

# Relatório de Sustentabilidade 2022





03

Apresentação

04

Mensagem do Presidente

06

Quem Somos

- 07 A nova Porto
- 09 Destaques de 2022
- 10 Visão de futuro
- 11 As empresas do Grupo

13

Governança Corporativa

- 14 O jeito Porto de ser
- 15 Estrutura
- 16 Comitês de Assessoramento
- 19 Governança Socioambiental
- 20 Gestão de Riscos
- 23 Ética e *Compliance*
- 29 Direitos Humanos
- 30 Privacidade e Segurança de Informação
- 31 Abordagem tributária

32

Os Negócios da Porto

- 33 Foco no Cliente
- 34 Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG
- 40 Resultados econômicos e financeiros
- 42 Desempenhos das áreas de negócios
- 44 Valor econômico gerado e distribuído

46

Inovação e Transformação dos Negócios

- 47 Estratégias das áreas da Porto
- 51 Estratégias de Sustentabilidade
- 53 Materialidade direciona atuação ASG
- 54 Temas Materiais

55

Públicos Estratégicos

- 56 Engajamento de Stakeholders
- 57 Atenção às pessoas
- 73 Relacionamento com os Corretores
- 74 Experiência do cliente
- 77 Gestão de fornecedores
- 79 Relação com a comunidade

86

Meio ambiente e mudanças climáticas

- 87 Educação socioambiental
- 88 Gestão de recursos naturais
- 93 Emissões e mudanças climáticas

96

Anexos

118

Sumário GRI

124

Créditos



# Apresentação

O processo de fortalecimento da Porto no mercado – que ganhou força a partir de 2021, com a gradual retomada da economia após o momento mais crítico da pandemia da Covid-19 – continuou se intensificando ao longo de 2022. A companhia sempre foi um verdadeiro ecossistema de soluções que facilitam o dia a dia e acompanham as pessoas em todos os momentos da vida. Dessa forma, para favorecer ainda mais o entendimento do consumidor e permitir o foco que cada negócio merece, em 2022 a empresa 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. Dentro deste cenário, a marca corporativa passou a ser apenas Porto, e a gestão dos produtos e serviços foi direcionada aos três negócios independentes.

Em meio a este processo, a companhia também continuou aprofundando a inserção dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) da sustentabilidade nas operações. Cada uma das três áreas de negócios continuou oferecendo produtos e serviços associados a esses temas – como modalidades de seguros que incentivam o uso de fontes limpas de energia ou contribuem para a redução de emissões de gases causadores do efeito estufa. 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, como a parceria com a Associação Crescer Sempre, na comunidade de Paraisópolis, em São Paulo (SP), continuaram possibilitando acesso à educação de qualidade para populações mais vulneráveis. E o Instituto Porto, que busca o desenvolvimento social com projetos educacionais, profissionalizantes, socioculturais em São Paulo e parcerias com organizações sociais em todo o Brasil. Ainda na capital paulista, prosseguiu em sua missão por meio de diversas iniciativas, como o Ação Educa, que atende diariamente 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.

Ao longo de 2022, a Porto registrou o crescimento em receita em uma década ao mesmo tempo em que, ainda diante de um ano desafiador, preservou a rentabilidade sobre o patrimônio líquido na casa dos dois dígitos, assim como em todos os anos desde a abertura de capital em 2004 – o que demonstra a solidez da estratégia de negócios e, de alguma forma, de sua estrutura de governança corporativa. E é esta sustentabilidade econômica que continuará permitindo que a companhia se aprofunde ainda mais na jornada ASG nos próximos anos – atendendo às demandas não apenas dos clientes, mas de todos os públicos com os quais se relaciona, e fazendo sua parte para a melhoria da sociedade. Este Relatório de Sustentabilidade recapitula os principais destaques da Porto ao longo do ano.

# Mensagem do Presidente

[GRI 2-22]

## Caros leitores

O ano de 2022 foi um período de mudanças importantes para nós. Com a finalidade de conferir mais foco às demandas dos clientes, oferecendo 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 Serviços. Elas possibilitarão aumentar a nossa 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. A rentabilidade dos negócios, em todas as verticais, continuou alta: tivemos um retorno sobre o patrimônio médio (Roae) de 11,4%; o Roae ajustado chegou a 12,9%; e o lucro líquido totalizou R\$ 1,13 bilhão. É importante notar que esse desempenho bastante positivo da companhia 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 a presença de mercado. Alguns exemplos disso são o market share de 27,6% no setor 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, e 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. Com essas operações, pretendemos continuar sendo um ecossistema de soluções que facilitam o dia a dia dos clientes, da forma mais ágil e eficiente possível.

Para nós, o avanço na agenda ambiental, social e de governança (ASG) é essencial – e 2022 foi um ano em que continuamos aprofundando as atividades nesse sentido. Além das ações das áreas de negócios, que têm contribuído de forma importante no combate ao desperdício, na redução nas emissões de gases que causam o efeito estufa e na transição para uma economia

de baixo consumo de carbono, a Porto também vem adotando uma série de iniciativas. Neste ano, por exemplo, 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 1.120 campanhas de arrecadação de cunho social, com mais de 195 mil itens arrecadados. Contribuímos, ainda, 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.

Vale ressaltar o importante papel que vem sendo desempenhado pela Renova Ecopeças, que dá um destino ambientalmente correto para veículos no final da vida útil e, ao mesmo tempo, contribui para a inclusão de mão de obra de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Neste ano a empresa desmontou mais de 2,4 mil veículos, devolvendo peças recicladas ao mercado – e, dessa forma, contribuindo para a redução de emissões de CO<sub>2</sub> na produção de novos componentes. Atuando como um hub de peças, a Renova obteve um resultado expressivo no faturamento – R\$ 36,59 milhões, quase o triplo do que foi registrado no ano anterior. A Renova foi responsável por desmontar quase 30% dos veículos sinistrados com danos de grande monta (sucatas) da Porto, o que é um indicador de alta relevância no contexto de economia circular e de protagonismo no mercado.

O ano de 2022 também trouxe um importante marco para a história da sustentabilidade na Porto: passamos a ser signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU). Isso significa que nos comprometemos 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.

Nossos esforços vêm sendo reconhecidos pela sociedade, o que nos traz muito orgulho. Em 2022, a Porto foi considerada pelo Great Place to Work (GPTW) como a terceira melhor empresa para se trabalhar no Brasil, na categoria Grandes. Outro resultado importante foi a conquista da primeira posição no ranking de Reputação Corporativa na categoria Seguros e a 17ª posição no ranking geral; e o primeiro lugar do ranking de Responsabilidade ASG 2021 na categoria Seguros, e 26º lugar no ranking geral entre 100 empresas, de acordo com o Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (Merco).

E queremos continuar avançando – não só aprofundando as ações que já adotamos, mas 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. Afinal, 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

- 07 A nova Porto
- 09 Destaques de 2022
- 10 Visão de futuro
- 11 As empresas do Grupo



# A nova Porto

[GRI 2-1 | 2-2]

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. As ações são negociadas no segmento Novo Mercado da Brasil, Bolsa e Balcão [B]³, sob a sigla PSSA3.

Fundada em 1945 com uma estrutura de apenas 50 colaboradores, a Porto é atualmente um grupo composto por 27 empresas com 13 mil colaboradores, uma rede formada por 33 mil corretores independentes e 13 mil prestadores de serviços.

A Porto é mais que uma seguradora: é um ecossistema de soluções de serviços de proteção com tecnologia embarcada, que tem como objetivo melhorar e facilitar a experiência do cliente. Em 2022 remodelou a estrutura em três verticais de negócios - Porto Seguro, Porto Saúde, Porto Bank e uma área de Serviços, com o objetivo de fortalecer o foco no cliente e adotou como marca corporativa apenas Porto.

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. Durante o ano, a Porto intensificou suas estratégias nos campos da inovação e da transformação digital, embarcando tecnologias de ponta em

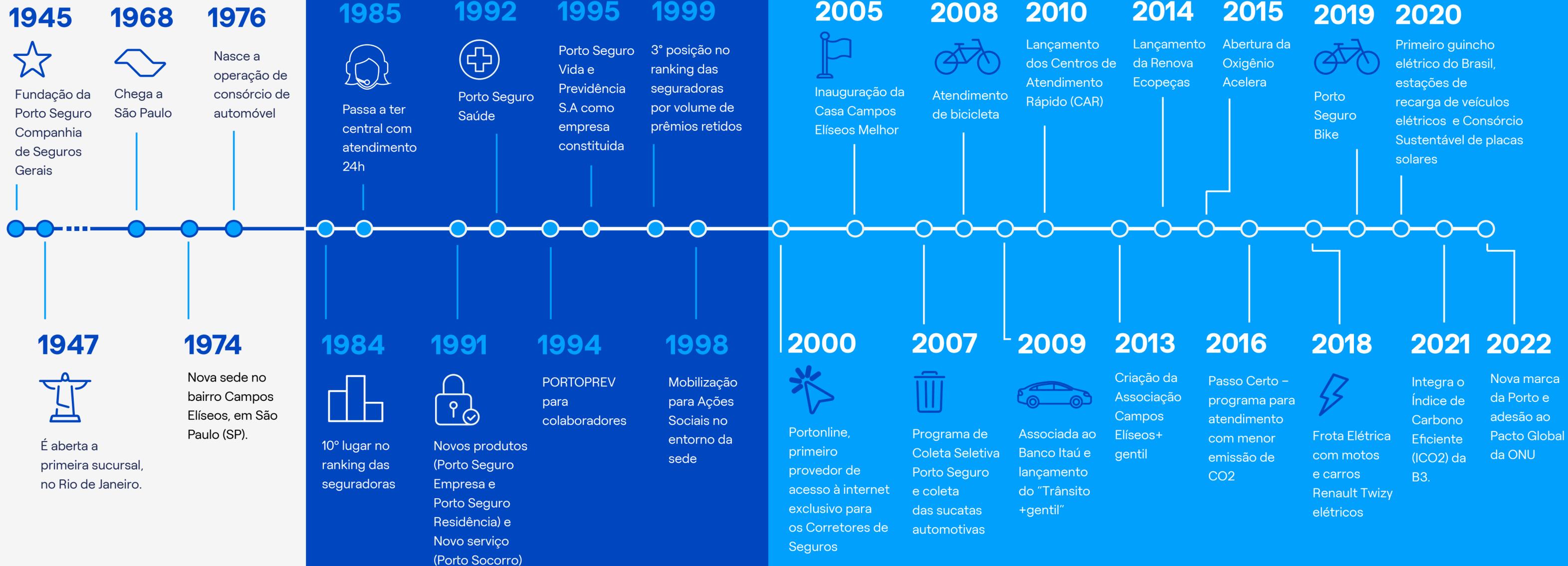
suas soluções e aprimorando a experiência dos clientes. Em 2022, a Porto registrou o maior crescimento anual de receitas em mais de uma década, atingindo no ano R\$ 27,9 bilhões – evolução de 29,4% em relação a 2021, impulsionado pela expansão em duplo dígito de todas as verticais de negócios. Resultado este propiciado pelo engajamento dos colaboradores da empresa e pela robustez da companhia.

No campo ASG, a Porto deu um passo importante neste ano ao se tornar signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), comprometendo-se 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.





# Linha do Tempo



# Destques 2022

[GRI 2-7 | 2-8 | 2-29]

## Prêmios e Reconhecimentos

Em 2022, a Porto foi reconhecida pelo Great Place to Work (GPTW) como a terceira melhor empresa para se trabalhar no Brasil, na categoria Grandes. Foi também a 31ª colocada entre as marcas mais valiosas do Brasil em 2021-2022, segundo o BrandZ Brasil.

Outro resultado importante foi o reconhecimento obtido no Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (Merco):

- 1º lugar em Reputação Corporativa na categoria Seguros
- 16º colocado no ranking de ASG 2022
- 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



13 mil prestadores de serviço



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



R\$ 15 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 milhão de atendimentos para automóveis



1,8 milhão de 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

# Visão de futuro

A estratégia que orienta as ações da Porto entre 2021 e 2025, elaborada em 2020, continua sendo a bússola que guia o planejamento corporativo da companhia, possibilitando que continue obtendo avanços em produtividade, mantenha um crescimento sustentável nos mercados em que atua e, principalmente, aprimore cada vez mais a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes.

Em 2022, a companhia prosseguiu evoluindo nessa estratégia, que tem como principais pontos o aumento da base de clientes, o investimento na diversificação dos produtos – reforçando assim a posição da Porto como um ecossistema de soluções de serviços de proteção com tecnologia embarcada; e o cuidado para que a experiência do

cliente seja sempre a melhor possível. Além disso, o planejamento inclui o aprofundamento da agenda ASG nas operações da Porto, tanto com a implementação de ações e políticas que reforcem a atuação da companhia nos campos ambiental, social e de governança, quanto por meio da realização de diagnósticos e análises de riscos e oportunidades que possibilitem inserir essa agenda em todas as áreas de negócios.

Dentro desse planejamento estratégico, as projeções de representatividade das verticais de negócios da Porto para 2025 em termos de receitas totais (incluindo aquelas na modalidade intercompany) são as seguintes:

Vertical	Participação
Porto Seguro	55% a 65%
Porto Saúde	10% a 20%
Porto Bank	10% a 20%
Serviços	7,5% a 12,5%



# As empresas do grupo

[GRI 2-9]

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

## Porto Seguro

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

## Porto Saúde

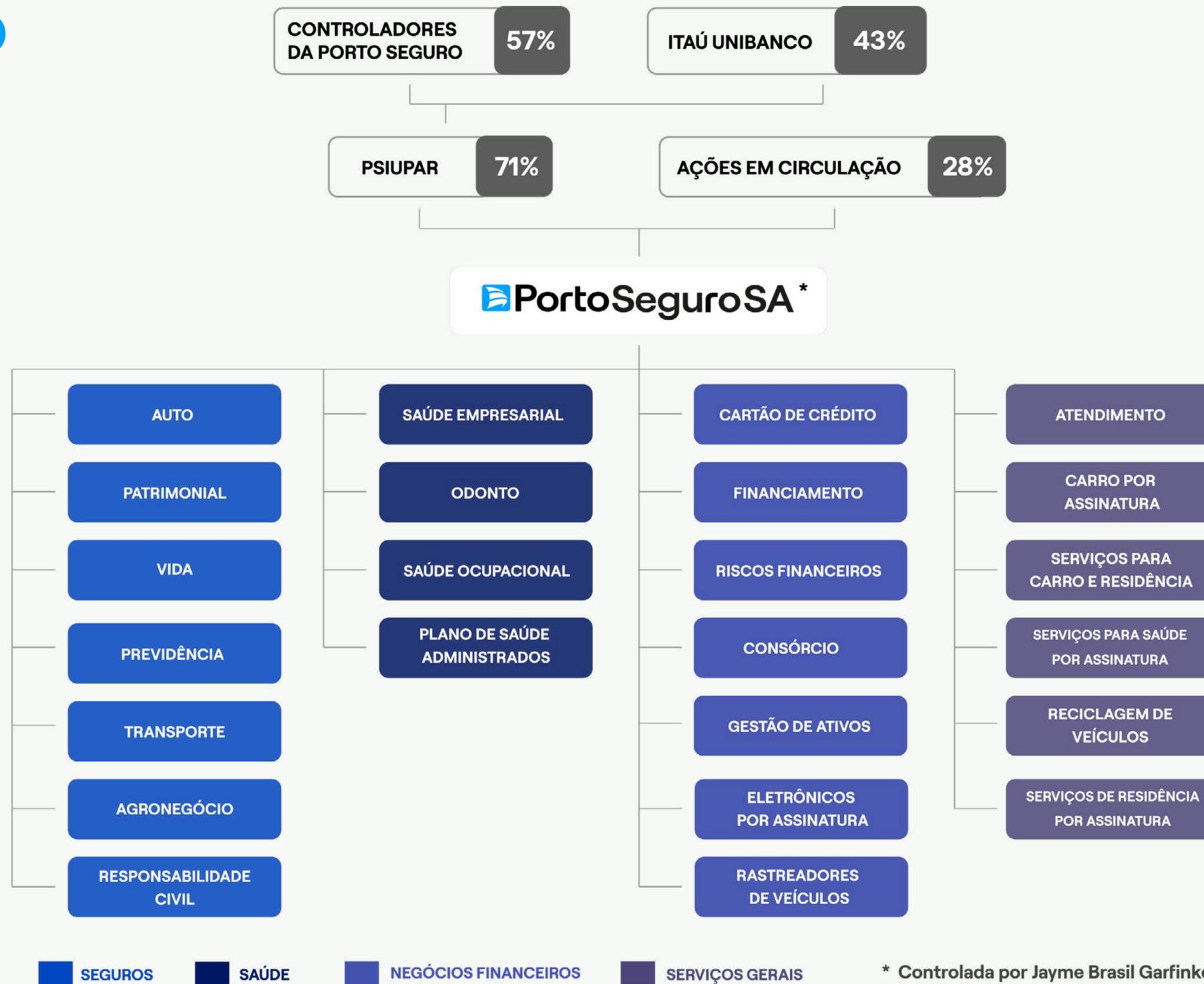
Saúde Empresarial, Seguro Odontológico, Serviços Médicos, Saúde Ocupacional e Portomed.

## Porto Bank

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

## Serviços

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



# Composição acionária

[GRI 2-9]

O capital social da Porto está dividido em 646.586.060 ações ordinárias.  
Posição em 31.12.2022

Vertical	Acionista	Participação
PSIUPAR <sup>(1)</sup> / <sub>(2)</sub>	70,82%	457.883.778
Ações em Tesouraria	1,35%	8.711.337
Mercado	27,83%	179.990.945
Total	100%	646.586.060

<sup>(1)</sup> Controlada por Jayme Brasil Garfinkel, com 57,07%

<sup>(2)</sup> Grupo Itaú Unibanco, com participação de 42,93%



# Governança Corporativa

- 14 O jeito Porto de ser
- 15 Estrutura
- 16 Comitês de Assessoramento
- 19 Governança Socioambiental
- 20 Gestão de Riscos
- 23 Ética e *Compliance*
- 29 Direitos Humanos
- 30 Privacidade e Segurança de Informação
- 31 Abordagem tributária



TEMAS MATERIAIS:

Governança corporativa ética e transparente



# O jeito Porto de ser

[GRI 2-6]

Alinhada às melhores práticas de governança corporativa, que estabelecem valores como a transparência junto a seus públicos de interesse, incluindo acionistas e investidores, a Porto tem ações negociadas no Novo Mercado da bolsa de valores de São Paulo (B3) – segmento que reúne as organizações que atendem aos requisitos recomendados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Dessa forma, a Porto segue uma série de critérios rigorosos, incluindo o direito de tag along para todos os acionistas, sejam controladores ou minoritários, constante aprimoramento das informações relatadas ao mercado, realização de reuniões públicas com analistas e investidores e adoção de mecanismos para a dispersão do capital em caso de distribuições públicas de ações, entre outros.

Também suas práticas de remuneração são alinhadas a esses padrões, incentivando a busca de melhorias de desempenho por parte dos administradores, atraindo, desenvolvendo e retraindo talentos, e estimulando o compromisso de todos com a companhia.

## Missão e Filosofia

A Porto tem como missão assumir riscos e prestar um atendimento familiar que supere expectativas, garantindo agilidade a custos competitivos com responsabilidade social e ambiental.

Os colaboradores, dirigentes, acionistas, corretores, prestadores de serviços e parceiros de negócios da Porto se orientam por um conjunto de valores, exemplos e compromissos que são norteados pela cooperação, pela transparência, pela justiça e pela atitude de atender com genuíno interesse.

### Essa atuação se baseia nos seguintes pontos:

- Busca pela perfeição exige humildade, determinação e paciência;
- Todos têm o direito de participar e expor suas opiniões, por meio do diálogo numa conduta igualitária e ética;
- Erros acontecem e precisam ser assumidos e corrigidos de imediato como oportunidades de aprendizado, melhoria e crescimento;
- O trabalho deve ser realizado com entusiasmo e visto como oportunidade de desenvolvimento;
- A dedicação de cada um deve ir além das atribuições da sua função;
- Não se beneficiar da função para vantagens pessoais e manter uma postura de simplicidade sem personalismo;
- É nossa responsabilidade realizar uma administração simples, flexível, ágil e integrada;
- Preparar sucessores capazes de ampliar os horizontes da corporação;
- A realização profissional deve ser resultado do estímulo ao autodesenvolvimento e da busca de novos desafios.



# Estrutura

[GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-13 | 2-24]

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

## Conselho de Administração

Colegiado que estabelece as políticas da empresa, promove a eleição dos diretores, monitora a administração e avalia operações da empresa. Com mandatos de dois anos que permitem a reeleição, os conselheiros são eleitos durante as Assembleias Gerais Ordinárias dos acionistas, podendo ser destituídos a qualquer tempo.

Composição atual:

### Presidente

**Bruno Campos Garfinkel**

### Vice-presidente

**Marco Ambrógio Crespi Bonomi**

### Conselheiros

Ana Luiza Campos Garfinkel

André Luis Teixeira Rodrigues

### Conselheiros independentes

Patrícia Muratori Calfat

Paulo Sérgio Kakinoff

Pedro Luiz Cerize

## Conselho Fiscal

De caráter independente, é responsável por fiscalizar os atos dos administradores da empresa, além de opinar sobre propostas a serem submetidas à Assembleia Geral. Também examina as demonstrações contábeis, denunciando eventuais erros, fraudes ou crimes que sejam identificados. Os integrantes do colegiado têm mandatos de dois anos, com possibilidade de reeleição, e são eleitos durante as Assembleias Gerais Ordinárias dos acionistas.

Composição atual:

**Alfredo Sérgio Lazzareschi Neto**

**Edson Frizzarim**

**Clodomir Félix Fialho Cachem Júnior**

## Diretoria

É o órgão que executa as decisões do Conselho de Administração, além de responder pela administração da companhia no dia a dia. Composto por três a nove integrantes eleitos para mandatos de um ano, com possibilidade de reeleição, e que podem ser destituídos a qualquer tempo.

Composição em 2022:

### Diretor-presidente e de Relações com Investidores

**Roberto de Souza Santos**

### Diretores vice-presidentes

Financeiro, Controladoria,  
Investimentos

**Celso Damadi**

Corporativo e Institucional  
**Lene Araújo de Lima**

Saúde

**Sami Foguel**

Comercial

**José Rivaldo Leite da Silva**

Negócios Financeiros e Serviços

**Marcos Roberto Loução**

Marketing, Clientes e Dados

**Luiz de Medeiros Arruda**

# Comitês de assessoramento

[GRI 2-14]

Para prestar apoio ao Conselho de Administração no processo de tomada de decisões, a Porto conta com comitês de assessoramento, que atuam como órgãos auxiliares com funções técnicas e consultivas. São os seguintes:

## Comitê de Auditoria

De caráter permanente, é o colegiado responsável por avaliar, acompanhar e recomendar, de forma independente, o atendimento aos dispositivos legais e normativos, além de regulamentos e políticas internas; os sistemas de Controles Internos do grupo; suas demonstrações financeiras; a recomendação acerca da contratação de auditoria independente; avaliar a efetividade das auditorias, independente e interna; e a melhoria contínua de políticas, práticas e procedimentos.

## Comitê de Pessoas

Tem a finalidade de apoiar o Conselho de Administração em temas voltados às estratégias e políticas de gestão de pessoas.

## Comitê de Remuneração

Zela pelo alinhamento das decisões sobre remuneração de administradores e colaboradores às políticas e normas internas da Porto que tratam do assunto, além da legislação e regulamentação pertinentes.

## Comitê de Risco Integrado

Propõe planos de ação e diretrizes, além de avaliar o cumprimento das normas de gestão de riscos da companhia e acompanhar os indicadores-chave.

## Comitê de Ética e Conduta

É o colegiado que cuida do correto cumprimento da Política Corporativa de Ética e Conduta da Porto, disseminando princípios, propondo melhorias e zelando pela aplicação, além de conduzir apurações e propor medidas corretivas em caso de infrações.

## Comitê de Investimentos

Responsável por apoiar o Conselho de Administração no que se refere à gestão dos investimentos da Porto e das controladas.

## Comitê de Marketing

Suas atividades são voltadas à estratégia de comunicação de todas as sociedades que compõem o grupo para os diferentes públicos.

## Comitê Digital

Fornecer subsídios e informações sobre pesquisas e tendências tecnológicas, de mercado e inovações de novos produtos e processos.



## Diversidade na governança

[GRI 405-2]

A Porto preza pelo respeito à diversidade – de gênero, raça, etnia etc. – em suas equipes (leia mais [aqui](#)). Esse posicionamento também está fortemente inserido na composição dos órgãos de governança corporativa.

Ao final de 2022, a governança da companhia, representada pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva, era formada por 8 mulheres, 4 pessoas negras e 15 pessoas acima de 50 anos.

A Porto tem buscado aumentar a representatividade de da governança e diminuir a diferença proporcional da remuneração dos membros

Órgãos de governança - Gênero	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Proporção da Remuneração	Homens	Mulheres	Proporção da Remuneração	Homens	Mulheres	Proporção da Remuneração
Número de membros nos órgãos de governança	25	7	32,00	32	7	39,00	30	8	38,00
Percentuais de membros nos órgãos de governança por gênero	78%	22%	100,00	82%	18%	100,00	79%	21%	100,00

Órgãos de governança - Faixa etária	2020		2021		2022	
	Nº	Percentual	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Abaixo dos 30 anos	0	0	0	0	0	0
De 30 a 50 anos	19	59%	25	64%	23	61%
Acima de 50 anos	13	41%	14	36%	15	39%
Total	32	100%	39	100%	38	100%

## Formalização de processos

[GRI 2-23 | 2-24]

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

### Acordo de acionistas

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

### Estatuto Social

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

### Políticas e Normas Internas

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

### Regimentos Internos

A Porto dispõe também de regimentos internos que regulam o funcionamento dos comitês de assessoramento do Conselho de Administração.

Dentre as políticas da Porto, as com informações públicas podem ser acessadas [aqui](#). Em 2022, seis desses normativos foram atualizados:

- **Política de Prevenção de Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo;**
- **Política de Riscos Cibernéticos;**
- **Política de Ética e Conduta;**
- **Política de Gerenciamento de Riscos;**
- **Política de Contribuições e Doações;**
- **Política de Auditoria Interna.**





# Governança Socioambiental

[GRI 2-25]

Um ponto a ser destacado na estrutura de governança corporativa da Porto é a atenção a temas ambientais, sociais e de governança (ASG). Desde 2015, a companhia dispõe de sua 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 empresa.

O documento, que é periodicamente revisado, baseia-se nos novos normativos dos órgãos reguladores como o Banco Central do Brasil (Bacen) e a superintendência de Seguros Privados (Susep), bem como nas legislações atuais e em padrões reconhecidos internacionalmente – como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), ambos da Organização das Nações Unidas (ONU), e nas normas da Global Reporting Initiative (GRI). Nele estão os princípios da Porto com relação ao tema e as diretrizes relacionadas ao meio ambiente, à sociedade, aos relacionamentos éticos e aos negócios.

