

Relatório de Sustentabilidade 2023





Apresentação

03



Os negócios da Porto

32

Meio ambiente e mudanças climáticas



85

Quem somos



07

Inovação e tecnologia



51

Sumário de conteúdo da GRI

93

Governança corporativa

16



Um porto seguro para todos



55

Créditos

103



Apresentação



Sobre o relatório	04
Carta do presidente	05

Sobre o relatório

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-5

O compromisso em compartilhar de forma transparente com os públicos de interesse a sua estratégia ESG (Environmental, Social and Governance — em português: Ambiental, Social e de Governança) é o que motiva a Porto a apresentar o Relatório de Sustentabilidade 2023, no qual destaca as principais ações realizadas e os resultados obtidos entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, seguindo a periodicidade anual que temos mantido para este tipo de relato.

O foco deste documento, que está em sua 16ª edição, é apresentar a estratégia de negócios da Porto e suas realizações nos pilares ambiental, social e de governança corporativa, bem como mostrar como essa agenda se relaciona com seu planejamento e influencia seus resultados, lembrando e honrando os Valores que guiam a história da companhia há quase 80 anos. Ele foi produzido com base nas diretrizes estabelecidas pela Global Reporting Initiative (GRI), versão 2021, e abrange 43 empresas consolidadas do Grupo Porto (vide detalhamento nas [Demonstrações Financeiras 2023](#)).

As informações divulgadas neste reporte foram colhidas via entrevistas com lideranças da companhia, análise dos resultados divulgados pela área de Relações com Investidores, levantamento de dados com áreas internas e consultas aos *sites* institucionais, sempre levando em consideração a matriz de materialidade, elaborada em 2023 por meio de consultas à cadeia de relacionamento da Porto. Ao fim do documento, é apresentada a lista completa dos indicadores apurados.

O processo de aprovação final deste documento contou com o envolvimento das lideranças da empresa. O documento também passou por um processo de asseguração independente conduzido pela Ernst & Young.

Dúvidas, sugestões e comentários sobre a publicação podem ser encaminhados para:
sustentabilidade.corporativo@portoseguro.com.br.



Carta do presidente

GRI 2-22

O ano de 2023 foi histórico para a Porto. Não há melhor adjetivo para descrever esse período tão desafiador e transformador pelo qual passamos. Foi o primeiro ano completo de operação das nossas três verticais de negócios, criadas em abril de 2022 com o objetivo de potencializar oportunidades para a companhia, ampliar nossa gama de produtos e serviços e aprimorar ainda mais a experiência dos nossos mais de 15 milhões de Clientes. Uma estratégia pautada na eficiência e que estimula a capacidade de crescimento das marcas próprias: Porto Seguro, Porto Bank e Porto Saúde.

O marcante desempenho no ano nos motivou a dar continuidade ao movimento iniciado em 2022. Por isso, durante o nosso Investor Day, realizado em dezembro de 2023, anunciamos a transformação da área de serviços em mais uma vertical de negócios. Foi o nascimento oficial da Porto Serviço, nossa quarta vertical. Essa já era uma vocação muito presente no DNA da Porto: fomos a primeira seguradora a incluir serviços nas apólices de seguros. Agora, assumimos o desafio de levar essa experiência para os mais diversos segmentos de maneira independente, inclusive para quem ainda não é Cliente Porto.

Temos uma capacidade de processamento massiva, com atividades de aquisição, desenvolvimento de conhecimento da marca, dos serviços que são oferecidos e do portfólio, além do grande potencial de expansão geográfica.

A nova organização, o amadurecimento das verticais e o foco no plano estratégico para o quinquênio já trouxeram ótimos resultados: em 2023, obtivemos o maior lucro líquido da nossa história, dobrando-o de um ano para outro e atingindo R\$ 2,26 bilhões. Registramos crescimento e rentabilidade em todas as verticais.

Assumir a direção da Porto após a brilhante gestão do Roberto Santos é ao mesmo tempo uma honra e um desafio. Os resultados entregues em 2023 sob sua liderança mostram que estamos no caminho certo. Ter tido a oportunidade de integrar o Conselho de Administração da empresa nos últimos três anos, participando ativamente da construção do nosso plano estratégico, que chamamos de Temporada 2020-2025, foi uma oportunidade única de conhecer com mais profundidade o setor e o Grupo Porto – uma importante preparação para a missão que assumo a partir de agora.



A nova organização, o amadurecimento das verticais e o foco no plano estratégico para o quinquênio já trouxeram ótimos resultados: em 2023, obtivemos o maior lucro líquido da nossa história

Em 2024, daremos continuidade à nossa estratégia de diversificação da receita e ao investimento em tecnologia, experiência do Cliente e qualidade dos serviços, além de estreitar cada vez mais os laços com os Corretores. Eles constituem a nossa mais próspera parceria nesses quase 80 anos de história e exercem papel essencial na nossa agenda de crescimento e de diversificação de negócios.

E para a continuidade de nossa exitosa trajetória de crescimento, precisamos conhecer cada vez melhor nossos Clientes. Estamos plenamente engajados e comprometidos com o desenvolvimento de uma governança mais sinérgica do nosso ecossistema, ofertando o produto certo para cada pessoa e no momento mais adequado. Afinal, nossa aspiração é ser uma *lifetech company*: uma empresa presente na vida das pessoas e que facilita o seu dia a dia por meio de uma gama abrangente de soluções entregues através do uso intensivo de tecnologia embarcada.

Nossa agenda ambiental, social e de governança (ESG) segue avançando, e 2023 também foi simbólico neste aspecto. Sentimos a necessidade de promover uma reflexão mais profunda em relação às nossas responsabilidades em cada um desses pilares para definir os próximos passos. Com o apoio de uma consultoria externa, definimos em quais frentes de atuação concentraremos os nossos esforços. Diversidade, equidade e inclusão são os temas que compõem uma dessas frentes. Em 2023, nossa área de Gente e Cultura desenvolveu o Lidera, uma jornada dedicada ao desenvolvimento pessoal e profissional de mulheres, que envolveu 3.800 participantes.

Em 2024, projetos semelhantes ganharão corpo e outros novos serão estruturados. Temos um longo caminho pela frente na direção de conquistarmos os nossos ambiciosos objetivos nesta área, e ele será trilhado com a maior determinação que pudermos.

No que diz respeito a investimento social, é fundamental destacar o trabalho do Instituto Porto, que ofereceu formação para 1.513 pessoas em 2023, com 15.312 horas de treinamento, gerou 18.342 atendimentos socioassistenciais e de saúde, apoiou diretamente 246 crianças e adolescentes no contraturno escolar (e indiretamente 279 familiares) e impactou 10 mil pessoas por meio das leis de incentivo fiscal. Por seu trabalho, o Instituto foi agraciado com o Selo de Direitos Humanos e Diversidade da Prefeitura de São Paulo. Por fim, nosso programa de voluntariado registrou um crescimento de 15% no envolvimento dos Colaboradores em 2023, retomando os patamares pré-pandemia.

Em 2023, celebramos os dez anos de existência da Renova Ecopeças, case que traduz perfeitamente o nosso compromisso com a agenda ESG. Além de garantir a adequada destinação ambiental dos veículos no fim de vida útil (foram 21 mil veículos e 78 mil toneladas de aço em uma década de atuação) por meio do tratamento de seus resíduos e da comercialização de peças de reuso, também contribui para a inclusão de mão de obra em situação de alta vulnerabilidade social com a contratação de pessoas oriundas de projetos sociais. A devolução de peças recicladas ao mercado contribui para a redução de emissões de CO₂ à medida que reduz a necessidade de que novos componentes sejam produzidos.

Faço questão também de celebrar aqui nosso público. Em 2023, fizemos um trabalho importante de resgate da nossa essência – ser um porto seguro para as pessoas e seus sonhos – e dos nossos Valores aqueles que devem guiar a nossa atuação no dia a dia e que chamamos de Jeito Porto de Ser: uma atuação com genuíno interesse, atitude resolutiva e encantamento. Também foi o ano de criação da nossa proposta de marca empregadora, que resultou na criação do mote “Na Porto, você importa”. Ter uma estratégia clara de atenção às pessoas contribui para o alcance dos nossos objetivos.

Por tudo isso, foi com alegria que recebemos o reconhecimento do Great Place to Work como um excelente lugar para se trabalhar. Pelo segundo ano consecutivo, a Porto figurou entre as dez melhores empresas para trabalhar no Brasil na categoria Grandes Empresas.

Ainda, o ingresso no Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3, um reconhecimento às empresas comprometidas com a sustentabilidade empresarial, nos trouxe alegria e a reflexão sobre a imensa responsabilidade que temos – fazer da nossa existência, cada dia mais, um Porto Seguro para as pessoas e seus sonhos.

Boa leitura!

Paulo Kakinoff

Presidente da Porto

Quem somos



Destaques 2023	08
Perfil corporativo	09
Planejamento estratégico	12
Nossos Valores, nossa Cultura	13
Estratégia ESG	14
Materialidade	15

Destques 2023

Dados institucionais

3ª maior

seguradora do país*

Top 10

melhores empresas para trabalhar***

R\$ 980 MM

em valor de marca**

81%

de favorabilidade na Pesquisa de Clima

Ingresso no Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3

* segundo o Ranking das Seguradoras 2022, do Sincor-SP

** de acordo com o ranking Marcas Brasileiras Mais Valiosas 22/23, da Interbrand

*** de acordo com o GPTW

Dados financeiros

R\$ 31,7 Bi

de receita total

88,8%

de crescimento no resultado financeiro

R\$ 2,26 Bi

de lucro líquido

Crescimento de duplo dígito

nas receitas de todas as verticais

Perfil corporativo

GRI 2-1, 2-6

A Porto foi constituída em setembro de 1997, mas sua história teve início em 1945, quando sua controlada Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais começou a comercializar seguros em São Paulo. É uma companhia de capital aberto, cujas ações são negociadas no Novo Mercado, o mais alto nível de governança corporativa da B3, sob a sigla PSSA3. Sediada na região central de São Paulo (SP), a Porto controla, direta ou indiretamente, as empresas que compõem o Grupo Porto, com atuação no Brasil e no Uruguai.

A companhia, que nasceu com uma estrutura enxuta de apenas 50 funcionários, se transformou em um grupo empresarial composto por 43 empresas consolidadas com 12,3 mil Colaboradores, 37 mil Corretores independentes e 13 mil Prestadores de serviços. É a 3ª maior seguradora do país, de acordo com o Ranking das Seguradoras de 2022 elaborado pelo Sindicato de Empresários e Profissionais Autônomos da Corretagem e da Distribuição de todos os ramos de Seguros, Resseguros e Capitalização do Estado de São Paulo (Sincor-SP). Mas é mais do que isso, porque ano após ano amplia sua atuação a fim de se tornar um ecossistema

de soluções que usam tecnologia para levar mais proteção e cuidado para a vida das pessoas. Sua vocação é ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos, oferecendo uma pluralidade de produtos e serviços e trazendo agilidade e conveniência às demandas do dia a dia.

Em 2022, a empresa anunciou as novas marcas e a reorganização da sua estrutura em verticais de negócio com o objetivo de melhorar a experiência do Cliente e dar mais foco, autonomia e capacidade de crescimento individual às marcas próprias. Com isso, 2023 se destaca pelo início de uma operação mais autônoma das marcas Porto Seguro (seguros), Porto Saúde (saúde) e Porto Bank (produtos e serviços financeiros), contemplando as necessidades específicas dos negócios, mas preservando o Jeito Porto.

Os bons resultados apresentados foram um incentivo para a criação da vertical Porto Serviço, cuja atuação se dá em duas dimensões: 1) mobilidade; 2) serviços para casa e para empresas. A quarta vertical vai potencializar as soluções oferecidas pela empresa com serviços para os segmentos

B2B, B2C e B2B2C. Dessa forma, a Porto amplia seu portfólio, abrangência geográfica e as chances de estar ainda mais presente na vida das pessoas, que sabem que podem confiar na marca.

Os investimentos em tecnologia definiram o ano de 2023, dando continuidade ao plano de promover uma transformação digital nos processos da companhia, melhorando a experiência do Cliente e dos Corretores Parceiros essenciais para o sucesso do negócio.

Em 2023, a Porto registrou o melhor ano na história da companhia. O crescimento no lucro líquido em relação a 2022 foi de 99,7%, e todas as verticais apresentaram crescimento em duplo dígito.

No que diz respeito à agenda ambiental, social e de governança (ESG), a Porto inaugurou compromissos de extrema relevância em alguns pontos específicos e desenvolveu um trabalho de diagnóstico com uma consultoria externa, que trouxe clareza em relação aos principais temas que serão foco no próximo ciclo de planejamento estratégico da área.

Pessoas

15,9 MM
de Clientes únicos*

12,3 mil**
funcionários

37 mil
Corretores independentes

13 mil
Prestadores de serviço

3,2 MM
de usuários no Super App
1,1 milhão de seguidores no LinkedIn

* Excluindo Uruguai; desde o 3T23, a quantidade total de Clientes passou a incorporar os Clientes da CDF após a aquisição pelo Grupo Porto.

** Número não inclui Colaboradores contratados.

Operação

192 MM
de interações e atendimentos digitais

2,8 MM
atendimentos para Automóvel

3,4 MM
atendimentos de serviços residenciais

50%
dos acionamentos de serviços por Super App e WhatsApp (carro e residência)

34 MM
de atendimentos humanos

Avaliação

Super App Porto
4,7/5,0 App Store &
4,7/5,0 Play Store***

77 pontos de NPS e **67%**
de índice de renovação no Azul Auto

79 pontos de NPS e **76%**
de índice de renovação no Porto Seguro Residência

73 pontos de NPS e **59%**
de contas com transações no Porto Seguro Cartões

79 pontos de NPS e **75%**
de índice de renovação no Porto Seguro Auto

*** Posição em 31 de janeiro de 2024.

Reconhecimentos e compromissos

Em 2023, a Porto recebeu importantes reconhecimentos, que são uma resposta positiva ao trabalho que vem sendo realizado e um incentivo à busca contínua por excelência



A Porto foi **nº 1 na categoria Serviços Financeiros do prêmio Melhores do ESG 2023**, produzido pela revista *Exame*.



No prêmio Top of Mind do jornal Folha de S.Paulo, a empresa se destacou como a marca mais lembrada pelos consumidores na categoria Top Seguro.

A Porto foi considerada a **segunda marca mais forte do Brasil**, de acordo com a publicação Brand Finance.

Em 2023, a empresa entrou na lista das **100+ Influentes em Mobilidade Urbana**, levantamento realizado pela plataforma Connected Smart Cities em parceria com o Mobilidade Estádio.



No Great Place to Work, a companhia **ficou entre as 10 melhores organizações** para trabalhar pelo segundo ano consecutivo. O *ranking* é elaborado em parceria entre a *Época Negócios* e o *Valor Econômico*.

A Porto ficou na 38ª posição da carteira do **Índice Teva Mulheres na Liderança**, o primeiro índice brasileiro que seleciona as empresas com maior representatividade de mulheres na liderança.

A atuação do Instituto Porto, por meio de seu programa Ação Educa, levou à **conquista do selo de Direitos Humanos e Diversidade** concedido pela Prefeitura de São Paulo.



A companhia também **assinou o Pacto de Proteção aos Patrimônios Culturais e Naturais da Humanidade**, um esforço internacional de valorização de bens que são referência e identidade das nações.



A companhia conquistou o **selo ouro de qualidade do Programa Brasileiro GHG Protocol** pela publicação do inventário de emissões de gases de efeito estufa.

Por fim, a **Porto manteve o compromisso com o Pacto Global da ONU** e, ao longo de 2023, definiu em quais frentes de atuação concentrará esforços para cumprir os acordos até 2030.

ISE B3

No início de 2024, a Porto **ingressou pela primeira vez no Índice de Sustentabilidade Empresarial, da B3**. É uma aclamação às empresas comprometidas com a sustentabilidade empresarial.

ICO2 B3

A **Porto também conseguiu manter a sua participação no Índice de Carbono Eficiente**, uma iniciativa da B3 em parceria com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que reconhece organizações que se comprometem com a transparência de suas emissões.



A **Porto é signatária dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)**, que norteiam as práticas sustentáveis no setor de seguros e fornecem diretrizes globais para o desenvolvimento e a expansão de gerenciamento de riscos.

Planejamento estratégico

Em 2020, a Porto elaborou o planejamento estratégico para os cinco anos seguintes. Inserida em mercados dinâmicos, a empresa passou a trabalhar com ciclos mais curtos para não se desviar dos objetivos, e é este planejamento que vem guiando as ações e os investimentos da companhia. Com robustez de caixa e disciplina, a Porto almeja ampliar o número de Clientes até 2025. Para chegar a esse resultado, cada vertical elabora seu próprio plano.

Em 2023, um movimento importante para o impulsionamento do portfólio foi a criação da vertical Porto Serviço

Esse crescimento ocorrerá de formas orgânica e inorgânica, o que faz com que a empresa esteja sempre atenta às oportunidades de mercado para expandir sua prestação de serviços para além do seu ecossistema tradicional. Em 2023, um movimento importante para o impulsionamento do portfólio foi a criação da vertical Porto Serviço.

Essas ações traduzem exatamente a estratégia da Porto de diversificação da receita. Além disso, são pilares fundamentais do planejamento estratégico 2020-2025 o investimento em tecnologia e ações para melhorar a experiência do Cliente estreitar o relacionamento com os Corretores e garantir a qualidade dos serviços.

O impulsionamento da agenda ambiental, social e de governança (ESG) também faz parte do plano estratégico 2020-2025, com uma inserção cada vez maior desses temas nas áreas de negócio.



Nossos Valores, nossa Cultura

Ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos

Uma essência forte não se constrói da noite para o dia. A Porto atravessou décadas de mudanças profundas que ocorreram no mundo. Cresceu, mudou, diversificou seus negócios e alcançou resultados impressionantes. A jornada trouxe a convicção de que o cuidado com as pessoas é o que leva a empresa além. E é este o sentimento que traduz a nossa essência: ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos.

Essa essência carrega as crenças fundamentais que moldaram a Cultura da Porto. Foi ela que guiou a empresa no passado e que precisa ser preservada para seguir gerando valor no futuro, considerando os desafios contemporâneos. A companhia herdou da antroposofia o olhar humano e a forma de pensar, sentir e agir. E da filosofia empresarial, a perspectiva de que é preciso ser verdadeira e íntegra para cultivar relações duradouras.

Em 2023, a Porto repactuou os princípios que sustentam a Cultura organizacional, simplificando as mensagens que refletem o Jeito Porto e traduzindo em três Valores a maneira como os Colaboradores vivenciam essa essência:

Genuíno interesse

O Jeito Porto é se colocar no lugar do outro, colaborar e acolher. Agimos de forma proativa para responder às necessidades das pessoas.

Atitude resolutiva

O Jeito Porto é prestativo e corajoso. Nos antecipamos aos problemas e atuamos com agilidade, iniciativa e inconformismo para viabilizar as melhores soluções e resultados.

Encantamento

O Jeito Porto é ir além. É cuidar dos detalhes e surpreender. Inovamos para buscar sempre a melhor experiência e resultados com gentileza, justiça e excelência.

Este trabalho foi estruturado com base em três pilares:

Clareza

com o objetivo de trazer uma síntese com hierarquia de mensagens clara do que se valoriza e se espera;

Coerência

buscando alinhamento entre discurso e prática, sobretudo no que envolve a atuação da liderança;

Continuidade

disseminação e reforço por meio de rituais, símbolos e práticas.

Gerar coerência e mobilizar a companhia nesse processo de fortalecimento de sua essência, passou por uma jornada intensa de desenvolvimento das lideranças. Foram nove encontros com as lideranças dos diferentes níveis hierárquicos, 18 horas dedicadas em encontros síncronos, 1.200 lideranças impactadas e mais de 3.500 contribuições via ferramentas interativas. A divulgação da campanha teve um peso importante, porque aconteceu por meio de uma *live* aberta a todos os Colaboradores.

Estratégia ESG

Falar em agenda ESG não é uma novidade para a Porto: há mais de 20 anos a empresa promove iniciativas de sustentabilidade, se comprometendo a ampliar e implantar ações que reduzam os impactos causados por suas operações, além de dar continuidade às ações sociais focadas em acesso, inclusão, Cultura e geração de renda.

A estratégia que guia essas ações pretende envolver toda a engrenagem da companhia, desde a direção até os fornecedores, passando pelos demais *stakeholders*.

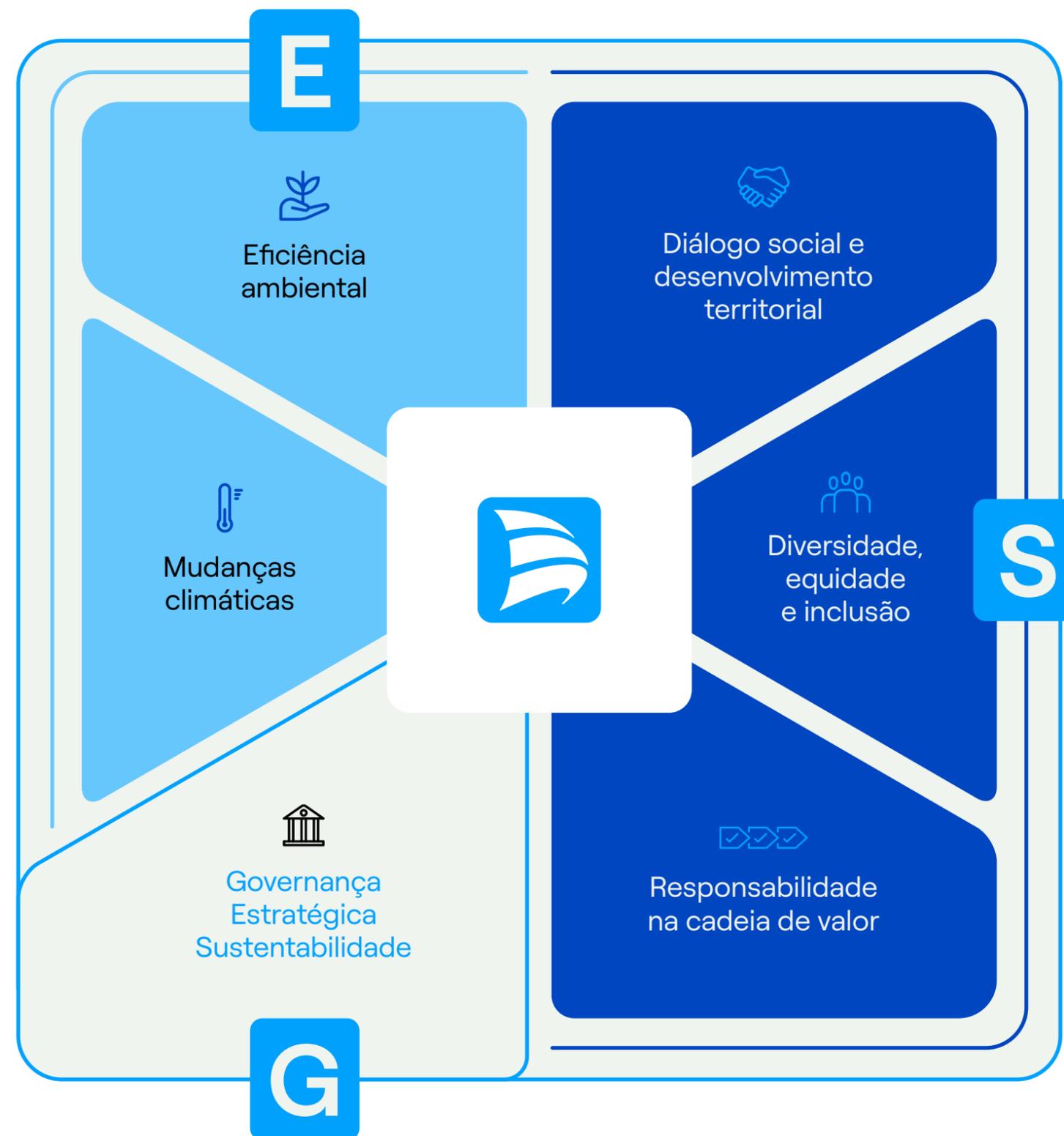
Em 2023, a empresa sentiu a necessidade de promover uma reflexão mais profunda em relação à sua vocação e às suas responsabilidades para definir os próximos passos. Com o apoio de uma consultoria externa, a Porto teve a oportunidade de estabelecer em quais frentes de atuação concentrará seus esforços para chegar aonde deseja.

Não se trata de uma mudança de foco, mas de uma nova forma de organizar as ações para que os temas possam ser trabalhados transversalmente.

Em 2023, a empresa criou um Comitê de Sustentabilidade para prestar apoio ao Conselho de Administração no processo de tomada de decisão. É um movimento importante, que aproxima o tema da alta direção e confirma o compromisso da companhia com a agenda ESG.

A Porto entende que os temas da agenda ESG devem estar integrados ao jeito de se fazer negócio desde a fase de concepção dos produtos e soluções. Portanto, quanto mais perto o tema estiver da tomada de decisão, maior a conscientização e a integração da sustentabilidade na estratégia do negócio.

Para definir as prioridades estratégicas de ESG da companhia, são levadas em consideração a metodologia da matriz de materialidade, que será apresentada a seguir, e a taxonomia brasileira estabelecida pela ABNT PR 2030.



Governança corporativa

ODS correlacionados



Nossa governança	17
Estrutura	18
Gestão de riscos	22
Abordagem tributária	26
Ética e compliance	27
Direitos Humanos	30
Privacidade e segurança de informação	31

Nossa governança

Desde a abertura de capital em 2004, a Porto mantém suas ações listadas no Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3), segmento de listagem destinado à negociação de ações de companhias que adotam, de forma voluntária, práticas de governança corporativa adicionais às que são exigidas pela legislação. Em 2023, a empresa passou a integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3, refletindo os esforços da companhia no aprimoramento constante de suas práticas de governança.

A Porto investe continuamente no aperfeiçoamento de sua estrutura administrativa, visando torná-la mais robusta e eficiente, com foco na disciplina e seriedade dos processos, promovendo o crescimento sustentável e garantindo a perenidade de seus negócios



Estrutura GRI 2-9

Alinhada às melhores práticas de transparência e governança corporativa, a Porto dispõe de uma estrutura que permite um processo de tomada de decisões com executivos bem informados, dispondo de órgãos colegiados com responsabilidades definidas e diretrizes que orientam o funcionamento da empresa e seu relacionamento com diferentes públicos. Eles estão listados a seguir:

O Conselho de Administração é o mais alto órgão da governança e é responsável pelas diretrizes e orientação dos negócios

Conselho de Administração

Responsável pela definição das diretrizes e da orientação geral dos negócios da companhia. Composto por sete membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral de Acionistas, para um mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição. O novo mercado exige que 20% dos membros do conselho sejam independentes. Dos sete membros eleitos, três são independentes, o que equivale a 42,86%. O presidente do Conselho não ocupa cargo executivo na companhia. [GRI 2-11](#)

Os membros do Conselho e dos Comitês são selecionados a partir de diretrizes e recomendações baseadas em competências e experiências dos candidatos. [GRI 2-10](#)

Na composição atual do Conselho não há percentual de indivíduos de grupos minoritários e/ou vulneráveis que integram os órgãos de governança da organização.

