RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE
2019

PORTO SEGURO

APRESENTAÇÃO

As marcas e organizações têm sido cada vez mais questionadas sobre seus papéis na sociedade, inclusive como agentes de transformação. Atuar com propósito e abraçar causas humaniza as marcas e as aproxima de seus públicos. Neste sentido, os projetos realizados pela Responsabilidade Social e Ambiental, como Programa de Voluntariado, Instituto Porto Seguro, Coleta Seletiva, dentre outros, mostram como a Porto Seguro transfere seus planos e discurso para a prática, e são importantes elementos para gerar pertencimento por parte dos colaboradores, aumentar a credibilidade da marca e a fidelização dos clientes.

Acreditamos que as atuais e futuras gerações esperam que as empresas invistam mais na sociedade e no meio ambiente do que investiam no passado. Com isso, as ações e o posicionamento de sustentabilidade da Porto Seguro (presente na missão da empresa), buscam estar cada vez mais alinhados às estratégias de negócios da Companhia, além de fortalecidos junto às lideranças, uma vez que gerar impacto positivo para o mundo, tem se tornando tão importante quanto a capacidade de gerar lucro.

Este Relatório de Sustentabilidade, apresenta resultados e diversas iniciativas da Companhia, que visam promover impactos ambientais, sociais e econômicos positivos para a sociedade.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Caro leitor, [102-14]

Na Porto Seguro compreendemos o valor dos nossos relacionamentos, por isso somos uma empresa formada por pessoas: clientes, colaboradores, corretores, prestadores, parceiros, acionistas e comunidades do entorno. É por todo esse capital humano que nos comprometemos a atender com cuidado e nos dedicamos a alcançar resultados sustentáveis e que agreguem valor para os nossos principais públicos.

Progredimos nossos projetos e ações junto às comunidades que nos são mais próximas: foram mais de 170 instituições assistidas no Brasil, resultando em mais de 89 mil atendimentos no ano. O programa Porto Voluntário, por exemplo, teve participação de 847 funcionários da matriz, assistiu 15 instituições sociais e 3 mil beneficiários. Além de diversas outras iniciativas que visam desenvolver, engajar e fidelizar corretores, prestadores de serviços, parceiros e clientes, contribuindo para que a Porto Seguro tenha um bom resultado no índice de reclamações, que em 2019 foi de 0,3193, ou seja, a cada mil clientes, menos de um formalizou reclamação.

Nossas ações de ecoeficiência também foram expandidas em 2019, com projetos como a Hora da Terra e a instalação de placas solares. Conseguimos ampliar a gestão do consumo de água para mais unidades, reduzir o número de impressões e de copos descartáveis, além de seguir estimulando e conscientizando sobre a importância da reciclagem. A criação do painel de Ecoeficiência da Porto Seguro facilitará o acompanhamento dos resultados, permitindo melhor gestão sobre as ações desenvolvidas.

Os resultados de negócio prosperaram no ano, a receita total foi 1% superior à do ano anterior. Atingimos o maior lucro recorrente da história, um resultado operacional sólido, com contínua expansão da diversificação de produtos e com elevado nível de rentabilidade (22,0%).

Estes resultados, e tantos outros apresentados ao longo deste documento, são reflexo de uma gestão atenta para sua responsabilidade socioambiental e a importância dessa atuação para o desenvolvimento do negócio. Esperamos que este documento reflita os compromissos assumidos em nossa visão estratégica e lhe auxilie a compreender por que somos cada vez mais um Porto Seguro.

Boa leitura!

Roberto de Souza Santos
Diretor Presidente

SUMÁRIO

02 APRESENTAÇÃO

03 MENSAGEM DO PRESIDENTE

05 1 QUEM SOMOS
- 1.1 Empresas do grupo
- 1.2 Responsabilidade pelos produtos
- 1.3 A Porto Seguro em 2019

12 2 NOSSOS RESULTADOS
- 2.1 Valor econômico gerado e distribuído
- 2.2 Outros indicadores econômico-financeiros
- 2.3 Geração de valor compartilhado

22 3 GOVERNANÇA CORPORATIVA
- 3.1 Órgãos de governança
- 3.2 Ética e compliance
- 3.3 Gestão de Risco

27 4 CAPITAL HUMANO
- 4.1 Valorização
- 4.2 Capacitação e desenvolvimento
- 4.3 Diversidade e inclusão

34 5 RELAÇÕES EXTERNAS
- 5.1 Parcerias duradouras
- 5.2 Gestão ambiental

41 6 SOBRE O RELATÓRIO
- 6.1 Definição do conteúdo
- 6.2 Temas materiais

44 SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

53 CRÉDITOS

1 QUEM SOMOS

Criada em 1945 como uma pequena companhia de seguros, a Porto Seguro é atualmente líder no segmento de automóvel e residência no Brasil.

A Porto Seguro S.A. é uma sociedade anônima de capital aberto com sede na região central de São Paulo/SP. Suas ações são negociadas no Novo Mercado da Brasil, Bolsa e Balcão [B]^3, sob a sigla PSSA3. [102-1; 102-3; 102-5]

Constituída com a finalidade de concentrar o controle acionário da Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais e de suas controladas, a Porto Seguro iniciou suas atividades em 1945, com apenas 25 funcionários. Atualmente o Grupo é composto por 26 empresas, cerca de 12 mil funcionários e é reconhecida como uma das maiores seguradoras do país, por sua atuação em diversos ramos de seguros, sendo líder nos segmentos de Seguro Auto e Residência.

Além de atuar nos principais ramos de seguros patrimoniais e de pessoas, a Porto Seguro oferece mais de 50 produtos e serviços, para pessoas físicas e jurídicas, em todo território nacional e opera no mercado de seguro auto no Uruguai.

Os principais produtos oferecidos são:

[102-2; 102-4; 102-6]

Auto

Carro Fácil
aluguel de veículo

Cartão de Crédito

Consórcio

Empresarial

Fiança Locatícia

Financiamentos

Health for Pet
plano de saúde para pet

Investimentos

Residencial

Saúde + Odonto

Vida e Previdência

CONHEÇA A HISTÓRIA DA **PORTO**

Nos últimos 75 anos, a Porto Seguro foi reconhecida pelo empreendedorismo e serviços de alta qualidade, atendendo rapidamente às mudanças do mercado. A Companhia tem implementado soluções inovadoras e sinérgicas aos negócios de seguros, possibilitando uma maior fidelização dos clientes, como a criação do perfil do segurado para análise de subscrição dos riscos, o lançamento do produto carro+casa, bike socorro, alarmes monitorados, cartão de crédito e muitos outros.

Participação setorial e compromissos externos

A Porto Seguro tem participação ativa nas entidades mais relevantes que representam o seu setor de atuação, ocupando as diretorias da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg); da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg); da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi); do Sindicato das Empresas de Seguros e Resseguros (SindSeg) dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Espírito Santo; da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde); e do Conselho do Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre (DPVAT). Além disso, a Companhia integra comissões na FenSeg e na CNseg. [102-13]

Desde 2013, é signatária dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), que consistem em 4 princípios norteadores que pressupõem inserir questões ambientais, sociais e de governança na tomada de decisão, na relação com clientes e governo, além de transparência na divulgação de práticas e resultados. Realiza iniciativas em sintonia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda global da Organização das Nações Unidas (ONU), com metas para serem cumpridas até 2030. Atualmente, os projetos contribuem para o alcance de 13 dos 17 ODS. [102-12]

A Companhia é também signatária dos Patrimônios da Humanidade, ativos culturais e ambientais inestimáveis e insubstituíveis para a humanidade, como as Cataratas do Iguaçu no Brasil e o Palácio de Versailles na França, que se somam a uma lista de patrimônios estabelecida pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO). A Porto Seguro, em 2019, assumiu formalmente junto à UNESCO o compromisso em colaborar com a proteção destes patrimônios. [102-12]

1.1 EMPRESAS DO GRUPO

Atualmente o grupo é composto por empresas de Seguros, Serviços e Serviços financeiros – o controle permanece com a família Garfinkel, com participação relevante do Itaú Unibanco. O segmento de Seguros reúne as empresas controladas que operam diretamente nos mercados de automóvel, residência, saúde, odontológico, vida e previdência, entre outros. Serviços congrega negócios como serviço de assinatura de carros e soluções de proteção e monitoramento, entre outros; e em Serviços financeiros encontram-se as atividades do grupo relacionadas a consórcio, financiamento, cartões de crédito e gestão de investimentos.

Ao lado está representada a estrutura societária: [102-45]

ACESSE AS **INFORMAÇÕES** COMPLETAS SOBRE AS EMPRESAS QUE FAZEM PARTE DO **GRUPO PORTO SEGURO**

1.2 RESPONSABILIDADE PELOS PRODUTOS

Para a Porto Seguro é importante que seus produtos e serviços sejam bem prestados através de atendimento familiar, com agilidade, bons custos e que supere expectativas. Ao longo de mais de 70 anos de história, a Companhia diversificou sua carteira de serviços, oferecendo ao mercado seguros diversos, cartão de crédito, assinatura de veículos, entre muitos outros. Essa diversificação contribuiu para que a Companhia ampliasse sua capacidade de venda, sua penetração no mercado e afirmasse sua reputação como empresa idônea e confiável. [103|417]

Para o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a Porto Seguro leva em consideração sua missão e filosofia e os requisitos legais determinados por órgãos reguladores do setor, como a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) – responsáveis pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro, diretrizes e normas da política de seguros privados; além dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI). [103|417; 417-1]

A gestão dos impactos da responsabilidade pelos produtos é feita pelas próprias áreas de produtos, de acordo com a especificidade e direcionamento estratégico de cada um. A taxa de reclamações, que sinaliza se a Porto Seguro tem prestado um bom atendimento ou não, é uma meta anualmente atrelada à bonificação dos funcionários. Essa métrica auxilia o monitoramento da responsabilidade da empresa pelos produtos, além do atendimento às regulamentações setoriais. [103|417]

Em 2019, não foram observados casos de não conformidade relativos a informações de rotulagem de produtos e serviços ou a comunicações de marketing. [417-2; 417-3]

Principais inovações de 2019

Em 2019, a Porto Seguro ampliou sua linha de produtos e serviços, com destaques para:

Transporte por App:

Em caso de imprevisto com o carro, como colisão, roubo ou furto indenizáveis, o cliente Porto Seguro Auto tem a possibilidade de escolher entre carro reserva ou crédito em aplicativos de mobilidade, como Vá de Táxi ou Uber, enquanto o veículo estiver na oficina.

Atendimento via WhatsApp:

Desta forma, o cliente pode solicitar assistência para o carro e para casa, além de consultar informações do Cartão de Crédito Porto Seguro de forma mais rápida e eficiente.

Porto Seguro Bike:

Disponível para todos os tipos de bicicleta, ciclistas e terceiros. O seguro conta com garantias e serviços pensados para cada tipo de bike e para o perfil de cada cliente.

Reppara!

Lançamento do Reppara!, serviços de consertos emergenciais para residências com planos de assinatura mensal.

1.3 A PORTO SEGURO EM 2019

O grupo Porto Seguro fechou 2019 como a terceira maior seguradora local do Brasil[1], a maior seguradora Não-Vida e continua líder no segmento Auto e Residência.

