros dos órgãos sociais das empresas do Grupo Caixa Geral de Depósitos.
- Neste contexto, a remuneração fixa dos membros com funções executivas do Conselho de Administração, quando exista, tem como referência uma grelha salarial aplicável aos administradores executivos das empresas do Grupo Caixa Geral de Depósitos, a qual é construída atendendo à dimensão, à complexidade de gestão e às condições concorrenciais do mercado de emprego do setor de atividade onde cada uma das empresas do Grupo está inserida. A remuneração fixa é paga catorze vezes por ano.
- A componente fixa foi reduzida em 5%, por aplicação, com efeitos a 1 de junho de 2010, do artigo 12º e 20º, nº 4, da Lei nº 12-A/2010, de 30 de junho.
- A partir de 1 de janeiro de 2011 entrou em vigor uma nova redução remuneratória, por força do artigo 19º da Lei nº 55-A/2010, de 31 de dezembro.
- A remuneração variável dos administradores da sociedade com funções executivas é atribuída individualizada e anualmente, em função da avaliação do desempenho do exercício em causa, não excedendo 50% da remuneração fixa anual.
- Todavia, tendo em consideração o Despacho nº 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2ª Série do Diário da República de 29 de março, e bem assim o estabelecido no artigo 29º da Lei 55-A/2010, de 31 de dezembro, durante o ano de 2011, à semelhança do que já se verificou em 2010, não há lugar à atribuição de qualquer componente variável da remuneração.

- Os membros do Conselho de Administração sem funções executivas, quando existam, não têm qualquer remuneração variável, podendo ter, se assim for definido, uma remuneração fixa.

- Os membros do Conselho Fiscal apenas auferem remuneração fixa, limitada a um máximo de 15% da remuneração fixa dos administradores executivos com cargo correspondente.

A política de remuneração supra-definida foi aplicada no exercício de 2011.

A informação sobre o montante anual da remuneração auferida pelos membros dos órgãos sociais é a que consta do Anexo ao presente relatório.

## 6.2. Colaboradores Abrangidos pela Norma Regulamentar N.º 5/2010-R, de 1 de abril, do Instituto de Seguros de Portugal

A política de remuneração dos colaboradores é aprovada pelo Conselho de Administração.

O modelo salarial é único para toda a organização e assenta num sistema de onze bandas salariais. Para cada função está identificado um intervalo remuneratório, composto por um conjunto de bandas construídas com base em duas vertentes: a interna e a externa. A interna, alicerçada na prática salarial da companhia e decorrente de uma análise de equidade interna. A externa, tendo por referência as práticas salariais do mercado através de uma análise de benchmarking.

A remuneração tem uma componente fixa e uma componente variável.

A remuneração variável é atribuída, individualizada e anualmente, em função da avaliação do desempenho do exercício a que se reporta, estando limitada em conformidade com o respetivo regulamento anual.

A remuneração variável é atribuída considerando os seguintes fatores: o desempenho da Companhia, o desempenho da unidade orgânica em que o colaborador se insere e o desempenho individual.

A avaliação de desempenho individual é feita com base no Modelo de Gestão de Desempenho que tem duas vertentes: a das competências e a dos objetivos.

Na avaliação de desempenho dos colaboradores abrangidos pela Norma Regulamentar n.º 5/2010-R, de 1 de abril, a componente associada às competências e aos objetivos qualitativos têm maior peso que a componente associada aos indicadores de rentabilidade.

### 6.3. Avaliação do Grau de Cumprimento das Recomendações Contidas na Circular N.º 6/2010, de 1 de abril, do Instituto de Seguros de Portugal

Em face do exposto, é possível fazer a seguinte avaliação sobre o grau de cumprimento das recomendações contidas na Circular n.º 6/2010, de 1 de abril, do Instituto de Seguros de Portugal, em matéria de política de remuneração.