No desdobramento e atualização das diretrizes relacionadas ao desenvolvimento sustentável, o papel do mais alto órgão de governança inclui o estabelecimento de orientações e supervisão estratégica. Os altos executivos desempenham um papel crucial nesse processo, exercendo liderança, desenvolvendo estratégias, implementando e supervisionando essas instruções, além de se envolverem na comunicação externa. [GRI 2-12](#)

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por gênero [GRI 405-2](#)

	2021	2022	2023
Conselho de Administração			
Homens	71	71	57
Mulheres	29	29	43
Total	100	100	100

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por faixa etária [GRI 405-1](#)

Conselho de Administração	2021		2022		2023	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	5	71	5	71	4	57
Acima de 50 anos	2	29	2	29	3	43
Total	7	100	7	100	7	100

Conselho de Administração

Nome	Bruno Campos Garfinkel	Ana Luiza Campos Garfinkel	André Luis Teixeira Rodrigues	Lie Uema do Carmo	Marco Ambrogio Crespi Bonomi	Patrícia Maria Muratori Calfat	Pedro Luiz Cerize
Função	Presidente do Conselho	Conselheira	Conselheiro	Conselheira	Conselheiro	Conselheira	Conselheiro
Gênero GRI 405-1							
Faixa etária GRI 405-1	De 30 a 50	De 30 a 50	Mais de 50	De 30 a 50	Mais de 50	De 30 a 50	Mais de 50
Tempo de mandato	1 ano	1 ano	1 ano	1 ano	1 ano	1 ano	1 ano
Efetivo							
Independente							
Participação em conselhos e comitês							

Para prestar apoio ao Conselho de Administração no processo de tomada de decisão, a Porto conta com comitês de assessoramento, que atuam como órgãos auxiliares com funções técnicas e consultivas e têm a finalidade de tornar a atuação dos órgãos de administração ainda mais eficientes, incorporando a governança de temas ESG de forma transversal na companhia. [GRI 2-13](#)

Os comitês se reúnem periodicamente e representam um dos meios pelos quais chegam ao Conselho de Administração as preocupações cruciais, que podem abranger diversos temas: ambiental, social, direitos humanos, bem como a estratégia de sustentabilidade da organização. [GRI 2-16](#)

O papel do mais alto órgão de governança, o Conselho de Administração, inclui o estabelecimento de orientações e supervisão estratégica

Comitê de Auditoria

Comitê estatutário, de caráter permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. É responsável por avaliar, acompanhar e recomendar, de forma independente, o atendimento aos dispositivos legais e normativos, além de regulamentos e políticas internas; os sistemas de controles internos da Porto; suas demonstrações financeiras; a recomendação acerca da contratação de auditoria independente; avaliar a efetividade das auditorias, independente e interna; e a melhoria contínua de políticas, práticas e procedimentos.

Comitê de Clientes, Marketing e Digital

Seu objetivo é fornecer subsídios e informações ao Conselho de Administração da companhia relacionados à estratégia de comunicação de todas as sociedades que compõem o Grupo Porto para os seus diversos públicos, bem como analisar iniciativas relativas a pesquisa, tendências tecnológicas e inovações de novos produtos e políticas de atuação e estruturas de atendimento aos Clientes.

Comitê de Ética e Conduta

Responsável por acompanhar e zelar pelo cumprimento da Política de Ética e Conduta da Porto, disseminando princípios, propondo melhorias e zelando pela aplicação, além de conduzir apurações e propor medidas corretivas em caso de infrações.

Comitê de Finanças Corporativas

Apoia o Conselho de Administração quanto a diretrizes de gestão financeira e exposição a fatores de riscos financeiros, bem como analisa e monitora o planejamento estratégico, o orçamento e o plano anual de investimentos da companhia e das empresas do Grupo Porto.

Comitê de Pessoas e Cultura

Oferece apoio em temas referentes às estratégias e políticas de gestão de pessoas e remuneração, sendo responsável também por discutir e monitorar questões relacionadas à Cultura, ao clima e ao engajamento de pessoas de todas as sociedades que compõem o Grupo Porto.

Comitê de Sustentabilidade

Tem por objetivo avaliar, recomendar e apoiar o Conselho de Administração na elaboração, revisão e implementação da estratégia, políticas e diretrizes de sustentabilidade (ESG) da companhia e das empresas do Grupo Porto, além de recomendar programas de treinamento e conscientização sobre temas relacionados.

Comitê de Risco Integrado

Tem por objetivo fornecer subsídios e informações ao Conselho de Administração em assuntos referentes à gestão de riscos, propondo planos de ação e diretrizes, avaliando o cumprimento das normas de gestão de riscos e acompanhando os indicadores-chave de riscos em todas as sociedades que compõem o Grupo Porto.

Diretoria

Composta atualmente por oito diretores, eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato anual, sendo permitida a reeleição, é responsável pela administração da companhia, de acordo com as orientações do Conselho de Administração e com as regras estabelecidas no estatuto social da companhia.

COMPOSIÇÃO ATUAL

Presidente

Paulo Sergio Kakinoff

CEO – Seguros

José Rivaldo Leite da Silva

CEO – Negócios Financeiros

Marcos Roberto Loução

CEO – Saúde

Sami Foguel

CEO – Serviços

Lene Araújo de Lima

Vice-Presidente – Financeiro, Controladoria, Investimentos

Celso Damadi

Vice-Presidente – Marketing, Clientes, Dados e Comercial

Luiz Augusto de Medeiros Arruda

Diretor de Relações com Investidores

Domingos de Toledo Piza Falavina

Membros da diretoria contratados na comunidade local GRI 202-2	Total em 2023
Número total de membros da diretoria	32
Número total de membros da diretoria e unidades operacionais importantes	32
Número total de membros da diretoria de unidades operacionais importantes contratados na comunidade local	2
Percentual de membros da diretoria de unidades operacionais importantes contratados na comunidade local (%)	6,25

Remuneração da alta liderança GRI 2-19, 2-20

Para o Conselho de Administração, a remuneração fixa é determinada com base nos Valores praticados no mercado por empresas semelhantes, revista anualmente considerando índices de inflação e outras práticas de mercado. O presidente executivo do Conselho recebe uma parcela variável de remuneração, calculada com base em sua participação em atividades de alto valor agregado e contribuição para os resultados econômicos, além do alinhamento estratégico e cultural do grupo.

Para a Diretoria, a remuneração fixa é baseada no *know-how* de cada administrador, responsabilidade e contribuição para os resultados administrados, visando equivalência com empresas similares. Além da remuneração fixa, são concedidos benefícios diretos e indiretos para atrair e reter talentos. A remuneração variável visa recompensar financeiramente os administradores pela geração de valor e pelo atingimento de resultados sustentáveis, respeitando os interesses dos *stakeholders*.

Os integrantes do Conselho de Administração não são elegíveis a benefícios pós-emprego. Para a diretoria, os benefícios pós-emprego representam um componente importante da remuneração total, alinhado às melhores práticas de mercado e facultativo para os administradores de sociedades do Grupo Porto que patrocinam a PortoPrev – Porto Seguro Previdência Complementar.

Formalização de processos

O funcionamento dessa estrutura é norteado por normas e documentos internos que estabelecem as diretrizes a serem seguidas, sempre de forma alinhada aos melhores padrões de governança corporativa.

Acordo de acionistas

Documento que disciplina as relações entre os acionistas relevantes da Porto, definindo atribuições, direitos e deveres de todas as partes.

Estatuto Social

Define as características principais da Porto, o funcionamento das Assembleias Gerais de Acionistas e da estrutura de administração, entre outros temas.

Políticas e normas internas

Conjunto de documentos, atualizados periodicamente, que trazem as diretrizes da Porto com relação a diversos assuntos, como ética e conduta, responsabilidade socioambiental, gerenciamento de riscos, destinação de resultados, contribuições e doações, transações com partes relacionadas, indicação e sucessão de administradores, auditorias e riscos cibernéticos, entre outros.

Regimentos internos

A Porto dispõe também de regimentos internos que regulam o funcionamento dos comitês de assessoramento do Conselho de Administração. As políticas da Porto com informações públicas podem ser acessadas [aqui](#).





Gestão de riscos

A gestão de riscos é um tema de extrema importância para a Porto devido à constante inovação de produtos e serviços e à sua atuação nas áreas de seguros, saúde, finanças e serviços, que resultam na exposição a uma série de riscos, diretos ou indiretos. Em resposta a isso, a empresa possui diretrizes, políticas, ferramentas, procedimentos e responsabilidades que visam prevenir, minimizar ou gerenciar os possíveis impactos negativos associados a essas áreas de atuação, de forma a reduzir a ocorrência de eventos inesperados que possam resultar em prejuízos operacionais, financeiros ou de reputação.

A empresa possui diretrizes, políticas, ferramentas, procedimentos e responsabilidades que visam prevenir, minimizar ou gerenciar os possíveis impactos negativos

Taxonomia de riscos

Os principais riscos aos quais a Porto está exposta incluem:

Risco de Subscrição – A Porto define o risco de subscrição como sendo o risco de ocorrência de eventos que contrariem as suas expectativas e que possam comprometer significativamente o resultado das operações e o seu patrimônio decorrente de uma possível insuficiência dos prêmios e/ou provisões para fazer frente aos dispêndios financeiros com o pagamento das obrigações assumidas com os Segurados.

Risco de Crédito – O risco de crédito é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados e/ou desembolsos para honrar avais, fianças, cobranças, compromissos de crédito e outras operações de natureza semelhante, devido à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação.

Risco de Liquidez – Representado como: 1) a possibilidade de a instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações financeiras esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas; e 2) a possibilidade de a instituição não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

Risco de Capital – Representado pela falta de capacidade do Grupo em cumprir suas obrigações correntes e futuras, diante dos riscos assumidos, com recursos que constituem seu patrimônio. Também estão englobados nesse risco requisitos regulatórios de solvência.

Risco de Mercado – É o risco de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas por uma instituição financeira, bem como de sua margem financeira, incluindo os riscos das operações sujeitas à variação cambial, das taxas de juros, dos preços de ações e dos preços de mercadorias (*commodities*). Também abrange o risco de descasamento entre ativos e passivos (ALM) de seguro.

Risco Operacional – O risco operacional é conceituado como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou decorrente de fraudes ou eventos externos, incluindo-se o risco legal e excluindo-se os riscos decorrentes de decisões estratégicas e à reputação da instituição. Contempla atividades relacionadas à

Continuidade de Negócios, com o objetivo de definição de um plano de trabalho para que, em caso de interrupção, as atividades possam ser retomadas em condições predefinidas de prazo, nível de atendimento e local de trabalho, com impacto mínimo para nossos Clientes

Risco Socioambiental e Climático – O risco socioambiental e climático na Porto é definido como: 1) a possibilidade de perdas devido à violação de direitos e garantias fundamentais, incluindo direitos humanos; 2) possibilidade de perdas devido à ocorrência de eventos associados à degradação do meio ambiente; 3) possibilidade de perdas devido à ocorrência de eventos associados a intempéries frequentes e severas, processo de transição para economia de baixo carbono ou devido a sinistros ocorridos em seguros de responsabilidade dada falha na gestão de risco climático.

Risco Cibernético – O risco cibernético na Porto é definido como o risco de perda financeira, interrupção da comunicação ou dano à reputação do grupo decorrente da exposição dos processos, pessoas e tecnologias a ameaças digitais.

Demais riscos – Adicionalmente, o grupo possui subcategorias como: risco de modelo, risco reputacional/imagem, risco de terceiros e risco regulatório ou de conformidade.

Matrizes de risco

Um dos principais desafios da Porto na área em 2023 era atualizar sua visão do ambiente de controles, através das suas matrizes de risco, com o objetivo de elevar a maturidade da governança da empresa. Por meio de um trabalho intenso realizado junto às áreas operacionais e de negócios, o ano foi encerrado com 94% das matrizes atualizadas, um marco na evolução da governança da Porto. Esse resultado foi conquistado com a atuação conjunta do Modelo das Três Linhas, mas o destaque está na conscientização interna sobre a importância dos controles internos na Porto, através de treinamentos, apoio consultivo e suporte da alta administração.

No ano de 2022, em atendimento às exigências regulatórias do Banco Central e da Superintendência de Seguros Privados (Susep), a Porto formulou sua Política de Risco Socioambiental e Climático, que veio acompanhada de uma metodologia detalhada para a identificação, quantificação, avaliação e mitigação de tais riscos. Essa categoria de risco foi, adicionalmente, integrada ao Apetite por Riscos do Grupo, evidenciando um compromisso com a gestão de riscos de forma abrangente.

Prosseguindo com essas iniciativas, em 2023, a organização desenvolveu 20 matrizes de riscos socioambientais e climáticos, seguindo rigorosamente a metodologia estabelecida no ano anterior.

Além disso, a companhia produz de forma periódica o Painel de Risco Integrado, que demonstra toda a amplitude da gestão de risco, dos estratégicos aos operacionais, e é apresentado ao Comitê de

Risco Integrado trimestralmente. Ao longo de 2023, a Porto realizou a inclusão dos indicadores de risco socioambiental e climático e revisou os indicadores de risco operacional, solvência e risco de mercado e liquidez, o que reflete o compromisso da empresa com a Gestão de Riscos e Governança.

A empresa também trabalha no desenvolvimento de Painéis de Risco específicos de cada vertical de negócio, detalhando de forma mais aprofundada suas categorias de riscos. Assim, é possível realizar o acompanhamento dos indicadores junto à primeira linha e atuar em planos de ação para correção de desvios que venham a ser observados.

Análise de produto GRI 417-1

Cada vertical de negócios do grupo está sujeita a diferentes marcos regulatórios, no entanto, novos produtos sempre passam por análise da liderança do negócio e das áreas de Gestão de Riscos, Jurídico e Atuária. Também estão sujeitos à nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática. Em 2023, foram feitos 178 trabalhos de Auditoria Interna, baseados em metodologia específica da área, ponderando critérios de relevância e de exposição a riscos que possam impactar de forma adversa os objetivos empresariais da Porto. Desse volume, 109 trabalhos contaram com avaliação crítica de riscos que possam impactar direitos aos Clientes e aos negócios que se destinam.

Modelo das Três Linhas

1

Primeira Linha

As diversas unidades operacionais e de negócios que lidam diretamente com os negócios da Porto são responsáveis pelos riscos que decorrem de suas atividades. Assim, espera-se que adotem procedimentos e controles adequados para que a gestão esteja alinhada com as diretrizes da empresa.

2

Segunda Linha

As funções de monitoramento orientam e supervisionam se os processos e controles definidos pela primeira linha de defesa estão de acordo com as diretrizes organizacionais. Esse nível se relaciona principalmente com a área de Gestão de Riscos Corporativos, *Compliance* e Controles Internos.

3

Terceira Linha

A auditoria interna atua de forma mais ampla e independente na verificação da aderência às diretrizes ao avaliar a eficácia do ambiente de gestão e controle de riscos, exercendo a supervisão das duas primeiras linhas.

Riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas

GRI 201-2, 3-3

Ao longo do ano de 2023, em linha com os requisitos regulatórios estabelecidos pelo Banco Central do Brasil (Bacen) e pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), a Porto conduziu o mapeamento de riscos por meio das matrizes de riscos socioambientais e climáticos a fim de identificar os principais riscos e controles associados ao tema. Entre os riscos identificados estão eventos climáticos extremos, impactos na saúde humana e impactos econômicos. Esses riscos foram classificados de acordo com seu impacto e implicação financeira, levando em consideração os potenciais efeitos sobre as operações, os custos associados e as medidas necessárias para mitigá-los.

Em relação às mudanças climáticas, a Porto identificou oportunidades principais em: energias renováveis, mercados de carbono e adaptação climática. Essas oportunidades podem ser classificadas com base em seu impacto e implicações financeiras.

Para gerenciar os riscos e oportunidades, a companhia utiliza métodos como o uso de energia renovável com baixa emissão de carbono, melhoria da eficiência energética e compensações de carbono. Dada a sensibilidade de algumas carteiras de seguro para riscos climáticos, como enchente e vendaval, a Porto possui contratos de resseguro para catástrofes, assim como realiza monitoramento e acompanhamento dos sinistros ocorridos, possibilitando uma melhor calibragem do prêmio de risco das novas emissões.

Tipologia	Risco	Impacto	Oportunidade
Físico	Aumento da frequência de enchentes	Aumento da sinistralidade	Possível pioneirismo no mercado em novos negócios
	Danos por desastres ambientais	Aumento da sinistralidade	Possível pioneirismo no mercado em novos negócios
	Perda de capital ativo por condições climáticas extremas	Aumento da sinistralidade	Possível pioneirismo no mercado em novos negócios
	Crise hídrica	Desabastecimento na rede de Colaboradores e Prestadores	Novas parcerias para reduzir e mitigar os impactos oriundos
Transição	Mercado de carbono – Precificação	Perda do poder de concorrência em relação ao mercado	Novos produtos correlacionados e submissão e/ou aquisição de créditos de carbono
	Alteração na matriz energética brasileira	Eventuais custos não programados	Consórcio/financiamento para novas tecnologias
	Transição para operações de baixo carbono	Perda do poder de concorrência em relação ao mercado	Novas tecnologias
Sanitário	Doenças resultantes das mudanças climáticas	Aumento da sinistralidade e desconhecimento para subscrição do risco	Novas coberturas e parcerias
	Disseminação de vírus ou bactérias	Aumento da sinistralidade e desconhecimento para subscrição do risco	Novas coberturas e parcerias
	Mortalidade por aumento de temperatura, emissões	Aumento da sinistralidade e desconhecimento para subscrição do risco	Novas coberturas e parcerias

Os custos associados ao gerenciamento desses riscos e oportunidades abrangem uma variedade de áreas, incluindo treinamento, coleta e análise de dados, comunicação, pessoal, seguros, conformidade regulatória, segurança, controle de qualidade, ferramentas e *software*, consultoria externa e auditorias independentes.

Os custos financeiros estimados incluem modelos de precificação. A Porto realizou a compensação das emissões totais dos escopos 1 e 2 e parcialmente as do escopo 3 de 2022 por meio da compra de créditos de carbono do projeto Porto do Delta Wind Power Plant (Número de Série – BR-5-183726911-2-2-0-7027), considerado um Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL). As emissões referentes ao ano de 2023 estão sendo inventariadas e avaliadas conforme metodologia GHG Protocol, com divulgação prevista no Registro Público de Emissões a partir do segundo semestre de 2024.

Os objetivos futuros da organização incluem a análise da gestão das emissões de escopo 3, definindo um ano-base para metas de redução da emissão de carbono.

Em atendimento à resolução 59 da Comissão de Valores Mobiliários, a Porto informa que não considerou as recomendações da Força-Tarefa para Divulgações Financeiras (TCFD) relacionadas às Mudanças Climáticas em 2023.

Abordagem tributária

GRI 207-1, 207-2, 207-3

Os relatos fiscais da empresa são submetidos a rigorosos processos de verificação, como auditorias interna e externa

A Porto possui uma estratégia fiscal não divulgada, voltada para o cumprimento rigoroso da legislação e apuração adequada dos tributos, gerenciamento de riscos e identificação de oportunidades.

A promoção da confiança e credibilidade nas nossas práticas tributárias estão alinhadas aos princípios de uma prática tributária responsável que envolve garantir que os tributos sejam recolhidos de acordo com a legislação vigente em alinhamento com as políticas internas e também às estratégias de negócios e ESG. Para tanto, contamos com equipes internas e consultores externos qualificados e, também, com um comitê tributário multidisciplinar formado pelas vice-presidências Jurídica e Financeira.

A empresa vincula sua abordagem tributária às estratégias de negócios e desenvolvimento sustentável, alinhando objetivos, analisando impacto financeiro, avaliando oportunidades e riscos, produzindo relatórios financeiros transparentes, atualizando-se continuamente, buscando consultoria profissional, adaptando-se a mudanças, envolvendo a alta administração e rastreando resultados.

Além disso, a empresa considera os impactos socioeconômicos de sua abordagem tributária, incluindo os efeitos na comunidade, redução da desigualdade, empregabilidade, direitos humanos e repercussão ambiental.

Os riscos fiscais são identificados por meio de avaliação da estrutura organizacional, leis e regulamentações fiscais, auditorias internas, análise de transações e parcerias, bem como considerações sobre eventuais implicações internacionais. Eles são gerenciados e monitorados por meio de políticas de conformidade fiscal, treinamentos, consulta a profissionais especializados e avaliação contínua das estratégias fiscais.

Os relatórios fiscais são sujeitos à verificação rigorosa, que inclui auditoria fiscal externa, auditoria interna, revisões regulares, comparação com regulamentos fiscais, análise de documentação de suporte e consultoria fiscal.

A Porto também trata das questões fiscais e tributárias no seu engajamento com os *stakeholders*, grupos de interesses e associações setoriais, contribuindo em consultas públicas e iniciativas de política fiscal.

As preocupações e o *feedback* dos *stakeholders* influenciaram a abordagem tributária da empresa, resultando em melhorias na transparência, ajustes na estratégia fiscal, revisão de políticas internas, compromisso com práticas responsáveis, participação em iniciativas de melhoria, construção de confiança, cumprimento das expectativas legais e éticas e fortalecimento da imagem da marca.



Ética e compliance

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 3-3, 205-1, 205-2

O ano de 2023 foi de grande transformação para o programa de integridade da Porto, que determina as práticas e diretrizes éticas da companhia. Por meio de um processo de escuta empática e consultiva junto às áreas de negócios, foi possível envolver as equipes em uma profunda reavaliação do programa a fim de torná-lo um mecanismo de uso mais frequente no dia a dia. Em 2023, a companhia fez uma divulgação mais intensiva do programa, a fim de ampliar sua visibilidade e elevar a maturidade dos Colaboradores do grupo.

A companhia possui diversas políticas que firmam esse compromisso com a conduta empresarial responsável, incluindo a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, o Programa de *Compliance* e a Política de Ética e Conduta, disponíveis ao público na [página de RI da Porto](#). **GRI 205-2.**

Também está alinhada a instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, como o Pacto Global das Nações Unidas (Global Compact), os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) Organização das Nações Unidas (ONU) e o Princípio de Sustentabilidade em Seguros (PSI).

A organização adota várias medidas para delegar responsabilidades nos diferentes níveis hierárquicos. Isso envolve identificar os níveis de hierarquia, atribuir responsabilidades com base nas habilidades dos Colaboradores e comunicar eficazmente essas responsabilidades, estabelecer um sistema de acompanhamento, promover a colaboração e o trabalho em equipe, ajustar as responsabilidades conforme necessário e avaliar periodicamente o processo de delegação.

Para integrar os compromissos nas estratégias, políticas e operações, a Porto utiliza diferentes abordagens, como incorporação em políticas, desenvolvimento de procedimentos operacionais, treinamento e conscientização, realização de devida diligência e comunicação interna.

A empresa realiza periodicamente um mapeamento das áreas de risco para corrupção e lavagem de dinheiro, incluindo entrevistas para classificação do nível de risco. A empresa submete suas operações a avaliações sobre esses riscos, realizando um processo que envolve avaliação de processos de negócios, identificação de áreas de alto risco, avaliação de riscos específicos (desde suborno e propina a

corrupção em contratações e licitações), análise de políticas e procedimentos e dos processos de treinamento, conscientização, comunicação e denúncia. A Porto promove testes periódicos para identificar oportunidades de melhoria nos controles para que possa seguir contemplando os pilares do programa de integridade. Até o momento, sob o aspecto de anticorrupção, não foram identificadas deficiências de controle nos testes realizados até 2023. **GRI 205-1**

A empresa criou uma página de *compliance* e ética na intranet e atualizou toda a grade de treinamentos obrigatórios, atingindo 93% dos Colaboradores na Jornada Porto. Além dos treinamentos obrigatórios em modo educação a distância (EAD), a Porto aplica treinamentos presenciais à liderança e alta administração sobre governança e práticas de mercado, o que contribui para a sustentação do programa de integridade.

O planejamento para longo prazo engloba a revisão periódica desses conteúdos e aplicação de treinamentos específicos para funcionários das áreas de maior exposição ao risco (independentemente de nível hierárquico). No decorrer de 2024, a companhia seguirá com as ações de melhoria contínua do programa corporativo de integridade. **GRI 205-2**

Toda a grade de treinamentos obrigatórios foi atualizada em 2023



Em 2023, pela primeira vez, foi realizado um trabalho específico de divulgação de conteúdo a partir de guias e manuais de boas práticas sobre ética e conduta direcionado a toda a cadeia de fornecedores, Parceiros, terceiros e intermediários.

Na implementação dos compromissos nas relações de negócios, a organização emprega métodos como a seleção criteriosa de Parceiros, inclusão de cláusulas contratuais, treinamento e capacitação, comunicação aberta e transparente, divulgação de relatórios de sustentabilidade e integração na cadeia de suprimentos.

A Jornada Porto consiste em uma trilha de treinamentos alinhados ao programa de integridade na qual os Colaboradores são capacitados em relação às diretrizes e compromissos da Porto. Essa trilha abrange temas como prevenção e combate à lavagem de dinheiro, prevenção de fraudes, lei anticorrupção, segurança e riscos cibernéticos, gestão de riscos, ética e conduta, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), conduta e relacionamento com o Cliente. [GRI 404-2](#)

Adicionalmente, em parceria com a área de recursos humanos, a companhia criou dois cursos de combate ao assédio – um para todos os Colaboradores e outro dirigido exclusivamente aos gestores.

Para o ano de 2024, foi estruturada uma área de Governança Corporativa responsável por dirigir esse tema, acompanhando e orientando as áreas para garantir a consistência na realização dos princípios do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), que guiarão as práticas dos núcleos de negócio na companhia.

Um dos principais objetivos dessa nova estrutura é garantir o tratamento adequado das demandas do Conselho de Administração por parte dos demais núcleos da empresa, com ênfase na diligência. Além disso, estabelecer ou revisar processos que garantam uma gestão eficaz, baseada nos princípios da Governança Corporativa, e desenvolver um painel de indicadores estratégicos que permita um acompanhamento acessível do Conselho.

Durante 2024, as ações de melhoria contínua do programa corporativo de integridade, especialmente relacionadas a conflitos de interesses, serão implementadas e mantidas a longo prazo, visando a integridade e a sustentabilidade da empresa. [GRI 2-15](#)

Em 2023, a Porto fez um trabalho específico de divulgação de conteúdo sobre ética e conduta direcionado a toda a cadeia de fornecedores, Parceiros, terceiros e intermediários

Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção

GRI 205-2

	Número total de membros da governança	Número total de membros da governança comunicados	%	Número total de membros da governança capacitados	%
Brasil	47	33	70,21	31	65,96

	número total de empregados	Número total de empregados comunicados	%	Número total de empregados capacitados	%
Brasil	13.376	13.376	100	11.293	84,43

Nota: Dado contabiliza os colaboradores da Azul e desconsidera a alta administração já informada no quadro acima e colaboradores desligados.

Empregados comunicados ou treinados em políticas de procedimentos de combate à corrupção GRI 205-2

Categoria funcional	Número total de empregados	Número total de empregados comunicados	%	Número total de empregados capacitados	%
Coordenadores, Gerentes, Superintendentes, Diretores, Presidente	1.002	1.002	100	824	82,24
Demais colaboradores (exceto liderança, estagiários e jovens aprendizes)	11.944	11.944	100	10.113	84,67
Estagiários	75	75	100	53	70,67
Jovens Aprendizes	355	355	100	303	85,35

Canal de denúncias GRI 2-26

A Porto dispõe de um canal de denúncias corporativo que permite identificar fragilidades e oportunidades de melhoria na gestão do programa de integridade (além de outros mecanismos internos como linha direta, e-mail, redes sociais e ouvidorias). Por intermédio desse canal, é possível receber qualquer caso de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, uso indevido da marca, assédio, discriminação e demais desvios éticos e de conduta. Nesse sentido, o Comitê de Ética e Conduta é o órgão que responde pela elaboração das diretrizes que regem os padrões éticos adotados pela companhia, assim como o acompanhamento de eventuais denúncias de irregularidades.