Destaques operacionais e financeiros

[102-7]

8 milhões de clientes

13 mil funcionários

61 surcusais

49 regionais

37 mil corretores independentes

12 mil prestadores de serviços exclusivos

304 Centros automotivos

79 Centros de atendimento rápido

43 milhões de atendimentos

1,5 milhão de serviços a residências

2,8 milhões de socorros atendidos por guinchos

5,4 milhões de veículos segurados

27,3% Market share[2] de produtos Auto

266 mil vidas seguradas pelo Seguro Saúde e 596 mil vidas no Seguro Odonto

6,0 milhões de vidas seguradas pelo Seguro de Pessoas

136 mil participantes ativos na Previdência

R$ 18,3 bilhões de receita total

R$ 15,5 bilhões de prêmios auferidos

R$ 1,0 bilhão em Resultado Financeiro

- R$ 840 milhões Seguros
- R$ 200 milhões Outros

R$ 1,4 bilhão de lucro líquido (sem business combination)

[1]excluindo VGBL. [2]Market share: o cálculo da participação de mercado divulgado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)

Prêmios em 2019

A Porto Seguro recebeu diversos reconhecimentos em 2019, em diferentes categorias. Destacam-se:

Estadão Finanças Mais (O Estado de S. Paulo)
3º lugar na categoria Seguro Patrimonial

As melhores empresas da bolsa (Infomoney)
Melhor empresa aberta do setor financeiro

Marcas Brasileiras Mais Valiosas 2019 (Interbrand)
16º lugar

Top Of Mind RH (Folha de S.Paulo)
Saúde Ocupacional

Top Of Mind (Folha de S.Paulo)
Seguros

Top Of Mind (Folha de S.Paulo)
Empresas Mais Hospitaleiras

Os Melhores do Jornal do Carro (O Estado de S. Paulo)
Melhor Seguradora

Ranking Melhores Serviços do Brasil edição 2019 (O Estado de S. Paulo)
Seguro Geral, Seguro Auto, Seguro Residencial

Melhor Seguro Viagem do Mercado (Veja São Paulo)
Seguro mais lembrado

Melhores Fornecedores para RH 2019
Seguro Saúde

Em 2019, a Porto Seguro foi eleita a **melhor empresa do setor financeiro** (Infomoney) e a **16ª marca mais valiosa do Brasil** (Ranking Interbrand)

2 NOSSOS RESULTADOS

A Porto Seguro atingiu em 2019 o maior lucro recorrente de sua história, mantendo um nível elevado de rentabilidade.

O mercado de seguros nacional fechou o ano de 2019 com arrecadação de R$ 270,1 bilhões, excluindo saúde suplementar e o seguro DPVAT. O aumento nominal sobre o ano anterior foi de 12,1%. A Porto Seguro atingiu em 2019 o maior lucro recorrente de sua história mantendo um nível elevado de rentabilidade, principalmente devido à entrega de um resultado operacional sólido e do aumento dos ganhos com as aplicações financeiras.

A receita total de 2019 foi 1% superior à do ano anterior. Os prêmios de seguros do Saúde, Vida e Riscos Financeiros e as receitas das Operações de Crédito, que constituem quatro dos seis maiores produtos da Porto Seguro, evoluíram em duplo dígito, enquanto os seguros patrimoniais cresceram 4%. O seguro Auto recuou 1% tanto nos prêmios quanto na frota segurada, impactado principalmente pelo forte ambiente competitivo.

O Índice Combinado de seguros aumentou 2,3% em 2019, atingindo 94,5%, permanecendo 2,5 p.p. melhor do que a média dos últimos 10 anos. A sinistralidade foi 1,8% maior do que no ano anterior, em linha com as perspectivas da empresa. O volume de despesas administrativas e operacionais de 2019 recuou 1% em comparação ao ano anterior, resultando numa melhora de 0,5% no índice anual de despesas administrativas e operacionais (D.A + D.O), ao passo que a inflação (IPCA) do País foi de 4% no período. O aumento de eficiência operacional observado é decorrente da realização de investimentos em tecnologia, combinados com o foco em melhorias e automatização de processos. Esta otimização de despesas tem impacto relevante no ganho de competitividade e contribui para alavancar o potencial de crescimento futuro. [103|201]

O **aumento de eficiência** operacional observado é decorrente da realização de **investimentos em tecnologia**, combinados com o foco em **melhorias** e **automatização de processos**

Nos Negócios Financeiros e Serviços, o crescimento da receita foi de 8% (excluindo as operações da Porto Seguro Conecta e da Portomed, vendidas em 2018), impulsionado principalmente pela elevação do faturamento dos negócios financeiros.

O Cartão de Crédito destacou-se ao superar pela primeira vez o patamar de um milhão de clientes ativos. A inadimplência das Operações de Crédito encerrou o ano em 4,7%, abaixo da média do Sistema Financeiro Nacional.

O resultado financeiro aumentou 12% no ano, principalmente devido ao desempenho das posições em títulos com juros indexados à inflação e das alocações em renda variável. O retorno sobre as aplicações financeiras foi de 10% no ano, correspondente a 171% do CDI.

O lucro líquido sem *"business combination"* alcançou R$ 1.387 milhões em 2019, crescimento de 5% em relação ao ano anterior. O Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE, na sigla em inglês) atingiu 19,3% no período, aumento de 0,2% no comparativo com 2018.

O aumento de receitas é um dos principais objetivos estratégicos da Porto Seguro, assim, diversas

ações realizadas em 2019 devem contribuir para um crescimento sustentável no longo prazo.

Destacaram-se as seguintes iniciativas: [103|201]

"Co-branding", que simplificou a oferta de produtos e a apresentação das marcas da empresa e trouxe ganhos significativos de eficiência operacional e de competitividade;

Seguro Auto + Cartão de Crédito, com desconto no seguro e parcelamento em até 10x sem juros no Cartão de Crédito Porto Seguro;

Porto Seguro Essencial, seguro de Auto com serviços essenciais que atendem às principais necessidades do cliente;

Conquista, plataforma digital de vendas e relacionamento;

Campanhas comerciais e ajustes nas regras de aceitação para impulsionar o Saúde PME; e

Reppara!, o primeiro clube de serviços emergenciais para residências no país.

A Porto Seguro vem aumentando sua diversificação de negócios ao longo do tempo, reduzindo a sua dependência do Seguro Auto por meio do crescimento da participação em outros seguros e negócios, como a expansão em ritmo mais acelerado dos seguros de Saúde, Patrimonial e Vida. [103|201]

Resultados dos principais produtos e serviços

Seguros

Auto

27,3%
Market Share

R$ 9,8 bilhões
Prêmios Auferidos

54%
% das Receitas Totais

5,4 milhões
Veículos

Saúde + Odonto

3,5%
Market Share

R$ 1,7 bilhão
Prêmios Auferidos

9%
% das Receitas Totais

862 mil
Vidas Seguradas

Patrimonial

9,5%
Market Share

R$ 1,6 bilhão
Prêmios Auferidos

9%
% das Receitas Totais

2,5 milhões
Itens Segurados

Vida

2,5%
Market Share

R$ 904 milhões
Prêmios Auferidos

5%
% das Receitas Totais

6,0 milhões
Vidas Seguradas

Negócios Financeiros

Cartão de Crédito

2,3%
Market Share

R$ 1,5 bilhão
Receitas

8%
% das Receitas Totais

2,6 milhões
Unidades

Consórcio

8,9% | 1,7%
Veículos| imóveis
Market Share

R$ 324 milhões
Prêmios Auferidos

2%
% das Receitas Totais

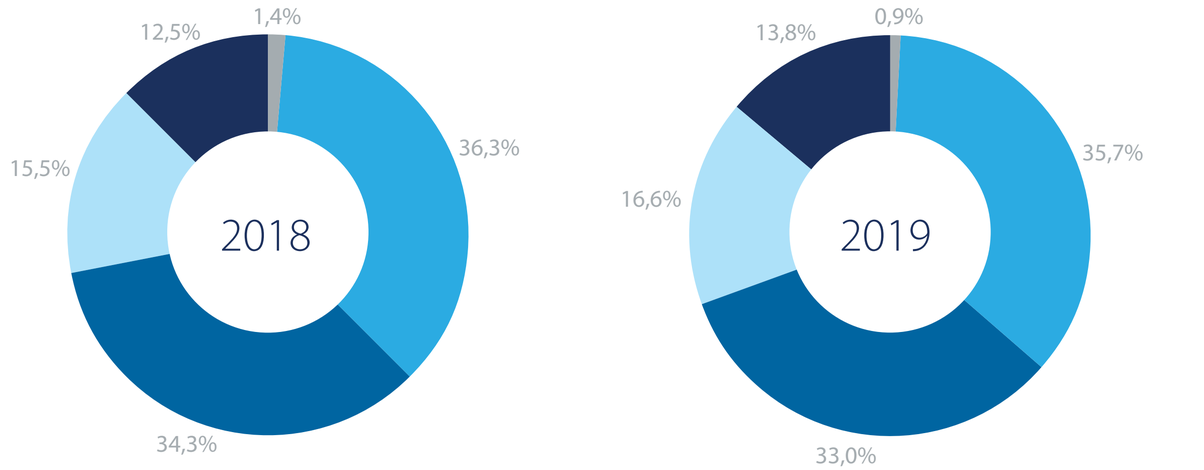
153 mil
Clientes

Fonte: Sincor

ACESSE A **DESCRIÇÃO** COMPLETA DOS **RESULTADOS DE 2019**

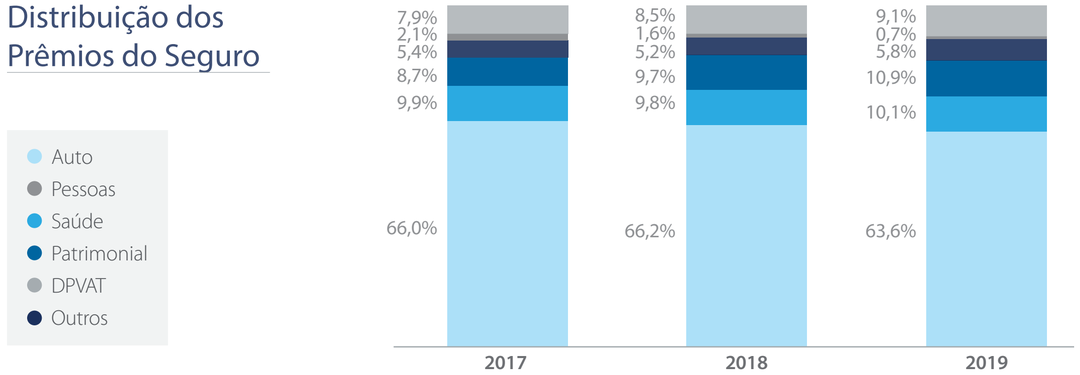
2.1 VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

Em 2019, o valor adicionado alcançado pela Companhia totalizou R$ 4.535,2 milhões, com redução de 3% sobre o montante de R$ 4.677,2 milhões do ano de 2018, conforme distribuição abaixo: [201-1]