Item	Recomendação	Grau de cumprimento	Observações
I. Princípios Gerais	I.1. As instituições devem adotar uma política de remuneração consistente com uma gestão e controlo de riscos eficaz que evite uma excessiva exposição ao risco, que evite potenciais conflitos de interesses e que seja coerente com os objetivos, valores e interesses a longo prazo da instituição, designadamente com as perspetivas de crescimento e rentabilidade sustentáveis e a proteção dos interesses dos tomadores de seguros, segurados, participantes, beneficiários e contribuintes.	Cumprida	
	I.2. A política de remuneração deve ser adequada à dimensão, natureza e complexidade da atividade desenvolvida ou a desenvolver pela instituição e, em especial, no que se refere aos riscos assumidos ou a assumir.	Cumprida	
	I.3. As instituições devem adotar uma estrutura clara, transparente e adequada relativamente à definição, implementação e monitorização da política de remuneração, que identifique, de forma objetiva, os colaboradores envolvidos em cada processo, bem como as respetivas responsabilidades e competências.	Cumprida	
II. Aprovação da política de remuneração	II.1. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho, no que se refere à remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, a política de remuneração deve ser aprovada por uma comissão de remuneração ou, no caso de a sua existência não ser exequível ou apropriada face à dimensão, natureza e complexidade da instituição em causa, pela assembleia geral ou pelo conselho geral e de supervisão, consoante aplicável.	Cumprida	
	II.2. No que se refere à remuneração dos restantes colaboradores abrangidos pela Circular, a política de remuneração deve ser aprovada pelo órgão de administração.	Cumprida	
	II.3. Na definição da política de remuneração devem participar pessoas com independência funcional e capacidade técnica adequada, incluindo pessoas que integrem as unidades de estrutura responsáveis pelas funções-chave e, sempre que necessário, de recursos humanos, assim como peritos externos, de forma a evitar conflitos de interesses e a permitir a formação de um juízo de valor independente sobre a adequação da política de remuneração, incluindo os seus efeitos sobre a gestão de riscos e de capital da instituição.	Cumprida	
	II.4. A política de remuneração deve ser transparente e acessível a todos os colaboradores da instituição. A política de remuneração deve ainda ser objeto de revisão periódica e estar formalizada em documento(s) autónomo(s), devidamente atualizado(s), com indicação da data das alterações introduzidas e respetiva justificação, devendo ser mantido um arquivo das versões anteriores.	Cumprida	
	II.5. O processo de avaliação, incluindo os critérios utilizados para determinar a remuneração variável, deve ser comunicado aos colaboradores, previamente ao período de tempo abrangido pelo processo de avaliação.	Cumprida	



Item	Recomendação	Grau de cumprimento	Observações
III. Comissão de remuneração	III.1. A comissão de remuneração, caso exista, deve efetuar uma revisão, com uma periodicidade mínima anual, da política de remuneração da instituição e da sua implementação, em particular no que se refere à remuneração dos membros executivos do órgão de administração, incluindo a respetiva remuneração com base em ações ou opções, de forma a permitir a formulação de um juízo de valor fundamentado e independente sobre a adequação da política de remuneração, à luz das recomendações da presente Circular, em especial sobre o respetivo efeito na gestão de riscos e de capital da instituição.	Cumprida	
	III.2. Os membros da comissão de remuneração devem ser independentes relativamente aos membros do órgão de administração e cumprir com requisitos de idoneidade e qualificação profissional adequados ao exercício das suas funções, em particular possuir conhecimentos e/ou experiência profissional em matéria de política de remuneração.	Cumprida	
	III.3. No caso de a comissão de remuneração recorrer, no exercício das suas funções, à prestação de serviços externos em matéria de remunerações, não deve contratar pessoa singular ou coletiva que preste ou tenha prestado, nos três anos anteriores, serviços a qualquer estrutura na dependência do órgão de administração, ao próprio órgão de administração ou que tenha relação atual com consultora da instituição, sendo esta recomendação igualmente aplicável a qualquer pessoa singular ou coletiva que com aqueles se encontre relacionada por contrato de trabalho ou prestação de serviços.	Não aplicável	Não há recurso a prestação de serviços externos em matéria de remunerações.
	III.4. A comissão de remuneração deve informar anualmente os acionistas sobre o exercício das suas funções e deve estar presente nas assembleias gerais em que a política de remuneração conste da ordem de trabalhos.	Cumprida	
	III.5. A comissão de remuneração deve reunir-se com uma periodicidade mínima anual, devendo elaborar atas de todas as reuniões que realize.	Cumprida	
IV. Remuneração dos membros do órgão de administração  Membros executivos	IV.1. A remuneração dos administradores que exerçam funções executivas deve integrar uma componente variável, cuja determinação dependa de uma avaliação do desempenho, realizada pelos órgãos competentes da instituição, de acordo com critérios mensuráveis predeterminados, incluindo critérios não financeiros, que considere, para além do desempenho individual, o real crescimento da instituição e a riqueza efetivamente criada para os acionistas, a proteção dos interesses dos tomadores de seguros, segurados, participantes, beneficiários e contribuintes, a sua sustentabilidade a longo prazo e os riscos assumidos, bem como o cumprimento das regras aplicáveis à atividade da instituição.	Não aplicável	Não houve lugar a atribuição de qualquer remuneração variável por Despacho nº 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2ª Série do Diário da República de 29 de março.
	IV.2. As componentes fixa e variável da remuneração total devem estar adequadamente equilibradas. A componente fixa deve representar uma proporção suficientemente elevada da remuneração total, a fim de permitir a aplicação de uma política plenamente flexível sobre a componente variável da remuneração, incluindo a possibilidade de não pagamento de qualquer componente variável da remuneração. A componente variável deve estar sujeita a um limite máximo.	Não aplicável	Não houve lugar a atribuição de qualquer remuneração variável por Despacho nº 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2ª Série do Diário da República de 29 de março.
	IV.3. Uma parte substancial da componente variável da remuneração deve ser paga em instrumentos financeiros emitidos pela instituição e cuja valorização dependa do desempenho de médio e longo prazos da instituição. Esses instrumentos financeiros devem estar sujeitos a uma política de retenção adequada destinada a alinhar os incentivos pelos interesses a longo prazo da instituição e ser, quando não cotados em bolsa, avaliados, para o efeito, pelo seu justo valor.	Não aplicável	Não houve lugar a atribuição de qualquer remuneração variável por Despacho nº 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2ª Série do Diário da República de 29 de março. Acresce que tratando-se de uma empresa pública de capital exclusivamente público não há lugar à emissão de instrumentos financeiros pela própria instituição para atribuição aos seus administradores.

