RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

PORTO SEGURO

ÍNDICE

03 APRESENTAÇÃO

04 MENSAGEM DO PRESIDENTE

05 QUEM SOMOS

A empresa 06
Principais destaques 2020 07
O que feito pela pandemia 08
Breve histórico 09
Empresas do grupo 10
Responsabilidade pelos produtos 11

12 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Órgãos de governança 13
Governança de Responsabilidade Social e Ambiental e ASG 14
Procedimentos de governança 15
Ética e *compliance* 16
Gestão de Risco 17
Planejamento Estratégico 18

19 OS NEGÓCIOS DA PORTO SEGURO

Portfólio de produtos 20
Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos 21
Resultado financeiro de 2020 22
Valor econômico gerado e distribuído 23
Outros indicadores econômico-financeiros 24

25 ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

Matriz de Materialidade 26
Estratégia de Responsabilidade social e ambiental 29
Geração de valor social 30

32 PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

Engajamento de stakeholders 33

5.1 AS PESSOAS 34
- Benefícios 35
- Capacitação e desenvolvimento 35
- Avaliação de desempenho 36
- Diversidade e Inclusão 36
- Atuação na pandemia 36

5.2 EXPERIÊNCIA DO CLIENTE 38
- Satisfação de Clientes 38

5.3 GESTÃO DE FORNECEDORES 39
- Monitoramento e acompanhamento 39

5.4 RELAÇÃO COM A COMUNIDADE 40
- Relacionamento com a comunidade e sociedade 40

41 GESTÃO AMBIENTAL

Ecoeficiência e gestão ambiental 42
Iniciativas e indicadores 44

45 SOBRE O RELATÓRIO

Definição do conteúdo 46
Sumário GRI 47
Créditos 51

APRESENTAÇÃO

O desafio global representado pela pandemia do novo coronavírus SARS-CoV-2, causador da Covid-19, trouxe profundas mudanças no dia a dia da sociedade e nas relações da Porto Seguro. De um momento para o outro, as pessoas tiveram de seguir protocolos de segurança, trabalhar em regime de *home office* – além, claro, de se tornarem mais atentas à própria saúde. Ao mesmo tempo, empresas dos mais diferentes segmentos tiveram suas atividades suspensas ou reduzidas, com impactos sobre os níveis de emprego e de consumo da população.

Em meio às turbulências, a Porto Seguro soube navegar nessas águas incertas, mantendo seu compromisso de não apenas ser um agente no processo de transformação da sociedade rumo a um modelo mais sustentável, mas também de apoiar seus clientes a também atravessarem esse período difícil. Iniciativas lançadas e/ou atualizadas em 2020, e narradas neste relatório, são apenas exemplos atuais de como a companhia não prescinde de sua atuação socialmente responsável – que já faz parte de seu DNA há décadas.

Se a pandemia da Covid-19 provocou uma reflexão, esta foi a de que o caminho trilhado há tempos pela Porto Seguro é o correto – no sentido de sempre fortalecer seu compromisso com a acessibilidade e a sustentabilidade de seus negócios. A empresa está sempre se reinventando, se atualizando, adquirindo novos conhecimentos e abordagens, porque entende que a busca de novas soluções é o meio de continuar sendo um porto seguro para esta e para as próximas gerações.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

[GRI 102-14]

Caro leitor e cara leitora,

Este foi um ano bastante difícil para o planeta em geral, e para o Brasil em particular. O surgimento e a rápida disseminação da Covid-19 trouxeram tristeza a muitas famílias, e transformou o cotidiano das pessoas e das empresas em todo o mundo. Nós, da Porto Seguro, nos solidarizamos com todos os familiares e amigos das vítimas desta pandemia, e continuaremos a fazer nossa parte, contribuindo para que todos consigamos atravessar esse momento de incertezas. Porque, no final das contas, este é o objetivo principal do grupo: apoiar pessoas e empresas, fornecendo meios e soluções para que possam proteger suas vidas e seu patrimônio.

E este objetivo se tornou mais importante do que nunca neste ano desafiador. Uma das nossas iniciativas foi a criação do programa *Meu Porto Seguro*, por meio do qual disponibilizamos 10 mil novos postos de trabalho temporário para pessoas que perderam o emprego durante a pandemia. Também adotamos medidas para proteger nosso principal ativo, que são os colaboradores da Porto Seguro: aplicamos o regime de *home office* para uma parcela substancial de nossa força de trabalho e aderimos à iniciativa #NãoDemita, a fim de preservar o emprego e a renda de nossos colaboradores.

Mantivemos nossos projetos e ações junto a comunidades mais próximas da empresa, e o Instituto Porto Seguro prosseguiu com suas atividades de capacitação, educação para crianças e captação de recursos para projetos sociais, entre outras atividades. As iniciativas voluntárias dos colaboradores da empresa também responderam a esse momento crítico, bem como as ações de educação socioambiental e ecoeficiência. Paralelamente a essas atividades, também prosseguimos com a realização de treinamentos e eventos destinados a nossos prestadores de serviços, a fim de oferecer serviços cada vez melhores aos clientes da Porto Seguro.

Tivemos avanços significativos com o lançamento da primeira frota de guinchos elétricos do país, sendo possível reduzir nossos impactos ambientais, e a criação do Comitê de Diversidade, que vem trazendo o tema para a governança de nossa companhia de forma consistente.

Os resultados financeiros que alcançamos em 2020 são prova de que, com o apoio de um planejamento estratégico sólido e da forte união que temos com todos os nossos colaboradores, corretores, fornecedores e parceiros, está sendo possível atravessar este período de crise sanitária e econômica sem precedentes. Mesmo levando em conta as mudanças nos mercados em que atuamos, foi possível manter o crescimento consistente em receita que temos observado nos últimos anos, com um total 3,5% superior ao de 2019. O mesmo aconteceu com nosso lucro recorrente, que já era o maior da série histórica em 2019, e que cresceu mais 22,27%. Com isso, nosso nível de rentabilidade atingiu 24,1% em 2020.

Nossos grandes desafios, agora, são incorporar cada vez mais, e de forma transversal, as questões do tema Ambiental, Social e de Governança (ASG) à nossa gestão. A governança de sustentabilidade e responsabilidade social e ambiental são fundamentais para assegurar isso, e também para monitorar os impactos gerados em nossa cadeia de valor como um todo. Além disso, é essencial que nossos negócios estejam cada vez mais integrados; isto permitirá colocar o cliente em uma posição de maior destaque em nossas decisões sobre produtos e serviços. Um exemplo disso é a integração de nossas bases de dados, que possibilitará disponibilizar ofertas mais alinhadas às suas necessidades e desejos; somado a isso, a utilização de iniciativas digitais é o caminho para aumentarmos nossa eficiência e também levarmos mais encantamento à sua jornada.

Nossos números e ações de 2020 fornecem a base para fortalecermos o compromisso principal da empresa – que é o de continuar sendo, cada vez mais, um porto seguro para todos com quem

nos relacionamos. E de também contribuir, como pudermos, para que o Brasil possa superar este momento desafiador.

Boa leitura!

Roberto Santos
Diretor-presidente

Quem somos

TEMAS MATERIAIS:

- Governança corporativa ética e transparente
- Desempenho econômico-financeiro
- Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos

Com mais de 75 anos de história e uma atuação em quatro pilares estratégicos de negócio, Seguros, Saúde, Produtos Financeiros e Serviços, a companhia opera no Brasil e no Uruguai.

A empresa

A Porto Seguro S.A. é uma sociedade anônima de capital aberto, sediada na região central de São Paulo (SP), e cujas ações são negociadas no Novo Mercado da Brasil, Bolsa e Balcão [B][3], sob a sigla PSSA3. **[GRI 102-1, 102-3, 102-5]**

Criada para concentrar o controle acionário da Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais e de suas controladas, a Porto Seguro iniciou suas atividades em 1945, com apenas 25 colaboradores. Atualmente o grupo é composto por 27 empresas, tem cerca de 13 mil colaboradores, e atende a uma base de 8,4 milhões de clientes, por meio de uma rede de 35 mil corretores e 12 mil prestadores de serviços. Considerada a 16ª marca mais valiosa do país, a Porto Seguro é mais que uma seguradora, é um ecossistema de soluções de serviços de proteção com tecnologia embarcada, para melhorar e facilitar a experiência do cliente. **[GRI 102-7]**

A atuação da companhia se concentra hoje em quatro pilares estratégicos de negócio: Seguros, Saúde, Produtos Financeiros e Serviços, em todo o território nacional, e também opera no mercado de seguro automotivo no Uruguai. **[GRI 102-4, 102-6]**

A Porto Seguro é reconhecida pelos serviços que oferece e por sua capacidade de empreender e de criar soluções que atendam às necessidades dos diversos públicos com os quais se relaciona. As inovações que a companhia tem apresentado em quase oito décadas de atividade têm possibilitado não apenas uma maior fidelização de sua base de clientes, mas também manter e ampliar a percepção positiva da sociedade com relação à Porto Seguro.

Participação setorial e compromissos externos

[GRI 102-12, 102-13]

Sempre atenta aos rumos dos mercados nos quais atua, a Porto Seguro busca participar das principais discussões setoriais em entidades relevantes. A empresa ocupa as diretorias da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg), da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi), do Sindicato das Empresas de Seguros e Resseguros (SindSeg) dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Espírito Santo, da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) e do Conselho do Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre (DPVAT). Além disso, a Porto Seguro integra comissões na FenSeg e na CNseg.

Além desta intensa participação nas principais entidades relacionadas ao setor de seguros no Brasil, a Porto Seguro também participa de iniciativas internacionais voltadas ao desenvolvimento sustentável e à preservação cultural. Desde 2013, a empresa é signatária dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), compostos por quatro princípios voltados à inserção de questões ambientais, sociais e de governança na tomada de decisão, na relação com clientes e governo, além de transparência na divulgação de práticas e resultados.

A Porto Seguro também realiza iniciativas em sintonia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda global da Organização das Nações Unidas (ONU) com metas para serem cumpridas até 2030. Atualmente, os projetos da empresa contribuem para o alcance de 13 dos 17 ODS. A companhia é comprometida com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) em colaborar para a preservação dos patrimônios culturais da humanidade – tais como as Cataratas do Iguaçu, no Brasil, e o Palácio de Versailles, na França, entre outros.

Principais destaques 2020

8,4 milhões
CLIENTES

13 mil
COLABORADORES

61
SUCURSAIS

13 milhões
DE ATENDIMENTOS HUMANOS

24 milhões
DE ATENDIMENTOS DIGITAIS

1/3
DOS ACIONAMENTOS DE SERVIÇOS PARA CARROS E RESIDÊNCIAS POR WHATSAPP

35 mil
CORRETORES PARCEIROS

12 mil
PRESTADORES DE SERVIÇOS EXCLUSIVOS

304
CENTROS AUTOMOTIVOS

79
CENTROS DE ATENDIMENTO RÁPIDO

1,5 milhões
DE SERVIÇOS A RESIDÊNCIAS

2,8 milhões
DE SOCORROS ATENDIDOS POR GUINCHOS

5,4 milhões
DE VEÍCULOS SEGURADOS

27,3%
MARKET SHARE[2] DE PRODUTOS AUTO

266 mil
VIDAS SEGURADAS PELO SEGURO SAÚDE E 596 MIL VIDAS NO SEGURO ODONTO

6 milhões
DE VIDAS SEGURADAS PELO SEGURO DE PESSOAS

136 mil
PARTICIPANTES ATIVOS NA PREVIDÊNCIA

R$18,3 bilhões
DE RECEITA TOTAL

R$15,5 bilhões
DE PRÊMIOS AUFERIDOS

R$1 bilhão
EM RESULTADO FINANCEIRO

R$ 840 milhões
SEGUROS

R$ 200 milhões
OUTROS

R$1,4 bilhão
DE LUCRO LÍQUIDO (SEM *BUSINESS COMBINATION*)

O que foi feito na pandemia da covid-19?

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia da covid-19. A Porto Seguro, comprometida com o seu papel de apoiar seus públicos a garantir segurança, muito fez para que cada um deles sentisse o mínimo possível dos impactos em suas vidas.

A seguir, um resumo das iniciativas do ano relacionadas a isso:

Colaboradores

- Mais de 8 mil colaboradores trabalhando em *home office*
- Adesão ao movimento #NãoDemita
- Com o Alô Saúde, nossos colaboradores e clientes Porto Seguro Saúde contam com uma equipe de profissionais, disponíveis 24h por dia, caso tenham dúvidas ou apresentem sintomas.

Clientes

- Consultas periódicas de satisfação
- Novo sistema de precificação durante a pandemia

Parceria com empreendedoras

Durante o período de quarentena, 8 costureiras da Escola Empreendedora, projeto do Instituto Porto Seguro, que capacita mulheres na área de costura industrial, fecharam um contrato com a Porto Seguro para produção de 5.600 máscaras de proteção.

Prestadores de serviço

- Fornecimento de álcool em gel, junto com um novo manual institucional do Porto Seguro Saúde.
- Distribuição de máscaras para os prestadores.
- Suspensão da assinatura do Laudo Digital.
- Criação de uma linha de crédito da Portoseg, especialmente para prestadores gestores – que também é destinada aos corretores.
- Prorrogação de contratos de financiamento da Portoseg.
- Adaptação dos cursos da Escola de Prestadores para plataforma on-line.
- Liberação do teleatendimento gratuito do Fleury/Santecorp para dúvidas e orientações.

Sociedade

Programa Meu Porto Seguro ofereceu 10 mil postos de trabalho, proporcionando capacitação e geração de renda para pessoas que perderam o emprego durante a pandemia.

Instituições de Campos Elíseos

Uma campanha de arrecadação para distribuição de cestas básicas e kits de higiene

Corretores

- Valorização de seu papel na companhia
- Linha de crédito emergencial
- Criação de um perfil no Instagram direcionado exclusivamente para esse público com o objetivo de estreitar o relacionamento

Comerciantes do Campos Elísios

Por meio da Associação Campos Elíseos +gentil, fechamos uma parceria com alguns estabelecimentos comerciais de Campos Elíseos para oferecer cupons de R$ 30, R$ 50 e R$ 100 aos nossos colaboradores.

Postos de gasolina

Entrega de cerca de 100 mil frascos de álcool em gel, em 227 postos Shell, nos estados do Ceará, Espírito Santo, Rio de Janeiro e São Paulo, em parceria com a Raízen e a Natura

Breve histórico

Esses destaques são apenas os mais recentes de uma trajetória de mais de 75 anos – desde que, em agosto de 1945, foi fundada em São Paulo uma pequena seguradora chamada Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais. Com uma equipe de apenas 25 colaboradores, ela começa a ganhar espaço no mercado, e abre sua primeira sucursal dois anos depois, no Rio de Janeiro. Em 1949, tornou-se o Grupo Segurador Porto Seguro, composto pelas seguradoras Central, Porto Seguro e Rochedo.

Mantendo seu crescimento nos anos seguintes, em 1972, a Porto Seguro já ocupa o 44º lugar no ranking das seguradoras por volume de prêmios retidos. No mesmo ano, seu controle acionário passa para Abrahão Garfinkel, ex-diretor-superintendente do Grupo Atlântica Boavista de Seguros, e se coloca em prática uma estratégia voltada para fazer dos corretores os grandes parceiros e aliados da seguradora. É também nesse período que o grupo passa a atuar de forma mais significativa no mercado de automóveis: em 1975, adquire a Central Veículos, concessionária da Volkswagen, e no ano seguinte inaugura a subsidiária Porto Seguro Consórcio. Quatro anos depois já havia cinco sucursais, reunindo um time de aproximadamente 500 colaboradores.

Em meados dos anos 1980, o grupo passou a oferecer atendimento 24 horas por dia e conquista mais espaços no mercado, sempre lançando novos produtos e soluções para seus segurados. Em 1995, quando completava 50 anos de atividades, já ocupava a quinta colocação no *ranking* de seguradoras por volume de prêmios retidos, detinha 17 sucursais, 44 escritórios regionais e 2.797 colaboradores. Nesse mesmo ano chega a Montevidéu (Uruguai), por meio de uma subsidiária que iniciou suas operações comercializando apólices de seguros para automóveis.
Esse crescimento vertiginoso no mercado segurador brasileiro rendeu à Porto Seguro diversos reconhecimentos, tanto em razão do padrão de qualidade de seus serviços quanto da confiabilidade de sua marca e de seu ambiente de trabalho, entre outros. E a trajetória prosseguiu século XXI adentro: em 2003, o grupo comprou a subsidiária da multinacional francesa AXA Seguros no Brasil, que passou a ser conhecida como Azul Seguros no ano seguinte. Também nessa época a Porto Seguro abriu seu capital na bolsa de valores, passando a ter papéis negociados na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa, atual B3) e se tornar a primeira companhia de seguros a ingressar no Novo Mercado, segmento que reúne empresas com altos padrões de governança corporativa e transparência.