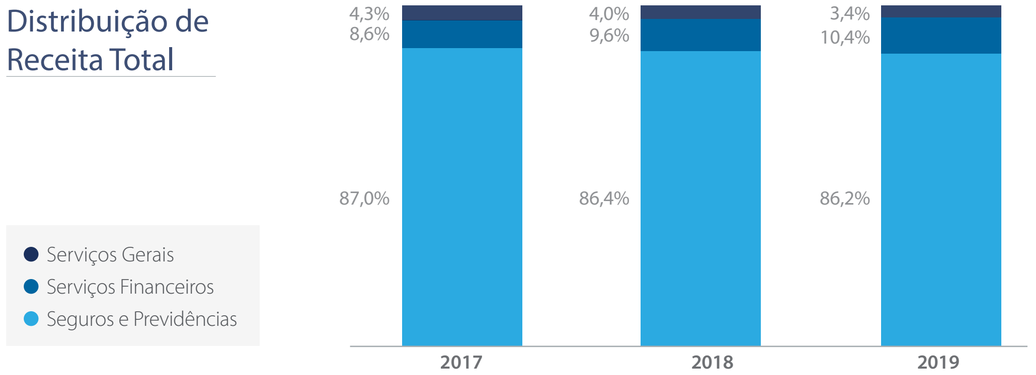


2.2 OUTROS INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

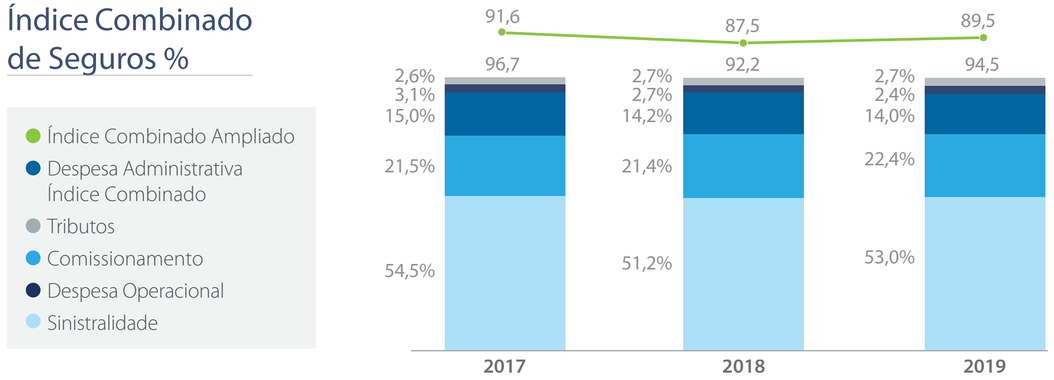
Distribuição dos Prêmios do Seguro



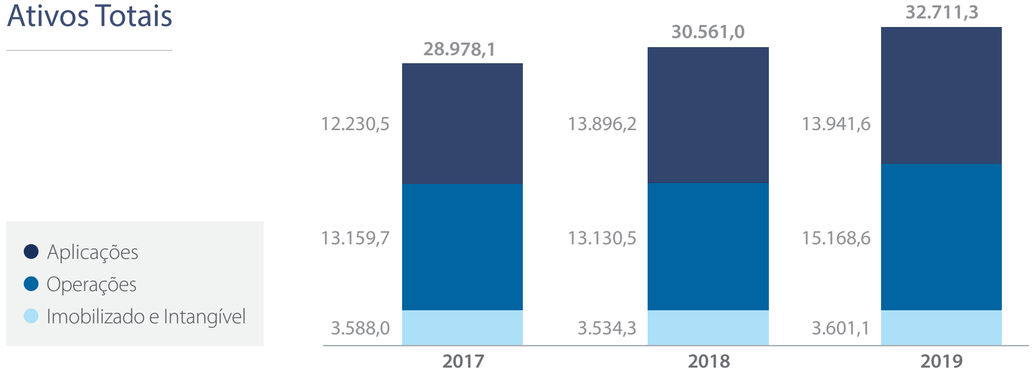
Distribuição de Receita Total



Índice Combinado de Seguros %

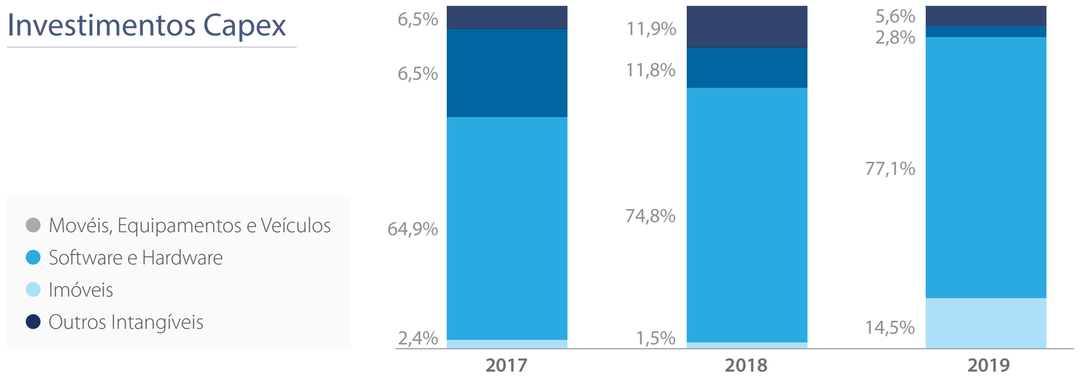


Ativos Totais

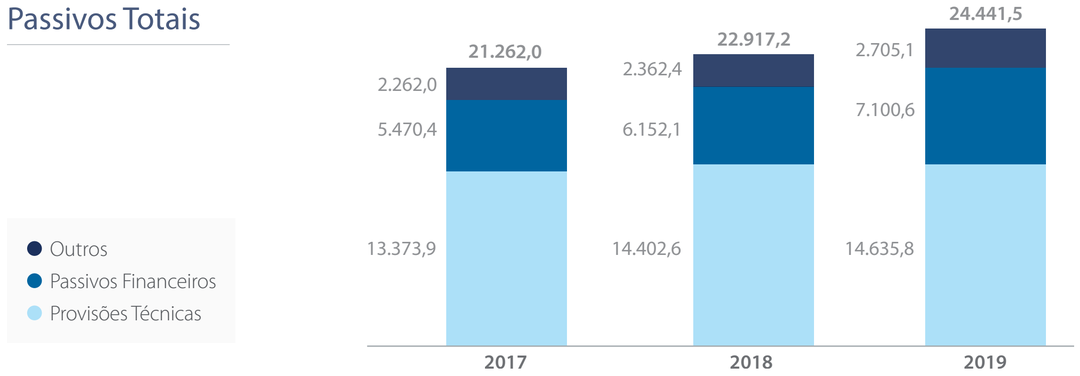


2.2 OUTROS INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

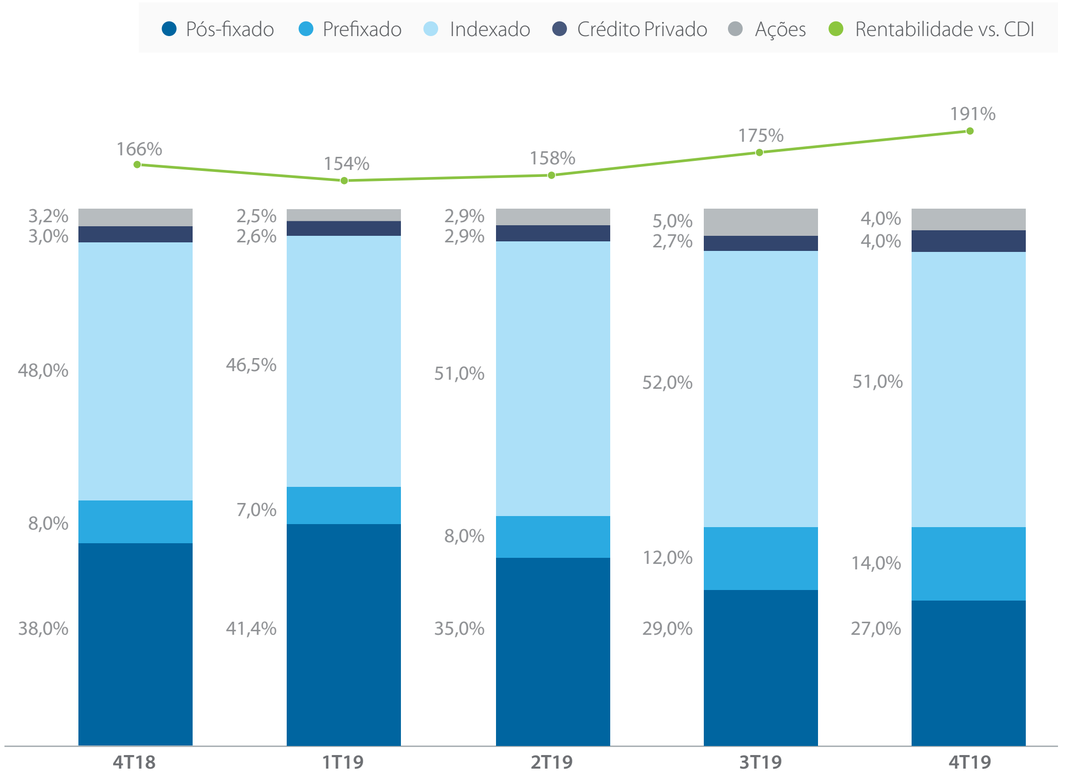
Investimentos Capex



Passivos Totais



Alocação e Rentabilidade da Carteira de Investimentos (ex. Previdência) vs. CDI



2.3 GERAÇÃO DE VALOR COMPARTILHADO

A Porto Seguro conta com diversas iniciativas que geram impactos econômicos indiretos para seus *stakeholders*. Faz parte do posicionamento estratégico da Companhia ser cada vez mais **um porto seguro para seus funcionários, clientes, acionistas, corretores, prestadores de serviços e parceiros de negócios**. Portanto, gerir e ampliar os impactos positivos que podem ser indiretamente causados por suas atividades, faz parte da filosofia da empresa. [103|203]

A geração de valor compartilhado é entendida como uma externalidade positiva de práticas adotadas por outras razões centrais. Por exemplo, a escola de serviços tem como foco preparar os prestadores para atender melhor e com genuíno interesse a carteira de clientes, mas tem como externalidade positiva a diminuição de perdas financeiras em função de um possível retrabalho. [103|203]

Conheça nos quadros ao lado outras iniciativas da Porto Seguro que geram valor compartilhado aos seus *stakeholders:*

Geração de valor compartilhado [203-2]

Iniciativa: Disponibilização de espaços de negócios e infraestrutura, como computador, internet, mobiliário etc., a corretores que não dispõem de recursos para iniciar suas atividades.

Valor gerado: Fortalecimento da cadeia de serviços em seguros e fidelização do corretor.

Iniciativa: Instituto Porto Seguro (Organização Social do grupo), que visa a capacitação profissional para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Valor gerado: dentre os cursos de capacitação oferecidos, encontram-se alguns voltados para o mercado segurador como manutenção de linha branca, funilaria e pintura, o que permite o encaminhamento e empregabilidade dos alunos nos próprios negócios da Companhia e com parceiros, como corretoras e oficinas.

Iniciativa: Porto Voluntário (programa de voluntariado da Porto Seguro), que oferece ersas ações a instituições sociais, todas realizadas pelos funcionários da Companhia.

Valor gerado: Economia de aproximadamente R$ 1 milhão para as instituições sociais que não precisam investir este valor na contratação de pessoas. Para a Porto Seguro, há redução de perdas financeiras relacionadas a recursos humanos, pois a taxa de absenteísmo de funcionários voluntários é em média 49% menor comparada aos funcionários não voluntários, e o *turnover* é em média 65% menor.

Iniciativa: Escola de serviços para formação técnica e comportamental de prestadores nos serviços oferecidos pela Porto Seguro.

Valor gerado: Capacitação e engajamento do prestador, mais efetividade no atendimento ao cliente, mitigação de custos operacionais com retrabalho e necessidade de novos atendimentos para o mesmo chamado.