Item	Recomendação	Grau de cumprimento	Observações
	IV.4. Uma parte significativa da remuneração variável deve ser diferida por um período não inferior a três anos e o seu pagamento deve ficar dependente da continuação do desempenho positivo da instituição ao longo desse período.	Não aplicável	Não houve lugar a atribuição de qualquer remuneração variável por Despacho n.º 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2.ª Série do Diário da República de 29 de março.
	IV.5. A parte da componente variável sujeita a diferimento deve ser determinada em função crescente do seu peso relativo face à componente fixa da remuneração.	Não aplicável	Não houve lugar a atribuição de qualquer remuneração variável por Despacho n.º 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2.ª Série do Diário da República de 29 de março.
	IV.6. Os membros do órgão de administração não devem celebrar contratos, quer com a instituição, quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da remuneração que lhes for fixada pela instituição.	Cumprida	
	IV.7. Até ao termo do seu mandato, devem os membros executivos do órgão de administração manter as ações da instituição a que tenham acedido por força de esquemas de remuneração variável, até ao limite de duas vezes o valor da remuneração total anual, com exceção daquelas que necessitem ser alienadas com vista ao pagamento de impostos resultantes do benefício dessas mesmas ações.	Não aplicável	Não houve lugar a atribuição de qualquer remuneração variável por Despacho n.º 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2.ª Série do Diário da República de 29 de março.
	IV.8. Quando a remuneração variável compreender a atribuição de opções, o início do período de exercício deve ser diferido por um prazo não inferior a três anos.	Não aplicável	Não houve lugar a atribuição de qualquer remuneração variável por Despacho n.º 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2.ª Série do Diário da República de 29 de março.
	IV.9. Após o exercício referido no ponto anterior, os membros executivos do órgão de administração devem conservar um certo número de ações, até ao fim do seu mandato, sujeito à necessidade de financiar quaisquer custos relacionados com a aquisição de ações, sendo que o número de ações a conservar deve ser fixado.	Não aplicável	Não houve lugar a atribuição de qualquer remuneração variável por Despacho n.º 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2.ª Série do Diário da República de 29 de março.
Membros não executivos	IV.10. A remuneração dos membros não executivos do órgão de administração não deve incluir nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho ou do valor da instituição.	Cumprida	
Indemnizações em caso de destituição	IV.11. Devem ser estabelecidos os instrumentos jurídicos adequados para que a compensação estabelecida para qualquer forma de destituição sem justa causa de um membro do órgão de administração não seja paga se a destituição ou cessação por acordo resultar de um inadequado desempenho do membro do órgão de administração.	Não aplicável	Os gestores públicos estão sujeitos às regras previstas no estatuto do gestor público aprovado pelo Decreto-Lei 71/2007, de 27 de março.
V. Remuneração dos colaboradores	V.1. Se a remuneração dos colaboradores da instituição incluir uma componente variável, esta deve ser adequadamente equilibrada face à componente fixa da remuneração, atendendo, designadamente, ao desempenho, às responsabilidades e às funções de cada colaborador, bem como à atividade exercida pela instituição. A componente fixa deve representar uma proporção suficientemente elevada da remuneração total, a fim de permitir a aplicação de uma política plenamente flexível sobre a componente variável da remuneração, incluindo a possibilidade de não pagamento de qualquer componente variável da remuneração. A componente variável deve estar sujeita a um limite máximo.	Cumprida	
Relação entre a remuneração fixa e a remuneração variável	V.2. Uma parte substancial da componente variável da remuneração deve ser paga em instrumentos financeiros emitidos pela instituição e cuja valorização dependa do desempenho de médio e longo prazos da instituição. Esses instrumentos financeiros devem estar sujeitos a uma política de retenção adequada destinada a alinhar os incentivos pelos interesses a longo prazo da instituição e ser, quando não cotados em bolsa, avaliados, para o efeito, pelo seu justo valor.	Não aplicável	Tratando-se de uma empresa pública de capital exclusivamente público não há lugar à emissão de instrumentos financeiros pela própria instituição para atribuição aos seus colaboradores.

