

# Relatório de Sustentabilidade 2022

Versão Reduzida





# 03

## Apresentação

# 04

## Mensagem do Presidente

# 05

## Quem Somos

- 06 A nova Porto
- 07 Destaques de 2022
- 08 Estrutura organizacional dos negócios

# 09

## Governança Corporativa

- 10 O jeito Porto de ser
- 10 Comitês
- 11 Governança Socioambiental
- 12 Gestão de Riscos
- 13 Ética e Compliance
- 14 Privacidade e segurança das informações

# 15

## Os Negócios da Porto

- 16 Foco no Cliente
- 17 Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG
- 18 Resultados econômicos e financeiros
- 20 Resultados dos principais produtos e serviços

# 21

## Inovação e Transformação dos Negócios

- 22 Estratégias das áreas da Porto
- 25 Estratégias de Sustentabilidade
- 26 Materialidade direciona atuação ASG

# 27

## Públicos Estratégicos

- 28 Atenção às pessoas
- 31 Experiência do cliente
- 32 Corretores
- 33 Gestão de fornecedores
- 34 Relação com a comunidade

# 38

## Meio ambiente e mudanças climáticas

- 39 Educação socioambiental
- 40 Gestão de recursos naturais
- 43 Emissões e mudanças climáticas

# 44

## Créditos



# Apresentação

Em 2022, a Porto reestruturou a arquitetura de marcas e consolidou a criação de três verticais de negócios independentes, voltadas a diferentes segmentos de mercado: seguros (Porto Seguro), negócios financeiros (Porto Bank) e saúde (Porto Saúde), além da área dedicada à assistência automotiva, residencial e serviços diversos. A marca corporativa passou a ser apenas Porto e a gestão dos produtos e serviços foi direcionada aos três negócios independentes.

Esse processo, que permitiu à empresa continuar aumentando a presença no mercado, foi acompanhada do aprofundamento dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) da sustentabilidade nas operações. Também foi dada especial atenção a medidas de redução no uso de recursos naturais, de reciclagem e reaproveitamento de peças e componentes automotivos, e de disseminação de conceitos ligados a critérios ASG – tanto internamente quanto na rede de parceiros da Porto. Ações e apoio à comunidade continuaram dando às populações mais vulneráveis acesso a uma educação de qualidade; e o Instituto Porto manteve parcerias com organizações sociais em todo o Brasil. Projetos realizados em São Paulo incluíram a Ação Educa, que atende crianças e adolescentes estudantes de escola pública no contraturno escolar, e a Associação Campos Elíseos +Gentil, que promove ações de conservação, limpeza e manutenção nos espaços públicos do bairro de Campos Elíseos.

Mesmo em meio a um cenário desafiador, a Porto registrou no ano o maior maior crescimento em receita em uma década, ao mesmo tempo em que preservou a rentabilidade sobre o patrimônio líquido na casa dos dois dígitos – demonstrando a solidez da estratégia de negócios e da estrutura de governança corporativa. E é esta sustentabilidade econômica que continuará permitindo à companhia se empenhar ainda mais na jornada ASG nos próximos anos. Este Relatório de Sustentabilidade recapitula os principais destaques da Porto ao longo do ano.

# Mensagem do Presidente

## Caros leitores

O ano de 2022 foi um período de mudanças importantes para nós. Para oferecer aos clientes experiências únicas e cada vez melhores, optamos por criar três verticais de negócios e uma área de serviços dentro da empresa: a Porto Seguro, a Porto Saúde, a Porto Bank e a área de Serviços. Elas possibilitarão aumentar a eficiência, oferecendo mais flexibilidade a cada um dos negócios para navegar em seu próprio ambiente econômico, regulatório e de mercado.

Esta reorganização já apresentou ótimos resultados no primeiro ano. Em 2022, a receita atingiu R\$ 28 bilhões, ou 29,5% a mais que em 2021; foi o maior crescimento que registramos em mais de uma década. Esse desempenho foi alavancado por todas as verticais da Porto: cada uma em sua área específica vem contribuindo de forma significativa para ampliarmos a base de clientes e fortalecermos nossa presença de mercado. Alguns exemplos disso são o market share de 27,6% no mercado de seguros automotivos, de 23,6% no de seguros empresariais e de 21,3% no de seguros residenciais.

Neste ano, a Porto esteve presente em dois importantes eventos culturais e esportivos no Brasil: como apoiadora do Rock in Rio 2022 com a Porto Saúde e como patrocinadora do Grande Prêmio de São Paulo de Fórmula 1, por meio da Porto Bank. Também firmamos, neste ano, um acordo de investimentos com a CDF Assistência e Suporte Digital, para a criação de uma empresa que atue na prestação de serviços de assistência automotiva e residencial. Foi ainda acertada a criação de uma joint venture com a Oncoclínicas, para o desenvolvimento de soluções para o tratamento oncológico de longo prazo, e adquirimos a Nido Tecnologia, empresa de soluções digitais para o ramo imobiliário.

Também em 2022 continuamos nos aprofundando no avanço na agenda ambiental, social e de governança (ASG). Além das ações das áreas de negócios, estabelecemos o programa Estação Consumo Consciente, lançamos nossa Plataforma de Sustentabilidade, conduzimos o projeto Agentes Socioambientais, formamos 1.127 pessoas em vulnerabilidade social nos cursos profissionalizantes oferecidos pelo Instituto Porto e realizamos cerca de 120 campanhas de arrecadação de cunho social, com mais de 195 mil itens arrecadados. Também contribuimos para incentivar a adoção de combustíveis renováveis na sociedade, por meio de nossa frota de 21 veículos elétricos – incluindo a primeira ambulância do tipo no País. A Renova Ecopeças desmontou mais de 2,4 mil veículos, devolvendo suas peças recicladas ao mercado – contribuindo assim para a redução de emissões de CO<sub>2</sub> na produção de novos componentes. E passamos a ser signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas

(ONU), nos comprometendo publicamente com os dez princípios universalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, além dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que já inspiram o planejamento em sustentabilidade da Porto há mais de 20 anos.

Queremos continuar avançando – não só aprofundando as ações que já adotamos, mas também ampliando a presença em índices reconhecidos de sustentabilidade. Além de realizarmos a manutenção de nossa participação no Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2 B3) e no CDP Clima, pretendemos integrar as listas de outros importantes índices e protocolos públicos. O caminho da sustentabilidade é contínuo e temos o compromisso de continuar seguindo nessa jornada.

## Boa Leitura!



**Roberto Santos**

Diretor-presidente e de  
Relações com Investidores



# Quem Somos

- 06 A nova Porto
- 07 Destaques de 2022
- 08 Estrutura Organizacional dos Negócios





# A nova Porto

A Porto Seguro S.A. é uma sociedade anônima de capital aberto, sediada na região central de São Paulo (SP), que concentra o controle acionário da Porto Companhia de Seguros Gerais e de outras controladas. Com ações negociadas no segmento Novo Mercado da B3 sob a sigla PSSA3, o grupo possui um amplo portfólio de produtos e serviços *top of mind*, sendo líder nos segmentos de seguro auto, residência e empresarial; e a terceira maior seguradora do Brasil.

Atualmente a Porto é composta por 27 empresas com 13 mil colaboradores, uma rede formada por 33 mil corretores independentes e 13 mil prestadores de serviços. Em 2022, a Porto remodelou sua estrutura em três verticais de negócios - Porto Seguro, Porto Saúde, Porto Bank e uma área de Serviços - e adotou como marca corporativa apenas Porto.

A receita da Porto em 2022 atingiu R\$ 28 bilhões - um crescimento recorde, possibilitado pelo engajamento dos colaboradores da empresa e pela robustez da companhia. Além disso, a Porto intensificou ao longo do ano as estratégias nos campos da inovação e da transformação digital, embarcando tecnologias de ponta em nas soluções e aprimorando a experiência dos clientes.

No campo ASG, a Porto deu um passo importante neste ano ao se tornar signatária do Pacto Global da Organização das

Nações Unidas (ONU), se comprometendo publicamente com os dez princípios universalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, além dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) com metas até 2030. A companhia também é a principal mantenedora do Instituto Porto, organização sem fins lucrativos que atua em frentes educacionais, profissionalizantes e socioambientais.

## Presença em grandes eventos

### Rock in Rio 2022

Como apoiadora, a Porto Saúde firmou parceria com a dupla de grafiteiros OSGEMEOS e levou, pela primeira vez ao maior festival de música do mundo, uma instalação imersiva de 100 m<sup>2</sup> dos dois artistas.

### Grande Prêmio de São Paulo de Fórmula 1

Por meio da Porto Bank, a companhia patrocinou o evento e criou dentro do autódromo de Interlagos a Vila Porto - que reuniu mais de 7 mil pessoas. Simuladores de carros de Fórmula 1, espaços instagramáveis, DJ, brindes e telão para acompanhar em tempo real a corrida fizeram parte da ação para tornar a experiência ainda mais completa.



# Destques 2022

## Prêmios e Reconhecimentos

### Great Place to Work (GPTW)

- 3ª melhor empresa para se trabalhar no Brasil, na categoria Grandes

### BrandZ Brasil

- 31ª marca mais valiosa do Brasil em 2021-2022

### Monitor Empresarial de Reputação

#### Corporativa (Merco):

- 1º lugar em Reputação Corporativa na categoria Seguros
- 16ª lugar no ranking geral
- 1º lugar em Responsabilidade ASG 2021 na categoria Seguros
- 26º lugar no ranking geral



12,3 milhões de clientes únicos



13 mil colaboradores



33 mil corretores independentes



12 mil prestadores de serviço



R\$ 27,9 bilhões de receita total anual + 29,5% em relação a 2021



R\$ 15,0 bilhões em valor de mercado



Líder de mercado nos seguros auto, residencial e empresarial



Terceira maior seguradora do País



188 milhões de interações e atendimentos digitais



36 milhões de atendimentos humanos



3,1 milhões de atendimentos para automóveis



1,8 milhão atendimentos de serviços residenciais

# 42%

dos acionamentos de serviços pelo Aplicativo Porto e WhatsApp

# 4.8★

Avaliação do Aplicativo Porto em 4,8/5,0 na Apple Store e 4,7/5,0 na Play Store

# 72

pontos de NPS e 77% de índice de renovação no Porto Auto

# 70

pontos de NPS e 63% de índice de renovação no Azul Auto

# 78

pontos de NPS e 72% de índice de renovação no Porto Residência

# 71

pontos de NPS e 61% de contas com transações no Cartão de Crédito Porto Bank

# Estrutura Organizacional dos Negócios

Com a reestruturação interna realizada em 2022, a Porto passou a ser formada pelas seguintes verticais de negócios:

## Porto Seguro

Composta por Auto, Patrimoniais, Vida, Previdência, Uruguai, Transportes, Rural e Responsabilidades.