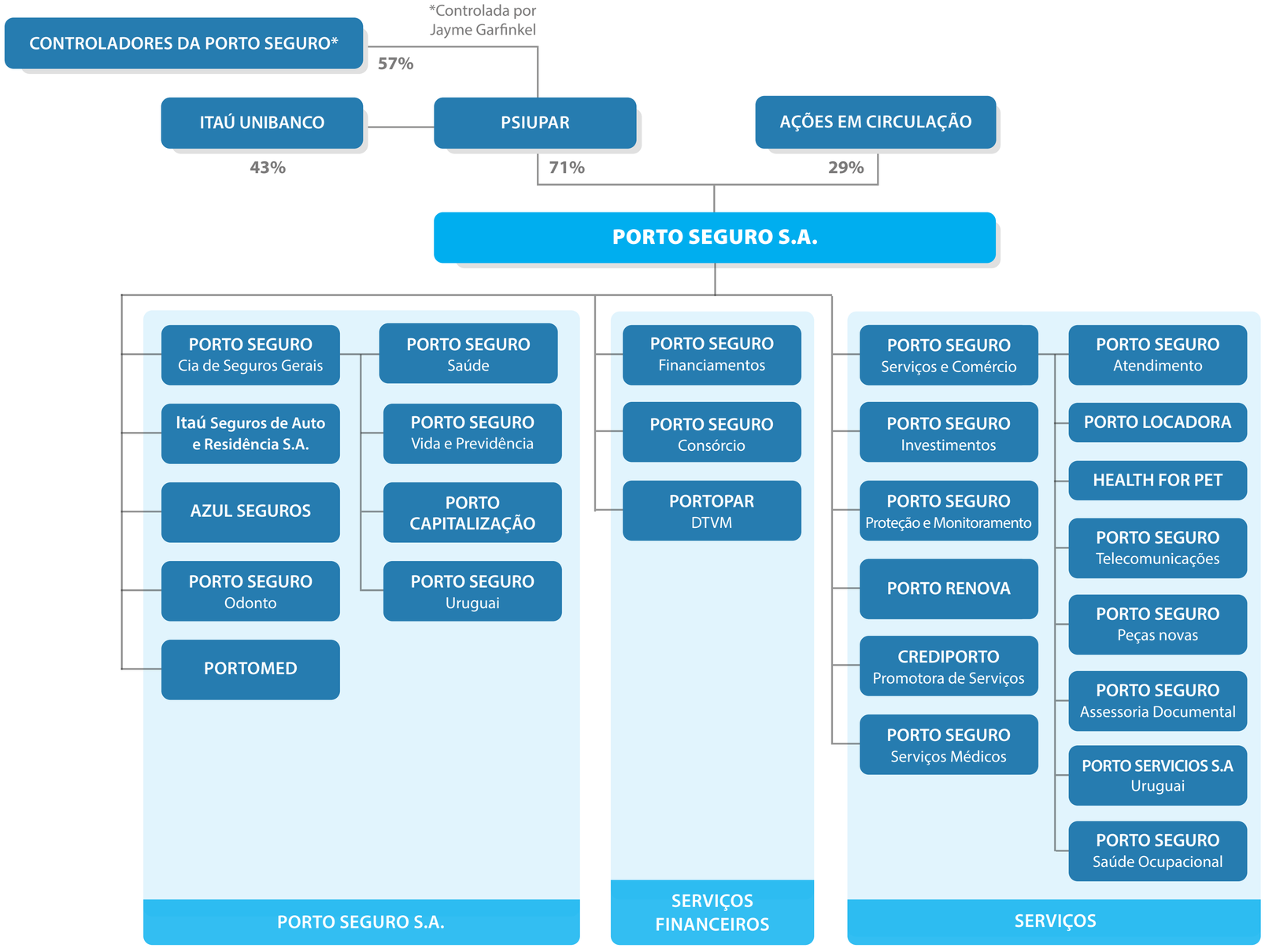
Em 2009, uma parceria com o Itaú Unibanco permite que a Porto Seguro assuma o controle dos seguros dos clientes Itaú Auto e Residência, fortalecendo ainda mais a posição do grupo no mercado. Três anos depois, passou a atuar também em títulos de capitalização, por meio da Porto Seguro Capitalização. Em 2016, incorporou a base de clientes de automóveis da Chubb e da AIG Seguros Brasil.

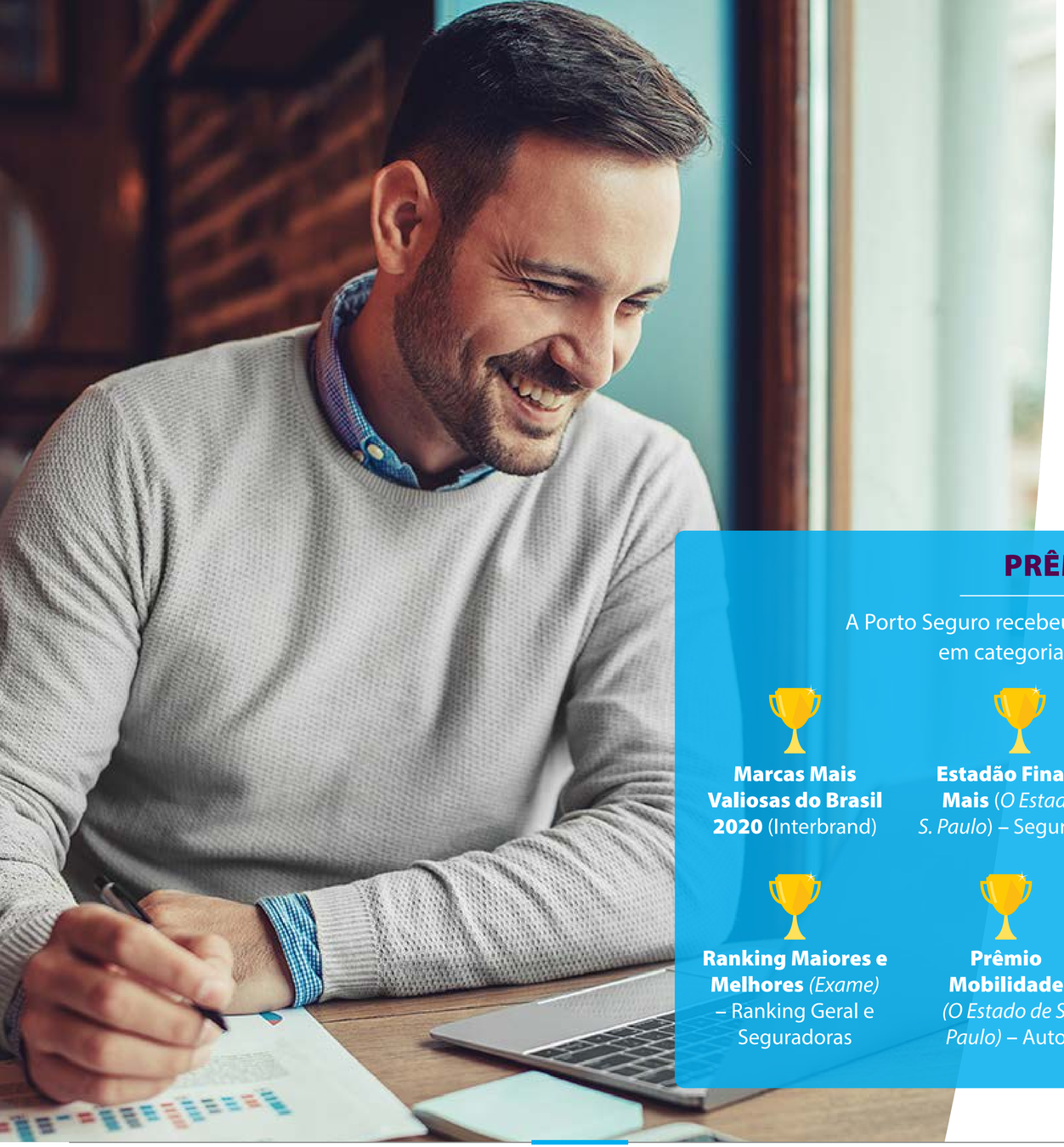
Atenta à evolução da sociedade, a Porto Seguro também inovou no campo da sustentabilidade. Em 2017, o grupo lançou a Frota Elétrica, por meio da qual seus prestadores de serviço passaram a utilizar meios de transporte como motos, carros e bicicletas elétricas, além do transporte público. Em 2020, passou a operar o primeiro (e único) guincho totalmente movido a energia elétrica no Brasil – demonstrando que, aos 75 anos de idade, o grupo está sempre sintonizado com as necessidades e demandas da sociedade, evoluindo junto com ela.

Empresas do grupo

A expansão das atividades do Grupo Porto Seguro ao longo de sua história resultou em uma companhia que reúne 27 subsidiárias, organizadas em três divisões: Seguros (formada pelas controladas que atuam de forma direta nos mercados de automóvel, residencial, saúde, odontológico e vida e previdência, entre outros), Serviços (tais como operações de proteção e monitoramento, saúde ocupacional e reciclagem de peças, por exemplo) e Serviços Financeiros (como as atividades ligadas a consórcio, financiamento, cartões de crédito e gestão de investimentos).

A estrutura societária do Grupo tem em seu controle a família Garfinkel, com 57% do capital social da companhia, e o Itaú Unibanco, com 43%, representando os 71% dos controladores da companhia. O restante, 29%, são ações em circulação na B3.
[GRI 102-18 e 102-22]





Responsabilidade pelos produtos

[GRI 102-15; 103 | 417; 417-1; 417-2; 417-3]

Em seus mais de 75 anos de história, a Porto Seguro sempre teve como um de seus compromissos mais sólidos a qualidade dos seus produtos e serviços. Esta necessidade se tornou cada vez mais importante, especialmente à medida em que a empresa diversificou suas áreas de atuação. E tem rendido à empresa o reconhecimento da sociedade, que a percebe como idônea e confiável.

PRÊMIOS DE 2020

A Porto Seguro recebeu diversos reconhecimentos em 2020, em categorias diferentes, destacando-se:

- **Marcas Mais Valiosas do Brasil 2020** (Interbrand)
- **Estadão Finanças Mais** (*O Estado de S. Paulo*) – Seguro Auto
- **Marcas Mais** (*O Estado de S. Paulo*) – Seguradoras
- **Top Of Mind** (*Folha de S. Paulo*) – Seguros
- **Ranking Maiores e Melhores** (*Exame*) – Ranking Geral e Seguradoras
- **Prêmio Mobilidade** (*O Estado de S. Paulo*) – Auto
- **Melhores Serviços** (*O Estado de S. Paulo*) – Seguros, Residencial e Auto
- **Marcas Mais Amadas pelos Cariocas** (*O Globo*) – Melhor Seguradora

Ao desenvolver novos produtos e serviços, a companhia aplica sua missão e valores às exigências estabelecidas pela legislação e pelos diversos órgãos reguladores do setor que respondem pelo controle e fiscalização dos mercados de seguros, previdência privada aberta, capitalização e resseguros – como a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), por exemplo. E também subscreve os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), desenvolvidos pela Iniciativa Financeira do Programa para o Meio Ambiente das Nações Unidas e que consistem em uma estrutura para o mercado de seguros global tratar de riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança.

As diferentes áreas da Porto Seguro são responsáveis pela gestão de impacto dos produtos e serviços, de acordo com a especificidade e direcionamento estratégico de cada um. Uma importante métrica, que auxilia a empresa a monitorar esses impactos, é a taxa de reclamações – que anualmente indica se o nível de atendimento é considerado bom ou não pelos clientes. Em 2020, não foram observados casos de não conformidade com relação a informações de rotulagem de produtos e serviços, ou a comunicações de marketing da empresa.

Governança Corporativa

A Porto Seguro atua sob a filosofia da ética e integridade. Todos os colaboradores, processos e políticas da companhia são pautados por isso. Ética e responsabilidade são o que orienta a essência, os valores e a conduta da companhia.

TEMA MATERIAL:

- Governança corporativa ética e transparente

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Órgãos de governança

[GRI 102-18; 102-22; 102-24]

A Porto Seguro tem um firme comprometimento com a governança corporativa – e faz questão de adotar as melhores práticas do mercado, possibilitando assim uma relação transparente e de longo prazo com seus acionistas e investidores. As ações do grupo são negociadas no Novo Mercado, segmento da Bolsa de Valores de São Paulo (B3) que reúne as companhias que atendam a requisitos de governança corporativa recomendados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

A Porto Seguro é administrada por um Conselho de Administração e uma Diretoria, além de um Conselho Fiscal.

Conselho de Administração

Responsável pelo estabelecimento das políticas gerais da empresa, a eleição dos diretores, a supervisão da administração e a aprovação de determinadas operações da companhia. Os conselheiros são eleitos durante as assembleias gerais ordinárias de acionistas para cumprir mandatos de dois anos, permitida a reeleição; e podem ser destituídos pelos acionistas a qualquer tempo. Atualmente, o Conselho de Administração tem a seguinte composição:

- Bruno Campos Garfinkel, presidente do Conselho
- Marco Ambrogio Crespi Bonomi, vice-presidente do Conselho
- Ana Luiza Campos Garfinkel, conselheira
- Andre Luis Teixeira Rodrigues, conselheiro
- Patrícia Muratori Calfat, conselheira independente
- Paulo Sérgio Kakinoff, conselheiro independente
- Pedro Luiz Cerize, conselheiro independente

Diretoria

Executa as decisões do Conselho de Administração, assim como pela administração cotidiana da companhia; cada diretor tem ainda responsabilidades individuais determinadas pelo Conselho de Administração. Sua composição é de três a nove integrantes, eleitos para mandato de um ano (permitida a reeleição) e destituíveis a qualquer momento pelo Conselho de Administração. Atualmente, a composição da Diretora é a seguinte:

- Roberto Santos, diretor-presidente e de Relações com Investidores
- Marcelo Barroso Picanço, vice-presidente de Seguros
- Celso Damadi, vice-presidente de Financeiro, Controladoria, Investimentos
- Lene Araújo de Lima, vice-presidente de Corporativo e Institucional
- José Rivaldo Leite da Silva, vice-presidente de Comercial e Marketing
- Marcos Roberto Loução, vice-presidente de Negócios Financeiros e Serviços

Conselho Fiscal

Órgão independente da administração e dos auditores independentes da companhia, responsável por fiscalizar os atos dos administradores; opinar sobre determinadas propostas dos órgãos de administração a serem submetidas à assembleia geral para deliberação; examinar as demonstrações contábeis da companhia; e denunciar aos órgãos de administração e à assembleia geral os eventuais erros, fraudes ou crimes de que tiverem conhecimento. Seus integrantes são eleitos durante as assembleias gerais ordinárias de acionistas para cumprir mandatos de dois anos, podendo ser reeleitos. A composição atual é a seguinte:

- Alfredo Sérgio Lazzareschi Neto
- Edson Frizzarim
- Andréa Noceto Degli Oddi

Comitês

Com a finalidade de tornar o processo de governança mais eficiente, o Conselho de Administração da empresa dispõe de oito comitês, com funções auxiliares técnicas e consultivas, que permitem aprimorar a governança corporativa da Porto Seguro. São os seguintes:

Comitê de Auditoria: De caráter permanente, tem como objetivo principal assessorar o Conselho de Administração, avaliando, acompanhando e recomendando o pleno atendimento aos dispositivos legais e normativos aplicáveis à Porto Seguro e às suas controladas, assim como seus sistemas de controles internos, suas demonstrações financeiras. Também responde pela contratação e pelos trabalhos desenvolvidos pelas auditorias interna e externa, e pelo aprimoramento de políticas, práticas e procedimentos dentro de sua área de atuação.

Comitê Digital: Tem como atribuição fornecer subsídios e informações sobre pesquisas e tendências tecnológicas, de mercado e inovações de novos produtos e processos, sempre em linha com os objetivos das empresas do grupo.

Comitê de Ética e Conduta: Responsável pela orientação e disseminação do Código de Ética e Conduta da Porto Seguro em todas as empresas do grupo. Também conduz apurações e propõe medidas de ajuste em caso de infrações ao Código.

Comitê de Investimentos: Assessora o Conselho de Administração com relação a decisões relativas à gestão dos investimentos das empresas do grupo.

Comitê de Marketing: Estabelece a estratégia de comunicação das empresas do grupo para os diversos públicos com os quais se relacionam.

Comitê de Pessoas: Tem a finalidade de fornecer subsídios e informações ao Conselho de Administração sobre as estratégias e políticas de gestão de pessoas de todas as sociedades que compõem o Grupo Porto Seguro.