Item	Recomendação	Grau de cumprimento	Observações
Critérios de atribuição da remuneração variável	V.3. A avaliação de desempenho deve atender não apenas ao desempenho individual mas também ao desempenho coletivo da unidade de estrutura onde o colaborador se integra e da própria instituição, devendo incluir critérios não financeiros relevantes, como o respeito pelas regras e procedimentos aplicáveis à atividade desenvolvida, designadamente as regras de controlo interno e as relativas às relações com tomadores de seguros, segurados, participantes, beneficiários e contribuintes, de modo a promover a sustentabilidade da instituição e a criação de valor a longo prazo.	Cumprida	
	V.4. Os critérios de atribuição da remuneração variável em função do desempenho devem ser predeterminados e mensuráveis, devendo ter por referência um quadro plurianual, de três a cinco anos, a fim de assegurar que o processo de avaliação se baseia num desempenho de longo prazo.	Cumprida parcialmente	A política de remuneração dos colaboradores do Grupo CGD tem por referência um quadro anual, sendo que não se considera oportuno aplicar aos colaboradores sujeitos à Norma Regulamentar 5/2010 regras distintas face aos restantes colaboradores.
	V.5. A remuneração variável, incluindo a parte diferida dessa remuneração, só deve ser paga ou constituir um direito adquirido se for sustentável à luz da situação financeira da instituição no seu todo e se se justificar à luz do desempenho do colaborador em causa e da unidade de estrutura onde este se integra. O total da remuneração variável deve, de um modo geral, ser fortemente reduzido em caso de regressão do desempenho ou desempenho negativo da instituição.	Cumprida	Não existe parte diferida da remuneração variável.
Diferimento da remuneração variável	V.6. Uma parte significativa da remuneração variável deve ser diferida por um período não inferior a três anos e o seu pagamento deve ficar dependente de critérios de desempenho futuro, medidos com base em critérios ajustados ao risco, que atendam aos riscos associados à atividade da qual resulta a sua atribuição.	Não cumprida	A política de remuneração dos colaboradores do Grupo CGD tem por referência um quadro anual, sendo que não se considera oportuno aplicar aos colaboradores sujeitos à Norma Regulamentar 5/2010 regras distintas face aos restantes colaboradores.
	V.7. A parte da remuneração variável sujeita a diferimento nos termos do número anterior deve ser determinada em função crescente do seu peso relativo face à componente fixa da remuneração, devendo a percentagem diferida aumentar significativamente em função do nível hierárquico ou responsabilidade do colaborador.	Não aplicável	Não existe parte da remuneração variável sujeita a diferimento nos termos do número anterior.
Remuneração dos colaboradores que exerçam funções-chave	V.8. Os colaboradores envolvidos na realização das tarefas associadas às funções-chave devem ser remunerados em função da prossecução dos objetivos associados às respetivas funções, independentemente do desempenho das áreas sob o seu controlo, devendo a remuneração proporcionar uma recompensa adequada à relevância do exercício das suas funções.	Cumprida	
	V.9. Em particular, a função atuarial e o atuário responsável devem ser remunerados de forma consentânea com o seu papel na instituição e não em relação ao desempenho desta.	Parcialmente Cumprida	Sendo a remuneração consentânea com o seu papel na instituição ela não é alheia ao desempenho da mesma.
VI. Avaliação da política de remuneração	VI.1. A política de remuneração deve ser submetida a uma avaliação interna independente, com uma periodicidade mínima anual, executada pelas funções-chave da instituição, em articulação entre si.	Cumprida	
	VI.2. A avaliação prevista no número anterior deve incluir, designadamente, uma análise da política de remuneração da instituição e da sua implementação, à luz das recomendações da presente Circular, em especial sobre o respetivo efeito na gestão de riscos e de capital da instituição.	Cumprida	
	VI.3. As funções-chave devem apresentar ao órgão de administração e à assembleia geral ou, caso exista, à comissão de remuneração, um relatório com os resultados da análise a que se refere o número VI.1., que, designadamente, identifique as medidas necessárias para corrigir eventuais insuficiências à luz das presentes recomendações.	Cumprida	