Para fortalecer o programa de integridade e reforçar as práticas previstas na Política de Ética e Conduta da companhia, são realizadas ações de orientação e de disseminação da Cultura de Integridade, bem como da utilização do Canal de Denúncia como ferramenta de combate aos desvios éticos e comportamentais, por meio de comunicados e treinamentos obrigatórios. Com o suporte do Comitê de Ética e Conduta da Porto, são conduzidas apurações e proposição de medidas corretivas, quando identificadas infrações à referida Política.

Adicionalmente, são realizados mapeamentos regulares para que a companhia consiga enxergar a exposição de cada área à realização de práticas que contrariem a Política de Ética e Conduta e, assim, adotar medidas que possibilitem evitar ou mitigar a prática de atos ilícitos e a prática de atos que configurem violações à referida Política.

Os dados para monitoramento das ações anticorrupção são coletados por meio de reuniões e questionamentos junto às áreas, além de testes de controle suportados por evidências. Os testes e o processo de auditoria são formalizados em relatórios. Eventuais planos de ação são acompanhados pelo sistema de governança, riscos e controles. Também são utilizados os indicadores gerados pelos treinamentos e pelo Canal de Denúncias da Porto.

A qualquer pessoa que tenha dúvidas ou relatos de atitudes que tenham transgredido a Política de Ética da Porto, há um canal de denúncia que pode ser acessado em:

<https://www.portoseguro.com.br/fale-conosco/contatos/canal-de-denuncia> **GRI 2-26**

Os casos registrados no Canal de Denúncia são conduzidos e tratados com sigilo, e não se admite qualquer tipo de retaliação ao denunciante de boa-fé. Os relatos são acompanhados diariamente pela área de Inspeção, que direciona os casos para tratamento, conforme fluxo interno, e reproduz relatórios e reportes periódicos das ações, tratamentos e medidas tomadas para deliberação junto ao Comitê de Ética e Conduta da companhia.

Durante o ano de 2023, o Canal de Denúncias não recebeu ou tratou situações envolvendo associação transversal, participação cruzada com fornecedores, existência de acionistas controladores, e partes relacionadas e seus relacionamentos, transações e saldos pendentes.





Direitos Humanos

GRI 2-23

Os compromissos firmados pela companhia, como o Pacto Global da ONU, preveem a aplicação do princípio da precaução e o respeito aos direitos humanos, incluindo grupos prioritários, como empregados, trabalhadores que não são empregados, Clientes, fornecedores, comunidades locais e grupos em situação de risco, como crianças e adolescentes. Todos os artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos são contemplados nos compromissos assumidos.

Esses compromissos foram aprovados pela diretoria executiva e aplicam-se igualmente a todas as atividades da organização e às suas relações de negócios. Além disso, são divulgados aos trabalhadores, Parceiros de negócios e outras partes relevantes por meio de comunicados internos, redes sociais e entrevistas com a imprensa.

Em 2023, a empresa não teve operações que apresentassem riscos de ocorrência de casos de trabalho infantil nem de trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso. [GRI 408-1](#)

Nos contratos com fornecedores, há uma cláusula contratual que proíbe a utilização de mão de obra infantil, com exceção da condição de aprendiz, como previsto na legislação vigente e normas internacionais, incluindo tratados da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Para reduzir esses riscos nas operações, foram adotadas medidas como verificação de documentações e a declaração de não tolerância à prática em documentos oficiais da empresa.

A Porto também não teve fornecedores que apresentassem riscos de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Durante o processo de homologação, os fornecedores são pesquisados na lista de trabalho escravo – o fornecedor não é homologado caso pertença à lista. Além disso, os contratos têm uma cláusula em que o fornecedor se compromete a garantir o cumprimento da legislação vigente relacionada ao Direito do Trabalho, incluindo a proibição de empregar mão de obra em condições análogas à escravidão.

Privacidade e segurança de informação

GRI 3-3

Ano a ano, a empresa direciona investimentos para manter e ampliar a proteção dos seus ativos e informações, incluindo os dados pessoais, sejam de nossos Colaboradores, Clientes, fornecedores, Corretores e demais partes interessadas. O programa de privacidade e proteção de dados contempla uma série de medidas para avaliar sistematicamente o nível de exposição da organização em relação a riscos cibernéticos e permitir a adequação à LGPD diante do dinamismo das mudanças do mercado, organizacionais e tecnológicas.

Adicionalmente, são realizados testes e simulações com a finalidade de avaliar a estrutura de proteção da empresa e seu arcabouço de defesa cibernética, com o objetivo de se antecipar a possíveis riscos e vulnerabilidades que possam expor a organização a ataques cibernéticos que, por exemplo, elevem o nível de exposição a riscos de vazamento ou acesso indevido de dados.

A Porto adota medidas, tecnologias e protocolos de segurança da informação conforme as melhores práticas de mercado e observa os padrões de qualidade das principais certificações internacionais sobre o tema, tanto nos ambientes virtuais quanto físicos, tais como: 1) Segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção por meio de *firewall*, sem autorização de comunicação entre os três ambientes; 2) Controle de acesso com restrição dos ambientes de produção e homologação exclusivamente ao time de DBA e Segurança da Informação; 3) Processo de aprovação de acessos passando pela validação do *owner* da base, DBA e segurança da informação; 4) Criptografia das bases de dados; 5) Credenciais administrativas (DBA e Segurança da Informação) controladas por meio de cofre de senhas; 6) Monitoramento 24x7 dos acessos às bases, com reporte imediato de incidente caso seja detectado algum desvio ou uso indevido de credencial; 7) Proteção dos sistemas que se conectam à base com *firewall* de aplicação *web* (também monitorados 24x7) para mitigar risco de ataques externos ao banco de dados via aplicação.

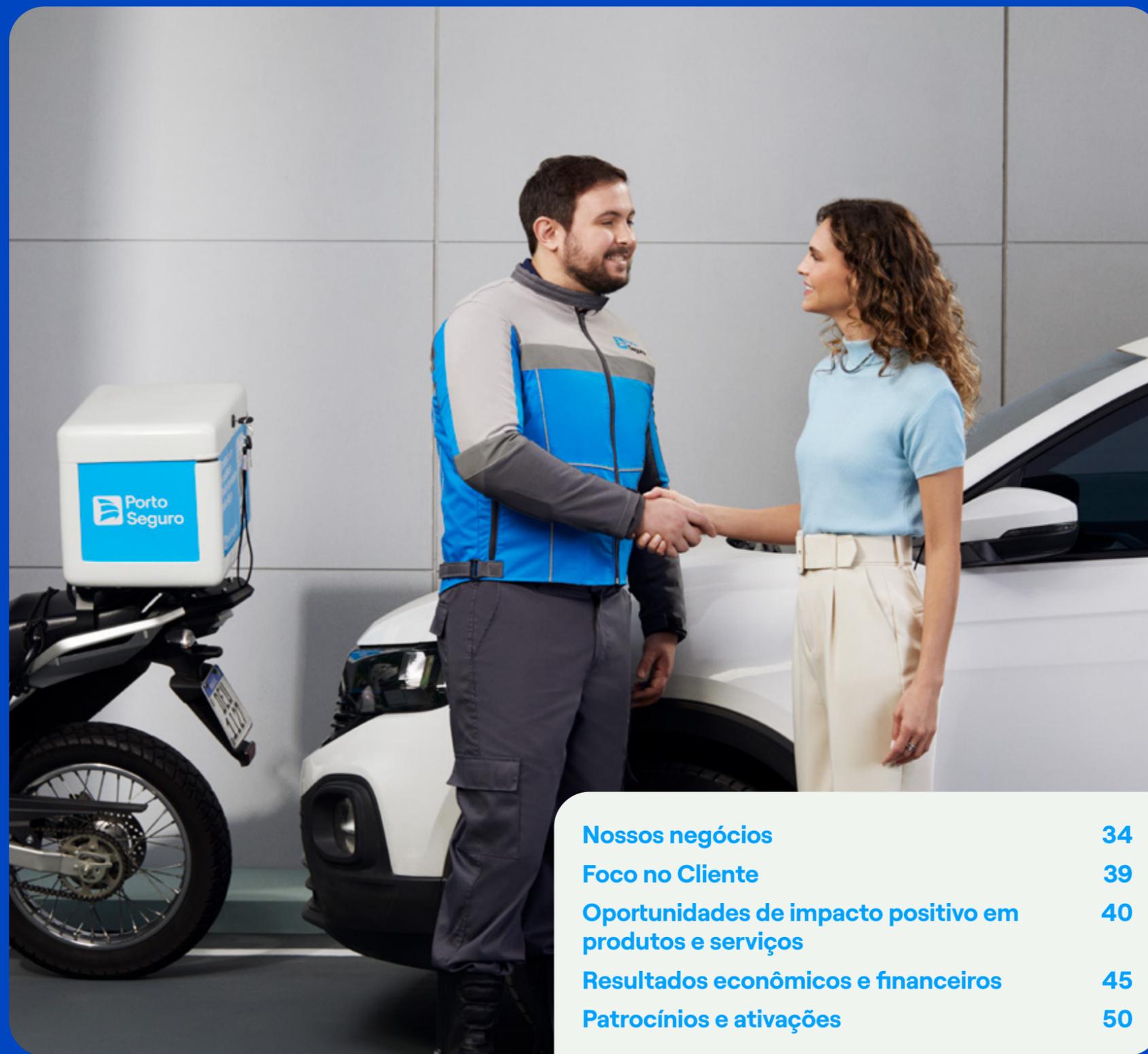
Em 2024, o Grupo Porto concentrará seus esforços em aprimorar as medidas de monitoramento e proteção de dados pessoais, além de fortalecer sua operação de Governança de Privacidade. O objetivo é garantir o pleno cumprimento da lei e reforçar seu programa de privacidade, priorizando a manutenção da confiança e o bom relacionamento com seus Clientes.

Programa contempla medidas que avaliam o nível de exposição da organização a riscos cibernéticos. A Porto realiza testes e simulações para verificar sua estrutura de proteção



Os negócios da Porto

ODS correlacionado



Nossos negócios	34
Foco no Cliente	39
Oportunidades de impacto positivo em produtos e serviços	40
Resultados econômicos e financeiros	45
Patrocínios e ativações	50

Dando continuidade ao processo de reorganização das operações que levou à criação de verticais de negócios, a Porto anunciou, em dezembro de 2023, o lançamento da Porto Serviço, uma provedora de conveniências para situações cotidianas, sejam elas previstas ou não. Os serviços prestados visam levar mais conveniência para a vida das pessoas a partir de serviços para a casa, como instalações de TVs e de ar-condicionado, reparo de linha branca, até serviços para o carro, como guincho, troca de pneu, carga de bateria, entre outros.

Além do lançamento da Porto Serviço, 2023 foi marcado pela consolidação das outras três verticais: Porto Bank, Porto Saúde e Porto Seguro. As verticais ganharam autonomia para tocar seus negócios, e a empresa começou a colher os frutos de uma estratégia pautada na eficiência.

A estratégia da Porto para os negócios permanece a mesma em 2024: diversificar receita, o que permite à empresa navegar em momentos de incertezas, e seguir investindo em tecnologia, experiência do Cliente, relacionamento com os Corretores e qualidade dos serviços. A empresa vai continuar trabalhando para atender às necessidades dos Clientes e dos Corretores, tendo sempre em vista sua essência: ser um porto seguro para as pessoas e seus sonhos.



As verticais ganharam autonomia para desenvolver seus negócios, e a empresa começou a colher os frutos de uma estratégia pautada na eficiência

Nossos negócios

Com a reestruturação interna realizada em 2023, a Porto passou a ser formada pelas seguintes verticais de negócios:

Porto Saúde

Saúde Empresarial
Seguro Odontológico
Saúde Ocupacional

Porto Bank

Cartão de Crédito
Financiamento
Riscos Financeiros
Consórcio
Gestão de Ativos
Seguro fiança
Capitalização

Porto Serviço

Instalação de linha branca
Instalação de móveis
Manutenção de aquecedores
Chaveiro
Guincho
Serviços automotivos
Renova
Soluções para varejo, telecom, *white label*
Suporte psicológico
Assistência *pet*

Porto Seguro

Seguro auto e moto
Residência
Viagem
Vida e previdência
Equipamentos portáteis
Bike
Seguro imobiliária
Responsabilidade civil geral e profissional
Seguro mudança
Auto frota
Condomínio
Táxi
Caminhão
Eventos
Transporte de cargas
Seguros em agronegócio
Máquinas e equipamentos
Empresa essencial

Porto Seguro

Ambição

Manter a liderança de mercado, entregando aos nossos Clientes e Corretores experiências fluídas e leves.

A Porto Seguro concentra as soluções de seguros da companhia, e o objetivo da vertical é ir além da manutenção de liderança nos segmentos Auto e Ramos Elementares, atuando para expandir o mercado e servir mais Clientes com soluções inovadoras.

No caso do Seguro Auto, 2023 foi um ano de bons resultados após os ajustes em subscrição e preço realizados pela Porto em 2022, a fim de equilibrar os impactos econômicos causados no mercado de veículos no pós-pandemia.

Neste segmento, o objetivo é expandir a malha securitária do Brasil, entregando oferta de seguro para todos os proprietários de veículos. A oportunidade é enorme: dados obtidos junto à Confederação

30% da frota*

de carros circulantes no Brasil conta com seguro.

Nacional das Seguradoras (CNseg), Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) e Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi) indicam que apenas 30% dos carros circulantes têm seguro no Brasil*. As possibilidades também existem para outros tipos de seguros: só 17% das residências são cobertas por um seguro, e apenas 18% da população acima dos 18 anos conta com seguro de vida.

O meio digital é uma das formas escolhidas para buscar a ampliação. A plataforma digital, lançada em 2021, traz as informações necessárias para que o Cliente possa fazer a aquisição do seu seguro também de forma digital. Assim, as pessoas podem iniciar sua jornada por conta própria e avaliar as oportunidades. A qualquer momento, existe a opção de acionar um Corretor de seguros para prestar um atendimento mais consultivo, que seguirá com ele até o fim da compra, auxiliando em todos os detalhes.

Em 2023, a Porto foi reconhecida como a marca mais lembrada pelos brasileiros na categoria Seguros no prêmio Folha Top of Mind.

Fonte: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/marco-dos-seguros-deve-destrovar-crescimento-do-setor-diz-presidente-da-susep-a-cnn/>



NPS de **78** pontos e **76%** de índice de renovação no Seguro Auto

NPS de **77** pontos e **69,2%** de índice de renovação no Azul Auto

NPS de **79** pontos e **75,5%** de índice de renovação no Porto Seguro Residência

13,8 MI de itens/vidas vigentes

Porto Saúde

Ambição

Ter participação no mercado condizente com o potencial da companhia.

Time Médico Porto Saúde

570

profissionais

40

especialidades

207mil

consultas em 2023

A Porto Saúde, que atende exclusivamente Clientes PJ, alcançou seu objetivo para o ano dentro do planejamento estratégico da Temporada 2020-2025, chegando à marca de mais de 500 mil usuários em saúde e de mais de 700 mil usuários em odontologia. A liderança reconhece a relevância da autonomia conquistada por meio do processo de verticalização, que trouxe foco, deu agilidade à tomada de decisão e permitiu um melhor direcionamento de todos os tipos de investimento.

Uma das ações que contribuiu para o crescimento dos números da vertical em 2023 foi a ampliação de Corretores que comercializam nossos produtos – o conhecimento específico aumenta o potencial de conversão de Clientes. Internamente, a Porto Saúde criou uma equipe de consultores dedicados ao suporte a esses Corretores, oferecendo plantões de dúvidas e *lives* nas salas virtuais da plataforma Porto Educ para apresentar características dos produtos e diferenciais de mercado. O resultado foi um aumento de 30% no número de beneficiários da vertical Saúde em 2023.

Entre os destaques do ano está a reestruturação do *app*, agora com uma jornada mais fluida, módulos que impactam diretamente a experiência do Cliente e a agilidade no processo de reembolso. As linhas de atendimento *online* também receberam investimento significativo em 2023, o que permitiu a ampliação da estrutura de atendimento.

O Alô Saúde é um dos exemplos. O serviço de Telemedicina por telefone fica disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana. Nele, os Segurados são atendidos por enfermeiros e médicos altamente capacitados para orientar sobre primeiros socorros, preparo de exames, campanhas de saúde e vacinação, orientação esportiva e nutricional e questões pertinentes à gestação.



A Porto Saúde disponibiliza iniciativas focadas na prevenção e no cuidado de doenças agudas ou crônicas. Entre elas, é possível citar os programas Saúde Mais (0 a 49 anos) e Longevidade (50 anos ou mais), na Atenção Primária em Saúde, além dos programas Gestante Mais Saudável, Saúde in Company e Porto Mais Saudável, que oferece suporte de nutricionistas e educadores físicos. Já os Segurados com condições agudas ou crônicas podem contar com os programas: Preventivo Coluna, Preventivo Cálculo Renal, OncoPorto, Programa Saúde Emocional, Diabetes Care, Programas de 2ª opinião médica, além da navegação de equipe multiprofissional nos casos de alta complexidade, com foco em apoiar a estabilização da saúde e adesão ao tratamento.

O Time Médico Porto Saúde, que ampliou sua área de atuação em 2023, permite o agendamento, via *app* Porto, com hora marcada em mais de 40 especialidades. Além disso, o Segurado Porto conta com o “Seu clínico na hora” e “seu pediatra na hora” para atendimento presencial com hora marcada ou teleconsulta no mesmo dia, garantindo agilidade e conveniência.

Ainda em 2023, a Porto Saúde teve um importante papel no combate às fraudes a planos de saúde que vinham sendo conduzido por empresas de fachada. Representantes da empresa fizeram parte do grupo de trabalho da FenaSaúde, entidade que apresentou a notícia-crime ao Ministério Público de São Paulo.

Porto Bank

Ambição

Ser reconhecida como a melhor solução financeira para os Clientes do ecossistema Porto.

Atingir as metas considerando um cenário econômico com altos índices de endividamento e inadimplência era um dos principais desafios da Porto Bank no início de 2023. Apesar desse impacto no resultado do primeiro trimestre, a vertical conseguiu reverter os resultados e fechar 2023 crescendo consistentemente em receita, lucro e retorno sobre o patrimônio líquido médio (ROAE).

Esses resultados são fruto da reformulação da estratégia de crédito. Modelos e políticas de crédito foram alterados a fim de focar em um Cliente mais conhecido, priorizando o aquário Porto. Também refletem a característica de portfólio da Porto Bank, que possui uma grande complementariedade entre produtos de crédito e produtos *fee based*, o que possibilita maior maleabilidade para navegar em uma direção ou outra em períodos mais incertos.

Com objetivo de criar uma melhor conexão entre o Cliente, o Corretor e a Porto Bank, o canal Porto Bank Resolve foi desenvolvido pela área de operações da vertical financeira. Foi um dos destaques do ano, gerando agilidade e qualidade na solução de problemas.

O canal foi lançado em 2022, originalmente para uso do time da Porto Bank. Mas, em 2023, dado o potencial, foi expandido para toda a área comercial da empresa e também para os Corretores, permitindo que se tornem pontos de atendimento expandidos, a fim de colaborar na solução de eventuais problemas que nossos Clientes estejam enfrentando com a companhia. Com isso, o canal obteve mais de 65 mil atendimentos realizados desde a implantação.

O mecanismo é simples: a solicitação é cadastrada no sistema, que está integrado à Portonet e ao Corretor Online, e a devolutiva do atendimento (andamento e solução) é realizada diretamente ao Cliente, evitando o compartilhamento de dados.

No fim de 2023, após a promoção de ajustes no mecanismo, 88% dos chamados estavam sendo resolvidos em um prazo de até 2 dias.



Atendimento ao Cliente no Bank

Clientes (dez/23)

3,9MM

(+21% vs. dez/22)

NPS:

72

dez/23 (+8,1 vs. fev/23)

78%

dos Clientes atendidos nos canais digitais

Satisfação de

92%

nos canais de atendimento

* dado de janeiro de 2024

Porto Serviço

Ambição

Ser uma empresa humana na qual se pode confiar permanentemente, de interação simples e ágil.

Lançada durante o Investor Day da Porto, em dezembro de 2023, a vertical de serviços já nasceu encorpada e com o selo de qualidade Porto: começou a operar com uma estrutura de mil funcionários 100% dedicados à operação, além de 13 mil Prestadores. As aquisições da CDF Assistência e Suporte Digital S.A., um dos maiores *marketplaces* de serviços do mercado, em 2022, e da Unigás, especialista no segmento de instalação e assistência técnica relacionadas a sistemas de aquecimento a gás, em 2023, contribuíram para os números superlativos.

A Porto Serviço chega ao mercado para atender todos os consumidores, e não apenas aqueles que já estão no ecossistema Porto. Isso significa que é possível fazer contratações pontuais conforme a necessidade e conveniência de cada um.

O processo de contratação é simples e pode ser realizado de forma 100% digital pelo [site da Porto](#). Em apenas alguns cliques, o consumidor consegue fazer o agendamento do Prestador de serviço, inclusive em caráter emergencial, considerando o primeiro horário que estiver disponível.

Em mobilidade, que são os serviços da Porto para carros e motos, a companhia já tem resultados expressivos. Em 2023 foram realizados, por exemplo, 2,8 milhões de serviços automotivos envolvendo resgates com guincho, carga ou troca de bateria, pneu, chaveiro e assistência ao passageiro. Na dimensão dos atendimentos residenciais e empresas, (reparo de linha branca, além de serviços elétricos, hidráulicos, instalações, suportes, entre outros), já foram prestados mais 2,3 milhões de atendimentos.

A Porto Serviço tem potencial para gerar negócios em três frentes: B2C, B2B e B2B2C. Sua atuação se dá em duas dimensões:

1 Mobilidade

2 Serviços para casa/empresas



Escola de Serviços

A Escola de Serviços é uma área que visa o desenvolvimento técnico e comportamental da rede de Prestadores de serviços Porto. Centrada em uma Cultura de aprendizagem, tem foco intencional, protagonista e autônomo. A Escola de Serviços impactou, em 2023, mais de 3.600 Prestadores, em diferentes segmentos de negócios, com mais de 125 mil horas, distribuídas entre estratégias presenciais e *online*, o que implica dizer que cada Prestador realizou uma média de três cursos *online* e pelo menos seis presenciais. A capilaridade desse trabalho ainda envolve programas como Escola te Leva

que visa incentivar a promoção da Cultura de aprendizagem, por meio de imersões e visitas orientadas às feiras de negócios, bem como programas focados em Saúde e Bem-Estar, por meio de palestras e *workshops* que abordam temas que promovem a Saúde Mental ou ainda temas relacionados à saúde financeira. Esse cuidado se estende à família dos Prestadores, que, além de terem acesso a diversos conteúdos, também participaram de treinamentos e oficinas profissionalizantes, visando à geração de renda, além de aumentar a integração da família do Prestador com a marca Porto.

Foco no Cliente

O objetivo da Porto com a criação das verticais é prestar um atendimento mais alinhado com as demandas e expectativas dos Clientes e potencializar as oportunidades da companhia a partir da diversificação de negócios e da ampliação da capilaridade. O processo está em linha com o desafio que a Porto estabeleceu para a Temporada 2020-2025, de integrar Clientes e negócios, fazendo uma gestão mais coerente do seu ecossistema.

Tudo isso ocorre com a garantia de um atendimento personalizado e humano, em que o Cliente é colocado no centro das tratativas e o processo acontece de forma ágil, fácil e empática. A Porto conta com uma governança guiada por metodologias de qualidade que entregam o melhor atendimento em cada contato.

A qualidade dos serviços prestados segue sendo reconhecida pelos Clientes, com índices de *Net Promoter Score* (NPS) de 79 pontos nos seguros Auto e Residencial e 73 pontos do Cartão de Crédito Porto Bank.



Oportunidades de impacto positivo em produtos e serviços

GRI 3-3

Temas ambientais, sociais e de governança (ESG) estão na pauta de desenvolvimento de novos produtos e serviços da Porto. A seguir, conheça iniciativas adotadas pelas áreas de negócios da companhia, que tem incorporado formas de reduzir ou compensar impactos socioambientais, a fim de contribuir para o fortalecimento dessa agenda.

A Renova Ecopeças é pioneira no mercado de reciclagem de carros no Brasil

Renova Ecopeças

A Renova Ecopeças é um case que reúne propósito ambiental, social e financeiro e simboliza muito bem o compromisso da Porto com a agenda ESG.

A empresa é pioneira no mercado de reciclagem de carros no Brasil. Ela comercializa peças de qualidade por meio de seu *site* e atendimento presencial, além de direcionar, de forma segura, os componentes ou resíduos que não podem mais ser aproveitados. Dessa forma, a empresa busca:

- garantir a destinação ambientalmente adequada dos veículos no fim de vida útil (o elevado volume de sucata gerado por veículos sinistrados é um dos maiores impactos que o setor automotivo causa na natureza);
- contribuir para a inclusão de mão de obra em situação de alta vulnerabilidade social com a contratação de pessoas oriundas de projetos sociais.



Em 2023, a Renova completou dez anos de atuação e, nesse período, a empresa deu a correta destinação a mais de 21 mil veículos (sendo cerca de 3,2 mil apenas em 2023) e comercializou mais de 400 mil itens. Detalhando os números, são **78 mil toneladas de aço reaproveitadas, 160 mil pneus reciclados, 35 mil baterias corretamente destinadas**, além de outros componentes como plástico, vidro e alumínio.

Além da prática de desmontagem, a Renova também executa, por meio do time de Gestão de Resíduos, a coleta de sucata em mais de cem Centros Automotivos Porto (CAP) no estado de São Paulo para dar a correta destinação a peças trocadas no fim de vida útil dos veículos, como bandejas, discos de freio e amortecedores.

Oferecer peças originais usadas com qualidade e rastreabilidade a preços acessíveis ao consumidor reduz a procura de peças em desmanches ilegais, o que leva à diminuição dessas atividades e dos índices de furto de veículos, que tem como objetivo desmontá-los para venda no mercado paralelo.

Em 2023, foram comercializadas cerca de 58 mil peças, gerando receita líquida, sem devoluções, de R\$ 42.435.130,84. O planejamento para os próximos anos visa atender à totalidade dos veículos gerados por sinistros socorridos pela Porto.

Porto Seguro

A vertical entende a necessidade de compreender e gerenciar os riscos atrelados a mudanças climáticas. Isso engloba desde o desenvolvimento de produtos para proteger cidadãos, empresas e governos contra danos materiais causados pelo aquecimento global até a **oferta de produtos que fomentem a transição para a economia de baixo carbono**. Em 2023 foram adquiridas 21.900 apólices de seguros para veículos elétricos e híbridos, 20.517 apólices de *bike*, 15.898 apólices de placas solares, 684 apólices do RC Ambiental (Seguro de Responsabilidade Civil Ambiental de Transportes da Porto) e 9.241 hectares de florestas no Seguro para Agronegócios.

A Porto segue avançando nos processos de digitalização que visam a redução do volume de papel utilizado. Em 2023, a companhia promoveu melhorias que levaram a um aumento da eficácia na entrega da Apólice Digital – não somente a velocidade da entrega, mas também a qualidade dos dados para a leitura do *e-mail* do Segurado. Como resultado, o índice de eficácia passou de 89,99% para 96,21%, o que representa cerca de 18 mil envios físicos a menos por mês.

Na Azul Seguros, 97% das emissões de apólice já são enviadas digitalmente desde 2022. Em 2023, a empresa realizou ações de manutenção a fim de manter o patamar, e a digitalização de seus processos resultou em uma economia de 45 toneladas de papel e 760 kg de plástico, contribuindo para a redução do impacto ambiental. Além disso,

promoveu algumas ações visando compensar o consumo de papel, como o financiamento do plantio de 40 mudas, que contribuem para a recuperação de 240 m² de florestas (parceria com a Iniciativa Verde), e o plantio de outras 40 mudas no Morro da Urca (parceria com o Instituto Ecoflora no Projeto Pão de Açúcar Verde).