Comitê de Remuneração: Garante o alinhamento das decisões sobre remuneração de administradores e colaboradores das empresas que compõem o Grupo Porto Seguro com as políticas e normas internas que regulam o assunto, bem como com a legislação pertinente.

Comitê de Risco Integrado: Propõe planos de ação e diretrizes, avaliando o cumprimento das normas de gestão de riscos e acompanhando indicadores-chave em todas as empresas do grupo.

Governança de Responsabilidade Social e Ambiental

Os temas de Sustentabilidade e ASG – Ambiental, Social e Governança são tratados de forma transversal nos grupos acima mencionados ou na atuação de temas específicos.

Política de Responsabilidade Socioambiental

Com o objetivo de definir os princípios, diretrizes, responsabilidades, bem como mecanismos de controle adotados pela Porto Seguro no que se refere às práticas para gestão da responsabilidade social e ambiental, a Política de Responsabilidade Socioambiental foi criada em 2015. Foi desenvolvida por um grupo de trabalho multidisciplinar composto pelas áreas de Riscos Corporativos, *Compliance*, Jurídico e Responsabilidade Social e Ambiental e segue sob a responsabilidade compartilhada das diretorias Institucional e Recursos Humanos, da qual a gerência de Responsabilidade Social e Ambiental faz parte, e da Diretoria de Controladoria e Riscos.

Ela apresenta quatro eixos estratégicos como direcionamento de atuação para a companhia: (i) Meio Ambiente; (ii) Sociedade, (iii) Relacionamento Ético; e (iv) Negócios. A política contempla diretrizes como Resolução CMN nº 4.327/2014, Resolução CONAMA Nº 237/1997, Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), dentre outras. Além disso, é monitorada anualmente pela área de Controles Internos, que avalia se seus procedimentos e responsabilidades estão sendo implementados.

Como desdobramento da Política de Responsabilidade Socioambiental, as áreas responsáveis criaram um procedimento em que acompanham os indicadores corporativos e de negócios relacionados à governança interna do tema ASG, trimestralmente em um painel. As áreas estratégicas da companhia são responsáveis por munir esse painel com as atualizações na periodicidade mencionada e podem voluntariamente criar metas anuais. Atualmente, cerca de 60% dos indicadores monitorados se comprometeram com metas internas a serem atingidas.

Para 2021, o principal objetivo do grupo de trabalho é voltar a se reunir para uma atualização mais profunda que irá contemplar novas normativas do Banco Central, além de desdobramentos que a visão ASG vem trazendo.

Procedimentos de governança

A Porto Seguro atua por meio de uma série de procedimentos que garantem que sua governança corporativa siga os mais altos padrões de transparência e de boas práticas. Esses processos são formalizados por meio de uma série de documentos, políticas e códigos internos, que regem o funcionamento da empresa e suas relações com públicos externos.

Estatuto

O Estatuto Social da Porto Seguro é o principal documento que norteia a atuação do grupo, estabelece seus campos de atuação, descreve seu capital social e sua governança interna, entre outros temas. É por meio deste estatuto que são estabelecidas as atribuições do Conselho de Administração, da Diretoria e dos demais níveis de administração da empresa, bem como de outros órgãos colegiados, como o Conselho Fiscal e os comitês temáticos.

Políticas

A Porto Seguro formaliza sua atuação por uma série de políticas relativas aos diversos aspectos de sua atuação, e que são atualizadas periodicamente. São as seguintes:

- Contratação de Auditores Independentes
- Contratação de Serviços Extra-Auditoria de Auditores Independentes
- Contribuições e Doações
- Destinação de Resultados
- Distribuição de Dividendos
- Divulgação de Informações Relevantes
- Ética e Conduta
- Gestão de Riscos
- Indicação e Sucessão de Administradores
- Negociação de Valores Mobiliários
- Remuneração de Administradores
- Responsabilidade Socioambiental
- Riscos Cibernéticos
- Transações com Partes Relacionadas

Ética e *compliance*

[GRI 102-2, 102-6]

Ao buscar ser um porto seguro para seus clientes e um parceiro confiável para seus diversos públicos de interesse, a Porto Seguro sabe que é indispensável contar com instrumentos que garantam que todas as suas práticas estejam alinhadas à filosofia da empresa. Afinal, todas as suas decisões e ações produzem efeitos sobre todos que mantém relações com a Porto Seguro.

A fim de manter esta sintonia sempre afinada, a Porto Seguro revisa periodicamente sua *Política de Ética e Conduta*, na qual relaciona os seus valores e princípios, e estabelece as regras pelas quais seus colaboradores devem nortear suas atividades dentro da companhia.

A versão mais atualizada do texto aborda os diferentes aspectos do relacionamento dos colaboradores com a empresa – como relações no ambiente de trabalho, acesso a informações privilegiadas e/ou confidenciais, recebimento de gratificações etc. Além disso, são também expostas as diretrizes de comportamento esperadas pela empresa, com destaque para atividades decorrentes da atividade profissional, como acesso a informações de clientes ou da empresa.

Todos os colaboradores recebem uma cópia da *Política de Ética e Conduta* no momento da contratação, e assinam um termo de compromisso para firmar a aderência às diretrizes presentes no documento.

A filosofia empresarial da Porto Seguro

[GRI 102-16]

Os valores, exemplos e compromissos que norteiam os colaboradores, dirigentes, acionistas, corretores, prestadores de serviços e parceiros de negócios da Porto Seguro são resumidos em dez pontos:

1. Cooperação, transparência, justiça e atitude de atender com genuíno interesse são nossos valores fundamentais.
2. A busca pela perfeição exige humildade, determinação e paciência.
3. Todos têm o direito de participar e expor suas opiniões, por meio do diálogo numa conduta igualitária e ética.
4. Erros acontecem e precisam ser assumidos e corrigidos de imediato, como oportunidade de aprendizado, melhoria e crescimento.
5. O trabalho deve ser realizado com entusiasmo e visto como oportunidade de desenvolvimento.
6. A dedicação de cada um deve ir além das atribuições da sua função.
7. Não se beneficiar da função para vantagens pessoais e manter uma postura de simplicidade sem personalismo.
8. É nossa responsabilidade realizar uma administração simples, flexível, ágil e integrada.
9. Preparar sucessores capazes de ampliar os horizontes da Corporação.
10. A realização profissional deve ser resultado do estímulo ao autodesenvolvimento e da busca de novos desafios

Combate à corrupção

[GRI 205-1]

A necessidade de atuar de acordo não apenas com as exigências legais, mas também em consonância com as melhores práticas de *compliance* do mercado, faz com que a Porto Seguro disponha também de regras específicas para evitar práticas relacionadas à corrupção praticadas contra a administração pública – de forma alinhada à Lei Anticorrupção (lei 12.846/2013).

Para fins de anticorrupção, a Porto Seguro está exposta a fatores de risco como: oferta e/ou recebimento de vantagem indevida a órgão público, estabelecimento de contratos com administração pública em desacordo com os requisitos legais, diligência inadequada na contratação de fornecedores e terceiros, e doações em desacordo com as políticas internas da companhia, entre outros.

As ações realizadas pela Porto Seguro para combate a corrupção são monitoradas pela equipe de Controles Internos e *Compliance*, por meio da execução de testes de controles periódicos e avaliação anual da auditoria interna. Em 2020, foram avaliadas todas as 231 operações da empresa realizadas ao longo do ano – e não foram identificados quaisquer casos de atividades ilícitas.

Além destas avaliações formais, a empresa também dispõe de um canal de denúncias corporativo, por meio do qual é possível identificar eventuais fragilidades e oportunidades de melhoria na gestão do programa de integridade. As denúncias podem ser feitas por qualquer pessoa (independentemente de possuir ou não vínculo com a empresa) por formulário disponível no site **www.portoseguro.com.br**.

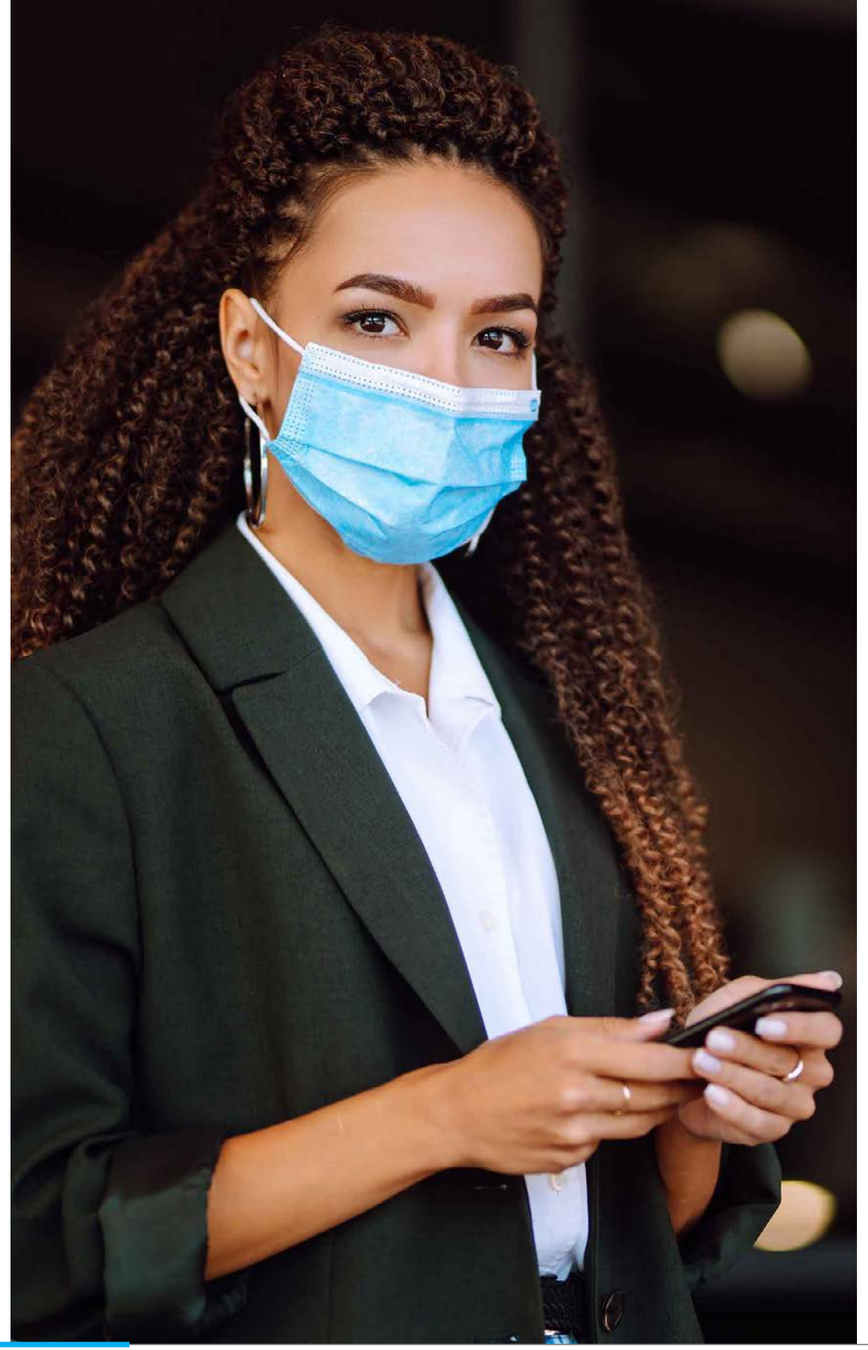
Em 2020, a companhia não registrou nenhum caso confirmado de corrupção após as investigações das ocorrências recebidas no canal. **[GRI 205-3]**

Treinamento anticorrupção

GRI 205-2

As recomendações relacionadas ao combate à corrupção são reforçadas por meio de treinamentos obrigatórios e políticas internas. Em 2020, foram aplicados treinamentos virtuais ao vivo, que englobaram os temas de ética e conduta, anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e a fraudes, e proteção de dados. Os treinamentos foram aplicados ao público de líderes da empresa (nos níveis de coordenação até superintendência) e também à alta administração (diretores, vice-presidentes e presidente). Ao todo, essas ações atingiram um público de 2.201 pessoas no ano.

Além dos treinamentos pontuais, a empresa também disponibiliza ações de capacitação remota, que devem ser realizadas após a contratação dos colaboradores (independentemente do nível hierárquico) e permanecem disponíveis para acesso a qualquer momento. Os temas abordados em 2020 foram: ética e conduta, Lei Anticorrupção, lavagem de dinheiro, fraudes, gestão de riscos, riscos cibernéticos e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



Gestão de Risco

[GRI 102-15]

A necessidade de proteger suas operações e seus resultados financeiros, garantindo sua sustentabilidade econômica e a geração de valor, é altamente estratégica para a Porto Seguro. Ao definir riscos como quaisquer efeitos de incerteza nos objetivos da empresa, a empresa adota um processo formal de gerenciamento desses impactos que tem como finalidade não os eliminar, mas minimizar seus possíveis efeitos negativos e, ao mesmo tempo, maximizar as oportunidades por eles proporcionadas. Para gerenciamento do tema, a companhia conta com uma série de princípios, diretrizes, ações, papéis e responsabilidades necessários à identificação, avaliação, tratamento e controle. **[GRI 102-11]**

Para tanto, a companhia utiliza uma abordagem de três linhas de defesa:

1ª linha de defesa: unidades operacionais
As diretorias executivas e suas unidades operacionais têm responsabilidade primária pelos riscos que decorrem de sua atividade. Desta forma, é esperado que estas adotem procedimentos e controles adequados para que a gestão esteja alinhada com as diretrizes definidas pela companhia.

2ª linha de defesa: funções de controle
As funções de controle têm como responsabilidade orientar e supervisionar se os processos e controles definidos pela primeira linha de defesa estão de acordo com as diretrizes organizacionais. As funções de controle estão relacionadas principalmente a área de Gestão de Riscos Corporativos, *Compliance* e Controles Internos.

3ª linha de defesa: auditoria interna
A função de 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 (supervisão sobre a primeira e segunda linha de defesa).

A política de gestão de riscos da Porto Seguro os classifica em duas categorias principais:

Riscos financeiros, que são compostos por:

• **Risco de mercado:** possibilidade de perdas resultantes de variações de preços e taxas de mercado das posições mantidas em carteira;

• **Risco de liquidez:** eventual indisponibilidade de caixa para cumprir obrigações futuras;

• **Risco de crédito:** perdas decorrentes do não cumprimento de obrigações relativas à liquidação de operações envolvendo ativos financeiros;

• **Risco de contraparte:** descumprimento, por determinada contraparte, de obrigações relativas à liquidação de operações envolvendo ativos financeiros;

• **Risco de concentração:** possibilidade de perda em razão da concentração de crédito decorrente da alocação de recursos em determinadas contrapartes.

• **Riscos não financeiros**, que incluem aqueles acarretados por fatores operacionais, ou de *compliance*:

• **Operacionais:** incluem fraudes internas ou externas, práticas trabalhistas ou de segurança do trabalho, fatores relacionados a clientes, produtos ou práticas de negócios, danos a ativos físicos, interrupção do negócio ou falhas na execução, entrega ou gestão das atividades de negócio;

• **De *compliance*:** relacionados à inadequação ou deficiência em contratos firmados, e a eventuais sanções pelo descumprimento de dispositivos legais ou indenizações por danos a terceiros.

• **Risco Socioambiental:** riscos relacionados a questões sociais e ambientais e, consequente possibilidade de perdas decorrentes de danos socioambientais causados direta ou indiretamente pela avaliação dos riscos inerentes às atividades exercidas pelos clientes. Além do risco reputacional para a Porto Seguro estar ligada em situações de potenciais impactos socioambientais negativos.

Planejamento estratégico

A Porto Seguro estrutura suas ações de acordo com um planejamento estratégico de longo prazo, que tem por objetivo garantir que a empresa continue a obter ganhos contínuos de produtividade e de crescimento sustentável no mercado, mas sem que isso traga impactos negativos no nível de serviços oferecidos aos clientes.

Para o quinquênio de 2021 a 2025, as principais diretrizes estratégicas da companhia são:
• Dobrar o número de clientes;
• Explorar a imagem da marca através da venda cruzada de produto e serviços;
• Cuidar do atendimento diferenciado e da experiência positiva do cliente.

Os negócios da Porto Seguro

TEMAS MATERIAIS:

- Desempenho econômico-financeiro
- Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos

Atender às demandas dos clientes e da sociedade faz parte da estratégia de gestão da companhia. Isso é feito por meio de produtos e serviços alinhados às necessidades dos *stakeholders*, ao momento do país e a aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG).