## 7. Divulgação de Informação Relevante

### 7.1. Divulgação de Informação Privilegiada

A Companhia não se encontra admitida à cotação, nem detém emissões de títulos transacionados em mercados financeiros, pelo que não tem nomeado um representante para as relações com o mercado.

### 7.2. Divulgação de Informação Sobre o Governo Societário

O presente relatório sobre o Governo da Sociedade, que constitui um capítulo autónomo do Relatório e Contas de 2011 da Companhia, visa cumprir a Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 28 março.

### 7.3. Análise da Sustentabilidade da Empresa

No atual contexto da economia mundial as matérias de desenvolvimento sustentável são cada vez mais importantes, uma vez que dizem respeito à responsabilidade das empresas para com os seus clientes, colaboradores e para com a sociedade em geral.

A Companhia tem, neste domínio, uma responsabilidade acrescida, não só porque integra o grupo Caixa Geral de Depósitos, mas também porque está integrada na Caixa Seguros e Saúde cujas participadas detêm, em conjunto, a liderança no mercado segurador e uma presença relevante na área da prestação de cuidados de saúde, inclusive por via de parcerias público privadas.

Num contexto de instabilidade financeira e económica, como o que se continuou a viver durante o ano de 2011, os fatores de transparência, ética e responsabilidade ganharam uma especial relevância, constituindo mais um elemento catalizador de uma provável mudança de paradigma, valores e atitudes em que os temas da sustentabilidade ganharam importância acrescida.

Em linha com o seu acionista, a Companhia encara a sustentabilidade como uma gestão equilibrada entre os aspetos de transparência e governo da sociedade, tendo, assim, em curso, um conjunto de ações concretas suportadas na solidez e capacidade de resposta às necessidades e expectativas da sociedade.

### 7.4. Nomeação de um Provedor do Cliente

A Companhia dispõe, desde Novembro de 2009, de um Provedor do Cliente, estando assegurado o direito de reclamação, bem como a apresentação de sugestões, que pode ser exercido em qualquer ponto de contacto com os seus clientes.

A Companhia dá particular ênfase à gestão e tratamento das reclamações, na dupla perspetiva de melhoria de serviço ao cliente e de controlo interno.

As reclamações e sugestões são tratadas e acompanhadas com o máximo rigor e celeridade, por estruturas dedicadas que garantem a centralização, a análise, o tratamento e a resposta a todas as reclamações e sugestões, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo Cliente.

## 8. Anexo

### 8.1. Mesa da Assembleia Geral

Os membros da Mesa da Assembleia Geral não auferem qualquer remuneração pelo exercício do cargo.