## Porto Saúde

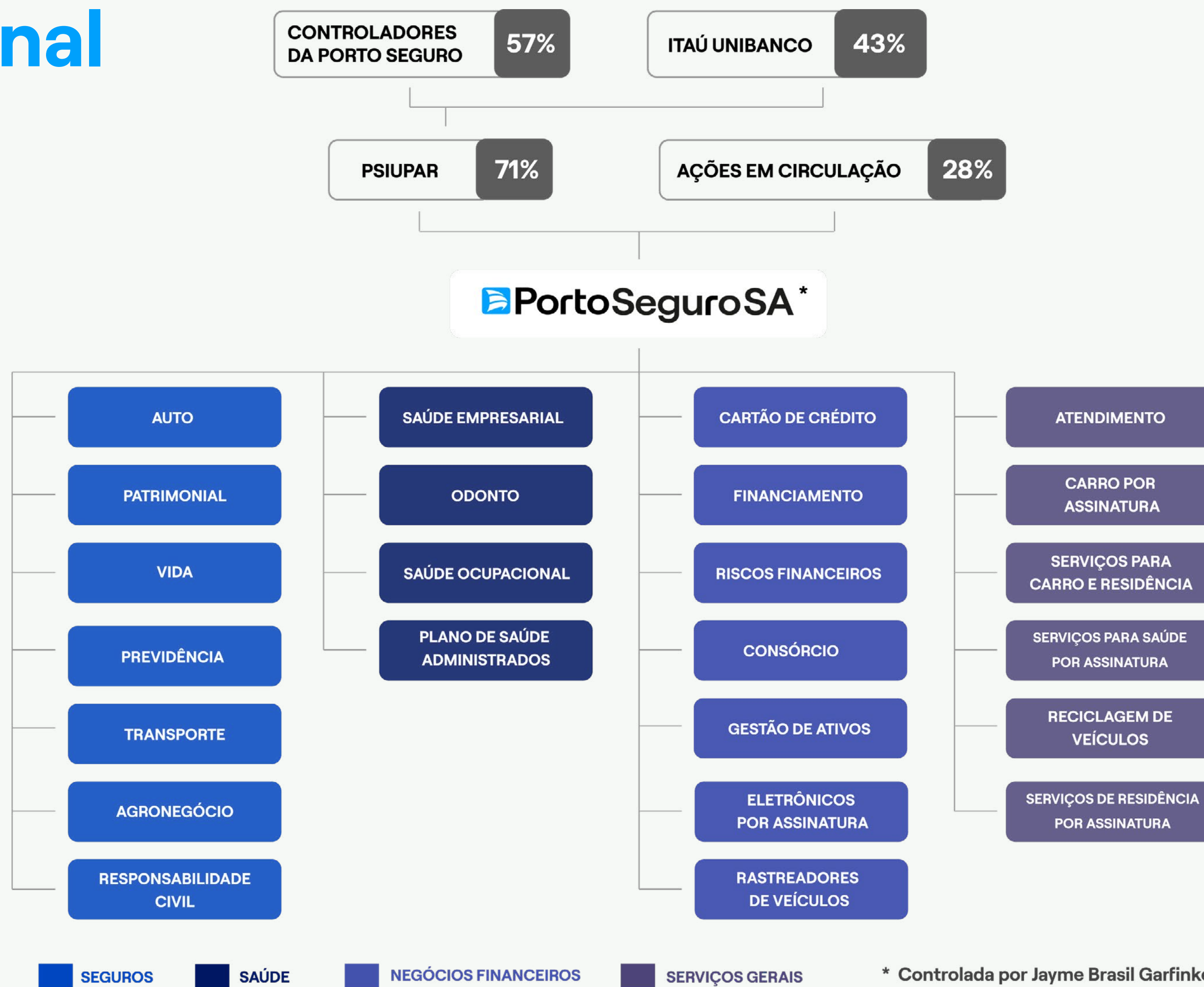
Composta por Saúde Empresarial, Seguro Odontológico, Serviços Médicos, Saúde Ocupacional e Portomed.

## Porto Bank

Composta por Cartão de Crédito e Financiamento, Riscos Financeiros, Consórcio, Gestão de Ativos e Capitalização.

## Serviços

Composta por Carro por Assinatura, Tech Fácil, Porto Faz, Reppara!, Renova, Monitoramento de Veículos, dentre outros serviços.







# Governança Corporativa

- 10 O jeito Porto de ser
- 10 Comitês
- 11 Governança Socioambiental
- 12 Gestão de Riscos
- 13 Ética e Compliance
- 14 Privacidade e segurança das informações



TEMAS MATERIAIS:  
Governança corporativa ética e transparente

# O jeito Porto de ser

Sempre alinhada às melhores práticas, que estabelecem valores como a transparência junto a seus públicos de interesse, incluindo acionistas e investidores, a Porto adere aos rigorosos critérios das companhias que pertencem à listagem do Novo Mercado da bolsa de valores de São Paulo (B3). A estrutura de governança corporativa permite um processo de tomada de decisões bem informado, dispondo de órgãos colegiados com responsabilidades definidas e diretrizes que orientam o funcionamento da empresa e o relacionamento com diferentes públicos. A Diretoria é responsável pela execução das decisões do Conselho e pela administração cotidiana da empresa, e o Conselho Fiscal examina os atos dos administradores, entre outras atribuições.

## Comitês

Os comitês de assessoramento da Porto que atuam como órgãos auxiliares, com funções técnicas e consultivas, são os seguintes:

- **Comitê de Auditoria**
- **Comitê de Pessoas**
- **Comitê de Remuneração**
- **Comitê de Risco Integrado**
- **Comitê de Ética e Conduta**
- **Comitê de Investimentos**
- **Comitê de Marketing**
- **Comitê Digital**



# Governança Socioambiental

Desde 2015, a Porto dispõe de uma Política de Responsabilidade Socioambiental, que em 2022 foi atualizada para Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática seguida por todos os colaboradores, prestadores de serviços e outras pessoas que atuem com poderes de representação da companhia.

O documento baseia-se nos novos normativos dos órgãos reguladores, bem como nas legislações atuais e em padrões reconhecidos internacionalmente; e reúne os princípios da Porto com relação ao tema, bem como as diretrizes relacionadas ao meio ambiente, à sociedade, aos relacionamentos éticos e aos negócios. Também determina as responsabilidades de cada órgão interno envolvido, assim como aqueles relacionados aos negócios da Porto, aos Controles Internos e de compliance. E traz os mecanismos de controle da Porto que se aplicam à gestão da responsabilidade social, ambiental e climática da empresa e das controladas.

Dessa forma, dispondo de normas e procedimentos formalizados, a Porto contribui para o avanço da Agenda 2030 da ONU – que reúne os 17 ODS a serem alcançados até o final desta década.



# Gestão de Risco

Exposta a uma série de riscos inerentes aos segmentos em que atua, a Porto estabeleceu uma série de regras para prevenir, minimizar ou administrar eventuais impactos negativos, reduzindo assim a ocorrência de eventos inesperados que possam trazer prejuízos operacionais, financeiros ou reputacionais. Este é um tema altamente estratégico na Porto, devido à crescente inovação de produtos e serviços; por essa razão, o grupo trabalha de forma contínua no aprimoramento de mecanismos de gestão de risco. Os principais riscos aos quais a Porto está exposta, decorrentes tanto de fatores internos quanto externos, incluem os de subscrição; de crédito; de liquidez; de capital; de mercado e os decorrentes da taxa de juros da carteira bancária (o Interest Rate Risk of Banking Book, ou IRRBB); operacionais; reputacionais; de conformidade (compliance); cibernéticos; e aqueles relacionados a fatores socioambientais e climáticos.

Em 2022 foram realizadas melhorias no processo de gestão de riscos, assim como inclusão de novas tipologias dentro do escopo de riscos prioritários. Foram revistas as principais métricas e limites apresentados no Comitê de Riscos; desenvolveu-se a Política de Risco Socioambiental e Climático, assim como metodologia para identificação, mensuração, avaliação e mitigação deste risco e sua inclusão no Apetite por

Riscos do Grupo; e se estabeleceu junto à Diretoria uma nova categoria, voltada à avaliação de riscos e controles no uso de modelos de tomada de decisão – como concessão e manutenção de crédito e precificação.

Ao se comparar com o ano anterior, não foi registrada qualquer alteração relevante no perfil de risco da Porto em 2022. Para 2023, diversos temas serão tratados de forma estratégica, incluindo iniciativas para disseminar a cultura de riscos e controles na Porto, desenvolvimento de ações de conscientização quanto à proteção de dados, avaliação de possíveis alterações do contexto econômico e de mercado nas métricas de risco do grupo, e aperfeiçoamento dos instrumentos do programa de integridade e *compliance*, com foco na prevenção e combate à corrupção em áreas de maior exposição.



# Ética e compliance

Atuar de maneira correta, seguindo as regras e os procedimentos previstos para o funcionamento adequado dos processos, não apenas garante a qualidade dos resultados obtidos e a transparência ao cliente e aos demais stakeholders, mas também reduz o risco de fraudes, perdas financeiras, ineficiência de processos, inconformidades legais ou regulatórias e desvios de conduta de colaboradores e parceiros de negócios. Assim, contribui com a manutenção do maior patrimônio da empresa, que é a relação de confiança estabelecida com diversos públicos (colaboradores, corretores, prestadores, clientes, acionistas e a sociedade em geral), preservando a reputação positiva e a valorização da marca no mercado.

O tema é abordado internamente por meio de ações como treinamentos obrigatórios e comunicados, além de políticas internas geridas pela estrutura corporativa de compliance. O Comitê de Ética e Conduta é o órgão que responde pela elaboração das diretrizes que regem os padrões éticos adotados pela companhia, assim como a aplicação e o acompanhamento de eventuais denúncias de irregularidades. São realizados mapeamentos regularmente e, dessa forma, a companhia busca atestar o quanto cada uma das áreas está exposta à realização de atos que contrariem as políticas de ética e integridade – e assim adotar medidas que possibilitem evitar ou mitigar a prática de atos ilícitos.

Em 2022, não houve casos de corrupção confirmados na companhia. Ao longo do ano, uma consultoria externa, especializada em compliance, foi contratada para avaliação do programa de integridade corporativa. O resultado da avaliação foi satisfatório, e eventuais oportunidades de melhoria identificadas serão abordadas em 2023.

## Canal de denúncias

Eventuais irregularidades ou atos que contrariem os princípios éticos e de integridade da Porto podem ser relatados por qualquer pessoa, com ou sem vínculo com a empresa, por meio de um formulário específico. A condução do caso é tratada com sigilo, e não se admite qualquer tipo de retaliação ao denunciante de boa-fé. Os relatos são acompanhados diariamente por meio de um painel, e o relatório é realizado mensalmente e acompanhado pelo Comitê de Ética e Conduta. Em 2022, o canal recebeu cinco denúncias com classificação de discriminação por parte do denunciante no Canal de Denúncias. Após investigação interna com confidencialidade das partes envolvidas, todas foram concluídas como improcedentes para o tema, uma vez que os relatos não possuem teor para enquadramento de discriminação. Uma dessas denúncias, pelo teor do relato, se enquadrou como desvio de conduta, sendo tratada internamente junto à área responsável.