Além disso, a Política determina as responsabilidades de cada órgão interno envolvido – a Gerência de Sustentabilidade e a área de Gestão de Riscos Corporativos, bem como aquelas relacionadas 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.

Com normas e procedimentos formalizados, constantemente atualizados e adotados por toda a companhia e controladas, a Porto contribui para o avanço da Agenda 2030 da ONU – que reúne os 17 ODS a serem alcançados até o final desta década.

**A Política de Responsabilidade social, ambiental e climática da Porto pode ser [consultada aqui](#).**





# Gestão de Risco

[GRI 2-25 | 2-26 | 2-27]

Em razão da presença nas atividades de seguros, saúde, finanças e serviços, a Porto está exposta a uma série de riscos, diretos ou indiretos, inerentes a essas linhas de atuação. Por esta razão, a empresa estabeleceu uma série de regras para prevenir, minimizar ou administrar eventuais impactos negativos decorrentes desses riscos, 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 riscos estratégicos estão relacionados aos fatores da Resolução 59 da CVM, descritos no item 4.1., nos requisitos elencados para due diligence, onde avaliamos se a empresa/emissor possui código de conduta, se há relatório que forneça dados específicos que envolvam os indicadores ambientais e adoção de política ambiental que estabeleça compromissos e metas claras. A avaliação da esfera de controle das empresas demonstrará se esta possui maturidade para que sigamos com a vinculação. Dentre as avaliações do questionário, verificamos as práticas de conformidade ambiental, para avaliar o recolhimento e reaproveitamento dos resíduos, e se houve algum reporte de não conformidade neste tema nos últimos três anos.

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.

Durante o ano de 2022, foram realizadas melhorias no processo de gestão de riscos, assim como inclusão de novas tipologias dentro do escopo de riscos prioritários.

## Melhorias e refinamentos

Durante o ano de 2022 foram revistas as principais métricas e limites de riscos apresentados no Comitê de Riscos, incluindo o de subscrição, cibernético, reputacional e de crédito. Este processo tem como objetivo garantir que as metodologias, métricas e limites estejam adequados perante os principais riscos da companhia. Ressalta-se que os refinamentos se manterão ao longo do ano de 2023 para as demais categorias de risco.

## Risco Socioambiental e Climático

Em linha com os requisitos regulatórios estabelecidos pelo Banco Central e pela Susep, foi desenvolvida ao longo do ano de 2022 a Política de Risco Socioambiental e Climático, assim como metodologia para identificação, mensuração, avaliação e mitigação deste risco. Por sua vez, também foi incluída esta categoria no Apetite por Riscos do Grupo.

## Gestão de Riscos de Modelos

Em linha com as melhores práticas de mercado, foi estabelecido junto à diretoria uma nova categoria de risco, que visa avaliar riscos e controles no uso de modelos de tomada de decisão, como concessão e manutenção de crédito e precificação.

### a. Matriz de Risco

Processo de avaliação de riscos e controles operacionais das áreas da companhia, resultando em nível de risco e planos de ação de implementação ou melhoria de controles, caso necessário.

### b. Agentes e áreas de controle

Implementação de áreas e/ou agentes responsáveis pela promoção maturidade dos controles na primeira linha de defesa.

### c. Reportes Periódicos

São apresentados periodicamente para a Alta Administração, o que possibilita a avaliação de ações para prevenção e adequação dos planos de mitigação.

### d. Reuniões de Diretoria

São realizados encontros periódicos com a Diretoria do Grupo, para reportar as principais métricas de risco, desenquadramentos, planos de ação e pontos pendentes.

Tais canais, reportes e fóruns garantem a adequada Governança de Riscos no Grupo, apoiando na prevenção e mitigação dos riscos.



Além disso, a Porto conta com uma área Corporativa de Controles Internos, a qual está inserida no Sistema de Controles Internos do Grupo. Tem como responsabilidade adotar metodologias, ferramentas, critérios, normas e procedimentos, assessorando as áreas de negócios na implementação de moderadores na primeira linha de defesa. Adicionalmente, atua de forma a contribuir ativamente na disseminação da cultura e conscientização dos colaboradores quanto aos meios eficazes para manutenção do sistema de Controles Internos. Tais resultados são reportados à Diretoria e Superintendência de Riscos, Controles e *Compliance*, Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Conselho de Administração.

Ao longo de 2022, foram realizadas melhorias no processo de gestão de riscos da Porto, assim como incluídas novas tipologias dentro do escopo de riscos prioritários e uma ampla revisão nos indicadores e limites dos blocos de subscrição, crédito e reputação. Como resultado destas avaliações, os principais riscos mapeados, classificados em função da probabilidade de materialização e impacto, foram os de subscrição e de crédito. A integração dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) se dá quando se avalia, no risco de subscrição, o aumento dos sinistros dos diversos ramos que tenham sido causados por fatores climáticos, por exemplo; já no de crédito, há interligação com fatores ASG, mas com baixa exposição.

Para todos esses riscos, a companhia dispõe de mecanismos de proteção, que incluem instrumentos financeiros, contratos de cessão de risco, entre outros. Além disso, a Porto conta com uma série de princípios, diretrizes, ações, papéis e responsabilidades

pelos quais identifica, avalia, trata e controla os riscos, que estão formalizados na Política Corporativa de Gestão de Riscos, atualizada em setembro de 2022.

Ao se comparar com o ano anterior, não foi registrada qualquer alteração relevante no perfil de risco da Porto em 2022.

Para 2023, uma série de pautas foi considerada pela Superintendência de Riscos, Controles Internos e *Compliance* para serem tratadas de forma estratégica ao longo do ano:

### Aculturamento e estruturas de controles

Conscientização para a primeira linha de defesa quanto à cultura de riscos e controles, assim como apoio na promoção da maturidade do ambiente de controles, alinhado à estratégia de negócios e regulação;

### Proteção de dados e privacidade

Desenvolvimento de ações de conscientização quanto à proteção de dados, assim como atuação em projetos críticos que envolvam trânsito de informações sensíveis;

### Cenário econômico e de mercado

Avaliação dos possíveis impactos de alterações do contexto econômico e de mercado nas principais métricas de risco do grupo;

### Programa de integridade

Evolução no desenvolvimento do programa de integridade e *compliance*, com aperfeiçoamento dos instrumentos já existentes

e foco na prevenção e combate à corrupção em áreas de maior exposição.

Ao definir os riscos como quaisquer efeitos de incerteza nos seus objetivos, a Porto adota um processo formal de gerenciamento, com o objetivo de minimizar seus possíveis efeitos negativos e também maximizar eventuais oportunidades por eles proporcionadas. Assim, ao abordar os possíveis riscos aos quais está exposta, a companhia dispõe de uma arquitetura de procedimentos e controles adequados a cada situação, de acordo com a gravidade do caso:

## Linhas de Defesa

**Nível 1** – As diversas unidades operacionais e de negócios que lidam diretamente com os negócios da Porto são responsáveis pelos riscos que decorrem de suas atividades. Assim, espera-se que adotem procedimentos e controles adequados para que a gestão esteja alinhada com as diretrizes da empresa.

**Nível 2** – As funções de monitoramento orientam e supervisionam se os processos e controles definidos pela primeira linha de defesa estão alinhados às diretrizes organizacionais. Esse nível se relaciona principalmente com a área de Gestão de Riscos Corporativos, *Compliance* e Controles Internos.

**Nível 3** – A auditoria interna atua de forma mais ampla e independente na verificação da aderência às diretrizes ao avaliar a eficácia do ambiente de gestão e controle de riscos, exercendo a supervisão das duas primeiras linhas de defesa.



**Riscos socioambientais e climáticos** [GRI 201-2]

São aqueles relacionados à possibilidade de prejuízos decorrentes de questões sociais, como eventos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou atos lesivos ao interesse comum; e de fatores ambientais, como aqueles relacionados à degradação do meio ambiente, incluindo o uso excessivo de recursos naturais.

Na gestão de riscos, a Porto também leva em consideração aqueles decorrentes das mudanças nos padrões do clima e seus efeitos sobre as áreas e atividades nas quais atua, tanto na vertente física, quanto de transição. A companhia utiliza a taxonomia para assuntos relacionados a alteração de regulamentação perante ao tema das mudanças climáticas, e é seguida a mesma tipologia da Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD), tanto nas políticas quanto no conteúdo. (detalhamento no quadro ao lado).

Em 2022, a Porto manteve seu processo de gerenciamento de riscos socioambientais – que já havia iniciado em 2021 com parceria de consultoria especializada, a fim de aperfeiçoar a gestão de aspectos sociais, ambientais e climáticos. Desta vez, os aspectos de risco socioambiental e climático foram formalizados em políticas específicas e incluídos no Apetite por Riscos do Conglomerado Prudencial em 2023. Vale ressaltar que, ainda que o risco seja tratado em categoria específica (tanto na parte de identificação, mensuração e avaliação), é sempre avaliado o impacto de forma transversal em relação às demais categorias de risco, como por exemplo, quanto ao de subscrição ou de crédito.

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

Quanto à temática de riscos climáticos, verificamos na série histórica que determinados ramos estão mais expostos à ocorrência de sinistros. Contudo, com frequência e severidade baixa perante as demais naturezas de avisos de sinistro, ainda que ocorra sazonalidade ao longo dos meses de verão na região sudeste do País. Adicionalmente, destaca-se que a companhia vem investindo em projeção para entender melhor e quantificar as perdas em um novo cenário oriundo das alterações climáticas.

Por fim, para 2023, a instituição visa contratar uma consultoria para implantação dos requisitos do TCFD. Dessa forma, terá mais subsídio para calcular os custos financeiros envolvidos em sinistros relacionados às mudanças climáticas.

# Ética e compliance

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Ética, integridade e compliance]

## A cultura da Porto

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, 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.

Além disso, essa postura da Porto contribui para estimular a adoção de medidas de integridade pelos demais participantes dos mercados nos quais a empresa está inserida: a priorização de relacionamentos com pessoas e empresas que atuam na prevenção e no combate à corrupção e incentivam a cultura ética serve como uma forma de "autorregulação" do mercado, fortalece todo o sistema e contribui para a sustentabilidade e a transformação social. E isso transcende os benefícios econômicos e financeiros da companhia uma

vez que a conformidade com as normas anticorrupção reduz a possibilidade de perdas financeiras para a empresa e evita que ocorra desvio de recursos públicos que deveriam ser utilizados em benefício da sociedade – como serviços de saúde, infraestrutura, educação etc.

Este tema é bastante importante para a Porto em razão da interação, em suas diversas atividades, com diferentes esferas do poder público. Atuando em todo o território nacional, as empresas do grupo estão não apenas sujeitas às legislações federais, estaduais e municipais, mas à supervisão de órgãos como o Banco Central (Bacen), a Superintendência de Seguros Privados (Susep), a Agência Nacional de Saúde (ANS), a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM). A Porto também possui, entre seus clientes, órgãos da administração pública – o que torna fundamental a adoção de mecanismos de controle e de prevenção à corrupção.

Além das ações internas realizadas pela empresa para a prevenção e combate à corrupção, o compromisso com o tema é demonstrado também pela adesão ao Pacto Global da ONU, que tem entre as metas a redução substancial da corrupção e do suborno em todas as suas formas.



## Mecanismos de Gestão

As diretrizes aplicáveis a este tema são disseminadas e reforçadas por meio de ações de aculturação (como treinamentos obrigatórios e comunicados) e políticas internas, as quais são geridas pela estrutura corporativa de *Compliance*. Com relação à gestão, seguindo o modelo das três linhas de defesa, as áreas da 1ª Linha são responsáveis pelos riscos e controles aplicáveis às operações, inclusive os que estão relacionados ao tema de corrupção. Neste contexto, as ações são monitoradas pelas equipes de Controles Internos e *compliance*, em conformidade com os parâmetros definidos pelo decreto 11.129/22 e recomendações da Controladoria Geral da União (CGU). Esse monitoramento é realizado por meio da execução de testes de controles periódicos e passam por avaliação anual da auditoria interna.

Além destas avaliações formais, a Porto 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. Por intermédio deste canal, é possível receber qualquer caso de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, uso indevido da marca e demais desvios éticos e de conduta. Nesse sentido, o Comitê de Ética e Conduta é o órgão que responde pela elaboração das diretrizes que regem os padrões éticos adotados pela companhia, assim como 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 práticas que contrariem as políticas de ética e integridade e, assim, adotar medidas que possibilitem evitar, ou pelo menos mitigar, a eventualidade de atos ilícitos serem praticados.

Os dados para monitoramento das ações anticorrupção são coletados por meio de reuniões e questionamento junto às áreas, além de testes de controle suportados por evidências – que podem ou não ser extraídas dos sistemas operacionais, dependendo do tipo de procedimento que está sendo avaliado. Os testes e o processo de auditoria são formalizados em relatórios. Eventuais planos de ação são acompanhados por meio do sistema de governança, riscos e controles. Também são utilizados os indicadores gerados pelos treinamentos e pelo Canal de Denúncias da Porto.

### Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (total e percentual) [GRI 205-1]

Operações	2020	2021	2022
Nº total de operações da organização	231	-	252
Nº total de operações da organização que foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	231	-	14
Percentual de operações da organização que foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	100%	-	6%

A avaliação dos riscos relacionados à corrupção envolve a verificação de aspectos como a identificação dos processos que demandam interações com instâncias do poder público, a frequência, a quantidade de órgãos contatados, a intermediação por terceiros e os controles disponíveis para cada situação. Por meio desses critérios, é possível estabelecer quais são as unidades de negócio mais expostas a riscos de corrupção.

Por sua vez, os principais fatores de risco ligados à corrupção que são considerados na gestão do tema são: oferta/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, doações e patrocínios em desacordo com as políticas internas da companhia.



Em 2021, não houve uma nova análise do perfil de risco devido à estratégia da companhia. Porém houve a aplicação de testes de controle em 100% das estruturas identificadas no mapeamento efetuado em 2020. Os riscos mapeados em 2020 foram testados ao longo de 2021 e não foram identificadas deficiências de controle.

Já em 2022, uma consultoria externa, especializada em *compliance*, foi contratada para avaliação do programa de integridade corporativa, com base nos parâmetros estabelecidos pela Controladoria Geral da União (CGU). O resultado da avaliação foi satisfatório. Eventuais oportunidades de melhoria identificadas neste trabalho estão sendo endereçadas no decorrer de 2023. Além disso, continuou-se com o processo de monitoramento de auditoria e teste de controles nas estruturas de maior exposição ao risco.

Em 2022, não houve casos de corrupção confirmados na companhia. [\[GRI 205-3\]](#)

## Diretrizes internas

Destinada a todos os colaboradores e prestadores de serviços internos do grupo, a Política de Ética e Conduta da Porto foi atualizada em 2022. O documento lista os princípios da filosofia empresarial; estabelece as diretrizes que norteiam a atuação de todos, incluindo as lideranças; aponta as condutas inaceitáveis;

e descreve os mecanismos pelos quais podem ser relatadas eventuais violações às normas. Os assuntos que são objeto dessas regras internas da companhia incluem combate à corrupção, conduta ética, conflito de interesses, contribuições e doações, responsabilidade socioambiental e relacionamento com esferas do governo (em licitações, por exemplo), entre outros.

Outro documento que recebeu revisão, em 2022, foi a *Política Corporativa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo*. Baseado em uma série de leis e normas federais e aderente ao guia da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) que trata do tema, ela ressalta o compromisso da Alta Administração da Porto em adotar ações que envolvam a prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, lista as diretrizes da companhia com relação ao tema e os procedimentos de monitoramento, faz a seleção e análise de operações e situações suspeitas de irregularidades.

## Destaques de 2022

Em 2022, as principais ações da Porto com relação ao combate à corrupção foram as seguintes:

- revisão, atualização e divulgação da Política de Ética e Conduta, inclusive com disponibilização ao público externo por meio do site de Relações com Investidores;
- análise de adequação regulatória referente aos novos parâmetros do programa de integridade estabelecidos pelo decreto 11.129/2022, em comparação ao decreto anterior (8.420/2015);
- revisão da Política de Contribuições e Doações (atualmente em processo de aprovação);
- revisão do escopo dos testes de controle relacionados ao risco de corrupção;
- aplicação de treinamento à Alta Administração sobre os principais temas e tendências de governança, incluindo ASG e temas ligados ao combate à corrupção;

- revisão e atualização do conteúdo dos treinamentos obrigatórios, inclusive dos assuntos relacionados à ética e combate à corrupção, os quais serão reaplicados a todos os colaboradores ao longo de 2023;
- contratação de consultoria externa especializada em *compliance* para revisão do programa de integridade, com gap analysis do processo, utilizando os parâmetros da Controladoria Geral da União (CGU) como referência;
- divulgação de comunicados sobre a temática nos canais internos da companhia;
- revisão do manual de conduta disponibilizado aos terceiros (atualmente em processo de aprovação interna).



## Conflitos de interesse

[GRI 2-15]

Conforme estabelecido na *Política Corporativa de Ética e Conduta*, todos devem, ao menos uma vez ao ano ou sempre que houver alguma alteração na sua condição, efetuar a atualização da declaração de vínculos, informando se existe ou não, parentesco com outros colaboradores, corretores e/ou prestadores de serviços/fornecedores, ou ainda, se possuem CNPJ ativo em seu nome, ou ter inscrição como Microempreendedor Individual (MEI). Estas declarações são analisadas pela área de compliance, que providencia os tratamentos necessários com os gestores responsáveis. As principais diretrizes e situações identificadas sobre o tema são levadas ao conhecimento da Alta Administração e do Comitê de Ética.

## Doações

Também atualizada em 2022, a Política de Contribuições e Doações constitui um pilar normativo no que se refere à atuação ética na Porto. O documento rege a forma como essas contribuições devem ser efetuadas. Além de destacar que a companhia não permite doações de cunho político ou eleitoral, bem como a prática de atos que envolvam o oferecimento ou a promessa de vantagem indevida a agentes do poder público. Esta política está relacionada à Política de Anticorrupção da Porto.

Para o ano de 2022 a Porto, realizou pagamentos ligados à Lei de Incentivo em várias vertentes: à Criança e Adolescente, à Cultura e Artístico, Desportivo, ao Idoso, à Empresa Cidadã, à Lei do Bem, ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) e às Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs). Tratados como benefícios e créditos fiscais; (benefícios fiscais) no total de R\$ 121 milhões, o que representa um aumento de 18,2% em comparação a 2021 e 35,7% se compararmos com 2020.

A variação de 2022 versus 2021 deve-se ao fato do lucro tributável da empresa ter sido maior no ano passado em relação ao anterior.. Por sua vez, o incremento de 24% a mais nos benefícios da Lei do Bem se deve, principalmente, ao aumento do número projetos elegíveis de PD&I, reforçando o compromisso da Porto em rever processos e projetos, agregando valor aos clientes e consequentemente reinvestindo tais valores no próprio negócio.

É importante ressaltar que as variações respeitam os limites estipulados por Lei para as doações, incentivos e outros; e que a Porto utiliza-se de benefício de 60% e 80% de redução de base de cálculo do IRPJ CSLL pelo fato de ter profissionais focados em PD&I, mostrando o comprometimento da companhia com as questões relacionadas à esta temática.

Lei de Incentivo (milhões de reais)	2020	2021	2022
Criança e Adolescente	2.430	1.682	1.623
Cultural e Artístico	9.592	6.640	4.735
Desportivo	2.233	1.410	1.311
Idoso	2.427	1.674	1.623
Empresa Cidadã	3.122	2.947	3.243
Lei do Bem	44.219	78.227	96.887
PAT	13.859	6.730	6.537
OSCIP	6.960	3.500	5.601
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 84.843,00</b>	<b>R\$ 102.810,00</b>	<b>R\$ 121.560,00</b>

A companhia também realiza doações não compreendidas como benefícios fiscais, como para OSCIP's, além de proporcionar, por meio do Instituto Porto, programas que contribuem com a sociedade sem qualquer contrapartida governamental. Isso mostra o comprometimento com a sociedade.

Além disso, a Porto tem como direcionamento deste pilar atender à legislação brasileira e não realizar contribuições políticas financeiras ou de outra natureza com relação direta ou indireta pela organização. Portanto, em 2022 e nos anos anteriores, nenhum valor monetário foi destinado para este tipo de finalidade. **[GRI 415-1]**

Para buscar a adesão de todos a essas normas, a companhia realiza periodicamente treinamentos, emite comunicados, realiza testes de controle periódicos e é monitorada anualmente por uma auditoria interna sobre o tema. Eventuais irregularidades podem ser relatadas por meio de um canal de denúncias (leia mais a seguir).

## Canal de denúncias

[GRI 406-1]

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, disponível aqui. 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. Após investigação interna com confidencialidade das partes envolvidas, todas elas 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.



## Treinamentos

[GRI 205-2]

Para disseminar valores e princípios junto a todos os públicos de interesse, a Porto realiza periodicamente uma série de treinamentos em ética e *compliance*, que possibilitam atualizar as diferentes equipes com relação ao posicionamento da empresa sobre a uma série de temas – como combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, diretrizes da Política de Ética e Conduta. Além disso, no ato da contratação, os novos colaboradores já recebem uma cópia do documento, assinando um termo de ciência com relação às normas nele contidas.

Também são aplicados treinamentos ao vivo e por meio de sistemas de ensino à distância sobre as regras anticorrupção da Porto, destinados aos colaboradores, líderes e Alta Administração. Nessas ocasiões são explorados temas contidos na Política Anticorrupção, como atos lesivos, sanções aplicáveis e critérios do Programa de Integridade da Porto.

Em 2022, foi realizado um treinamento híbrido ao vivo, destinado à Alta Administração (diretores, vice-presidentes, CEOs e diretor-presidente), que abordou temas relacionados à governança e ética, como anticorrupção, ASG, prevenção à lavagem de dinheiro e a fraudes, e proteção de dados (de acordo com os parâmetros da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, lei 13.709/2018). Além desse treinamento pontual, a Porto também disponibiliza

treinamentos obrigatórios no modelo de ensino a distância (EAD), que são realizados logo após a contratação dos colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico. Assim como em outros anos, os temas abordados em 2022 foram: ética e conduta; diretrizes de conduta e relacionamento com o cliente; lei anticorrupção; prevenção à lavagem de dinheiro; prevenção a fraudes; gestão de riscos; riscos cibernéticos; e LGPD. Todos esses EADs passam por um processo de atualização periódica; em 2022 os conteúdos desses treinamentos foram revisados e divulgados em 2023.

Os parceiros comerciais da Porto, como prestadores de serviços e fornecedores, recebem um manual com as principais diretrizes de conduta do grupo no momento da homologação do contrato. Para corretores e prestadores vinculados à Porto Assistência que possam ter contato com órgãos públicos, o treinamento sobre práticas anticorrupção é obrigatório.

Além dos treinamentos, ao longo do ano foram divulgados comunicados internos a todos os colaboradores do grupo, referentes a temas relacionados à conformidade. Os principais assuntos abordados foram a atualização da Política de Ética e Conduta; doações eleitorais; presentes e brindes; e sobre o Dia Internacional de Combate à Corrupção (estabelecido em 9 de dezembro), ocasião em que se disseminaram dicas de prevenção.

A Porto ofereceu um total de 21.018 horas dedicados aos cursos obrigatórios ligados ao tema. São eles:

### Lei Anticorrupção

2.654,2h

### Ética e Conduta

2.569,2h

### Prevenção a Lavagem de Dinheiro

2.644,2h

### Gestão de Riscos

2.569,2h

### Prevenção a Fraudes

2.607,2h

### Lei Geral de Proteção de Dados

2.571,2h

### Riscos Cibernéticos

2.544,2h

### Conduta e Relacionamento com o Cliente

2.817h

Mais detalhes sobre os treinamentos você pode [acessar aqui](#).



# Direitos Humanos

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Diversidade e Direitos Humanos | 412-1 | 412-2 | 408-1 | 409-1]

De forma alinhada aos princípios e regras de conduta interna da Porto, o grupo monitora constantemente eventuais violações aos direitos humanos na cadeia de fornecedores. Em 2022, com a evolução do projeto de Gestão de Riscos em Terceiros (GRT), a companhia estabeleceu que a presença na Lista Suja do Ministério do Trabalho é um fator de recusa para que o fornecedor seja homologado pela Porto, algo que já acontecia, mas sem processos tão estruturados e formalizados quanto com a evolução desse projeto. Os aspectos ligados à avaliação e ao monitoramento dos fornecedores estão detalhados na seção de [Gestão de fornecedores](#).

Em 2023, será formado um grupo de trabalho para evoluir os processos também para a carteira de clientes, identificando eventuais casos comprovados e endereçando planos de ação e medidas de monitoramento adicional para abordagens com estes stakeholders e restrições ao fechamento de negócios. O grupo de trabalho será composto pelas áreas de riscos, sustentabilidade, prevenção a fraudes e prevenção a lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo para estabelecer as estratégias e processos envolvendo o olhar para direitos humanos na cadeia de clientes. Com isso, a Porto irá garantir um plano de ação para amplificar o tema de direitos humanos em nas relações comerciais.

Também será a partir de 2023 que os colaboradores da Porto passarão a ser treinados na nova política e procedimentos de Direitos Humanos.



# Privacidade e segurança das informações

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Privacidade e segurança de dados | 418-1]

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. Isso 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 mecanismos de prevenção, formalizados nas Políticas de Privacidade, Política de Riscos Cibernéticos e Política de Proteção de Dados, onde traz, por exemplo, diretrizes relacionadas à segurança de informações sensíveis ou confidenciais, de forma a evitar roubo de informações e acessos indevidos.

A companhia adota medidas, tecnologias e protocolos de segurança da informação, conforme as melhores práticas de mercado, e observa os padrões de qualidade das principais certificações internacionais sobre o tema, tanto nos ambientes virtuais, quanto nos físicos; dentre eles:

- Segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção através de firewall, sem autorização de comunicação entre os três ambientes;
- Controle de acesso com restrição dos ambientes de produção e homologação exclusivamente ao time de DBA e Segurança da Informação;
- Processo de aprovação de acessos passando pela validação do owner da base, DBAs e segurança da informação;
- Criptografia das bases de dados;
- Credenciais administrativas (DBAs e Segurança da Informação) controladas através de cofre de senhas;
- Monitoramento 24x7 dos acessos às bases, com reporte imediato de incidente caso seja detectado algum desvio ou uso indevido de credencial;
- Proteção dos sistemas que se conectam à base com firewall de aplicação web (também monitorado 24x7) para mitigar risco de ataques externos ao banco de dados via aplicação.

Atualizados anualmente e alinhado à legislação que rege o tema – incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, lei 13.709/2018) –, os documentos estabelecem as linhas de defesa para gerenciar riscos cibernéticos, traz as diretrizes de segurança da informação da Porto e estabelece responsabilidades em zelar pela privacidade e proteção dos dados na companhia.

Esse processo de gerenciamento de riscos possibilita manter a privacidade dos dados pertencentes aos diferentes públicos que

se relacionam com a companhia. Nesse sentido, é importante ressaltar que, desde o término do programa de adequação à LGPD, a Porto não registrou autuações ou aplicação de penalidades pecuniárias, tanto por parte do órgão regulador competente, a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quanto de órgãos de defesa do consumidor.