### 8.2. Órgãos de Fiscalização

(Valores em Euros)

Conselho Fiscal + ROC	2010			2011		
	P	V	V	P	V	V
	Vasco Valdez	João G. Pinto	Luís M. Santos	Vasco Valdez	João G. Pinto*	Luís M. Santos
Remuneração anual fixa (€)	8 910,71	7 026,78	7 026,78	11 200,00	0,00	8 400,00
Redução decorrente da Lei 55-A/2010 (€)	N.A.	N.A.	N.A.	-917,00	0,00	-469,00
Remuneração anual efetiva (€)	8 910,71	7 026,78	7 026,78	10 283,00	0,00	7 931,00

\* Opção pela pensão/suspensão da retribuição (artigo 78º do Estatuto da Aposentação, com a redação do Decreto-Lei 137/2010)

(Valores em Euros)

ROC	2010	2011**
Remuneração anual auferida	0,00	0,00

\*\* Em 2011 foi aplicado o artigo 22º da Lei 55-A/2011 (Lei OE/2011) SIM \_ Não\_ Não Aplicável \_X\_

## 8.3. Conselho de Administração

(Valores em Euros)

Conselho de Administração	P	V	V	V	V
	Armando Pires	Nunes Coelho	Carlos Coutinho	Rogério Henriques	Maria João Sales Luís
<b>1. Remuneração</b>					
1.1. Remuneração base Anual/Fixa (€)***	214.130,00	0,00	143.172,46	0,00	129.409,22
1.2. Redução decorrente da Lei 12-A/2010 (€)	-10.706,50	0,00	-577,50	0,00	-770,00
1.3. Redução decorrente da Lei 55-A/2010 (€)	-20.342,42	0,00	-13.739,78	0,00	-12.170,90
1.4. Remuneração Anual Efetiva (1.1.- 1.2.-1.3.) (€)	183.081,08	0,00	128.855,18	0,00	116.468,32
1.5. Senha de presença (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.6. Acumulação de funções de gestão (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.7. Remuneração variável (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.8. IHT (isenção de horário de trabalho) (€)	0,00	0,00	6.839,40	0,00	11.968,80
1.9. Outras (identificar detalhadamente) (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>2. Outras regalias e compensações</b>					
2.1. Plafond Anual em comunicações móveis (€)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2.2. Gastos na utilização de comunicações móveis (€)	979,68	0,00	2.059,26	0,00	875,85
2.3. Subsídio de deslocação (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.4. Subsídio de refeição (€)	2.286,00	0,00	2.268,00	0,00	2.196,00
2.5. Outras (identificar detalhadamente) (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>3. Encargos com benefícios sociais</b>					
3.1. Regime de Proteção Social (€)	15.001,40	0,00	31.712,48	0,00	28.528,06
3.2. Seguros de saúde (€)	740,95	0,00	1.810,33	0,00	2.557,35
3.3. Seguros de vida (€)	0,00	0,00	161,76	0,00	162,96
3.4. Seguro de Acidentes Pessoais (€)	615,31	0,00	52,92	0,00	229,56
3.5. Outros (identificar detalhadamente) (€)					
- Seguro de Acidentes de Trabalho (€)	1840,99	0,00	1.630,24	0,00	1.447,76
- Fundo de pensões (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	1.436,88
<b>4. Parque Automóvel afeto ao CA para utilização coletiva</b>					
4.1. Marca	Jaguar	-	Mercedes	-	Renault
4.2. Modelo	XF2,7D	-	C250CDI	-	G. Espace
4.3. Matrícula	-	-	-	-	-
4.4. Modalidade de Utilização (Aquisição/ALD/Renting/Leasing)	Renting	-	Renting	-	Renting
4.5. Valor de referência da viatura nova (€)					
4.6. Ano Início	2008	-	2009	-	2009
4.7. Ano Termo	2011	-	2013	-	2013
4.8. Nº Prestações (se aplicável)	-	-	-	N.A.	-
4.9. Valor Residual (€)	-	N.A.	-	N.A.	-
4.10. Valor de renda/prestação anual da viatura de serviço (€)	14.783,54	-	6.771,24	-	7.089,48
4.11. Combustível gasto com a viatura (€)	4.995,42	-	2.050,21	-	2.477,29
4.12. Plafond anual Combustível atribuído (€)	0,00	-	0,00	-	0,00
4.13. Outros (identificar detalhadamente) (€)					
Portagens/Via Verde	1.610,12	-	663,94	-	818,29
<b>5. Informações Adicionais</b>					
5.1. Opção pela remuneração do lugar de origem (s/n)	N	N	N	N	N
5.2. Remuneração líquida Anual pelo lugar de origem	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5.3. Regime de Proteção social					
5.3.1. Segurança social (s/n)	S	N.A.	S	N.A.	S
5.3.2. Outro (indicar)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5.4. Exercício funções remuneradas fora grupo (s/n)	N			N	N
5.5. Outras (identificar detalhadamente)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