Iniciativa: Por meio do Programa de Reciclagem de eletrônicos, o prestador de linha básica, branca e *help desk* pode oferecer aos clientes, sem custo, a coleta e descarte correto de resíduos eletrônicos durante a prestação do serviço na Região Metropolitana de São Paulo e Vale do Paraíba.

Valor gerado: R$ 18.210 distribuídos para os prestadores, ajudando-os na realização dos seus sonhos e promovendo transformação social em suas vidas.

ser+gentil

As iniciativas socioambientais da Companhia têm crescido de forma consistente, permitindo que funcionários e demais públicos da Porto Seguro passem a olhar as atividades e o próprio negócio com o viés da sustentabilidade. O **SER +gentil** consolida e unifica todas as ações, projetos, programas e campanhas de sustentabilidade desenvolvidos pelas áreas institucionais, pelos negócios e pelo Instituto Porto Seguro. [103|203]

O SER +gentil conta com três frentes principais de atuação: Institucional, consolidando as iniciativas do Nosso Time, como o Programa de Voluntariado, as doações e o Investimento Social Privado; também de Educação e Ecoeficiência. Na frente de Negócios e Regulação, são realizadas iniciativas de Incubação, Consultoria, estudos de tendências em sustentabilidade, além da elaboração do Relatório de Sustentabilidade. [103|203]

A terceira frente de atuação é o Instituto Porto Seguro que promove capacitação profissional por meio do Projeto Ação Educa e da Escola Empreendedora, entre outras iniciativas; é responsável também pela recepção de Jovens Aprendizes e capitação de recursos, além da zeladoria do bairro através da Associação Campos Elíseos +gentil. [103|203]

Seguindo esse modelo de atuação, a sustentabilidade tornou-se integrada e sistêmica, voltada a cada um dos inúmeros produtos e serviços, potencializando assim, a leveza e a gentileza com que a empresa busca atender seus públicos de interesse. [103|203]

Direcionamento estratégico da RSA	Propiciar o desenvolvimento sustentável, por meio da educação, com foco na Porto Seguro, na comunidade em que está inserida e nos demais públicos de interesse

Instituto Porto Seguro

O Instituto Porto Seguro tem por objetivo potencializar o desenvolvimento de projetos socioambientais e culturais da região e ampliar as atividades que inspiram e envolvem os públicos com as quais a Porto Seguro se relaciona, oferecendo mais de 10 tipos de cursos profissionalizantes. Principais resultados de 2019:

- **823 alunos formados**, com 88% de retenção;
- **30% de alunos empregados** por meio dos cursos de capacitação profissional;
- O **Projeto Escola Empreendedora**, uma incubadora social com objetivo de formar empreendedores na área de costura (confecção de uniformes e brindes), e foco na geração de trabalho e renda, faturou o total de R$ 153.439,50;
- **Atendimento a 189 crianças e adolescentes** no Projeto Ação Educa que visa complementar as atividades do ensino formal; e
- **Formação de 45 jovens** no Programa Aprendizagem para a Porto Seguro, com retenção de 100% dos alunos e efetivação de 12 jovens durante o programa.

As iniciativas **socioambientais** da Companhia têm crescido de forma consistente, permitindo que **funcionários** e demais **públicos** da Porto Seguro passem a **olhar** as atividades e o próprio negócio com o viés da **sustentabilidade**

Associação Crescer Sempre

A Associação Crescer Sempre se propõe a suprir a demanda de educação e capacitação profissional da comunidade de Paraisópolis, em São Paulo, realizando o atendimento a crianças em idade pré-escolar e ensino médio. Oferece cursos profissionalizantes com foco em trabalho e geração de renda. Principais resultados em 2019:

- **Educação Infantil:** 329 crianças atendidas;
- **Ensino Médio:** 210 adolescentes formados. 90% dos alunos formados fazem faculdade com bolsa integral, devido aos bons resultados no ENEM;
- **Cursos Profissionalizantes:** 600 alunos; e
- **Projeto Jovem Crescer:** 172 alunos atendidos.

Resultado de projetos sociais e ambientais:

Educação socioambiental

- Realizadas **57 ações de educação socioambiental** para o público interno, com abordagens de consumo consciente, coleta seletiva, ecoeficiência de recursos hídricos e elétricos, semana do consumo consciente, horta comunitária, entre outros. No total, **2.396 funcionários** participaram das ações;
- Com o **Programa de Reciclagem de Óleo** de Cozinha foram coletados **168 litros** de óleo e evitado o entupimento da rede de esgoto, bem como a contaminação de ao menos 4.444 m^3 de água, equivalente ao consumo de 73 pessoas por um ano inteiro.

Projetos sociais

- O **Programa de Voluntariado Corporativo** tem como estratégia promover diversas formas de atuação voluntária, seja individual ou coletiva, dentro ou fora do horário de expediente, com **crianças, adultos ou idosos.** Em 2019, atingiu **8% dos colaboradores** da matriz, com 70% de recorrência;
- A **Associação Campos Elíseos +gentil** tem por objetivo melhorar o bairro de Campos Elíseos, tornando-o mais limpo, funcional e, consequentemente, mais seguro.

Ecoeficiência

- **30% dos resíduos** descartados na matriz foram direcionados à **reciclagem**;
- O **Programa Hora da Terra**, quando as luzes da Porto Seguro são apagadas por uma hora, garantiu uma **economia** de mais de **1.048.376 kWh**.

CONHEÇA MAIS **RESULTADOS** DA **RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL** NO CAPÍTULO RELAÇÕES EXTERNAS

3 GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Porto Seguro segue as melhores práticas de governança corporativa, criando condições para a manutenção de relacionamentos de longo prazo com seus investidores.

Para fortalecer os princípios que privilegiam a transparência, a equidade e o respeito aos seus acionistas, a Porto Seguro segue as melhores práticas de governança corporativa, criando condições para o desenvolvimento e a manutenção de um relacionamento de longo prazo com seus investidores.

As ações da Companhia são negociadas no Novo Mercado, um segmento especial do mercado de ações da [B]^3 destinado exclusivamente a Companhias que atendam aos requisitos e às regras diferenciadas de governança corporativa, de acordo com as práticas exigidas pelo Novo Mercado e recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

Missão

[102-16]

Nossa **missão** é assumir riscos e prestar serviços, por meio de um **atendimento familiar** que supere expectativas, garantindo agilidade a custos competitivos com responsabilidade social e ambiental.

"De que vale **construir arranha-céus** se não há mais **almas humanas** para morar neles."

Érico Veríssimo

Filosofia

A Porto Seguro é o conjunto de pessoas formado por seus funcionários, dirigentes, acionistas, corretores, prestadores de serviços e parceiros de negócios que individual e coletivamente se orientam pelos seguintes valores, exemplos e compromissos:

- Cooperação, transparência, justiça e atitude de atender com genuíno interesse são nossos valores fundamentais.
- A 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 oportunidade 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.

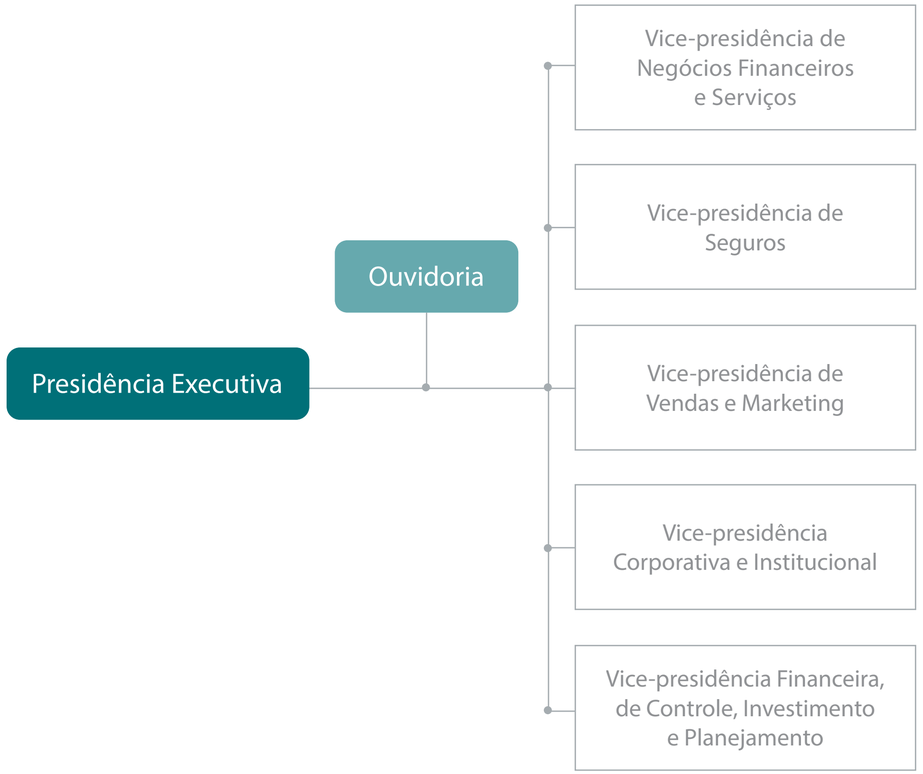
3.1 ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

A Porto Seguro é administrada por um Conselho de Administração e uma Diretoria. Atualmente, o Conselho de Administração da Companhia é composto por sete membros, sendo cinco homens e duas mulheres; já a Diretoria (Corpo Executivo) é dividida em 5 Vice-presidências, todas comandadas por homens, que se subdividem em 22 diretorias. Dos 12 membros da alta governança, sete têm entre 30 e 50 anos de idade e 10 têm mais de 50 anos. [405-1]

O Conselho Administrativo é acompanhado de uma Superintendência de Auditoria Interna, subdividida em Auditoria Interna Inspetora e Auditoria Interna. O Estatuto Social da Companhia descreve as atribuições, responsabilidades e requisitos de cada órgão de governança, além de determinações sobre o exercício social, lucros e dividendos e remuneração dos membros da governança.

CONHEÇA O **ESTATUTO SOCIAL** DA PORTO SEGURO

O Corpo Executivo da Porto Seguro, em maio/2020, era composto por: [102-18]



São ainda componentes da governança da organização:

- Conselho Fiscal
- Comitê de Auditoria
- Comitê de Pessoas
- Comitê de Remuneração
- Comitê de Risco Integrado
- Comitê de Investimento
- Comitê de Ética e Conduta

Em 2019 houve uma mudança na presidência do Conselho Administrativo da Porto Seguro, que passou de Jayme Garfinkel para Bruno Garfinkel. [102-10]

LEIA MAIS SOBRE OS COMPONENTES DA **ALTA GOVERNANÇA**

3.2 ÉTICA E COMPLIANCE

Para reforçar sua atuação íntegra, responsável e em conformidade com as legislações e normas vigentes, a Porto Seguro adota medidas de prevenção à corrupção que contribuem com o fortalecimento e preservação da sua imagem perante o mercado e fomentam o desenvolvimento sustentável da sociedade e do mercado que atua, em consonância com a missão, os valores e a filosofia empresarial. [103|205]

Sua Política de Ética e Conduta, que consolida os valores e os princípios da empresa e estabelece as regras pelas quais seus funcionários devem nortear suas atividades e seu comportamento dentro da Companhia, é renovada todo ano pelo Comitê de Ética e Conduta. Ao serem contratados, os colaboradores são avaliados para detecção de conflitos de interesse e assinam um termo de compromisso para firmar a aderência a essas diretrizes; essa adesão é atualizada anualmente, sob monitoramento da equipe de Controles Internos e Compliance.