No universo residencial, a vertical, por meio do Itaú Residencial, promoveu a coleta de 97.443 kg de resíduos residenciais de seus Segurados, contribuindo para a conscientização ambiental e para a construção de comunidades mais sustentáveis.

Além disso, nos 583 atendimentos de sinistro em Ramos Elementares, a empresa arrecadou e destinou adequadamente 7 toneladas de eletroeletrônicos sinistrados, com uma gestão adequada de resíduos (leia mais sobre o projeto Descarte Sustentável à [pág. 90](#)).

97%

das emissões de apólice da Azul Seguros já são enviadas digitalmente, uma economia de 45 toneladas de papel e 760 kg de plástico





Porto Saúde

O compromisso que a Porto Saúde tem com o bem-estar e a qualidade de vida de seus Segurados reforça a atuação da vertical na promoção da sustentabilidade. Por meio de plataformas parceiras, foram realizados 113.553 atendimentos em psicologia, além dos 73.085 atendimentos *online* feitos pelo Alô Saúde, que, juntos, resultam na economia de 365.425 km rodados e, conseqüentemente, na redução de aproximadamente 50 toneladas de CO₂, conforme a metodologia GHG Protocol.

Os atendimentos psicológicos realizados pela Psicologia Viva e pela Oriente-me fazem parte do Programa Saúde Emocional da Porto, que auxilia Colaboradores de empresas afiliadas de todo o Brasil a identificar os gatilhos que estão prejudicando seu equilíbrio emocional, direcionando-os para o tratamento mais adequado de acordo com cada perfil, oferecendo indicações de psicólogos *online* e fazendo o acompanhamento de saúde mental do paciente. Em 2023, o índice de satisfação do usuário com o programa foi de 96%.

No sentido de otimizar processos e reduzir o impacto ambiental associado ao consumo de recursos, a Porto Saúde investiu na digitalização das carteirinhas físicas dos seguros saúde e odontológico, evitando o consumo de 534.151 folhas de papel e garantindo a preservação de 107 árvores. Além disso, essa medida resultou em uma significativa redução no consumo de água, estimado em 5.342 m³ durante a produção, e contribuiu para a diminuição de 16 toneladas de CO₂.

O desenvolvimento da linha PRO também foi um dos destaques da atuação da Porto Saúde em 2023. Ela permite a comercialização de produtos de excelência a valores justos para pequenas e médias empresas (inclusão de 3 a 99 vidas). Por enquanto, a atuação é restrita a São Paulo e região metropolitana, litoral de São Paulo e Campinas, mas há planos de expansão. Em 2023, a linha PRO contribuiu para um aumento de 20% nas vendas dos produtos do portfólio da vertical.

Por fim, em 2023, a Porto estreou de forma pioneira no mercado o uso de uma ambulância elétrica na cidade de São Paulo, com abastecimento nos Centros Automotivos Porto que dispõem de base de recarga.

365 mil km

deixaram de ser rodados pelos segurados Porto que fizeram seus atendimentos de saúde *online*

96%

foi o índice de satisfação dos usuários do Programa Saúde Emocional da Porto

Porto Bank

A Porto Bank tem se empenhado no desenvolvimento sustentável e na promoção do consumo consciente de seus Clientes. **Dentre as iniciativas para impulsionar práticas mais sustentáveis está a oferta de consórcios para placas solares e bicicletas, visando também a redução do uso de combustíveis fósseis e a emissão de gases de efeito estufa (GEE).** Em 2023, a Porto Bank alcançou 830 Clientes com esses produtos.

Na frente de eficiência operacional, foi possível reduzir as emissões de GEE com a digitalização das faturas (95% já são digitais) e revisão do processo de emissão de segunda via dos cartões de crédito. Além de fortalecerem o compromisso ambiental da instituição, essas ações geraram uma economia de R\$ 187 milhões entre 2013 e 2023. O próximo passo está relacionado ao processo de emissão do cartão de crédito físico e carnê de financiamento.

Além disso, a Porto Bank tem uma parceria com a Flora Energia, que permite aos Clientes adotar energia solar sem a necessidade de instalação individual da tecnologia, o que proporciona uma redução de até 25% na conta de consumo e uma proteção contra as variações tarifárias da rede tradicional. O serviço, integrado ao cartão de crédito, já beneficiou 400 Clientes.

A Tech4Humans também registrou avanços. Em 2022, a Porto realizou a aquisição de 38% de participação da *startup*, que desenvolve soluções e automação de processos para atendimento aos Clientes. Com isso, ela passou a auxiliar a Porto

Bank nas interações com o público. Em 2023, foram implementadas nove esteiras de processo focando na melhoria das jornadas do Cliente e do Corretor. Além disso, foi criada uma esteira digital para a documentação no processo de pagamento da carta de crédito do consórcio automóvel, reduzindo de dois dias para pagamento imediato, caso não tenha pendência de documentação. A jornada digital com suporte humanizado, foco no Cliente e Corretor proporcionou eficiência e escalabilidade, além da integração de todos os responsáveis pelos processos.

Com foco no aspecto social, a Porto Bank busca contribuir para a ampliação do conhecimento da população sobre educação financeira e consumo consciente. Faz isso por meio de palestras para Clientes e compartilha conteúdos relevantes gratuitos no [blog da companhia](#). Também busca ser uma instituição inclusiva, por isso desenvolveu o Atendimento Melhor Idade, voltado a pessoas com mais de 60 anos. A abordagem nas centrais de atendimento é diferenciada, e a instituição mede a efetividade dessa atuação a fim de ter subsídios para continuar promovendo melhorias.

95%

das faturas da Porto Bank já são digitais, contribuindo para reduzir as emissões de GEE



Porto Serviço

Durante os fortes temporais que devastaram o litoral norte de São Paulo no começo de 2023, a Porto foi além da preocupação com a compensação de impactos socioambientais. Na ocasião, o foco era humanitário. Casas e carros foram totalmente destruídos pelos desmoronamentos das encostas, e as estradas tiveram de ser interditadas. A Porto avaliou o cenário para decidir a melhor forma de atuar, a fim de ajudar as famílias afetadas ao mesmo tempo que se preocupava em preservar a integridade física da equipe. Foram enviadas mais de 130 viaturas para os locais afetados pelas chuvas, incluindo veículos especiais aquáticos (marruás e motos aquáticas), guinchos e picapes para tirar as pessoas da situação de maior perigo, remover veículos, transportar alimentos e outros itens de necessidade básica. A companhia também disponibilizou bases de atendimento. Os serviços foram prestados para Segurados e não Segurados totalizando mais de 2.600 remoções de veículos e 750 transportes de pessoas ilhadas nas áreas mais afetadas pelo desastre.

O Projeto Moto Enchente tem atuação semelhante: uma equipe de socorristas da Porto presta serviços preventivos em dias de chuva, atuando em locais com riscos de alagamento. O processo consiste em enviar equipes a esses locais, que conferem pelas placas se os veículos estacionados são Segurados e entram em contato com o proprietário para informar ou efetuar a remoção caso ele não tenha disponibilidade de chegar a tempo. Em 2023, a iniciativa realizou 896 abordagens a Clientes e 45 remoções de veículos, essas atuações ocorreram na cidade de São Paulo.



130

viaturas foram enviadas para os locais mais afetados pelas chuvas que devastaram o litoral norte de São Paulo em fevereiro de 2023

750

transportes de pessoas ilhadas nas áreas afetadas pelo desastre

896

abordagens foram realizadas em 2023 pelas equipes do Projeto Moto Enchente

Resultados econômicos e financeiros

Panorama geral

A economia brasileira cresceu 2,9% em 2023, de acordo com os dados oficiais do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O resultado ficou acima da expectativa do mercado e em linha com o que havia sido alcançado em 2022. Setor de maior peso no Produto Interno Bruto (PIB), os serviços registraram aumento de todas as atividades, com destaque para atividades financeiras e de seguros.

A Porto registrou recorde histórico em seus resultados em 2023, exibindo lucro líquido de R\$ 2,27 bilhões, um crescimento de 99,7% em relação ao ano anterior, o que resultou em retorno sobre o patrimônio médio (ROAE) recorrente de 19,6% no período. A empresa também alcançou crescimento de 16,2% em receita total na comparação com 2022, atingindo R\$ 31,7 bilhões.

O bom desempenho resulta da recomposição dos preços em um ambiente competitivo, o crescimento expressivo de vendas em todas as verticais com avanço na expansão orgânica dos negócios, incorporação dos Clientes da CDF, um dos principais *marketplaces* B2B2C de serviços do Brasil, investimento contínuo na expansão dos negócios e a estreita relação com os mais de 37 mil Corretores Parceiros de negócios.

A direção da empresa acredita que o atual portfólio de investimento deverá apresentar bons resultados nos próximos três anos, beneficiando-se de títulos longos e da aposta de que os juros ainda se manterão num patamar elevado.

Resultado operacional

R\$ 3.361,9
MM

(+ 181,4% vs. 2022)

Resultado financeiro

R\$ 986,6
MM

(+ 88,8%)

Lucro anterior ao Imposto de Renda e Contribuição Social (Lair)

R\$ 4.348,5
MM

(+ 153,2%)

Lucro líquido

R\$ 2,27 Bi
(+99,7%)

Retorno sobre o patrimônio médio (ROAE)

19,6% (+ 8,3 p.p.)

Receita total

R\$ 31,7 Bi
(+ 16,2%)

Índice de eficiência operacional recorrente

11,7% (- 0,8 p.p.)

VERTICAIS

Lucro líquido Porto Seguro

R\$ 1,898
Bi

(+140,6%)

Lucro líquido Porto Bank

R\$ 451,0
MM

(+11,1%)

Lucro líquido Porto Saúde

R\$ 200,4
MM

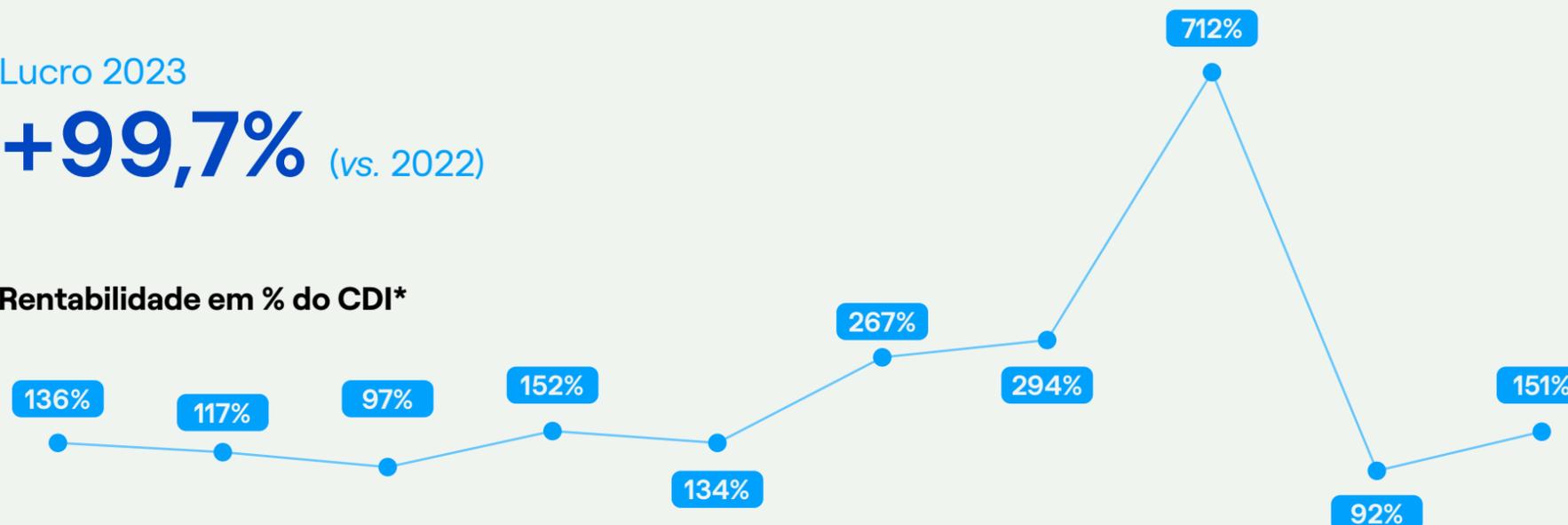
(+132,1%)

Rentabilidade histórica

Lucro 2023

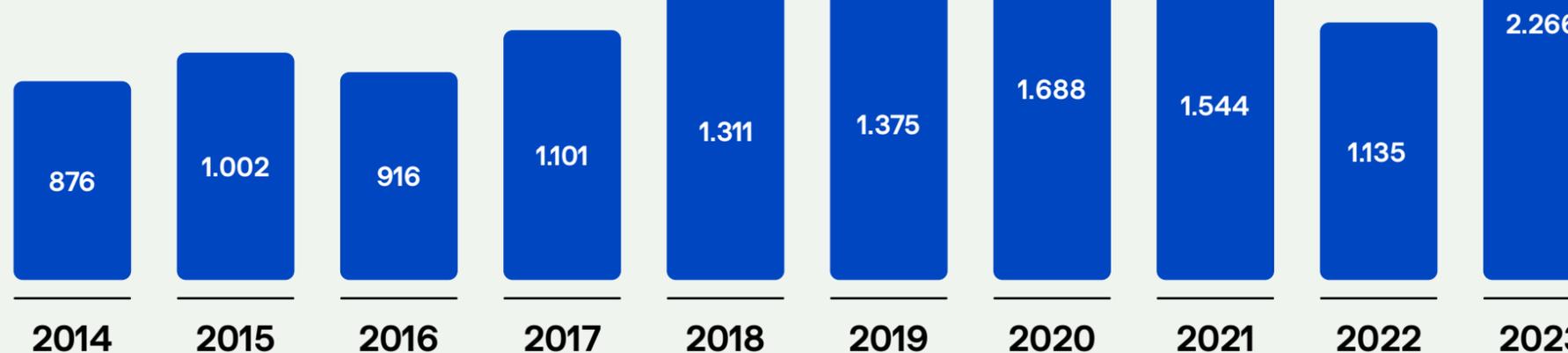
+99,7% (vs. 2022)

Rentabilidade em % do CDI*



* Calculado pela divisão do ROAE pelo CDI

Lucro líquido (R\$ milhões)

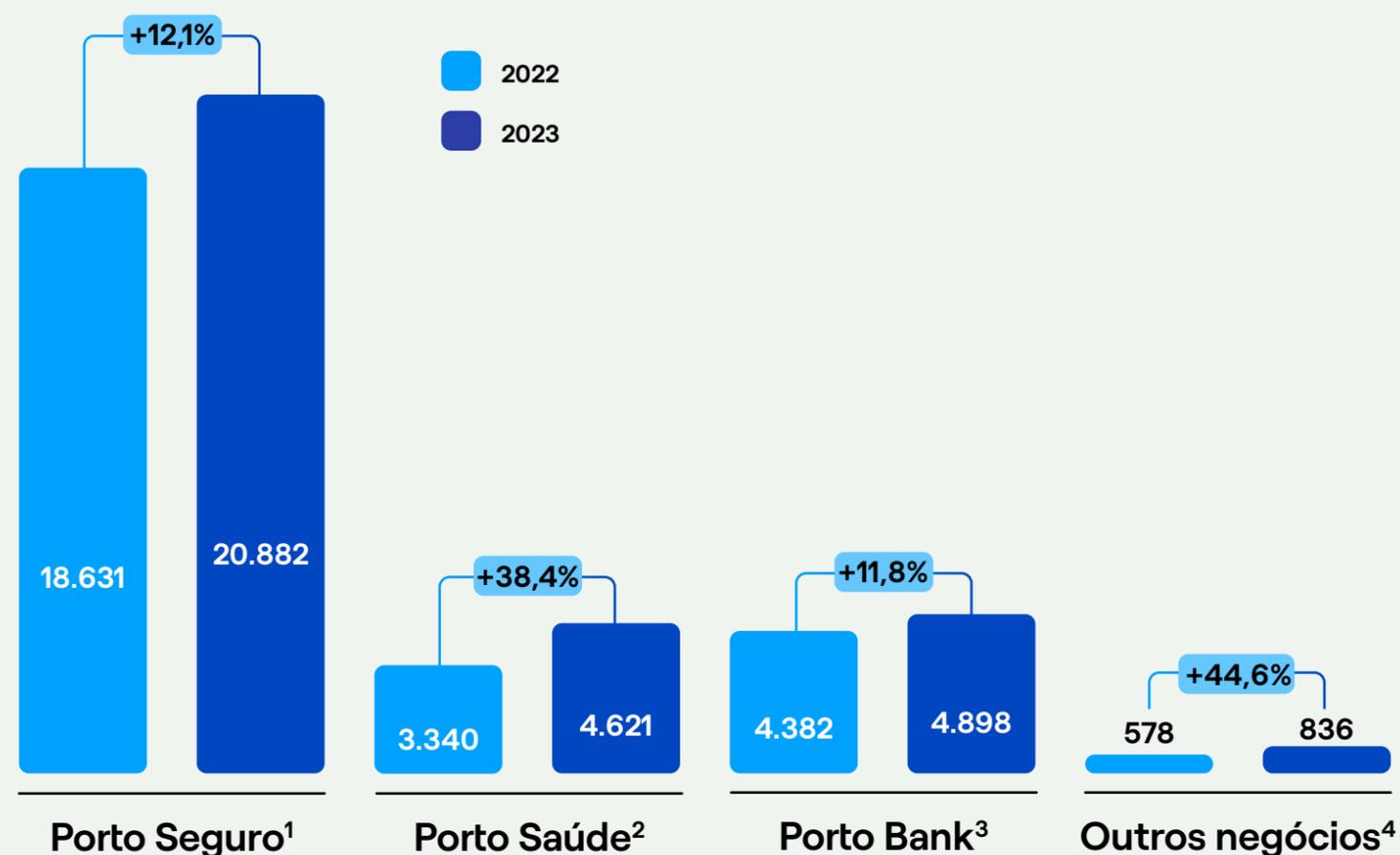


Desempenho por vertical

Em 2023, todas as verticais de negócio apresentaram crescimento em duplo dígito. Desde o primeiro trimestre de 2023, a Porto passou a divulgar seu Release de Resultados considerando as verticais de negócios, com impacto entre linhas da DRE da companhia, mas com resultado do lucro líquido igual ao número societário. A mudança foi realizada para dar mais visibilidade sobre os resultados das verticais de negócios, que serão detalhados a seguir.

- ¹ Considera prêmios e contribuições dos seguros de Auto, Patrimonial, Vida, Previdência, Uruguai e outras receitas operacionais.
- ² Composto por Seguro Saúde, Seguro Odontológico, Saúde Ocupacional, Portomed e outras receitas operacionais.
- ³ Abrange os prêmios e receitas do Cartão de Crédito e Financiamento, Riscos Financeiros, Consórcio, Gestão de Ativos, Capitalização e outras receitas operacionais.
- ⁴ Composto por Carro por Assinatura, CDF, Porto Faz, Reppara, Renova, Tech Fácil, Monitoramento de Veículos, dentre outros serviços, outras receitas operacionais e desconsiderando as receitas da Porto Assistência.

Receita por Linha de Negócio (em R\$ milhões)



Porto Seguro

A Porto Seguro, que inclui os segmentos Auto, Patrimonial, Vida e Previdência, além da operação no Uruguai, respondeu por quase R\$ 1,9 bilhão do lucro de 2023. Os prêmios avançaram 12,1%, para R\$ 20,9 bilhões, justificado pelo aumento da base de Clientes e por adequações na precificação, principalmente do seguro **Auto** (aumento de 10,7% em relação a 2022, atingindo R\$ 15,6 bilhões), em decorrência do aumento nos preços dos veículos e da estratégia de aceleração das vendas em determinadas praças, o que contribuiu para um crescimento de 245 mil veículos na frota segurada nos últimos 12 meses.

A vertical de seguros foi responsável por 84% do lucro líquido. A Porto é líder destacada de mercado de seguro auto e residência, com significativa margem em relação à segunda colocada em cada segmento.

A área de **Seguros Patrimoniais** registrou crescimento de 18,2% em prêmios, impulsionado pelo seguro Residencial (aumento de 17,2% no período de um ano), favorecido pelo desempenho do canal bancário e pelo seguro empresarial (24,4% superior ao de 2022), beneficiado pelo desempenho de vendas e pelas adequações na precificação, reforçando a liderança da Porto Seguro neste segmento.

Em **Vida**, a expansão de prêmios foi de 15,6%, com crescimento de duplo dígito em todos os segmentos (Individual, Coletivo, Viagem e Prestamista).

A sinistralidade (valor que indica a relação entre o custo dos seguros para a seguradora e os prêmios que ela recebe dos Clientes) consolidada da vertical

foi de 49,4%. O número é 7,7 pontos percentuais melhor que o do ano anterior, resultado das adequações de tarifas, aperfeiçoamento nos modelos de subscrição e uma tendência mais favorável nos preços dos carros que integram a frota segurada, exemplificado pela redução no valor de tabela FIPE, diminuindo a pressão sobre os valores indenizados. A busca por melhorias operacionais para diminuir os custos de sinistros também gerou frutos, reduzindo a sinistralidade.

Porto Saúde

A vertical de saúde, composta por **Saúde Empresarial, Seguro Odontológico e Saúde Ocupacional**, apresentou um crescimento superior a 30% em seu faturamento pelo segundo ano consecutivo. Em 2023, o aumento em relação a 2022 foi de 38,4%. A Porto Saúde ultrapassou 543 mil beneficiários (crescimento de 31,3% em relação a 2022), com receitas de R\$ 4,6 bilhões e lucro de R\$ 200 milhões. A empresa enxerga uma tendência de crescimento da vertical em razão dos produtos desenhados para cada mercado e segmentação de Clientes.

Esse desempenho resulta da continuidade do trabalho de ativação de Corretores para venda do produto Saúde (leia mais à [pág. 36](#)), de investimentos em tecnologia e da manutenção das taxas de renovação, além de uma maior exposição da marca. A sinistralidade do Seguro Saúde melhorou 2,7 pontos percentuais em relação a 2022, beneficiada pelas iniciativas de adequação tarifária, ações para redução de fraudes, regulação e aperfeiçoamento na subscrição de riscos.

Porto Bank

O foco na gestão de risco e na melhor qualidade da carteira de crédito continuam sendo pilares do crescimento sustentável da vertical de negócios financeiros, que engloba **Cartão de Crédito e Financiamento, Riscos Financeiros, Consórcio, Gestão de Ativos e Capitalização**.

Em 2023, as receitas dos principais negócios da Porto Bank obtiveram um crescimento consolidado de 11,8% em relação ao ano anterior. As receitas totais superaram R\$ 4 bilhões e o ganho, ex-novas iniciativas, chegou a R\$ 451 milhões. Merece destaque a expansão de 26,9% no Consórcio, favorecido pelo desempenho das campanhas de venda e retenção. Os produtos Cartão de Crédito e Financiamento, por sua vez, tiveram elevação de receita de 11,0%.

Além disso, intensificou-se o crescimento dos produtos de acúmulo, que atingiram R\$ 59,2 bilhões de créditos administrados no Consórcio, com recorde histórico de produção em agosto, e uma carteira de R\$ 1,7 bilhão em Capitalização.

A inadimplência acima de 90 dias teve redução de 0,5 ponto percentual em relação a dezembro de 2022, permanecendo abaixo da média de mercado e apresentando queda nos últimos meses do ano.

Porto Serviço

A vertical é composta pela Porto Serviço S.A., tendo a Porto Assistência Participações S.A. e Unigás como suas controladas diretas e Porto Assistência e Serviços S.A., e as empresas CDF como controladas indiretas. Focada na operação de **assistências residenciais, automotivas e de conveniência**, a Porto Serviço inicia sua jornada com o potencial de alavancar o volume de vendas no B2C e já tem intensificado parcerias estratégicas B2B para distribuição do seu portfólio.

A liderança prevê intensificar as ações envolvendo a vertical de serviços em 2024, incluindo uma agenda de fusões e aquisições para acelerar seu crescimento, tanto do ponto de vista geográfico quanto de diversificação de portfólio.

Composição acionária



O capital social da Companhia está dividido em 646.586.060 ações ordinárias. A tabela abaixo indica o nome e as participações dos acionistas da Companhia em 31 de dezembro de 2023:

ACIONISTA	QUANTIDADE DE AÇÕES ORDINÁRIAS	PARTICIPAÇÃO
PSIUPAR ^{1,2}	457.883.778	70,8%
Ações em tesouraria	5.494.524	0,8%
Ações em circulação	183.207.758	28,4%
Total	646.586.060	100%

¹ Controlada por Jayme Brasil Garfinkel, com 57%.

² Controlada pelo Grupo Itaú Unibanco, com participação de 43%.

Valor econômico gerado e distribuído

Valor econômico direto gerado (em R\$ mil) [GRI 201-1](#)

Receitas

33.975.652

Valor econômico distribuído

Custos operacionais

26.236.867

Salários e benefícios de empregados

2.525.432

Pagamentos a provedores de capital

625.879

Pagamentos ao governo

2.837.482

Total

32.225.660

Valor econômico retido

“Valor econômico direto gerado” menos “Valor econômico distribuído”

1.749.992

Patrocínios e ativações

Estar presente no cotidiano das pessoas, proporcionando bem-estar e felicidade a todos com quem se relaciona é um dos norteadores da visão da Porto. Por isso, e em alinhamento à estratégia de fortalecer a marca Porto e alavancar o crescimento das verticais de negócios, a companhia participou e promoveu eventos e ativações para mais de 70 mil pessoas diretamente ao longo de 2023.

Dentre os principais patrocínios culturais realizados em 2023 estão o apoio ao Blue Note (unidades São Paulo e Rio de Janeiro), à Sala São Paulo, à Filarmônica de Minas Gerais, além da programação fixa do Teatro Porto, que fica no bairro Campos Elíseos, em São Paulo. Grandes *shows*, como o de Rod Stewart com Ivete Sangalo e o de Jack Johnson, também contaram com o patrocínio da empresa.

Em sua edição de estreia, o The Town, maior festival de música, cultura e arte da América Latina, que aconteceu em São Paulo no mês de outubro, também teve o patrocínio da companhia.

A Porto foi, pelo segundo ano consecutivo, a *founding partner* do Grande Prêmio de São Paulo de

Fórmula 1. A arquibancada exclusiva da empresa recebeu um público de 4 mil pessoas por dia, todos convidados a participar de ativações e *shows*, além da emoção de desfrutar de um passeio na primeira roda-gigante da história do GP – iniciativa que foi um sucesso, com ingressos esgotados em menos de uma hora. Para ampliar ainda mais sua presença no evento, a Porto distribuiu 73.331 bonés personalizados para todo o público do autódromo. O acessório, que se tornou objeto de desejo dos fãs de automobilismo presentes em Interlagos, traz as assinaturas do time de pilotos de diferentes categorias do automobilismo apoiados pela marca.

Por meio da plataforma de incentivo “Fecha com a Porto”, a empresa premiou Corretores que ativaram negócios nas verticais Porto Bank, Porto Saúde e Porto Seguro. Foram mais de 11 mil Corretores participantes que puderam vivenciar experiências no The Town e no Grande Prêmio São Paulo de Fórmula 1.