Portfólio de produtos

[GRI 102-2, 102-6]

Auto

Carro Fácil
aluguel de veículo

Cartão de crédito

Consórcio

Empresarial

Fiança Locatícia

Financiamentos

Health for Pet
plano de saúde para pet

Investimentos

Residencial

Saúde + Odonto

Vida e Previdência

CAPS
(Centro Automotivo Porto Seguro)

Equipamentos Portáteis

Bike

Eventos

Responsabilidade Civil

Agronegócio

Transportes

Seguro Viagem

Renova Ecopeças

Porto Faz

Capitalização

Celular Fácil

Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos

O acompanhamento das necessidades da base de clientes da Porto Seguro faz com que a companhia constantemente monitore as tendências de mercado – o que leva ao desenvolvimento de novos produtos e serviços e à incorporação de soluções inovadoras. Em 2020, os principais destaques nesse sentido foram:

• **Meu Porto Seguro:** O programa ofereceu 10 mil postos de trabalho, proporcionando capacitação e geração de renda para pessoas que perderam o emprego durante a pandemia.

• **Parceria com a Volkswagen:** Iniciativa garante seguro gratuito por um ano para o automóvel Nivus e acesso ao app da Porto Seguro por meio do VW Play.

• **Parceria com a Estapar:** Por meio do app Porto Seguro Auto, os clientes podem localizar estacionamentos da Rede Estapar e ter direito a até 40% de desconto.

• **Pix como meio de pagamento:** O novo meio de pa-gamento eletrônico brasileiro já é aceito pela Porto Seguro Auto para o seguro do automóvel.

• **Azul Seguro Auto:** O valor de contratação ou renovação pode ser parcelado, sem juros, em até 10 vezes (em qualquer cartão) ou em 12 vezes (Cartão de Crédito Porto Seguro).

• **Apólice Digital:** As apólices da Azul Seguros passaram a ser 100% digitais para novos clientes, renovações ou renovações congêneres.

• **Parceria Seguro Auto + financiamento:** Possibilidade de financiar um veículo e incluir o valor do Porto Seguro Auto ou Azul Seguro Auto na mesma parcela, no ato da contratação.

• **Guincho elétrico:** A Porto Seguro passa a operar o primeiro e único guincho totalmente movido a energia elétrica, que emite 96% menos gases de efeito estufa.

• **Uso de WhatsApp:** Pioneira na utilização deste sistema de mensagens no segmento de seguros, a Porto Seguro passou a incorporá-lo como uma ferramenta de comunicação de atendimento para os segmentos automotivo e residencial, e também para as operações de cartão de crédito. O cliente pode acionar a empresa por uma mensagem, e será atendido inicialmente por um chatbot. Dependendo do nível de complexidade do atendimento, ele é direcionado a um funcionário da Porto Seguro.

Além disso, com a constituição do Comitê de Marketing e do Comitê Digital, a Porto Seguro passou em 2020 a contar com a assessoria de grupos específicos que contribuem para tornar mais eficientes tanto suas ações de comunicação com seus diversos públicos específicos quanto a incorporação de inovações tecnológicas em seu portfólio de produtos e serviços.

WE Ventures

O Fundo WE Ventures, que tem como foco o investimento em *startups* de tecnologia lideradas por equipes femininas (com pelo menos 20% de participação), o Fundo WE Ventures anunciou em dezembro de 2020 a entrada da Porto Seguro na iniciativa, com capital de R$ 5 milhões. Por meio deste investimento, a empresa direcionará recursos para startups, colaborará com o empreendedorismo feminino e poderá aprender com essa experiência, podendo aplicá-la para crescer nos mercados de seguros, soluções financeiras e serviços em geral.

Resultado financeiro de 2020

A pandemia da Covid-19 fez com que 2020 fosse um ano bastante desafiador para a economia em geral – e para o setor de seguros em particular. Responsável por importantes alterações no dia a dia de pessoas e empresas, o novo coronavírus levou a mudanças de comportamento que trouxeram impactos diretos sobre a utilização de produtos e serviços relacionados a seguros. O distanciamento físico, adotado como forma de reduzir a disseminação da pandemia, incentivou o uso de tecnologias de comunicação virtual, viabilizando o trabalho remoto e fazendo com que se reduzisse a utilização de veículos particulares de transporte. Por outro lado, a cobertura por seguros de saúde foi mais procurada.

De acordo com os dados da Superintendência de Seguros Privados (Susep), as receitas do setor no ano passado totalizaram R$ 274 bilhões – apenas 0,36% superior ao resultado de 2019. Considerando-se apenas as atividades de seguros (sem VGBL), o resultado passou de R$ 119 bilhões em 2019 para R$ 124 bilhões em 2020. Ou seja, o setor conseguiu manter uma posição de estabilidade, mesmo com as incertezas trazidas pela Covid-19.

Mesmo diante desse cenário desafiador, a Porto Seguro foi capaz de obter um resultado positivo – resultado de uma posição sólida no mercado e de um planejamento estratégico consistente. Em 2020, o grupo registrou receitas totais (incluindo operações de seguros e os demais serviços, além de negócios financeiros) de R$ 18,929 bilhões – 3,5% a mais que em 2019 (R$ 18,296 bilhões). Considerando-se as diferentes áreas de negócios da Porto Seguro, observou-se uma tendência de estabilidade na de Seguros, que passou de R$ 13,42 bilhões para R$ 13,4 bilhões (queda de 0,1%). Ao mesmo tempo, foram registrados crescimentos em Saúde (de 11,3%, para R$ 2 bilhões), Negócios Financeiros (17,5%, para R$ 2,9 bilhões) e Serviços (22,7%, para R$ 539,5 milhões).

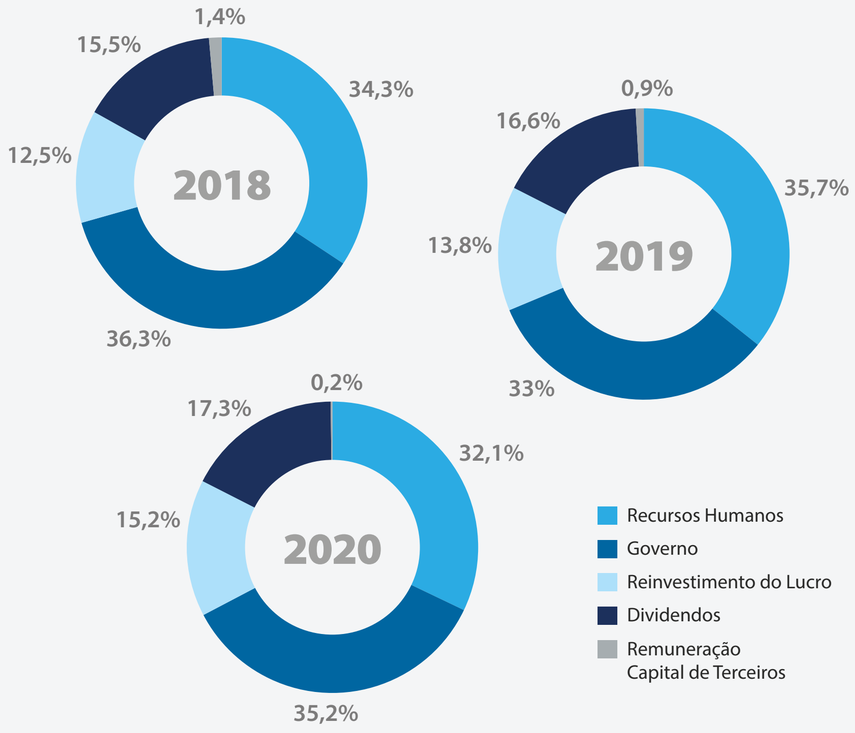
Em termos de rentabilidade, a Porto Seguro obteve em 2020 um retorno sobre patrimônio médio (Return on Average Equity, ou ROAE) de 21,6% (2,3 pontos percentuais acima do indicador registrado em 2019). A soma dos resultados operacional e financeiro foi de R$ 1,696 bilhão, 22,27% a mais que no exercício anterior (R$ 1,387 bilhão). Já o lucro líquido atingiu R$ 1,688 bilhão, 22,4% a mais que em 2019 – com destaque para o considerável avanço dos seguros para automóveis, cuja participação nos lucros da Porto Seguro passou de 31,6% em 2019 para 45,3% em 2020.

Resultado detalhado dos principais produtos e serviços

SEGUROS			SAÚDE	NEGÓCIOS FINANCEIROS		SERVIÇOS
Auto	**Patrimonial**	**Vida**	**Saúde + Odonto**	**Cartão crédito**	**Consórcio**	
27,3% market share	**9,5%** market share	**2,5%** market share	**3,4%** market share	**2,2%** market share	**8,9%** de veículos **1,7%** imóveis market share	
R$ 9,7 bilhões Prêmios Emitidos	**R$ 1,6 bilhão** Prêmios Emitidos	**R$ 928 milhões** Prêmios Emitidos	**R$ 1,9 bilhão** Prêmios Emitidos	**R$ 1,7 bilhão** Receitas	**R$ 384 milhões** Receitas	
51% das Receitas Totais	**8%** das Receitas Totais	**5%** das Receitas Totais	**10%** das Receitas Totais	**9%** das Receitas Totais	**2%** das Receitas Totais	
5,4 milhões de veículos	**2,6 milhões** itens segurados	**4 milhões** vidas seguradas	**1,5 milhões** vidas seguradas	**2,5 milhões** plásticos emitidos	**170 mil** clientes	

Valor econômico gerado e distribuído

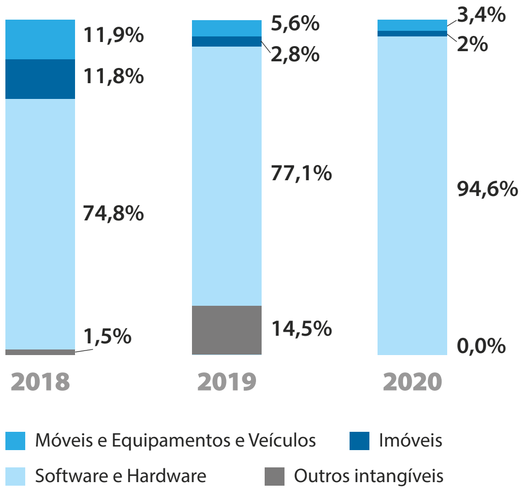
Diante destes resultados, foi possível que o Grupo Porto Seguro registrasse em 2020 um valor adicionado de R$ 5,19 bilhões – 14,5% superior aos R$ 4,5 bilhões contabilizados no ano anterior. A maior fatia do total do ano passado continuou sendo direcionada ao governo (35,2%), seguida de perto da remuneração aos recursos humanos que atuam na companhia (32,1%). O restante foi dividido entre pagamento de dividendos (17,3%), reinvestimento do lucro (15,2%) e remuneração do capital de terceiros (0,2%).



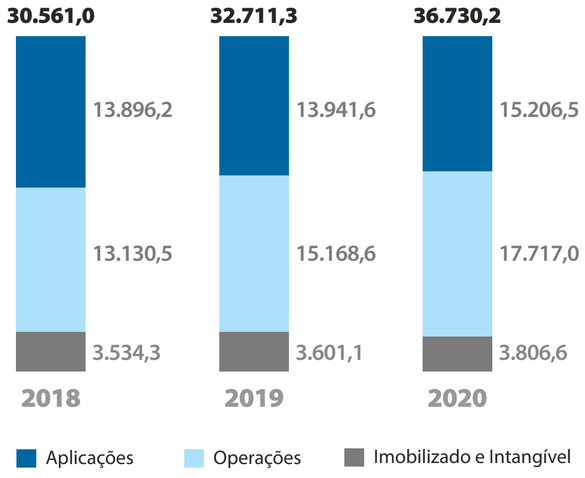
Outros indicadores econômico-financeiros

Investimentos Capex

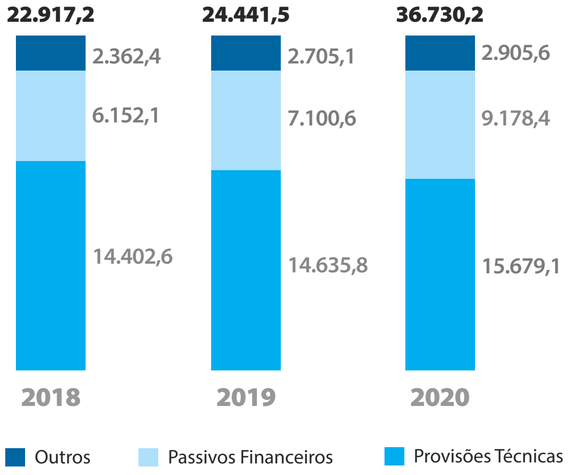
A maior parte dos investimentos de 2020, que totalizaram R$ 329 milhões (53,7% a mais que em 2019) se direcionou ao desenvolvimento de sistemas, aquisição de licenças de software e aquisição de equipamentos como servidores e notebooks, destinados ao aprimoramento e controle de processos e renovação tecnológica dos negócios.



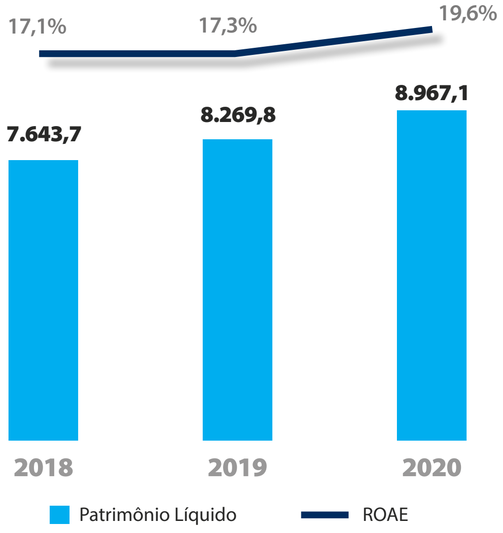
Ativos totais
(em R$ milhões)



Passivos totais
(em R$ milhões)



Patrimônio Líquido e Rentabilidade
(em R$ milhões)



Estratégia de Responsabilidade Social e Ambiental

TEMA MATERIAL:

- Relação com a sociedade e comunidade

A Porto Seguro acredita na importância de seu papel na sociedade, bem como gerenciar os impactos de sua atuação para todos os públicos de relacionamento, principalmente a sociedade e comunidade na qual faz parte.

Matriz de materialidade

A Porto Seguro acredita na importância de seu papel na sociedade, bem como gerenciar os impactos de sua atuação para todos os públicos de relacionamento.

É pensando nisso que, desde 2017, a companhia utiliza a matriz de materialidade como uma metodologia de gestão dos temas de maior impacto que devem ser a prioridade da Porto Seguro naquele período. Ela contempla as perspectivas da gestão do negócio da Porto Seguro e de seus *stakeholders* prioritários, refletindo a relevância e o impacto de suas atividades nesses dois eixos.

Essa etapa faz parte das diretrizes para reporte de informações não-financeiras da *Global Reporting Initiative (GRI)*. A GRI é uma organização internacional de padrões independente que ajuda empresas, governos e outras organizações a entender e comunicar seus impactos nas questões ambientais, sociais e de governança (ASG), como por exemplo as mudanças climáticas, direitos humanos, corrupção, entre outros. A Porto Seguro utiliza essas diretrizes desde 2013.

Processo de elaboração

[102-46]

Um novo processo de elaboração da matriz de sustentabilidade foi realizado para o ciclo do *Relatório de Sustentabilidade 2020*. Pelo contexto macro, a companhia optou por uma consulta mais simplificada aos *stakeholders* externos, com questionário para *stakeholders* externos e entrevistas *online* com os líderes.

No caso específico dos clientes, por conta do direcionamento e aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e pela Porto Seguro já dispor de um amplo repertório de consultas e abordagens com seus clientes, optou-se por uma consulta indireta, com base nas percepções coletadas para a pesquisa *Net Promote Score*, realizada mensalmente em todo o ano de 2020. Foram extraídas as principais prioridades para o cliente para uma melhor relação e experiência com a companhia.

Sendo assim, o processo completo foi composto por cinco etapas sequenciais:

1. Estudo analítico sobre a companhia e setor: *benchmarking* das melhores práticas nacionais e internacionais, estudo histórico do último processo e documentos relevantes para a companhia sobre seu ano de 2020, análise de opinião pública via notícias da imprensa de todo o ano, análise da literatura do tema e consulta de regulações e exigências;

2. Consulta aos *stakeholders,* com a) **questionário *online*** para uma amostra de colaboradores, profissionais do ecossistema de impacto socioambiental, investidores, corretores, instituições sociais e prestadores de serviços; b) **consulta indireta** a clientes, a partir de análise de prioridades em abordagem realizada mensalmente para pesquisa NPS; e c) **entrevista em profundidade** com líderes executivos da Porto Seguro;

3. Compilação dos resultados encontrados, com análise e ponderação, resultando na lista de temas materiais. O processo de priorização foi realizado a partir de metodologia objetiva, que levou em consideração a relevância de cada grupo de *stakeholders*; a relação com a estratégia interna, ou seja, a importância econômica, ambiental e social para a companhia; e a influência sobre as avaliações e decisões de *stakeholders*.