# Privacidade e segurança das informações

A garantia de que as informações dos clientes, colaboradores e demais públicos da Porto não sejam utilizadas sem a devida autorização é essencial para a companhia. Este é um dos aspectos primordiais para uma experiência do cliente de excelência, um dos principais focos de negócio. A privacidade e proteção desses dados é feita por meio de uma série de medidas, tecnologias e protocolos de segurança da informação, conforme as melhores práticas de mercado, e observa os padrões de qualidade das principais certificações internacionais sobre o tema – tanto nos ambientes virtuais quanto nos físicos. Esses mecanismos estão formalizados nas políticas internas que tratam de privacidade, riscos cibernéticos e proteção de dados.

Em 2022 houve maior agilidade no atendimento aos direitos dos titulares, fortalecimento do processo de Privacy by Design, e atualização do treinamento obrigatório aos colaboradores sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dos inventários de dados e das instruções normativas internas de privacidade e demais relacionadas ao tema.



# Os negócios da Porto

- 16 Foco no Cliente
- 17 Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG
- 18 Resultados econômicos e financeiros
- 20 Resultados dos principais produtos e serviços



#### TEMAS MATERIAIS:

- Experiência do cliente e qualidade de atendimento
- Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos
- Desempenho econômico-financeiro



# Foco no cliente

A decisão da Porto de reestruturar as operações, realocando-as em verticais de negócios – Porto Seguro, Porto Saúde, Porto Bank e Serviços – se deve à necessidade de prestar um atendimento mais alinhado com as demandas e expectativas dos clientes. Além disso, sintonizada com o planejamento estratégico da companhia, a Porto tem intensificado a jornada digital, investindo em soluções que permitam conferir mais agilidade aos serviços, e de forma mais confortável, prática e inovadora para os clientes.

As comunicações dos produtos e serviços passam por auditoria periódica sobre peças de comunicação, que devem conter canais de atendimento, CNPJ, processo Susep e/ou outras obrigações conforme segmento. Esses processos e requisitos legais e setoriais são desenvolvidos e monitorados por uma estrutura de governança robusta, alinhada às melhores práticas e requisitos de governança corporativa recomendados pelo Instituto de Governança Corporativa (IBGC).

Além de se basear por diversas práticas ao longo dos anos, a atuação da Porto no que se refere à agenda ambiental, social e de governança (ASG) também está alinhada por uma série de iniciativas de mercado que buscam apoiar organizações com o avanço nesses temas – como os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), iniciativa que tem a Porto como signatária junto a outras 74 seguradoras. A companhia também assinou o Pacto de Proteção aos Patrimônios Culturais e Naturais da Humanidade e, em 2022, aderiu ao Pacto Global da ONU. Atualmente integra o Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da B3 e o índice S&P/B3 Brasil ESG.





# Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG

Temas ambientais, sociais e de governança (ASG) fazem parte não só das atividades da Porto, mas também do desenvolvimento de novos serviços. Nesse sentido, uma série de iniciativas, adotadas nas diversas áreas de negócios da companhia, têm incorporado formas de reduzir ou compensar impactos socioambientais, fortalecendo o compromisso da companhia em avançar continuamente nessa agenda. Algumas delas são a reciclagem de carros pela Renova Ecopeças, a criação de soluções inovadoras na Porto Seguros e na Porto Assistência, a intensificação da integração de temas ASG na Porto Saúde e o estímulo a práticas sustentáveis por meio dos serviços prestados pela Porto Bank.

## Renova Ecopeças

Empresa pioneira no mercado de reciclagem de carros no Brasil, a Renova Ecopeças comercializa peças de qualidade por meio de seu website e direciona, de forma segura, os componentes ou resíduos que não possam mais ser aproveitados. Dessa forma, garante uma destinação ambientalmente adequada dos veículos em final de vida útil, além de contribuir para a inclusão de mão de obra de pessoas em situação de alta vulnerabilidade social com a contratação de pessoas oriundas de projetos sociais.

Em 2022, a empresa desmontou 2.472 veículos, além de prensar e/ou destinar outros 1.833, contribuindo para que 3.119 toneladas de resíduos automotivos pudessem ser recicladas. Foram ainda comercializadas mais de 58 mil peças – volume 48% superior ao registrado no ano anterior. Para 2024, a Renova pretende atender a totalidade dos veículos gerados por sinistros socorridos pela Porto. Esse desempenho se reflete nos resultados financeiros da Renova – que em 2022 registrou faturamento de R\$ 36,59 milhões – 90% a mais que em 2021.



# Resultados econômicos e financeiros

O cenário econômico de 2022 ainda trazia diversas incertezas, tanto no que se refere ao Brasil quanto ao ambiente internacional. Mesmo após superada a etapa mais aguda da pandemia da Covid-19, o mundo ainda enfrentava o problema da alta inflacionária, e as expectativas prevalentes eram de desaceleração econômica. Além disso, a continuidade da guerra na Ucrânia seguiu ameaçando as cadeias globais de comércio. No cenário doméstico, registrou-se um crescimento econômico um pouco mais expressivo do que se projetava, com alta de 2,9% no Produto Interno Bruto (PIB). No entanto, as dúvidas com relação à evolução da economia ao longo do ano, somadas às tensões do cenário pré-eleitoral, acabaram por trazer uma série de incertezas no cenário macroeconômico.

Mesmo diante deste ambiente econômico desafiador, a Porto conseguiu obter o maior crescimento de receitas em mais de dez anos, atingindo R\$ 28 bilhões. Esse resultado foi impulsionado pela expressiva expansão de todas as verticais de negócios. Vale destacar, ainda, que a rentabilidade sobre o patrimônio alcançada em 2022 se manteve na casa de dois dígitos (como tem ocorrido todos os anos desde a abertura de capital, ocorrida em 2004) graças à solidez e à qualidade dos negócios.

Lucro operacional  
**R\$ 986,5 milhões**  
(-36,7%)

Lucro anterior ao Imposto de Renda e Contribuição Social (Lair)  
**R\$ 1,59 bilhão**  
(-21,5%)

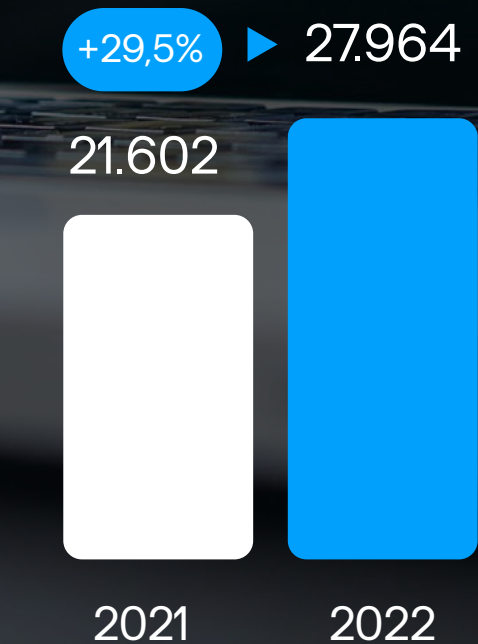
Retorno sobre o patrimônio médio (Roae)  
**R\$ 986,5 milhões**  
**11,4% (1,6 p.p.)**

Índice de eficiência operacional recorrente  
**R\$ 986,5 milhões**  
**12,9% (-2,3 p.p.)**

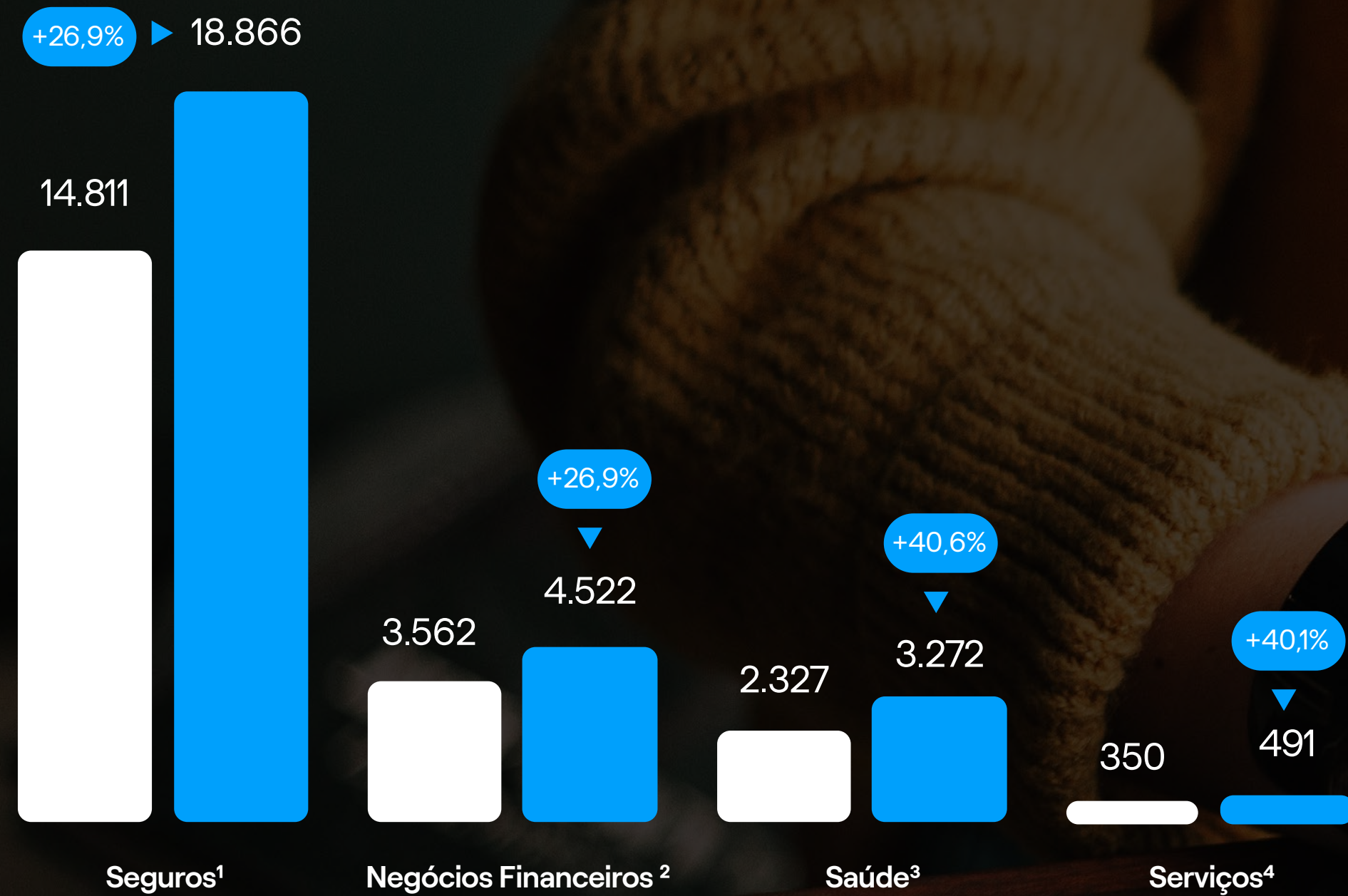
Resultado financeiro  
**R\$ 604,3 milhões**  
(+28,9%)

Lucro líquido recorrente  
**R\$ 1.134,8 bilhão**  
(-3,6%)