CONHEÇA MAIS SOBRE A **GESTÃO DE RISCOS**
NA SEÇÃO 7.3 DO FORMULÁRIO DE REFERÊNCIA

3.3 GESTÃO DE RISCOS

A Porto Seguro está exposta a um conjunto de riscos inerentes às suas atividades, para geri-los a Companhia conta com uma série de princípios, diretrizes, ações, papéis e responsabilidades necessários à identificação, avaliação, tratamento e controle. [102-11]

Refletindo o compromisso com a gestão de riscos, a Companhia conta com a área de Gestão de Riscos Corporativos, cuja missão é garantir que os riscos sejam efetivamente identificados, mensurados, mitigados, acompanhados e reportados de forma independente.

Há também, permanentemente, um fórum denominado Comitê de Risco Integrado, com o objetivo de fornecer subsídios e informações ao Conselho de Administração em assuntos referentes à gestão de riscos, propondo planos de ação e diretrizes, avaliando o cumprimento das normas de gestão de riscos e acompanhando os indicadores-chave de riscos em todas as sociedades que compõem a Porto Seguro, como revisão e aprovação anual da Política Corporativa de Gestão de Riscos, zelo pelo cumprimento das demais políticas de riscos e recomendações relacionadas ao apetite e limites de exposição por tipos de riscos.

Os destaques da atuação responsável da Porto Seguro são:

- **Aplicação de treinamentos presenciais obrigatórios aos líderes** da Porto Seguro, além de encontros pontuais com prestadores de algumas áreas que apresentam maior risco de exposição para a Lei Anticorrupção; [205-2]
- **Aplicação de treinamentos presenciais e web-aula aos funcionários,** em especial aos profissionais das áreas de risco, contendo os principais pontos trazidos pelas normas anticorrupção, como atos lesivos, sanções aplicáveis e critérios do Programa de Integridade;
- **Atualização do conteúdo do treinamento online** disponibilizado aos corretores de seguros;
- **Reforço do engajamento pela realização do treinamento online** pelos prestadores de serviços geridos pela Porto Socorro; e
- **Atualização do item de nossa Política de Ética e Conduta** relacionado a Presentes, Brindes e Convites para eventos, tornando as regras mais claras para evitar eventuais conflitos de interesses.

Combate à corrupção

As ações realizadas pela Porto Seguro para combate à corrupção são também monitoradas pela equipe de Controles Internos e Compliance, em conformidade com os parâmetros definidos pelo decreto 8.420/15 e recomendações da CGU (Controladoria Geral da União). Esse monitoramento é realizado por meio da execução de testes de controles periódicos e passam por avaliação anual da Auditoria Interna. As recomendações relacionadas a este tema são reforçadas por meio de treinamentos obrigatórios e políticas internas. [103|205]

Em 2019, as operações das áreas que apresentam risco de corrupção foram revisitadas para incorporar controles necessários à mitigação destes riscos. A implantação deste processo de monitoramento reduz a possibilidade de perdas financeiras em decorrência de eventual exposição negativa da Companhia, bem como no envolvimento com terceiros que não sigam os padrões de conduta compatíveis.

Adicionalmente, reforça o compromisso em atuar em conformidade com as leis vigentes e aumenta a percepção de lisura e confiança da empresa, o que contribui para a manutenção do relacionamento com *stakeholders*. [103|205]

Para avaliar os riscos de corrupção, a área de Controles Internos e Compliance realizou um mapeamento junto às gerências para identificar aquelas que mantêm contato com órgãos públicos em sua rotina operacional. Para determinar o grau de exposição ao risco, foram verificadas características como: processos que demandam contato com os órgãos públicos, frequência, quantidade de órgãos, intermediação por terceiros e os tipos de controle existentes para cada situação. [205-1]

Também são adotados critérios de prevenção e controle para o público de prestadores de serviços e fornecedores, como avaliação de conduta e cláusula padrão anticorrupção nos contratos. [103|205]

Canal de denúncias

O canal de denúncias corporativo recepciona qualquer caso de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, uso indevido da marca e demais desvios éticos e de conduta. As denúncias podem ser feitas por qualquer pessoa (com ou sem vínculo com a empresa), de forma anônima, pelo telefone **0800-7070015** ou por meio de um formulário disponível no site **www.portoseguro.com.br**.

Em 2019 o canal recebeu 2.008 ocorrências, das quais 729 foram investigadas por se tratar de denúncias, nenhuma das quais resultou em casos confirmados de corrupção. [205-3]

Política de Contribuições e Doações [103|205]

A Porto Seguro proíbe quaisquer doações de cunho eleitoral ou político. Demais doações devem ser realizadas de forma legítima e livres de qualquer influência, mediante pagamento direcionado à pessoa jurídica a qual se destinam os valores e com comprovação correspondente.

Antes de realizar qualquer doação, deve ser obtida a aprovação da gerência e diretoria respectiva e, especialmente para projetos de natureza social e ambiental, qualquer doação financeira e/ou de recursos deve ser previamente avaliada pela área de Responsabilidade Social e Ambiental. Todas as diretrizes relacionadas a doações estão formalizadas na Política de Contribuições e Doações e são passíveis de avaliação periódica de auditoria e controles internos.

4 CAPITAL HUMANO

A Porto Seguro foca na valorização dos colaboradores, tornando-os embaixadores da marca.

A Porto Seguro é uma organização que acredita na importância de seus colaboradores para o cumprimento de seus objetivos estratégicos e o alcance de sua missão. Faz parte da estratégia organizacional oferecer uma boa experiência com a marca empregadora, para que nesta jornada todos os colaboradores sustentem a essência de **"Ser cada vez mais um Porto Seguro para nossos clientes"**.

O Grupo Porto Seguro encerrou o ano de 2019 com 11.841 funcionários[3] , sendo 7.906 pessoas nas empresas seguradoras e 3.935 em outras empresas. Foram contratados 939 funcionários nos programas de diversidade "Programa de Jovem Aprendiz" e "Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência"; o ano encerrou com 1.795 funcionários no "Programa Home Office" (14,7% do total de funcionários), com altos índices de favorabilidade e produtividade.

Em 2019 foi encerrado o ciclo Visão 2020, o projeto de cultura e visão organizacional da Porto Seguro, celebrando e reconhecendo os avanços alcançados nos últimos 7 anos. No primeiro trimestre de 2020 foi divulgada a visão para os próximos 5 anos: Integrando Clientes e Negócios. Na busca de ser cada vez + um porto seguro para nossos clientes, temos oportunidade de integrar nossos produtos para que nossos clientes tenham uma melhor experiência.

As políticas e práticas de **Recursos Humanos** traduzem o direcionamento estratégico da Porto Seguro:

Preparar líderes e liderados para sustentarem a transformação organizacional, zelando pela essência da Companhia na mesma medida em que o desenvolvimento de novas competências necessárias é fomentado para a obtenção dos resultados esperados para os próximos 5 anos.

Propiciar experiências memoráveis para os **colaboradores** ao longo da jornada na Companhia, a fim de fomentar o encantamento e o engajamento com a marca empregadora, contribuindo com a perenidade e sustentabilidade dos negócios.

Fomentar uma cultura de eficiência na Companhia por meio de processos e práticas de gestão de pessoas que sustentem a evolução organizacional, a cultura digital e contribuam com os resultados de negócio.

[3] Na contagem de funcionários, não são considerados estagiários e jovens aprendizes.

4.1 VALORIZAÇÃO

O sucesso da Companhia se deve muito ao engajamento de seu time. Dentre os diversos indicadores para medição de desempenho dos negócios, é avaliado o desempenho dos colaboradores e estimulada uma cultura de responsabilização e colaboração. A Porto Seguro recompensa seus colaboradores de acordo com seu resultado, por meio do Programa de Lucros e Resultados. [103|401]

As estratégias de negócio são desenhadas de forma alinhada à cultura e as políticas e práticas de recursos humanos buscam tanto sustentar e fortalecer a cultura como impulsionar os resultados de negócio. Há um cuidado muito especial com a sustentação da cultura da Porto Seguro: ao transformar os colaboradores em embaixadores da marca, contribuímos para a atração e a retenção de talentos. [103|401]

As políticas e práticas de **recursos humanos** buscam tanto **sustentar** e **fortalecer** a cultura como impulsionar **os resultados** de negócio

Atração e retenção de talentos [401-1]

Em 2019 foram contratados 5.374 novos colaboradores, sendo 3.315 mulheres e 2.059 homens. Das novas contratações, 54% tinham menos de 30 anos, 44% entre 30 e 50 anos e 2% tinham mais de 50 anos. 96% das novas contratações aconteceram na região sudeste.

A taxa de *turnover* no período ficou em torno de 34%, resultante de 2.977 desligamentos. A faixa etária com maior taxa de rotatividade é abaixo de 30 anos, com 83,1%; a com menor é a acima de 50 anos, com 14,6%. A região do país com menor *turnover* é a Norte, com 17,6%.

A média, em anos, de permanência dos colaboradores na Companhia é de 9 anos. Os Gerentes são aqueles com maior média de permanência: 16 anos; o Diretores homens, tem permanência maior que as mulheres, 14 e 9 anos respectivamente; já as Gerentes mulheres permanecem, na média, um pouco mais que os homens, 16 e 15 anos respectivamente. Para as demais categorias funcionais, não há diferença significativa na média de permanência entre gêneros.

Confira ao lado a permanência média de todas as categorias funcionais, que confirmam os bons resultados da fidelização e engajamento dos colaboradores:

Diretores Presidente	**12** anos
Gerentes	**16** anos
Supervisores Coordenadores	**11** anos
Administrativos	**8** anos
Vendedores	**6** anos
Operacionais	**2** anos

Política de portas abertas

Os colaboradores podem procurar **apoio** e pedir **ajuda** por meio de **diversos canais** formais. Esta política de portas abertas aumenta o engajamento e assegura canais confiáveis para os colaboradores expressarem seus anseios, interagirem com tomadores de decisão e descreverem a vivência de suas jornadas na Porto Seguro.

Principais canais disponibilizados: Fale com Bruno Garfinkel (presidente do conselho de administração), Fale com Roberto Santos (CEO), Fale com Carolina Zwarg (diretora de RH), canal de ouvidoria interna e café da manhã com funcionários (fórum realizado bimestralmente com participação de diretores e gerentes).