O departamento de auditoria interna, estabelecido na terceira linha de defesa, é responsável por monitorar e avaliar o nível de adequação da Porto à privacidade dos titulares de dados. O processo é realizado por meio de avaliação de maturidade de governança de privacidade e por processo de auditoria. O trabalho é realizado de forma anual, sendo que o último foi realizado em 2022 e no seu relatório final não foram apontados riscos à privacidade.

Em 2022, os principais destaques de atuação no tema foram:

- a estabilização da operação de atendimento aos direitos dos titulares, o que proporcionou um atendimento ágil, adequado e, dentro dos prazos legais;
- fortalecimento do processo de Privacy by Design o que tornou possível uma atuação próxima do departamento de Privacidade para que novos projetos desenvolvidos pela Porto já tenham a privacidade implementada desde de sua concepção;
- atualização do treinamento obrigatório aos colaboradores sobre a LGPD;
- atualização dos inventários de dados;
- atualização de instruções normativas internas de privacidade e demais relacionadas ao tema.



# Abordagem tributária

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Ética, integridade e compliance | 207-1 | 207-2]

A Porto busca transparência e promoção da confiança e credibilidade nas práticas tributárias e na gestão de sistemas tributários. Para tanto, possui, dentro de da gestão, uma estratégia tributária voltada para o gerenciamento de riscos e identificação de oportunidades nesta temática.

Com foco na conformidade e na governança da estratégia fiscal, a Porto possui políticas internas para avaliação das pautas tributárias, cuja alçada de avaliação é composta pelo Comitê Jurídico Tributário, formado pelas vice-presidências Jurídica e de Finanças, Presidência e Conselho de Administração. Como demais linhas de defesa, as áreas de Controles Internos, além da Auditoria interna e da Auditoria externa, realizam avaliações periódicas sobre o tema.

Do ponto de vista organizacional, a área de Tributos está vinculada à Vice-Presidência Financeira. Seu objetivo é o cumprimento da legislação tributária e o devido recolhimento dos impostos próprios e retidos de terceiros. Reforçando o compromisso da Porto nesta pauta, a área também conta com um grupo especialista com foco em estudos específicos, assim como a

avaliação de novos produtos, serviços e operações. Por fim, a companhia realiza diversos atendimentos fiscalizatórios de órgãos federais, municipais e estaduais cujo relacionamento é feito, normalmente, por meio de notificações eletrônicas e/ou postais, sempre mantendo uma conduta ética.

Além disso, existe uma frente de atuação na propositura de alternativas e alterações nas legislações tributárias por meio de comissões de mercado, visando o melhor enquadramento tributário para os negócios. A Porto conta com canais de atendimento tributário especializado para prestadores de serviços e ouvidoria voltados para a coleta das opiniões e preocupações dos clientes e garante aos investidores a coleta de questionamentos pelo Canal de Relacionamento com Investidores (RI)



# Os negócios da Porto

- 33 Foco no Cliente
- 34 Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG
- 42 Desempenhos das áreas de negócios
- 44 Resultados dos principais produtos e serviços
- 44 Valor econômico gerado e distribuído



#### TEMAS MATERIAIS:

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

# Foco no cliente

[GRI 2-6 | 2-29 | 3-3 Gestão do tema material – Experiência do cliente e qualidade de atendimento]

A decisão da Porto de reestruturar 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, e de forma 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.

Todos esses processos tiveram a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, lei 13.709/2018) garantida. Os produtos e os serviços cumprem com requisitos legais determinados por órgãos reguladores do setor, tais como a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), que são responsáveis pelo controle e pela fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro, diretrizes e normas da política de seguros privados.

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), o que permite um alto nível de controle e transparência sobre todos os processos.

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 a 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

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos]

Temas ambientais, sociais e de governança (ASG) fazem parte não só das atividades da Porto, mas do desenvolvimento de novos serviços. Nesse sentido, uma série de iniciativas, adotadas nas diversas áreas de negócios da companhia, tem incorporado formas de reduzir ou compensar impactos socioambientais, fortalecendo o compromisso da companhia em avançar continuamente nessa agenda.

## Renova Ecopeças

Ao lado da emissão de CO2 na atmosfera, o elevado volume de sucata gerado por veículos sinistrados é um dos maiores impactos que o setor automotivo causa na natureza. Para mitigar esse problema, a Porto criou em 2013 a Renova Autopeças, empresa pioneira no mercado de reciclagem de carros no Brasil. Ela 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, a empresa busca garantir a destinação ambientalmente adequada dos veículos em final de vida útil e, ao mesmo tempo, 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.

Desde 2020, a Renova passou a atuar com um pool de compradores e processadores de resíduos automotivos, incluindo siderúrgicas com capacidade de reaproveitar os materiais e colocá-los de novo em circulação. Além disso, as peças destinadas à comercialização passaram a contar com melhorias na rastreabilidade.

Atualmente, a empresa atua como um autêntico hub de peças automotivas. Em 2022, desmontou 2.472 veículos, além de prensar e/ou destinar outros 1.833, contribuindo assim para que 3.119 toneladas de resíduos automotivos

pudessem ser recicladas. Essa destinação é feita para empresas que demonstrem ter condições de derreter o ferro dos veículos, transformando-os, por exemplo, em vergalhões para a construção civil. 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. Em 2022, a empresa obteve o break-even, registrando um faturamento da ordem de R\$ 36,59 milhões – aumento de 90% na comparação com o resultado contabilizado em 2021.

Ao mesmo tempo, a Renova continua atuando junto a programas sociais, como o Ação pela Paz e o programa Jovem Aprendiz, além de realizar parcerias com unidades do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai). Para 2023, há a perspectiva de colocar em prática a Escola de Desmontadores, iniciativa em parceria com o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) e entidades que atendam a pessoas em situação de vulnerabilidade social, que poderão receber uma formação completa sobre como desmontar os veículos e efetuar a correta destinação dos resíduos.

## Porto Seguro e Porto Assistência

Uma série de ações tem sido adotada nos últimos anos para a criação de soluções inovadoras que contribuam para temas como educação de qualidade (ODS 4), recursos naturais (ODS 6 e 7), cidades sustentáveis (ODS 11), gestão de resíduos e consumo responsável (ODS 12), além das mudanças climáticas (ODS 13) e vida terrestre (ODS 15).

### Redução de emissões

No caso dos seguros de automóveis, a companhia tem buscado soluções voltadas à redução das emissões de carbono na atmosfera por meio da instalação de 30 estações de recarga de veículos elétricos e híbridos na Grande São Paulo, em diferentes cidades e regiões, onde clientes e não clientes podem fazer as suas recargas gratuitamente. Também tem investido na utilização de bicicletas como modo de transporte para o atendimento aos segurados, por meio de uma frota de 46 bikes elétricas. Mais recentemente alternativas como o guincho elétrico têm contribuído para minimizar os impactos dos deslocamentos da Porto no meio ambiente.

Em 2022, o uso por meio de guinchos leves e light, mais compactos e que consomem menos combustível, Passo Certo e nossa frota elétrica, correspondeu a 74,71% dos 92,12 milhões de quilômetros rodados. Além disso, ao longo do ano foram realizados mais de

1,7 milhão (41%) de atendimentos por meio destas iniciativas. Ao longo do ano foram realizados 28,49 mil atendimentos por meio da iniciativa Passo Certo, que conta com 19 prestadores que utilizam meios de transporte públicos, como ônibus, metrô e trem, para atendimentos na capital de São Paulo.

No segmento de seguros, a digitalização dos kits de apólices contribuiu para reduzir consideravelmente o volume de papel utilizado pela Porto: em 2022, deixaram de ser usadas 146 toneladas do material. Da mesma forma, a Porto deixou de utilizar 293 toneladas de plásticos nos kits. Além de atuar fortemente no incentivo ao uso de formas de transporte mais limpas, ao oferecer condições favoráveis para a contratação de seguros para veículos elétricos e híbridos; em 2022, a Porto contava com 30,4 mil apólices nessas modalidades.

Outra iniciativa que contribui para o uso de formas de deslocamento que tenham um impacto menor sobre o meio ambiente é o incentivo ao uso de bicicletas. A empresa oferece um seguro específico, que permite aos usuários maior proteção contra eventuais prejuízos. Dados levantados pelo Porto Seguro Bike indicam que a procura por essas apólices aumentou 21,68% entre 2021 e 2022, atingindo 19,25 mil contratos.

**30,4 mil**

Apólices de veículos elétricos e híbridos

**89,4 mil**

Novas apólices de veículos para pessoas com isenção fiscal

**35,6 mil**

Apólices do Azul Seguro Auto por Assinatura



## Recuperação e Reciclagem

A atuação da Porto junto a oficinas mecânicas, incentivando-as a adotarem práticas mais sustentáveis, também foi um importante foco das ações da companhia em 2022. Foi lançado um curso on-line de práticas sustentáveis, destinado aos gestores e colaboradores dos Centros Automotivos Porto (CAPs), nos quais foram disseminadas informações sobre requisitos ambientais. A iniciativa continuará em 2023 com um novo curso voltado à legislação relativa do Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR).

Outras iniciativas incluíram a redução do uso de recursos como água e energia elétrica no projeto de restauração de peças em oficinas, evitando a fabricação de peças novas – que assim não precisaram ser adquiridas, e também foram evitadas emissão de gases na atmosfera.

**17,2%**

das peças de sinistros com colisão parcial foram restauradas

**2.472**

veículos foram desmontados pelas operações da Renova Ecopeças, e mais de 58 mil peças foram comercializadas, gerando um faturamento de R\$ 36,59 milhões.

Em novembro de 2022, a companhia iniciou o projeto-piloto “Descarte Sustentável”, cujo objetivo é retirar resíduos eletrônicos decorrentes de sinistros nas regiões da capital paulista e Grande São Paulo. De novembro de 2022 a fevereiro de 2023, a Porto visitou 161 segurados e foram coletados 328 itens decorrentes de sinistros Residencial e de Auto. Todos descartados de forma segura e ecologicamente correta, atendendo às exigências do decreto 10.240/20, relacionadas à coleta, transporte e destinação dos eletroeletrônicos pós-consumo.

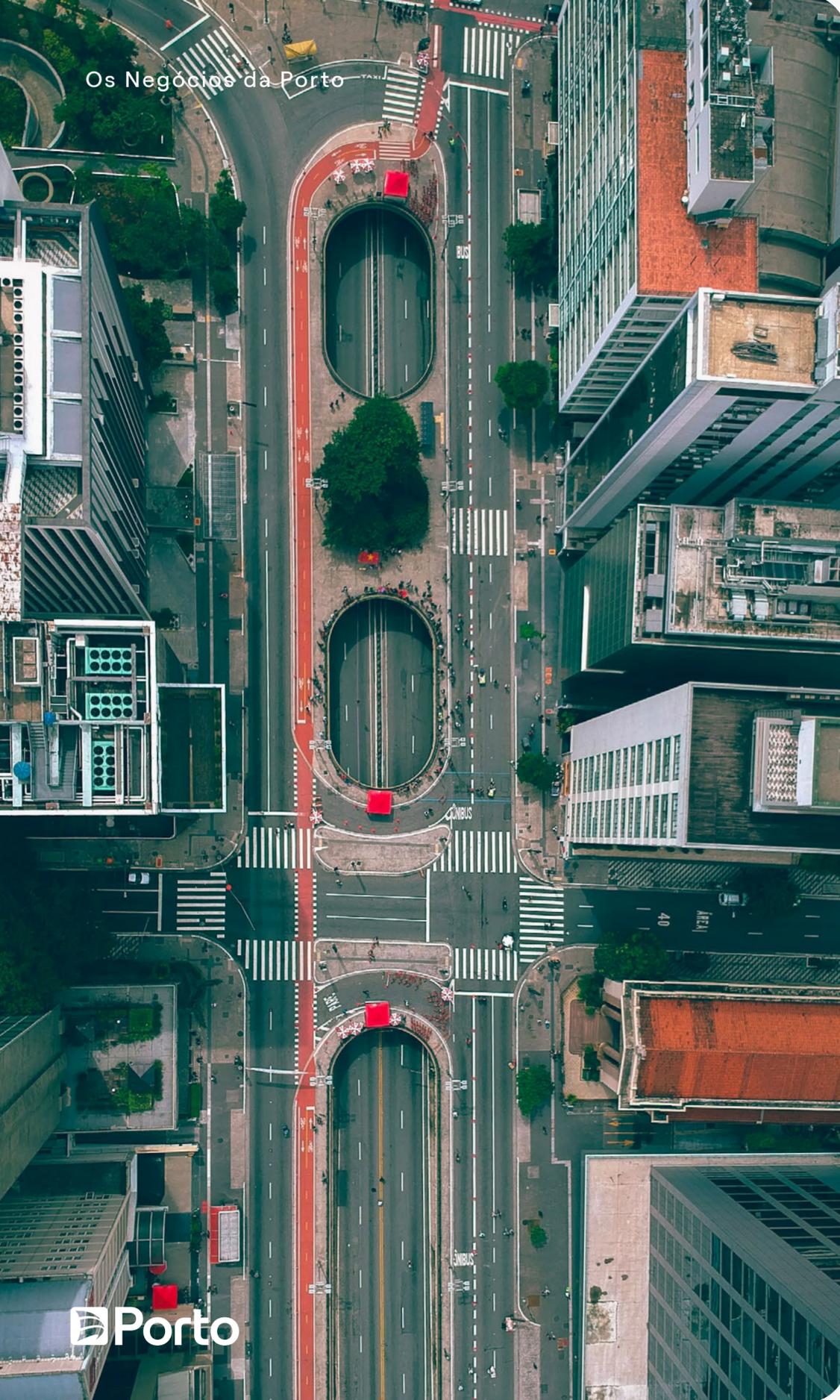
Esse resultado demonstra o compromisso contínuo da Porto em reduzir os impactos ambientais. O projeto deverá ser expandido tanto na coleta e destinação, como também em ações que promovam a conscientização sobre a importância do descarte correto destes resíduos.

## Meio Ambiente

Voltado a cobrir imprevistos no transporte de cargas ou de resíduos perigosos ou poluentes, o Seguro de Responsabilidade Civil Ambiental Transportes da Porto oferece coberturas e contenção para danos que possam ser eventualmente causados ao meio ambiente ou à propriedade de terceiros. Em 2022, essa modalidade contabilizou um crescimento de 79,15% na comparação com o volume de apólices comercializadas no ano anterior.

Destaca-se ainda o recém-lançado seguro para florestas, que abrange a totalidade da área florestal existente na propriedade rural do segurado, plantada ou replantada. Em 2022, Seguro Agro cobriu 411 hectares de bosques – inclusive aqueles destinados ao reflorestamento com mata nativa em áreas degradadas.

	2022
Veículos desmontados	2,472
Peças vendidas	58,456
Veículos prensados e destinados	1,233



## Outros projetos

Além da atuação da Porto para reduzir as emissões e reaproveitar componentes e peças, vale ressaltar a ação preventiva com relação a situações causadas por fatores climáticos. Realizados nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, o Projeto Moto Enchente conta com uma equipe de socorristas da Porto que presta serviços preventivos em dias de chuva, atuando em locais com riscos de alagamento. O processo consiste em enviar equipes a esses locais, que checam pelas placas se os veículos ali estacionados são segurados e, em caso positivo, informar o proprietário ou efetuar a remoção. Em 2022, a iniciativa realizou 380 abordagens a clientes e 31 remoções de veículos.

A Porto também tem atuado no incentivo ao uso de fontes renováveis de energia. Em 2022, foram contratadas 12.846 apólices para seguros de placas solares – um crescimento de 80,22 % em relação a 2021. Foi firmada, ainda, uma parceria com a startup Flora Energia para que os clientes tenham facilidade na contratação de energia solar da rede via mecanismo de créditos, nova modalidade permitida por meio do marco legal de energia distribuída. A partir de 2023, a empresa começará a reportar os indicadores e resultados dessa iniciativa.

Voltado especificamente ao agronegócio, o Seguro Patrimonial e Penhor Rural, lançado em 2022, passou a oferecer proteção para máquinas e equipamentos agrícolas, residências e benfeitorias, placas solares e mercadorias.

Em 2022 foi iniciada a estruturação de um projeto para que os clientes do Seguro Residencial possam realizar o descarte de produtos em desuso ou avariados de forma sustentável, por exemplo, celulares, notebooks, microondas, secadores e eletroeletrônicos em geral.

**R\$ 202 milhões**

foram destinados a indenizar clientes que perderam seus veículos nas enchentes de 2022

**54%**

de regulações de sinistros foram feitas de forma digital, evitando a necessidade de deslocamentos e a redução das emissões de GEE.

## Porto Saúde

Em 2022, a Porto Saúde intensificou a integração dos temas ASG nas operações, estabelecendo a materialidade dos principais temas relacionados às áreas ambiental, social e de governança, alinhados aos ODS da ONU.

No aspecto ambiental, uma das grandes ações é o uso de uma ambulância elétrica na cidade de São Paulo, com abastecimento nos CAPs que dispõem de base de recarga. Estima-se que este veículo obtenha uma redução de 87,33% nas emissões de gás carbônico equivalente, comparado com uma ambulância convencional com rodagem de 3 mil km/mês e consumo médio de diesel de 71 litros/mês.

Com relação à dimensão social, a Porto Saúde dispõe de diversos projetos – como os programas de Saúde Emocional, atendidos por uma equipe multidisciplinar de psicólogos; e a plataforma on-line que realizou mais de 73,6 mil atendimentos em 2022, por meio de uma equipe com 3 mil psicólogos especializados em mais de 89 abordagens, inclusive com atendimento em libras. Há ainda o Porto Cuida, serviço de assinatura digital que promove cuidados de saúde, bem-estar e estilo de vida para populações em condições de vulnerabilidade social. O serviço oferece descontos em exames, consultas, farmácias e acesso a telemedicina a um valor abaixo de um plano de saúde, facilitando assim o acesso de populações de baixa renda a esses serviços. Em 2022, foram obtidas 2.207

novas assinaturas, e foram realizados 753 atendimentos – que se somaram aos 67.526 mil feitos pela plataforma de atendimento on-line Alô Saúde.

Em relação à dimensão de governança, os temas mais relevantes são o gerenciamento dos riscos sistêmicos, o combate à corrupção e fraudes, a gestão do ambiente regulatório e a inovação com impacto socioambiental. Em 2022, a Porto Saúde, em conjunto com outras operadoras de seguro, contribuiu para a descoberta e desmonte de esquemas de fraudes na solicitação de reembolsos. Ao todo, o fluxo envolveu 179 empresas e 579 beneficiários fraudulentos, que somaram um total de R\$ 17,7 milhões reembolsados de forma incorreta, do total de R\$ 39,5 milhões solicitados no ano.

Paralelamente às ações da Porto Saúde nessas três esferas, duas outras iniciativas foram desenvolvidas, com previsão de entrada em 2023. A primeira envolve o desenvolvimento da sustentabilidade na rede de atendimento da Porto Saúde, que é composta por mais de 37 mil instituições (entre hospitais, laboratórios, clínicas etc.). De forma complementar, outra iniciativa será a disponibilização do curso Jornada da Sustentabilidade na Saúde para toda a rede. A iniciativa irá disseminar conhecimentos sobre temas como resíduos, efluentes, emissões atmosféricas e regulações, entre outros assuntos, de forma virtual.

**73,6 mil**

de atendimentos psicológicos em plataforma parceira

**67,5 mil**

de atendimentos telefônicos na plataforma Alô Saúde





## Porto Bank

Ao tratar de soluções voltadas a investimentos, a Porto Bank tem contribuído para incentivar os clientes a fazerem escolhas mais sustentáveis em seus ciclos de consumo. Um exemplo é a Plataforma Conquista, hub digital com soluções integradas em investimentos, seguros e crédito que teve, ao longo de 2022, uma média trimestral de 11,2 mil usuários. Há também a possibilidade de os clientes gerarem pontos no cartão de crédito da Porto, que são direcionados a projetos sociais da companhia ou de instituições parceiras. Até 2022 foram destinados R\$ 232,49 mil para essas ações por meio do cartão.

A Porto Bank também facilita a compra de energia solar da rede pelos clientes, por meio de uma parceria com a Flora Energia; e está estudando formas de inovar no segmento de energia por meio da incorporação da Holu Energia no ciclo da Oxigênio – que é a aceleradora de startups da Porto, criada para estimular o empreendedorismo e soluções inovadoras. Além disso, foram iniciadas parcerias para conectar empresas com impacto socioambiental positivo, comprovado por certificações como o sistema B, na plataforma de benefícios PortoPlus. Em 2023 serão reportados os resultados dessa iniciativa e da parceria com a Flora Energia.

Outra importante iniciativa de 2022 foi a criação da modalidade Consórcio + sustentável, por meio da qual foram adquiridos mais de R\$ 1,269 milhão em créditos de bicicletas e motos elétricas, bem como R\$ 572 mil em créditos para placas solares. A carteira reuniu ao longo do ano cerca de 930 participantes.

**R\$ 4,48 milhões**

de créditos vendidos via consórcio para aquisição de bicicletas e motos elétricas

**R\$ 1,967 milhão**

em créditos vendidos via consórcio para a aquisição de placas solares e demais equipamentos

**11,7 mil**

clientes cadastrados na Plataforma Conquista



# Resultados econômicos e financeiros

## Panorama geral

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 – percepção que continuaria presente no início de 2023. 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 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, 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%)

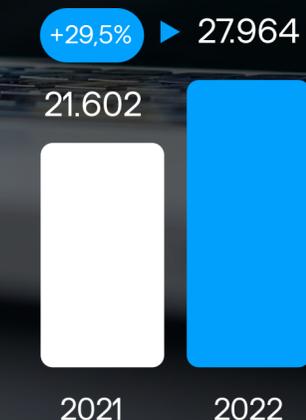
Retorno sobre o patrimônio médio (Roae)  
**R\$ 986,5 milhões**  
**11,4% (1,6 p.p.)**

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

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

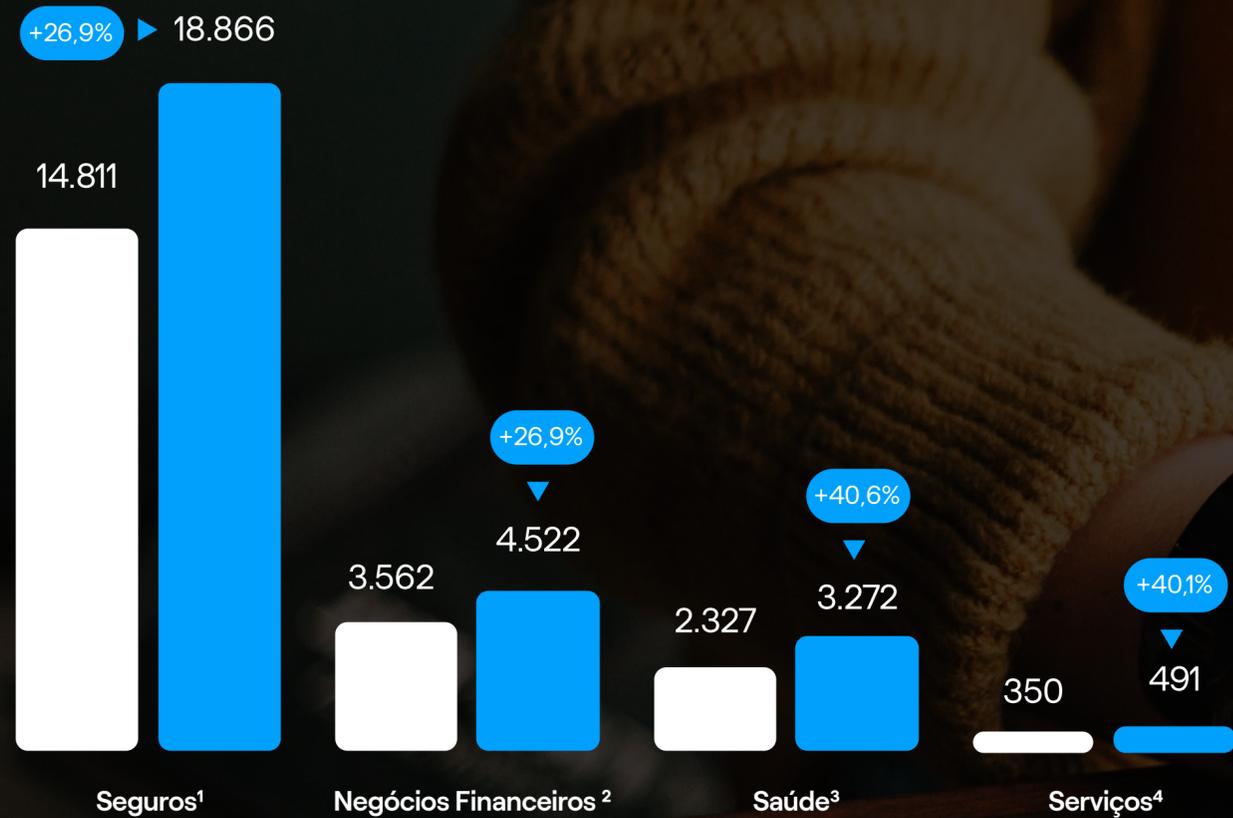
Lucro líquido recorrente  
**R\$ 1.134,8 bilhão**  
(-3,6%)

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

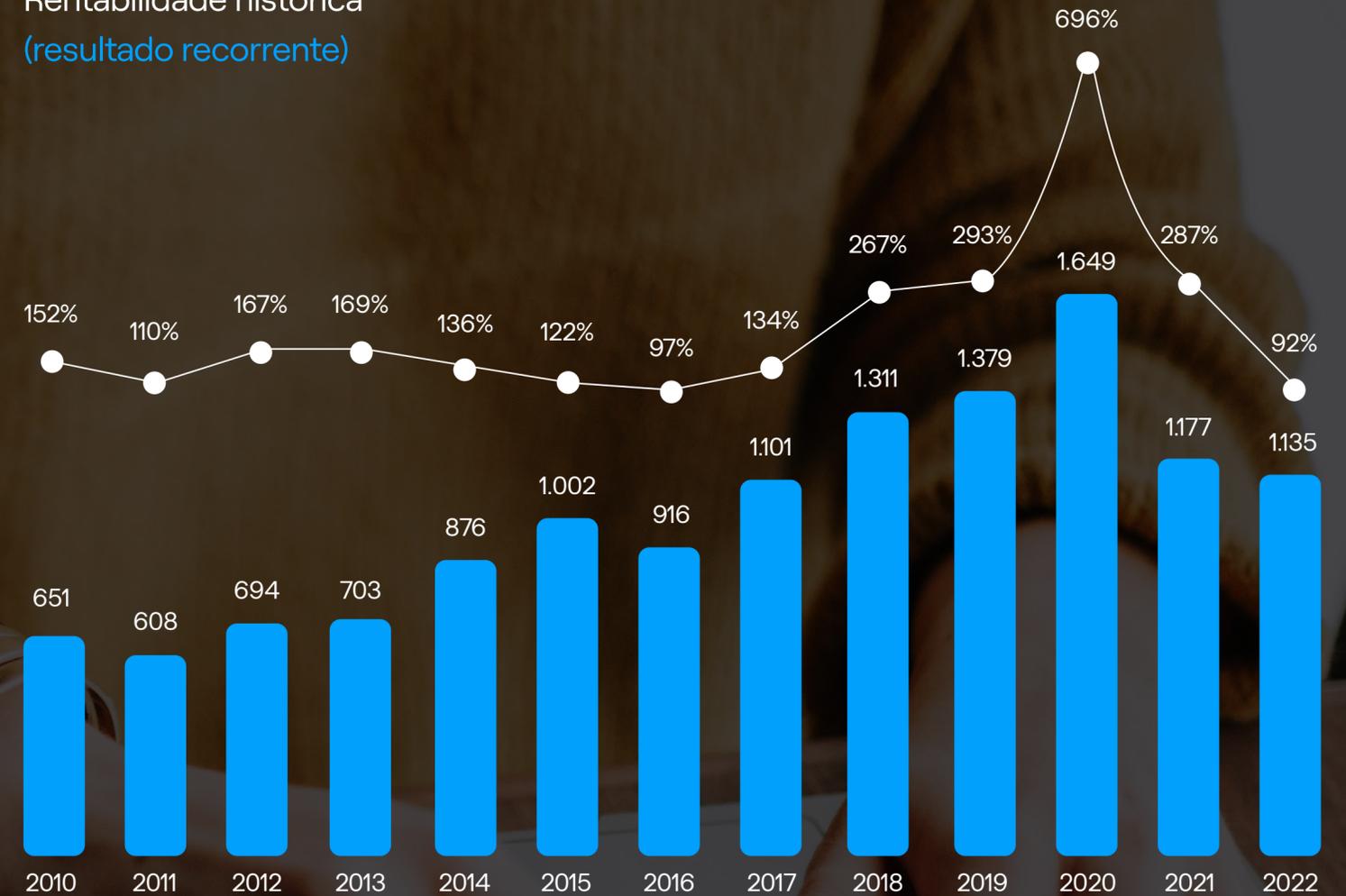




Receita por linha de negócio  
(em R\$ milhões)



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.