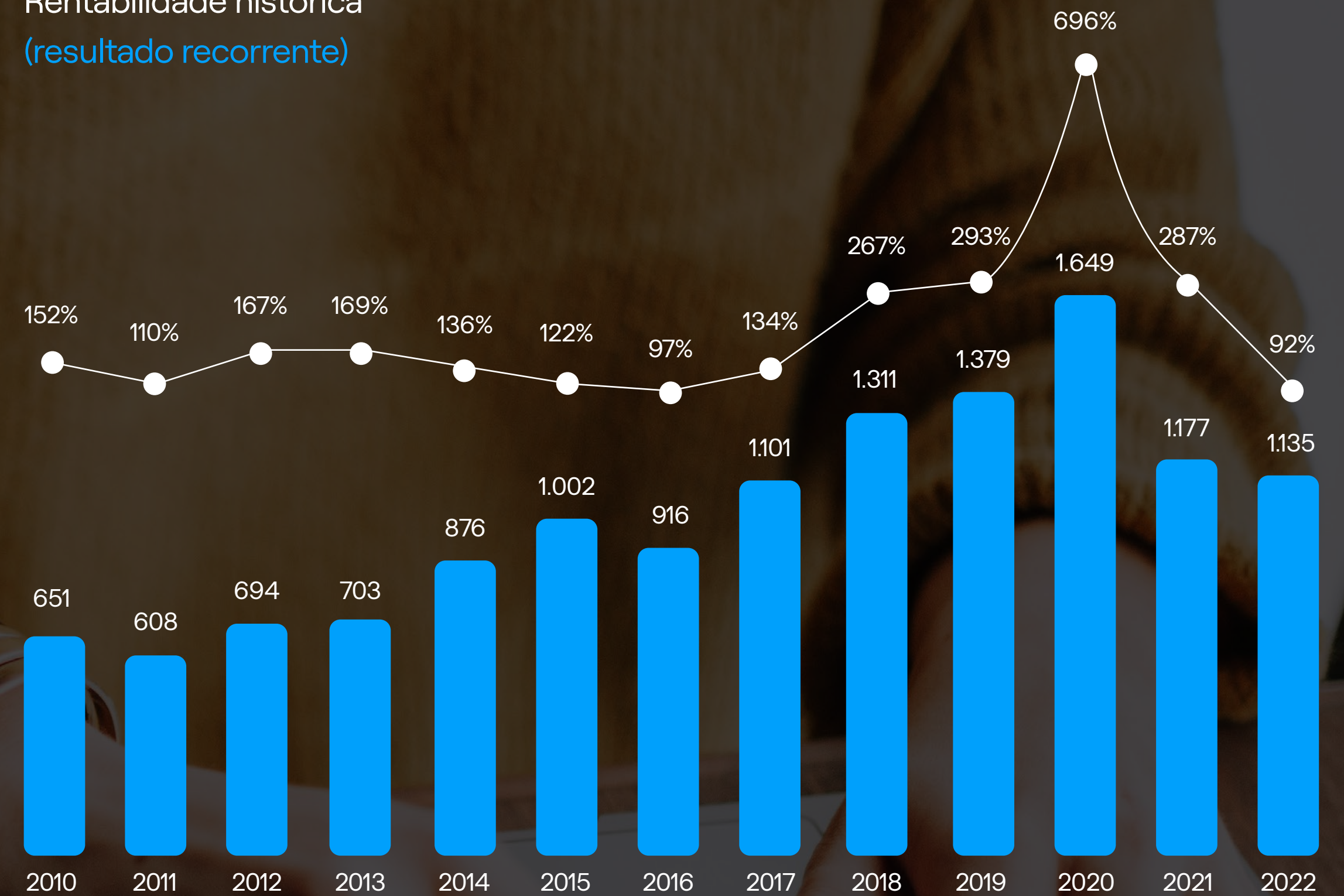
Receita Total  
**R\$ 27,96 bilhões**  
(+29,5%)



Receita por linha de negócio  
(em R\$ milhões)



Rentabilidade histórica  
(resultado recorrente)



Obs.: A rentabilidade é calculada pela divisão do Roae pelo CDI.

Lucro Líquido Recorrente (R\$ Milhões)  
 Rentabilidade em % do CDI

1 Considera prêmios e contribuições dos seguros de Auto, Patrimoniais, Vida, Previdência, Uruguai, Transportes, Rural, Responsabilidade e outras receitas operacionais.

2 Abrange os prêmios e receitas do Cartão de Crédito e Financiamento, Riscos Financeiros, Consórcio, Gestão de Ativos, Capitalização e outras receitas operacionais.

3 Composto por Seguro Saúde, Seguro Odontológico, Serviços Médicos, Saúde Ocupacional, Portomed e outras receitas operacionais.

4 Composto por Carro por Assinatura, Porto Faz, Reppara!, Renova, Monitoramento de Veículos, dentre outros serviços, outras receitas operacionais e desconsiderando as receitas da Porto Assistência.



# Resultado dos principais produtos e serviços

A Porto tem um portfólio diversificado com produtos top of mind e é líder nos segmentos de seguro auto, residência e empresarial, com participação relevante de mercado. Ao longo de 2022, esta variada gama de produtos e serviços contribuiu para o aumento de receita e participação no mercado:

	Porto Seguro			Porto Saúde	Porto Bank			Serviços	
	Auto	Patrimonial e transporte	Vida	Saúde + Odonto	Cartão de crédito e CDC	Consórcio	Soluções para locação e garantia	Serviços	
Receita 2022 (R\$)	14,2 bi	2,4 bi	1,3 bi	3,3 bi	2,9 bi	558 mi	864 mi	930 mi	
	Prêmios Emitidos			Prêmios Emitidos	Receitas			Receitas	
Participação na receita total	51%	8%	5%	12%	11%	2%	3%	4%	
Volumetria	5,7 mi	2,4 mi	4,6 mi	1,2 mi	16,2 mi	3,0 mi	243K	391K	4,8 mi
	Veículos	Itens segurados	Vidas seguradas	Vidas cobertas	Carteira de crédito	Plásticos emitidos	Contratos de consórcio	Contratos vigentes	Assistências no ano



# Inovação e transformação nos negócios

- 22 Estratégias das áreas da Porto
- 25 Estratégias de Sustentabilidade
- 26 Materialidade na atuação ASG



TEMAS MATERIAIS:  
Governança corporativa ética e transparente

# Estratégias das áreas da Porto

Inovar está na essência da Porto, que busca ir além das tendências do mercado, superando as expectativas dos clientes.

Consolidar-se como uma lifetech company é um dos principais objetivos do grupo, sempre oferecendo soluções em um amplo ecossistema que tenha a tecnologia como simplificador da comunicação entre todos os stakeholders e contribua permanentemente para a qualidade dos negócios e serviços oferecidos, com transparência, agilidade e segurança.

## Inovando com a equipe

Há mais de três décadas, a companhia conta com o apoio de colaboradores na sugestão de ideias e projetos, vários deles implantados ou até se tornaram acessórios adotados pelas montadoras, como o break light. Um dos casos mais recentes que nasceu a partir da sugestão de colaborador foi a criação do Tech Fácil, serviço de aluguel de celular, no qual o cliente recebe todo ano um aparelho novo, sem ter que comprá-lo ou comprometer o limite do cartão de crédito. O celular já vem com Porto Seguro antiperda e roubo e com um aparelho reserva.

A Porto continua investindo na transformação digital, incluindo diversos cursos aos colaboradores para desenvolvimento e evolução no tema. Em 2022, foram disponibilizados 20 cursos, trazendo conteúdos em vários formatos, como aulas síncronas e assíncronas, comunidades práticas, trocas com profissionais do mercado e eventos, um deles marcou o ano com mês inteiro dedicado à Transformação Ágil e Digital. Ao todo, impactamos 46,58% dos nossos colaboradores que participaram de ao menos uma ação sobre o tema.

A companhia também oferece o programa Start, iniciado em 2022 e que oferece cursos e capacitações para as pessoas que desejam ingressar em carreiras digitais. Dirigido aos públicos interno e externo, o Start ofereceu 110 bolsas inteiramente gratuitas em diferentes áreas e com um grupo de selecionados bastante diverso: 53% deles eram do gênero feminino; 54% autodeclarados negros e pardos e 25% com 40 anos ou mais. Em 2022, foram disponibilizados 20 cursos, trazendo conteúdos em vários formatos, como aulas síncronas e assíncronas, comunidades práticas, trocas com profissionais do mercado e eventos, um deles marcou o ano com mês inteiro dedicado à Transformação Ágil e Digital.





## Oxigênio Aceleradora

Por intermédio da Oxigênio, aceleradora de startups da companhia, a jornada de inovação e tecnologia da Porto vem se consolidando ao longo dos anos por meio de inúmeras iniciativas. O programa da Oxigênio é estruturado de forma a oferecer sessões de mentoria, workshops com executivos da Porto e profissionais do mercado. Com sede no centro de São Paulo, a Oxigênio conta com amplo espaço, equipado com laboratório de tecnologia e auditório. A atuação da Oxigênio inclui palestras e lives que tratam temas voltados para o incentivo ao empreendedorismo e à inovação, estimulando um ambiente moderno e criativo em todas as esferas da empresa.

A Oxigênio promove, ainda, eventos sobre inovação e desenvolvimento de novos negócios, que possibilitam aos participantes ter uma visão mais ampla das possibilidades abertas pelo empreendedorismo. Com isso, é possível às startups desenvolverem as atividades de forma alinhada à companhia - ou seja, voltada ao desenvolvimento de produtos e serviços inovadores, que contribuam para a expansão da agenda ASG dentro da Porto.

Parceria com universidade e polos de inovação também fazem parte da atuação da Oxigênio. O objetivo é gerar conexão com alunos para possíveis resoluções de problemas e desafios da Porto e também atrair talentos. Entre os desafios apresentados estão melhor escolha de guincho para atendimento de veículos pesados e criação de solução digital para os clientes do produto bike para vistoria on-line no momento da contratação, sem necessidade da visita presencial.

Para os colaboradores, a Oxigênio já realizou cinco edições da Maratona de Inovação, momento em que são oferecidas capacitações sobre Design Thinking, técnicas de prototipação, pitch, entre outros. E quatro edições da Gincana Tech. Em 2022, o tema da gincana foi Inteligência artificial com Low-Code, quando foram realizadas mais de 60 horas de treinamentos e mentorias em um período de até cinco semanas.

## Outras iniciativas

### Olho Mágico

Lançamento da plataforma de aluguel de imóveis da Porto, a Olho Mágico. A parceria com imobiliárias de todo o Brasil chegou ao mercado com 40 mil anúncios publicados.

### Integração aplicativo Azul e Porto

O app da Azul Seguros foi descontinuado e suas funcionalidades foram migradas para o Aplicativo Porto, que já integra Cartão de Crédito, Seguro Residência, Seguro Auto Porto e Seguro Celular.

### Plugify

A Porto faz a aquisição de 10% da startup brasileira de Hardware as a Service (HaaS), que oferece aluguel de equipamentos eletrônicos e gestão integrada de TI para empresas. O objetivo é ampliar a participação no mercado de seguros para equipamentos, além de identificar oportunidades de atuação nos mercados de acesso e ativos de TI, soluções de proteção e serviços de conveniência para empresas.