Benefícios

A **valorização do colaborador** é também refletida nos benefícios oferecidos, em 2019, a área de **Qualidade de Vida** promoveu ações com foco na **saúde, bem-estar e integração** para os colaboradores, foram mais de 128 mil participações em projetos diversos. Neste ano também houve ações de **saúde e segurança** que reforçaram o compromisso da Porto Seguro com o cuidado de seus colaboradores, como as **campanhas de vacinação** e a **inauguração do Espaço Mamãe**, local reservado para o incentivo ao aleitamento materno. [103|201, 103|401, 401-2]

Para as seguradoras são também disponibilizados vale alimentação, refeição, seguro de vida, vale transporte, auxílio creche ou babá, plano de saúde, plano odontológico, previdência privada, cartão farmácia, bolsa de estudos e estacionamento para funcionários em cargo de liderança. [201-3]

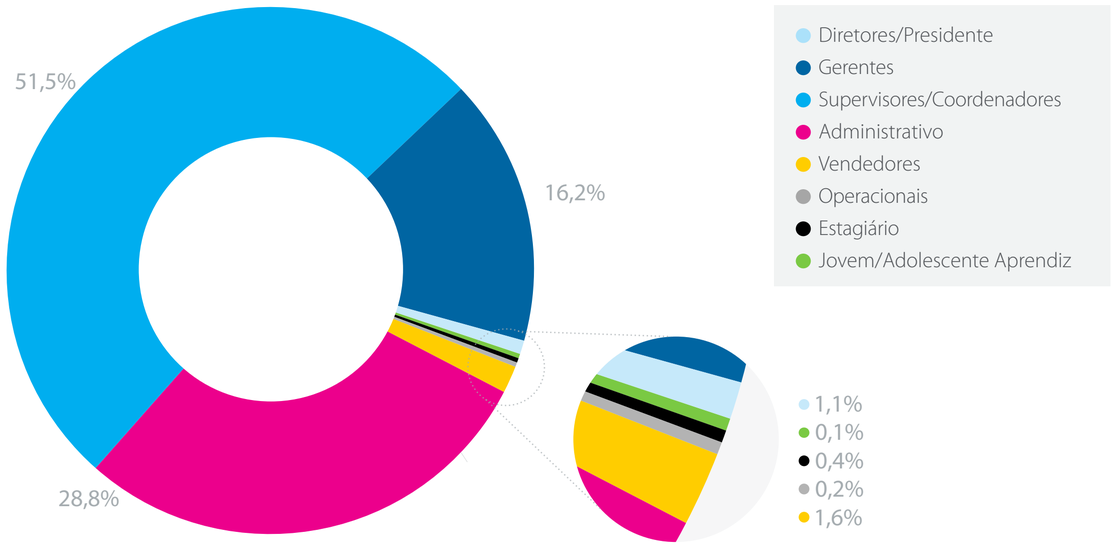
O **Plano de Previdência Complementar** Portoprev é exclusivo para os funcionários CLT da Porto Seguro, que podem fazer contribuições mensais calculadas com base em um percentual incidente sobre o seu salário, recebendo também, o mesmo valor de contribuição da Patrocinadora, limitado a 8% do salário nominal. [201-3]

4.2 CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Em 2019 foram investidos **R$ 372 mil/mês** em programas de treinamento para funcionários promovidos pela área de Recursos Humanos, totalizando **36.912 horas de treinamento** no ano. Dentre os programas, destacam-se as ações de desenvolvimento para a liderança, totalizando mais de **20 mil horas/ano**. [103|404; 404-1]

As **mulheres** receberam em média 2,74 horas de treinamento, já os **homens**, 3,62 horas; a média de treinamento geral foi de 3,12 horas no ano. Ao lado está apresentada a distribuição das horas de treinamento por categoria funcional, que reflete a ênfase nos treinamentos para as lideranças: [404-1]

Distribuição das horas de treinamento por categoria funcional



Com foco no desenvolvimento individual e profissional de seus colaboradores, a Companhia oferece a **Academia de Desenvolvimento** (ACAD), um catálogo de cursos *in company*, custeados pela Porto Seguro, sobre temas desde gestão do tempo até protagonismo. O curso de protagonismo, um dos mais procurados em 2019, aborda como as pessoas podem ser protagonistas em sua carreira e na organização e traz ferramentas de suporte e reflexão para o participante avaliar como estruturar seu plano de desenvolvimento individual. [404-2]

A organização estimula também a construção do **Plano de Desenvolvimento Individual** (PDI), uma forma do colaborador discutir e avaliar as ações que trarão mais impacto positivo para atingir o que ele almeja em sua carreira. Como apoio adicional, há um formulário e orientações no Elo, para facilitar o desenvolvimento do colaborador. [404-2]

4.3 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

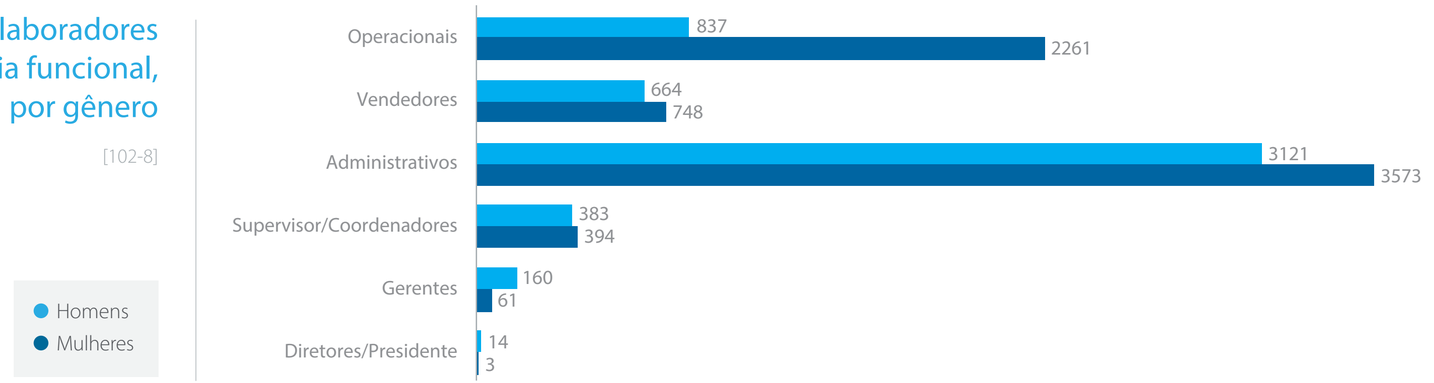
A Companhia reforça em sua atuação o apoio à diversidade do corpo de colaboradores, inclusão de minorias e não ocorrência de discriminação, promovendo ações de sensibilização das equipes e das lideranças sobre a inclusão de pessoas com deficiência, além de fazer parte do Grupo de Trabalho de Diversidade & Inclusão, organizado pela CNSeg, que busca discutir a temática no mercado segurador. [103|405; 103|406]

A Porto Seguro entende que a diversidade fortalece a empresa e promove mais inovação e eficiência de gestão, há ainda um caminho a ser percorrido para atingir o ideal de inclusão, mas os resultados atuais já demonstram a efetividade de seus princípios. [103|405]

Em 2019, dos **11.841** colaboradores, **42,5%** eram **homens** e **57,5% mulheres**. Havia **561** colaboradores **portadores de deficiência** (PcD), sendo 47,2% homens e 52,8% mulheres. A composição étnica, é de **34,1% pardos**, **5,1% negros** e **60,8% brancos**. A Companhia também contou com 17 estagiários, 13 homens e 4 mulheres, e 378 jovens aprendizes, sendo 150 homens e 228 mulheres. [405-1]

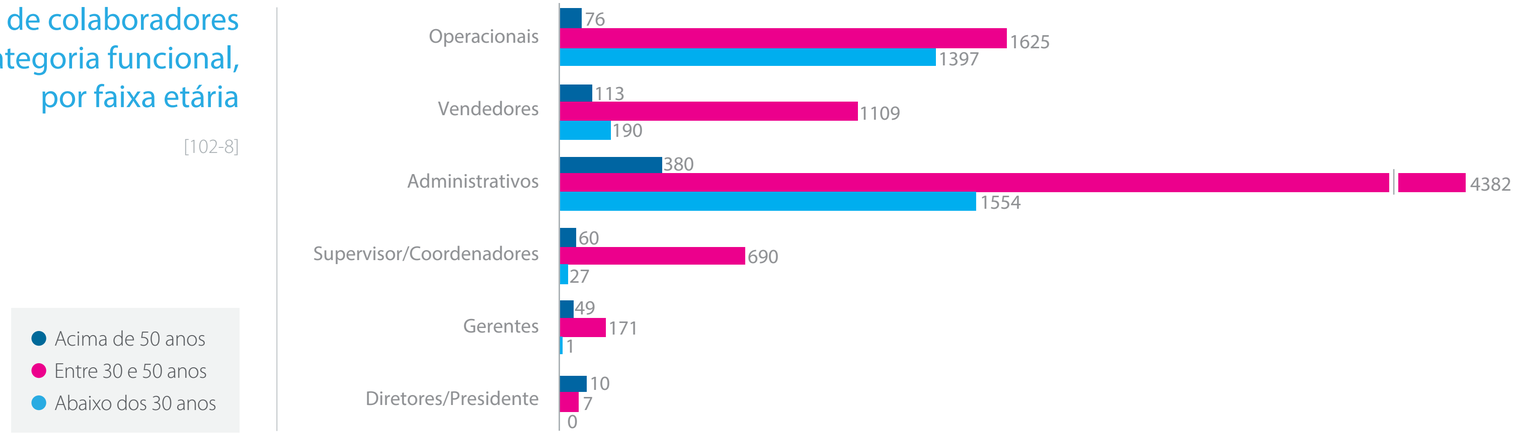
Número de colaboradores por categoria funcional, por gênero

[102-8]



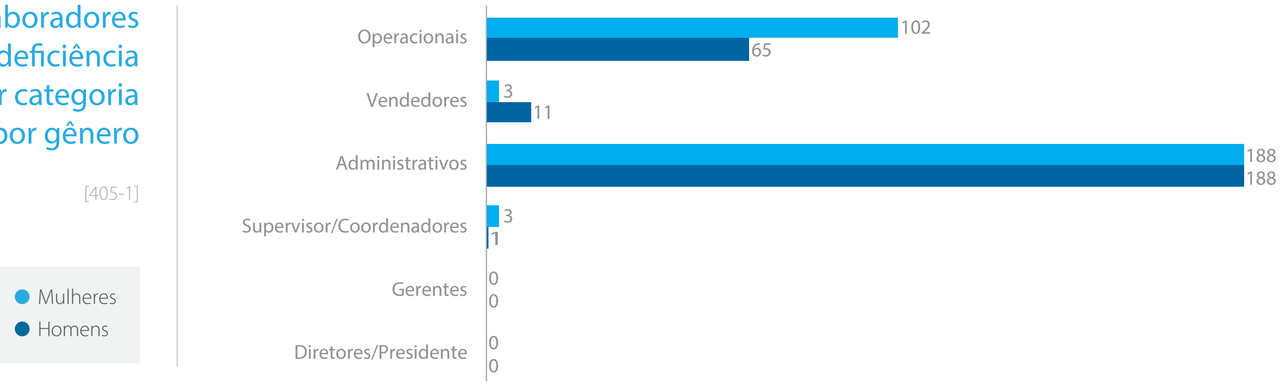
Número de colaboradores por categoria funcional, por faixa etária

[102-8]



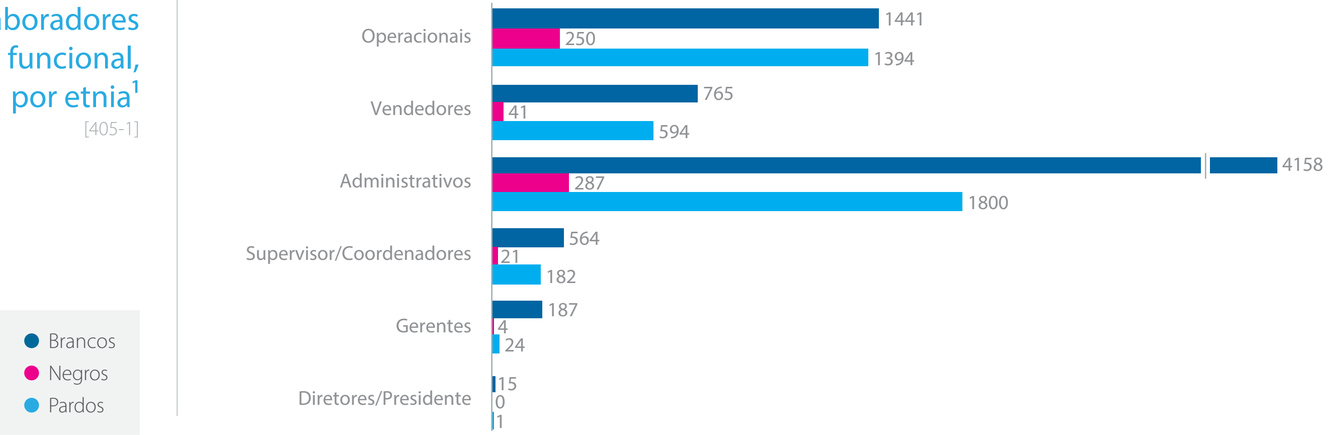
Número de colaboradores portadores de deficiência (PcD) por categoria funcional, por gênero