4. Análise do escopo de cada tema material e quais indicadores internos e externos (de acordo com o padrão GRI) estariam relacionados a cada um; e

5. Validação com liderança e governança estratégica da empresa.

O processo de revisão completa da materialidade ocorre a cada três anos; contudo, anualmente é realizado um processo simplificado de revisão e aprimoramento. As alterações realizadas na matriz entre 2018 e 2019 envolveram ajustes de nomenclatura e apresentação gráfica. Para 2020, em um ciclo completo de desenvolvimento, também traz um aprimoramento no olhar estratégico, que passou a incluir a análise dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). **[GRI 102-49]**

Escolha dos públicos

[GRI 102-40, 102-42 e 102-43]

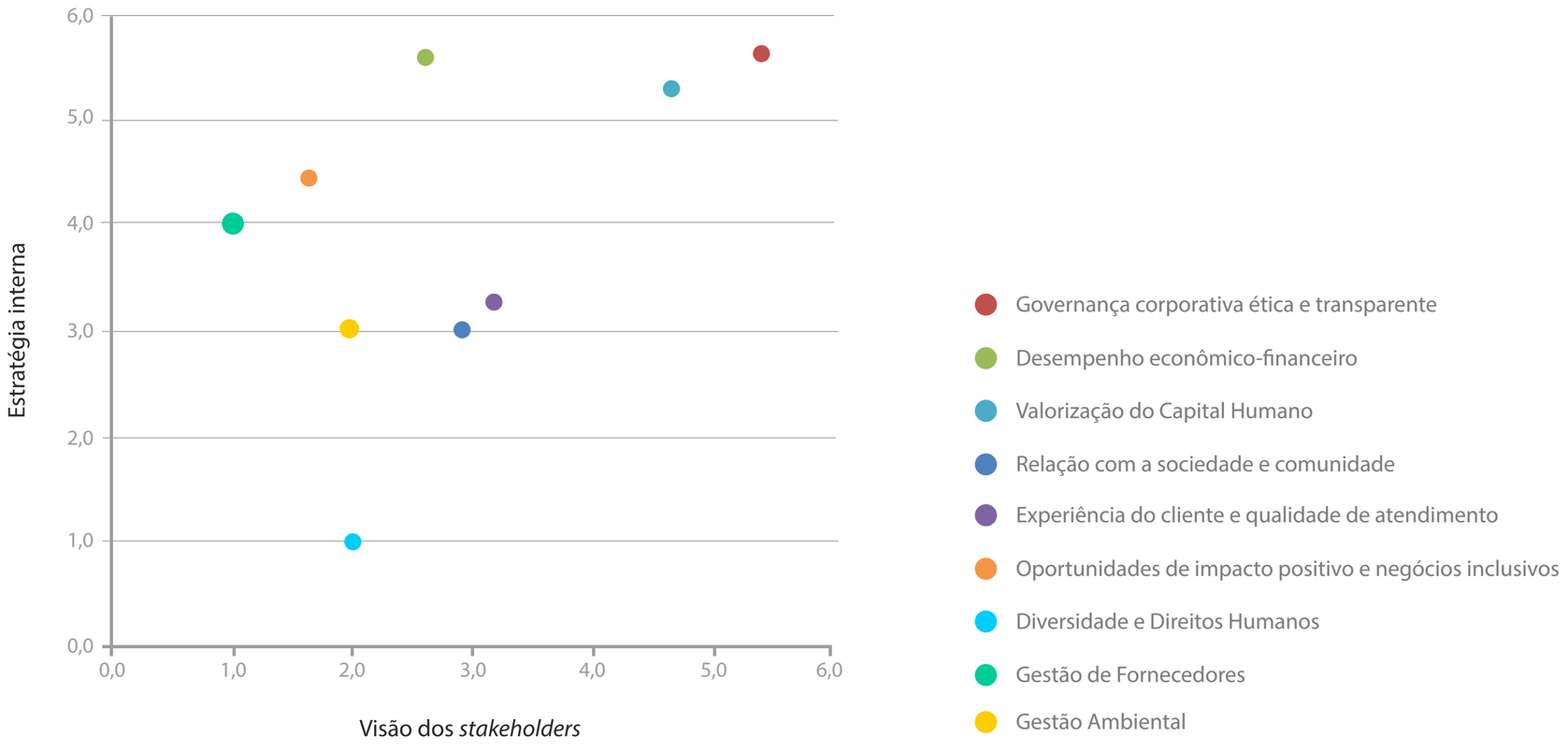
Stakeholders são os públicos estratégicos da companhia consideradas as principais partes interessadas da cadeia de valor que podem influenciar ou ser impactadas pela atuação da companhia. A Porto Seguro entende como partes prioritárias: colaboradores, clientes, profissionais do ecossistema de impacto socioambiental, investidores, corretores, instituições sociais, prestadores de serviços e corretores.

Os principais públicos foram considerados no processo e desenvolvimento da matriz de materialidade, considerando a proporcionalidade da representatividade, relevância e impacto para cada grupo.

O engajamento dos stakeholders é parte fundamental do relacionamento da companhia. Por isso, a estratégia de atuação passa pela priorização em um mapa de setores estratégicos, pelas consultas de percepção da Matriz de Materialidade e por uma série de ações desenvolvidas pela Porto Seguro, detalhadas no capítulo **Públicos Estratégicos**.

Temas materiais

A seguir é apresentada a matriz de materialidade da Porto Seguro, exposta de forma gráfica de modo que demonstre as relevâncias e os impactos para os públicos de interesse e para a gestão da companhia. **[102-40, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49]**



Tema	Por que é material	Forma de Gestão	Tópicos GRI Standard	Indicadores GRI	ODS	Meta do ODS	Limite do impacto
Governança corporativa ética e transparente	Organizações que desejam ser perenes têm em sua cultura e forma de gerir seus negócios a integridade e a ética. Todos os colaboradores, processos e políticas da companhia são pautados por isso. Ética e responsabilidade são os valores que orientam a essência, os valores e a conduta da companhia. Isso direciona uma gestão e comunicações com o mercado claras e transparentes	Seção Governança Corporativa	Seção Governança Corporativa	102-22, 102-24 102-28	ODS 16	**16.5** Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas. **16.6** Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis. **16.7** Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.	Interno e externo
			Combate à corrupção	205-1, 205-2			
Desempenho econômico-financeiro	Manutenção da higidez financeira da companhia, principais rendas e investimentos para uma sustentabilidade integral, em que todos ganham e a companhia se viabiliza e remunera seus *stakeholders* diretos.	Seção Resultados Financeiros	Desempenho econômico	201-1, 201-2, 201-3, 201-4	ODS 16	**16.5** Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas. **16.6** Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis. **16.7** Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.	Interno e externo
Valorização dos colaboradores	Colaboradores satisfeitos são mais comprometidos a prestar melhores serviços aos nossos clientes, que, por sua vez, tendem a ser mais fiéis à empresa, estabelecendo relações duradouras. Dessa forma buscamos criar valor compartilhado, atingir resultados positivos e incentivar a valorização dos colaboradores. Um ambiente acolhedor, ético e diverso permite atrair e reter os talentos alinhados com a cultura da companhia.	Seção Colaboradores	Emprego	401-1, 401-2	ODS 8	**8.3** Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. **8.5** Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.	Interno
			Treinamento e educação	404-1, 404-2			
Relação com a sociedade e comunidade	Atuação da empresa junto às comunidades do entorno, resultados obtidos e governança responsável	Seção Relação com a Comunidade	Impactos econômicos indiretos	203-2	ODS 1 ODS 10	**1.2** Até 2030, reduzir pelo menos à metade a proporção de homens, mulheres e crianças, de todas as idades, que vivem na pobreza, em todas as suas dimensões, de acordo com as definições nacionais **1.1** Até 2030, erradicar a pobreza extrema para todas as pessoas em todos os lugares, atualmente medida como pessoas vivendo com menos de US$ 1,25 por dia **10.1** Até 2030, progressivamente alcançar e sustentar o crescimento da renda dos 40% da população mais pobre a uma taxa maior que a média nacional **10.2** Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra	Externo
			Comunidades locais	413-1			
			Anticorrupção	205-1, 205-2, 205-3			
Experiência do cliente e qualidade de atendimento	O entendimento das necessidades do cliente e o atendimento de qualidade são motivadores de fidelidade e de satisfação do cliente. A Porto Seguro centra seus esforços nesse sentido, direcionando seus esforços para entender e atender ao ponto de vista do cliente, gerando melhores experiências e relações mais saudáveis e duradouras. O acompanhamento e o engajamento são etapas essenciais da gestão do negócio da companhia, e se estendem além do acompanhamento de estatística e da resolução dos problemas que chegam nos canais de atendimento.	Seção Responsabilidade pelo Produto Seção Clientes	Marketing e rotulagem	417-1, 417-2, 417-3	–	O tema é inerente aos negócios da Porto Seguro e tem como maior impacto a satisfação dos clientes, não tendo um impacto direto na Agenda 2030.	Externo
Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos	Atender às demandas dos clientes e da sociedade faz parte da estratégia de gestão da companhia. Isso é feito por meio de produtos e serviços alinhados às necessidades dos *stakeholders*, ao momento do país e a aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG), com foco em impacto socioambiental positivo e em produtos e serviços acessíveis e inclusivos.	Seção de produtos inovadores	Portfolio de Produto	102-15	ODS 8 ODS 13	**8.3** Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. **13.1** Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países. **13.2** Integrar medidas da mudança do clima nas políticas, estratégias e planejamentos nacionais **13.b** Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas	Externo
Gestão de fornecedores	Acompanhamento e desenvolvimento de fornecedores, definição de critérios para seleção de fornecedores e engajamento e gestão do relacionamento com os prestadores de serviços.	Seção Gestão de Fornecedores	Avaliação ambiental de fornecedores	308-1, 308-2		O tema é inerente aos negócios da Porto Seguro e tem como maior impacto uma boa gestão de fornecedores para minimização de riscos socioambientais e apoio ao seu desenvolvimento, não tendo um impacto direto na Agenda 2030.	Externo
			Avaliação social de fornecedores	414-1			
Gestão ambiental	Análise de questões climáticas em nossos negócios e gestão da ecoeficiência operacional da Porto Seguro, além do desenvolvimento de projetos ambientais realizados nos prédios, sede e sucursais.	Seção Gestão Ambiental	Energia	302-1	ODS 7 ODS 13	**7.3** Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética **7.2** Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global **13.1** Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países. **13.b** Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas	Externo
			Emissões	305-1, 305-2, 305-3			
Diversidade e Direitos Humanos	Atuação preventiva, para evitar ocorrência de discriminação e resultados de medidas adotadas; e proativa, pela igualdade de oportunidades	Seção Diversidade e Inclusão	Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1, 405-2	ODS 5 ODS 10	**5.c** Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas, em todos os níveis **5.5** Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública **10.4** Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e políticas de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade **10.3** Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultado, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e promover legislação, políticas e ações adequadas a este respeito **10.2** Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra	Externo
			Não discriminação	406-1			

Estratégia de Responsabilidade social e ambiental

[GRI 203-2; 413-1]

A Porto Seguro trabalha com a crença de que seu papel na sociedade brasileira vai muito além do negócio. A necessidade de contribuir para o desenvolvimento sustentável está na essência da companhia.

Por isso, o direcionamento estratégico da atuação é pautado em cinco pilares:

Institucional Corporativo	• Relatório de Sustentabilidade (GRI) • Convenções do setor
Institucional	• Doações • Programa de Voluntariado • Investimento Social Privado
Sustentabilidade nas Sucursais	Catálogo de ativações com execução de: Campanhas de Arrecadação, Captação de Recursos, Educação & Ecoeficiência e Voluntariado
Educação & Ecoeficiência	• Educação Socioambiental - Brasil • Gerenciamento de Resíduos Sólidos • Eficiência Hídrica e Energética • Adaptação às Mudanças Climáticas • Logística Reversa
Negócios & Regulação	• Incubadora • Consultoria • Estudo de tendências em sustentabilidade • Regulação Socioambiental • PSI / GRI
INSTITUTO PORTO SEGURO	• Capacitação Profissional • Projeto Ação Educa • Escola Empreendedora • Jovem Aprendiz • Captação de Recursos
ASSOCIAÇÃO CAMPOS ELÍSEOS +gentil	Zeladoria do Bairro

Direcionamento estratégico

Propiciar o desenvolvimento sustentável, por meio da educação, com foco na Porto Seguro, na comunidade a qual está inserida e nos demais públicos de interesse.

Geração de valor social

[GRI 203-2; 413-1]

A Porto Seguro acredita em compartilhar o valor econômico que ela gera - e, com isso, contribuir para uma sociedade mais sustentável. Para que isso aconteça de forma eficaz, a empresa possui a gerência de Responsabilidade Social e Ambiental, que envolve todos os projetos, programas e campanhas de sustentabilidade da empresa, desenvolvidos pelas áreas institucionais, pelos negócios e pelo Instituto Porto Seguro.

Instituto Porto Seguro

Promove capacitação profissional por meio do Projeto Ação Educa, Cursos Profissionalizantes, da Escola Empreendedora, entre outras iniciativas. por meio do Instituto também são formados Jovens Aprendizes que passam a atuar na empresa e, realizada a captação de recursos, com o objetivo de ampliar as ações de desenvolvimento da comunidade. Também faz parte das atividades do Instituto a zeladoria do bairro por meio da Associação Campos Elíseos +gentil.

Ação Educa

Em 2020, o projeto atendeu a 176 crianças de baixa renda entre seis e 15 anos de idade, residentes no distrito de Santa Cecília, na região central de São Paulo. Oferecidas em contraturno escolar, as atividades da Ação Educa têm a finalidade de promover o desenvolvimento da educação, cidadania e autoestima de crianças e adolescentes, inspirando-as a se tornarem autônomas por meio de ações pedagógicas, biopsicossociais e de fortalecimento de vínculo com suas famílias. A iniciativa também incluiu a distribuição de 413 cestas básicas para 38 famílias, e totalizou 44 horas de aulas presenciais.

Captação de recursos

O projeto tem a finalidade de captar recursos financeiros para ampliar a atuação do Instituto junto à comunidade. É por meio deste recurso que são realizados, por exemplo, mutirões de saúde, doações de cestas básicas, apoio psicológico aos alunos, dentre outras iniciativas, de acordo com as necessidades do Ação Educa. Para fortalecer o movimento, são realizadas ações de sensibilização de doadores e realizadas iniciativas de comunicação. Ao longo do ano, o projeto realizou cinco campanhas (uma geral e quatro temáticas) e conseguiu aumentar em 63% a base de doadores ativos, que passou de 771 em 2019 para 2.119 em 2020. O total de arrecadação das cinco campanhas cresceu 17%, para R$ 207,46 mil. Somando-se às doações feitas em pontos do cartão de crédito da Porto Seguro e depósitos esporádicos, o total final arrecadado em 2020 foi de R$ 238,28 mil.

Escola Empreendedora

A Escola Empreendedora é voltada à capacitação profissional de costureiras. Elas são preparadas para iniciar seus próprios negócios, e com isso têm acesso a uma fonte de geração de renda. O projeto inclui 120 horas de curso em costura industrial, e após a conclusão é promovido um processo de incubação, seguido da possibilidade de passarem a fornecer produtos à Porto Seguro. Em 2020, a iniciativa recebeu 352 inscrições, e 40 pessoas iniciaram o curso, divididas em quatro turmas. Das participantes, 18 (ou 45%) foram incubadas. A produção de itens diversos (como brindes, uniformes corporativos, máscaras etc.) para a Porto Seguro, durante o curso, gerou uma renda de R$ 202,17 mil para as participantes.

Capacitação profissional

Os cursos oferecidos pelo Instituto Porto Seguro permitem que, por meio do acesso à capacitação profissional, os alunos possam ter melhores oportunidades no mercado de trabalho, e assim tenham condições de aumentar sua renda. Em 2020, foram formadas turmas para cursos nas áreas comercial, técnica e empreendedora, além dos mercados de artesanato, beleza e informática. As 44 turmas receberam um total de 707 alunos – dos quais 605 se formaram. A taxa de retenção com relação ao ano anterior foi de 86%. Em razão da pandemia, as aulas foram oferecidas no modelo de educação à distância, e somaram 2.678 horas de conteúdo por videoconferências. A taxa de empregabilidade dos participantes foi de 53%, gerando renda mensal média de R$ 1.144,92.