### Nido Tecnologia

Aquisição de empresa focada em sistemas de gestão para imobiliárias digitais, para apoiar na simplificação do processo de aluguel de imóveis com uma plataforma segura, intuitiva e que garanta uma jornada ágil para as imobiliárias.

### CDF Assistência e Suporte Digital S.A

A companhia anuncia acordo com um dos principais marketplaces do mercado para assistências a veículos e residências.

### Aquisição da Tech4Humans

Aquisição de 38% de participação da Tech4Humans. A startup desenvolve soluções e automação de processos para atendimento aos clientes e passa a auxiliar a Porto Bank nas interações com o público.

### Patrocínio Campus Party

Pela primeira vez, a Porto patrocinou a Campus Party, maior experiência tecnológica do mundo em Internet das Coisas, Blockchain, Cultura Maker, educação e empreendedorismo; e leva o Porto Seguro Celular e a Oxigênio Aceleradora ao evento para promover ativações, palestras e debates sobre inovação aberta.





# Estratégia de Sustentabilidade

A filosofia da Porto em relação à economia sustentável é sólida e busca perenidade, incluindo toda a engrenagem da companhia – diretoria, colaboradores, stakeholders e fornecedores. A empresa elabora e aplica continuamente estratégias multidisciplinares, eficientes, econômicas e de menor risco em relação à gestão socioambiental. Faz parte da estratégia da empresa, portanto, a busca pela integração da estratégia ASG com a cultura e com o modelo e jeito de se fazer negócio. Em 2022, as principais ações da Porto nesse sentido foram as seguintes:

## Pacto Global da ONU

A Porto passa a ser integrante do Pacto Global da ONU e se compromete publicamente com os Dez Princípios universalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, além dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS), até 2030.

## Materialidade

Identificação de temas materiais para cada um dos negócios.

## Ambulância elétrica

A Porto é a primeira empresa da América Latina a adquirir o veículo, contribuindo para a redução dos gases do efeito estufa.

## Moto aquática

A companhia manteve este veículo para apoiar nos resgates em enchentes e alagamentos e dispõe de três prestadores de serviços com habilitação de motonauta, treinamento para bombeiro civil e salvamento.

## Frota elétrica

Em 2022, a companhia passou a ter uma frota de veículos elétricos composta por 50 bicicletas, uma moto, cinco caminhões e 16 carros, além de ter 30 pontos de recarga gratuitos para este tipo de veículo disponível para segurados e não segurados nos Centros Automotivos Porto em São Paulo.

## Trabalho Multidisciplinar

Formação de grupo entre as áreas de sustentabilidade, riscos e compliance, a fim de avaliar periodicamente os dados, além de estabelecer e monitorar indicadores que envolvam as regulamentações socioambientais.

A inovação dedicada a seus produtos e serviços também está presente na política ASG da Porto. A experiência da companhia, além de ser mais do que uma seguradora, permite o avanço contínuo em sua agenda de temas ambientais, sociais e de governança. Há ainda desafios a serem superados para que a Porto possa colaborar cada vez mais para uma sociedade mais sustentável; por essa razão, a empresa está sempre em busca de resultados consistentes em sua agenda ASG.

A Porto também conta com uma empresa externa parceira que realiza buscas de taxonomias envolvendo regulamentações socioambientais. Existe um processo de melhoria contínua destas taxonomias envolvendo as áreas de sustentabilidade, riscos e compliance.



# Materialidade na atuação ASG

Para definir as prioridades estratégicas ASG da companhia é levada em consideração a metodologia da matriz de materialidade, revisada no início de 2023. O processo tomou como base a experiência adquirida dos últimos ciclos, mas principalmente a incorporação da avaliação dos impactos socioambientais gerados – real ou potencialmente – pela empresa. Como resultado, os temas materiais da Porto passaram a ser os seguintes:

Além das prioridades institucionais, a Porto desdobrou a estratégia dos temas materiais para a agenda de cada uma das verticais de negócios. [Clique aqui](#) para acessar a versão completa do relatório e conhecer em detalhes cada uma delas.

## Temas materiais





# Públicos Estratégicos

- 28 Atenção às pessoas
- 31 Experiência do cliente
- 32 Corretores
- 33 Gestão de Fornecedores
- 34 Relação com a comunidade



## TEMAS MATERIAIS:

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



Potencializar cada vez mais o propósito da companhia em ser um porto seguro para as pessoas, envolve atuação transparente e ética com todos os públicos com os quais a Porto se relaciona: clientes, colaboradores, corretores, fornecedores, agências reguladoras, sindicatos de trabalhadores e poder público, entre outros.

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

## Atenção às pessoas

O ambiente de trabalho saudável e inclusivo, que promova o desenvolvimento pessoal e profissional, envolve o fortalecimento de um espaço genuíno de fala de toda a equipe e de feedbacks de suas percepções e sugestões. Dentro desta perspectiva, a Porto realiza durante o ano vários eventos de interação e troca de experiências.

## Satisfação dos colaboradores

Em junho de 2022, a Porto realizou sua pesquisa bianual de clima e engajamento, em parceria com a consultoria Korn Ferry.

O processo de participação contou com 81% de adesão dos colaboradores e atingiu um índice de favorabilidade geral de 78- números considerados bons levando em conta o cenário pandêmico e as transformações estruturantes que a organização passou, como a verticalização dos negócios e novo posicionamento de marca. Um dos principais resultados foi a evolução em dois pontos percentuais no Índice de Liderança, que é um indicador-chave da pesquisa e que reúne nove questões correlacionadas diretamente com o resultado global de clima.

Em 2022, a Porto participou também do Great Place to Work (GPTW), um dos principais rankings que reconhecem as melhores empresas para se trabalhar no Brasil, que conta com centenas de companhias de diversos setores e portes e é construído com base na experiência dos colaboradores. No ranking de Melhores Empresas para se Trabalhar de 2022, a Porto conquistou o terceiro lugar na principal categoria, a de Grandes Empresas.

Outro indicador que revela o grau de satisfação dos colaboradores em trabalhar na Porto é a taxa de rotatividade da companhia. Em 2022, ela alcançou 23,64% - uma queda de 3,38 pontos percentuais na comparação com 2021, o que indica a predisposição das equipes de continuar se desenvolvendo na companhia.



## Novos modelos de trabalho

Hoje a Porto oferece três formatos para colaboradores e dois para líderes, que vão dos tradicionais modelos com presença fixa a opções com, no máximo, quatro vindas por mês ao escritório.

Em agosto de 2022 foi criado um quarto formato em caráter inicial, de teletrabalho em 100% do tempo – destinado a princípio, a carreiras digitais, com o objetivo de impulsionar a estratégia da companhia de se tornar uma lifetech company. Até o fim de 2022, 42 colaboradores estavam atuando neste modelo.

- **43% dos colaboradores em regime de teletrabalho (28% Full e 14% Flex);**
- **33% dos colaboradores estavam em Presença Fixa;**
- **9% da liderança no modelo Mobilidade;**
- **15% não é elegível aos formatos flexíveis (cargos de aprendizes, área comercial e colaboradores com atuação em campo).**

Os modelos de teletrabalho full e flex incluem ajuda de custo para investimento em cadeiras adequadas e conexão com a internet, a fim de que as equipes possam garantir conectividade, ergonomia e bem-estar, estando ou não presentes no escritório.

## Saúde e bem-estar

A Porto tem um compromisso claro com a prevenção ou mitigação de impactos adversos significativos nas dimensões de saúde e segurança do trabalho (SST) que estejam vinculados às operações. Sua atuação pode ser exemplificada nas constantes ações do Programa de Saúde Integral, que tem como objetivo proporcionar mais bem-estar e felicidade para as equipes e seus familiares por meio do equilíbrio entre três pilares da saúde: física, mental e financeira. Confira um pouco mais sobre cada iniciativa:

### Saúde física

Cardiologia, endocrinologia, ginecologia e obstetrícia, ortopedia, otorrinolaringologia, nutrição, RPG, laboratório, fisioterapia, avaliação médica periódica, Alô Saúde (teleatendimento de pronto atendimento) e Gympass;

### Saúde mental

Psicologia, psiquiatria, programa fique bem (apoio social, jurídico e financeiro), programa de apoio social (atendimentos de assistência social), Psicologia Viva (teleatendimento de psicologia), Programa de Retorno Saudável (voltado para colaboradores em retorno de afastamentos previdenciários) e Rodas de conversa;

### Saúde financeira

Programa de educação financeira, consultorias personalizadas de gestão financeira, previdência complementar fechada e exclusiva para os colaboradores por meio da PortoPrev, acesso a produtos financeiros da Porto Bank com condições diferenciadas, como cartão de crédito com isenção de anuidade, empréstimo com taxas exclusivas para colaboradores, empréstimo social por meio do Serviço Social, entre outros.

Adotando uma perspectiva de Saúde Integral, a Porto adaptou as ações de bem-estar para o mundo on-line. Um exemplo significativo aconteceu em 2021, quando a companhia decidiu substituir a antiga parceria com uma academia de ginástica, localizada próxima à matriz, pelo Gympass – o que permite acesso a uma plataforma de bem-estar com valores diferenciados. Em 2022, alcançamos 2.970 assinantes, com um total de 193.152 check-ins nas atividades disponibilizadas pela plataforma.



## Diversidade e inclusão

Uma força de trabalho diversa não apenas colabora para elevar a presença de diferentes públicos na sociedade, mas também contribui positivamente para a companhia por meio da incorporação de pontos de vista diversos. Por essa razão, a Porto atua para a manutenção e o aprimoramento de um ambiente inclusivo para que as equipes se tornem cada vez mais diversas.

Em 2022, a empresa completou um ano da criação do programa de diversidade e inclusão, o Juntos, por meio do qual são promovidas palestras de sensibilização para lideranças e demais colaboradores. A Porto também conta com um Comitê dirigido para o tema, formado por diretores e gerentes que aceleram a pauta internamente e no relacionamento com os demais stakeholders, além de possuir grupos de afinidade para equidade de gênero - raça, etnia, LGBTQIAP+, e pessoas com deficiência. Também foram realizadas rodas de conversas, trilhas de aprendizagem sobre vieses inconscientes e promoção de mentoria de executivos.

Atividades destinadas à empregabilidade e ao empreendedorismo dos grupos minorizados contaram com o apoio da Porto, que este ano foi patrocinadora da Feira Diversa, evento de conexão e articulação de oportunidades entre estudantes LGBTQIAP+ e empresas que promovem a diversidade e inclusão nas equipes; e da Conferência Juntos, dirigida a estudantes universitários e recém-formados que se identificam como pretos ou pardos, com o objetivo de fomentar a inclusão destes profissionais no ambiente corporativo. E, dentro de suas dependências, a Porto promoveu o bazar de empreendedores negros.

## Representatividade

Há forte presença feminina na companhia, refletindo em todos os níveis de atuação (inclusive na direção) e na taxa de novas contratações, que atingiu 42,52% no caso das mulheres em 2022. Considerando as equipes de colaboradores próprios, no final de 2022 a Porto tinha uma força de trabalho composta por 7.138 mulheres – o que correspondia a 58,2% do total; e elas ocupavam 44% dos cargos de liderança. A Porto busca elevar a representatividade feminina por meio de diversas ações de sensibilização, palestras e treinamentos.