[405-1]



Número de colaboradores por categoria funcional, por etnia[1]

[405-1]



Não há colaboradores com contrato de trabalho por tempo determinado e apenas 27 colaboradores atuam em jornada parcial. [102-8]

* há 491 colaboradores sem informação de etnia disponível

Igualdade de remuneração

Considerando todos os colaboradores, a média salarial dos homens é 10% maior que das mulheres; somente na categoria Operacional as mulheres recebem proporcionalmente mais que os homens, cerca de 1%. A maior disparidade está na categoria Supervisores/Colaboradores, onde as mulheres recebem cerca de 22% a menos que os homens. Confira a relação completa: [405-2]

Categoria funcional	Proporção da remuneração média: mulheres/homens
Diretores/Presidente	0,89
Gerentes	0,95
Supervisores/ Coordenadores	0,78
Administrativos	0,87
Vendedores	0,96
Operacionais	1,01
Geral	**0,90**

Em 2019, novamente não foram registrados casos de discriminação na Porto Seguro [406-1]

5 RELAÇÕES EXTERNAS

A Porto Seguro compreende a importância da manutenção de relações duradouras para cumprir seus objetivos de negócio.

Um dos principais diferenciais da Porto Seguro é a valorização dos públicos com os quais mantém uma relação de interdependência e trocas constantes. Os corretores são responsáveis por trazer fatia significativa da base de clientes; e os clientes são peça chave da estratégia da empresa. Para manutenção da qualidade dos serviços prestados, a Porto Seguro conta com seus prestadores de serviços, parceiros relacionados diretamente à operação, e com seus fornecedores de bens e insumos. As comunidades do entorno são também um público estratégico, que recebe atenção especial; assim como os colaboradores, responsáveis por consolidar a cultura da empresa.

Na Porto Seguro, existe um cuidado preliminar que antecede as normas regulatórias, focado principalmente em aprofundar o conhecimento sobre os parceiros, para identificar aqueles com os quais é possível manter uma relação duradoura, assim como aqueles que podem gerar impactos negativos às operações. Há normativas internas que norteiam os processos de seleção, avaliação e manutenção de relacionamentos. [103|308; 103|414]

Um dos principais **diferenciais** da Porto Seguro é a **valorização dos públicos** com os quais mantém uma **relação** de interdependência e trocas **constantes**

5.1 PARCERIAS DURADOURAS

Corretores

Os corretores são o principal canal de vendas da empresa, representando mais de 95% das receitas. São cerca de **37 mil corretores independentes** que oferecem um diversificado portfólio de seguros e comercializam os negócios não seguros, como cartão de crédito e consórcio.

Periodicamente é realizado o Almoço com Corretores, evento promovido na matriz em SP, para grupos de corretores de todo Brasil, com o intuito de valorizar e reconhecer seu trabalho, além de aproveitar o espaço para lançamento de produtos e serviços e divulgação de metas e resultados.

A Porto Seguro tem ainda parcerias com instituições de ensino voltadas para a promoção da educação em seguros, como o Programa de Formação de novos Corretores - antiga FUNENSEG, atual Escola Nacional de Seguros (ENS). Em 2019, um total de 140 patrocínios foram realizados: 40 participantes em formação - Funenseg In Company - na matriz, e100 participantes em formação em polos pelo Brasil.

Clientes

As opiniões dos **8 milhões de clientes** da Porto Seguro são levadas em consideração para o desenvolvimento de novos produtos e serviços; elas são coletadas em pesquisas de satisfação, disseminadas para todas as áreas responsáveis e utilizadas para a construção de novas ofertas, processos e serviços.

A implantação do NPS (*Net Promoter Score*), gerou novos *insights* para as áreas de negócio e também trouxe a voz do cliente para dentro da Companhia. Projetos como o NPS e outras formas de pesquisa permitem um novo olhar sobre as necessidades e desejos dos clientes e com isso a possibilidade de melhoria contínua.

A Porto Seguro mantém a prática de ouvir seus clientes, para assegurar a qualidade dos serviços prestados e evoluir seu atendimento. Esse monitoramento é realizado pelo índice de reclamações, cujo resultado é atrelado às metas de colaboradores, influenciando sua participação nos lucros. Em 2019, o índice de reclamações foi de 0,3193, ou seja, a cada mil clientes, menos de um formalizou reclamação.

Além disso, constantemente são desenvolvidos trabalhos para identificar melhorias tanto visuais quanto de linguagem nas apólices Porto Seguro, visando facilitar o entendimento por parte do cliente.

Prestadores de serviço

A Porto Seguro conta com **12 mil prestadores de serviço exclusivos**. São fornecedores que oferecem serviços estratégicos para a operação da Companhia, como hospitais, médicos, guinchos, oficinas mecânicas; assim como manutenção de linha branca, reparos elétricos e hidráulicos, serviço de help desk, dentre outros nas residências. [102-9]

São realizadas ações de incentivo e benefícios que visam estreitamento do relacionamento com a rede de prestadores, como a escola de serviços, que disponibiliza cursos aos prestadores socorristas e gestores, podendo ser cursos técnicos (para atendimentos de determinada natureza), de "reciclagem" (com atualizações de técnicas e normativas), e comportamentais (como controle emocional, educação financeira e gestão administrativa).

Fornecedores

Os fornecedores representam as empresas externas ao grupo que disponibilizam bens, serviços e insumos em geral, como equipamentos, materiais de escritório, consultorias, entre outros. [102-9]

Há **6.428 parceiros** que formam a base total de fornecedores e prestadores de serviços. Em 2019, todos os novos fornecedores foram avaliados de acordo com os seguintes critérios sociais: práticas trabalhistas, mapeamento de riscos sociais, pesquisas reputacionais, situação fiscal e Código de Ética. Os novos fornecedores em 2019 não foram avaliados por critérios ambientais, devido a uma flexibilização na avaliação. [308-1; 414-1]

CONHEÇA COMO A PORTO SEGURO **VALORIZA** SEUS COLABORADORES NO CAPÍTULO **CAPITAL HUMANO**

Comunidades do entorno

As comunidades são públicos estratégicos para a definição das iniciativas de responsabilidade socioambiental da empresa. Por esse motivo, são mapeadas as instituições sociais do entorno das instalações para a realização de ações sociais de voluntariado e recebimento de doações de itens. Em 2019, foram mais de 170 instituições atendidas no Brasil, resultando em mais de 89 mil atendimentos. [103|413; 413-1]

Pelo fato de a matriz estar situada em uma região de alta vulnerabilidade social e de degradação urbana na região central da cidade de São Paulo, o poder público, moradores, empresas e comércio do entorno são envolvidos para o desenvolvimento de um projeto de cuidado do bairro. A iniciativa Associação Campos Elíseos +gentil reúne a comunidade para que, por meio de ações coparticipativas de intervenção urbana e socioeducativa, seja possível contribuir com a melhoria da manutenção, conservação e limpeza de Campos Elíseos. [103|413]

Além de reuniões mensais com o grupo e ações bimestrais no território, há um site e um aplicativo para registro de alertas de melhorias do bairro, que são solucionados por meio da parceria com órgãos públicos competentes. Destacam-se os seguintes resultados da Associação em 2019:

1.126 alerta
enviados por moradores, zeladores voluntários e comerciantes do bairro em **30 ruas zeladas**

84% de resolubilidade
pelos órgãos competentes da Prefeitura Regional Sé

315 downloads do aplicativo
de abertura e acompanhamento de alertas e mais de **21 mil acessos ao site da Associação**

15 ações de intervenção
socioeducativas de cidadania com 1.258 participações de **moradores** e comerciantes locais.

5.2 GESTÃO AMBIENTAL

A Porto Seguro mantém diversas iniciativas relacionadas ao consumo de insumos e emissões de gases de efeito estufa, pois a gestão desses temas impactam diretamente as operações da empresa, tornando-as mais eficientes tanto do ponto de vista econômico como ambiental; assim como contribuem para a redução de despesas administrativas com consumo de água, energia, papel, copos, dentre outros insumos. [103|302; 103|305]

A área de Responsabilidade Social e Ambiental oferece às demais áreas assessoria, métodos e controles em gestão ambiental para que as atividades que contenham riscos de impacto ambiental sejam gerenciadas.

Dentre as diversas atividades realizadas, destacam-se aquelas com foco em divulgar os resultados dos principais projetos da área e assuntos gerais sobre sustentabilidade, visando deixar esses temas vivos e de fácil acesso dentro da Porto Seguro, seja na matriz ou nas sucursais. [103|302; 103|305]

Em 2019, foi criado o painel de Ecoeficiência da Porto Seguro, ferramenta para compilar, mensurar e avaliar os impactos econômicos, ambientais e sociais do consumo de insumos da Companhia. Esta plataforma irá auxiliar o monitoramento dos indicadores e ecoeficiência e a melhoria da gestão de seus impactos ambientais. [103|302; 103|305]

A área de Responsabilidade **Social** e **Ambiental** oferece às demais áreas assessoria, métodos e controles em **gestão ambiental** para que as atividades que contenham **riscos de impacto** ambiental sejam gerenciadas

Ecoeficiência operacional

Água

Os prédios da empresa são equipados com sistema *dual flush* ou sistema a vácuo, nos vasos sanitários, e aeradores nas torneiras, iniciativas que reduzem o consumo, o gasto financeiro e os impactos ambientais do consumo de água. Há também captação e tratamento de água pluvial em duas estações de tratamento de água próprias em dois dos prédios da Companhia, além de reuso dessa água para outros fins, como irrigação de jardim e limpeza.

Em 2019 foi registrado aumento de 48% no consumo de água nos prédios da empresa, passando de 60.705.000 litros em 2018 para 89.797.000 litros em 2019. Esse incremento não reflete necessariamente o aumento do consumo da organização, mas sim a melhora na coleta e consolidação de dados, pois mais localidades passaram a reportar dados de consumo.

Energia

Dentre as principais iniciativas que contribuem para redução dos gastos com o consumo de energia e redução dos impactos ambientais estão as lâmpadas LED e sensores de presença nos prédios da Companhia; o programa Hora da Terra, com o desligamento da iluminação artificial por no mínimo uma hora para o aproveitamento da iluminação natural; e as placas solares instaladas em mais de 10 localidades - o que fortalece o mercado de fontes renováveis de energia, além de contribuir com a redução das emissões de GEE da organização.

Em 2019, a Hora da Terra propiciou uma economia de quase 667 mil kWh, equivalente ao consumo anual de energia de 3.131 casas. O projeto de placas solares, desde o início de sua instalação em maio de 2018, já gerou quase 700 mil kWh de energia, refletindo uma economia de mais de R$336 mil. O consumo total de energia da Porto Seguro no ano foi 38 mil MWh. [302-1]

Resíduos

A Porto Seguro realiza a coleta seletiva de seus resíduos, separando-os em recicláveis e orgânicos. O custo de destinação dos resíduos recicláveis é menor quando comparado à destinação dos orgânicos, o que também contribui para que as operações da empresa sejam mais ecoeficientes.