# Desempenhos das áreas de negócios

## Vertical Porto Seguro

Mesmo após ter iniciado o ano em um cenário desafiador, em decorrência da elevação nos preços dos veículos iniciada em 2021, a vertical Porto Seguro (que responde pelos segmentos Auto; Patrimonial e Transportes; Vida e Previdência; e Uruguai) conseguiu recompor as margens de lucro, mostrando-se resiliente. No final de 2022, a área registrou um aumento de 27,4% em prêmios e receitas, que totalizaram R\$ 18,865 bilhões; e uma alta de 9,8% no lucro líquido, que atingiu R\$ 786,4 milhões.

- O segmento **Auto** foi o principal impulsionador desses resultados. Ao longo de 2022, registrou a adição de R\$ 3,4 bilhões em prêmios, atingindo um total anual de R\$ 14,2 bilhões – 31% a mais que em 2021. Apesar do início do ano ser impactado pela alta nos preços de veículos, a área conseguiu manter a resiliência da frota, que fechou 2022 com 5,7 milhões de veículos – uma redução de 1,7% na comparação com o registrado no final do ano anterior. Houve aumento de 11,8 pontos percentuais na sinistralidade – explicada pelo aperfeiçoamento nos modelos de subscrição e pelas adequações de tarifas.

- Já a área **Patrimonial e Transportes** registrou crescimento de 16,6% em prêmios do ano, para R\$ 2,35 bilhões, com aumento de 2,5 pontos percentuais na participação de mercado no segmento Seguro Empresarial (atingindo um market share de 23,6%) e aumento de 5,0 pontos percentuais na sinistralidade, em comparação com o índice registrado no final de 2021. Também se destacaram ao longo de 2022 o lançamento do Seguro para Celulares, da solução Proteção Combinada e do seguro Patrimonial Rural.
- Em **Vida e Previdência**, os números mostraram tendência de expansão em 2022. Foi registrado um aumento de 10,4% no volume de segurados em Vida (que passou para 4,59 milhões no final do ano), com alta de 23,8% nos prêmios – totalizando R\$ 1,29 bilhão. Os destaques de crescimento de prêmios foram os seguros de Vida em Grupo e Prestamista, com altas de 21,3% e de 61,2%, respectivamente. Já a sinistralidade apresentou queda de 14,9 no Vida e aumento de 1,7 na Previdência. Apesar do aumento dos resgates em Previdência em 2022, acarretados pelo cenário macroeconômico, o segmento registrou no final do ano R\$ 5,3 bilhões em ativos sob gestão, um aumento de 1,7% na comparação com 2021.





## Vertical Porto Saúde

Composta pelos segmentos de Saúde Empresarial, Seguro Odontológico, Serviços Médicos, Saúde Ocupacional e Portomed, a vertical Porto Saúde atingiu prêmios e receitas de R\$ 3,27 bilhões em 2022, uma alta de 40,6% na comparação com o exercício anterior o lucro líquido apresentou bons resultados, crescimento de 50,9%, passando para R\$ 86,4 milhões.

- No **Seguro Saúde**, foram registrados aumentos tanto nos prêmios emitidos, que atingiram R\$ 2,98 bilhões (elevação de 45,5%), quanto no volume de beneficiários, que totalizou 413,3 mil, alta de 18,4%.
- As operações de **Seguro Odontológico** também apresentaram evolução com relação a 2021 – de 4,3% nos prêmios emitidos (para R\$ 153,2 milhões) e de 2,3% no volume de beneficiários (para 668 mil).

## Vertical Porto Bank

O ano de 2022 assistiu ao fortalecimento sustentável da vertical Porto Bank, que reúne operações de cartão de crédito e financiamento, consórcio, soluções financeiras para locação e garantia, gestão de ativos e outras atividades. A área contabilizou R\$ 3,8 bilhões em negócios (alta de 7,1% na comparação com 2021) e receitas de R\$ 1,2 bilhão (21,1% superiores às do exercício anterior). Esse desempenho, consistente ao longo do ano, possibilitou um aumento de 253 mil negócios, e um total de receitas acumuladas de R\$ 4,5 bilhões – 26,9% a mais que em 2021. São mais de R\$ 13 bilhões em ativos de crédito, 3 milhões de clientes, sendo o líder em fiança locatícia, a segunda maior empresa de consórcio de imóvel e o 8º maior emissor de cartão de crédito do País.

- O segmento de **Cartão de Crédito e Financiamento** verificou um incremento de 31,3% na receita, totalizando R\$ 813 milhões e uma carteira total de R\$ 16,2 bilhões (alta de 21,5% na comparação com 2021). Com 3 milhões de unidades emitidas, as operações de cartão de crédito apresentaram uma

carteira de R\$ 13,2 bilhões (aumento de 23,4%), enquanto as de empréstimos e financiamentos registraram uma carteira de R\$ 3 bilhões (12,3% de crescimento).

- Em **Consórcio**, foi registrada elevação de 51 mil contratos ativos; a carteira administrada atingiu R\$ 42,6 bilhões, um crescimento de 32,5% em comparação ao final de 2021, impulsionada pelo bom volume de vendas.
- Já em **Soluções Financeiras para Locação e Garantia** houve uma redução de 9,6% na receita entre 2021 e 2022, totalizando R\$ 201 milhões. Este resultado foi ocasionado pela readequação das políticas de crédito, com foco em clientes de menor risco (e, conseqüentemente, prêmios menores). No entanto, o volume de contratos de fiança locatícia cresceu 20,4% (para 291,1 mil), assim como os títulos vigentes de capitalização (alta de 11,9%, para 79,9 mil).

## Vertical Serviços

Com 4,8 milhões de atendimentos ao longo de 2022 (6,6% a mais que no ano anterior), a vertical de Serviços manteve a tendência de crescimento nos resultados, atingindo uma receita de R\$ 490,9 milhões – um aumento de 40,1% na comparação com 2021. Destacaram-se as atividades da Renova e do Carro por Assinatura, além dos serviços da Porto Faz e do Reppara! (assinatura mensal para assistência residencial, disponível para clientes e não clientes da Porto).

Vale ressaltar que o segmento mantém sua estratégia de se expandir na base de clientes não segurados da Porto, e que seus negócios estão ainda em fase de maturação e desenvolvimento; assim, seus resultados em 2022 foram impactados por investimentos e custos de captação, em especial nos produtos de assinatura de bens.



# Resultado dos principais produtos e serviços

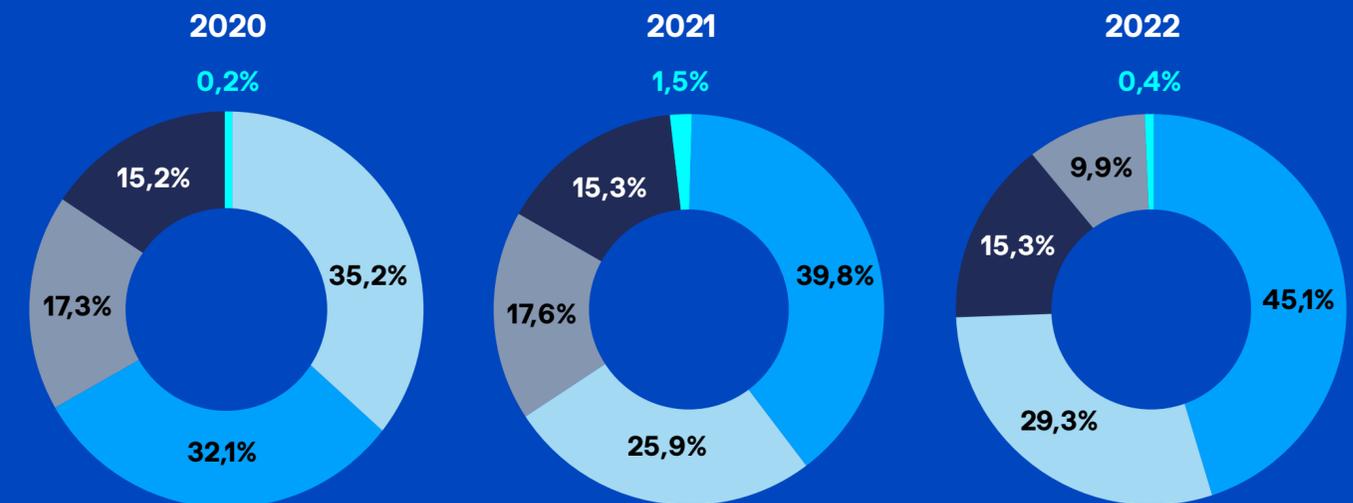
A Porto tem um portfólio diversificado com produtos top of mind e é líder nos segmentos de seguro auto, residência e empresarial, com participação relevante de mercado. Ao longo de 2022, esta variada gama de produtos e serviços contribuiu para o aumento de receita e participação no mercado:

	Porto Seguro			Porto Saúde		PortoBank			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

# Valor econômico gerado e distribuído

[GRI 201-1]

O valor adicionado gerado (DVA) pela Porto em 2022 totalizou R\$ 4,57 bilhões – uma redução de 2,8% na comparação com o montante registrado no ano anterior.



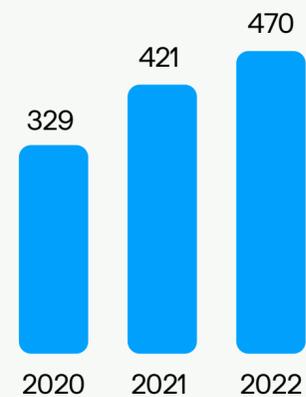
- Recursos Humanos
- Reinvestimento do Lucro
- Governo
- Dividendos
- Remuneração Capital de Terceiros

# Outros indicadores econômico-financeiros

## Investimentos Capex

- A Porto elevou em 11,6% seus investimentos Capex entre 2021 e 2022, passando para R\$ 470 milhões. Destacaram-se os investimentos em projetos de inovação e transformação digital – tais como o Auto 2.0, o Aplicativo Porto e o desenvolvimento de sistemas, aquisição de licenças de software e infraestrutura de hardware (como servidores e notebooks), entre outros. Essa estratégia, que vem sendo adotada desde 2020, possibilita à companhia a elevação da eficiência e produtividade, assim como a adaptação ao cenário de transformação digital.

(R\$ milhões)





# Inovação e transformação nos negócios

- 47 Estratégias das áreas da Porto
- 51 Estratégias de Sustentabilidade
- 53 Materialidade na atuação ASG
- 54 Temas Materiais





# 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.

Por isso, a Porto conta com diretrizes corporativas em relação ao processo de desenvolvimento de novos produtos, parcerias e negócios. A avaliação de riscos e impactos operacionais, reputacionais e cibernéticos faz parte deste escopo, a fim de identificar possíveis melhorias e propor estratégias para evitá-los ou minimizá-los e garantir a perpetuidade da empresa.

## 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.

Ciente do potencial de seu capital humano e de que a inovação passa pela ampliação de espaços e momentos de troca e de diálogo (ver mais no capítulo Atenção às Pessoas), o grupo lançou em 2021 o Porto Experience (PX) – ambientes localizados na Matriz, que permitem uma experiência colaborativa a partir da interação com produto, espaço e organização.

Em 2021, para consolidar a implantação dos métodos ágeis e o desenvolvimento digital na Porto, foi criado o Agile Transformation Office ou ATO (Escritório de Transformações Ágeis). Um time de governança que trabalha em conjunto com as verticais de negócios para orquestrar as iniciativas digitais, consolidar uma forma de trabalho ágil e orientado à jornada de experiência do cliente, visando garantir que a Porto avance em sua maturidade ágil.

Dentro do processo de inovação envolvendo a equipe, 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 disponibiliza o programa Start, iniciado o ano passado 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% dos selecionados eram do gênero feminino; 54% autodeclarados negros e pardos e 25% com 40 anos ou mais.



## 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 empresa 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; além de 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.



## Programas de aceleração de startups: destaques de 2022

### Certdox

Especializada na integração de operações de crédito e registro de garantias. A fintech teve como desafio eliminar a participação do cliente na obtenção de certidões, simplificando sua jornada, integrando e digitalizando o processo. Já foram registradas reduções de 60% das certidões e 45% de registros.

### Shipay

Startup ligada à área de pagamentos. Foi disponibilizado o PIX no Aplicativo Porto, permitindo aos clientes o pagamento de faturas 24 horas por dia, em qualquer dia da semana, com reposição instantânea do limite de crédito. Em três meses foram mais de 250 mil pagamentos recebidos, tornando a solução um dos maiores liquidantes de QR Codes.

### Nilo Saúde

A Porto Saúde utiliza a tecnologia da startup para o atendimento primário on-line de pacientes com mais de 50 anos, além do cuidado integrado deste público.

Ao todo, já foram realizados 12 ciclos de aceleração, com mais de 76 startups aceleradas e Provas de Conceito (POC) geradas.

Demais iniciativas foram realizadas ao longo do que potencializaram a marca Porto, reforçando seu protagonismo no mercado:

## Área de inovação

### 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 sua 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.



## Área de negócios

### Lançamento do Consórcio Mais

Lançado pela Porto Bank, o produto é destinado a quem procura imóveis com valores entre R\$ 600 mil e R\$ 900 mil, e oferece um ano de Reppara!, serviço para reparos domésticos como chaveiro, consertos hidráulicos, elétricos, desentupimento, entre outros.

### Porto Asset Management

A Porto Seguro Investimentos passa a se chamar Porto Asset Management. A mudança de marca reposiciona a gestora de investimentos no mercado.

### Novo portfólio Seguro Odontológico

O produto passa a oferecer seis opções de coberturas, divididas entre os segmentos Bronze, Prata e Ouro. O objetivo é facilitar o entendimento do cliente e a comercialização dos planos.

### Renova

É estruturado um novo modelo de negócios para a empresa transformando-a em boutique e hub de peças automotivas e torná-la também uma possível fonte de geração de créditos de carbono.

### Grande Prêmio de São Paulo de Fórmula 1

A Porto Bank anuncia o patrocínio do GP de São Paulo por três anos e se apresenta com novos cartões de crédito, confeccionados com peças originais de carros da categoria.

### Temporada 2023 de F1

A Porto Seguro anuncia, ainda, que é a nova patrocinadora da Aston Martin Aramco Cognizant Formula One™ Team na temporada 2023 e apoia o piloto paranaense Felipe Drugovich.

### Rock in Rio 2022

A Porto Saúde é apoiadora oficial do evento e responsável pelo serviço médico e de emergência do público. Durante os dias de festival, foram atendidas mais de 8 mil pessoas nos ambulatórios médicos e realizadas 73 remoções (ver mais em [Experiência do cliente](#)).

### Prova do Líder BBB Azul

Azul Seguros leva ao Big Brother Brasil 2022 uma prova do líder que apresenta imprevistos para quem não tem o seguro por assinatura. Além disso, a nova marca da empresa é apresentada ao mercado na ocasião.

### Proteção Combinada

A Porto Seguro lançou um produto inovador no mercado que combina contratação de seguro Auto e Residencial em uma única apólice.

### Porto Bank

Porto Bank lança linha de cartões de crédito feitos com peças originais de carros de Fórmula 1.

# 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 implanta 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.

Os negócios são orientados de acordo com as seguintes diretrizes:

- Criar mecanismos e critérios específicos para a avaliação e subscrição de riscos socioambientais em seus produtos e serviços, que considerem conceitos de sustentabilidade e estejam de acordo com potenciais danos socioambientais;
- Orientar suas equipes de produtos e serviços para que minimizem ou evitem seus impactos socioambientais, no que tange à aquisição de insumos, uso de recursos e geração de resíduos;

- Cumprir os requisitos legais vinculados ao negócio e os compromissos de sustentabilidade subscritos voluntariamente pelo Grupo Porto, como ODS, PSI e Patrimônios da Humanidade;
- Desenvolver novos negócios e, sempre que possível, atualizar os existentes identificando oportunidades oferecidas pela Sustentabilidade no ciclo de vida dos produtos e serviços;
- Considerar, sempre que possível, aspectos ASG e seus impactos nos processos, projetos e atividades do negócio, priorizando os mais significativos, assim como estabelecer indicadores para acompanhamento;
- Estudar formas de introduzir questões socioambientais e os riscos das mudanças no clima, bem como os potenciais impactos, incluindo os financeiros, na tomada de decisão de investimentos.

## Ações realizadas em 2022

### 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.



**Pacto Global**  
Rede Brasil

### 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 de 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 aos 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 na 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 na 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 para as áreas de sustentabilidade, riscos e *compliance*.

Para definir as prioridades estratégicas ASG da companhia é levada em consideração a metodologia da matriz de materialidade detalhada a seguir.





# Materialidade na atuação ASG

[GRI 3-1, 3-2 e 3-3]

No início de 2023, a Porto realizou a revisão da matriz de materialidade, com a finalidade de ratificar as questões que irão influenciar as decisões, as ações e o desempenho da companhia e, também, de *stakeholders*, nas atividades ao longo dos próximos dois anos. Essa revisão tomou como base a experiência adquirida dos últimos ciclos, mas principalmente a incorporação da avaliação dos impactos socioambientais gerados – real ou potencialmente – pela empresa. O conteúdo deste relatório considera o resultado dessa revisão do estudo de materialidade.

O resultado da revisão evidenciou, inicialmente, nove temas prioritários, organizados de acordo com os aspectos ASG. Em cada tema foram levantados impactos socioambientais negativos e positivos, reais e potenciais; e foram investigados, por especialistas internos nos temas, aspectos ligados a escala, escopo e gerenciabilidade. O score de impacto de cada tema foi considerado para a matriz final. Além disso, a Porto também passou por uma etapa de reavaliação dos públicos prioritários e, com eles, utilizou novamente a abordagem de consulta de aspectos relevantes para cada um.

Com a mudança da metodologia, abordando aspectos

de impacto socioambiental, temas intrínsecos ao negócio e que faziam parte dos temas trabalhados até aqui – como Governança Corporativa e Desempenho Financeiro – foram excluídos do processo de consulta deste ano. Já o tema de Risco Socioambiental e Mudanças Climáticas foi a principal inclusão desta nova etapa. Os demais oito temas materiais de 2022 já estavam entre os materiais e presentes na estratégia ASG anterior.

A revisão de matriz de materialidade seguiu as seguintes etapas:

- elaboração de uma lista ampla com temas gerais ASG a partir do processo anterior e com relevância para os negócios e estratégia da companhia. Estes temas foram avaliados a partir dos principais impactos socioambientais que um estudo inicial apontou;
- reuniões de trabalho com especialistas internos com investigação dos impactos socioambientais;
- análise de relevância dos temas listados e identificação dos prioritários;

- realização de consulta on-line com lideranças Porto e especialistas externos na vertente de impacto socioambiental; e com colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, corretores e Instituições da Sociedade Civil na vertente de relevância com stakeholders;
- ponderação das pontuações das consultas e inserção na matriz de materialidade;
- priorização dos temas, conforme relevância para os eixos de impacto e relevância, resultando na lista final;
- apresentação da proposta final de lista de temas e distribuição por pilar;
- recomendação de tornar o item de Inovação e Transformação dos Negócios, o décimo da lista, como um tema transversal à estratégia da companhia, deixando, portanto, nove temas como materiais para o reporte da Porto.



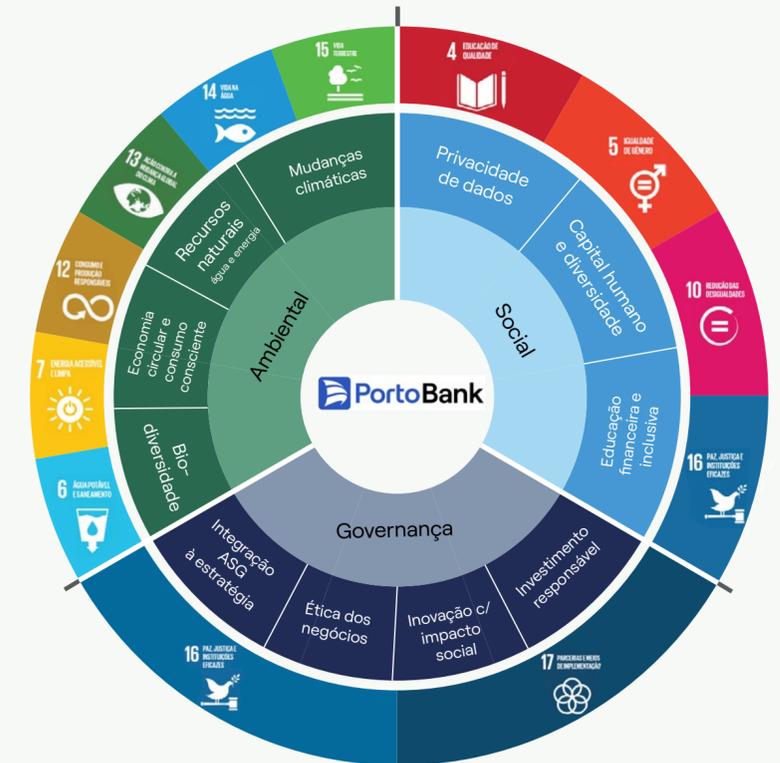
# Temas materiais

[GRI 3-1, 3-2 e 3-3]

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 estratégia da agenda de cada uma das verticais de negócios:





# Públicos Estratégicos

- 56 Engajamento de stakeholders
- 57 Atenção às pessoas
- 73 Relacionamento com os corretores
- 74 Experiência dos clientes
- 77 Gestão de fornecedores
- 79 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

# Engajamento de stakeholders

[GRI 2-6 | 2-29]

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, 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 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

[GRI 2-6 | 2-29 | 3-3 Gestão do tema material - Valorização das pessoas]



O ambiente de trabalho saudável e inclusivo, que promova o desenvolvimento pessoal e profissional, envolve o fortalecimento de um espaço transparente e 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.

A atuação da companhia junto aos colaboradores tem se revelado positiva nesse sentido, como mostra o resultado da pesquisa institucional de engajamento, aplicada anualmente pela companhia. Em 2022, o índice de favorabilidade foi o mesmo do ano anterior - 78%. Este é um importante sinalizador por demonstrar que as transformações organizacionais e o novo posicionamento da marca mantiveram o time engajado. Assim como fez a empresa obter o terceiro lugar no ranking do Great Place to Work (GPTW).

O início de 2022 foi marcado pelo retorno aos diferentes formatos de trabalho oferecidos pela companhia, ajustando-se à nova realidade pós-pandemia da Covid-19. Atualmente, a Porto adota quatro modelos para colaboradores, com maior ou menor frequência presencial ao escritório. Mais de 52% da equipe atua em modelos de maior flexibilidade (mobilidade, 100% teletrabalho, full ou flex).

Sustentar nosso propósito de ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos em um cenário de modelos híbridos envolve um olhar mais amplo sobre nossa dinâmica enquanto organização; requer repensar como sustentamos nossas relações e interações de trabalho, nossos processos e políticas e também os nossos recursos, reconhecendo a noção expandida de espaço e tempo que este cenário evidencia.

A seguir alguns detalhamentos sobre as frentes estratégicas de pessoas da companhia:

## Satisfação dos colaboradores

Em junho de 2022, a Porto realizou a 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.

A fim de conhecer melhor as equipes e as suas percepções e experiências, foram incorporadas perguntas sobre perfil demográfico, que permitiram compor o censo de diversidade da companhia e também analisar os resultados a partir de recortes demográficos - tais como raça/etnia, gênero, gerações, identidade de gênero, orientação afetiva-sexual e declaração de pessoas com deficiência (PcDs).

A pesquisa é confidencial, anônima e não obrigatória. Para todas as perguntas do censo, o colaborador tinha opção de não responder. Os resultados trouxeram indicativos positivos de que a Porto dispõe de ambiente favorável para avançar ainda mais com o tema. Ao se analisar o resultado geral de Clima e Engajamento,

por exemplo, o público formado por PcDs apresentou índices acima da média geral da Porto. Além disso, para acompanhar a evolução da qualidade dos modelos de trabalho (presencial, híbrido e teletrabalho), foi incorporada uma questão sobre a satisfação do colaborador com o modelo atual; o índice de satisfação obtido foi de 91%.

A Porto passou a gerenciar os indicadores de clima e engajamento utilizando os modelos de trabalho como recortes demográficos, de maneira a identificar de forma mais precisa quais são os desafios e as oportunidades em cada cenário de atuação, de modo a sustentar planos de ação mais direcionados e assertivos. Como marco de evolução do processo tecnológico, a companhia mudou sua plataforma de aplicação da pesquisa, a fim de conferir mais autonomia e protagonismo para as lideranças e, por consequência, aumentar a velocidade de resposta. Dessa forma, foi possível sair de um processo de cascadeamento de resultados, que levava cerca de três meses, para uma nova dinâmica, na qual toda liderança recebeu seus resultados ao mesmo tempo e em três semanas.

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 empresas de diversos setores e portes e é construído com base na experiência dos colaboradores. A participação se dá por meio de uma pesquisa de clima e

engajamento realizada com colaboradores da empresa, e com o preenchimento de um questionário sobre práticas de gestão. Em outubro, na divulgação do 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 atingiu 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. É interessante notar que, ao se analisar este indicador por gênero, verifica-se que a queda da taxa entre um ano e outro foi maior no caso das mulheres (23,46%, redução de 4,37 pontos percentuais.); no caso dos homens, o indicador foi de 23,88% (declínio de 2,01 pontos percentuais.).