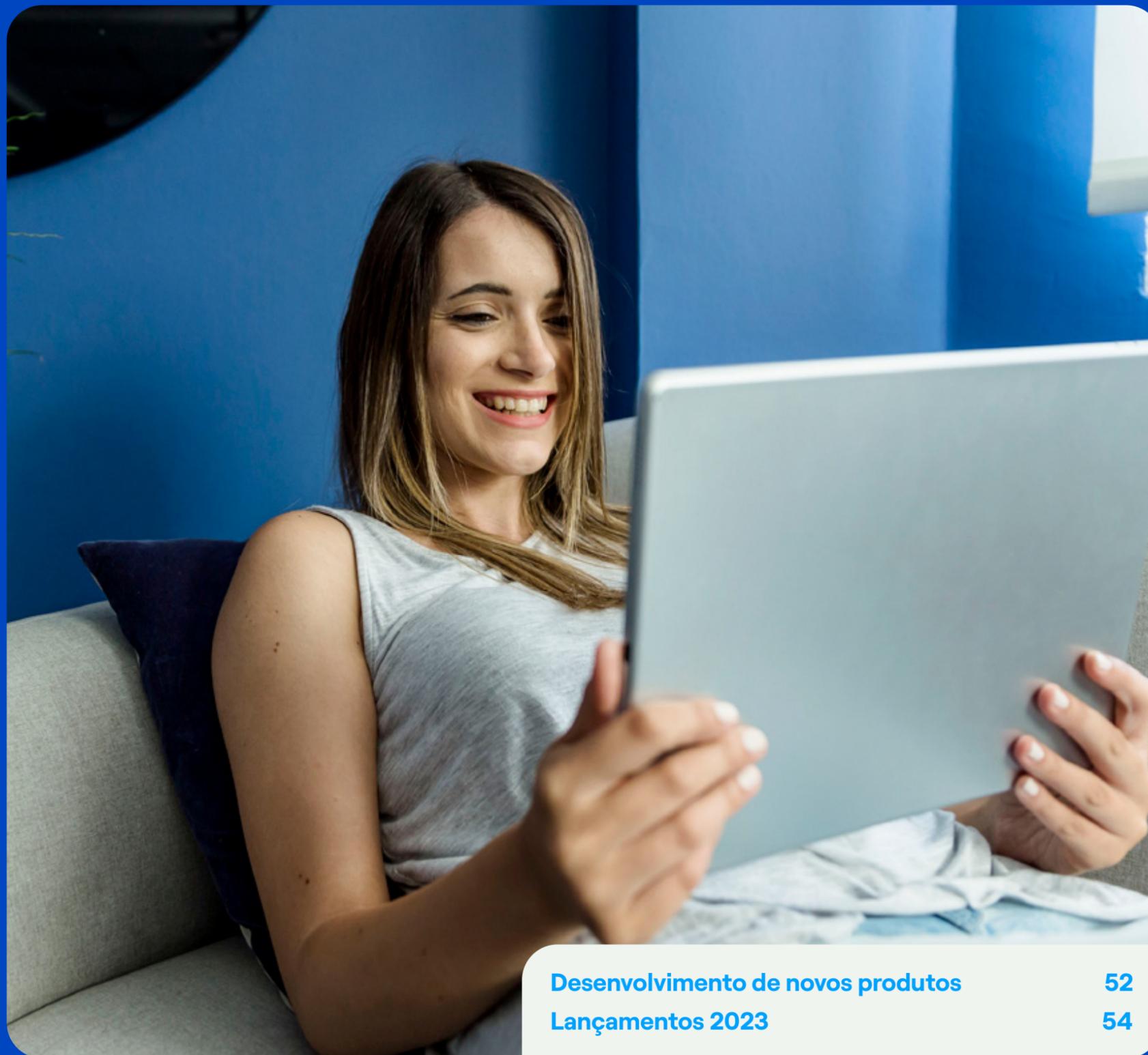
A Companhia também investe em patrocínios de cunho social e inclusivo ao patrocinar a Escolinha de Triathlon Formando Campeões, pioneira da Bahia na formação de atletas da modalidade. A escolinha



tem o objetivo de identificar talentos e formar futuros triatletas – alinhada à essência da Porto, de ser um porto seguro para as pessoas e seus sonhos – e também tem, em sua *squad* de pilotos patrocinados, Aurélia Nobels, promessa do automobilismo e integrante da F1 Academy, categoria de base no caminho à Fórmula 1 com *grid* 100% feminino.

Inovação e tecnologia

ODS correlacionados



Desenvolvimento de novos produtos

52

Lançamentos 2023

54

Desenvolvimento de novos produtos

A Porto busca se tornar cada vez mais uma *lifetech company* presente em todos os momentos da vida das pessoas. Para a Porto, isso significa ter a oportunidade de oferecer soluções em um grande ecossistema utilizando a tecnologia como facilitadora.

Por esse motivo, e voltando sempre o olhar para a jornada dos Colaboradores e dos Clientes, a empresa busca oferecer condições propícias ao desenvolvimento do empreendedorismo e da inovação, a começar pela oferta de espaços colaborativos e momentos dedicados à escuta e à troca, como é o caso dos cafés temáticos – com nosso CEO, líderes, gestores.

A Porto conta com diretrizes corporativas que regem o processo de criação de novos produtos, parcerias e negócios, incluindo avaliações de riscos e de impactos.

O Super App da Porto, disponível para *download* em *smartphones* Android e iOS, oferece agilidade e conveniência para todos os Clientes. Por meio dele é possível acionar serviços, acompanhar solicitações, consultar apólices, serviços disponíveis com

desconto em empresas parceiras e emitir a 2ª via de boletos. Já o Hub de Vendas da Porto unifica todas as páginas de produtos numa mesma plataforma, apoiando diretamente a ampliação e *performance* dos nossos negócios. Ele foi formatado para proporcionar uma jornada amigável, intuitiva e fluida, trazendo ainda mais segurança e confiança aos Clientes.

Oferecer soluções utilizando a tecnologia como facilitadora. Este é o desejo da Porto quando diz que busca se tornar uma *lifetech company*



Oxigênio Aceleradora

A Oxigênio Aceleradora é um **ecossistema de inovação criado pela Porto para fomento de inovação e tecnologia, tanto para seus negócios quanta para a sociedade**. Além das iniciativas em andamento, como a de Aceleração de Startups e o Funil de Startups, existem também programas de intraempreendedorismo e eventos para captação de tendências.

O programa de aceleração de *startups* foi criado com o objetivo de estimular o empreendedorismo promovendo a interação entre a comunidade de empreendedores, a Porto e os mercados onde as *startups* atuam, que ocorre por meio de sessões de mentoria, *workshops* e palestras de renomados profissionais no mercado.

O modelo de atuação da Oxigênio é totalmente *equity free*, ou seja, não demanda investimento financeiro em troca de participação societária. Durante o programa, que tem duração de quatro meses, as *startups* participantes têm a possibilidade de crescer, ampliar sua rede de contatos e de serem apadrinhadas por lideranças que são referências no mercado em que atuam, gerando oportunidades de negócios. Ao todo, a Oxigênio já realizou 18 ciclos de aceleração, com mais de 90 *startups* aceleradas e Provas de Conceito (POC) geradas.

Já o Programa Funil de Startups mira soluções empreendimentos em estágio de tração que estejam alinhados com os negócios da Porto. Elas têm a oportunidade de fazer uma apresentação

com o intuito de integrar o grupo de startups sinérgicas aos negócios da empresa.

Existe uma programação de palestras e *lives* realizadas ao longo do ano que tratam de temas voltados para o incentivo ao empreendedorismo e à inovação, estimulando um ambiente moderno e criativo em todas as esferas da empresa. A Oxigênio promove, ainda, eventos sobre inovação e desenvolvimento de novos negócios, que possibilitam aos participantes uma visão mais ampla das possibilidades abertas pelo empreendedorismo. Parceria com universidades e polos de inovação também fazem parte da atuação da Oxigênio. Nesses casos, o objetivo é gerar conexão com alunos para possíveis resoluções de problemas e oportunidades da Porto e atrair talentos. Entre os desafios que foram apresentados em 2023 estão a escolha de guincho para atendimento de veículos pesados e a criação de uma solução digital para fazer a *vistoria online* de Clientes do produto Porto Seguro Bike a fim de evitar a necessidade de visita presencial.

Para os Colaboradores, a Oxigênio já realizou seis edições da Maratona de Inovação, momento em que são oferecidas capacitações sobre Design Thinking, técnicas de prototipação e *pitch*, entre outros. Os participantes são distribuídos em times multidisciplinares que têm a missão de apresentar uma solução para um determinado desafio. O objetivo é estimular a participação dos Colaboradores em projetos que contribuem para a evolução dos

negócios e promover o desenvolvimento pessoal. A Maratona de 2023 contou com mais de 100 inscritos, foram realizadas mais de 60 horas de treinamentos e mentorias em um período de até oito semanas. Outra iniciativa promovida pela Oxigênio é a Gincana Tech, que estimula os participantes a aprender novas tecnologias e fazer uso prático delas durante o evento, gerando protótipos de soluções de acordo com o desafio escolhido por cada

equipe. Em 2023, em sua quinta edição, a gincana teve como tema Inteligência Artificial Generativa, e mais de 400 Colaboradores participaram. Na ocasião, foram realizados dez experimentos com mais de 150 horas de treinamentos e mentorias em um período de até cinco semanas. Foram dez grupos selecionados na final. Os vencedores foram premiados com participação em eventos de inovação e cursos de tecnologia.

Como aceleramos em 2023



2 experimentos com universidades

+20 POC realizadas

4 radares de tendências

+30 palestras

9 startups aceleradas

+200 horas de mentoria para programas de intraempreendedorismo

10 *lives*

Lançamentos 2023

A inovação foi um importante motor de desenvolvimento para a Porto em 2023 e contribuiu para manter o protagonismo da marca. Com processos já bem estabelecidos, a Porto apoiou o desenvolvimento de algumas iniciativas de destaque:

ApoIA*

Em 2023, a Porto fez uma interface com o *chat* de inteligência artificial para ajudar os operadores de atendimento. O objetivo era melhorar a produtividade (com ganho expressivo em tempo de atendimento), ampliar a assertividade e a completude de respostas ao Cliente e melhorar a experiência de uso do sistema. O projeto também buscava garantir a continuidade da conversa dentro do contexto. A utilização dessa ferramenta aumentou expressivamente a *performance* do operador, melhorando seus indicadores de TMO e Non Talk (tempo de silêncio em uma conversa com Cliente), métricas importantes para o negócio.

Além disso, a empresa recebeu *feedbacks* quanto à facilidade no uso da ferramenta, o que reverbera positivamente em aumento da completude de resposta ao Cliente e satisfação do Cliente com a Porto. O tempo de atendimento foi reduzido entre 15% e 25%, e a nota de satisfação do usuário (e-NPS) foi de 9,6.

* Este case contou com a condução especializada da Oxigênio.

Residencial Essencial

Novidade do portfólio residencial da Porto Seguro em 2023, o Residencial Essencial tem contratação simplificada, rápida e digital. O produto oferece três opções de planos acessíveis. Os valores são alterados de acordo com a região, tipo de residência e opções contratadas.

Vida Presente

Ampliando seu portfólio de Seguros de Vida, a Porto Seguro lançou o Vida Presente, produto que possui prêmio nivelado, sem reajustes anuais conforme o envelhecimento dos Segurados. Adicionalmente, o Cliente pode programar diferentes prazos para pagar pelo seguro, assegurando a cobertura por toda a vida.



Um porto seguro para todos

ODS correlacionados



Engajamento de <i>stakeholders</i>	56
Cuidando das pessoas	57
Relações com a comunidade	73
Experiência do Cliente	81
Gestão de fornecedores	83
Relacionamento com Corretores	84

Engajamento de *stakeholders*

GRI 2-29

Ser um porto seguro para as pessoas e seus sonhos é o que move a Porto, é sua essência. E ela se aplica a todos os públicos com os quais a empresa se relaciona, como Parceiros de negócios, organizações da sociedade civil, consumidores, Colaboradores, fornecedores, Prestadores de serviço, governos, comunidades locais, acionistas e investidores.

A companhia tem como Cultura ir além do que está previsto em legislação. Por isso, dispõe de uma série de políticas que garantem o tratamento justo e igualitário a todos os *stakeholders* e busca ser uma indutora das melhores práticas em relação a ética, transparência, qualidade de vida, respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente.

A empresa promove o engajamento por meio de comunicação aberta e transparente, *feedback* ativo, responsabilidade social corporativa e divulgação de relatórios de sustentabilidade. Além disso, realiza treinamentos, ações de sensibilização, acompanhamento e avaliação. Os propósitos desse engajamento incluem a construção de relacionamentos duradouros, compreensão das necessidades e expectativas e promoção da sustentabilidade.

A Porto também se conecta com os *stakeholders* por meio de iniciativas específicas, como o trabalho com a Associação Campos Elíseos + Gentil e o Instituto Porto, além da participação em fóruns como o da Conferência Nacional das Seguradoras (CN-SEG). Para 2024, a empresa pretende priorizar os *stakeholders* e definir estratégias de engajamento adequadas. Também planeja ouvir os Clientes por meio do *tracking* de marca para entender seus anseios e desejos por novos produtos e serviços.





Cuidando das pessoas

GRI 3-3

A Porto entende que o ambiente de trabalho deve ser saudável, motivador, inspirador e inclusivo para promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores. Para isso, é fundamental que existam espaços genuinamente dedicados ao diálogo, onde todos sintam liberdade para se colocar e seguros em perceber que a escuta e compreensão é praticada ativamente.

Nesse sentido, **um marco em 2023 foi a criação da nossa proposta de valor da marca empregadora, que é a declaração do que define a Porto como um lugar único para se trabalhar.** A empresa acredita que ter uma estratégia clara de atenção às pessoas e do posicionamento como marca empregadora contribui para o alcance de seus objetivos, porque a essência de “ser um porto seguro para as pessoas e para os seus sonhos” também diz respeito ao público interno.

A proposta de valor da marca empregadora (EVP) da Porto foi construída em parceria com uma consultoria externa e via aplicação de

metodologia específica que permitiu a representação de todas as áreas da companhia. As etapas quantitativa (2.470 respondentes) e qualitativa (17 escutas) permitiram captar percepções e sentimentos dos Colaboradores.

Orgulho, propósito, aprendizado e bem-estar surgiram como os atributos que as pessoas mais valorizam na empresa. Esse processo resultou na criação do mote “**Na Porto, você importa**” e do manifesto da marca empregadora, que resume as mensagens-chave desse posicionamento e serve como referência para a construção de um conjunto de ações e estratégias para os próximos anos.

A redução do *turnover* e resultado do clima organizacional são exemplos de pontos que podem ser melhorados quando a empresa conta com uma EVP. Outro reflexo direto desse trabalho é observado no alcance cada vez maior de pessoas nas redes sociais com foco em marca empregadora (LinkedIn Porto), que atingiu em 2023 o número de 1 milhão de seguidores, quase dobrando o ganho

de seguidores por mês em relação ao mesmo período de 2022. Houve também melhora da percepção dos diferenciais da empresa de acordo com a ótica dos Colaboradores (Glassdoor), contribuindo para um aumento de candidatos interessados nas vagas abertas pela companhia e menor duração dos processos seletivos.

A Porto também realizou um forte trabalho de aculturação por meio do resgate e da repactuação de valores. O objetivo era que todos os Colaboradores se conectassem com a essência da empresa, seus Valores e a forma como tudo isso se aplica aos relacionamentos que mantêm no dia a dia com variados públicos.

Por fim, é importante citar um indicador que sugere que a atuação da Porto junto aos Colaboradores é promissora: **pelo segundo ano consecutivo, a empresa esteve novamente entre as 10 melhores do ranking Great Place to Work (GPTW)**, concorrendo na categoria principal (mais de 10 mil Colaboradores). É uma conquista que fortalece o orgulho em pertencer do time.

Número total de trabalhadores que não são empregados, mas que prestam serviço para a empresa GRI 2-8

Trabalhadores	2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Estagiário	23	18	41	26	17	43
Jovem/Adolescente Aprendiz	110	279	389	132	280	412
Total	133	297	430	158	297	455

Nota explicativa: ampliamos nossa gestão sobre trabalhadores que não são empregados contemplando novas categorias.

Trabalhadores	2023
Terceirizados	9.819
Aprendizes	302
Estagiários	62
Trainees	15
Terceirizados - Prestadores de serviço	7.425
Terceirizados CAP	1.312
Total	18.935

Empregados por tipo de emprego e gênero GRI 2-7

	2021			2022			2023		
	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total
Homens	4.856	10	4.866	5.112	11	5.123	5.268	9	5.277
Mulheres	6.856	12	6.868	7.131	7	7.138	7.005	8	7.013
Total	11.712	22	11.734	12.243	18	12.261	12.273	17	12.290

Empregados* por tipo de emprego, região e gênero GRI 2-7

	Tempo integral	Tempo parcial	Homens	Mulheres	Total
Norte	21	0	10	11	21
Nordeste	151	0	64	87	151
Centro-oeste	82	0	47	35	82
Sul	155	1	82	74	156
Sudeste	11.864	16	5.074	6.806	11.880
Total	12.273	17	5.277	7.013	12.290

* 100% de nossos empregados possuem contrato por prazo indeterminado.

Número total de empregados (colaboradores) e contratações no período, por faixa etária GRI 401-1

Número total e taxa de empregados contratados, por faixa etária	2021			2022			2023		
	Número total	Contratações	Taxa (%)	Número total	Contratações	Taxa (%)	Número total	Contratações	Taxa (%)
Abaixo de 30 anos	2.783	1.489	53,50	2.902	1.304	44,93	2.787	792	28,42
Entre 30 e 50 anos	8.169	1.649	20,18	8.473	1.621	19,13	8.515	1.047	12,30
Acima de 50 anos	782	52	6,64	886	102	11,51	988	64	6,48
Total	11.734	3.190	27,18	12.261	3.027	24,68	12.290	1.903	15,48

Número total de empregados (colaboradores) e contratações no período, por gênero GRI 401-1

Gênero	2021			2022			2023		
	Número total	Contratações	Taxa (%)	Número total	Contratações	Taxa (%)	Número total	Contratações	Taxa (%)
Homens	4.866	1.933	39,72	5.123	1.740	33,96	5.277	839	15,90
Mulheres	6.868	1.257	18,30	7.138	1.287	18,03	7.013	1.064	15,17
Total	11.734	3.190	27,18	12.261	3.027	24,68	12.290	1.903	15,48

Número total empregados e contratações no período, por região GRI 401-1

Região	2021			2022			2023		
	Número total	Contratações	Taxa (%)	Número total	Contratações	Taxa (%)	Número total	Contratações	Taxa (%)
Norte	15	0	0	22	10	45,45	21	5	23,80
Nordeste	200	61	30,05	214	56	26,16	151	11	7,28
Centro-Oeste	98	32	32,65	97	25	25,77	82	20	24,39
Sudeste	11.218	3.051	27,19	11.738	2.880	24,53	11.880	1.822	15,33
Sul	203	46	22,66	190	56	29,47	156	45	28,84
Total	11.734	3.190	27,18	12.261	3.027	24,68	12.290	1.903	15,48

Número total de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa e rotatividade no período, por faixa etária GRI 401-1

Faixa Etária	2021			2022			2023		
	Número total	Número total de empregados que deixaram a empresa	Taxa (%)	Número total	Número total de empregados que deixaram a empresa	Taxa (%)	Número total	Número total de empregados que deixaram a empresa	Taxa (%)
Abaixo de 30 anos	2.783	1.235	48,94	2.902	806	36,35	2.787	690	26,58
Entre 30 e 50 anos	8.169	1.789	21,04	8.473	1.584	18,91	8.515	1.518	15,06
Acima de 50 anos	782	125	11,31	886	130	13,09	988	183	12,50
Total	11.734	3.149	27,02	12.261	2.520	23,64	12.290	2.391	19,45

Número total e taxa de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa, por gênero GRI 401-1

Gênero	2021			2022			2023		
	Número total	Desligamentos	Taxa (%)	Número total	Desligamentos	Taxa (%)	Número total	Desligamentos	Taxa (%)
Homens	4.866	1.274	32,95	5.123	1.037	27,10	5.277	954	16,98
Mulheres	6.868	1.875	22,80	7.138	1.483	19,40	7.013	1.437	17,83
Total	11.734	3.149	27,02	12.261	2.520	23,64	12.290	2.391	19,45

Número total e taxa de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa, por região GRI 401-1

Região	2021			2022			2023		
	Número total	Desligamentos	Taxa (%)	Número total	Desligamentos	Taxa (%)	Número total	Desligamentos	Taxa (%)
Norte	15	1	3,33	22	2	27,27	21	6	26,19
Nordeste	200	45	26,50	214	44	23,36	151	13	7,94
Centro-Oeste	98	33	33,16	97	26	26,28	82	29	29,87
Sudeste	11.218	3.008	27,00	11.738	2.379	22,40	11.880	2.277	17,25
Sul	203	62	26,60	190	69	32,89	156	66	35,57
Total	11.734	3.149	27,02	12.261	2.520	23,64	12.290	2.391	19,45

Eventos que contribuíram para o fortalecimento da Cultura Porto em 2023

CONHECENDO A PORTO

Os espaços da empresa são abertos anualmente para que, de forma lúdica, os filhos e enteados dos Colaboradores possam conhecer melhor estrutura, espaços e produtos da empresa.

FESTA DA LEMBRANÇA

É um dos principais eventos para reconhecimento e celebração dos Colaboradores pelo orgulho da trajetória. Neste momento emocionante, são homenageados aqueles que completam 10, 15, 20, 25, 30 ou mais anos de Porto. Em 2023, participaram mais de 800 Colaboradores e seus familiares.

PORTO FESTIVAL

É uma iniciativa inovadora que reconhece o potencial do time para além do talento profissional. Realizada todos os anos visando a integração, reúne ao longo de diversos dias arte, música, diversão e gastronomia. As estrelas que sobem ao palco para se apresentar são os próprios funcionários. O Porto Festival foi lançado em 2001.

FESTA DE FIM DE ANO

Com duração de nove horas e regada a diversão, emoção, música, gastronomia e atrações musicais, é um evento que envolve 10 mil pessoas. O espaço é acessível e são realizadas iniciativas inclusivas e sustentáveis. Os Colaboradores ganham uma camiseta com o tema da festa, que funciona como o passaporte para o evento. No momento da retirada, cada Colaborador doa 1 kg de alimento. Na festa de 2023, quatro toneladas foram arrecadadas. Os alimentos foram destinados às instituições sociais parceiras do Instituto Porto. A atração musical só é revelada na hora do show. Em 2023, Iza e Capital Inicial foram as estrelas.

Colaboradores da companhia tiveram muitas oportunidades de integração, celebração, emoção e fortalecimento da Cultura Porto ao longo de 2023

INOVAÇÃO

é o processo criativo
que permite
positivamente
o desenvolvimento





Satisfação dos Colaboradores

Em 2023, a Porto promoveu uma mudança significativa em seu processo de escuta dos Colaboradores: alterou a periodicidade da pesquisa de clima de bianual para anual. A mudança tem relação com o planejamento da temporada 2020-2025: a empresa entende que, para ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos, é preciso ser cada vez mais um porto seguro para os Colaboradores. Manter aplicações mais frequentes da pesquisa é uma forma de ampliar os espaços de escuta e ganhar agilidade no tempo de resposta perante as oportunidades e mudanças necessárias.

A Pesquisa de Clima 2023 alcançou resultados históricos para a companhia, com a maior nota desde quando começou a utilizar a atual metodologia, em 2014: registrou 81% de favorabilidade, com evolução em todos os índices.

Com isso, a Porto figura entre as empresas com os melhores resultados no *benchmarking* global da consultoria detentora da metodologia. Além disso, a empresa alcançou a maior taxa de participação desde 2018, com 85% de adesão em um tempo recorde de aplicação, o que reflete a confiança e credibilidade deste canal de escuta.

81%

foi o índice de favorabilidade na Pesquisa de Clima

85%

foi a taxa de participação dos Colaboradores na mesma pesquisa, a maior desde 2018



Diversidade e inclusão GRI 3-3

2023 foi um marco para a Porto em relação ao fortalecimento e desenvolvimento de mulheres. O tema não é tabu: as mulheres representam 57,6% da empresa; em cargos de liderança, elas são 44%. Ainda assim, despertar todo potencial das mulheres continua sendo uma das bandeiras da empresa.

Por isso, por meio do Juntos, o programa de diversidade e inclusão da Porto, foi lançado o Lidera, uma jornada dedicada ao desenvolvimento pessoal e profissional das mulheres que envolveu 3.800 participantes. Ao longo do ano, foram realizados oito encontros em diferentes formatos, como palestras, rodas de conversa e clube do livro. Em dois dos encontros realizados, houve a participação de homens, já que o foco era discutir a paternidade ativa e o papel dos homens na jornada de equidade de gênero. Também foram promovidas sensibilizações sobre vieses inconscientes.

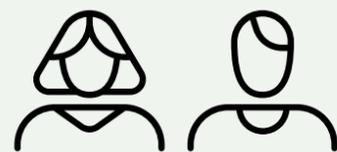
Há resultados colhidos pelas participantes que evidenciam o impacto positivo do programa: 245 mulheres participaram de processos de recrutamento interno, 125 foram promovidas e 9 alcançaram posição de liderança em 2023. A Porto também

concedeu 10 bolsas de mentoria para mulheres em níveis de coordenação e gerência, além de ter oferecido quatro bolsas de pós-graduação na Universidade de São Paulo (USP) para mulheres.

A Porto também acredita na importância de manter diferentes gerações atuando na empresa conjuntamente. Por uma série de motivos: pela possibilidade de transferência de conhecimento, que promove o desenvolvimento pessoal e profissional de todos; pela diversidade de perspectivas e experiências, que pode levar a soluções mais inovadoras e criativas, e porque ajuda a empresa a entender e atender melhor a um mercado diversificado, refletindo as necessidades e preferências de diferentes grupos etários.

Ainda com foco em equidade de gênero, a empresa patrocinou o evento Sou Segura Summit 2023, no qual lideranças femininas se reuniram para inspirar outras mulheres no ambiente corporativo. Na ocasião, a Porto foi a vencedora do prêmio Sou Segura Summit, na categoria "Foco Nela" como a empresa com a mais completa estratégia para o desenvolvimento de mulheres.

Grupos de afinidade que compõem o programa Juntos



Equidade de Gênero



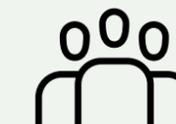
Étnico-racial



LGBTQIAP+



Pessoas com Deficiência



Geracional

Uma série de outras ações afirmativas ocorreu em 2023 a partir dos fóruns de escuta com os grupos de afinidade. Entre os destaques, estão as ações para pessoas trans lançadas em dezembro: um programa de incentivo à primeira graduação com bolsa de estudo de 100% e o reembolso das custas de cartório de quem desejava realizar a retificação do nome em registro civil.

Para 2024, o Juntos criará um programa de formação para desenvolvimento do autoconhecimento e da autoestima focada em pessoas com deficiência (PCD). E já estuda criar uma trilha semelhante ao Lidera focada em pessoas negras, que representam 38,23% do quadro de Colaboradores e somente 24% de cargos de liderança. Todas essas ideias surgiram de discussões nos grupos de afinidade.

Lançado em janeiro de 2023, o canal Conte Comigo é uma iniciativa conjunta do Juntos e do Serviço Social da Porto que busca oferecer apoio, cuidado e orientação aos Colaboradores nas diversas

situações que possam impactar suas vidas, como violência física, psicológica, moral, sexual, econômica e social. Ao longo do ano, a comunicação em relação à existência desse espaço de acolhimento foi intensificada.

A preocupação da Porto com diversidade não é restrita aos Colaboradores. Está um passo antes, desde o processo de seleção de pessoas. A companhia acredita que é importante manter a diversidade inclusive na equipe de seleção, porque se o time for homogêneo, cresce a chance de os candidatos serem muito parecidos.