Dentro de uma força de trabalho total de 12.261 pessoas, os colaboradores brancos corresponderam a 59,57% do total; os negros, a 8,5%; os pardos, por 30%; e os amarelos, por 1,77%. A Porto também tem observado um aumento na participação de colaboradores acima da faixa etária de 50 anos, que já perfaziam 7,22% do total no final do ano. Também o público formado por pessoas com deficiência (PcDs) apresentou um ligeiro aumento entre 2021 e 2022, somando atualmente 564 pessoas - ou 4,6% da força total de trabalho da Porto.

# Experiência do cliente

Ao longo de 2022, diversas estratégias foram executadas para fortalecer ainda mais a conexão do cliente com o ecossistema da Porto. A partir dos feedbacks, a companhia tem subsídios para a evolução constante de serviços e soluções. Quanto às pesquisas de satisfação, a Porto utiliza o Net Promoter Score (NPS) transacional, medindo cada etapa da jornada dos clientes. A companhia também adotou o NPS competitivo, o que permite a avaliação do índice de recomendação do consumidor em relação a Porto e aos demais players do mercado.

Outro passo importante para garantir melhor experiência ao cliente foi o desenvolvimento do Aplicativo Porto, que já reúne os principais produtos da companhia. Os atendimentos on-line também são realizados via WhatsApp e chat, além do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e a modalidade presencial.

Também como parte da estratégia de uma melhor experiência ao cliente, a área de Atendimento conta com campanhas de reconhecimento dos colaboradores da operação e celebração das conquistas, que vem demonstrando ser uma acertada estratégia conforme indicadores atingidos ao longo do ano:

Indicadores	2020	2021	2022
% Nível de Serviço	69%	67%	70%
C.SAT	4,1	4,53	4,51
Resolubilidade	-	-	90%
% Clientes atendidos <- 60s	73%	72%	76%
SAC	0,297	0,292	0,294

## Csat (Customer Satisfaction Score)

É o índice de satisfação do cliente com o atendimento que a Porto acompanha, com segmentações por produto, canal, entre outros.

## Resolubilidade

Este indicador informa a quantidade de clientes que responderam sim à pergunta se sua solicitação foi atendida, na pesquisa de satisfação.

## % clientes atendidos em até 60 segundos

Quantidade de clientes atendidos em até 1 minuto.

## Nível de Serviço

Tem por objetivo medir o % de atendimentos antes da Meta limite de tempo "SLA".

# Corretores

A verticalização da Porto maximizou ainda mais a atuação dos corretores, possibilitando acompanhar a jornada completa do cliente no portfólio da companhia. Além de gerar mais leads e oportunidades de negócios de cada vertical. Por meio de cross selling, os corretores têm, também, a oportunidade de atuar cada vez mais de forma consultiva, indicando produtos e serviços para todos os momentos da vida do cliente.

Para apoiar no dia a dia do corretor, a companhia vem desenvolvendo iniciativas digitais para este público para simplificar e reforçar a oferta de produtos e serviços por intermédio de plataformas mais fáceis, eficientes e intuitivas, e investe em comunicações eficientes, em treinamentos e em campanhas de incentivo com prêmios, como convites para a Fórmula 1 e para o Rock in Rio, eventos patrocinados pela Porto. São ações que ampliam o engajamento dos corretores com a nova estratégia da Porto, e que têm se mostrado satisfeitos com o atual ecossistema.

**89 NPS**

em 2022 - mantendo a mesma média de 2021

**+73 mil**

trilhas de desenvolvimento realizadas

**+600 mil**

participações nas ações oferecidas

**+147 mil**

EADs consumidos

**+100 mil**

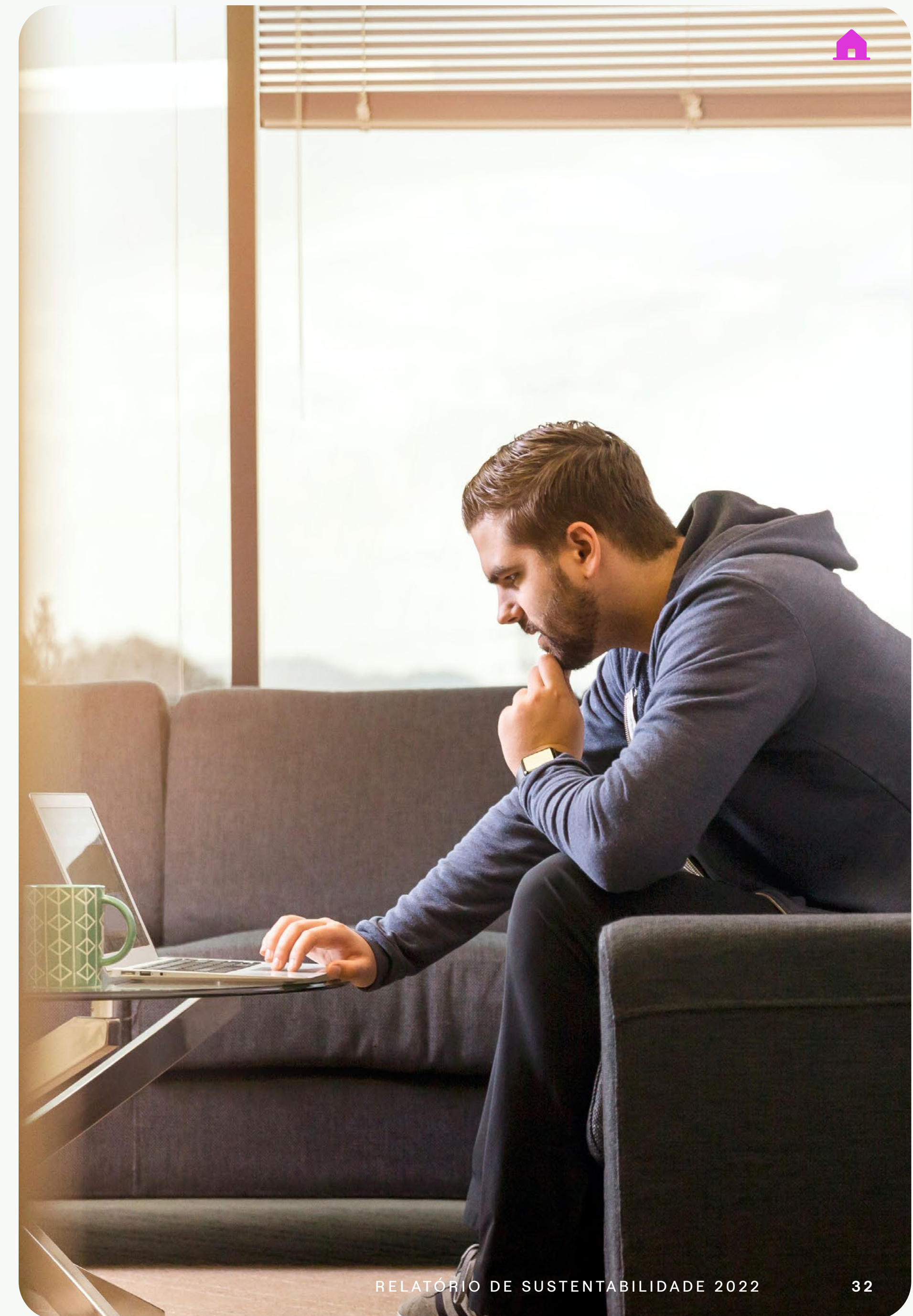
participações em aulas virtuais e lives

**+ 219 mil**

reproduções do conteúdo da videoteca

**+6 mil**

de reproduções do podcast do Educast







# Gestão de fornecedores

A companhia conta com cerca de 6,1 mil fornecedores aptos (aderentes no processo de homologação). Este universo é composto por empresas externas que disponibilizam bens, serviços e insumos em geral como equipamentos, materiais de escritório e consultorias. A fim de manter seu padrão de qualidade aos clientes, a Porto busca fornecedores alinhados com sua missão e busca estender suas práticas ASG a esse público. O objetivo da empresa é manter uma carteira de fornecedores que estejam conectados à missão e aos valores da Porto e à estratégia de sustentabilidade da empresa.

Nessa avaliação, são considerados aspectos como práticas ambientais, trabalhistas, cumprimento aos direitos humanos, pesquisas reputacionais, situação fiscal e aderência à Política de Ética e Conduta da Porto. Os requisitos são verificados pelos sistemas Ariba e U-Qualify.

Todos os fornecedores habilitados e inseridos no Ariba passaram por avaliações, considerando o monitoramento de autuações e embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Naturais (Ibama) e também da conformidade do alvará das autoridades de vigilância sanitária – critérios fundamentais para a habilitação de empresas fornecedoras da Porto.

Dentro dessa premissa, um importante passo iniciado em 2022 foi a implementação do programa de Gestão de Risco de Terceiros, que visa assegurar uma gestão mais eficiente para a adoção antecipada de medidas que eliminem ou reduzam os riscos inerentes ao negócio. Durante o ano, também houve avanço significativo no processo de avaliação e classificação dos fornecedores, realizado por intermédio da empresa KPMG.

No novo processo de avaliação de fornecedores, todas as empresas aprovadas passam pelos crivos social e ambiental. Todos os fornecedores são classificados com o código UNSPSC (Código de Produtos e Serviços Padrão das Nações Unidas). A área de sustentabilidade, baseada em consulta a classificadores de risco ESG e em pesquisas e benchmarkings de impactos socioambientais por setor de atuação, definiu o grau de risco para cada código UNSPSC envolvendo questões socioambientais. No momento de cadastramento de um novo fornecedor, pelo código de seu setor, já é identificado o risco. Nestas situações, quando é alto o risco, existe a necessidade do fornecedor potencial preencher um formulário de risco socioambiental e uma análise posterior é feita pelas áreas responsáveis na Porto.

Em 2022, 12,9% da base de fornecedores foi classificada como de alto risco ambiental – seguindo o fluxo de risco socioambiental atribuído aos códigos UNSPSC. Dentre os casos identificados como de risco alto, em 2023, a Porto irá fortalecer os trabalhos para identificar possíveis impactos ambientais negativos significativos para reportar a esse indicador do GRI. Destacamos que em caso de inconformidade, a área de Gestão de Fornecedores é acionada e antecipa a revalidação completa do cadastro do fornecedor, que normalmente ocorre a cada dois anos; e uma auditoria interna atua no processo.

Em 2023, novos avanços irão acontecer no Projeto TPRM – Gestão de Riscos de Terceiros e da Avaliação ASG de Fornecedores, como a avaliação ambiental em tempo de contratação.

# Relação com a Comunidade

Há mais de duas décadas, a Porto possui agenda com iniciativas dirigidas à pauta social. São ações consolidadas que impactam o dia a dia não apenas das comunidades atendidas. Voluntários e parceiros ressignificam suas vidas a partir desta cadeia solidária. A companhia tem consciência da relevância de seu papel nesse processo. Por isso, investe continuamente nesta jornada, tornando-a cada vez mais robusta.