Jovem Aprendiz

De olho na geração do amanhã, a Porto Seguro busca dar condições a jovens de baixa renda ingressarem no mercado de trabalho por meio da empresa. O projeto Jovem Aprendiz consiste em atividades teóricas e práticas, desenvolvidas de forma a proporcionar aos participantes acesso a aulas no Instituto Porto Seguro (com carga de 552 horas) e a atividades na própria empresa (1.288 horas). Em 2020, foram inscritos 743 participantes, e 110 alunos iniciaram o programa, organizados em quatro turmas. Ao término do processo, 15 jovens foram empregados na Porto Seguro.

Educação socioambiental

A busca pela ecoeficiência e a disseminação de uma cultura voltada à sustentabilidade tem uma de suas bases no programa de educação socioambiental oferecido pela Porto Seguro. Em 2020, foram realizadas 44 ações para o público interno,

abordando temas como consumo consciente, coleta seletiva, ecoeficiência de recursos hídricos e elétricos, semana do consumo consciente e horta comunitária, entre outros. No total, tivemos 1.721 participações nas ações.

Ainda no segmento Educação Socioambiental, a Porto Seguro possui desde 2017, um grupo de multiplicadores em sustentabilidade, chamados de Agentes Socioambientais. O grupo é composto por colaboradores de diversas áreas da Cia, que participam de encontros de formação ao longo do ano, com foco na discussão e disseminação de temas dentro do universo da sustentabilidade. Em 2020, 50% das gerência da Porto Seguro possuíam um representante, e juntos os Agentes Socioambientais realizaram 286 ações de engajamento com suas equipes, totalizando 17.728 participações.

Em 2020, também foi realizada a primeira Maratona da Sustentabilidade da Porto Seguro, da qual 34 Agentes Socioambientais participaram, construindo soluções para os seguintes desafios reais de sustentabilidade da Companhia: descarte adequado dos uniformes, inserção o pilar ambiental nas ações do Porto Voluntário, aumento do engajamento da comunidade junto à Associação Campos Elíseos +gentil e adaptação da campanha de natal ao ambiente online. Ao final, a ideia vencedora de reformular a tradicional Campanha de Natal para o ambiente online, foi implantada na Porto Seguro. A Maratona contou também com 120 horas de formação técnica aos participantes e 406 colaboradores presentes na apresentação final das ideias.

Outra iniciativa nesse sentido foi o Programa de Reciclagem de Óleo de Cozinha, que possibilitou em 2020 a coleta de 28 quilogramas de óleo. Dessa forma, o projeto contribuiu para evitar seu direcionamento à rede de esgotos e a contaminação de ao menos 740 m^3 de água, equivalente ao consumo de 12 pessoas em um ano.

Investimento social privado

Trata-se do repasse voluntário de recursos financeiros pela Porto Seguro para atender a causas e projetos de interesse socioambiental, de forma alinhada ao direcionamento estratégico e à cultura da empresa. São realizados investimentos em organizações sociais terceiras, e que têm foco principalmente no desenvolvimento e transformação da comunidade na qual a companhia está instalada. Em 2020, foram alocados R$ 171,55 mil em patrocínios para a Associação Irmã Rosina, que atende a famílias em situação de vulnerabilidade social, e à Fundação Abrinq, voltada aos direitos da criança e do adolescente. Também foram investidos R$ 6,439 milhões em projetos de incentivo fiscal direcionados a projetos de educação infantil e de capacitação ao mercado de trabalho para jovens, além de iniciativas voltadas ao apoio a idosos.

Porto Voluntário

Um dos meios de promover a transformação social e incentivar as pessoas a terem uma atuação social mais relevante é o voluntariado. Por meio do Porto Voluntário, a empresa busca promover e fortalecer a cultura do voluntariado através da mobilização e engajamento da própria corporação, de seus colaboradores, de instituições sociais e de seus beneficiários. Todas as ações são devidamente monitoradas, a fim de permitir seu aprimoramento contínuo, e são realizadas tanto em dias úteis, no horário de expediente, por meio do abono voluntários, quanto aos finais de semana. Em 2020, foram realizadas 57 ações, que envolveram 728 voluntários, que dedicaram 1.620 horas nessas atividades.

Donativos Brasil

A iniciativa reúne os projetos da Porto Seguro que envolvem o recebimento e distribuição de donativos – originados tanto nas instalações da empresa quanto de itens doados pelos seus colaboradores, em campanhas específicas realizadas ao longo do ano. Em 2020, foram atendidas 133 instituições, com 298,8 mil itens doados em todo o país.

PRINCIPAIS INDICADORES SOCIOAMBIENTAIS

		2018	2019	2020
Educação Socioambiental	Quantidade de ações de Educação Socioambiental Corporativa	42	57	302
	Quantidade de participações	2.103	2.396	17.568
Voluntariado	Quantidade de voluntários	616	847	728
Instituto Porto Seguro	Quantidade de alunos em formação para capacitação profissional	1.193	823	707
	Retenção dos alunos	83%	85%	84%
	Quantidade de crianças assistidas pelo Programa Ação Educa	220	189	165
Associação Campos Elíseos +gentil	Quantidade de protocolos abertos de limpeza e manutenção do bairro	1.150	1.126	470
	Resolubilidade dos protocolos junto aos órgãos públicos	73%	84%	68%

Públicos estratégicos

TEMAS MATERIAIS:

- Valorização dos colaboradores
- Relação com a sociedade e comunidade
- Experiência do cliente e qualidade de atendimento
- Gestão de fornecedores

A Porto Seguro busca relações consistentes e de confiança com todos os seus públicos. Para isso, busca uma atuação próxima, constrói canais de diálogo e pauta seu aprimoramento a partir dos *feedbacks* que recebe.

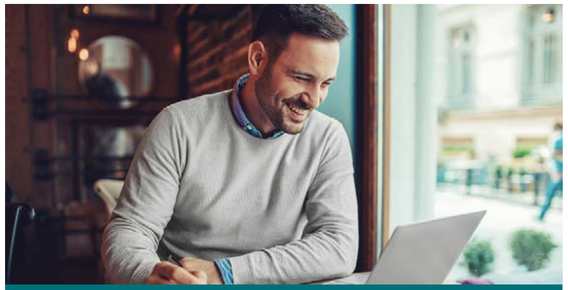
Engajamento de stakeholders

[GRI 102-40, 102-41]

A Porto Seguro busca relações consistentes e de confiança com todos os seus públicos. Para isso, busca uma atuação próxima, constrói canais de diálogo e pauta seu aprimoramento a partir dos feedbacks que recebe.

O engajamento é feito a partir da priorização e análise dos públicos, impactos e canais de relacionamento. É também com base nisso que uma amostra de cada um deles participou do processo de consulta e engajamento da **Matriz de Materialidade**.

Entre as ações de engajamento com esses públicos, destacam-se a adesão ao movimento #NãoDemita, pesquisas com clientes e engajamento com associações. Em 2020, os destaques dos relacionamentos com os públicos estratégicos foram:



Colaboradores

- *Home office* durante a pandemia
- Adesão ao movimento #NãoDemita

Corretores

- Valorização de seu papel na companhia
- Linha de crédito emergencial
- Criação de um perfil no Instagram direcionado exclusivamente para esse público com o objetivo de estreitar o relacionamento

Prestadores de serviços

- Antecipação de pagamentos
- Capacitação na Escola de Serviço

Clientes

- Consultas periódicas de satisfação
- Novo sistema de precificação durante a pandemia

Fornecedores

- Monitoramento social e trabalhista
- Aderência a critérios ambientais

Comunidade

- Contribuição à comunidade do entorno da Matriz
- Ações voltadas à educação infantil e de adolescentes

A seguir, são destacadas as principais relações entre a Porto Seguro e cada grupo de público.

5.1 **As pessoas**

[GRI 102-8, 401-1, 401-2]

Valorização e retenção

Ao estabelecer como um de seus pontos essenciais a valorização de suas equipes de colaboradores, corretores e prestadores de serviços, a Porto Seguro reconhece o papel crucial das pessoas para que o grupo possa concretizar suas estratégias e manter sua posição de liderança no mercado. E isso se tornou mais evidente em 2020, com o impacto da Covid-19 levando a empresa a adotar formas de proteger sua força de trabalho de riscos de saúde e econômicos. Além dos cuidados relacionados à preservação da saúde dos colaboradores, a Porto Seguro também aderiu ao movimento #NãoDemita, que evitou demissões durante três meses – e por meio do qual foi possível dar estabilidade econômica para os colaboradores no período inicial da pandemia.

Nesse sentido, a adoção de políticas de valorização e retenção de talentos é uma das iniciativas permanentes da empresa. Ao final de 2020, a Porto Seguro tinha 12.081 colaboradores próprios, sendo 7.996 pessoas nas empresas seguradoras e 4.085 em outras empresas; essa força de trabalho é composta por 58,23% de mulheres e 41,77% de homens.

Ao longo do ano, foram contratados 358 novos colaboradores, sendo 69% mulheres e 31% homens. Com relação às faixas etárias, 45,8% tinham menos de 30 anos, 53,6% entre 30 e 50 anos, e 0,6% mais de 50 anos. A maior parte das contratações aconteceu nos estados da região Sudeste (97,49%), seguida das regiões Nordeste (1,68%) e Sul (0,84%).

Nível Cargo	Tempo Médio em Anos
Diretoria	5,94
Gerência Sucursal	5,44
Administrativo	4,97
Superint/Dir Prod	4,65
Coordenação/Gte Reg	4,41
Gerência	4,39
Sênior	3,84
Operacional	3,78
Consultor/Especialista	3,14
Supervisão	2,32
Call Center	2,1
Comercial	1,7
Aprendiz	1,01
Estagiário	0,93

Atualmente, a média geral de permanência dos colaboradores na Porto Seguro é de 3,47 anos. Levando em consideração os cargos, verifica-se que a Diretoria e a Gerência Sucursal apresentam a maior média: 5,94 e 5,44 anos, respectivamente. Em seguida vem Administrativo (4,97 anos), Superintendência e Diretoria de Produtos (4,65 anos) e Coordenação e Gerência Regional (4,41 anos). A maior parte dos colaboradores (99,78%) atua em regime de jornada integral (99,8% no dos homens e 99,76% das mulheres).

Além dos colaboradores próprios, a Porto Seguro também contou com 38 estagiários e 313 jovens aprendizes em 2020 – totalizando uma força de trabalho de 351 pessoas: 65,81% mulheres e 34,19% homens.

Considerando-se apenas os cargos de liderança, observa-se uma predominância de 82,6% de homens na presidência e na diretoria, e de 71,7% no nível gerencial. As mulheres têm participação maior nos cargos de supervisoras ou coordenadoras (50,6%), nos cargos administrativos (53,2%), relacionados a vendas (52,9%) ou operacionais (74,1%).

Benefícios

[GRI 201-3; 401-2]

A valorização dos colaboradores tem incluído nos últimos anos uma série de benefícios além daqueles estabelecidos pela legislação trabalhista. A área de Qualidade de Vida promoveu em 2020 ações voltadas à saúde, ao bem-estar e à integração dos colaboradores – iniciativas importantes por si só, mas que ganharam ainda mais relevância no contexto da pandemia da Covid-19, ao proporcionar conforto emocional e melhorar a saúde mental dos colaboradores.

Foram mais de 47 mil participações em projetos como corridas de rua, aulas (de dança, pilates, muay thai, violão e gaita), academia, acupuntura, festival de música e gastronomia, entre outras iniciativas. Também foram incorporadas no ano passado duas novas atividades, de forma remota: aulas de dança do ventre e de ukulele.

É nossa essência sermos, cada vez mais, um Porto Seguro para todos com quem nos relacionamos. E se tratando de nossos colaboradores, não poderia ser diferente. Por isso, o Programa de Saúde Integral tem como objetivo proporcionar mais bem-estar e felicidade para as nossas equipes e seus familiares por meio do equilíbrio entre três pilares da saúde, são eles: mental, físico e financeiro. São atividades e conteúdo para ajudar na busca por uma vida mais saudável e por novos hábitos. Em 2020, foram realizadas lives sobre cada um dos pilares, além de oferecido de forma gratuita aos colaboradores, um curso de educação financeira.

Além disso, para os colaboradores das seguradoras são também disponibilizados vale alimentação, refeição, seguro de vida, vale transporte, auxílio creche ou babá, plano de saúde, plano odontológico, previdência privada, cartão farmácia, bolsa de estudos e estacionamento para funcionários em cargo de liderança.

O Plano de Previdência Complementar Portoprev é exclusivo para os funcionários CLT da Porto Seguro, que podem fazer contribuições mensais calculadas com base em um percentual incidente sobre o seu salário, recebendo também, o mesmo valor de contribuição da Patrocinadora, limitado a 8% do salário nominal.

Capacitação e desenvolvimento

[GRI 404-1]

Um dos fatores-chave da valorização e retenção dos colaboradores da Porto é a realização de programas de capacitação e desenvolvimento profissional. Afinal, um dos principais objetivos de ações dessa natureza é permitir que os colaboradores possam exercer suas funções da melhor forma, buscando dar mais agilidade e reduzir custos nos processos – e, paralelamente, oferecer caminhos para a atualização e aperfeiçoamento da força de trabalho.

Em 2020, foi investido R$ 1,548 milhão (ou R$ 129 mil por mês) em iniciativas de treinamento para colaboradores promovidos pela área de Recursos Humanos, totalizando 15,37 mil horas (ou 1.281 horas por mês) para colaboradores próprios. Apenas as ações de desenvolvimento para a liderança totalizaram mais de 10 mil horas ao longo do ano. A média de treinamento geral foi de 4,83 horas no ano.

Distribuição das horas de treinamento por categoria funcional

CARGO	2020	
	Horas totais	Média individual de horas
Diretores/Presidente	12,5	2,08
Gerentes	1773,4	10,25
Supervisores/ Coordenadores	3954,5	6,71
Administrativos	3417,5	3,78
Vendedores	272,4	2,59
Operacionais	239,7	1,25
Total	**9670**	**4,91**

Da mesma forma que os colaboradores regulares, estagiários e jovens aprendizes também tiveram acesso a ações de treinamentos. Os 70 trabalhadores nessa condição receberam uma carga total de 176,6 horas em 2020 – o que representa uma média de 2,52 horas por pessoa.

Avaliação de desempenho

[GRI 404-2]

Os colaboradores da Porto Seguro são avaliados anualmente, no qual é utilizada a autoavaliação como uma forma para o funcionário olhar para o seu desenvolvimento, identificar progressos e falhas, e ter condições efetivas de desenvolver suas potencialidades na empresa.

O Processo de Desenvolvimento é composto pelo Diálogo de Desenvolvimento para os cargos de liderança (diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores) e pela Avaliação das Competências para os demais públicos (equipes, consultores e especialistas e supervisores). A ideia é basear o desenvolvimento do funcionário com os valores e comportamentos essenciais da companhia.

Enquanto os líderes participam de conversas com seus gestores imediatos, voltadas para provocar uma autorreflexão sobre a presença dos valores da empresa nas atividades do dia a dia, os demais colaboradores realizam sua autoavaliação e contam com a avaliação de seus gestores imediatos – o que estimula conversas de feedback para alinhamento de expectativas. Em 2020, 100% dos colaboradores da companhia passaram pelo processo.

Diversidade e inclusão

[GRI 405-1; 405-2]

Além de ser condição essencial para qualquer empresa que busque ser sustentável, um ambiente diverso e inclusivo – de não discriminação, de respeito e de segurança emocional – é a chave para a livre pluralidade de pessoas e suas identidades (culturas, histórias de vida e ideias). Ao buscar ser cada vez mais um porto seguro para seus clientes, é natural que a empresa adote práticas internas que reflitam essa filosofia – e ofereça uma experiência positiva também para seus colaboradores.

A importância do tema levou a Porto Seguro a estabelecer em 2020 uma Comissão de Diversidade e Inclusão, formado por um grupo multidisciplinar e representativo que tem por objetivo um ambiente inclusivo e de valorização da diversidade, e ao mesmo tempo preparar a empresa para a transformação cultural que esta inclusão significa – adicionando valor na cadeia de produtos e serviços e na relação com todos os seus diferentes públicos. A companhia definiu como grupos prioritários: gênero, raça & etnia, LGBT+, pessoas com deficiência e gerações, que terão suas pautas endereçadas por meio dos pilares de atratividade, cultura e desenvolvimento inclusivos.