Em 2023, a Porto novamente apoiou atividades voltadas à empregabilidade e ao empreendedorismo de grupos minorizados. Foi o caso da Feira Diversa, evento de conexão e articulação de oportunidades entre estudantes LGBTQIAP+ e empresas que promovem a diversidade e inclusão, e da Conferência Juntos, dirigida a estudantes universitários e recém-formados que se identificam como pretos ou pardos.

Percentual de empregados por categoria funcional e gênero GRI 405-1

Categoria funcional	2021		2022		2023	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores	87,10	12,90	86,21	13,79	84,37	15,62
Gerentes	68,83	31,17	69,12	30,88	69,23	30,77
Coordenadores e supervisores	49,50	50,50	50,52	49,48	51,34	48,66
Administrativos	47,14	52,86	47,13	52,87	47,81	52,19
Vendedores	43,93	56,07	41,18	58,82	41,87	58,13
Operacional	24,32	75,68	23,83	76,17	23,90	76,10

Percentual de empregados por categoria funcional e faixa etária GRI 405-1

Categoria funcional	Faixa etária	2021	2022	2023
		Percentual	Percentual	Percentual
Diretores	Abaixo de 30 anos	0,00	0,00	0,00
	Entre 30 e 50 anos	67,74	62,07	65,62
	Acima de 50 anos	32,26	37,93	34,37
Gerentes	Abaixo de 30 anos	0,00	0,74	0,33
	Entre 30 e 50 anos	75,71	77,21	77,93
	Acima de 50 anos	24,29	22,06	21,74
Coordenadores/ Supervisores	Abaixo de 30 anos	2,62	2,52	3,01
	Entre 30 e 50 anos	89,12	88,32	88,18
	Acima de 50 anos	8,25	9,16	8,81
Administrativos	Abaixo de 30 anos	2,62	22,10	23,21
	Entre 30 e 50 anos	89,12	70,74	68,74
	Acima de 50 anos	8,25	7,15	8,06
Vendedores	Abaixo de 30 anos	20,71	12,00	8,90
	Entre 30 e 50 anos	71,96	78,90	81,83
	Acima de 50 anos	7,33	9,10	9,28
Operacional	Abaixo de 30 anos	10,54	41,15	37,82
	Entre 30 e 50 anos	81,58	54,54	56,94
	Acima de 50 anos	7,88	4,31	5,24

Percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional* GRI 405-1

Negros	Categoria funcional	2021	2022	2023
		Percentual	Percentual	Percentual
Negros	Diretores	0%	0%	0%
	Gerentes	17%	14%	13,04%
	Coordenadores/Supervisores	30%	27%	27,60%
	Administrativos	36%	34%	34,95%
	Vendedores	48%	41%	38,27%
	Operacional	62%	55%	54,10%

PCD	Categoria funcional	2021	2022	2023
		Percentual	Percentual	Percentual
PCD	Diretores/presidente	0,00%	0,00%	0,00%
	Gerentes	0,00%	0,00%	0,33%
	Coordenadores/Supervisores	1,00%	1,00%	1,61%
	Administrativos	5,00%	5,00%	5,01%
	Vendedores	1,00%	1,00%	1,38%
	Operacionais	5,00%	6,00%	5,12%

LGBT	Categoria funcional	2023
		Percentual
LGBT	Diretores	0%
	Gerentes	1,67%
	Coordenadores/Supervisores	5,26%
	Administrativo	5,40%
	Vendedores	2,91%
	Operacional	8,31%

* Dados obtidos a partir de autodeclaração.

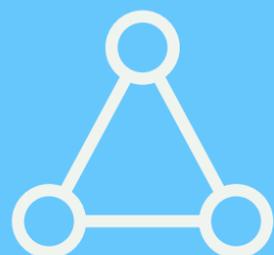
Proporção salarial entre homem e mulher por categoria funcional GRI 405-2

2023		
Categoria funcional	Salário-base	Remuneração
Diretores		
Razão homens X mulheres	0,97	0,97
Gerentes		
Razão homens X mulheres	0,91	0,87
Coordenadores / Supervisores		
Razão homens X mulheres	0,8	0,78
Administrativo		
Razão homens X mulheres	0,8	0,79
Vendedores		
Razão homens X mulheres	0,95	0,86
Operacional		
Razão homens X mulheres	1,01	1



Saúde integral

Enxergar a saúde de forma integral é um pressuposto muito importante para a Porto. Pensando nisso, a empresa oferece aos Colaboradores o Programa de Saúde Integral, que, com foco no equilíbrio, tem três frentes de atuação: saúde física, saúde mental e saúde financeira.



Saúde integral

O cuidado com a saúde precisa ser completo. O propósito do Saúde Integral é justamente buscar o equilíbrio entre a Saúde Mental, Física e Financeira.

As ações disponíveis em cada um desses pilares são importantes na busca por um bem-estar verdadeiro e ajudam os Colaboradores a serem, eles também, um porto seguro para todos à sua volta.

Saúde mental

- Programa Fique Bem
- Programa de Saúde Emocional
- Psicologia Viva e Orienteme
- Rodas de conversa
- Apoio social

Dentro do Saúde Mental, cerca de 2 mil Colaboradores participaram das rodas de conversa promovidas em 2023. Foram 45 eventos, que abordaram temas como saúde mental, saúde financeira e saúde física. Nessas conversas, temas como neurodiversidade, paternidade ativa e aleitamento materno foram abordados.

No pilar de Saúde Física: as campanhas de vacinação de 2023 atraíram 5.767 Colaboradores e 701 dependentes. Já nas corridas, cerca de 758 pessoas do time Porto de 12 corridas ao longo do ano.

No aspecto da Saúde Financeira continuam a ser oferecidos conteúdos educacionais, apoio jurídico, Portoprev, empréstimos e financiamentos com valores diferenciados para conscientização e orientação do nosso time.

No fim do ano, a Porto promoveu o Circuito Saúde Integral, uma ação com duração de três dias realizada na matriz e na unidade da Barra Funda que contou com a participação de 367 Colaboradores e Colaboradoras. O evento integrou iniciativas como aferição de pressão arterial, teste de bioimpedância, orientação nutricional, avaliação bucal e a união de laços (Outubro Rosa e Novembro Azul), com isenção de coparticipação para exames preventivos e espaços para conscientização sobre câncer de mama e câncer de próstata. Também foram realizadas ações sobre finanças e investimentos. Em parceria com a ONG Amor em Mechass, ONG que recebe doações de cabelos e os transformam em perucas, com o objetivo de doar para mulheres e crianças diagnosticadas com doenças que causam a queda dos fios, foram contabilizados 37 cortes e 12 doações de cabelo para o banco de perucas.

Saúde física

- Espaço saúde
- Alô Saúde Telemedicina 24h
- Gympass e Corridas
- Sala de amamentação
- Programa longevidade
- Quadras de areia
- Ações mensais de saúde

Saúde financeira

- Cursos de educação financeira
- Portoprev
- Dicas de consumo consciente
- Empréstimo social
- Produtos Porto com benefícios exclusivos

5.767

colaboradores participaram das campanhas de vacinação

45

ações e encontros foram realizados em 2023

Ações e retenção de talentos GRI 404-2

A política de benefícios da Porto é baseada na competitividade do mercado e na potencialização da atração e retenção dos melhores profissionais. A empresa deseja que seus Colaboradores possam focar no desenvolvimento da carreira e, para isso, oferece incentivos financeiros e não financeiros. A empresa realiza anualmente pesquisas externas que permitem comparar a estrutura de cargos, remuneração e incentivo em relação a outras companhias bem avaliadas.

A busca de jovens em início de carreira faz parte dos investimentos da Porto, e os programas de estágio e *trainee* são importantes canais de atração, formação e desenvolvimento de talentos com potencial de entrar no *pipeline* de posições iniciais em curto e médio prazos.

Com duração de 12 meses, o **Programa de Estágio** da Porto conta com uma trilha de aprendizagem híbrida; acompanhamento de um tutor, que é o responsável técnico do estagiário ao longo de todo o plano de desenvolvimento; avaliações de desempenho semestrais; plano de entregas de projetos; reuniões semanais com áreas estratégicas da organização para conhecimento e aprofundamento no negócio; e programa de autoconhecimento com sessões de *coaching* individuais.

A partir do sexto mês do Programa de Estágio, os participantes já podem começar a participar

de processos de recrutamento interno. Em 2023, o programa foi redesenhado e oferece a todas as pessoas estagiárias uma trilha de aprendizagem específica de mais de 96 horas de aula por participante, que visa contribuir com os desafios reais do dia a dia, aos quais elas são expostas ao longo do programa, além do desenvolvimento de competências e de habilidades importantes para suas carreiras nas áreas de negócio e um plano de acompanhamento e mentoria específico para desenvolvimento de seu projeto de estágio.

No ano passado, a Porto admitiu 69 pessoas estagiárias, das quais 13% já foram efetivadas. A empresa mantém 77% dos contratos ativos e conta com representantes do Programa de Estágio nas quatro verticais de negócios e também nas áreas corporativas. A companhia preserva para 2024 seu compromisso com a pluralidade considerando marcadores identitários do último censo IBGE.

O **Programa de Trainee** da Porto é mais recente: criado em 2021 e com duração de 18 meses, ele agora está em sua segunda edição, com previsão de término em julho de 2024. Os 13 integrantes selecionados enfrentaram grande concorrência: foram 7.342 pessoas inscritas no total. A edição em curso está totalmente em linha com a Temporada 2020-2025 e com as recentes mudanças na estrutura da companhia: ela foi elaborada para contemplar também as necessidades específicas das verticais de produtos.



A trilha de desenvolvimento do Programa de Trainee possui mais de 280 horas de “sala de aula” por participante e inclui módulos sobre Mercado e Negócios, Comunicação, Aperfeiçoamento de Soft Skills, Data Analytics, Jornada do Cliente, Metodologias Ágeis, Formação em Liderança Transformadora, Programa de Mentoria Individual. Além de investimento para que cada *trainee* possa realizar a aquisição de uma formação técnica específica relevante para a própria jornada e experiência dentro da estrutura de negócio a qual pertence.

A Porto deseja que seus Colaboradores mantenham o foco no desenvolvimento da carreira. Para isso, oferece incentivos financeiros e não financeiros

Educação e desenvolvimento dos Colaboradores GRI 404-2

Aprimorar capacidades, adquirir habilidades e evoluir pessoal e profissionalmente. Para a Porto, contribuir para o desenvolvimento dos seus Colaboradores por meio de processos de aprendizagem é uma prioridade. Afinal, a companhia tem como base os talentos profissionais que a compõem e que possibilitam a atual presença nos mercados em que atua.

A Porto trabalha com uma estratégia de aprendizagem descentralizada, ou seja, além de um setor específico da diretoria de Gente e Cultura, as diversas áreas da Porto podem desenvolver suas próprias iniciativas atendendo a demandas específicas. Esse modelo garante mais autonomia e rapidez na tomada de decisão para realizar ações a partir das oportunidades e da estratégia dos negócios. Esse ecossistema amplo e diverso permite às áreas locais de treinamento para impulsionarem as estratégias de negócios de cada vertical e área, enquanto a equipe de Aprendizagem Institucional cuida da sustentação da Cultura da Porto e do desenvolvimento de competências-chave para a companhia.

O ano de 2023 marca o início de um movimento rumo a uma aprendizagem cada vez mais estratégica e humana e com maior alinhamento entre os atores e sinergias metodológicas. Após um consistente período de construção de sua Estratégia de Aprendizagem, a Porto lançou, em outubro de 2023, uma proposta de valor atualizada, considerada para as lideranças como uma “espinha dorsal” aos mais de vinte núcleos de treinamento e aprendizagem.

Ela conta com um novo propósito (impulsionar as pessoas para que desenvolvam seu pleno potencial e transformem a Porto e o mundo), atributos (como queremos ser percebidos – a aprendizagem na Porto é intencional, diversa e inovadora, potencializada pela liderança, singular e plural e conectada aos negócios), linhas de atuação (a forma como as iniciativas estão organizadas) e ciclo de gestão metodológica (a forma como são feitas as entregas: jornadas e metodologias). Esse conjunto garante coerência e constância aos programas e iniciativas de aprendizagem lançados e geridos pela companhia.

Entre os programas, a Porto criou o LOAD, seu *hub* de aprendizagem para desenvolvimento de habilidades e de temas estratégicos para a companhia. O programa oferece diversas ações de aprendizagem formais e não formais (trilhas, cursos e experiências vivenciais, como espetáculos culturais, rodas de leituras e outras) para equipes e lideranças, e se conecta a outras, como Coursera, para carreiras digitais, e GetAbstract, que resume livros, vídeos e artigos.

Entre janeiro e dezembro de 2023, 7.140 Colaboradores foram impactados pelo LOAD, com NPS (índice de satisfação) de 91. A taxa de conversão (pessoas inscritas que concluíram a formação *online*) foi igualmente alta, atingindo 93%.

Em 2023 também foi criado o LOAD Líderes, que traz ações customizadas por *pipeline* e propõe desafios para cada nível de liderança (*assessment*), impulsionando impacto e desenvolvimento desse público.

O LOAD Líderes está organizado em três pilares:

1. Autoconhecimento

2. Inspirar Pessoas

3. Transformar e Realizar

O ecossistema de aprendizagem da empresa deu um salto com a chegada do LXP, uma nova tecnologia educacional orientada por habilidades e *social learning*. Ela amplia repertório e experiências ao permitir que cada um seja ao mesmo tempo catalisador e gerador de conteúdos em sua área a partir do uso de uma plataforma colaborativa. A LXP permite aos Colaboradores relatar as habilidades que já possui e quais gostaria de desenvolver. Com essa alimentação de dados individual, a plataforma sugere novos conteúdos e aprendizagens de maneira personalizada, pensando no desenvolvimento da jornada de cada um.

A empresa também incentiva seus Colaboradores a seguirem estudando por meio da concessão de bolsas de estudos para cursos de idiomas, graduação e pós-graduação. Após três meses de casa, o profissional já tem direito à bolsa de 50% na matrícula e mensalidades de cursos de inglês e espanhol ou em sua primeira graduação.

No caso de Colaboradores que já têm formação superior e estão na empresa há mais de um ano, o auxílio para uma nova graduação, pós-graduação, mestrado ou doutorado também é no valor de 50% da matrícula e das mensalidades.

Média de horas de capacitação de empregados por gênero GRI 404-1

	2021	2022	2023
Homens	19,9	7,3	65,7
Mulheres	16,6	6,0	79,97

Média de horas de capacitação de empregados por categoria funcional GRI 404-1

	2021	2022	2023
Diretores	15,0	38,7	16,84
Gerentes	22,9	25,6	46,08
Coordenadores e supervisores	24,3	16,6	49,46
Administrativos	8,3	4,4	24,29
Vendedores	6,5	4,0	108,94
Operacional	6,7	4,7	191,09



Em 2023 foram investidos R\$ 2,9 milhões em bolsas de idiomas, graduação e pós-graduação, beneficiando 730 Colaboradores por mês, em média

Avaliação de desempenho

A Porto realiza um processo de avaliação dos Colaboradores por competências. Ele inclui as etapas de autoavaliação, do gestor imediato e diálogo de desenvolvimento. Todos os níveis hierárquicos são elegíveis, seguindo o critério de 90 dias corridos trabalhados no ano e data de corte de admissão para elegibilidade fixada em 30 de setembro.

Os resultados dessas avaliações são utilizados como critérios para promoção, concessão de bolsas de estudos, recrutamento interno e mérito. A empresa utiliza a mesma metodologia há quatro anos e considera apenas a avaliação dos Colaboradores, não incluindo terceirizados.

Para os cargos até o nível de especialista/consultor, é realizado um processo anual de avaliação de competências, com autoavaliação, avaliação do gestor e diálogo de desenvolvimento.

Essas etapas também estão presentes na avaliação anual das lideranças da Porto: supervisores, coordenadores, gerentes, superintendentes, diretores, vice-presidentes, CEOs e diretor-presidente. Os ocupantes desses cargos também passam por um processo bianual de avaliação que utiliza a matriz 9 Box, por meio da qual são abordados o desempenho, com base em competências e entregas; e o potencial, com base no conceito de *learning agility*.

Como apoio a esse processo, é aplicado, apenas para níveis de liderança, o teste de *self-assessment* 4DKF da consultoria Korn Ferry, por meio do qual são avaliadas competências, características, motivadores, agilidades de aprendizagem e fatores de risco.

Empregados que recebem análises de desempenho por categoria funcional e gênero GRI 404-3

Categoria funcional	Gênero	2021			2022			2023		
		Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Diretores/ presidente	Nº total de empregados	4	27	31	4	25	29	5	27	32
	Nº de avaliados	1	10	11	4	25	29	4	26	30
	Percentual	25,00%	37,04%	35,48%	100,00%	100,00%	100,00%	80%	96,3%	93,75%
Gerentes	Nº total de empregados	77	170	247	84	188	272	92	207	299
	Nº de avaliados	64	137	201	82	184	266	86	196	282
	Percentual	83,12%	80,59%	81,38%	97,62%	97,87%	97,79%	93,48%	94,69%	94,31%
Supervisores/ coordenadores	Nº total de empregados	404	396	800	432	441	873	453	478	931
	Nº de avaliados	364	351	715	420	430	850	426	441	867
	Percentual		88,64%	89,38%	90,10%	88,64%	89,38%	94,04%	92,26%	93,13%
Administrativos	Nº total de empregados	3.382	3.016	6.398	3.643	3.248	6.891	3.699	3.389	7.088
	Nº de avaliados	3.131	2.742	5.873	3.474	3.074	6.548	3.429	3.119	6.548
	Percentual	92,58%	90,92%	91,79%	95,36%	94,64%	95,02%	92,7%	92,03%	92,38%
Vendedores	Nº total de empregados	633	496	1.129	750	525	1.275	758	546	1.304
	Nº de avaliados	553	428	981	679	478	1.157	717	525	1.242
	Percentual	87,36%	86,29%	86,89%	90,53%	91,05%	90,75%	94,59%	96,15%	95,25%
Operacionais	Nº total de empregados	2.368	761	3.129	2.225	696	2.921	2.006	630	2.636
	Nº de avaliados	2.118	693	2.811	1.999	613	2.612	1.782	565	2.347
	Percentual	89,44%	91,06%	89,84%	89,84%	88,07%	89,42%	88,83%	89,68%	89,04%
Total	Nº total de empregados	6.868	4.866	11.734	7.138	5.123	12.261	7.013	5.277	12.290
	Nº de avaliados	6.231	4.361	10.592	6.658	4.804	11.462	6.444	4.872	11.316
	Percentual	90,73%	89,62%	90,27%	93,28%	93,77%	93,48%	91,89%	92,33%	92,07%

A Porto oferece benefícios voltados ao desenvolvimento pessoal e ao bem-estar dos Colaboradores e seus familiares. São eles:

- Seguro de vida
- Seguro saúde
- Seguro odontológico (conforme adesão) (*)
- Cartão Farmácia
- Bolsa de estudo e idiomas (*)
- Cartão Flex – alimentação/refeição
- Licença-maternidade
- Licença-paternidade estendida
- Auxílio-creche/ Auxílio-babá (*)
- Vale-transporte
- *Check-up* em rede exclusiva (para cargos específicos)
- Descontos exclusivos para produtos Porto
- PortoPlus (plataforma de relacionamento)
- Programa Saúde Integral
- PortoPrev – Previdência Complementar (*) (**)
- Auxílio-funeral
- Gympass
- Porto em Ação, plano de aquisição de ações (*)

* Não aplicáveis para aprendizes e estagiários.

** Não aplicável à empresa Saúde Ocupacional.

Benefícios GRI 401-2

Todos os benefícios listados ao lado são destinados aos empregados. Os benefícios contemplam todas as unidades operacionais.

Todos os Colaboradores são elegíveis ao plano de saúde, que é extensivo a cônjuges, companheiros, filhos e enteados até 24 anos, desde que comprovado o vínculo.

O índice de retorno das Colaboradoras da Porto após a licença-maternidade é considerado alto em comparação à média de mercado: 94%. A empresa tem valorizado cada vez mais a mulher neste retorno. Dentre as iniciativas que buscam acolher esta mulher, a empresa conta com a “sala mamãe”, dedicada às mães que seguem em aleitamento para que possam fazer a coleta do leite de forma prática e higiênica, e promove uma roda de conversa mensal para as mães em processo de retorno pós-puerpério com o acompanhamento de uma assistente social.

Além disso, a Porto tem um programa de acompanhamento mensal da gestação oferecido às(aos) Colaboradoras(es) e seus(suas) esposos(as)/companheiros(as), com apoio de profissionais de enfermagem, nutrição, fisioterapia, educação física, psicólogos e assistentes sociais.

Licença-maternidade e paternidade GRI 401-3

	2021	2022	2023
Total de empregados que tiraram a licença maternidade/paternidade no ano vigente			
Homens	160	166	153
Mulheres	264	275	281
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença maternidade/paternidade			
Homens	137	155	150
Mulheres	128	136	282
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho			
Homens	120	22	145
Mulheres	173	28	201
Taxa de retorno			
Homens	85,63	91,72	97,4
Mulheres	48,85	49,28	94,95
Taxa de retenção			
Homens	11	2	96,67
Mulheres	1	0	71,28

A Porto disponibiliza aos Colaboradores opções de previdência complementar, com adesão facultativa

Planos de aposentadoria GRI 201-3

É por meio do PortoPrev, seu fundo de pensão, que a Porto disponibiliza aos Colaboradores opções de previdência complementar, que têm abrangência nacional e cuja adesão é facultativa. Não se aplica às posições de estagiário e jovem aprendiz. São dois tipos de planos: o Plano PORTOPREV I, de contribuição variável e que está fechado para novas adesões, e o Plano PORTOPREV II, de contribuição definida – nesta modalidade, o limite da contribuição é decidida pelo participante (percentual de contribuição sobre o salário), e o benefício é definido no momento da aposentadoria com base no montante acumulado.

A entidade cobre o passivo do plano de benefício com um fundo específico, o Fundo Previdencial do Plano, que atualmente custeia 100% do passivo. Essa cobertura é estimada com base na meta atuarial do plano, estabelecida em 4,09% + INPC – a última estimativa foi realizada em dezembro de 2023.

Para garantir a cobertura total do plano, a entidade apresenta anualmente avaliações atuariais e estudos de utilização do Fundo Previdencial ao Conselho Deliberativo para análise e equilíbrio do Plano PORTOPREV I – o último estudo foi realizado em setembro de 2023, no qual foi decidido o equacionamento total do déficit do plano e cobertura das contribuições previdenciárias e de custeio das patrocinadoras para o exercício em 2024. As contribuições são atribuídas com um percentual de até 8% tanto do empregado quanto do empregador, com algumas notas explicativas sobre os percentuais máximos em diferentes planos.

Relações com a comunidade

GRI 203-1, 413-2, 3-3

Se a essência da Porto é ser um porto seguro para as pessoas e seus sonhos, ela também se aplica às comunidades onde a empresa está inserida. Por isso, a pauta social integra a estratégia da Porto desde 1998. É um investimento contínuo que gera impactos positivos não apenas aos beneficiários diretos, mas também à comunidade e aos demais públicos que se unem ao Instituto Porto para as estratégias de engajamento comunitário da Associação Campos Elíseos +Gentil.

A empresa implementa ações de engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local. As avaliações de impacto são realizadas com base em processos participativos, abrangendo tanto o impacto social quanto o ambiental, e a empresa realiza monitoramento contínuo desses impactos. Os impactos negativos potenciais mapeados são poluição sonora e risco à imagem relacionada ao atendimento à comunidade. Os resultados das avaliações são divulgados publicamente, tanto os ambientais quanto os sociais. Além disso, a empresa possui planos de desenvolvimento local que são elaborados com base nas necessidades das comunidades locais.

Os planos de engajamento de *stakeholders* também são elaborados com base no mapeamento desses *stakeholders*. A empresa promove comitês e processos de consulta ampla à comunidade local, incluindo grupos vulneráveis.

Para discutir seus impactos com a comunidade, a empresa se vale de comitês com moradores, reuniões e consultas comunitárias por meio da Associação Campos Elíseos +Gentil, que tem por objetivo atuar como um canal de ouvidoria da comunidade do bairro de Campos Elíseos, próximo à matriz da Porto, para questões de melhoria e zeladoria do território. Além disso, possui processos formais de queixas para uso da comunidade, disponibilizando meios como linha direta de atendimento ao Cliente, formulários *online*, *e-mail* de contato, ouvidoria, parcerias com organizações locais e pesquisas de satisfação.

A pauta social integra a estratégia da Porto desde 1998



Instituto Porto

Fundado em 2005 sob o nome Casa Campos Elíseos Melhor, o **Instituto Porto tem o objetivo de potencializar o desenvolvimento de projetos socioambientais e culturais na região central da capital paulista, onde fica a matriz da companhia.** Formalizado em 2012, o Instituto atua no eixo de Educação tendo a Porto como sua principal mantenedora, mas também conta com investidores sociais (funcionários, Corretores e Prestadores), que contribuem com recursos financeiros por meio de doações pontuais e recorrentes e empresas que utilizam leis de incentivo para fazer a destinação de recursos por meio do fundo. Os Clientes do Cartão Porto também têm a oportunidade de direcionar os pontos do programa de relacionamento para as iniciativas do Instituto.

O Instituto Porto atua nas frentes de Educação e de Mobilização e Parceria. A seguir, descreveremos os programas desenvolvidos em cada uma das vertentes.

Em 2023, 1.513 pessoas passaram por formação nos programas de desenvolvimento do Instituto Porto.

Perfil dos alunos do Instituto Porto

Renda média

R\$ 2.341,21

Gênero

61%
mulheres

39%
homens

Faixa etária

34%
menor de 18 anos

33%
de 18 a 24 anos

11%
de 25 a 34 anos

10%
de 35 a 44 anos

9%
de 45 a 59 anos

3%
acima de 60 anos



Educação

Ação Educa

Voltado ao atendimento diário de crianças e adolescentes com idade entre 6 e 15 anos, o Ação Educa encerrou 2023 tendo impactado 246 alunos (cerca de 10,5% a mais do que no ano anterior) num total de 8.222 horas de aula.

O programa socioeducativo é dirigido a moradores do distrito de Santa Cecília que estejam matriculados em escolas públicas ou que sejam bolsistas de escolas particulares com auxílio de 100% do valor.

Eles frequentam o programa no contraturno escolar e recebem conteúdos transversais que complementam as disciplinas escolares, como sustentabilidade, música e mundo digital. O ciclo 2023 foi encerrado com 176 alunos ativos – no decorrer do ano, 64 desistiram por motivos diversos, sendo grande parte por mudança de residência e transferência para escola integral, e 6 alunos migraram para os cursos de capacitação profissional.

Quando o ciclo dos alunos se encerra no Ação Educa, aos 15 anos, existe a possibilidade de seguirem na trilha de aprendizagem oferecida pelo Instituto Porto por meio dos cursos profissionalizantes e programa formativo para a Aprendizagem. Hoje a Porto conta com ex-alunos atuando como aprendizes e funcionários em diversas áreas da empresa. Em 2023, o Instituto Porto recebeu o Selo de Direitos Humanos e Diversidade concedido pela Prefeitura de São Paulo pela promoção do tema por meio do Ação Educa.