Em 2019, as atividades da Companhia para reduzir o consumo de insumos e a geração de resíduos trouxe resultados muito positivos, como a queda em 22% nas impressões – gerando uma economia de mais de R$418 mil; a redução de 13% no uso de copos descartáveis – equivalente à economia de mais de 22 mil litros de água. No consolidado, a coleta seletiva apresentou 68% de eficiência e gerou um retorno de quase R$120 mil com a venda de materiais recicláveis.

Destaques na reciclagem: 602kg de pilhas e baterias; 229kg de medicamentos; 143kg de raios-x; 47kg de bitucas.

Emissões de GEE

O principal impacto ambiental das operações da Porto Seguro é a emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) associadas aos guinchos e carros de serviço que prestam atendimento aos segurados. Ainda que sejam emissões que não estão sob seu controle direto, a empresa compreende sua corresponsabilidade. Dentre as estratégias adotadas para redução de emissões estão o incentivo ao trabalho remoto (home office) e a utilização de modais alternativos e mais sustentáveis nos atendimentos, como carros elétricos, guinchos menores, moto elétrica, bicicleta e transporte público.

As mudanças climáticas também representam riscos para a Companhia devido ao impacto sobre a sinistralidade, sobretudo em relação a enchentes e outros eventos naturais que possam acarretar perdas financeiras para empresa por meio de sinistros de automóvel, residencial, agronegócios, dentre outros. Estes riscos são monitorados pelo Comitê de Risco Integrado. [103|201; 201-2]

Em 2019, as emissões de escopo 1 da Porto Seguro foram estimadas em 1.945 tCO_2e, de escopo 2, 2.920 tCO_2e, e de escopo 3, 14.716 tCO_2e. Somando os escopos 1 e 2, o total de emissões diretas e indiretas pelo consumo de eletricidade da Porto Seguro foi de 4.865 tCO_2e em 2019, uma redução de 3.682 tCO_2e em relação a 2018. Os projetos de redução de emissão, como o Atendimento com bicicletas, o Guincho Leve e o Passo Certo geraram uma redução de 18.141 tCO_2e no ano. [305-1; 305-2; 305-3]

Dentre as **estratégias** adotadas para r**edução de emissões** estão o incentivo ao trabalho remoto (**home office**) e a utilização de modais alternativos e mais **sustentáveis** nos atendimentos

Gestão para além da fronteira

A Porto Seguro atua junto aos seus públicos de interesse para mitigar, prevenir e reduzir impactos ambientais das operações ligadas aos serviços prestados. No Programa de Gerenciamento de Resíduos Automotivos (PGRA), os eixos centrais da atuação são a adequação das estruturas para armazenamento e gestão e a garantia dos certificados de destinação dos resíduos. [103|308]

Nos Centros Automotivos Porto Seguro e nas Oficinas Referenciadas, o PGRA é implantado visando a reciclagem de tudo que é passível e viável e a destinação correta dos produtos que não podem ser reaproveitados e de resíduos perigosos. [308-2]

Já a Renova Ecopeças, empresa do grupo Porto Seguro, desmonta veículos no final de sua vida útil e recicla quase todas suas peças e componentes: as peças em ótimo estado ou com pequenos defeitos voltam para o mercado, com procedência e garantia; já os materiais que não podem ser reutilizados são reciclados por parceiros ou empresas especializadas. [308-2]

6 SOBRE O RELATÓRIO

A revisão da materialidade foi realizada em alinhamento às recomendações da GRI e às melhores práticas de gestão corporativa.

O quarto relatório anual consecutivo da Porto Seguro foi elaborado de acordo com os Standards da GRI: opção Essencial, assim como nos três últimos anos. Consolida informações sobre o desempenho da Porto Seguro do período de 1 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, incluindo dados financeiros, de estratégia e gestão, governança corporativa, relacionamento com seus públicos e iniciativas de responsabilidade socioambiental. [102-50; 102-52; 102-54]

6.1 DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO

O conteúdo deste relatório foi determinado a partir de processo de revisão da matriz de materialidade. A revisão levou em consideração os resultados do processo de elaboração da materialidade, realizado em 2017, com ponderação da ordem de priorização dos temas através do resultado de entrevistas com líderes (6), *benchmarking* (4 empresas) e análise de mídia (notícias e publicações em redes sociais nos últimos 12 meses), em alinhamento às recomendações da GRI e às melhores práticas de gestão corporativa. [102-43; 102-46]

Em 2017, foram consultados públicos prioritários para a Porto Seguro: representantes da liderança foram entrevistados individualmente; já clientes, funcionários, corretores, parceiros, fornecedores, imprensa, representantes da comunidade, acionistas e prestadores de serviço participaram de uma consulta online abrangente. Os resultados desses diferentes engajamentos foram consolidados, resultando na lista de temas materiais priorizados. [102-40; 102-42; 102-43]

6.2 TEMAS MATERIAIS

Em 2019, o processo de priorização foi realizado a partir de metodologia objetiva e imparcial. A seguir é apresentada a lista de temas materiais, na nova ordem de priorização, descrevendo o foco da abordagem de gestão da Porto Seguro em relação a esses temas e os tópicos e divulgações GRI selecionados para responder a cada um deles. [102-44, 102-46, 102-47]

Para melhor representar o enfoque de gestão dos temas selecionados, algumas divulgações deixaram de ser respondidas neste relatório e a divulgação 308-2 foi incluída. Não foram necessários alterações e ajustes de informações apresentadas em relatórios anteriores. [102-48; 102-49]

Em caso de dúvidas sobre o conteúdo desta publicação, ou para enviar sugestões e comentários, entre em contato pelo e-mail: [102-53]

respsocial.ambiental@portoseguro.com.br

Tema Material	Enfoque de gestão	Tópicos e divulgações relacionados	
Práticas Trabalhistas	Valorização dos colaboradores, destacando tempo de permanência na empresa, investimento em treinamento e capacitação e atuação proativa pela igualdade de oportunidades	Emprego	401-1, 401-2
		Treinamento e educação	404-1, 404-2
		Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1, 405-2
Meio Ambiente	Análise de questões climáticas, projetos ambientais realizados nos prédios sede, sucursais e junto aos fornecedores	Energia	302-1
		Emissões	305-1, 305-2, 305-3
Responsabilidade pelos Serviços	Atendimento aos requisitos dos produtos e serviços comercializados e na divulgação de informações relevantes aos clientes	Marketing e rotulagem	417-1, 417-2, 417-3
Desempenho e Impacto Econômico	Manutenção da saudabilidade financeira da Companhia, principais rendas e investimentos e preocupação com questões futuras	Desempenho econômico	201-1, 201-2, 201-3, 201-4
Avaliação de Fornecedores	Definição de critérios para seleção de fornecedores, relação com prestadores de serviços e descrição da atuação junto a esses grupos de interesse	Avaliação ambiental de fornecedores	308-1, 308-2
		Avaliação social de fornecedores	414-1
Relacionamento com a Sociedade	Atuação da empresa junto às comunidades do entorno, resultados obtidos e governança responsável	Impactos econômicos indiretos	203-2
		Comunidades locais	413-1
		Anticorrupção	205-1, 205-2, 205-3
Direitos Humanos	Atuação preventiva da Companhia para evitar a ocorrência de discriminação e resultados das medidas adotadas	Não discriminação	406-1

SUMÁRIO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI [102-55]

DIVULGAÇÕES GERAIS

Perfil organizacional

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	6	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	6	
	102-3 Localização da sede	6	
	102-4 Localização das operações	6	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	6	
	102-6 Mercados atendidos	6	
	102-7 Porte da organização	10	
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	32, 33	
	102-9 Cadeia de fornecedores	36	
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	24	
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	25	
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	7	
	102-13 Participação em associações	7	

Estratégia

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	3	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI [102-55]

Ética e integridade			
GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	23	

Governaça			
GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	24	

Engajamento de stakholders			
GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	42	
	102-41 Acordos de negociação coletiva	99,86% colaboradores próprios são cobertos por acordos de negociação coletiva	
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	42	
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	42	
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	43	

Prática de reporte			
GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	45	
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	42	
	102-47 Lista dos tópicos materiais	43	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI [102-55]

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-48 Reformulações de informações	43
	102-49 Mudanças no relatório	43
	102-50 Período do relatório	42
	102-51 Data do relatório mais recente	agosto/2019, referente a 2018
	102-52 Ciclo do relatório	42
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	43
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	42
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	45
	102-56 Asseguração externa	Este relatório não foi submetido à asseguração externa. Há intenção futura da Porto Seguro em submeter o Relatório de Sustentabilidade à verificação externa, porém por enquanto não está previsto em política.

TÓPICOS MATERIAIS

Desempenho econômico

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	13, 14, 30, 40	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	13, 14, 30, 40	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	13, 14, 30, 40	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	15	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	40	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI [102-55]

GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	30	
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	A Porto Seguro não recebe assistência financeira direta do governo.	
Impactos econômicos indiretos			
GRI Standard	**Divulgação**	**Página / Resposta**	**Omissão**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	18, 19	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	18, 19	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	18, 19	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	18	
Combate à corrupção			
GRI Standard	**Divulgação**	**Página / Resposta**	**Omissão**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	25, 26	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	25, 26	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	25, 26	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	26	
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	25	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	26	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI [102-55]

Energia			
GRI Standard	**Divulgação**	**Página / Resposta**	**Omissão**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	38	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	38	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	39	

Emissões			
GRI Standard	**Divulgação**	**Página / Resposta**	**Omissão**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	38	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	38	
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	40	
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	40	
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	40	

Avaliação ambiental de fornecedores			
GRI Standard	**Divulgação**	**Página / Resposta**	**Omissão**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	35, 40	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	35, 40	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	35, 40	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI [102-55]

GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	37	
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	40	

Emprego

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	29, 30	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	29, 30	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	29, 30	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	29	
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários	30	

Treinamento e educação

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	31	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	31	
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	31	
	404-2 Programas para atualizar habilidades de funcionários e programas de assistência de transição	31	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI [102-55]

Avaliação social de fornecedores			
GRI Standard	**Divulgação**	**Página / Resposta**	**Omissão**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	32	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	32	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	32	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e dos empregados	24, 32, 33	
	405-2 Razão entre salário base e remuneração de homens e mulheres	33	

Não discriminação			
GRI Standard	**Divulgação**	**Página / Resposta**	**Omissão**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	32	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	32	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	32	
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	33	

Comunidades locais			
GRI Standard	**Divulgação**	**Página / Resposta**	**Omissão**
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	37	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	37	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	37	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI [102-55]

GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	37	

Avaliação social de fornecedores

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	35	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	35	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	35	
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	37	

Marketing e rotulagem

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	9	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	9	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	9	
	417-2 Casos de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	9	
	417-3 Casos de não conformidade relativos a comunicações de marketing	9	

CRÉDITOS

Coordenação geral do projeto

Área de Responsabilidade Social e Ambiental

Mirian Mesquita
Claudia Moreno
Luahnna Baraldi

Consultoria GRI e redação

Green Domus Desenvolvimento Sustentável

Nino Sergio Bottini
Marina Dall'Anese

Concepção gráfica e diagramação

Estúdio VACA

Tiago Valente
Ariadne Heloisa

PORTO SEGURO