Além disso, a comissão busca garantir acesso aos profissionais que fortaleçam essa identidade da companhia, com gestores e equipes mais inclusivos; agregar singularidades na geração de soluções personalizadas e na prestação de serviços por meio da identificação de todos os segmentos da população com a marca da Porto Seguro; promover a criação de um ambiente mais inclusivo, representativo e de equidade de oportunidades; e favorecer a superação dos preconceitos, discriminações e desigualdades, contribuindo para o respeito e a integração das pessoas em na empresa e na sociedade.

Implantação de sala de amamentação, Programa Jovem Aprendiz, contratação de pessoas com deficiência, estacionamento para pessoas com deficiência, extensão das licenças-maternidade e paternidade, Inclusão de companheiros do mesmo gênero no plano de saúde, contratação de jovens de baixa renda, diagnóstico da demografia interna e a sensibilização e conteúdo sobre diversidade e inclusão para lideranças são algumas das iniciativas já realizadas pela Porto Seguro.

Em 2020, novamente não foram registrados casos de discriminação na Porto Seguro **[GRI 406-1]**

Em 2021, será realizada a campanha de lançamento do Programa de Diversidade e Inclusão, chamado Juntos, para toda a Cia, bem como o início de Portal – grupos de afinidade dos grupos prioritários do Juntos que serão formados por colaboradores de diversos níveis e regiões da empresa.

Atuação na pandemia

Uma das principais iniciativas adotadas pelo Grupo Porto Seguro em 2020 para fazer frente aos impactos da pandemia do Covid-19 foi a criação do programa Meu Porto Seguro. Ao promover treinamento e capacitação para pessoas que perderam seus empregos durante a pandemia, a iniciativa foi desenvolvida com a finalidade de gerar 10 mil postos de trabalho; no final do ano, 82% da meta já havia sido atingida.

Atenta à segurança de seus colaboradores, a Porto Seguro promoveu o regime de *home office* para as equipes cujas atividades pudessem ser efetuadas de forma remota – evitando, assim, sua possível exposição ao novo coronavírus. Até março de 2020, antes da pandemia, a iniciativa de *home office* atingia 2.126 colaboradores, ou 17,6% da força de trabalho da empresa. No período, os participantes do programa de *home office* frequentaram a empresa em média 1,09 dias* por semana

Após março de 2020, as medidas se expandiram para 83,8% dos colaboradores**.

Para as equipes que continuaram a trabalhar de forma presencial, foi estruturado um Centro de Testagem para Covid-19 no edifício-sede da companhia, em São Paulo. Além disso, foram elaborados protocolos sanitários, como aferição de temperaturas na recepção de todas as unidades, disponibilização de máscaras, álcool em gel e

distanciamento seguro, de modo a atender às orientações do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde (OMS) relativas aos cuidados com a pandemia. Foram também realizadas rondas periódicas para garantir a eficácia das ações, e publicados boletins informativos semanais sobre prevenção e cuidados de saúde para os colaboradores e seus familiares.

Enquanto essas iniciativas eram levadas adiante, a equipe de saúde e segurança da Porto Seguro atuou de forma presencial, para atendimentos ocupacionais e assistenciais. Além disso, em abril foi realizada em diversos pontos a campanha de vacinação da gripe para 4.500 colaboradores. A iniciativa também incluiu dependentes dos colaboradores, por meio de uma parceria que possibilitou a redução dos custos da vacina.

*Média de janeiro e fevereiro de 2020

** Média de abril, maio e junho de 2020. Considerado teletrabalho todos os colaboradores que não estiveram na empresa mais de 5 dias no mês

Corretores

Além de perceber em seus colaboradores a força que impulsiona a Porto Seguro no caminho do crescimento, a empresa também valoriza o papel exercido por seu principal canal de vendas: os **Corretores de seguros**. São atualmente 35 mil Corretores parceiros, que levam o nome da Porto Seguro aos clientes, oferecendo um diversificado portfólio de seguros e outros negócios do grupo, como cartão de crédito e consórcio.

Entre as iniciativas voltadas para este público, um dos mais relevantes é a promoção de ações de capacitação, por meio do Programa de Formação de Novos Corretores, ministrado pela Escola Nacional de Seguros (ENS). Em 2020, participaram dessa iniciativa 20.117 corretores.

Dentro das ações tomadas pela Porto Seguro com relação à pandemia da Covid-19 esteve o postergamento do estorno das comissões dos Corretores e a abertura de uma linha de crédito diferenciada – o que proporcionou a esses profissionais um pouco mais de segurança financeira em um momento tão cheio de incertezas.

Prestadores de serviços

Outro público importante para a Porto Seguro é o dos **prestadores de serviços**. São mais de 10 mil profissionais, que oferecem serviços estratégicos para a operação da companhia, como hospitais, médicos, guinchos e oficinas mecânicas, bem como manutenção de linha branca, reparos elétricos e hidráulicos e serviço de *help desk*, entre outros.

Entre as principais ações destinadas aos prestadores de serviços estão os treinamentos e eventos promovidos pela Escola de Serviço, que tem como objetivo fornecer subsídios para que esses profissionais possam se desenvolver de forma alinhada aos resultados de negócios da empresa. Em 2020, um total de 13.133 pessoas concluíram os treinamentos. Os cursos oferecidos abordam uma gama diversificada de temas, tais como direção consciente, procedimentos operacionais e de sinistro e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outros. Foram ainda realizados 31 eventos online, reunindo 4.698 prestadores de serviços.

Com a disseminação da pandemia da Covid-19, a Porto Seguro decidiu apoiar seus prestadores de serviços exclusivos por meio da antecipação de seus pagamentos – o que contribuiu para lhes dar mais segurança financeira.

5.2 **Experiência do cliente**

Satisfação de clientes

A atuação da Porto Seguro é baseada em um forte relacionamento humano, assumindo riscos e prestando serviços por meio de um atendimento familiar que supere expectativas, e que seja voltada ao atendimento das necessidades mais amplas dos clientes. Nesse sentido, a avaliação periódica feita em torno dos produtos e serviços da empresa por seus usuários finais é crucial: é por meio destas opiniões que a companhia tem meios de saber se está realmente sendo fiel ao seu objetivo de ser um porto seguro para seus 9 milhões de clientes.

Dessa forma, é natural que a empresa realize consultas periódicas, cujos resultados são levados em consideração para o desenvolvimento de novos produtos e serviços. As opiniões dos clientes são coletadas por meio de pesquisas de satisfação, disseminadas por todas as áreas. A introdução do Net Promoter Score (NPS), métrica que mede o grau de satisfação dos clientes, relacionando aqueles que indicariam a empresa a amigos aos que não o fariam, ajudou a trazer a voz do cliente para dentro da companhia, possibilitando um novo olhar sobre suas necessidades e desejos.

Outra importante forma de a Porto Seguro estar sintonizada com o sentimento de seus clientes são os canais de reclamações, cujo resultado é atrelado às metas de colaboradores, influenciando sua participação nos lucros. Em 2020, o índice de reclamações foi de 0,2770 – o que significa que a cada mil clientes, menos de um formalizou reclamação. Em 2019, o índice de reclamações foi de 0,3193, o que representa uma redução de mais de 13% no número de casos no ano.

Para garantir a satisfação dos clientes, a empresa também desenvolve constantemente trabalhos para identificar melhorias, tanto visuais quanto de linguagem, nas apólices de seguros, a fim de facilitar o seu entendimento.

Em razão dos desafios trazidos em 2020 pela pandemia do novo coronavírus, a Porto Seguro decidiu apoiar seus clientes neste momento difícil, por meio de um modelo de precificação mais inteligente para a renovação de seguros – possibilitando, assim, reduzir o seu impacto financeiro.

Gestão da privacidade do cliente com a LGPD

A LGPD, sigla que representa a Lei Geral de Proteção de Dados, de nº 13.709/2018, surgiu para estabelecer regras que ofereçam mais clareza sobre como as empresas coletam, armazenam e compartilham dados pessoais, como nome, endereço de e-mail, telefone e CPF.

Ela entrou em vigor em 2020 e, por meio da Política de Privacidade e procedimentos monitorados constantemente por Tecnologia de Informação e *Compliance*, a companhia garante o cumprimento das diretrizes da lei.

A Porto Seguro armazena e trata os dados pessoais coletados em local seguro, muitas vezes em servidores próprios da Porto Seguro ou por meio de tecnologia cloud, visando sempre as melhorias nos processos e na entrega dos produtos e serviços. A companhia utiliza:

- Soluções e medidas técnicas de segurança apropriadas para garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos dados, tais como antivírus, firewall, proteção de rede, encriptação e outras medidas técnicas e de processos minimamente compatíveis com os padrões internacionais e ao uso de boas práticas de mercado;

- Medidas de segurança apropriadas aos riscos, como contra destruição acidental ou ilegal ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado;

- Controles de acesso às informações armazenadas, delimitando a permissão e os privilégios de acesso de acordo com as responsabilidades envolvidas.

A Porto Seguro compartilha dados específicos dos clientes, conforme necessidade, como nos exemplos abaixo:

- **Sinistro de automóvel:** os dados são compartilhados com o parceiro que opera o guincho, para que possa chegar o mais rápido possível até o cliente e seu veículo.

- **Cartão de Crédito Porto Seguro:** a companhia repassa as informações dos clientes à empresa que faz o processamento dos cartões e com o parceiro que administra os pontos do programa de relacionamento, etc.

- **Benefícios e vantagens:** os dados são compartilhados com a Estapar, Sem Parar, entre outros parceiros de confiança da Porto Seguro, em busca de diferenciais para os clientes.

- **Produtos e serviços:** os dados são divididos entre as empresas do Grupo Porto Seguro para oferecer opções de acordo com o perfil de cada cliente, proporcionando uma experiência integrada.

É também a Política de Privacidade do cliente que garante os deveres do usuário, como a veracidade dos dados e a ciência da coleta, o tratamento e o compartilhamento de dados pessoais, sendo recomendável sua prévia e integral leitura.

Confira a **Política de Privacidade da Porto Seguro** na íntegra.

5.3 **Gestão de fornecedores**

[GRI 102-9; 102-10; 308-1; 414-1]

Monitoramento e acompanhamento

A Porto Seguro trabalha hoje com um universo de 2.754 fornecedores – que representam as empresas externas ao grupo que disponibilizam bens, serviços e insumos em geral – tais como equipamentos, materiais de escritório e consultorias entre outros.

Assim como no ano anterior, em 2020, todos os novos fornecedores foram avaliados de acordo com critérios sociais. Foram levados em conta aspectos como práticas trabalhistas, mapeamento de riscos sociais, pesquisas reputacionais, situação fiscal e aderência ao Código de Conduta da Porto Seguro.

Além disso, a área de Prevenção a Fraudes realiza um monitoramento anual dos fornecedores. Esse acompanhamento leva em conta aspectos sociais e ambientais, bem como princípios éticos, governança corporativa transparente e gestão financeira responsável.

Caso seja identificada alguma inconformidade, a área de Gestão de Fornecedores é acionada e antecipa a revalidação completa do cadastro da empresa, que normalmente ocorre a cada dois anos; e uma auditoria interna atua no processo.

Para o aspecto específico dos critérios ambientais, o processo é realizado com base em consultas às autuações registradas no cadastro do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e a empresas que respondem por crimes ambientais. Caso o fornecedor possua algum apontamento nesse sentido, ele não é habilitado a atuar como fornecedor da Porto Seguro. Em 2020, nenhum fornecedor foi identificado como tendo impactos ambientais negativos reais e/ou potenciais.

Em 2020, foram avaliados 1.564 novos fornecedores, dos quais 1.252 foram habilitados. A maior parte (82%) é da região Sudeste, seguindo-se as regiões Sul (9%), Nordeste (5%), Centro-Oeste (3%) e Norte (1%).

A Porto Seguro gastou o valor de R$ 997.358.658,96 com fornecedores de materiais e de serviços. A categoria de serviços representou mais de 94% dos gastos:

GRUPO DE SERVIÇOS E MATERIAIS

Grupo de mercadoria	Valor	Fornecedores
SERVIÇOS	R$ 776.029.454,28	
INFORMÁTICA	R$ 23.279.162,21	32
CONSTRUÇÃO E REFORMA	R$ 6.481.023,03	88
PRODUTO ALIMENTÍCIO	R$ 6.288.894,55	27
CD UNIFORMES	R$ 4.194.626,17	22
DISPOSIT. ANTI FURTO	R$ 2.650.198,13	1
MAT. PUBLICITÁRIO	R$ 2.488.879,77	13
BRINDE E PREMIAÇÃO	R$ 2.451.529,22	33
GERAL	R$ 1.561.638,13	11
MÓVEL/MÁQ./UTENSÍLIO	R$ 1.514.385,97	22
HIGIENE E LIMPEZA	R$ 1.099.273,75	11
COMUNICAÇÃO VISUAL	R$ 909.417,06	11
MATERIAS CAPS	R$ 721.574,24	9
VEÍCULOS AUTOMOTIVOS	R$ 655.761,30	6
MATERIAIS MÉDICOS	R$ 644.732,15	29
ELETRÔNICOS	R$ 609.985,25	8
MATERIAL GRÁFICO	R$ 597.233,89	19
ALARMES MONITORADOS	R$ 447.144,96	13
EVENTO	R$ 240.861,06	5
PAPELARIA	R$ 227.055,20	13
LIVRO/JORNAL/REVISTA	R$ 111.254,00	1
MATERIAL DESCARTÁVEL	R$ 99.875,20	5
EQUIP. DE SEGURANÇA	R$ 59.741,00	3
VESTUÁRIO	R$ 38.469,28	3
EQUIP. DE MANUTENÇÃO	R$ 5.040,00	1
CENTRO AUTOMOTIVO	R$ 5.018,00	1
MATERIAL ESPORTIVO	R$ 535,00	1

O grupo de serviços agrupa uma gama ampla de subcategorias. Abaixo, a lista das 10 principais, que, juntas, representam 83% do valor gasto com a categoria de serviços:

- Elaboração e Desenvolvimento de Programas
- Suporte Técnico de Informática
- Licença de Uso de Software
- Assessoria e Consultoria Informática
- Assessoria e Consultoria
- Fornecimento de Mão-Obra Temporária
- Processamento de Dados
- Análise e desenvolvimento de sistemas
- Coleta e Remessa de Documentos
- Propaganda e Publicidade

5.4 **Relação com a comunidade**

[GRI 413-1]

Relacionamento com a comunidade e sociedade

A Porto Seguro se reconhece como integrante de um ecossistema complexo e percebe sua posição como sendo a de um indutor de desenvolvimento e de transformações positivas.

Ao longo dos anos, a empresa age de forma consistente com a sociedade, a partir de uma relação próxima com a comunidade do entorno de suas instalações. São realizadas ações sociais de voluntariado, e promovidas ações de distribuição de doações por meio das instituições sociais próximas. Em 2020, as 98 campanhas de arrecadação de doações atenderam a 133 instituições, resultando em mais de 450,64 mil atendimentos.

Associação Campos Elíseos +gentil

Como a matriz do grupo se localiza em uma região do centro de São Paulo que se caracteriza por apresentar alta vulnerabilidade social e degradação urbana, a empresa se une aos esforços do poder público, de moradores e comerciantes, por meio da **Associação Campos Elíseos +gentil**, que é a forma pela qual a Porto Seguro facilita diálogos entre pessoas físicas e jurídicas e serviços públicos, com a finalidade de resolver necessidades de manutenção, conservação e limpeza do bairro de Campos Elíseos.

Além das constantes reuniões de trabalhos com seus públicos e intervenções no bairro, a iniciativa dispõe ainda de um website e um aplicativo para registro de alertas de necessidades de melhorias do bairro, que são solucionados por meio da parceria com órgãos públicos competentes.

Em 2020, os principais destaques foram:

- 463 alertas foram enviados por moradores, zeladores, voluntários e comerciantes do bairro em 30 ruas zeladas.
- 90% de resolubilidade dos protocolos relativos a questões do bairro.
- 297 downloads do aplicativo de abertura e acompanhamento de alertas e 2.840 acessos ao site da Associação

- 6 ações de intervenção socioeducativas de cidadania, com 36 participações de moradores e comerciantes locais.
- 37 voluntários envolvidos, que dedicaram 406 horas à iniciativa.

Além disso, a Associação Campos Elíseos +gentil também desenvolveu ações específicas com relação à pandemia da Covid-19 – que incluíram um bate-papo com o diretor-executivo financeiro da Porto Seguro, Tiago Violin; uma palestra sobre os impactos da pandemia para os comerciantes da região; e um curso, em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), que tratou de temas como planejamento financeiro e de marketing, entre outros.