Melhora no rendimento escolar



Média escolar de 2023

Notas das escolas frequentadas por nossos alunos no Saresp 2022*

Português

Alunos Ação Educa (turmas 1, 2 e 3, como exemplo):

6,6

Média Saresp

4,98

Matemática

Alunos Ação Educa (turmas 1, 2 e 3, como exemplo):

6,5

Média Saresp:

3,93

Média final Ação Educa (turmas 1, 2 e 3, como exemplo):

6,5

Média final Saresp:

4,45

* Sistema de Avaliação de Rendimento Escolar do Estado de São Paulo; 11 escolas avaliadas.

Ações socioassistenciais

296

atendimentos psicológicos

201

atendimentos psicopedagógicos

705

cartões alimentação

246

atendimentos em mutirões de saúde

O programa também inclui aspectos socioassistenciais, como o direcionamento dos alunos a atendimentos psicológicos e psicopedagógicos e a participação em mutirões de saúde. Além disso, foram distribuídos cartões de alimentação, uniformes, tênis e kits de Natal.

Cursos profissionalizantes

O Instituto oferece capacitação profissional a jovens e adultos visando impulsionar melhorias em suas condições socioeconômicas. Os cursos profissionalizantes têm como objetivo ampliar as oportunidades de acesso ao mercado de trabalho formal, bem como outras possibilidades de geração de renda, proporcionando assim um impacto positivo nas comunidades atendidas.

Em 2023, o catálogo de cursos disponibilizou 22 opções, como assistente de logística, cabeleireiro e manicure, desenvolvedor de sistemas, elétrica e hidráulica, marketing digital, auxiliar de mecânica | elétrica automobilística e técnicas de venda. Entre os 2.181 inscritos, foram aprovados pela triagem 1.525, e 449 se formaram efetivamente. Destes, 112 foram empregados. Ao longo do ano, 41 turmas foram formadas, somando 5.056 horas de aula.

Programa de aprendizagem

Focado em preparar jovens de baixa renda para ingressar no mercado de trabalho, este programa, que conta com a homologação do Ministério do Trabalho, tem duas etapas: a Pré-Formação, que fala sobre processos seletivos e o ambiente profissional com o intuito de deixá-los mais preparados para as possibilidades que surgirem, e o Programa de Aprendizagem, que é a formação teórica e prática.

Em 2023, o Instituto Porto registrou 1.248 inscrições para a Pré-Formação. Ao fim da etapa de triagem, 376 iniciaram o curso e 106 foram indicados para seguir adiante ocupando as vagas de jovens aprendizes disponibilizadas pela Porto. Essa indicação é a oportunidade para que possam realizar atividades profissionais ao longo de 15 meses. O ano de 2023 foi de grande expansão do programa que, em seu lançamento, em 2018, contava com a participação de 30 jovens.

Pré-formação

1.248 inscritos



407 aprovados na triagem

376 iniciaram o curso

160 desistiram do programa

277 se formaram

216 foram para o Banco de Talentos



74 iniciaram como aprendiz

Destques do programa Jovem Aprendiz – ciclo 2023

106 jovens ativos

22 aprendizes efetivados pela Porto

1.488 horas de aula

93 de índice de satisfação (NPS)

Carga horária do curso: **546 horas**
Turmas realizadas: **14**



Mobilização e Parcerias

Captação de recursos e itens

O objetivo deste programa é custear parte das iniciativas do Ação Educa a fim de atender o aluno em sua integralidade. Os investidores sociais ligados à Porto, como funcionários, Corretores, Prestadores e Clientes, são convidados a patrocinar a ampliação do Ação Educa, possibilitando a realização de atendimentos psicológicos, psicopedagógicos, mutirões de saúde, entrega de cestas básicas, tênis, brinquedos e materiais escolares. Em 2023, o Instituto contou com o apoio de 1.742 doadores e R\$ 418.614,25 em recursos investidos.

Ao longo do ano, os 118.196 itens doados foram distribuídos para 101 instituições credenciadas de todo o Brasil. A arrecadação é proveniente da Estação Consumo Consciente (*display* disponibilizado nas recepções das três principais portarias), da festa de fim de ano da Porto e de campanhas específicas.

Raio-x do processo de captação de recursos

QUEM DOA

93%

Colaboradores Porto

5%

Doadores de pontos

2%

Corretores

COMO DOA

51% são únicas

49% são recorrentes

Voluntariado

Em 2023, o Porto Voluntário completou 25 anos de existência com o registro de participação de 12 mil voluntários desde 1998. A empresa registrou no ano passado a participação de 817 Colaboradores nas iniciativas, retomando o patamar de 2019 (pré-pandemia). Nos três anos anteriores, o índice de participação permaneceu na casa dos 700 voluntários.

O programa busca trazer oportunidades de desenvolvimento de habilidades para Colaboradores e fortalecer a Cultura de voluntariado, fomentando um ciclo virtuoso onde todos os *stakeholders* se beneficiam: Colaboradores, beneficiários das ações e instituições credenciadas. Do ponto de vista do Colaborador, 89% dos voluntários enxergam o programa como uma ferramenta de desenvolvimento.

As ações, realizadas pelo Instituto Porto, podem ser pontuais ou recorrentes e ocorrem em cinco frentes: promoção do bem-estar, capacitação de pessoas, educação socioambiental, troca de experiências e mentorias. Alguns exemplos de ações são: aulas de inglês, gestão do tempo, educação financeira, atividades de incentivo à prática esportiva, orientação sobre carreira, finanças para jovens, zeladoria voluntária e saúde financeira para as instituições sociais, entre outras.

Como forma de estimular a participação e demonstrar a importância que o programa tem para a empresa, a Porto o abono voluntário para funcionários atuarem durante o expediente. O mote de 2023 foi "Porto Voluntário: o caminho que transforma". As ações e quantidade de vagas de cada ano são determinadas a partir da escuta que a empresa realiza junto à comunidade e às instituições, que permite compreender as demandas mais urgentes, com alinhamento estratégico, também visando as diretrizes sociais da empresa.

Falando sobre impacto, 2023 foi um ano importante: foram gerados 16.355 atendimentos, um crescimento de 144% em relação ao ano anterior.

Foram gerados 16.355 atendimentos, um crescimento de 144% em relação ao ano anterior.

Os números de 2023

4.027 horas
de atuação voluntária

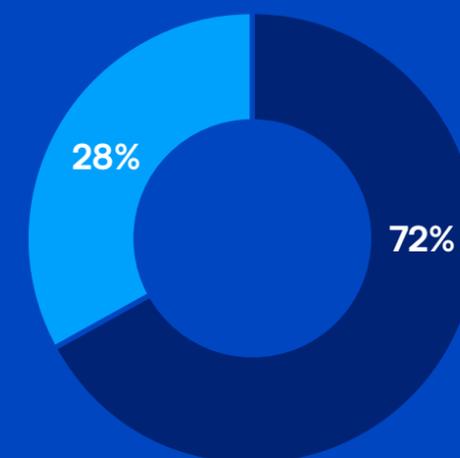
817 voluntários

75% são mulheres

85% participam presencialmente

15% participam à distância

158 ações



■ Recorrentes ■ Pontuais

52 instituições impactadas

96% de satisfação
(Net Promoter Score)

89% dos voluntários reconhecem o programa como uma ferramenta de desenvolvimento

Economia para as instituições foi estimada em **R\$ 241.620,00**, considerando uma média de **R\$ 60** a hora-aula.

Leis de incentivo fiscal

O repasse de verba incentivada é realizado por meio das leis de incentivo em esfera federal, estadual e municipal. Anualmente, realizamos a abertura de edital para seleção das instituições e projetos sociais. Em 2023, a organização usou benefícios fiscais no total de R\$ 121 milhões por realizar doações ligadas às leis de Incentivo à Criança e ao Adolescente, Incentivo à Cultura, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica, Incentivo Desportivo, Incentivo ao Idoso, Empresa Cidadã, Lei do Bem, PAT e OSCIP, beneficiando as instituições sociais aportadas, como apresentado no quadro. [GRI 201-4](#)



114
projetos inscritos

12
projetos aportados:

6 na Lei da Criança e do Adolescente

5 na Lei de Incentivo ao Idoso

1 no Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica

Capacidade de impacto:
+ de 10 mil pessoas

Desenvolvimento de instituições sociais

O foco deste trabalho é o desenvolvimento de instituições sociais que ficam nos territórios onde a Porto está inserida, apoiando-as com trabalho voluntário e doações de itens por meio de iniciativas próprias, a fim de contribuir para a mitigação de impactos socioambientais negativos.

A companhia também oferece uma trilha de capacitação para gestores sociais de instituições credenciadas no Brasil com base nas necessidades específicas e temas sugeridos por eles. O objetivo é capacitá-los na gestão das ONGs, oferecendo aprendizado capaz de ajudá-los nos processos de tomada de decisão, por exemplo, sobre a melhor maneira de aplicar recursos.

Estão cadastradas no programa 42 instituições. Nos três encontros realizados na Porto em 2023, os temas trabalhados foram gestão de pessoas, sustentabilidade e diversidades e captação de recursos.

Associação Campos Elíseos +Gentil

Atuando como um braço do Instituto Porto, a [Associação Campos Elíseos +Gentil](#) é uma iniciativa que promove ações de melhorias em conservação, limpeza e manutenção dos espaços públicos do bairro que dá nome ao projeto, região onde está instalada a sede da Porto. É colaborativa, portanto, seu funcionamento é muito melhor quando existe o engajamento da comunidade.

A associação desenvolveu uma tecnologia social que permite o envio de alertas de irregularidades em questões de zeladoria do bairro. Esses alertas, que podem ser enviados pelo aplicativo, geram números de protocolos de atendimento (um alerta pode gerar mais de um protocolo). Em 2023, foram enviados 595 alertas pelos usuários e abertos 649 protocolos. O índice de resolubilidade pelos órgãos competentes foi de 81%. Os temas limpeza e manutenção lideraram os protocolos, cada um com 27%.

A iniciativa conta com uma série de outros projetos, como Nossa Rua, Passeio +Gentil, Carroças do Futuro e Movimento-se, além de permitir a atuação voluntária. Um dos destaques de 2023 foi o volume de resíduos coletados e destinados corretamente pelos projetos: 10,6 toneladas.

Associação Crescer Sempre

Instituição sem fins lucrativos, a Crescer Sempre atua na comunidade de Paraisópolis com foco em educação de qualidade. Em 2023, mais de mil alunos foram atendidos por meio de seus programas:

200 alunos
na Educação Infantil

210 alunos
no Ensino Médio

240 alunos
no Ensino Fundamental
Anos Finais

507 alunos
nos cursos profissionalizantes

Além disso, a biblioteca aberta à comunidade registrou o empréstimo de cerca de mais de 16 mil livros em 2023.

A participação da Porto neste caso ocorre de duas maneiras: investimento e acompanhamento realizado pelo Instituto Porto.

Para saber mais, acesse o *site* da Crescer Sempre: <https://www.crescersempre.org.br/>



Instituto Ação Pela Paz

A Porto também apoiou o Instituto Ação Pela Paz, que tem a missão de auxiliar o Poder Público e a sociedade civil em iniciativas que contribuam para a redução da reincidência criminal. Em 2023, foram apoiadas 194 edições de projetos centrados na atenção às pessoas em privação de liberdade, alcançando ao menos 8,4 mil participantes. O último levantamento, concluído em 2023, revela que 84% dos beneficiários da organização aferidos não tinham voltado aos presídios. Vale ressaltar que o Ação Pela Paz e instituições alicerçadas pela organização também receberam diversos reconhecimentos, como o selo de Direitos Humanos e Diversidade do Prêmio Caminhos Abertos promovido pela Prefeitura de São Paulo, o Prêmio LED Luz na Educação da Fundação Roberto Marinho, o Prêmio Dimas, criado pelo Ministério Público do Estado de Mato Grosso, entre outros.

Para saber mais, acesse:
<https://acaopelapaz.org.br/>

Experiência do Cliente

A Porto aprimora a cada ano sua atuação junto aos Clientes, buscando sempre entender e atender às suas reais expectativas e focar na excelência de atendimento e na oferta de experiências inovadoras dentro e fora do segmento de atuação. **Durante o ano de 2023, foram implementadas novas metodologias de qualidade e treinamento para garantir que a experiência do Cliente seja positiva.**

A experiência do Cliente é avaliada a partir do Net Promoter Score (NPS) transacional, que mede cada etapa da jornada dos Clientes. A companhia também adotou o NPS competitivo, que permite a avaliação do índice de recomendação do consumidor em relação à Porto, considerando os demais *players* do mercado. A medição é realizada pelo *Customer Satisfaction Score* (Csat), que avalia o atendimento prestado, além de indicadores que medem o tempo de espera e a desistência do Cliente para falar com a central.

A área de atendimento, responsável por garantir a excelência e satisfação do Cliente conta com uma estrutura de qualidade composta por três pilares que têm o intuito de acompanhar a experiência do Cliente para poder fazer adequações

constantemente a fim de garantir a satisfação final, identificando preventivamente oportunidades de atendimento e produto e dando visibilidade à voz do Cliente.

O pilar **Noc** é responsável por acompanhar as avanças dos indicadores que garantem a qualidade no atendimento, identificando variações e direcionando oportunidades para atuação em curto prazo.

Já o pilar **VoC** avalia a satisfação por meio da voz do Cliente, identificando sua experiência na jornada Porto a partir dos indicadores de Csat (pontuação de satisfação do Cliente), reclamações no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ou em outros órgãos regulamentadores. É uma forma de recolher percepções sobre a experiência e a expectativa do Cliente em relação aos produtos e serviços da Porto.

Por fim, o pilar **COPC** é responsável por garantir a governança e aplicabilidade da qualidade nas operações, atuando a partir do afunilamento de quartis dos principais KPI (indicadores-chave de desempenho, na sigla em inglês).



As informações são disponibilizadas para as áreas de atendimento, operação e comunicação. Além disso, são realizados treinamentos para que os analistas se tornem especialistas no negócio. Ainda como parte da estratégia para estimular a oferta da melhor experiência ao Cliente, a área de atendimento desenvolve campanhas de reconhecimento aos Colaboradores da operação. “Brilho no atendimento”, “Atendimento nota 11” e “Almoço Portolovers da vez” foram algumas das campanhas de 2023.

Para os casos em que as orientações de atendimento são infringidas, existem procedimentos baseados na Política de Erros Críticos, que seguem uma tabela pedagógica que traz as situações e respectivas consequências. O material é encaminhado diretamente aos líderes para intervenção imediata.



Além dos indicadores operacionais internos, os cinco principais indicadores que garantem o acompanhamento do tema são:

%NS (nível de serviço) – 80%
Percentual de contatos atendidos em relação ao SLA estabelecido.

Abandono – 3,8%
Quantidade de contatos abandonados durante a fila de espera em relação ao total de contatos recebidos.

CSAT – 4,72
Índice de Pesquisa de Satisfação do Cliente e Corretores na central de atendimento, medido ao término da interação, nos canais fone e digital.

Índice SAC – 0,215
Índice de reclamações SAC abertas na ouvidoria em relação aos canais de atendimento fone ou digital.

Atendimento > 5 min – 9,1%
Percentual de contatos atendidos que aguardaram mais de 5 minutos na fila de espera.

* Dados referentes a 2023

A empresa acompanha os mecanismos de queixa externos, como provedores de serviços de mediação e arbitragem, agências reguladoras e defensores do consumidor, além de plataformas como Consumidor.Gov, Reclame Aqui, Proteste, Sincor, Procon e imprensa, para acompanhar as manifestações, todas compiladas no sistema interno, e realizar as tratativas e/ou promover ações de melhoria nos processos relacionados aos produtos e serviços oferecidos. As queixas geralmente se referem a insatisfações dos Clientes com algum produto ou serviço adquirido, e o número total de queixas registradas foi de 67.134. Não há diferenciação entre queixas procedentes e improcedentes no SAC: todas são tratadas da mesma forma.

Observa-se que não houve, em 2023, situações que tenham causado impactos negativos ou prejudicado a imagem da empresa. No entanto, a Porto possui ferramentas e relatórios de transparência para o mercado. As queixas são reportadas mensalmente aos CEOs das verticais, e há reuniões com o diretor-presidente executivo da *holding* para discuti-las e tratá-las de forma confidencial. **GRI 2-25**

Multas por não conformidade com leis e regulamentos

GRI 2-27

Em relação à não conformidade com leis e regulamentos, em 2023, a Porto recebeu uma multa no valor de R\$ 1.829.022,77. Trata-se de uma autuação ocorrida em 2014 decorrente de infringência à Lei nº 13.226/2008 (Não Perturbe), que proíbe qualquer oferta ou publicidade, comercial ou institucional, de produtos ou serviços mediante ligações telefônicas a pessoas que tenham se registrado no Procon para bloqueio de contatos desse tipo. A multa foi reduzida para R\$ 1.787.083,50, mas a autuação foi mantida. Não houve sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos.

A Porto promoveu adequações em sua Central de Atendimento para estar aderente a toda à legislação brasileira relativa à proteção dos direitos do consumidor. A empresa implantou uma tecnologia integrada às listas fornecidas pelos Procons de todo o país que bloqueia ligações. Essa tecnologia atua nos sistemas de discagem automática da empresa.

Gestão de fornecedores GRI 3-3

A cadeia de fornecedores da organização é composta por empresas externas que fornecem uma variedade de bens e serviços, como equipamentos, materiais de escritório, consultorias e assessorias, entre outros. São cerca de 6,5 mil fornecedores aptos (aderentes no processo de homologação), com um valor estimado de pagamentos de R\$ 2 bilhões. [GRI 2-6](#)

Os fornecedores locais, aqueles que estão no mesmo estado que nossa operação, representaram o maior percentual de compras em 2023: 78,17%. [GRI 204-1](#)

As políticas internas da empresa, incluindo ética e conduta, gerenciamento de riscos, socioambiental e *compliance*, estão disponíveis no *site* da Porto e são aplicáveis aos fornecedores.

A fim de manter o padrão de qualidade a seus Clientes, a Porto busca fornecedores alinhados à sua missão e estende as práticas ESG a esse público. O objetivo da empresa é manter uma carteira de fornecedores que estejam conectados à missão e aos Valores da Porto e à estratégia de sustentabilidade da empresa. Por isso, 100% dos novos fornecedores passam por avaliação de critérios ambientais, o que representou, em 2023, um universo de 1.286. [GRI 308-1](#)

A Porto pesquisa mensalmente se o fornecedor tem autuações do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama). No caso daqueles que são do segmento de saúde, existe a

verificação do alvará sanitário emitido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). A documentação dos fornecedores é revalidada a cada dois anos, mas, para os fornecedores classificados como risco alto em Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, as revalidações são feitas anualmente.

Como investigação adicional, está sendo implementado um sistema de verificação dos critérios ESG na Porto Saúde. Os fornecedores com potencial risco são questionados sobre as certificações ambientais que possuem, geração de resíduos perigosos e respectivas formas de destinação, projetos e práticas que busquem reduzir o consumo de recursos naturais, como água, energia, combustíveis e matérias-primas em suas atividades, sejam elas administrativas ou de produção.

Nesta checagem também há um campo voltado à governança e à presença de questões trabalhistas e de segurança do trabalho presentes no canal de denúncias, bem como a apuração em relação a processos e projetos voltados à rastreabilidade da cadeia de fornecimentos.

Em relação aos fornecedores já cadastrados, não foram identificados, por meio de nossas avaliações, impactos ambientais e sociais negativos. [GRI 308-2](#) Essa avaliação considera trabalho forçado, exploração de trabalho infantil, discriminação e assédio e corrupção. [GRI 414-2](#)

Em relação a critérios sociais, os fornecedores são pesquisados na lista de trabalho escravo – o fornecedor não é homologado caso pertença a essa lista, e o monitoramento passa a ser contínuo após a homologação. [GRI 414-1](#)

6,5 mil

fornecedores estão aderentes ao processo de homologação da Porto

100%

dos novos fornecedores passam por avaliação de critérios ambientais

Relacionamento com Corretores

Na Porto, os Corretores são reconhecidos como Parceiros de negócios, estratégicos e essenciais para o crescimento da companhia. Por isso, a empresa investe na formação e no desenvolvimento desse público com trilhas de aprendizagem por meio de vídeos, *lives*, podcasts e cursos presenciais.

Os Corretores contam com uma área de educação, a Porto Educ, que é totalmente voltada à capacitação em produtos, processos, ferramentas, vendas e empreendedorismo, desde o início da jornada na Porto, até o processo de sucessão.

Os cursos são oferecidos gratuitamente para o Corretor e funcionários das Corretoras por meio de uma plataforma LMS, salas virtuais ao vivo, cursos presenciais, Porto Educast (canal de *podcast*), e canal Porto Descomplica no YouTube, entre outros.

No ano de 2023, a Porto Educ teve 287 mil participações em cursos com o NPS de 91. A Porto também apoia a formação de novos Corretores de seguros para o mercado. O programa possui duração de um ano e, adicionalmente, a Porto disponibiliza um módulo específico durante a formação com diversos temas, visando apoiá-los nesse processo de habilitação.

Outro destaque foi a expansão do Programa Corretores em Sucessão para todos os Corretores a fim de oferecer um ambiente onde sucessores e sucedidos possam construir o futuro junto com a Porto. Nesse processo são oferecidos conteúdos para desenvolver as competências estratégicas para o processo de sucessão. Em 2023, a trilha de aprendizado começou com *workshop*, seguido de apoio de uma consultoria especializada e mentoria. Foram 258 inscrições e NPS 92.

Em 2023, a companhia expandiu os conteúdos direcionados aos Corretores no portal, incluindo um novo curso *online* chamado Sustentabilidade Viva, que enfoca conceitos da área de sustentabilidade e suas possíveis aplicações dentro e fora do contexto da Porto.

Para manter o relacionamento mais estreito, a Porto realiza periodicamente o Almoço com Corretores, um momento de escuta em relação às possibilidades de melhoria. A Companhia também reforça estar sempre de portas abertas para receber e apoiar o Corretor. Também transita por todas as regiões do Brasil com o evento "A Porto tá por Perto", no qual diretores comerciais, de produtos,



VP Comercial e Marketing, CEOs das verticais de negócios e o CEO da companhia fortalecem a parceria com Corretores e compartilham dados, estratégias e objetivos do negócio para cada região.

Com esse mesmo objetivo, a empresa realiza anualmente uma pesquisa de satisfação, *online* e anônima, que influencia diretamente no programa de participação nos lucros da Companhia. Em 2023, a pesquisa contou com 16.602 participantes.

O Portal do Corretor, conhecido como Corretor Online (COL), é um portal exclusivo para Corretores que abrange todos os produtos da Porto. Com mais de 42 milhões de acessos ao ano, é utilizado por cerca de 550 mil Corretores e seus funcionários. A fim de deixá-lo mais moderno e customizado conforme apontamentos dos nossos Parceiros para uma navegação mais ágil, o COL figurou

A Porto também envolve os Corretores em ações de relacionamento que realiza em grandes eventos, como ocorreu em 2023 no The Town e no Grande Prêmio de São Paulo de Fórmula 1

entre os principais projetos estruturantes da Porto em 2023, com alto investimento e envolvimento de diversas áreas da empresa. Foram mais de 200 entregas relacionadas a melhorias na jornada dos Corretores, incluindo as áreas de autosserviço e cotação.



ODS correlacionados



Meio ambiente e mudanças climáticas



Educação socioambiental	86
Gestão de recursos naturais	88
Emissões e mudanças climáticas	92



Educação socioambiental

Para a Porto, oferecer um programa de educação de temas ESG para seus Colaboradores é a melhor forma de promover uma mudança de *mindset* para que a empresa passe a contar não apenas com uma área especializada em questões ligadas à sustentabilidade, e sim com um grupo de quase 13 mil profissionais engajados nesses temas.

Por isso, em 2023, a empresa seguiu investindo em ações de educação ambiental, dando continuidade à Temporada da Sustentabilidade, um conjunto de iniciativas para ampliar o repertório de seu público interno sobre conceitos ESG, a fim de que consigam aplicar no dia a dia da organização e na vida pessoal. As ações da Temporada se dividem entre educativas (via plataforma *online*) e experiências. Em 2023, foram realizadas 115 ações.

A Porto trocou o fornecedor responsável pelos vales de alimentação e refeição. A mudança implicava a substituição de mais de 20 mil cartões de pagamento. Visando assegurar o descarte adequado desses cartões, Lucas Mellare, agente socioambiental do Departamento Financeiro, desenvolveu, em colaboração com seu colega Vinicius Lellis, um projeto para mitigar esse impacto. Eles elaboraram um vídeo informativo orientando os funcionários a localizar essas unidades e a realizar o descarte de forma correta.

Os temas ambientais, sociais e de governança (ESG) da Porto são orientados de modo mais estruturado desde 2005 pela Política de Responsabilidade Social e Ambiental, periodicamente revisada pelas diretorias de Gente e Cultura e Jurídica, Riscos e *Compliance*.

Em 2022, com a assinatura do Pacto Global da ONU, a Porto se comprometeu ainda mais em contribuir para o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável até 2030. A companhia entende a importância de manter uma agenda de iniciativas capaz de difundir conhecimento e promover maior responsabilidade ambiental.

115

ações foram realizadas durante a Temporada da Sustentabilidade em 2023

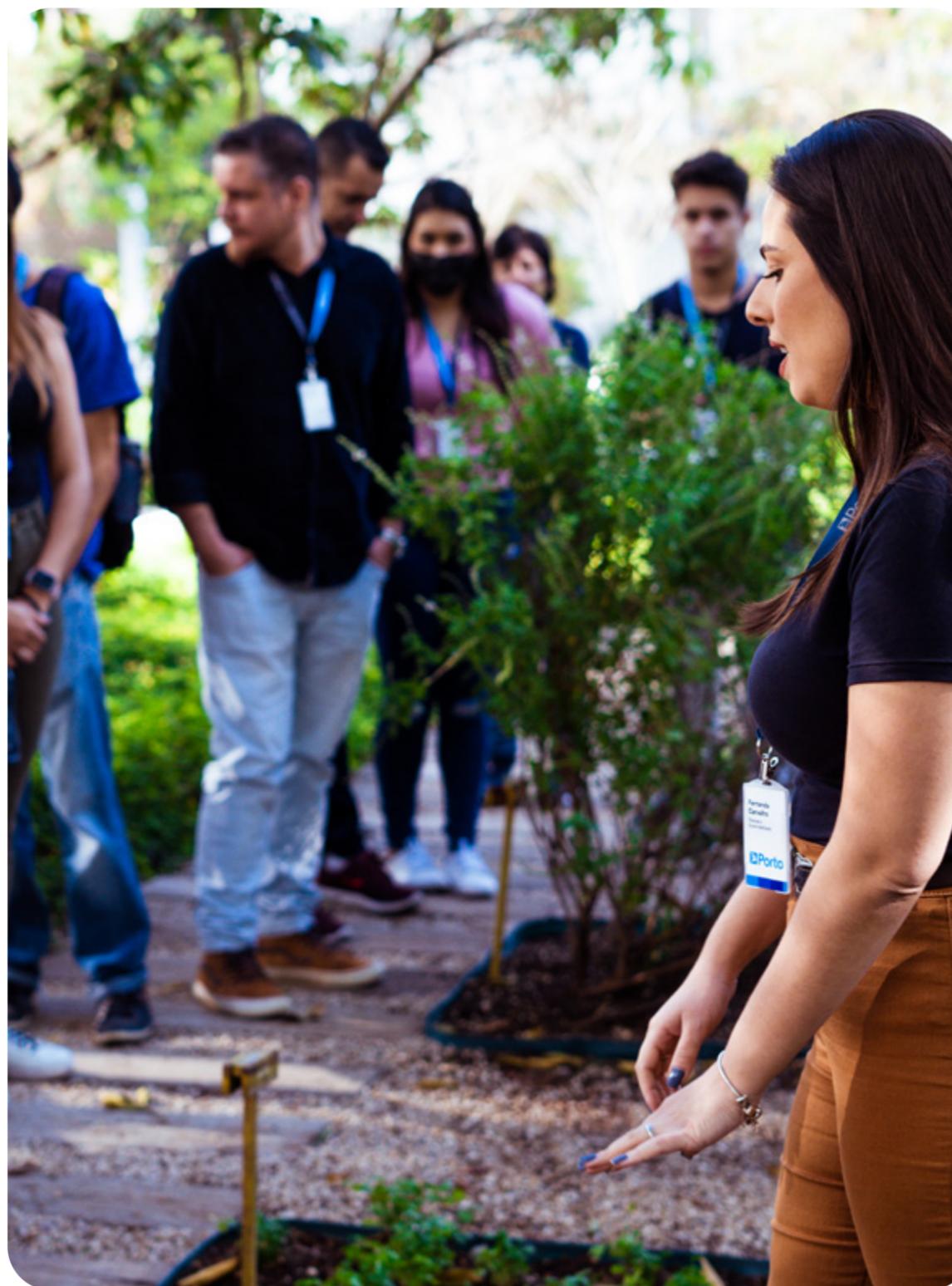
Desbravadores

Em 2023, os Colaboradores da Porto tiveram a oportunidade de participar de vivências em temas relacionados à sustentabilidade. Uma delas foi a Expedição Socioambiental, um *tour* guiado pelas iniciativas de sustentabilidade da matriz que contou com **nove edições em 2023**, envolvendo **154 participantes**. Nesse itinerário, compreenderam melhor o que vem sendo feito quanto à gestão de água, energia, resíduos e emissões atmosféricas, além de se aprofundarem nas iniciativas do Instituto Porto e das ações de zeladoria da Associação Campos Elíseos +Gentil.