Para continuar melhorando em termos de satisfação dos colaboradores, a Porto passará a efetuar o levantamento de clima e engajamento de forma anual a partir de 2023, complementando-o com pesquisas Pulso, menores e mais frequentes. Além disso, com a finalidade de ampliar o olhar sobre a jornada do colaborador na Porto, serão implementados levantamentos sobre a percepção de momentos-chave na trajetória do colaborador - como seu processo de integração e de desligamento. A Porto participará novamente da pesquisa Great Place to Work, além de acompanhar os indicadores relativos ao tema.

## Diversidade e Inclusão

[GRI 3-3 Gestão do tema material -  
Diversidade e Direitos Humanos]

Mesmo sendo a diversidade uma característica intrínseca à sociedade, ainda há muitos espaços com pouca ou nenhuma representatividade. A Porto entende que ter uma força de trabalho diversa não apenas contribui para elevar a presença de diferentes públicos na sociedade, mas 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 suas equipes se tornem cada vez mais diversas.

Esse tema se relaciona diretamente com a estratégia de negócios da companhia, ao possibilitar a criação de um ambiente inclusivo e de valorização da diversidade - o que representa não apenas uma importante transformação cultural, mas adiciona valor na cadeia de produtos e serviços, aprimora a relação com diferentes públicos, e é um fator de retenção de talentos. Além disso, garante acesso aos profissionais sintonizados com a cultura da Porto, fortalecendo a identidade da organização e das estratégias de desenvolvimento de pessoas, com gestores e equipes mais inclusivos e abertos à dinâmica de transformação da sociedade.

As equipes diversas são capazes de agregar singularidades na geração de soluções personalizadas e na prestação de serviços,

por meio da identificação de todos os segmentos da população, de qualquer renda, com a marca Porto - o que contribui para a meta de dobrar o número de clientes até 2025. Por fim, ser uma empresa diversa e inclusiva favorece a superação dos preconceitos, discriminações e desigualdades, contribui para o respeito e a integração das pessoas na empresa e na sociedade de forma geral.

Em 2022, a empresa completa 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 seus 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 em suas 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. Dentro de suas dependências, a Porto promoveu o bazar de empreendedores negros.





Há forte representatividade feminina na companhia, refletindo em todos os níveis de atuação 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. No entanto, a representatividade ao longo da hierarquia vem diminuindo, e ainda há uma diferença entre a remuneração média paga para homens e mulheres, que também vem diminuindo ao longo dos anos.

[GRI 405-2]

A companhia busca elevar a representatividade feminina por meio de diversas ações – sensibilização, palestras e treinamentos vêm sendo realizados em todas as áreas, possibilitando que todas as pessoas possam refletir a respeito dos vieses inconscientes, que muitas vezes podem impossibilitar que algumas pessoas tenham oportunidade de avançar ao longo de sua carreira.

A representatividade de diferentes raças/etnias também se manteve em 2022. Dentro de uma força de trabalho total de 12.261 pessoas, os colaboradores brancos corresponderam a 59,57% do total; os pretos, a 8,5%; os pardos, por 30%; e os amarelos, por 1,77%.

Apesar de formada majoritariamente por pessoas com idades entre 30 e 50 anos, a Porto tem observado nos últimos anos um aumento na participação de colaboradores acima dessa faixa etária (que já perfaziam 7,22% do total no final do ano – um aumento de 0,6 pontos percentuais.). Essa tendência tem se refletido nas novas contratações: 3,37% do total em 2022 correspondeu a candidatos desta faixa etária – taxa 1,74 pontos percentuais acima da verificada no ano anterior.

O público formado por pessoas com deficiência (PcDs) apresentou um ligeiro aumento entre 2021 e 2022, perfazendo atualmente uma força de trabalho de 564 pessoas – ou 4,6% da força total de trabalho da Porto. Observou-se, inclusive, um aumento de 66% na participação deste público em cargos de supervisão ou coordenação entre 2021 e 2022.



## Colaboradores, por tipo de emprego e gênero

[GRI 2-7]

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Diretores/presidente	20	4	24	27	4	31	25	4	29
Gerentes	165	65	230	170	77	247	188	84	272
Supervisores / coordenadores	372	383	755	396	404	800	441	432	873
Administrativos	2.905	3.326	6.231	3.016	3.382	6.398	3.248	3.643	6.891
Vendedores	597	678	1.275	496	633	1.129	525	750	1.275
Operacionais	829	2.385	3.214	761	2.368	3.129	696	2.225	2.921
<b>TOTAL</b>	<b>4.888</b>	<b>6.841</b>	<b>11.729</b>	<b>4.866</b>	<b>6.868</b>	<b>11.734</b>	<b>5.123</b>	<b>7.138</b>	<b>12.261</b>

A força de trabalho da Porto também é geograficamente diversa. Ainda que haja o predomínio de colaboradores da região Sudeste (95,7%), observou-se em 2022 o aumento de 46,6% na representatividade da região Norte, e de 7% da região Nordeste.

Os indicadores relativos à gestão da diversidade e igualdade de oportunidades na Porto são consolidados no banco de dados da empresa e apresentados à Alta Administração em reuniões específicas sobre o assunto. Também é realizado o acompanhamento sistemático das ações de sensibilização e conscientização dos colaboradores, por meio de relatórios de educação e aprendizagem que atentam para os níveis de participação em cursos, palestras e treinamentos. Paralelamente a isso é feito o monitoramento de expressões textuais discriminatórias nos canais de comunicação oficiais da empresa, como e-mails e chats.



## Relações de Trabalho

[GRI 401-1]

As práticas de relações trabalhistas da Porto buscam promover um bom relacionamento sindical e o acompanhamento das negociações coletivas, bem como analisar preventivamente riscos trabalhistas e recomendar as melhores práticas internas. Assim é possível mitigar ações trabalhistas e evitar denúncias aos sindicatos, ao Ministério do Trabalho e ao Ministério Público do Trabalho.

Esta forma de lidar com o tema evita impactos negativos no clima, nas pessoas e nas operações. Os dados são extraídos do sistema sênior da Porto, a partir do número de colaboradores vinculados aos sindicatos e convenções coletivas de trabalho. A gestão é monitorada e avaliada por meio de auditorias externas e internas, mediante a averiguação da existência e aplicação dos instrumentos coletivos.

O acompanhamento das negociações coletivas e sua efetiva aplicação em remuneração, folha de pagamento e demais operações de gestão de pessoas, são constantemente monitorados para que todas as regras estabelecidas em instrumentos

coletivos e acordos firmados diretamente com os sindicatos laborais sejam aplicadas corretamente e dentro dos prazos legais e convencionais.

As comissões de participação nos lucros e resultados (PLR) são constituídas por meio de sorteios promovidos pela área de *compliance*, a partir das inscrições dos colaboradores na Portonet (intranet da companhia). A gestão dos acordos e convenções coletivas é realizada por empresa especialista neste tema, que mantém uma plataforma contendo todos os instrumentos coletivos firmados e documentos inerentes às práticas sindicais

Totalmente alinhada à legislação trabalhista, a Porto encerrou o ano de 2022 com uma força de trabalho de 12.261 colaboradores próprios – dos quais a grande maioria (99,85%) atuava em regime de jornada integral, sendo que a maior parte era composta por colaboradores administrativos (56,2%). A quase totalidade (99,76%) era coberta por acordos de negociação coletiva.

## Novos modelos de trabalho

O principal legado do período de pandemia foi a institucionalização e a expansão dos modelos de trabalho. A Porto já adotava o modelo de home office desde 2013, modalidade a princípio voltada para colaboradores que realizavam atividades mais operacionais. Em 2019, cerca de 15% dos colaboradores atuavam neste formato. Com a disseminação da Covid-19, foram expandidos os modelos e o público elegível, com ênfase ao bem-estar das equipes, às particularidades da função exercida e à excelência na experiência dos clientes da Porto.

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 iniciado um quarto formato em caráter inicial: o modelo 100% Teletrabalho. A princípio, está destinado exclusivamente para 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.

Tomando como referência os dados de dezembro de 2022, a Porto contava com:

- **42% 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.

## Ferramentas digitais

A coexistência de diferentes modelos de trabalho permitiu à Porto aprofundar seu entendimento sobre as potencialidades de cada um deles; e um destaque importante nesse processo foi a ampliação da aprendizagem de conteúdos por meio de ferramentas on-line. Em 2021, a companhia lançou o LOAD - que, mais do que uma plataforma ou programa, representa um hub que atua como catalisador de diversas ações de aprendizagem (como trilhas, cursos e experiências vivenciais, como espetáculos culturais, rodas de leituras e outras) conectadas às competências da Porto e do futuro. Valorizando múltiplos caminhos, o LOAD se conecta com outras plataformas, como a Coursera para carreiras digitais e a GetAbstract com obras virtuais para líderes. Atualmente, 59 cursos estão disponíveis no LOAD; 39 são na modalidade on-line, sendo que 33 foram lançados em 2022. Ao todo, essas iniciativas totalizaram 26.307 participações, e sua avaliação foi bastante positiva - atingindo um NPS de 87.

Diversas etapas do processo de atendimento aos colaboradores foram digitalizadas, conferindo mais praticidade, eficiência e segurança. Alguns exemplos:

- assinatura eletrônica de documentos legais;
- entrega de documentos de forma eletrônica durante o processo admissional, sem a necessidade de comparecer à empresa;
- orientações e homologação a distância para aqueles que solicitaram demissão ou foram desligados;
- possibilidade de sacar o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) por meio do aplicativo da Caixa e protocolar o seguro-desemprego pelo site.

Como legado da pandemia, a Porto manteve a transmissão on-line dos eventos presenciais, com o objetivo de, dessa forma, ampliar as possibilidades de participação.





## Saúde Integral (física, mental e financeira)

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. Seu sistema de SST é baseado nas normas regulamentares na legislação trabalhista brasileira, abrangendo todas as atividades, locais de trabalho e colaboradores.

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: mental, física e financeira. O programa oferece atividades e conteúdo para ajudar as pessoas na busca por uma vida mais saudável e por novos hábitos, além de garantir exames médicos periódicos para um constante acompanhamento da saúde dos colaboradores.

Durante 2022, os colaboradores que apresentaram sintomas de Covid-19 ou influenza foram orientados a procurar por postos de saúde ou a utilizar o Ambulatório da Matriz e Barra Funda para atendimento e testagem; ao todo, foram realizados 13 mil testes. Os cuidados com relação à Covid-19 continuam sendo adotados pela Porto.

Em abril, foi realizada a campanha de vacinação contra influenza, que

abrangeu 6.032 colaboradores e 874 dependentes em todo o Brasil. A iniciativa foi realizada de forma descentralizada e em diversos pontos, a fim de garantir o distanciamento social e a segurança de todos. Essa foi mais uma das ações preventivas em saúde que a Porto intensificou em razão da crise sanitária, e continuará sendo adotada para garantir a saúde dos colaboradores.

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 – benefício 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.

São promovidas ações de conscientização e cuidado em saúde, como campanhas de vacinação, janeiro branco, setembro amarelo, outubro rosa, novembro azul, dentre outras campanhas orientativas. Parcerias com o Gympass e com corridas de rua, campeonatos de jogos, sala de descanso, também fazem parte das iniciativas no cuidado de Saúde Integral.

Nos ambulatórios médicos da Matriz e da Barra Funda, onde ficam cerca de 90% de nossa população, estão presentes especialidades médicas como Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Psiquiatria, Cardiologia, Endocrinologia, Nutrição, Psicologia, RPG e Fisioterapia e atendimento para coleta de Exames Laboratoriais. Assim, pode ser garantida a facilidade do acesso e cuidado em saúde dos colaboradores.

Por meio do Programa de Saúde Integral, são oferecidos serviços de saúde conforme os pilares de atuação:

### 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.

Como uma empresa com atividade econômica voltada principalmente para serviços em seguros e financeiros, a Porto não tem riscos ocupacionais significativos, sendo predominantes os riscos ergonômicos. Para reduzir este impacto negativo, a companhia

realiza avaliações ergométricas e treinamentos para aumentar o conforto dos colaboradores em suas tarefas profissionais, além de inspeções e avaliações periódicas dos postos e locais de trabalho, CIPAs, brigadas de incêndio e as campanhas na Semana Interna de Prevenção de Acidentes.

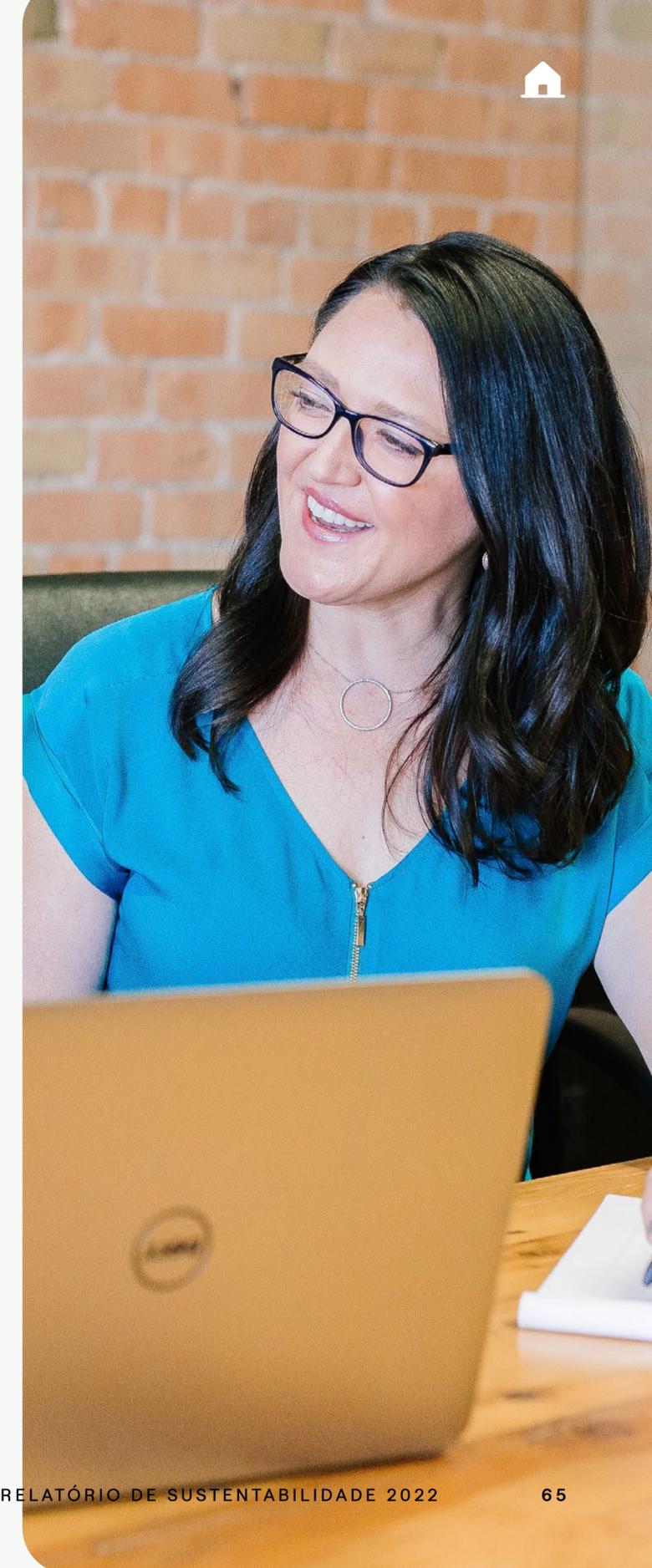
Além disso, somado ao Programa de Saúde Integral, um sistema de gestão de saúde e segurança foi implementado para garantir o cumprimento das exigências legais, bem como a efetividade do cuidado em saúde eletronicamente. Assim, garantir o cumprimento das normas regulamentadoras do ministério do trabalho - 1, 5, 7, 9, 15, 16, 17, 20, 23 e 32.

Além da atuação constante da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa). A Porto mantém, inclusive, um canal aberto (a Portonet ) para que os colaboradores possam relatar situações de periculosidade, agilizando a adoção de medidas preventivas.

Entre os destaques de 2022, foram realizadas a campanha de vacinação para influenza, que imunizou mais de seis mil colaboradores e cerca de 800 dependentes; a campanha do Setembro Amarelo, com ênfase ao cuidado em saúde mental; o Circuito de Saúde Integral com 843 participantes; corridas de rua mensais, e o Porto Festival, que impactou cerca de 10 mil colaboradores com atrações musicais e culturais

Informações adicionais ligadas aos incidentes ocorridos em 2022 estão nos anexos.

Outras ações voltadas ao bem-estar incluem o informativo Sextou - que todas as sextas-feiras leva aos colaboradores boas notícias da companhia de um jeito leve, divertido e acolhedor; e a oferta de aulas em diversas modalidades - como por exemplo gaita, ukulele e violão, muay thai, pilates, super treino, yoga, zumba e teatro.





## Atração e retenção de talentos

[GRI 401-1]

A política de benefícios da Porto é baseada na competitividade do mercado e na potencialização da atração e retenção dos melhores profissionais. Em 2022, a companhia lançou o Porto em Ação – programa de remuneração que beneficia os colaboradores de todas as áreas e em todos os níveis, com ações da companhia.

A companhia oferece uma série de programas voltados ao desenvolvimento pessoal e ao bem-estar dos colaboradores e seus familiares como seguro saúde, previdência complementar, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-creche, convênio-farmácia e incentivo aos estudos, com bolsas para cursos de graduação, pós-graduação e idiomas.

## Novos talentos

A busca de jovens talentos faz parte da jornada de contratação de pessoal da Porto, assim como a manutenção do Programa de Estágio, cujo objetivo é atrair, desenvolver e acelerar novos talentos e impulsionar uma força de trabalho diversa para sustentar os desafios dos negócios da companhia.

O objetivo do programa é atrair, desenvolver e reter jovens talentos que tenham o jeito Porto de atuar – apoiando a expansão dos negócios e clientes projetadas pela empresa e compondo, em um prazo máximo de dois anos, o quadro de posições iniciais da companhia. Ele é estruturado em uma trilha de desenvolvimento de doze meses, composta por ações que são diferenciadas em relação às disponíveis no mercado. Elas incluem uma trilha de aprendizagem híbrida (presencial/virtual e online) desenvolvida especificamente para esse público; acompanhamento pela área de recursos humanos; avaliações de desempenho semestrais voltadas à jornada dos estagiários; entregas de projetos; reuniões semanais com áreas estratégicas da organização para conhecimento e aprofundamento no negócio; e um programa de autoconhecimento com sessões de coaching individuais.

## Públicos Estratégicos

Todas essas ações foram desenvolvidas e são aplicadas com atenção ao desenvolvimento das pessoas estagiárias, buscando proporcionar experiências desafiadoras no dia a dia, integração com as demais áreas da Porto e formação de cursos e experiências. Para trazer confiança e apoio no crescimento profissional, eles são acompanhados por um tutor, que é o responsável técnico pelo estagiário ao longo de todo o plano de desenvolvimento – dando a este um ponto de apoio em seu aprendizado sobre a área dia.

O plano de entregas e projetos do estagiário no programa foi desenvolvido com base na metodologia Lean Six Sigma, que busca a melhoria contínua nos processos por meio do planejamento de ações integradas e inteligentes, da otimização dos fluxos de trabalho e de ações de controle. O Programa de Autoconhecimento é composto por dois workshops de apresentação (tanto da iniciativa quanto da carreira profissional), além de seis sessões de coaching realizadas individualmente junto a cada estagiário. Ao final do programa, tanto o estagiário quanto o gestor e o tutor dispõem de um mapeamento dos pontos fortes, além daqueles a serem trabalhados, e orientações de personalidade do participante.

Em sua jornada na Porto, a pessoa estagiária também realiza, junto ao gestor e ao seu tutor, avaliações de desempenho semestrais para calibrar as expectativas, os comportamentos e as entregas realizadas ao longo do processo. Esse momento é composto por uma autoavaliação do estagiário; pela avaliação do gestor, em parceria com o tutor; feedback; conversa de desenvolvimento; e elaboração de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). A partir do sexto mês os estagiários já podem ser efetivados na companhia, ou participar de processos seletivos de recrutamento interno em posições de níveis júnior ou pleno – o que reforça o compromisso da Porto em formar esse público para compor o quadro de posições iniciais da Porto.

Dos 58 estagiários ativos no programa, 40 foram contratados ano passado, porém ainda não foram efetivados; como os contratos têm duração de doze meses, eles podem ser integrados ao quadro de funcionários da empresa a partir do sexto mês.





## Desenvolvimento dos colaboradores

[GRI 404-1 | 404-2]

O aprimoramento das capacidades de nossos colaboradores, a aquisição de novas habilidades e a evolução na carreira são temas aos quais a Porto sempre dedicou bastante atenção; afinal, a companhia tem como base os talentos profissionais que a compõem, e que possibilitam a atual presença nos mercados em que atua. Ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos pressupõe que os colaboradores atinjam suas potencialidades e disponham das competências necessárias para contribuir, de forma ativa e significativa, tanto com suas carreiras profissionais quanto com a própria Porto. Nesse sentido, a companhia acredita na aprendizagem como facilitadora da estratégia de negócio, desenvolvendo competências individuais e coletivas que apoiem a superação dos desafios em linha com o planejamento estratégico - sustentando, assim, a cultura corporativa.

Os impactos da aprendizagem dos colaboradores nos negócios da companhia dependem das necessidades de desenvolvimento de cada área. Um exemplo disso é o desafio da Porto de dobrar o número de clientes em cinco anos, e integrá-los aos negócios. Para tanto, foi necessário aprimorar ou criar serviços e produtos, além de integrar as plataformas, possibilitando uma melhor experiência para clientes. Isto, por sua vez, implicou no desenvolvimento e na aplicação de formações técnicas, desenvolvimento de competências-chave, e emprego de novos

modelos de trabalhos (por squad, por exemplo); também foram disseminadas informações que possibilitam conferir mais agilidade aos processos, por meio de cursos como o de Fundamentos de Agilidade e Scrum para Gestão de Iniciativas Ágeis, entre outros.

A estratégia de aprendizagem da Porto é descentralizada: além da área de aprendizagem da diretoria de Pessoas e Sustentabilidade, as diferentes áreas da Porto têm suas próprias iniciativas nesse sentido. Isto garante aos atores de aprendizagem mais autonomia e rapidez na tomada de decisões para realizar ações a partir das oportunidades e da estratégia dos negócios. Este ecossistema amplo e diverso permite às áreas locais de treinamento impulsionarem as estratégias de negócios de cada vertical e área, ao passo que a equipe de Aprendizagem Institucional cuida da sustentação da cultura da Porto e do desenvolvimento de competências-chave para a companhia.

Além de contribuir com a jornada de desenvolvimento de cada colaborador, as iniciativas se orientam pelos principais desafios do negócio - aumentando a percepção de relevância, significância e resolubilidade da prática daquele conhecimento no dia a dia de trabalho. Também são disponibilizadas bolsas de estudos e a possibilidade de contratação de cursos externos de curta duração, e os líderes têm autonomia para investir no desenvolvimento de seus colaboradores.



Vale ressaltar que as ações de aprendizagem da Porto também se aplicam a outros públicos, como os corretores de seguros e os prestadores de serviços, além de ações de desenvolvimento para a comunidade.

A gestão dessas iniciativas da Porto é feita por meio do LMS Success Factors. O catálogo de cursos fica disponível na Portonet, e os colaboradores podem se inscrever a qualquer momento. Os dados quantitativos e qualitativos são mensalmente compilados, a fim de que possam ser analisados no sentido de se entender oportunidades de melhorias, avanços e aumento de engajamento dos participantes.

Em 2022, a Porto lançou mais de 30 experiências de aprendizagem, com o objetivo de impulsionar habilidades consideradas prioritárias às atividades da companhia. Elas contemplaram os temas de diversidade e inclusão, transformação digital e gestão de pessoas. Entre as ações voltadas para os líderes, e cujo objetivo é potencializar sua atuação considerando os desafios dos negócios da Porto e do mercado, o destaque foi o curso Executive Program. As principais iniciativas realizadas ao longo do ano foram as seguintes:

## Aprender na Porto

Projeto voltado a entender as potencialidades e oportunidades de amadurecimento da cultura de aprendizagem da companhia. Os colaboradores foram convidados a refletir de que forma se relacionam com as políticas e práticas educacionais da empresa, como vivenciam as ofertas de aprendizagem da Porto e de que forma a liderança e o ambiente influenciam sobre a capacidade de aprender. Foram registrados 2 mil participantes (cerca de 16% da força de trabalho total da Porto), com representantes de todas as áreas de negócio. Os resultados obtidos contribuirão para a renovação do propósito e valores educacionais, e para a atualização da visão metodológica – que está cada vez mais conectada com os atores que entregam aprendizagem na Porto.

## Iniciativas sobre diversidade e inclusão, sustentabilidade, pensamento lean e transformação digital

A aprendizagem sobre esses temas contribuiu com a democratização de conhecimentos por meio de cursos a distância ou síncronos, como Jornada da Sustentabilidade e ASG, Diversidade tá na moda?, Pensamento Lean e Resolução de Problemas, entre outros. Graças a um plano de comunicação e engajamento intencional e propositivo, superamos a meta organizacional da diretoria em 10 pontos percentuais em transformação digital e em 23 pontos percentuais em diversidade e inclusão.

## Aprendizagem digital

Devido às limitações trazidas pela pandemia da Covid-19 e à resignificação pela aprendizagem digital, a Porto incrementou seu catálogo de soluções com ofertas de educação à distância (EAD) e síncronas. Com isso foi possível lançar mais de 30 iniciativas digitais, alcançando 7.326 pessoas, que tiveram acesso a mais de 47 mil horas de treinamento – ou seja, uma média individual de 6,5 horas por colaborador.

## Novo Programa de Liderança

Justificando a mentalidade de aprendizagem estratégica, a Porto reformulou o programa de liderança à luz de um perfil desejado e assessment, alinhando as principais competências inerentes aos líderes da Porto aos atuais desafios da companhia.

## Retomada dos eventos culturais e biblioteca digital

Após um longo período, foram retomadas as ações de cultura e aprendizagem na Biblioteca Porto, que tem sido um espaço cada vez mais repleto de vivências educacionais, que disseminam conhecimento e cultura. Um exemplo foi a palestra comemorando o Dia do Livro com a consultora Ines Cozzo, que contou com a presença de cerca de 90 colaboradores. Na ocasião, a convidada refletiu sobre como a neurociência considera a leitura como um processo-chave para o life long learning. Foram também realizadas duas sessões do monólogo Tradutor de Silêncios, com textos do escritor moçambicano Mia Couto, retratando as relações humanas; e retornou o Clube de Leitura, que em encontros semanais promoveu a leitura e a reflexão em torno dos livros Comunicação Não-Violenta (Marshall Rosenberg) e O Jeito Harvard de Ser Feliz (Shawn Achor).