## Instituto Porto

O Instituto Porto foi fundado em 2005 como Casa Campos Elísios Melhor com o objetivo de potencializar o desenvolvimento social por intermédio de projetos educacionais, socioculturais e parcerias na região de Campos Elíseos, centro da capital paulista, onde está localizada a sede da companhia. Formalizado em 2012, sua principal mantenedora é a Porto, mas também dispõe do investimento social de corretores e de colaboradores, por meio da captação de recursos, além da doação de empresas, via leis de incentivo. Os recursos captados são investidos em ações que fortaleçam o biopsicossocial, como por exemplo: mutirões de saúde, atendimentos psicológicos, psicopedagógicos e doações de cestas básicas.

O Instituto Porto atua nas seguintes frentes:

### Ação Educa

O Ação Educa é um programa socioeducativo que atende diariamente crianças e adolescentes entre 6 e 15 anos no contraturno escolar, oriundos de escolas públicas ou que sejam 100% bolsistas de estabelecimentos de ensino particulares. Por meio de atividades socioeducativas, o Ação Educa amplia repertórios de conteúdos transversais, que complementam as disciplinas escolares.

Os projetos pedagógicos são realizados por equipes multidisciplinares. Em 2022, o Ação Educa impactou 239 estudantes, 19% a mais em relação a 2021.

O Ação Educa também realiza diversas ações sociais. Em 2022, foram entregues 195 kits, contendo uma mochila, um squeeze e uma agenda; 140 alunos foram beneficiados com a campanha de Saúde Bucal; foram entregues 278 cestas de Natal; 147 crianças foram beneficiadas com uma visita à Exposição 50 anos do GP Fórmula 1; e foram realizadas duas ações de plantio de mudas de hortaliças na horta comunitária nos prédios da Porto.



## Captação de Recursos

Esse programa é desenvolvido para custear parte das iniciativas do Ação Educa a fim de atender o aluno em sua integralidade. Investidores sociais ligados à Porto, como colaboradores e corretores, patrocinam a ampliação do Ação Educa por meio de doações, de forma livre ou com incentivo fiscal, possibilitando a realização de atendimentos psicológicos, psicopedagógicos, mutirões de saúde, entrega de cestas básicas, tênis, brinquedos e materiais escolares.

Em 2022, apesar da queda de 16% do total de doadores, atingiu mais de R\$ 637 mil. O motivo se deu pela revisão da plataforma e troca de fornecedor de apoio operacional, o que limitou a doação pelo público de corretores por um período. O montante representa crescimento de quase 125% em relação ao ano anterior quando foram captados R\$ 283.239,99.

## Programa de Aprendizagem

Programa pelo qual o Instituto Porto prepara jovens de baixa renda para ingresso no mercado de trabalho. Ele inclui o curso preparatório Pré-Formação, que aborda temas como processos seletivos e ambiente profissional, capacitando o público-alvo para as entrevistas de emprego. Em 2022, o Pré-Formação registrou 544 inscrições. Os alunos formados são indicados para as vagas de jovens aprendizes, nas quais, após a contratação, realizam atividades teóricas e práticas, em diversas áreas, por um período de 15 meses.

Já no Programa de Aprendizagem, foram 83 alunos ativos ao longo do ano, sendo que 22 deles foram efetivados durante a aprendizagem ou ao final da formação. O programa ofertou mais de 1.608 horas de formação para as três turmas em andamento; e o primeiro emprego permitiu a geração de renda de mais de R\$ 470 mil para todos os jovens beneficiados pelo programa.

## Cursos profissionalizantes

O Instituto oferece, também, capacitação profissional a jovens e adultos de diferentes regiões do País. Neste ano, foram mais de 20 cursos e 5.373 inscrições em diversas áreas de formação, entre elas, técnicas, comerciais, de beleza, de tecnologia (por meio do Acesso Tech), artesanato e empreendedorismo. Dos 751 formados, 247 foram avaliados como potenciais para a empregabilidade e 41 alunos foram empregados, o que equivale a 17% do grupo.

## Escola de Costura

Com foco no empreendedorismo e geração de renda durante a aprendizagem, a Escola de Costura oferece formação prática e empreendedora para as pessoas que concluíram o curso de costura industrial oferecido pelo Instituto. Em 2022, 43 pessoas concluíram o curso. Ao todo foram produzidos 9.741 itens, com faturamento bruto de R\$ 427.859,33, um crescimento de 207% em relação a 2021.



## Outras iniciativas sociais

### Desenvolvimento de instituições sociais

A Porto atua no desenvolvimento de instituições sociais do entorno, apoiando-as com trabalho voluntário e doações de itens por meio de iniciativas próprias ou de terceiros, a fim de contribuir para a mitigação de impactos socioambientais negativos. A companhia também oferece trilha de capacitação para gestores sociais das instituições credenciadas no Brasil, planejada para trazer diversas experiências e aprendizados que possam apoiá-los em seus desafios.

**47** instituições envolvidas

**236** participações

**10** instituições contempladas com um curso de pós-graduação

### Lei de Incentivo Fiscal

O repasse de verba incentivada é realizado por meio das leis de incentivo em níveis estadual ou municipal. Atualmente, os projetos sociais que recebem aporte se enquadram nas leis da Criança e Adolescente e do Idoso. Anualmente, realizamos a abertura de edital para seleção das instituições e projetos sociais.

**12** projetos

**7** projetos financiados na Lei da Criança e Adolescente

**5** na Lei do Idoso

**R\$ 3.246.222**  
investidos



## Porto Voluntário

Por intermédio do Programa de Voluntariado Corporativo, o Instituto Porto potencializa a cultura de voluntariado com foco no desenvolvimento e no apoio às comunidades em que atua, por meio do engajamento de diferentes públicos – colaboradores, instituições sociais e empresas. A Porto oferece uma hora por semana, durante o horário de trabalho, para que o colaborador atue no programa.

Em 2022, o tema do Porto Voluntário foi “Leve Pra Você”, com a proposta de ter ações leves e que se encaixem na rotina do colaborador. Foram desenvolvidas mais de 128 ações – 20% a mais em relação a 2021 –, envolvendo atividades de voluntariado diferentes em todo o Brasil, nas modalidades a distância e presencial. Algumas ações em destaque foram: mentorias para jovens, passeador de cães, aula de inglês para crianças, dicas de educação financeira para gestores das instituições sociais e educação ambiental.

## Doações

As doações envolvem todos os projetos que incluem recebimento de donativos realizados pelos colaboradores e pelas empresas da Porto, por intermédio da Estação Consumo Consciente, de Campanhas de Arrecadação nas localidades e de doações esporádicas.

**196.555** itens doados

**121** campanhas

**272.670** atendimentos

**70** instituições em todo o Brasil





# Meio ambiente e mudanças climáticas

- 39 Educação socioambiental
- 40 Gestão de recursos naturais
- 43 Emissões e mudanças climáticas



TEMA MATERIAL:

Gestão de riscos socioambientais e mudanças climáticas



# Educação socioambiental

Em 2022, a Porto ampliou sua atuação no que se refere à educação socioambiental, dando início à Temporada de Sustentabilidade, cuja meta é contribuir com a aprendizagem que nossos públicos têm sobre os conceitos de ASG.

Durante o ano, foram desenvolvidas 163 ações que constituem uma trilha completa de educação socioambiental, incluindo as iniciativas Hortas Comunitárias, Concurso Cultural de Desenho, Expedição Socioambiental, projeto Agentes Socioambientais, entre outras ações, que somaram 262.431 alcances e participações.

Outro passo importante foi o lançamento da Jornada da Sustentabilidade e ASG, trilha de educação e aprendizagem para colaboradores e corretores. O objetivo é ampliar o repertório sobre a temática, por intermédio de cinco fases de conteúdos em diferentes formatos como: podcast, vídeo pílulas, artigos e lives. Em 2022, foram 2.990 conteúdos com acessos concluídos.

## Números da Jornada da Sustentabilidade e ASG

**5**

fases lançadas

**2.990**

conteúdos com acessos concluídos

**+1.100**

usuários ativos

**98%**

dos usuários recomendam

A Porto deu continuidade ao projeto de Agentes Socioambientais - colaboradores representantes de sustentabilidade em seus departamentos -, por meio de formações conceituais, apresentando a estrutura da área de Sustentabilidade e principais iniciativas. Ao longo do ano, os Agentes Socioambientais têm a oportunidade de realizar diversas atividades de engajamento em suas gerências, fortalecendo a cultura de sustentabilidade. No ano de 2022, os 94 Agentes Socioambientais realizaram 399 ações com 57.565 participações.



# Gestão de recursos naturais

## Água

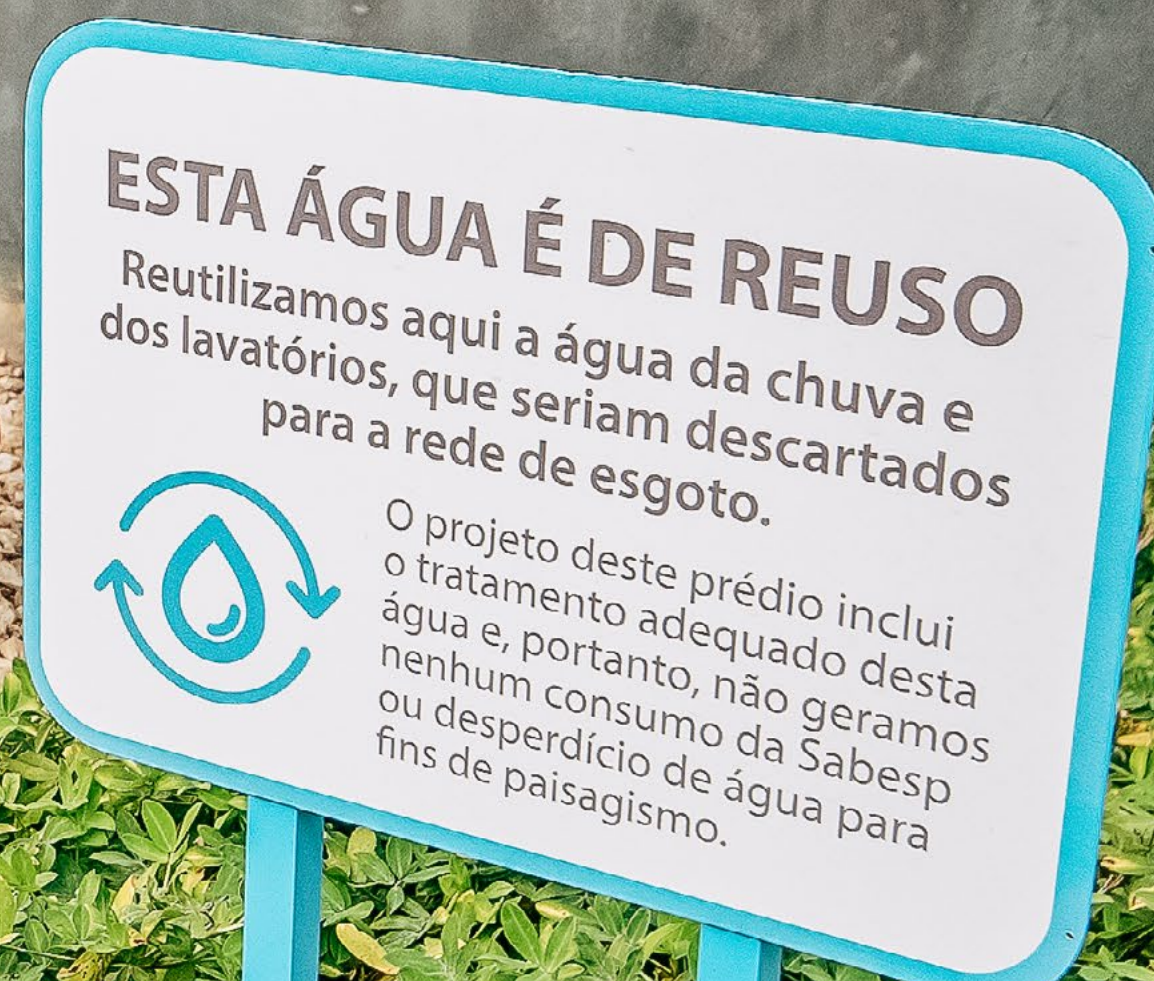
A Porto dispõe de diversas iniciativas para redução do consumo, como a captação e o tratamento de água, aeradores de torneira, sistema dual flush e descargas a vácuo. No último trimestre de 2022, aprimoramos o método de monitoramento do consumo de água de reúso utilizada em nossas instalações. Com a implementação de novos hidrômetros específicos para avaliar esse tipo de água, foi possível verificar o uso de 2 mil m<sup>3</sup> de água proveniente da Estação de Tratamento de Água Cinza (Etac). Esse volume é equivalente ao utilizado por 110 famílias brasileiras (200 l/dia) e gerou uma economia financeira de R\$ 48.240,00 para a companhia.