O projeto Terra na Palma da Mão convidou os participantes a colocarem a mão na massa, literalmente, montando um terrário e, a partir da observação da evolução, seguir uma trilha de conhecimento sobre ciclos naturais e a relação com as mudanças climáticas. **Suas três edições reuniram 96 participantes**.

A Horta Comunitária também foi realizada em 2023. Esse projeto busca criar consciência sobre a alimentação e o seu ciclo de vida por meio de uma atividade “mão na massa” entre os(as) Colaboradores(as) voluntários(as) e as crianças das instituições sociais parceiras.

Nessa experiência, são plantadas e colhidas hortaliças e temperos orgânicos da horta comunitária da Porto, que fica localizada na Torre B. Ao fim, todos os alimentos são doados para as instituições parceiras, fechando o ciclo de produção e consumo.



Os Colaboradores também tiveram acesso a conteúdo *online* por meio da Jornada da Sustentabilidade e ESG. O programa, que conta com cinco fases, foi concluído com sucesso por 38% dos Colaboradores. Um desdobramento dessa iniciativa foi a criação, em 2023, do Sustentabilidade Viva, um curso *online* sobre a mesma temática, voltado especificamente para Corretores, Prestadores de serviço e público atendido pelo Instituto Porto.

O projeto Agentes Socioambientais teve continuidade em 2023. Eles atuam como embaixadores do tema dentro de suas áreas, buscando ampliar o engajamento, multiplicar conhecimento, estimular a adesão de boas práticas e fortalecer a Cultura de sustentabilidade na companhia. Há um calendário com “missões” a serem realizadas mensalmente, como trabalhar conteúdos de ecoeficiência, promover ações de captação de recursos ou participar de encontros formativos com o time de sustentabilidade. As 1.260 ações realizadas em 2023 impactaram 116.530 pessoas.

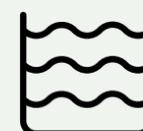


Gestão de recursos naturais

A Porto faz um trabalho contínuo de avaliação do seu desempenho na gestão de recursos naturais visando reduzir os efeitos negativos ao ambiente que suas atividades possam causar e estimular a adoção de práticas sustentáveis que ajudem no combate às mudanças climáticas.

Recursos hídricos

Preocupada com o futuro déficit no abastecimento de água do planeta, a Porto promove ações para reduzir o consumo do recurso em suas instalações. Em dois dos seus principais endereços, a empresa faz a captação de água pluvial e utiliza um sistema de tratamento que permite o reúso. Além disso, utiliza acessórios como aeradores de torneira, *dual flush* e descarga a vácuo. **Na comparação com o ano anterior, houve redução de consumo de 5% em 2023 (59 mil m³ x 63 mil m³).**



Captação e consumo de água na Porto

Captação de água (L) GRI 303-3

Consumo de água (L) GRI 303-5

2022

32.758.000

2022

62.984.370

2023

35.656.00

2023

59.778.510

Energia

A gestão energética da Porto começa com o consumo consciente de energia limpa em suas próprias instalações. A empresa segue adotando iniciativas de redução do consumo, como o uso de lâmpadas LED e sensores de presença nos espaços de trabalho.

Além disso, diariamente no período do almoço, a empresa realiza a Hora da Terra, quando as luzes do prédio são apagadas. Em 2023, essa iniciativa gerou uma economia de 25 mil kWh, o equivalente ao consumo de energia mensal de 142 casas. Mais do que a economia de energia em si, o que a Porto busca com essas iniciativas é valorizar a mensagem sobre a importância de reduzir consumo de energia.

Na matriz, responsável pelo maior consumo de energia da companhia, a opção é pela contratação de energia renovável via mercado livre de energia. A empresa também faz atualizações frequentes nos processos de automação da matriz e demais prédios visando melhorias no desempenho operacional e uma maior eficiência no consumo de recursos, especialmente energia. Em 2023, houve um projeto de expansão dos sistemas de automação na matriz envolvendo cabine primária, sistema de geração, gestão de água, ar-condicionado e iluminação. O objetivo é otimizar o desempenho operacional e, conseqüentemente, gerar economia.

25 mil kWh

foram economizados com a iniciativa Hora da Terra

A previsão é de que o investimento gere uma redução de 29 MW/ano em energia, o equivalente a R\$ 16 mil/ano.

A Porto trabalha com autogeração de energia a partir do uso de placas solares em parte dos imóveis onde está instalada. A necessidade de adaptação na infraestrutura dificulta a adoção desse sistema em larga escala, mas, mesmo assim, em 2023 foram gerados 943 kWh, o equivalente a 3% do consumo.

Apesar dos esforços visando economia no consumo de energia, a companhia não registrou redução significativa em 2023. Uma das razões que pode explicar o resultado é o aumento da frequência dos Colaboradores aos escritórios da companhia, após um período de afastamento total (2020 e 2021) e de volta gradativa (2022). [GRI 302-4, 302-5](#)



A Porto trabalha com autogeração de energia a partir do uso de placas solares em parte dos imóveis onde está instalada



Total de energia consumida

Eletricidade em KWh [GRI 302-1](#)

2021	19.700.473
2022	26.897.950,19
2023	28.269.782,66

Intensidade energética [GRI 302-3](#)

2021	1,22
2022	0,97
2023	0,89



Resíduos

GRI 306-2, 306-3

A gestão de resíduos também se desdobra em diversas frentes na Porto, desde iniciativas de conscientização até ações concretas de coleta seletiva para descarte. Com acompanhamento mensal, a Porto conta com os seguintes processos de gestão e descarte de resíduos.

Criação do projeto Descarte Sustentável foi uma importante inovação em 2023. A coleta de 765 eletroeletrônicos totalizou 7 toneladas de resíduos que foram corretamente descartados.

Coleta de dados

Obtenção de informações relevantes sobre os resíduos gerados pela empresa, incluindo quantidade, composição e origem;

Registro de informações

Sistematização dos dados coletados durante o processo de geração e gerenciamento de resíduos, garantindo sua rastreabilidade e disponibilidade para análise futura;

Classificação de resíduos

Categorização conforme a natureza, periculosidade e destino adequado, de acordo com regulamentos e padrões ambientais aplicáveis;

Monitoramento de fluxo

Supervisão contínua do movimento e da gestão dos resíduos dentro da empresa, da geração à disposição final ou reciclagem, visando garantir a conformidade com as políticas e procedimentos estabelecidos.

Relatórios de conformidade

Elaboração e apresentação de relatórios periódicos que documentam o desempenho da empresa em relação ao gerenciamento de resíduos, incluindo sua conformidade com regulamentos ambientais e metas internas.

Educação e treinamento

Implementação de programas educacionais e treinamento para funcionários, visando aumentar a consciência sobre a importância do gerenciamento adequado de resíduos e garantir a adesão a práticas e procedimentos estabelecidos pela empresa.

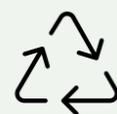
Uma inovação desta área em 2023 foi a criação do projeto Descarte Sustentável, cujo foco é a destinação correta de resíduos eletroeletrônicos gerados pelos Clientes do seguro residencial por meio de sinistros ou outros materiais em desuso que desejarem entregar a essa finalidade. Em cerca de 400 visitas aos Segurados, a equipe coletou 765 eletroeletrônicos, totalizando 7 toneladas. Os campeões foram TVs, equipamentos de informática, geladeiras e micro-ondas. Gradualmente, a empresa vem aumentando as coletas na casa de seus Clientes.

O descarte incorreto desse tipo de equipamento pode gerar a contaminação do solo e da água, dada a toxicidade de algumas substâncias. A Porto garante a destinação correta (descarte ou reciclagem e reinserção na cadeia de valor) e a rastreabilidade do fluxo de descarte. Em termos de impacto ambiental, 10,91 toneladas de gás carbônico deixaram de ser emitidas, assim como a empresa contribuiu para a preservação de 33.295,31 litros de água e a economia de 40.654,94 kWh de energia, segundo informe do Parceiro comercial da Porto.

Quanto aos resíduos corporativos, o descarte ocorre via coleta seletiva, e em 2023 foram recolhidas 463 toneladas. Os Colaboradores são constantemente orientados a respeito do tema pela intranet. O trabalho educativo inclui vídeos didáticos e explicações sobre o que ocorre com os resíduos após a coleta. A Porto também conta com uma operação de logística reversa dedicada ao recolhimento de itens dos Colaboradores, como móveis, teclados e uniformes. O serviço funciona por livre demanda, a partir da abertura de uma solicitação.

Os materiais coletados são avaliados e podem ter quatro destinos: descarte correto, recuperação, doação ou venda.

Números da logística reversa em 2023



Descarte correto
9,2 kg



Doação
143 itens

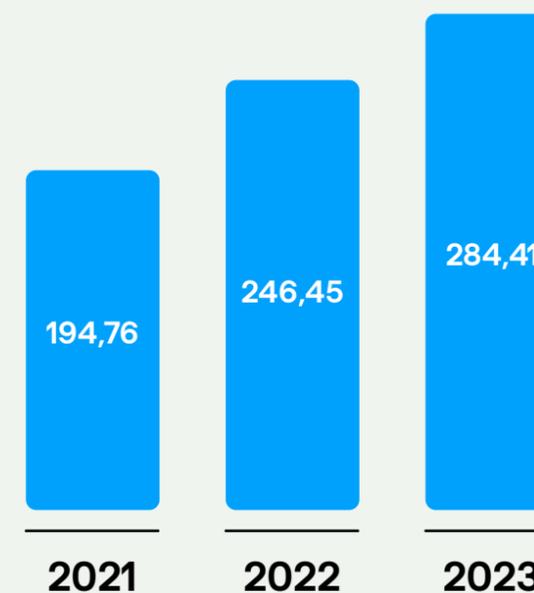


Venda
R\$ 2 MM arrecadados

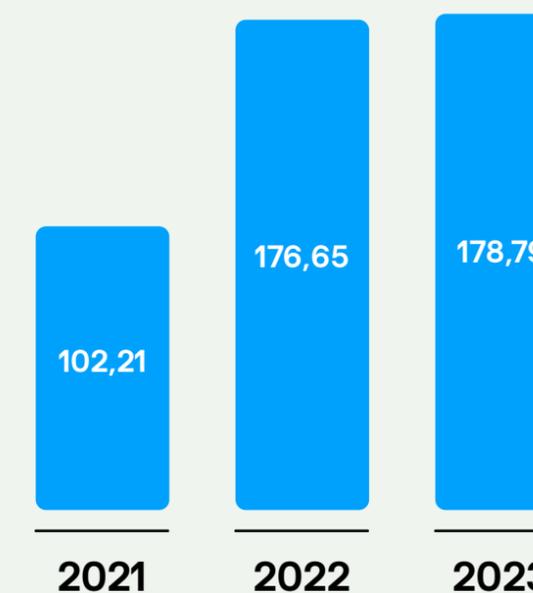
A Renova Ecopeças também trabalha com esse modelo, contribuindo para a economia circular. Sua expertise é promover a reutilização de peças automotivas após a desmontagem de veículos com garantia, procedência e rastreabilidade. Essas peças são ofertadas tanto ao consumidor final quanto ao atacadista. No caso de automóveis em final de vida útil, a Renova garante um destino ambientalmente correto (leia mais sobre a Renova Ecopeças na [pág. 40](#)). Nestes dez anos de atuação, a empresa já desmontou e deu a correta destinação a mais de 21 mil veículos.

No que diz respeito ao descarte de plástico, a Porto deu continuidade ao projeto “Um copo para chamar de meu”, que visa reduzir o impacto ambiental gerado pelo descarte de copos plásticos de uso único. Em 2023, a redução no uso de copos plásticos únicos foi de 83% – a mudança de hábito gerou uma economia de R\$ 50.816,40. No dia a dia, os Colaboradores utilizam seus copos, garrafas ou xícaras.

Resíduos não destinados para disposição final (recicláveis e reutilização) (toneladas) **GRI 306-4**



Resíduos destinados para disposição final (toneladas) **GRI 306-5**



Emissões e mudanças climáticas

GRI 3-3

A Porto realiza anualmente a mensuração das emissões de gases de efeito estufa (GEE) decorrentes de suas atividades e a avaliação do impacto de suas ações de mitigação. Esses dados constam no Inventário de Emissões da Porto, que é publicado anualmente desde 2011 e nos últimos anos tem contado com verificação de terceira parte. O foco da companhia está na sistematização do processo de coleta e na consolidação e rastreabilidade da informação, garantindo transparência ao relato. Em 2023, ano-base 2022, a Porto conquistou novamente o Selo Ouro na verificação do GHG Protocol.

Existem alguns pontos que valem ser destacados em relação aos resultados apontados nesta tabela. Com relação ao escopo 1, a redução de 3% nas emissões ocorreu devido ao menor abastecimento dos veículos da frota. Com isso, menos combustível consumido e menor emissão de CO₂. Quanto à redução de 49% nas emissões do escopo 2, a explicação está no fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), que foi menor em comparação com as opções dos anos anteriores. Já no escopo 3, o índice foi 35% maior e está diretamente relacionado ao aumento da atividade

e do uso de veículos, de 47% nos quilômetros rodados no Carro Fácil e de 27% nos quilômetros rodados na Porto Assistência.

Um resultado de destaque em 2022 foi a compensação de 100% das emissões diretas realizadas pela companhia. A compensação das emissões de escopo 3 foram parciais. Esse processo foi possível por meio de um projeto de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) para energia renovável, compensando 24.332 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e).

Entre as ações de mitigação das emissões de gases do efeito estufa estão os programas que envolvem modais mais sustentáveis, como o Passo Certo (em que Prestadores de serviço utilizam meios de transporte público), e a frota 100% elétrica (carros, motos, bicicletas e guinchos).

Depois de ter estruturado seus processos de monitoramento de emissões dos escopos 1 e 2, a Porto agora avança em direção a um novo desafio: aprofundar o entendimento sobre as emissões indiretas de suas operações (escopo 3) para elaborar um plano de redução das suas emissões absolutas e estabelecer metas de médio e longo prazos. Nessa nova fase, a empresa não quer apenas compreender de forma mais profunda seus impactos e mitigar, mas assumir o protagonismo na agenda de adaptação climática.

O aumento das emissões de escopo 1 se deve à necessidade de maior uso do diesel em 2023 por conta da instabilidade da rede de energia elétrica e por aumento nos reparos dos sistemas de ar-condicionado por conta de seu maior uso devido às altas temperaturas. Houve uma diminuição nas emissões de escopo 2 por conta do fator de emissão do grid, que passou de 0,0426 para 0,0385. Em relação ao escopo 3, houve diminuição de emissões por redução na operação de aluguel de carros.

Emissões (por escopo) em tCO ₂ e	2021	2022	2023	Variação 2021 x 2022	Variação GRI 305-5 (ano-base 2022 x 2023)
Emissões diretas (Escopo 1) GRI 305-1	1196,39	1.154,79	1.853,33	-3,48%	60,49%
Emissões biogênicas (Escopo 1)	434,129	465,24	491,22	7,17%	5,58%
Emissões indiretas – energia (Escopo 2) GRI 305-2	2.592,27	1.319,68	1.084	-49,09%	-17,85%
Emissões indiretas (Escopo 3) – distribuição <i>upstream</i> e viagens de negócios	46.966,63	72.301,92	47.171	53,94%	-34,75%
Emissões biogênicas (Escopo 3) GRI 305-3	10.535,41	14.351,39	7.986,22	-69,44%	-44,35%
Intensidade de emissões* GRI 305-4	0,0002	0,0001	0,0001	-	-

Nota:

Foram incluídos no cálculo o dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) e hidrofluorcarbonetos (HFCs).

* O cálculo leva em conta o CO₂ dos escopos 1 e 2.

Sumário GRI

ODS correlacionados



Sumário de Conteúdo da GRI

Declaração de uso	Porto Seguro relatou com base nas Normas GRI para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		EXPLICAÇÃO	Nº DE REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI	ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO			
Conteúdos gerais							
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	4, 5 Sua sede está localizada na Alameda Barão de Piracicaba 740, Bloco B, Andar 11, Campos Elíseos, São Paulo, Brasil. A organização opera principalmente no Brasil e no Uruguai. Mais informações podem ser encontradas nos sites oficiais: https://www.portoseguro.com.br/ e https://www.portoseguro.com.uy/ .					
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	4					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4					
	2-4 Reformulações de informações	Em 2023, no tema de relatório de sustentabilidade e gestão ambiental, várias informações foram reformuladas devido a erros nos períodos de relato anteriores. No relatório de 2022, página 91, na tabela do tema Meio Ambiente e Mudanças Climáticas, o correto é em 2020 considerar 222,722 toneladas, e não 24.813.093.853 em relação aos resíduos. Os dados de consumo de água foram reportados incorretamente na página 88 do relatório de 2022; em maio de 2023 foi identificado um erro no sistema de manutenção de onde vêm os dados de consumo de água. A plataforma estava realizando uma dupla contagem em suas fórmulas, resultando no valor de 97 mil metros cúbicos reportados equivocadamente. O dado correto é 62.984.370. O consumo total de energia em 2022 foi de 26.897.950 (kWh). A asseguarção do relatório será realizada pela empresa Porto S.A. que corresponde à <i>holding</i> , e não pela Porto Seguro Cia de Seguros Gerais como no ano anterior. Não será utilizada a metodologia da TCFD para o Relatório de 2023 devido a algumas questões internas; essa informação atende aos requisitos da resolução 59 da CVM. O indicador 2-21 será processado considerando a remuneração variável, como indica a GRI. Os dados serão reprocessados considerando a remuneração variável como indica a GRI em relação à proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens.					
	2-5 Verificação externa	4					
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	9, 83					
	2-7 Empregados	58					8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	58					8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	18					5, 16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		EXPLICAÇÃO	Nº DE REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI	ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	18					5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	18					16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	18					16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	19					
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	N/A					
	2-15 Conflitos de interesse	27, 28					16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	19					
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Ampliamos o tema desenvolvimento sustentável à alta organização e também a todos os colaboradores, através da participação de redes internacionais como o Pacto Global e o PSI, além disso do comitê de sustentabilidade para que os assuntos mais diversos sobre o tema sejam tratados e informados. Contamos ainda com diversas comunicações emitidas internamente e uma plataforma de aprendizado denominada Jornada da Sustentabilidade.					
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Não se aplica					
	2-19 Políticas de remuneração	21					
	2-20 Processo para determinação da remuneração	21					
	2-21 Proporção da remuneração total anual	A proporção da remuneração total anual é 14,48. Para esse cálculo, considerou-se o montante de remuneração anual que é composta por salário base, 13º, 1/3 férias, variáveis e PLR. Apenas para os contratos CLT (excluindo o <i>Trainees</i>) e carga horária integral. Não fazem parte da equipe os profissionais com jornada de trabalho reduzida.					
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5, 6					
	2-23 Compromissos de política	27, 30					16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	27					
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	82					
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	29					16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	83					
	2-28 Participação em associações	A Porto participa da comissão de sustentabilidade da CNSEG.					
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	56					
2-30 Acordos de negociação coletiva	98,32% da força de trabalho é coberta por acordos de negociação coletiva.					8	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		EXPLICAÇÃO	N° DE REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI	ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO			
Temas materiais							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	15					
	3-2 Lista de temas materiais	15					
Valorização do capital humano							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	57					
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	59, 60, 64					4, 5, 8, 10
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	72					3, 5, 8
GRI 401: Emprego 2016	401-3 Licença-maternidade/paternidade	72					5, 8
GRI 402: Relações de trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais		A organização estabeleceu um prazo mínimo de 2 semanas para avisar os trabalhadores sobre mudanças operacionais significativas a partir de 2023. Para informar os empregados e outros <i>stakeholders</i> sobre essas mudanças, utilizamos diversos canais, como <i>e-mail</i> , TV, intranet e revista digital. As informações são divulgadas através desses meios, conforme necessário.				8
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	70					4, 5, 8, 10
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	28, 68, 69					8
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	71					5, 8, 10
Diversidade e Direitos Humanos							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	63					
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	18, 19, 64, 65					5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	18, 66					5, 8, 10

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		EXPLICAÇÃO	Nº DE REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI	ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO			
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Durante o período de relato, não ocorreram casos de discriminação. Das 13 denúncias registradas em nosso Canal de Denúncias no ano, com o assunto inicial "discriminação", após análises internas: sete foram consideradas improcedentes; e seis foram classificadas como procedentes, todavia, com reclassificação da natureza para "desvio de conduta". As ocorrências procedentes para desvio de conduta, tiveram aplicação das medidas corretivas previstas na Política de Ética e Conduta da Porto.					5, 8
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	A empresa considera não possuir operações com riscos de violação do direito dos trabalhadores de exercerem liberdade sindical ou negociação coletiva. Em relação aos fornecedores, a empresa fará a avaliação de um processo para buscar capturar essa informação.					8
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	30					5, 8, 16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	A empresa não teve operações que apresentam riscos de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.					5, 8
Gestão de riscos socioambientais e mudanças climáticas							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	25, 92					
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	89					7, 8, 12, 13
GRI 302: Energia 2016	302-2 Consumo de energia fora da organização	A empresa não possui o valor calculado de energia consumida fora da organização, convertido em gigajoules.					7, 8, 12, 13
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensidade energética	88					7, 8, 12, 13
GRI 302: Energia 2016	302-4 Redução do consumo de energia	89					7, 8, 12, 13
GRI 302: Energia 2016	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	89					7, 8, 12, 13
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	92					3, 12, 13, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	92					3, 12, 13, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	92					3, 12, 13, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	92					13, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	92					13, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Não pertinente à atividade da Porto Seguro.					3, 12

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		EXPLICAÇÃO	Nº DE REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI	ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO			
GRI 305: Emissões 2016	305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	N/A					3, 12, 14, 15
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativo relacionados a resíduos	Não é feita a avaliação.					3, 6, 11, 12
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	90					3, 6, 8, 11, 12
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	90					3, 6, 11, 12
GRI 306: Resíduos 2020	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	91					3, 11, 12
GRI 306: Resíduos 2020	306-5 Resíduos destinados para disposição final	91					3, 6, 11, 12, 15
Privacidade e segurança de dados							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	31					
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não identificamos vazamento de dados até o momento.					16
Relação com a sociedade e comunidade							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	73					
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	73					
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	73					1, 2
Gestão da cadeia de fornecedores e prestadores							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	83					
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	83					8
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	83					
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	83					

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		EXPLICAÇÃO	Nº DE REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI	ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO			
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	83					5, 8, 16
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	83					5, 8, 16
Ética, integridade e compliance							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	27					
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	49					8, 9
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	25					13
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigações do plano de benefício e outros planos de aposentadoria	72					
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-4 Apoio financeiros recebido do governo	79					
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	27					16
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	27, 28					16
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		Tivemos o registro de 10 denúncias com assunto inicial. Após análises internas, oito denúncias foram classificadas como improcedente, uma como inconclusiva e uma foi classificada como procedente para natureza de fraude.				16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		A organização não possui ações judiciais pendentes ou encerradas no período do relatório por concorrência desleal, práticas de truste nem de monopólio.				16
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	26					1, 10, 17
GRI 207: Tributos 2019	207-2 Governança, controle e gestão de riscos fiscais	26					1, 10, 17
GRI 207: Tributos 2019	207-3 Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	26					1, 10, 17

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		EXPLICAÇÃO	N° DE REF. DA NORMA SETORIAL DA GRI	ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO			
GRI 207: Tributos 2019	207-4 Relato país a país	O Imposto de Renda Pessoa Jurídica pago em regime de caixa foi de R\$ 588.730,2, e o imposto incidente sobre lucros/perdas foi de R\$ 545.156,13. A justificativa para a diferença entre o imposto incidente e o efetivamente devido segue a mesma lógica da primeira entidade, baseando-se nos adiantamentos calculados com rendimentos do ano anterior e ajustados na declaração do ano corrente. Ambas as entidades cobrem informações do período de 2023. A base de cálculo foram os R\$ 11.966.589,11 pagos a 46 empregados e receitas de R\$ 35.910.158,28 provenientes de vendas para terceiros. O lucro antes do pagamento de impostos foi de R\$ 1.437.554, com bens tangíveis de R\$ 530.421,63.					1, 10, 17
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	N/A					16
Experiência do cliente e qualidade de atendimento							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	39					
Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	40					

Indicadores não materiais

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	24	12
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não temos registro de casos envolvendo a empresa relacionados à não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços.	16
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	No ano de 2023 não houve casos de não conformidade com lei e/ou códigos voluntários em relação à comunicação de marketing que ensejasse a aplicação de multas ou advertências.	16
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	88	6
	303-3 Captação de água	88	6
	303-4 Descarte de água	88	6
	303-5 Consumo de água	88	6
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	A empresa não possui uma política de remuneração que estabeleça um valor mínimo para os salários dos funcionários superior ao salário mínimo local. Em vez disso, utiliza o salário mínimo local como base para sua remuneração.	5, 8
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	20	8
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	73	5, 9, 11

Carta de Asseguração

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores do
Porto Seguro S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pelo Porto Seguro S.A. ("Porto") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023 ("Relatório"), relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Integrado, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da Porto

A administração da Porto é responsável por:

- selecionar e estabelecer os critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade;
- preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative ("GRI Standards");
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no

Relatório, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2023, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com a o Comunicado Técnico (CTO) nº 07/2022, emitido pelo Conselho Federal de

Contabilidade – CFC, e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Porto Seguro e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de

assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023;
- c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os dos indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2023;
- d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI Standards aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade de 2023.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguarção razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão de dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI – Standards e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – Standards).

Conclusão

Com base em nossos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da Porto, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI (“GRI – Standards”).

São Paulo, 26 de abril de 2024.

ERNST & YOUNG

Auditores Independentes S/S Ltda.

CRC-SP034519/O-6



Patricia di Paula da Silva Paz

Contadora CRC-SP198827/O

Créditos

Coordenação Geral

Área de Sustentabilidade

Grupo Report

Gestão de projeto e atendimento, conteúdo, edição de texto, projeto gráfico, diagramação e consultoria de indicadores.

Revisão

Alícia Toffani