Associação Crescer Sempre

Por acreditar que a mobilidade social está associada ao acesso à educação de qualidade, a Porto Seguro apoia, desde 1991, a Associação Crescer Sempre. Sua finalidade é suprir a demanda de educação e capacitação profissional da comunidade de Paraisópolis, em São Paulo, realizando o atendimento a crianças em idade pré-escolar e ensino médio. Em 2020 atenderam um total de 325 crianças na educação infantil, 210 adolescentes no ensino médio e 172 alunos no projeto Jovem Crescer.

Gestão ambiental

TEMA MATERIAL:

- Gestão ambiental

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

A gestão ambiental é um tema alinhado à estratégia de sustentabilidade da companhia, buscando constantemente uma ecoeficiência em toda a operação.

Ecoeficiência e gestão ambiental

A Porto Seguro tem consistentemente aumentado suas iniciativas de ecoeficiência e gestão ambiental, integrando a sustentabilidade às suas operações do dia a dia e permitindo que os colaboradores e os demais públicos que se relacionam com a empresa percebam suas atividades também com esse viés.

Ecoeficiência

A Porto Seguro prosseguiu com suas iniciativas voltadas a aumentar e eficiência de suas atividades utilizando o mínimo possível de recursos naturais:

Energia:

Redução do consumo de energia, com a utilização de lâmpadas LED, sensores de presença nos espaços e instalação de placas solares – além do Programa Hora da Terra, quando as luzes da companhia são apagadas por uma hora, utilizando-se iluminação natural. Em 2020, essas iniciativas, somadas à redução do consumo nos prédios da Porto Seguro em razão da pandemia, garantiram economia de energia de 12.119.899 kwh – o que equivale a R$ 7.399 milhões.

[GRI 302-1]

Água:

Foram também adotadas iniciativas de redução do consumo hídrico, incluindo captação de água da chuva e utilização de estação de tratamento de água interna, de água de reuso, do sistema dual flush, e de descargas a vácuo. Em 2020, estas iniciativas representaram economia de 56.672.929 litros de água, o equivalente a R$ 1.063 milhão.

Resíduos:

Do total de resíduos descartados na matriz da Porto Seguro, 31% foram direcionados à reciclagem. Dessa forma, foi possível à empresa chegar ao fim do ano com uma eficiência de descarte de 69%.

Logística Reversa

A Porto Seguro possui a área de Logística Reversa, que tem como principal objetivo realizar o encaminhamento ou descarte ambientalmente adequado de itens da companhia que não são mais utilizados, desde notebooks, passando por uniformes até demais itens com a logomarca da Porto Seguro. Em 2020 10.279 itens foram vendidos através do Porto Arremate e 2.086 itens em bom estado foram doados para as instituições cadastradas.

Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Centros Automotivos Porto Seguro (CAPS)

Programa da Porto Seguro que busca minimizar os riscos socioambientais das operações dos CAPS e orientá-los no cumprimento das legislações ambientais vigentes, sobretudo em relação à destinação de resíduos automotivos, como sucata e óleo lubrificante. Em 2020 98% dos CAPS participaram do diagnóstico ambiental, reportando os status de destinação dos resíduos de suas operações, após esse diagnóstico foram realizadas ações de conscientização e orientação aos CAPS e ao final do ano, 75% das unidades avaliadas apresentaram melhoria em suas faixas de risco.

CAPS + Sustentável [GRI 308-2]

Os Centros Automotivos Porto Seguro (CAPS) passaram por uma grande revisão estratégica, envolvendo as questões ambientais, em 2020.

Durante um processo de monitoramento da Política de Responsabilidade Socioambiental, notou-se uma sensibilidade ligada aos resíduos dos Centros Automotivos Porto Seguro (CAPS). Por isso, em 2020, o Programa de Gerenciamento de Resíduos Automotivos foi redesenhado como um plano de ação para isso.

Já havia um procedimento existente em que por meio de um questionário, os CAPs deveriam apresentar seus principais procedimentos e indicadores ambientais. Entretanto, até 2019, havia uma considerável baixa adesão, com retorno médio de 50% das unidades.

Por isso, inicialmente foi identificada a prioridade da conscientização da Rede sobre a importância do tema para o negócio deles, para a Porto Seguro e para o planeta e a evidência de que tudo começa pela sensibilização e qualidade das respostas que eles enviariam. Além da falta de engajamento nas respostas, as principais irregularidades eram: falta de identificação do tipo de resíduo armazenado nos locais, como por exemplo: bateria, óleo usado, sucatas, etc.; comprovantes de descarte, que não eram inseridos na ferramenta de respostas dos questionários; e a falta do pallet (separação entre os tambores e o solo, onde é necessário ter uma contenção de possível vazamento).

As áreas de Relacionamento, Responsabilidade Social e Ambiental e Escola de Serviços, criaram ações de sensibilização e orientação por meio de vídeos, lives e treinamentos online.

Nas lives e nos vídeos-pílulas (de curta duração) sobre a temática realizadas com gestores do CAPS (nível Brasil), tivemos como principais assuntos: a criticidade do segurado para com as questões ambientais, as penalidades que a companhia pode enfrentar caso não cumpra com as regulações impostas, a importância do tema para a Porto Seguro, além de dicas de como responderem aos questionários que levantam os indicadores ambientais de cada unidade.

Em 2020, após o plano implementado, o índice de retorno dos questionários de sustentabilidade foi de 95%. Além disso, em julho de 2020, começou a ser implementado um plano de ação para regularizar as não conformidades ambientais de 60 CAPS, minuciosamente, avaliados, num modelo de atuação que contou com o suporte dos analistas de relacionamento dos CAPS. Os resultados falam por si só: o percentual de CAPS que regularizou as não conformidades ambientais apontadas foi de 75%. Quando olhamos para as faixas de risco ambiental - baixa, média ou alta, após o plano de ação, apenas 15% das unidades foram enquadradas em risco alto, sobretudo pela dificuldade em estabelecer parcerias em algumas regiões do país, algo que deverá ter uma estratégia da empresa em 2021 para ser sanado.

Para 2021, o objetivo é fazer com que 100% dos CAPS respondam ao questionário trimestral de avaliação ambiental, além de atingirmos o enquadramento de todos os CAPS em risco ambiental baixo.

Emissões de GEE

[GRI 103 | 201; 201-2; 305-1; 305-2; 305-3]

A Porto Seguro dispõe de um processo de inventário das emissões de gases de efeito estufa (GEE), com a finalidade de avaliar o impacto de suas ações de mitigação. Em 2020, o Programa Hora da Terra e a utilização de placas solares proporcionaram a redução de 101tCO_2 e (toneladas de gás carbônico equivalente) de emissões nos escopos 1 e 2 (que tratam de emissões diretas de geradores, veículos e ar condicionado; e indiretas, causadas pelo consumo de energia elétrica).

Já a adoção de um conjunto de medidas, como os atendimentos utilizando bicicletas ou guinchos leves, o programa Passo Certo, a frota de veículos elétricos e a entrada em operação do regime de *home office* para os colaboradores, renderam a redução de 18.041 tCO_2e no escopo 3 (emissões decorrentes das atividades da empresa, mas de fontes que não são controladas ou não pertencem a ela).

As mudanças climáticas também representam riscos para a Companhia devido ao impacto sobre a sinistralidade, sobretudo em relação a enchentes e outros eventos naturais que possam acarretar perdas financeiras para empresa por meio de sinistros de automóvel, residencial, agronegócios, dentre outros. Estes riscos são monitorados pelo Comitê de Risco Integrado.

Iniciativas e indicadores

[GRI 308-2]

Além de monitorar e aprimorar seus indicadores ambientais, a Porto Seguro também busca novas soluções – que não apenas tornem suas operações mais ecoeficientes, mas também apontem caminhos que possam servir de referência. Uma iniciativa de destaque, inédita no país, foi a entrada em operação do primeiro **guincho elétrico** do país.

O equipamento, que reforça o compromisso da empresa em aprofundar seu comprometimento com a gestão ambiental, controlando suas emissões, opera desde setembro em São Paulo. Fabricado pela JAC Motors, ele emite 1,8 toneladas de CO_2) – bem abaixo dos 41,9 toneladas de CO_2 registrados em guinchos convencionais. Isto significa que, para neutralizar as emissões do novo equipamento, são necessárias 12 árvores – quando normalmente seriam necessárias 245 árvores. O guincho elétrico tem autonomia de 240 quilômetros, capacidade de bateria de 97 Kwh e recarga em até seis horas.

Outra iniciativa importante é a oferta de **pontos de recarga para veículos elétricos** em 30 lojas do estado de São Paulo. O serviço, gratuito e disponível também para quem não for cliente da Porto Seguro, atende a todos os veículos com tomada tipo T2 – ou seja, 90% da frota nacional de veículos elétricos.

Renova Ecopeças

O setor automotivo causa diversos impactos no meio ambiente – e isso se dá não apenas pelas emissões de CO_2 dos motores de combustão interna, mas também pelo volume de sucata que veículos sinistrados geram. De acordo com o estudo Brasil Pós Covid-19, do Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (Ipea), o mercado de reciclagem automotiva do país tem o potencial de criar um mercado que movimente US$ 7,5 bilhões e empregue 30 mil pessoas – números equivalentes a 30% do que essa indústria movimenta nos Estados Unidos. No entanto, os índices de reciclagem dos carros que saem de circulação ainda são muito baixos no Brasil.

Para contribuir por uma mudança desse quadro, a Porto Seguro criou a Renova Autopeças, empresa pioneira no mercado de reciclagem de carros no Brasil. Ela comercializa peças de qualidade por meio de seu website, com garantia e baixo custo, e dá destinação segura a componentes ou resíduos que não possam mais ser aproveitados.

A partir do momento em que a sucata de um sinistro chega à Renova, é realizada uma triagem para determinar as partes que podem ser reaproveitadas. São então classificadas nas categorias A (em ótimas condições, prontas para o reuso), B (com danos leves e pequenas avarias, que precisam de algum reparo e são vendidas por um valor menor) e C (inapropriadas para reutilização, como itens de segurança e baterias, que são então destinadas para reprocessamento como sucata ou enviadas aos seus fabricantes).

A empresa passou por um processo de reformulação interna em 2020, passando a atuar com um *pool* de compradores e processadores de resíduos automotivos (plásticos, metais, produtos químicos etc.) – incluindo siderúrgicas com capacidade de reaproveitar os materiais e colocá-los de novo em circulação. As peças destinadas à comercialização são marcadas utilizando nanotecnologia, a fim de garantir sua rastreabilidade.

Outra iniciativa da Renova em 2020 foi a parceria fechada com o Instituto Gerando Falcões, que passa a receber peças com maior possibilidade de recuperação. Uma vez identificada, ela é enviada para o instituto, onde é reformada e devolvida à Renova, que então pode comercializá-la.

Sobre o Relatório

Definição do conteúdo

O *Relatório de Sustentabilidade 2020* consolida as informações relacionadas aos impactos econômicos, sociais e ambientais da Porto Seguro no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020, e segue as diretrizes estabelecidas pela *Global Reporting Initiative (GRI) - Standards*, organização internacional que estabelece padrões globais de indicadores de sustentabilidade. Foi desenvolvido um processo de consulta a stakeholders para a construção de uma nova matriz de materialidade, que contou com o envolvimento dos diversos públicos impactados pelas atividades da empresa – lideranças, clientes, colaboradores, corretores, parceiros, fornecedores, imprensa, representantes da comunidade, acionistas e prestadores de serviço. **[GRI 102-45, 102-50, 102-54]**

Publicado anualmente, o reporte anterior mais recente foi publicado em junho de 2019 referente ao ano fiscal de 2018. **[GRI 102-51, 102-52]**

O documento priorizou seus temas a partir dos aspectos materiais mais relevantes em termos do impacto das atividades da Porto Seguro sobre diferentes públicos na sociedade – acionistas, clientes, órgãos regulatórios, governo, colaboradores e prestadores de serviços, entre outros.

O conteúdo do *Relatório de Sustentabilidade 2020* foi elaborado a partir de entrevistas com lideranças da companhia, análise dos resultados divulgados pela área de Relação com Investidores, levantamento de dados com áreas internas e consultas aos sites institucionais da empresa. O processo de produção do documento e de aprovação final contou com o envolvimento das lideranças da empresa. Dúvidas e sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail: **respsocial.ambiental@portoseguro.com.br**. **[GRI 102-53]**

Sumário de Conteúdo GRI [102-55]

	STANDARDS	PÁGINA	OMISSÃO/RESPOSTA
	DIVULGAÇÕES GERAIS		
	PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
	102-1: Nome da organização	6	
	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	20	
	102-3: Localização da sede da organização	6	
	102-4: Localização das operações	6	
	102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	6	
	102-6: Mercados em que a organização atua	6 e 20	
	102-7: Porte da organização	6	
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	34	
	102-9: Cadeia de fornecedores da organização	39	
	102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	39	
	102-11: Abordagem ou princípio da precaução	17	
	102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	6	
	102-13: Participação em associações	6	
	ESTRATÉGIA		
	102-14: Declaração do presidente	4	
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	11 e 17	
	ÉTICA E INTEGRIDADE		
	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	16	

	STANDARDS	PÁGINA	OMISSÃO/RESPOSTA
	GOVERNANÇA		
	102-18: Estrutura de governança	10	
	102-22: Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	10	
	ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS		
	102-40: Lista de grupos de stakeholders	27 e 33	
	102-41: Acordos de negociação coletiva	33	
	102-42: Identificação e seleção de *stakeholders*	27	
	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os *stakeholders*	27	
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	27	
	PRÁTICAS DO RELATO		
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	46	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	26 e 27	
	102-47: Lista dos temas materiais	27	
	102-48: Reformulações de informações		O Relatório de Sustentabilidade da Porto Seguro 2019 não sofreu alterações após sua publicação. Neste presente relatório não consta atualizações ou erratas.
	102-49: Alterações no relatório	27	
	102-50: Período do relatório	46	01/01/2020 a 31/12/2020
	102-51: Data do relatório anterior mais recente	46	Relatório do ano fiscal de 2020, publicado em junho de 2021.
	102-52: Ciclo de relato do relatório	46	
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	46	
	102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	46	
	102-55: Sumário de conteúdo GRI		
	102-56: Asseguração externa		Este relato não consta com asseguração externa. A companhia avalia a viabilidade de implementação de verificação externa por terceira parte para os próximos ciclos de reporte.

	STANDARDS	PÁGINA	OMISSÃO/RESPOSTA
TÓPICOS MATERIAIS			
DESEMPENHO ECONÔMICO			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	22, 23, 24, 44 e 35	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	22, 23, 24, 44 e 35	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	22, 23, 24, 44 e 35	
GRI 201 Desempenho Econômico	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído 15	23	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	44	
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	35	
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	–	A Porto Seguro não recebe assistência financeira direta do governo
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	29, 30 e 31	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	29, 30 e 31	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	29, 30 e 31	
GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	29, 30 e 31	
COMBATE À CORRUPÇÃO			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	16 e 17	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	16 e 17	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	16 e 17	
GRI 205 Anticorrupção	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados	16 e 17	
	205-2 – Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	16 e 17	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	17	

	STANDARDS	PÁGINA	OMISSÃO/RESPOSTA
ENERGIA			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	42	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	42	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	42	
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	42	
EMISSÕES			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	44	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	44	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	44	
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	44	
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	44	
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	44	
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	39	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	39	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	39	
GRI 308 Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	39	
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	43 e 44	
EMPREGO			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	34	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	34	

	STANDARDS	PÁGINA	OMISSÃO/RESPOSTA
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	34	
GRI 401 Emprego 2016	401-1 – Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	34	
	401-2 – Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	35	
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	35 e 36	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35 e 36	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	35 e 36	
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	35	
	404-2 – Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	36	
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	36	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	36	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	36	
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e dos empregados	36	
	405-2 Razão entre salário base e remuneração de homens e mulheres	36	
NÃO DISCRIMINAÇÃO			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	36	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	36	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	36	
GRI 406 Não discriminação 2016	406-1 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	36	

	STANDARDS	PÁGINA	OMISSÃO/RESPOSTA
COMUNIDADES LOCAIS			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	29, 30 e 40	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	29, 30 e 40	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	29, 30 e 40	
GRI 413 Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	29, 30 e 40	
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	39	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	39	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	39	
GRI 414 Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	39	
MARKETING E ROTULAGEM			
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	11	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	11	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	11	
GRI 417 Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	11	
	417-2 Casos de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	11	
	417-3 Casos de não conformidade relativos a comunicações de marketing	11	

Créditos

COORDENAÇÃO GERAL
Área de Responsabilidade Social e Ambiental

COORDENAÇÃO TÉCNICA E EDITORIAL, CONSULTORIA GRI, PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO
Walk4Good – Grupo Imagem Corporativa

FOTOS
As imagens contidas nesse relatório são do banco de imagens Shutterstock

TRADUÇÃO
Opportunity Translations

PORTO SEGURO