O abastecimento das dependências da empresa é feito por meio do fornecimento de concessionárias oficiais como a Companhia de Saneamento Básico de São Paulo (Sabesp). O descarte dos efluentes é realizado na estrutura de esgoto das cidades onde a Porto está instalada. Além disso, algumas das edificações do complexo Matriz são abastecidas por poço artesiano.

### Consumo de água na Porto

2020	2021	2022	Variação* 2021-2022 (%)
45,4 milhões de litros	25,5 milhões de litros	97 milhões de litros	280,4%

\*A elevação no consumo de água deve-se ao retorno das atividades presenciais. Comparando com 2019, período que antecede a pandemia da Covid-19, houve aumento de 9%







## Energia

Continuaram sendo adotadas iniciativas de redução do consumo de energia, como a utilização de lâmpadas LED, os sensores de presença nos espaços de trabalho, e o Programa Hora da Terra – quando as luzes da companhia são apagadas por uma hora e se utiliza iluminação natural. Em 2022, o Programa Hora da Terra garantiu uma economia de energia de 41.220 kWh, o equivalente a aproximadamente R\$ 27 mil. Além dos projetos de redução no consumo, a Porto possui autogeração de energia a partir de placas solares. No ano de 2022, 1.074.965 kWh de energia foram gerados.

Os indicadores do consumo de energia e demais indicadores ambientais são compilados por intermédio de um Painel Ambiental que concentra os principais dados da Porto armazenados em planilha. Esse documento mensura os kilowatts-hora (kWh) consumidos no complexo formado pela Matriz e sucursais.

### Consumo de energia(kWh) na Porto

2020	2021	2022	Varição* 2021-2022 (%)
22,9 milhões	19,304 milhões	26,374 milhões	32%

### Matriz energética da Porto

- Programa Hora da Terra: economia de 41.220 kWh entre matriz, data center e sucursais;
- 26,374 milhões kWh de energia consumidas a partir de placas solares. No ano de 2022, 1.074.965 kWh de energia foram gerados.

## Resíduos

A Porto atua intensamente na gestão de resíduos em inúmeras frentes, como tendo uma operação de logística reversa, agendas e educação sobre o consumo consciente, e praticando a coleta seletiva para descarte correto de resíduos quando não é mais possível utilizá-los.

Em 2022, a Porto registrou uma eficiência média de descarte de 50% com relação aos resíduos descartados na Matriz; e o direcionamento de 57,5% dos resíduos gerados à indústria da reciclagem, ambos via coleta seletiva.

Para a destinação de itens como mouses, teclados, camisetas, móveis e outros materiais de divulgação, a Porto conta com uma operação dedicada, a Logística Reversa. A coleta se dá por meio de livre demanda, para a qual os colaboradores e áreas de interesse realizam a abertura de chamado interno para a coleta e destinação de itens, que passam por avaliação, podendo ser recuperados, vendidos, doados ou descartados. A operação de logística reversa de itens adquiridos pela companhia destinou ao longo do ano 19.221 itens, sendo que 307 foram doados a instituições credenciadas, 3.692 descartados de forma ambientalmente correta e 15.222 comercializados, revertendo à companhia um total de R\$ 2.277.863,13.

No final do ano, foi lançado o movimento “Um Copo para Chamar de Meu”. Este programa visa diminuir o resíduo e o impacto ambiental atrelado ao descarte de copos de plástico de uso único, utilizados para o consumo de água. Pudemos economizar 80% na comparação com 2019 (momento comparável à realidade atual, em razão da pandemia da Covid-19 dos dois anos seguintes). Isto representou uma economia de 3,8 milhões de copos, e de R\$ 130 mil de investimento neste insumo.

A companhia realizou força-tarefa para se adequar ao Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), com treinamento presencial sobre a emissão do documento e diagnóstico de dez áreas geradoras de resíduos. Na Renova, por exemplo, resíduos líquidos, como combustível e demais rejeitos, são manipulados adequadamente e têm o descarte realizado de forma correta, evitando, dessa forma, o risco de contaminação do solo e de lençóis de água.

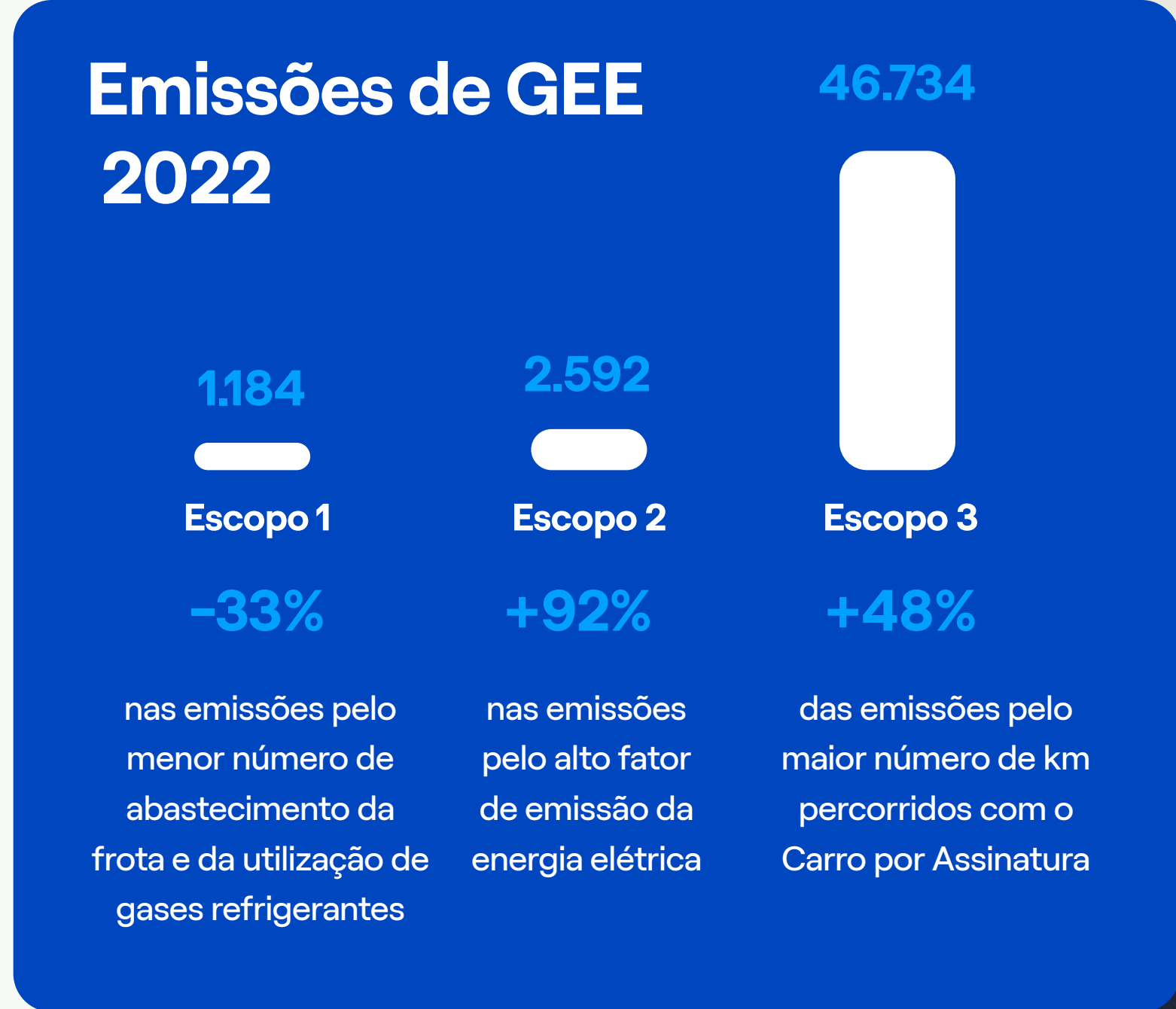
# RECICLÁVEIS



# Emissões e as mudanças climáticas

O fortalecimento contínuo da gestão da ecoeficiência na Porto é fundamental em todas as operações, minimizando os impactos negativos e contribuindo com o meio ambiente e com a sociedade. Dentro desse contexto, a temática de mudanças climáticas é prioridade na Porto, agindo na redução das emissões ao longo de toda a cadeia e gerando valor à sociedade e aos negócios.

A companhia avalia o impacto das emissões de gases de efeito estufa gerados pelas atividades da empresa a partir de inventário de emissões de GEE, elaborado anualmente, seguindo a metodologia do GHG Protocol, reunindo informações essenciais para que sejam definidos planos de ações eficientes para mitigações e compensações. O mesmo documento é verificado por 3ª parte e mantém selo Ouro. A Porto assumiu o compromisso de relatar as emissões por ter como motivação a transparência, a aderência aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e por participar do GHG Protocol, além do compromisso com a política interna socioambiental. Um destaque no ano de 2022 é que a Porto, pela primeira vez, compensa as emissões diretas de escopos 1 e 2 a partir de um projeto de geração de energia eólica.





# Créditos

COORDENAÇÃO GERAL  
**Área de Sustentabilidade.**

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 Unsplash.com. E as imagens da capa e das páginas 4, 27, 34 e 36 são do banco privado da Porto, com colaboradores reais e seus direitos de imagens assegurados.**

TRADUÇÃO  
**Opportunity Translations**