\*\*\* Inclui 1.8 IHT

Legenda: P – Presidente; V – Vogal executivo;

a) Corresponde à remuneração anual bruta auferida, decorrente do estatuto remuneratório fixado ou do lugar de origem caso esta opção tenha sido autorizada.

b) Caso a viatura tenha sido adquirida através de contratos Leasing, ALD, Renting, etc, deverá ser colocado o número de prestações contratualizadas.

## 8.4. Auditor Externo

Deloitte & Associados, SROC, S.A.,

(Valores em Euros)

Auditor Externo	2010	2011**
Remuneração anual auferida (€)	35 402,00	35 402,00

\*\* Em 2011 foi aplicado o artigo 22º da Lei 55-A/2011 (Lei OE/2011) SIM \_ Não \_X\_

# 6 ■ Relatório Sobre o Cumprimento das Orientações Legais



## 1. Cumprimento das Orientações Legais

### 1.1. Cumprimento das Orientações Legais Relativas aos Objetivos de Gestão

Não foram fixados para a Companhia, orientações nem objetivos de gestão para o exercício de 2011, nos termos previstos no art.º 11º do DL 300/2007, de 23 de agosto.

### 1.2. Cumprimento das Recomendações do Acionista - Diligências e Resultados Obtidos

Aquando da aprovação das contas do exercício de 2010, o acionista não emitiu qualquer recomendação adicional.

### 1.3. Cumprimento das Orientações Relativas às Remunerações

#### 1.3.1. **Orgãos Sociais**

A Companhia cumpriu com o determinado no Despacho nº 5.696-A/2010 do Senhor Ministro de Estado e das Finanças, publicado na 2ª Série do Diário da República de 29 de março, e bem assim com o estabelecido no artigo 29º da Lei 55-A/2010, de 31 de dezembro, sendo que, durante o ano de 2011, à semelhança do que já se verificou em 2010, não houve lugar à atribuição de qualquer componente variável da remuneração.

A Companhia cumpriu integralmente o previsto no Artigo 12º da Lei nº 12-A/2010, de 30 de junho, tendo as remunerações mensais ilíquidas dos membros do Conselho de Administração, quando remunerados, sido reduzidas em 5%.

Neste âmbito, é de salientar que, desde janeiro de 2011, a Companhia aplicou, também, aos membros do Conselho de Administração, quando remunerados, a redução de 10% sobre as remunerações mensais ilíquidas, no cumprimento da alínea c) do nº 1 e da alínea q) do nº 9, do Artigo 19º da Lei nº 55-A/2010, de 31 de dezembro.

#### 1.3.2. **Sociedade de Revisores Oficiais de Contas e Auditor Externo**

Não foi aplicada em 2011 à Sociedade de Revisores Oficiais de Contas e Auditor Externo a redução a que se refere o artigo 22º da Lei 55-A/2010, de 31 de dezembro.

#### 1.3.3. **Colaboradores**

Na sequência da entrada em vigor da Lei nº 55-A/2010, de 31 de dezembro (LOE 2011) a Companhia efetuou

as reduções remuneratórias com as adaptações justificadas pela sua natureza empresarial e devidamente autorizadas pelo Secretário de Estado do Tesouro e Finanças para as empresas que integram o Grupo Caixa Geral de Depósitos.

#### 1.4. Cumprimento das Orientações Relativas às Normas de Contratação Pública

O Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, não é aplicável à Companhia, nem às Sociedades que com ela se encontram em relação de domínio ou de grupo.

No entanto, a Companhia dispõe de procedimentos transparentes relativos à aquisição de bens e serviços, pautados pela adoção de critérios de adjudicação orientados por princípios de economia e eficácia.