## Avaliação de desempenho

[GRI 404-3]

Anualmente é realizado um processo de avaliação dos colaboradores por competências, que inclui autoavaliação, avaliação do gestor imediato e diálogo de desenvolvimento. Todos os níveis hierárquicos da Porto são elegíveis, seguindo o critério de 90 dias corridos trabalhados no ano e data de corte de admissão para elegibilidade fixada em 30 de setembro. Os resultados das avaliações são utilizados como critérios para promoção, concessão de bolsas de estudos, recrutamento interno e mérito. A metodologia utilizada é a mesma nos últimos dois anos, e considera apenas a avaliação de colaboradores, não incluindo colaboradores terceirizados.

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

Estas etapas também estão presentes na avaliação anual das lideranças da Porto - supervisores, coordenadores, gerentes, superintendentes, diretores, vice-presidentes, CEOs e diretor-presidente. Os ocupantes desses cargos também passam por um processo bianual de avaliação que utiliza a matriz 9 Box, por meio da qual são abordados o desempenho, com base em competências e entregas; e o potencial, com base no conceito de learning agility. Como apoio a esse processo, é aplicado o teste de self-assessment 4DKF da consultoria Korn Ferry, por meio do qual são avaliadas competências, características, motivadores, habilidades de aprendizagem e fatores de risco.

### A realização da matriz 9 Box inclui as seguintes etapas:

- aplicação do teste 4DKF;
- pré-colegiado (quando o líder imediato prepara o embasamento para discussão sobre as pessoas elegíveis do seu time);
- comitê colegiado (com participação da liderança imediata, seus pares e um nível acima, com mediação da área de Recursos Humanos);
- pós-colegiado (feedback sobre o processo entre líder imediato e pessoas avaliadas).

Para os níveis de superintendência, diretoria, vice-presidência, CEOs e diretoria-executiva, o processo 9 Box é conduzido integralmente com a mediação de uma consultoria externa - que, em 2022, foi a Korn Ferry.

## Benefícios

[GRI 401-2 | 401-3]

A Porto disponibiliza seus pacotes de benefícios a todos os colaboradores, sem distinção por conta da carga horária de trabalho. Assim, a elegibilidade para o plano de saúde é total, e extensiva para cônjuges, companheiros, filhos até 24 anos e enteados até 24 anos, desde que comprovado o vínculo com o colaborador titular do benefício.

Todos os colaboradores são igualmente elegíveis ao seguro de vida, e a indenização é paga conforme fator de cálculo com base no salário. O limite do capital alocado pela Porto varia conforme a causa do acionamento do seguro. Para auxílio no caso de deficiência ou invalidez, a Porto dispõe de coberturas previstas no seguro de vida que passam por análise do produto após o envio das documentações comprobatórias.

Outros benefícios oferecidos pela Porto a seus colaboradores incluem um plano de previdência exclusivo (ver em Planos de aposentadoria) e o programa Porto em Ação, de adesão compulsória para todos os colaboradores, e que prevê a distribuição de ações da companhia aos colaboradores no caso de atingimento das metas estabelecidas.

A companhia coloca à disposição dos colaboradores uma licença por motivo de casamento com cinco dias a mais do que o estabelecido

na legislação trabalhista. No que se refere à concessão de licença-maternidade ou licença-paternidade, a Porto também busca auxiliar da melhor maneira os seus colaboradores nesse importante momento da vida. Um exemplo desta atenção foi a realização, em 2021, de um programa de conscientização para os pais, com destaque para o uso da licença-paternidade e do apoio às mães nesse momento tão importante do recém-nascido. Ação similar foi destinada às colaboradoras que se tornaram mães, em seu retorno da licença-maternidade. Para 2023, a Porto pretende estabelecer o projeto Trilha Maternidade, que terá a finalidade de cuidar das mães do início da gestação até o retorno ao trabalho.

Em 2022, 166 colaboradores tiveram direito à licença-paternidade, e 275 colaboradoras usufruíram da licença-maternidade - totalizando 441 pessoas ao longo do ano, um crescimento de 4% na comparação com 2021.

Outro benefício oferecido pela Porto, destinado a colaboradores com 63 anos e mais de 20 anos de empresa que estejam se desligando, é o recebimento de um salário a cada cinco anos; um valor adicional de apoio para recolocação no valor de um salário; extensão do plano de saúde por 90 dias (período adicional ao tempo previsto em convenção coletiva). No caso de colaboradores dessa faixa etária que têm entre 15 e 19 anos de empresa, são oferecidos 70% do salário a cada cinco anos, adicional de apoio para recolocação correspondente a 70% do salário, e extensão do plano de saúde por 60 dias (período adicional ao tempo previsto em convenção coletiva).





## Planejamento de carreira

[GRI 201-3 | 404-2]

Ciente de que o talento dos colaboradores é a chave para que a Porto continue oferecendo experiências de qualidade aos clientes, a companhia disponibiliza uma série de iniciativas de capacitação e treinamento às equipes (veja em Desenvolvimento de colaboradores). Além disso, há a preocupação em auxiliar os colaboradores a planejarem suas carreiras, aproveitando ao máximo as potencialidades e oferecendo novas perspectivas profissionais – especialmente em momentos de transição da trajetória de cada um.

O Programa de Transição de Carreira da Porto é voltado para colaboradores com idade entre 58 e 63 anos, e tem como finalidade preparar e estimular o protagonismo dos colaboradores neste momento de transição de vida e carreira, por meio de um processo de conscientização e planejamento. A iniciativa está atualmente sendo atualizada e, por isso, não foram realizadas ações de capacitação ao longo de 2022.

## Planos de aposentadoria

[GRI 201-3]

Por meio do fundo de pensão PORTOPREV, a Porto disponibiliza aos colaboradores dois planos de previdência complementar, de adesão voluntária e elegível a todos (com exceção de estagiários e menores aprendizes): a PORTOPREV, de contribuições variáveis (fechado para novas adesões desde 2015); e a modalidade que o substituiu, o plano PORTOPREV II, de contribuições definidas. Por se tratarem de planos de previdência nos quais o colaborador define o percentual de contribuição sobre o seu salário e o saldo acumulado que definirá o valor da sua renda de aposentadoria, não há um valor estimado do passivo da Porto que corresponda ao valor necessário para cumprir todas as obrigações até a idade de aposentadoria dos participantes.

Em 2022, a média mensal para honrar a contribuição de contrapartida das patrocinadoras foi de R\$ 1,8 milhão, e para a taxa de administração, de R\$ 33 mil/mês. No final do ano de 2021, o Conselho Deliberativo da PORTOPREV aprovou a utilização do Fundo Previdenciário para cobrir as contribuições das patrocinadoras e a taxa de administração do Plano PORTOPREV – com

exceção das patrocinadoras Porto Saúde, Renova, Porto Investimento, Porto Serviços e Porto Atendimento. A média mensal da utilização do fundo previdenciário foi de R\$ 700 mil.

O alcance do plano é nacional, sem divergência nas regras durante a fase de acumulação como cargos, hierarquia, localização geográfica ou vínculo sindical. Em dezembro de 2022, o percentual de colaboradores da Porto que possuía um dos dois planos era de 54,5%.

Os planos de previdência PORTOPREV e PORTOPREV II têm regras de cálculo de contribuição do participante e patrocinadora diferentes entre si. Porém, em ambos os planos as contribuições das patrocinadoras são um para um, ou seja, o valor de contribuição da patrocinadora corresponde a 100% do valor da contribuição do participante colaborador. Os cálculos são realizados da seguinte forma

### Plano Portoprev

Percentual aplicável	Parcela do salário
1%	Até R\$ 2.315,90 <sup>1</sup>
De 1% a 6% livremente escolhido em percentuais inteiros	Acima de R\$ 2.315,90

1. Valor correspondente a 5 UPs, em dezembro de 2022.

### Plano Portoprev II

Faixa	De	Até	% máximo de
1	-	R\$ 4.631,80	1%
2	R\$ 4.631,81	R\$ 9.263,60	2%
3	R\$ 9.263,61	R\$ 13.895,40	3%
4	R\$ 13.895,41	R\$ 23.159,00	5%
5	R\$ 23.159,01	R\$ 27.790,80	6%
6	R\$ 27.790,81	R\$ 37.054,40	7%
7	R\$ 37.054,41	-	8%

\*Valores base dezembro/22

# Relacionamento com os corretores

[GRI 2-6; 2-29]

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 os corretores 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.

**+600 mil**

participações nas ações oferecidas

**+73 mil**

trilhas de desenvolvimento realizadas

**+147 mil**

EADs consumidos

**+100 mil**

participações em aulas virtuais e lives

**+ 219 mil**

reproduções do conteúdo da videoteca

**+6 mil**

reproduções do podcast do Educast

**89 NPS**

em 2022 - mantendo a mesma média de 2021



# Experiência do cliente

[GRI 2-6 | 2-29 | 3-3 Gestão do tema material - Experiência do cliente e qualidade de atendimento]

A Porto aprimora a cada ano a atuação junto aos clientes, buscando sempre entender e atender as reais expectativas com foco na excelência de atendimento e na oferta de experiências inovadoras dentro e fora do segmento de atuação.

Durante o ano 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. Confira aqui:



Ao longo do ano, a Porto marcou presença em importantes eventos culturais e esportivos no Brasil. Como apoiadora do Rock in Rio 2022, 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. A companhia também foi patrocinadora do Grande Prêmio de São Paulo de Fórmula 1, por meio da Porto Bank. Criada dentro do autódromo de Interlagos, a Vila Porto 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.

## Atendimento ao Cliente

A área de Atendimento, responsável por garantir a excelência e robustez nesta operação, conta com uma importante estrutura de qualidade. Ela tem por objetivo proteger e garantir a filosofia da Porto em todos os momentos de contato, garantindo, cada vez mais, a centralidade no cliente.

Algumas das frentes do tema são a monitoria de processos, diagnósticos direcionados às necessidades de operações/ produtos, análise de pesquisa de satisfação, calibrações e trabalho de partituras de gestão, referentes à metodologia COPC.

Existe uma curadoria voltada para a construção e sustentação das bases de conhecimento, principal ferramenta utilizada pelos operadores, que está conectada não só ao aprendizado, mas à autonomia e resolubilidade. Também há um processo de "desenho de jornadas" e curadoria dos *bots*, programa de *software* que executa tarefas automatizadas, para evoluir a experiência nas interações digitais. Na Porto, este é apenas um atendimento prévio, uma triagem que auxilia o direcionamento de um atendimento humano mais adequado, garantindo a resolubilidade. Grande parte das demandas são resolvidas diretamente na interação digital. Porém se o cliente não consegue ou necessita algum apoio adicional, ele é encaminhado para um atendimento humano para garantir a resolubilidade daquele atendimento. Portanto, com interações apenas digitais ou com a relação humana, a Porto consegue total resolubilidade nos atendimentos.

A Porto conta com uma equipe focada na capacitação e desenvolvimento dos colaboradores da diretoria de atendimento, com um ciclo vivencial de aprendizado, com base na metodologia 70/20/10 e nos principais motivos de contatos dos clientes. As frentes destas capacitações abarcam formação, nivelamento e desenvolvimento (treinamentos de atualizações e necessidades do dia a dia).

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 desta agenda para a Porto:

### Campanha Brilho no atendimento

Dá visibilidade a todos os elogiados por nossos clientes com destaque nas TVs dos andares, elevadores e operações

### Atendimento nota 11

Premiação baseada no diferencial do atendimento, no qual é identificado que houve uma superação por parte do operador, deixando explícito o cuidado com o cliente, assim como a sustentação do jeito de atender da Porto, promovendo experiências únicas.

### Campanha Porto Premia

Premiação aos operadores com melhores indicadores de atendimento.

### Almoço Portolovers da vez

Almoço que acontece mensalmente com a participação dos dois melhores operadores por gerência, onde também participam o diretor, superintendentes e gerentes.





Para os casos em que as orientações de atendimento são infringidas pelo time de atendimento, existem procedimentos baseados na Política de faltas graves que segue uma tabela pedagógica de situações de infração e suas respectivas consequências.

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

### 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".

Indicadores	2020	2021	2022
% Nível de Serviço	69%	67%	70%
C.SAT	4.1	4,53	4,61
Resolubilidade	-	-	90%
% Clientes atendidos <- 60s	73%	72%	76%
SAC	0,297	0,292	0,294

*\*média geral de todos os produtos e verticais*

## Marketing e Rotulagem

[GRI 417-1]

Os produtos e serviços cumprem com requisitos legais determinados por órgãos reguladores do setor como a SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), o CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados), ANS (Agência Nacional de Saúde) e pelo Banco Central responsáveis pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização, resseguro, diretrizes e normas da política de seguros privados e comunicações relacionadas demais serviços financeiro e de saúde. As comunicações dos produtos e serviços também seguem esses requisitos legais que aparecem por meio de textos em nossas peças de comunicação, contendo acesso a condições gerais, 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 robusta estrutura de governança, alinhada às melhores práticas e requisitos de governança corporativa recomendados pelo IBGC – Instituto de Governança Corporativa, permite alto controle e transparência sobre todos os processos.



# Gestão de fornecedores

[GRI 2-6 | 2-8 | 2-29 | 3-3 Forma de Gestão do tema material - Gestão da cadeia de fornecedores e prestadores | 308-1 | 308-2 | 414-1 | 414-2]

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 o padrão de qualidade aos clientes, a Porto busca fornecedores alinhados com sua missão e busca estender as 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 *benchs* 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, 100% dos fornecedores aptos não tiveram impactos ambientais negativos identificados, embora 12,9% da base de fornecedores tenham sido classificados como de alto risco ambiental – seguindo o fluxo de risco socioambiental atribuído aos códigos UNSPSC preenchimento do formulário e avaliação interna sobre o prosseguimento da parceria. 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 e todos foram aprovados pela área de Gestão de Riscos e passarão por novas análises anualmente.

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.



Também fundamentais para o negócio, os prestadores de serviços que atuam, via empresas terceirizadas, nos atendimentos emergenciais e de conveniência aos clientes em oficinas, serviços de reparos e remoções e via CAPS Móvel - oficina móvel para atendimento domiciliar. Por serem peça-chave na relação com os clientes e no cumprimento dos requisitos legais, a Porto oferece:

- **capacitações e treinamentos;**
- **uniformes e equipamentos para os profissionais que realizam os atendimentos;**
- **reajustes de tarifas para cobrir aumento de custos operacionais e garantir a sustentabilidade dos negócios dos prestadores;**
- **canal de comunicação dedicado ao relacionamento com esse público, incentivando maior participação, criatividade e inovação;**
- **engajamento em práticas que reduzam impactos ambientais como adoção de frota elétrica e destinação correta de resíduos;**
- **implantação e preparo na adoção de plataformas digitais de relacionamento.**



# Relação com a Comunidade

[GRI 2-6 | 2-29 | 3-3 Gestão do tema material - Relação com a sociedade e comunidade | 413-1 | 413-2]

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 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 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 por meio de conteúdos transversais, que complementam as disciplinas escolares. São conteúdos sobre sustentabilidade, colaboração, mundo digital, música, entre outros. Os projetos pedagógicos são realizados por equipes multidisciplinares. Em 2022, o Ação Educa impactou 239 estudantes, 19% a mais em relação a 2021.

Ação	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	Observação
Atendidos	176	200	239	19%	39 atendimentos a mais em relação ao ano anterior
Rematrículas	140	138	152	10%	14 rematrículas a mais em relação ao ano anterior
Atendimentos psicológicos	588	232	277	19%	45 atendimentos a mais
Atendimentos psicopedagógicos	267	389	398	2%	9 atendimentos a mais
Vales-alimentação	413	797	591	-26%	206 cestas/vales entregues a menos em relação ao ano anterior. Variação devido às campanhas realizadas durante a pandemia em 2021





Os alunos são avaliados pelos educadores que os atendem. A avaliação tem como critério quatro competências baseadas nos pilares da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco):

- **Aprender a conhecer (competências cognitivas):** atenção e concentração, comunicação e expressão, criticidade e compreensão.
- **Aprender a fazer (competências produtivas):** interesse e atitude, criatividade.
- **Aprender a conviver (competências sociais):** relacionamento interpessoal e trabalho em equipe, disciplina e cooperação.
- **Aprender a ser (competências pessoais):** autoconhecimento, autonomia.



\*444 de atividades presenciais e 985 de conteúdos enviados pelo WhatsApp devido à pandemia de Covid-19

Após a finalização do programa, já com 15 anos, os adolescentes têm a oportunidade de seguir a trilha de aprendizagem do Instituto Porto nos cursos profissionalizantes ou no programa Jovem Aprendiz.

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.

**2020**  
**R\$ 207,46 mil**

**2022**  
**R\$ 637,15 mil**

**2021**  
**R\$ 283,24 mil**

**Variação 2021-2022**  
**124,9%**

## Programa de Aprendizagem

Por intermédio deste programa, com autorização do Ministério do Trabalho, o Instituto Porto prepara jovens de baixa renda para ingresso no mercado de trabalho, incluindo a Pré-Formação, um curso preparatório que aborda temas como processos seletivos e ambiente profissional, capacitando o público-alvo para as entrevistas de emprego.

No ano de 2022, a 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.

### Destaques Pré-Formação

**90%** dos jovens avaliam os conteúdos desenvolvidos ao longo do curso como "excelente"

**544** inscrições

**700** horas de carga horária (100 horas por turma)

**104** alunos formados

**98** jovens entrevistados

**91** pessoas aprovadas

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.

### Destaques Programa de Aprendizagem

**83** alunos ativos

**536** aulas

**9** média das notas

**R\$ 472.725,00**

geração de renda





## 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.

Ação	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Inscrições	176	200	239	19%
Turmas	140	138	152	10%
Convocados para triagem	588	232	277	19%
Iniciaram o curso	267	389	398	2%
Retenção	413	797	591	-26%

### Perfil dos alunos

#### Gênero

**68%**  
feminino

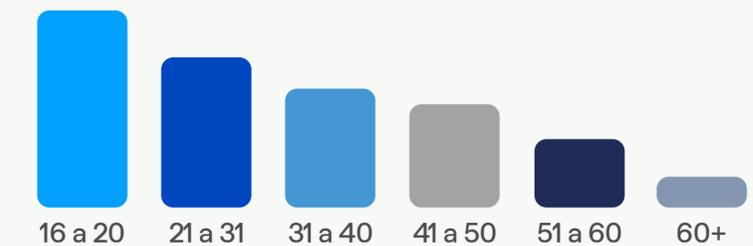
**32%**  
masculino

#### Renda Familiar

**R\$ 791,93**

famílias com  
média de 3  
pessoas

#### Faixa Etária



## 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.

Dentre os destaques do ano foi o retorno da turma presencial com 22 alunos (50% do grupo) e, no segundo semestre, uma nova rodada de inscrições com a chegada de outros 32 alunos. Também aconteceu a desincubação de alunos antigos para a chegada de novas, treinamentos para produção, reuniões de acompanhamento e ações comportamentais, plano comercial e retomada das vendas de brindes e uniformes.

Ação	2021	2022	Variação 2021-202
Alunos em curso	40	54	35%
Alunos incubados	18	10	-55%
Alunos desincubados	9	15	66%
Ações de desenvolvimento	13	30	130%
Itens produzidos	3.867	9.741	1525
Faturamento bruto	R\$ 138.961	R\$ 427.859	207%

## Programa de Voluntariado Corporativo

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 1h 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.





## Desenvolvimento de instituições sociais

Outra frente de atuação é o desenvolvimento de instituições sociais do entorno da Porto, 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.

### Fortalecimento dos seguintes ODS



**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



## Associação Crescer Sempre



A Porto também apoia a Associação Crescer Sempre – instituição sem fins lucrativos que atua na comunidade de Paraisópolis, zona sul de São Paulo, com cinco projetos principais:

### Escola Regular de Educação Infantil

Criada em 1998 para atender a demanda de crianças de 4 e 5 anos de idade nos períodos da manhã e da tarde. Atendimento em 2022: 316 crianças.

### Escola Integral de Ensino Médio

Estrutura completa para aulas diversas contemplando o currículo desta modalidade de ensino. Atendimento em 2022: 208 jovens.

### Jovem Crescer

Programa de reforço em contraturno escolar direcionado para jovens do 8º e 9º anos do Ensino Fundamental II. Atendimento em 2022: 159 alunos.

### Biblioteca Crescer

Iniciativa aberta à comunidade. Atendimento em 2022: mais de 9 mil pessoas.

### Capacitação profissional

Oferta de cursos profissionalizantes com dez títulos diferentes e duração de até seis meses, tendo como objetivo a capacitação técnica e a geração de renda. Atendimento em 2022: 498 alunos.

## Associação Campos Elíseos +Gentil



A Associação é uma frente comunitária do Instituto Porto que promove ações de melhorias em conservação, limpeza e manutenção dos espaços públicos do bairro. Um dos destaques é o projeto Nossa Rua, que atua na conscientização da comunidade sobre os pontos críticos de descartes irregulares frequentes do bairro, promovendo a participação social, o engajamento e o exercício da cidadania.

Em paralelo, em setembro de 2022 foi lançado o projeto Carroças do Futuro, que incentiva a reciclagem residencial e comercial, ao mesmo tempo em que atua na melhoria da qualidade de vida, no aumento de renda e na segurança do trabalho de coletores de recicláveis locais, por intermédio da capacitação e do oferecimento de carroça elétrica. De 598 protocolos de manutenção e limpeza abertos a partir de alertas registrados em nossas plataformas, obtivemos 78% de resolubilidade dos órgãos competentes.

Já o projeto Movimento-se oferece aulas de ginástica gratuitas para a comunidade. Além da produção e da distribuição do Jornal Campos Elíseos. Em 2022, foram oferecidas 118 aulas, sendo 86 on-line e 32 presenciais, e registradas 1.042 visualizações no YouTube.

O projeto Carroças do Futuro contribui para os seguintes ODS:



**43 mil**  
pessoas impactadas

**8.048 kg**  
de lixo e entulho retirados –  
ou 42% a mais em relação  
a 2021

**200**  
mudas (plantio)

**7.913 kg**  
de materiais coletados;

**192 km**  
percorridos;

**96 dias** trabalhados,  
2 coletores participantes;

**R\$ 4.408,00**  
de geração de renda em 2022  
- mantendo a mesma média  
de 2021





# Meio ambiente e mudanças climáticas

- 87 Educação socioambiental
- 88 Gestão dos recursos naturais
- 93 Emissões e as mudanças climáticas



TEMA MATERIAL:

Gestão de riscos socioambientais e mudanças climáticas



# Educação socioambiental

[GRI 413-1]

Em 2022, a Porto ampliou a atuação em 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 participantes do projeto 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.

## Agentes Socioambientais

Representatividade dos Agentes nas Verticais (comparativo com % Porto)





# Gestão dos recursos naturais

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Gestão de riscos socioambientais e mudanças climáticas]

A Porto está sempre atenta às características de cada uma das atividades e dos riscos de impactos. Por isso, atua em diversas frentes, avançando na prática de gestão de recursos naturais buscando a redução de efeitos negativos no meio ambiente e contribuindo para a mitigação dos desastres causados pelas mudanças climáticas.

## Recursos hídricos

Minimizar o consumo, contribuindo para a questão da escassez de água, e cuidar de sua qualidade, são premissas da Porto. A companhia gere inúmeras iniciativas para redução do consumo de água, 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.

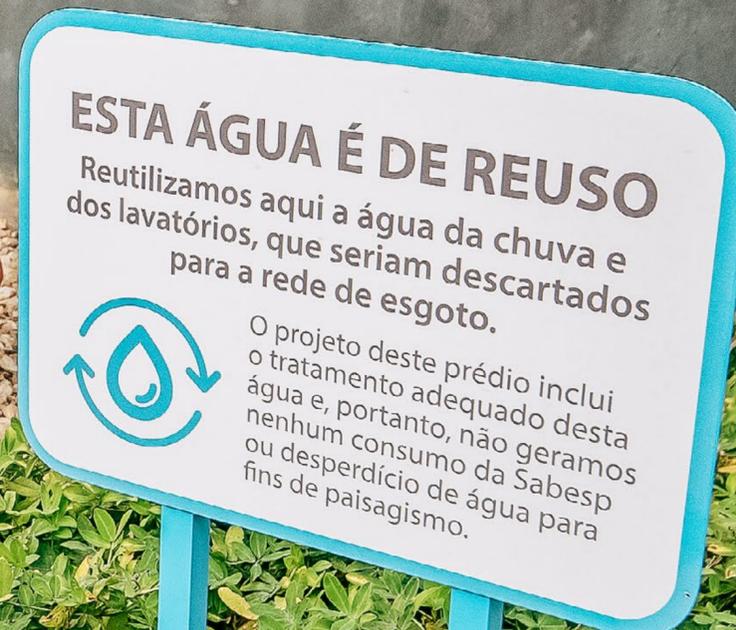
Com a implementação de novos hidrômetros específicos para avaliar esse tipo de água, foi possível verificar o uso de 2 mil m<sup>3</sup> proveniente da ETAC - Estação de Tratamento de Água Cinza. Esse volume é equivalente ao utilizado por 110 famílias brasileiras (200 l/dia) e gerou uma economia financeira 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

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Gestão de riscos socioambientais e mudanças climáticas | 302-1 | 302-2 | 302-3 | 302-4 | 302-5]

A gestão do consumo energético inclui o consumo consciente de energia limpa nas instalações da Porto. 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. As fontes das informações para os cálculos são as áreas de: manutenção predial para os consumos de energia da Matriz e pelos dados de energia solar; e reporte das sucursais via formulário de questionário mensal do Catálogo de Ativações em Sustentabilidade com as sucursais.

Também faz parte deste levantamento o relatório das demais empresas da companhia, como a Azul Seguros. O acesso ao documento é restrito aos profissionais da área de Sustentabilidade.

### Consumo de energia(kWh) na Porto

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

## Resíduos

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Gestão de riscos socioambientais e mudanças climáticas | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5]

A Porto atua intensamente na gestão de resíduos em inúmeras frentes, como tendo uma operação de logística reversa, agendas e conscientização 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 Pra 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, visando o cumprimento legal, 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.





## Destaques

### Um Copo para chamar de meu

Comunicados mensais para a ampliação da consciência ambiental;

Economia de 99 mil litros de água suficientes para 700 banhos e 23 mil kWh de energia para 210 mil televisões ligadas/mês;

Aplicação de piloto para a coleta de percepção;

Criação de um copo de papel exclusivo para visitantes;

Redução de 24 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente a 24 mil viagens de São Paulo ao Guarujá;

Redução de 68% no consumo de copos de plástico.