Os procedimentos adotados são os seguintes:

- Consultas ao mercado – em regra, são consultados três fornecedores por aquisição;
- Seleção de fornecedores – com base na análise comparativa das propostas apresentadas;
- Autorização de despesas – de acordo com as competências delegadas e regras internamente definidas;
- Contratos com fornecedores de bens/prestadores de serviços – formalização dos contratos estabelecidos.

#### 1.5. Implementação de Medidas de Racionalização de Política de Aprovisionamento de Bens e Serviços

A Companhia embora não tenha aderido ao Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP), promoveu a racionalização de políticas de aprovisionamento de bens e serviços.

#### 1.6. Cumprimento das Orientações Relativas ao Plano de Redução de Custos Definido para 2011

A CGD submeteu o seu Plano de Redução dos Outros Gastos Administrativos, abrangendo a Companhia, através das suas cartas 19/11-SGE de 26/01/2011 e 79/11-SGE de 26/05/2011, endereçadas ao Senhor Secretário de Estado do Tesouro e Finanças, o qual respeita a metodologia e os princípios acordados previamente.

## 1.7. Quadro Resumo do Cumprimento das Orientações Legais (Anexo)

Cumprimento das Orientações legais	Cumprimento			Quantificação	Justificação
	S	N	N.A.		
<b>Objetivos de Gestão:</b>					
Objetivo 1 - Redução da Taxa de Sinistralidade do Ramo Saúde		N		84,40%	Verificou-se um agravamento da taxa em 1,6 p.p., decorrente do aumento da taxa de frequência de Sinistros/PSeguros na cobertura de Internamento. Tendência esta verificada igualmente no mercado em geral.
Objetivo 2 - Redução do Rácio de Despesas	S			7,40%	Verificou-se uma redução do Rácio de despesas de 0,6 p.p. face a 2010 (8%), decorrente da redução de FSE (13%) e de Custos com Pessoal (2%).
Objetivo 3 - Manutenção da Liderança Quota de Mercado	S			33,10%	Verifica-se a manutenção da liderança, representando um crescimento de 0,45 p.p. face a 2010, devido ao aumento de Produção Nova de contratos Grupo e Individual.
<b>Deveres Especiais de Informação</b>					
<b>Recomendações do acionista na aprovação de contas:</b>					
Recomendação 1				n/a	
Recomendação 2				n/a	
Etc.					
<b>Remunerações:</b>			N/A		
Não atribuição de prémios de gestão	S			-48m€	Foram aplicados os cortes previstos na Lei 55-A/2010
Órgãos Sociais - redução remuneratória nos termos do art.º 19º da Lei 55-A/2010	S			-12m€	Foram aplicados os cortes previstos na Lei 55-A/2010.
Órgãos Sociais - redução de 5% por aplicação artigo 12º da Lei n.º 12-A/2010			N/A	n/a	
Auditor Externo - redução remuneratória nos termos do artº 22º da Lei 55-A/2010				-44m€	Na sequência da entrada em vigor da Lei n.º 55-A/2010, de 31 de dezembro (LOE 2011) o Grupo CGD, no qual a Multicare – Seguros de Saúde, S.A. se insere, efetuou as devidas reduções remuneratórias, com as adaptações justificadas pela sua natureza empresarial
Restantes trabalhadores - redução remuneratória nos termos do art.º 19º da Lei 55-A/2010	S				
<b>Contratação Pública</b>					
Normas de contratação pública				n/a	
Normas de contratação pública pelas participadas				n/a	
Adesão ao Sistema Nacional de Compras Públicas				n/a	
<b>Plano de Redução de Custos</b>					
Gastos com pessoal		N		+15,1% (964m€)	A Multicare consolida os seus resultados com as restantes empresas do grupo Caixa Seguros e Saúde. Neste sentido a justificação aqui apresentada reporta à redução de custos no âmbito do grupo. Para cumprimento da Lei 55-A/2010, foi autorizado um plano de redução de custos para as contas consolidadas da Caixa Seguros e Saúde, que consistiu numa meta de Redução de FSE's de 13,8% face a 2009 (numa base de comparação de custos elegíveis), e numa meta de redução de 5,5% face a 2010 dos custos com o pessoal. Ambos os objetivos foram cumpridos.
Fornecimentos e Serviços Externos	S			-20,0% (1.262m€)	

Multicare - Seguros de Saúde, S.A.

Grupo **Caixa Geral de Depósitos**