### Dados logística reversa

#### Vendas

15 mil itens retornados revertidos em cerca de R\$ 2,3 milhões para a Porto

#### Doações

307 itens doados a instituições, representando R\$ 160 mil e economia para ONGs atendidas pela Porto

#### Descartes

2.124 uniformes descartados, que geraram 1.607 kWh de potência por meio do coprocessamento; e descarte de 112 quilos de pilhas e baterias

#### Quantidade de resíduos gerados, por composição (em kg)

	2020		2021		2021	
	Tipo	Qnt. gerada KG	Tipo	Qnt. gerada KG	Tipo	Qnt. gerada KG
Papel	Não perigoso	38.639	Não perigoso	160.384	Não perigoso	184.368
Papelão	Não perigoso	21.296	Não perigoso	21.792	Não perigoso	16.756
Plástico	Não perigoso	8.278	Não perigoso	12.592	Não perigoso	47.339
Cápsulas	Não perigoso	483	Não perigoso	0	Não perigoso	412
Rejeito	Não perigoso	1.500	Não perigoso	1.507	Não perigoso	7.024
Orgânicos	Não perigoso	150.978	Não perigoso	102.193	Não perigoso	176.675
Uniformes	Não perigoso	1.025	Não perigoso	10.754	Não perigoso	1.456
Pilhas e baterias	Perigoso	424	Perigoso	107	Perigoso	112
Medicamentos	Perigoso	85	Perigoso	34	Perigoso	79
Chapas de Raio x	Não perigoso	14	Não perigoso	14	Não perigoso	53
<b>Total</b>	-	<b>24.813.093.853</b>	-	<b>309.377</b>	-	<b>434.274</b>

O papel da Renova também é fundamental para a redução de resíduos e para a economia circular. Sua expertise a torna referência no segmento de reutilização de peças automotivas, ofertadas ao consumidor final ou atacadista, além de promover o descarte correto para automóveis em final de vida útil. Em 2022, a Renova deu a destinação ambientalmente adequada para 3.091 veículos. Isso significa que 2,2 mil toneladas de resíduos tiveram o direcionamento correto para Ecopontos.

Materiais Reciclados (KG)	2020	2021	2022
ALUMINIO	15,729	37,449	51,439
BATERIAS	7,719	6,484	8,525
COBRE	2,286	8,027	2,960
FERRO	573,358	1,111,653	2,944,115
METAL	1,754,896	800,807	-
OLEO	5,550	7,700	10,600
OUTROS	113,067	206,016	-
PAPELÃO	9,400	7,322	4,600
PLASTICO	35,286	24,739	67,204
PNEU / BORRACHA	879	29,408	29,372
VIDRO	169,895	-	-

No ano passado, a Porto também iniciou um projeto com clientes premium do seguro residencial e incluiu uma cláusula no contrato que oferece a possibilidade de retirada dos equipamentos eletrônicos obsoletos, que são enviados para a Central de Salvados da companhia, evitando, desta forma, o descarte inadequado destes materiais. Inicialmente, o projeto abrange as cidades paulistas de São Paulo, São José dos Campos, Campinas e Santos.



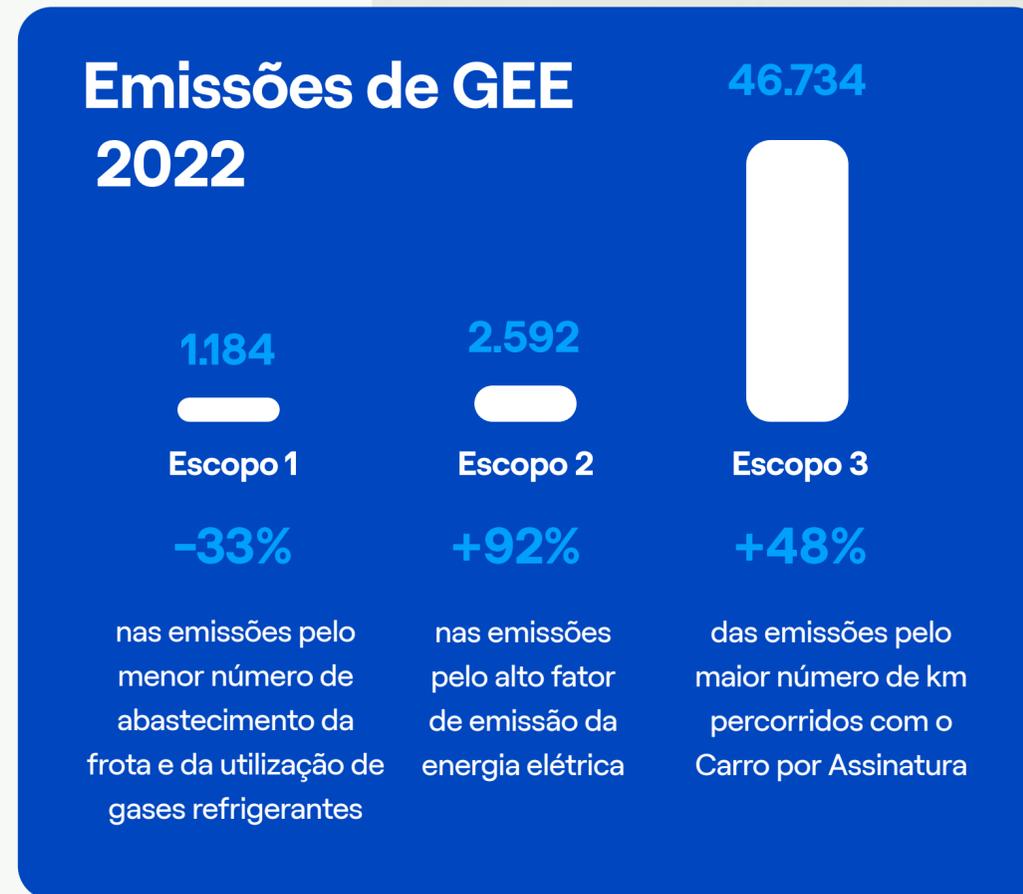
# Emissões e as mudanças climáticas

[GRI 3-3 Gestão do tema material - Gestão de riscos socioambientais e mudanças climáticas | GRI 30-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4]

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 do efeito estufa gerados pelas atividades da empresa a partir do 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 (ODSs) 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.



## Iniciativas para redução de emissões

Escopos 1 e 2*	tCO2e
Hora da Terra	29
Placas solares	263
<b>Total CO2e 2021</b>	<b>292</b>

\*0,1% do escopo 2

Escopos 3*	tCO2e
Passo Certo	2
Guincho leve/light	3.193
Bike elétrica	1
Carro elétrico	3
Guincho elétrico	3





# Sobre o relatório

[GRI 2-3, 2-4]

O Relatório de Sustentabilidade 2022 consolida as informações relacionadas aos impactos econômicos, sociais e ambientais da Porto no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2022, e segue como inspiração as diretrizes estabelecidas pela Global Reporting Initiative (GRI).

A matriz de materialidade passou por um novo processo de consulta aos stakeholders e pela avaliação dos principais impactos socioambientais, seguindo as diretrizes do standard de 2021 da GRI. Os resultados obtidos orientaram o conteúdo deste relatório. Esse processo permitiu a inclusão de mais stakeholders na abordagem da consulta. Com a mudança da metodologia abordando aspectos de impacto socioambiental, temas intrínsecos ao negócio e que faziam parte dos temas trabalhados até aqui – como Governança Corporativa e Desempenho Financeiro – foram excluídos do processo de consulta deste ano. Já o tema de Risco Socioambiental e Mudanças Climáticas foi a principal inclusão desta nova etapa. Os demais oito temas materiais de 2022 já estavam entre os materiais e presentes na estratégia ASG anterior. [GRI 3-2]

A nova lista de temas materiais, bem como a metodologia para sua identificação, foi aprovada pelo principal executivo da empresa, Roberto Santos, diretor-presidente e de Relações com Investidores.

O conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2022 foi elaborado a partir de entrevistas com lideranças da companhia, análise dos resultados divulgados pela área de Relações com Investidores, levantamento de dados com áreas internas e consultas aos sites institucionais 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:

[sustentabilidade.corporativo@portoseguro.com.br](mailto:sustentabilidade.corporativo@portoseguro.com.br).



# Anexos



# Temas e indicadores GRI

[GRI 3-1, 3-2 e 3-3]

Nome do tema	Descrição geral do tema	Impactos significativos (dentro pra fora) reais e potenciais / positivos e negativos	Em que conteúdo aparece	Tópicos GRI Standard	Indicadores GRI	ODS
<b>Diversidade e Direitos Humanos</b>	Atuação preventiva, para evitar ocorrência de discriminação e resultados de medidas adotadas; e proativa, pela igualdade de oportunidades. Garantia de equidade e promoção da inclusão em termos de cor/raça, gênero, idade, origem regional, PCDs, raça e de sexualidade, além de garantir o respeito à pluralidade opiniões. Garantia de processos que inibam e tratem casos de violação aos direitos humanos nas operações e na cadeia de valor - tanto nos fornecedores, como nos clientes.	Casos de trabalho análogo ao escravo; casos de assédio sexual e moral; aumento de processos trabalhistas e reclamações associados ao tema; redução na representação de grupos minoritários em cargos de liderança; manutenção das desigualdades sociais devido a não inclusão de grupos subrepresentados; inclusão no mercado de trabalho e empoderamento de grupos subrepresentados.	Direitos Humanos Diversidade e inclusão	405 - Diversidade e Igualdade de oportunidades 406 - Não discriminação 407 - Liberdade sindical e negociação coletiva 408 - Trabalho infantil 409 - Trabalho forçado ou análogo ao escravo 412 - Avaliação de direitos humanos	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados 405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens 406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomada 407 - Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco 408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil 409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo 412-1 Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos 412-2 Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos 412-3 Acordos e contratos de investimentos significativos que foram submetidos a avaliação de direitos humanos	 
<b>Ética, integridade e compliance</b>	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, o grande direcionador para a conduta da companhia. Sempre com foco em transparência contábil; conformidade com normas, leis; promoção do código de conduta e dos atributos de ética nos processos organizacionais, e combate a práticas anticompetitivas, corrupção, lavagem de dinheiro e outras atividades ilícitas.	Perda da confiança dos colaboradores quanto à integridade e conduta da empresa; diligência de comportamentos; exposição à situações de corrupção; leniência com lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo; ocorrência/ disseminação de comportamentos antiéticos em operações próprias e na cadeia de valor; redução de comportamentos antiéticos no ambiente de trabalho e uma maior conscientização sobre o tema; ambiente saudável sem assédio moral e sexual; atenção às leis e correta condução tributária; governança corporativa transparente e efetiva que garantam segurança para o negócio e sua cadeia de valor.	Ética e compliance	205 - Combate à corrupção 206 - Concorrência desleal 207 - Tributos 415 - Políticas públicas	201-4 Apoio financeiro recebido do governo 205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas 206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio 207-1 Abordagem tributária 207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal 207-3 Engajamento de stakeholders e gestão de suas preocupações quanto a tributos 415-1 Contribuições políticas	



Nome do tema	Descrição geral do tema	Impactos significativos (dentro pra fora) reais e potenciais / positivos e negativos	Em que conteúdo aparece	Tópicos GRI Standard	Indicadores GRI	ODS
<b>Experiência do cliente e qualidade de atendimento</b>	Gestão do relacionamento com clientes, considerando a jornada do cliente, gestão de sua satisfação e canais de atendimento. O entendimento das necessidades do cliente e o atendimento de qualidade são motivadores de fidelidade e de satisfação do cliente. A Porto 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.	Desgaste na relação com os clientes devido à não manutenção do propósito da Porto no foco no cliente; experiência desintegrada Porto para o cliente que tem múltiplos produtos agora no momento do grupo mais verticalizado; redução da satisfação do cliente; redução dos índices de percepção sobre a qualidade dos produtos e serviços; redução da percepção sobre a segurança do serviço; impulso do setor e outros players no modelo de foco no cliente com atendimento próprio e propósito na experiência do cliente; personalização e dedicação à experiência com base na necessidade de cada cliente (ex: médicos e enfermeiros na pandemia / diálogo colegiado em casos de doenças raras em Saúde).	Experiência do cliente	417 - Marketing e Rotulagem	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços 417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços 417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	-
<b>Gestão da cadeia de fornecedores e prestadores</b>	Acompanhamento e desenvolvimento de fornecedores, definição de critérios para seleção de fornecedores e engajamento e gestão do relacionamento com os prestadores de serviços.	Corresponsabilidade da Porto em situações de violação aos direitos humanos e trabalhistas nas atividades dos fornecedores e parceiros; corresponsabilidade da Porto em situações de violação de legislações ambientais nas atividades dos fornecedores e parceiros (povos originários, patrimônio público); dependência de pequenos fornecedores e prestadores; homologação e seleção dos fornecedores e prestadores; redução da qualidade dos serviços oferecidos pelos prestadores e parceiros (qualidade e coerência com valores); impacto nos serviços ligados a riscos externos como greve de caminhoneiros, falta de peças, aumento de combustível, entre outros; aumento do engajamento com os fornecedores, prestadores e parceiros para boas práticas socioambientais e de governança.	Gestão de fornecedores	308 - Avaliação ambiental de fornecedores 414 - Avaliação social de fornecedores	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais 308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas 414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais 414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	 



Nome do tema	Descrição geral do tema	Impactos significativos (dentro pra fora) reais e potenciais / positivos e negativos	Em que conteúdo aparece	Tópicos GRI Standard	Indicadores GRI	ODS
<p><b>Gestão de riscos socioambientais e mudanças climáticas</b></p>	<p>Identificação e gestão de riscossociais e ambientais, especialmente os ligados à mudança do clima, que podem impactar o modelo de negócios e a cadeia de valor, considerando a realização de testes de estresse e análise de cenários. Análise de questões climáticas em nossos negócios e gestão da ecoeficiência operacional, além do desenvolvimento de projetos ambientais realizados nos prédios, sede e sucursais. Gestão das emissões de Gases de Efeito Estufa provenientes dos negócios e operações.</p>	<p>Alta concentração de negócios em regiões mais afetadas pelos riscos socioambientais; não conformidades socioambientais na cadeia de valor; perda financeira devido aos efetivos das mudanças climáticas (aumento de sinistros, impactos em ativos fixos, despesas, multas, sanções, etc); impactos potenciais devidos aos riscos socioambientais sistêmicos e emergentes; emissões de poluentes e de GEE de controle operacional (escopos 1 e 2); emissões de poluentes e de GEE sem controle operacional (escopo 3); cobrança do mercado à adoção de ações de redução/neutralização de emissões no setor devido aos compromissos públicos da organização; estímulo ao combate às mudanças climáticas através do concedimento de produtos e serviços atrelados a esses critérios; aumento no consumo de combustíveis fósseis; aumento do consumo energético devido à menor eficiência interna; estímulo ao consumo de energias renováveis através do concedimento de produtos e serviços atrelados a esse critério; estímulo ao uso de equipamentos menos emissores nos contratos com fornecedores e terceirizados; aumento da geração de resíduos enviados a aterros sanitários; aumento de iniciativas voltadas ao reaproveitamento de materiais.</p>	<p>Riscos socioambientais e climáticos</p> <p>Meio ambiente e mudanças climáticas</p>	<p>201 - Desempenho econômico 302 - Energia 305 - Emissões 306 - Resíduos 307 - Conformidade ambiental</p>	<p>201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas 302-1 Consumo de energia dentro da organização 302-2 Consumo de energia fora da organização 302-3 Intensidade energética 302-4 Redução do consumo de energia 302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE) 305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) 305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) 305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) 305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO) 305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas 306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos 306-3 Resíduos gerado 306-4 Resíduos não destinados para disposição final 306-5 Resíduos destinados para disposição final 307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais</p>	 
<p><b>Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos</b></p>	<p>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. A maximização desse impacto se dá através de um olhar aberto a inovações e parcerias como forma de atender diferentes demandas dos diversos públicos de interesse. No portfólio do negócio, ofertar soluções específicas com impacto positivo e atributos socioambientais e impulsionamento do ecossistema de impacto positivo.</p>	<p>Aumento de parte da população brasileira com acesso a serviços financeiros; mudanças socioculturais e demográficas da população brasileira; novos tipos de produtos e soluções que impactem positivamente a sociedade brasileira; atuação como catalizador e estímulo ao mercado para busca por impactos mais positivos.</p>	<p>Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	 



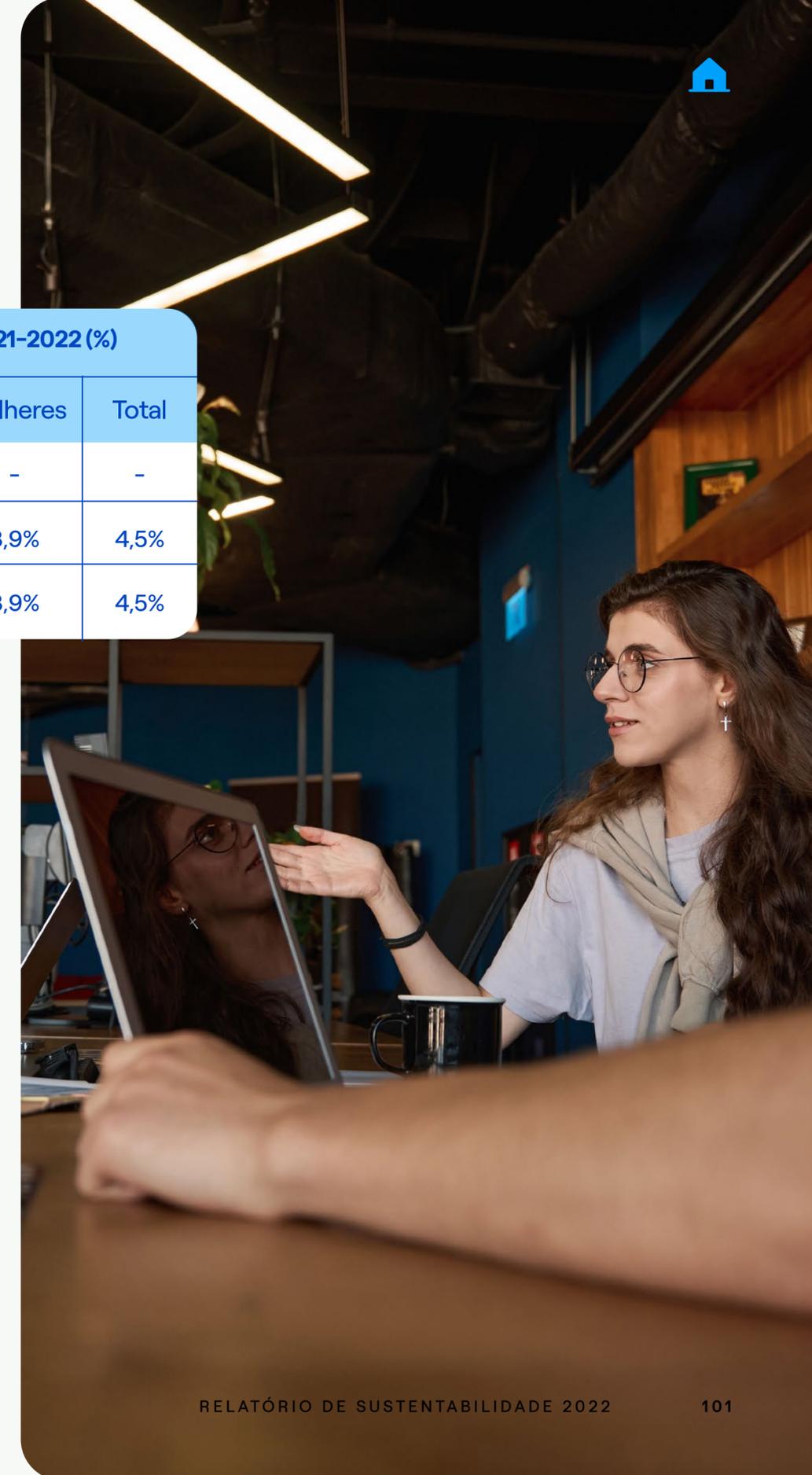
Nome do tema	Descrição geral do tema	Impactos significativos (dentro pra fora) reais e potenciais / positivos e negativos	Em que conteúdo aparece	Tópicos GRI Standard	Indicadores GRI	ODS
<b>Privacidade e segurança de dados</b>	Gestão segura da coleta, retenção e uso de dados sensíveis e confidenciais, garantindo a cibersegurança e a privacidade no uso das informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).	Exposição de dados sensíveis de clientes e colaboradores; aumento de casos de hackeamento (ataque cyber); dados vazados e ataque cyber; incentivo ao maior rigor na segurança de dados no setor (open insurance e open banking).	Privacidade e segurança das informações	418 - Privacidade do cliente	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de cliente	-
<b>Relação com a sociedade e comunidade</b>	Atuação da empresa junto às comunidades do entorno, resultados obtidos e governança responsável. A organização busca, através de suas operações, produtos e serviços, gerar valor compartilhado a todos os seus públicos de interesse, através de produtos inclusivos, ações de voluntariado e formação de pessoas. Buscamos o fortalecimento de canais de diálogo com a sociedade; gestão de impactos e ações de educação e desenvolvimento na sociedade.	Contribuição social da Porto pelo desenvolvimento de projetos de voluntariado, investimento social privado, projetos de filantropia, etc; estímulo ao investimento social através do concedimento de produtos e serviços atrelados a esses critérios.	Relação com a Comunidade	413 - Comunidades locais	201-1 DVA 413-2 Operações com impactos negativos potenciais significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	 
<b>Valorização do capital humano</b>	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. O cuidado com o funcionário, com a sua saúde e condições de trabalho e o preparo dele para os desafios que a companhia enfrenta permitem maior satisfação e felicidade, além de um ambiente criativo e com alto potencial.	Falta de equilíbrio entre vida profissional e pessoal por conta de possível baixa flexibilidade e excesso de carga no trabalho; redução do nível de engajamento dos trabalhadores; aumento do índice de turnover dos trabalhadores; redução de oportunidades de desenvolvimento aos trabalhadores; capacitação de colaboradores em temas relevantes para o mercado; aumento do bem-estar e da saúde do trabalhador; aumento de incidentes com a equipe de trabalho; redução do rendimento dos trabalhadores; aumento de processos judiciais associados a esses temas.	Atenção às pessoas	401 - Emprego 402 - Relações de Trabalho 404 - Capacitação e Educação	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados 55 5. 8, 10 401-2 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos 401-3 Licença maternidade/paternidade 402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais Saúde e Segurança – por fora da GRI - trazer dados dos programas de saúde 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado 404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira 404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	

## Colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por tipo de contrato de trabalho e gênero

Tipo de contrato	2020			2021			2022			Variação 2021-2022 (%)		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tempo determinado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Tempo indeterminado	4.888	6.841	11.729	4.866	6.868	11.734	5.123	7.138	12.261	4,85%	3,9%	4,5%
<b>Total</b>	<b>4.888</b>	<b>6.841</b>	<b>11.729</b>	<b>4.866</b>	<b>6.868</b>	<b>11.734</b>	<b>5.123</b>	<b>7.138</b>	<b>12.261</b>	<b>4,85%</b>	<b>3,9%</b>	<b>4,5%</b>

## Colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por tipo de emprego e gênero

Tipo de contrato	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	4.879	6.825	11.704	4.856	6.856	11.712	5.112	7.131	12.243
Jornada parcial (meio período)	9	16	25	10	12	22	11	7	18
<b>Total</b>	<b>4.888</b>	<b>6.841</b>	<b>11.729</b>	<b>4.866</b>	<b>6.868</b>	<b>11.734</b>	<b>5.123</b>	<b>7.138</b>	<b>12.261</b>





### Colaboradores próprios, por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores/presidente	20	4	24	27	4	31	25	4	29
Gerentes	165	65	230	170	77	247	188	84	272
Supervisores/coordenadores	372	383	755	396	404	800	441	432	873
Administrativos	2.905	3.326	6.231	3.016	3.382	6.398	3.248	3.643	6.891
Vendedores	597	678	1.275	496	633	1.129	525	750	1.275
Operacionais	829	2.385	3.214	761	2.368	3.129	696	2.225	2.921
<b>Total</b>	<b>4.888</b>	<b>6.841</b>	<b>11.729</b>	<b>4.866</b>	<b>6.868</b>	<b>11.734</b>	<b>5.123</b>	<b>7.138</b>	<b>12.261</b>

### Colaboradores, por categoria funcional e faixa etária

Categoria funcional	2020				2022				2022			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Diretores/presidente	0	16	8	24	0	21	10	31	0	18	11	29
Gerentes	0	172	58	230	0	187	60	247	2	210	60	272
Supervisores/ coordenadores	18	679	58	755	21	713	66	800	22	771	80	873
Administrativos	1.423	4.412	396	6.231	1.325	4.604	469	6.398	1.523	4.875	493	6.891
Vendedores	147	1.012	116	1.275	119	921	89	1.129	153	1.006	116	1.275
Operacionais	1.375	1.762	77	3.214	1.318	1.723	88	3.129	1.202	1.593	126	2.921
<b>Total</b>	<b>2.963</b>	<b>8.053</b>	<b>713</b>	<b>11.729</b>	<b>2.783</b>	<b>8.169</b>	<b>782</b>	<b>11.734</b>	<b>2.902</b>	<b>8.473</b>	<b>886</b>	<b>12.261</b>



**Colaboradores com deficiência (PcD), por categoria funcional e gênero**

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores/presidente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supervisores/coordenadores	2	4	6	2	4	6	5	5	10
Administrativos	176	187	363	163	182	345	167	190	357
Vendedores	13	2	15	9	2	11	8	3	11
Operacionais	71	101	172	76	115	191	67	119	186
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>294</b>	<b>556</b>	<b>250</b>	<b>303</b>	<b>553</b>	<b>247</b>	<b>317</b>	<b>564</b>



### Colaboradores pardos, por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores/presidente	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Gerentes	26	6	32	24	14	38	22	10	32
Supervisores/coordenadores	91	97	188	111	115	226	97	99	196
Administrativos	906	980	1.886	961	1.001	1.962	874	955	1.829
Vendedores	277	272	549	232	260	492	195	241	436
Operacionais	430	1.159	1.589	414	1.256	1.670	261	926	1.187
<b>Total</b>	<b>1.732</b>	<b>2.514</b>	<b>4.246</b>	<b>1.742</b>	<b>2.646</b>	<b>4.388</b>	<b>1.449</b>	<b>2.231</b>	<b>3.680</b>

### Colaboradores negros, por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores/presidente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerentes	3	1	4	3	1	4	4	1	5
Supervisores/coordenadores	11	7	18	9	6	15	18	18	36
Administrativos	138	157	295	145	170	315	223	264	487
Vendedores	21	23	44	22	31	53	33	52	85
Operacionais	68	193	261	70	215	285	118	310	428
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>381</b>	<b>622</b>	<b>249</b>	<b>423</b>	<b>672</b>	<b>396</b>	<b>645</b>	<b>1.041</b>





### Colaboradores brancos, por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores/presidente	16	4	20	25	4	29	23	4	27
Gerentes	130	58	188	137	62	199	153	71	224
Supervisores/coordenadores	265	274	539	269	278	547	318	307	625
Administrativos	1.822	2.150	3.972	1.853	2.172	4.025	2.074	2.347	4.421
Vendedores	291	380	671	233	338	571	283	445	728
Operacionais	327	1.023	1.350	273	885	1.158	310	969	1.279
<b>Total</b>	<b>2.851</b>	<b>3.889</b>	<b>6.740</b>	<b>2.790</b>	<b>3.739</b>	<b>6.529</b>	<b>3.161</b>	<b>4.143</b>	<b>7.304</b>

### Colaboradores amarelos, por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores/presidente	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Gerentes	6	0	6	6	0	6	9	2	11
Supervisores/coordenadores	5	4	9	7	4	11	8	7	15
Administrativos	37	33	70	53	35	88	72	71	143
Vendedores	7	2	9	7	4	11	13	12	25
Operacionais	3	7	10	3	9	12	7	14	21
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>106</b>	<b>78</b>	<b>52</b>	<b>130</b>	<b>111</b>	<b>106</b>	<b>217</b>

**Integrantes dos órgãos de governança, por gênero**

Órgãos de governança	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho de Administração	9	3	12	9	3	12	9	3	12
Diretoria Executiva	6	0	6	7	0	7	8	0	8
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

**Colaboradores próprios cobertos por acordos de negociação coletiva**

Empregados	2020	2021	2021
Colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva	11.705	11.703	12.232
<b>Total de colaboradores</b>	<b>11.729</b>	<b>11.734</b>	<b>12.261</b>
<b>Percentual</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,7%</b>	<b>99,8%</b>

**Colaboradores que não são próprios, por gênero**

	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Estagiário	23	16	39	23	18	41	26	17	43
Jovem/Adolescente Aprendiz	97	216	313	110	279	389	132	280	412
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>232</b>	<b>352</b>	<b>133</b>	<b>297</b>	<b>430</b>	<b>158</b>	<b>297</b>	<b>455</b>

# Emprego

Número total de colaboradores próprios  
(empregados e dirigentes), por faixa etária

Faixa etária	2020	2021	2022
Abaixo de 30 anos	2.963	2.783	2.902
Entre 30 e 50 anos	8.053	8.169	8.473
Acima de 50 anos	713	782	886
<b>Total</b>	<b>11.729</b>	<b>11.734</b>	<b>12.261</b>

Número total de colaboradores próprios  
(empregados e dirigentes), por gênero

Gênero	2020	2021	2022
Mulheres	6.841	6.868	7.138
Homens	4.888	4.866	5.123
<b>Total</b>	<b>11.729</b>	<b>11.734</b>	<b>12.261</b>

Número total de colaboradores próprios  
(empregados e dirigentes), por região

Região	2020	2021	2022
Norte	16	15	22
Nordeste	184	200	214
Centro-oeste	99	98	97
Sudeste	11.212	11.218	11.738
Sul	218	203	190
<b>Total</b>	<b>11.729</b>	<b>11.734</b>	<b>12.261</b>

Número total e taxa de novas contratações,  
por faixa etária

Faixa etária	2020		2021		2022	
	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa
Abaixo de 30 anos	761	47,15%	1.489	46,68%	1.304	43,08%
Entre 30 e 50 anos	831	51,49%	1.649	51,69%	1.621	53,55%
Acima de 50 anos	22	1,36%	52	1,63%	102	3,37%
<b>Total</b>	<b>1614</b>	<b>100,0%</b>	<b>3190</b>	<b>100,0%</b>	<b>3027</b>	<b>100,00%</b>





### Número total e taxa de novas contratações, por gênero

Gênero	2020		2021		2022	
	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa
Mulheres	674	41,76 %	1.257	39,40 %	1.287	42,52 %
Homens	940	58,24 %	1.933	60,60 %	1.740	57,48 %
<b>Total</b>	<b>1614</b>	<b>100,0 %</b>	<b>3190</b>	<b>100,0 %</b>	<b>3027</b>	<b>100,00 %</b>

### Número total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) que deixaram a empresa e taxa de rotatividade, por faixa etária

Faixa etária	2020		2021		2022	
	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa
Abaixo de 30 anos	567	20,76 %	1.235	45,97 %	806	37,91 %
Entre 30 e 50 anos	1.100	12,02 %	1.789	21,35 %	1.584	19,62 %
Acima de 50 anos	121	10,66 %	125	12,41 %	130	14,83 %
<b>Total</b>	<b>1788</b>	<b>14,29 %</b>	<b>3149</b>	<b>27,02 %</b>	<b>2520</b>	<b>23,64 %</b>

### Número total e taxa de novas contratações, por região

Região	2020		2021		2022	
	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa
Norte	0	0,00 %	0	0,00%	10	0,33%
Nordeste	28	1,73 %	61	1,91%	56	1,85%
Centro-oeste	18	1,12 %	32	1,00 %	25	0,83%
Sudeste	1.533	94,98 %	3.051	95,64 %	2.880	95,14%
Sul	35	2,17 %	46	1,44 %	56	1,85%
<b>Total</b>	<b>1614</b>	<b>100,00 %</b>	<b>3190</b>	<b>100,00 %</b>	<b>3027</b>	<b>100,00%</b>

### Número total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) que deixaram a empresa e taxa de rotatividade, por gênero

Gênero	2020		2021		2022	
	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa
Mulheres	987	14,00 %	1.875	27,83 %	1.483	23,46 %
Homens	801	14,70 %	1.274	25,89 %	1.037	23,88 %
<b>Total</b>	<b>1788</b>	<b>14,29 %</b>	<b>3149</b>	<b>27,02 %</b>	<b>2.520</b>	<b>23,64 %</b>

**Número total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) que deixaram a empresa e taxa de rotatividade, por região**

Região	2020		2021		2022	
	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa	Nº total	Taxa
Norte	1	2,94 %	1	3,13%	2	40,00%
Nordeste	60	20,37%	45	28,80%	44	25,00%
Centro-oeste	41	23,98%	33	32,83%	26	26,02%
Sudeste	1.634	14,00%	3.008	27,02%	2.379	23,44%
Sul	52	18,51%	62	24,77%	69	30,79%
<b>Total</b>	<b>1788</b>	<b>14,29%</b>	<b>3149</b>	<b>27,02%</b>	<b>2520</b>	<b>23,64%</b>

**Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença maternidade/paternidade**

Gênero	2020	2021	2022
Mulheres	181	160	166
Homens	294	264	275

**Total de empregados que tiraram a licença maternidade/paternidade no ano vigente**

Gênero	2020	2021	2022
Homens (A+E)	181	160	166
Mulheres (B+F)	294	264	275

**Total de empregados que tiraram a licença maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano vigente**

Gênero	2020	2021	2022
homens (início ano vigente, término ano vigente: A)	170	149	158
mulheres (início ano vigente, término ano vigente: B)	168	136	148
homens (início ano anterior, término ano vigente: C)	8	11	11
mulheres (início ano anterior, término ano vigente: D)	147	126	128

**Total de empregados que tiraram a licença maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano seguinte**

Gênero	2020	2021	2022
homens (início ano vigente, término ano seguinte: E)	11	11	8
mulheres (início ano vigente, término ano seguinte: F)	126	128	127

**Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente**

Gênero	2020	2021	2022
Homens (A+C)	178	160	169
Mulheres (B+D)	315	262	276

**Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença maternidade/paternidade**

Gênero	2020	2021	2022
homens (ano vigente: G) (valor máximo = A+C)	165	137	155
mulheres (ano vigente: H) (valor máximo = B+D)	162	128	136
homens (ano anterior: I)	8	11	11
mulheres (ano anterior: J)	143	120	118

**Total de empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença maternidade/paternidade**

Gênero	2020	2021	2022
homens ((A+C)-G)	13	23	14
mulheres ((B+D)-H)	153	134	140

**Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho**

Gênero	2020	2021	2022
homens (L) (valor máximo = I)	149	120	22
mulheres (M) (valor máximo = J)	222	173	28

**Taxa de retorno**

Gênero	2020	2021	2022
homens (G/(A+C))	92,70 %	85,63 %	91,72 %
mulheres (H/(B+D))	51,43 %	48,85 %	49,28 %

**Taxa de retenção**

Gênero	2020	2021	2022
homens (L/I)	19	11	2
mulheres (M/J)	2	1	0

# Desenvolvimento dos colaboradores

média de horas de treinamento, por ano, por empregado

Média de horas de treinamento que colaboradores próprios (empregados e dirigentes) realizaram durante o período de relato, por gênero

Gênero	2020			2021			2022		
	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Mulheres	851	8.607	10,1	692	11.461	16,6	4.510	26.845	6,0
Homens	648	6.764	10,4	591	11.739	19,9	2.816	20.570	7,3
Total	1.499	15.372	10,3	1.283	23.200	18,1	7.326	47.415	6,5





### Média de horas de treinamento que colaboradores próprios (empregados e dirigentes) realizaram durante o período de relato, por categoria funcional

Categoria funcional	2020			2021			2022		
	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Diretores/presidente	6	14	2,3	12	180	15,0	27	1.046	38,7
Gerentes	224	3.471	15,5	217	4.968	22,9	225	5.754	25,6
Supervisores/coordenadores	557	6.981	12,5	582	14.168	24,3	668	11.100	16,6
Administrativos	620	4.198	6,8	417	3.449	8,3	3.413	14.930	4,4
Vendedores	35	240	6,9	31	200	6,5	363	1.449	4,0
Operacionais	21	112	5,3	6	40	6,7	2.242	10.621	4,7
<b>Total</b>	<b>1.463</b>	<b>15.014</b>	<b>10,3</b>	<b>1.265</b>	<b>23.004</b>	<b>18,2</b>	<b>6.938</b>	<b>44.900</b>	<b>6,5</b>

### Média de horas de treinamento que trabalhadores (que não são colaboradores próprios) realizaram durante o período de relato

Trabalhadores	2020			2021			2022		
	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de colaboradores	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Estagiário	37	358	9,7	15	180	12,0	49	664	13,6
Jovem/Adolescente Aprendiz	0	0	0	4	16	4,0	339	1.851	5,5
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>358</b>	<b>9,7</b>	<b>19</b>	<b>196</b>	<b>10,3</b>	<b>388</b>	<b>2515</b>	<b>6,5</b>



# Desenvolvimento dos colaboradores

percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Percentual do total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Categoria funcional		2020			2021			2022		
		Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Diretores/presidente	total	4	20	24	4	27	31	4	25	29
	nº de avaliados	3	7	10	1	10	11	4	25	29
	percentual	75 %	35 %	41,67 %	25 %	37,04 %	35,48 %	100 %	100%	100 %
Gerentes	total	65	165	230	77	170	247	84	188	272
	nº de avaliados	56	151	207	64	137	201	82	184	266
	percentual	86,15 %	91,52 %	90 %	83,12 %	80,59 %	81,38 %	97,62 %	97,87 %	97,79 %
Supervisores/coordenadores	total	383	372	755	404	396	800	432	441	873
	nº de avaliados	364	345	709	364	351	715	420	430	850
	percentual	95,04 %	92,74 %	93,91 %	-	88,64 %	89,38 %	90,10 %	88,64 %	89,38 %
Administrativos	total	3326	2905	6231	3382	3016	6398	3643		6891
	nº de avaliados	3141	2707	5848	3131	2742	5873	3474		6548
	percentual	94,44 %	93,18 %	93,85 %	92,58 %	90,92 %	91,79 %	95,36 %		95,02 %
Vendedores	total	678	597	1275	633	496	1129	750		1275
	nº de avaliados	575	509	1084	553	428	981	679		1157
	percentual	84,81 %	85,26 %	85,02 %	87,36 %	86,29 %	86,89 %	90,53 %		90,75 %
Operacionais	total	2385	829	3214	2368	761	3129	2225		2921
	nº de avaliados	1940	658	2598	2118	693	2811	1999		2612
	percentual	81,34 %	79,37 %	80,83 %	89,44 %	91,06 %	89,84 %	89,84 %		89,42 %
Total	total	6841	4888	11729	6868	4866	11734	7138		12261
	nº de avaliados	6079	4377	10456	6231	4361	10592	6658		11462
	percentual	88,86 %	89,55 %	89,15 %	90,73 %	89,62 %	90,27 %	93,28 %		93,48 %



**Percentual do total de trabalhadores (que não são colaboradores próprios), discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira**

Categoria funcional		2020			2021			2022		
		Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Estagiário	total	216	97	313	279	110	389	280	132	412
	n° de avaliados	48	41	89	210	80	290	244	109	353
	percentual	22,22 %	42,27 %	28,43 %	75,27 %	72,73%	74,55 %	87,14 %	82,58 %	85,68 %
Jovem/Adolescente aprendiz	total	16	23	39	18	23	41	17	26	43
	n° de avaliados	6	11	17	8	11	19	10	14	24
	percentual	37,50 %	47,83 %	43,59 %	44,44 %	47,83%	46,34 %	58,82 %	53,85 %	55,81 %
Total	total	232	120	352	297	133	430	297	158	455
	n° de avaliados	54	52	106	218	91	309	254	123	377
	percentual	23,28 %	43,33 %	30,11 %	73,40 %	68,42%	71,86 %	85,52 %	77,85 %	82,86 %

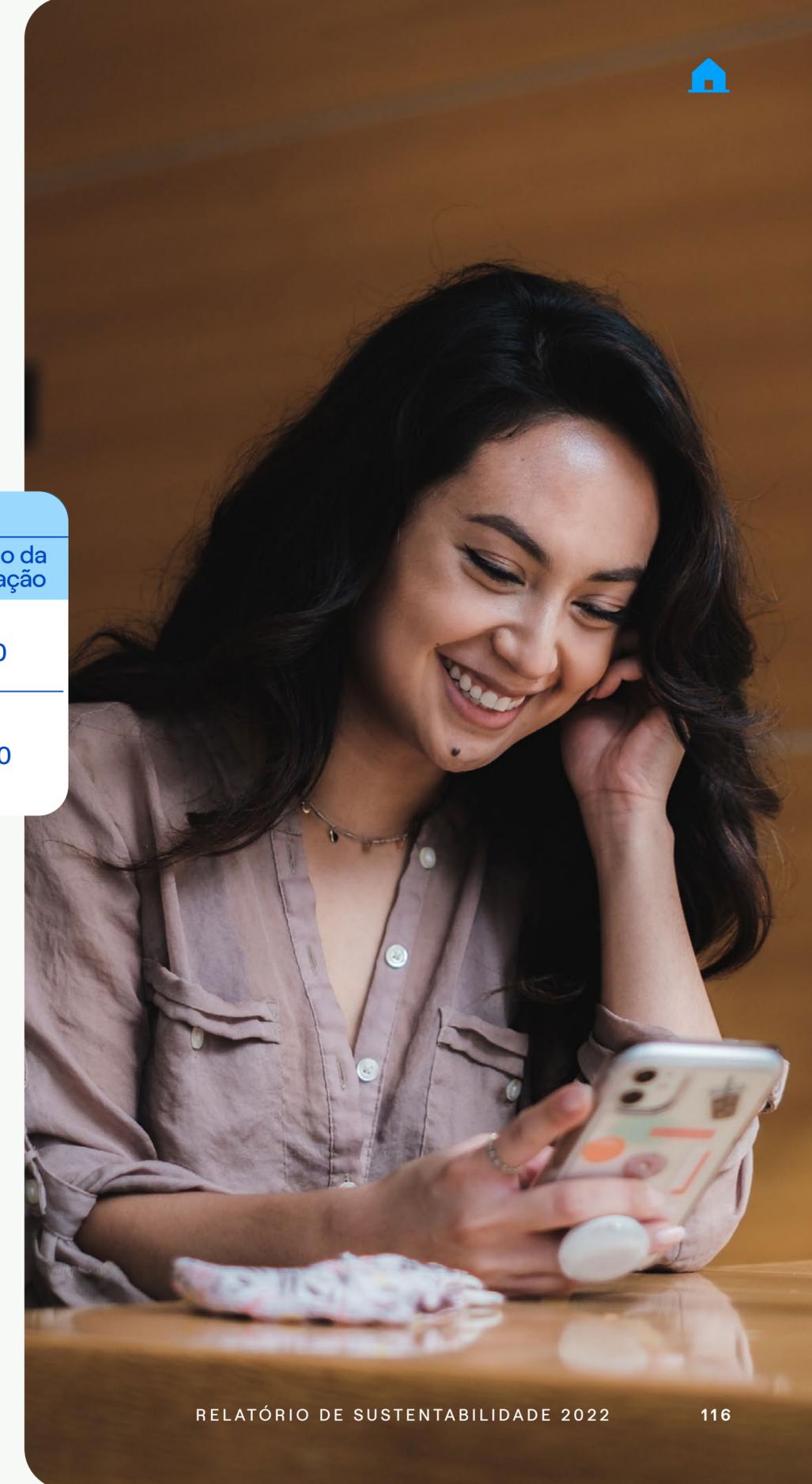
# Diversidade e igualdade de oportunidades

## Percentual de indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero

Conselho de Administração	2020			2021			2021		
	Mulheres	Homens	Proporção da remuneração	Mulheres	Homens	Proporção da remuneração	Mulheres	Homens	Proporção da remuneração
Número de membros de órgãos de governança	8	30	38,00	8	37	45,00	8	37	45,00
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	21	79	100,00	18	82	100,00	18	82	100,00

## Percentual de indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por faixa etária

Faixa Etária	2020		2021		2022	
	Nº	Percentual	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	22	58	28	62	27	57
Acima de 50 anos	16	42	17	38	20	43
Total	38	100	45	100	47	100





### Percentual de empregados, por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional		2020			2021			2022		
		Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Diretores/Presidente	Número	4	20	24	4	27	31	4	25	29
	Percentual	0,06%	0,41%	0,20%	0,06%	0,55%	0,26%	0,06%	0,49%	0,24%
Gerentes	Número	65	165	230	77	170	247	84	188	272
	Percentual	0,95%	3,38%	1,96%	1,12%	3,49%	2,10%	1,18%	3,67%	2,22%
Supervisores/Coordenadores	Número	383	372	755	404	396	800	432	441	873
	Percentual	5,60%	7,61%	6,44%	5,88%	8,14%	6,82%	6,05%	8,61%	7,12%
Administrativos	Número	3.326	2.905	6.231	3.382	3.016	6.398	3.643	3.248	6.891
	Percentual	48,62%	59,43%	53,12%	49,24%	61,98%	54,53%	51,04%	63,40%	56,20%
Vendedores	Número	678	597	1.275	633	496	1.129	750	525	1.275
	Percentual	9,91%	12,21%	10,87%	9,22%	10,19%	9,62%	10,51%	10,25%	10,40%
Operacionais	Número	2.385	829	3.214	2.368	761	3.129	2.225	696	2.921
	Percentual	34,86%	16,96%	27,40%	34,48%	15,64%	26,67%	31,17%	13,59%	23,82%
Total	Número	6.841	4.888	11.729	6.868	4.866	11.734	7.138	5.123	12.261
	Percentual	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



# Sumário GRI



NORMA	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO</b>				
	Conteúdo 2-1: Detalhes organizacionais	7			
	Conteúdo 2-2: Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	7			
	Conteúdo 2-3: Período do relatório, frequência e ponto de contato	95			
	Conteúdo 2-4: Reformulações de informações	95			
	Conteúdo 2-5: Garantia externa	A verificação externa não está contemplada nessa versão do relatório. Uma segunda edição será lançada com a garantia externa por terceira parte - ainda em processo de assegurar na data de publicação desta primeira edição.			
	<b>ATIVIDADES E TRABALHADORES</b>				
	Conteúdo 2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	56			
	Conteúdo 2-7 Empregados	61			
	Conteúdo 2-8 Trabalhadores que não são empregados	77			
	<b>GOVERNANÇA</b>				
	Conteúdo 2-9: Estrutura e composição de governança	11, 12			
	Conteúdo 2-10: Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	15			
	Conteúdo 2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	15			
	Conteúdo 2-12: Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	12			
	Conteúdo 2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	12			
	Conteúdo 2-14: Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	15			
	Conteúdo 2-15: Conflitos de interesse	26			
	Conteúdo 2-16: Comunicação de preocupações críticas	Ocorre por meio de comitês específicos sobre o tema			
	Conteúdo 2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Acontecem de acordo com os acontecimentos			
	Conteúdo 2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Não existe nenhuma avaliação de desempenho específica			
Conteúdo 2-19: Políticas de remuneração	A remuneração de cada administrador será determinada levando-se em conta as áreas de negócio e/ou sociedades do grupo Porto Seguro sobre as quais possui responsabilidade de gestão, suas qualificações profissionais e as condições de mercado, sem limitar-se aos resultados isolados de uma empresa ou negócio, mas sim considerando o valor gerado à organização como um todo e os riscos das atividades exercidas, conforme indicado na Política de Remuneração da Porto Seguro.				
Conteúdo 2-20: Processo para determinar a remuneração	O Comitê de Remuneração supervisiona o processo de determinação da remuneração e tem como objetivo fornecer subsídios e informações ao Conselho de Administração para que as decisões sobre remuneração de administradores e colaboradores das sociedades que compõem o Grupo Porto Seguro estejam alinhadas às políticas e normas internas que regulem o assunto, além da legislação e regulamentação aplicável.				
Conteúdo 2-21: Índice de remuneração total anual	Para determinação da remuneração estratégica dos colaboradores, existem alguns elementos para composição, tais como estrutura da empresa, verticais, novos negócios e desempenho. Essa oferta é composta para o grupo com: (i) remuneração fixa (b) remuneração variável (c) benefícios. A remuneração anual (salário) do indivíduo mais bem pago é 12,16 vezes maior do que a remuneração média anual de todos os outros colaboradores. A remuneração estratégica dos colaboradores tem composição conforme estrutura da empresa e vertical de atuação, a relação entre o aumento percentual e a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago é de 1,18 Para este cálculo, considerou-se o montante de remuneração anual que é composta por salário base, 13º, férias, PLR e variável. Apenas para os contratos CLT e carga horária integral. Não fazem parte da equipe os profissionais com jornada de trabalho reduzida.				



NORMA	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS</b>				
	Conteúdo 2-22: Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4			
	Conteúdo 2-23: Compromissos / políticas formais	18			
	Conteúdo 2-24: Incorporando compromissos / políticas formais	18			
	Conteúdo 2-25: Processos para remediar impactos negativos	A partir da 18			
	Conteúdo 2-26: Mecanismos para buscar aconselhamento e levantar preocupações	A partir da 18			
	Conteúdo 2-27: Conformidade com as leis e regulamentos	A partir da 18			
	Conteúdo 2-28: Participação em Associações	Comissão de Sustentabilidade da CNSeg			
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>				
	Conteúdo 2-29: Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	56			
	Conteúdo 2-30: Acordos coletivos	Um total de 12.232 colaboradores são cobertos por acordos coletivos. Os demais empregados não cobertos são relativos a jovens aprendizes, estagiários, entre outros, os quais seguem suas devidas regulações			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	53			
	3-2 Lista de temas materiais	53			
<b>TEMA MATERIAL – DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	97			
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e dos empregados	17			
	405-2 Razão entre salário base e remuneração de homens e mulheres	60			
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2022, o Canal de Denúncias recebeu 5 denúncias classificadas como “discriminação”. Após as análises, todas foram concluídas como improcedentes, não necessitando de ações corretivas.			
GRI 408: Trabalho Infantil	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	29			
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	29			
GRI 412: Direitos Humanos	412-1 Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	29			
	412-2 Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	29			
	412-3 Acordos e contratos de investimentos significativos que foram submetidos a avaliação de direitos humanos	29			



NORMA	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
<b>TEMA MATERIAL – ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE</b>					
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	97			
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2021</b>	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	15			
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	22			
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	72			
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	A Porto não recebe assistência financeira direta do governo			
<b>GRI 205: Anticorrupção 2021</b>	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	24			
	205-2 – Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	28			
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	25			
<b>GRI 206: Concorrência desleal 2021</b>	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Em 2022, não houve registros de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio			
<b>GRI 207: Tributos 2021</b>	207-1 Abordagem tributária	31	iv.	Informação não disponível	Reporte parcial, pois a companhia não monitora este indicador de acordo com o requerimento da GRI.
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	31	a iii. / c	Informação não disponível	Trabalhamos em implantações futuras de controles que atendam às recomendações do protocolo.
	207-3 Engajamento de stakeholders e gestão de suas preocupações quanto a tributos	31	a ii / a i	Informação não disponível	
<b>GRI 415: Políticas Públicas 2021</b>	415-1 Contribuições políticas	A Porto não realiza pagamentos ou contribuições a partidos ou campanhas políticas			
<b>GRI 419: Conformidade Socioeconômica</b>	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	A Porto, em 2022, não apresentou nenhuma não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica			



NORMA	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
<b>TEMA MATERIAL – EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E QUALIDADE DE ATENDIMENTO</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	98			
GRI 417 Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	76			
	417-2 Casos de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não houve registro de não conformidades em relação a rotulagem de produtos e serviços em 2022			
	417-3 Casos de não conformidade relativos a comunicações de marketing	Não houve registro de não conformidades com relação a comunicação e marketing em 2022			
<b>TEMA MATERIAL – GESTÃO DA CADEIA DE FORNECEDORES E PRESTADORES</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	98			
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2021	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	77			
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	77			
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2021	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	77			
	414-2 Impactos Sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	77			
<b>GESTÃO DE RISCOS E MUDANÇAS CLIMÁTICAS</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	99			
GRI 302: Energia 2021	302-1 Consumo de energia dentro da organização	89			
	302-2 Consumo de energia fora da organização	89			
	302-3 Intensidade energética	89			
	302-4 Redução do consumo de energia	89			
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	89			
GRI 305: Emissões 2021	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	93			
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	93			
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	93			
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	93			
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	93			
	305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	93			
	305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	93			
GRI 306: Resíduos 2021	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	90			
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	90			
	306-3 Resíduos gerados	90			
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	90			
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	90			
GRI 307: Conformidade Ambiental 2021	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve registro de não conformidades com leis e regulamentos ambientais em 2022			



NORMA	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
<b>TEMA MATERIAL – OPORTUNIDADES DE IMPACTO POSITIVO E NEGÓCIOS INCLUSIVOS</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	99			
<b>TEMA MATERIAL – PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	100			
GRI 418 Privacidade do cliente	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de cliente	Não houve comprovação de queixas relativas a violação da privacidade e/ou perda de dados de clientes em 2022			
<b>TEMA MATERIAL – RELAÇÃO COM A SOCIEDADE E COMUNIDADE</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	100			
GRI 413 Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	79, 87			
	413-2 Operações com impactos negativos potenciais significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Não foram identificados impactos negativos reais e/ou potenciais nas comunidades locais.			
<b>TEMA MATERIAL – VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS</b>					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	100			
GRI 401 Emprego 2016	401-1 – Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	62, 66			
	401-2 – Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	71			
	401-3 Licença maternidade/paternidade	71			
GRI 402 Relações de Trabalho	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Alguns acordos coletivos estipulam prazos mínimos para comunicação ao empregado sobre mudanças operacionais e também de turnos de trabalho. Nesse sentido, a área de relações trabalhistas da Porto é a responsável por comunicar às áreas de pessoas impactadas e operações os prazos estabelecidos em instrumentos coletivos e a aplicabilidade efetiva é responsabilidade de cada área.			
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	68			
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	68, 70			
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	70			



# 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 7, 55, 60, 66, 67, 81, 82, 83 67, 90, 85, 92, 94 são do banco privado da Porto, com colaboradores reais e seus direitos de imagens assegurados.**

TRADUÇÃO  
**Opportunity Translations**

