

Relatório de Sustentabilidade 2021



03

Apresentação

04

Mensagem do presidente

05

Quem somos

- 06 A Empresa
- 07 Destaques de 2021
- 10 Visão de futuro
- 11 As empresas do Grupo

12

Governança corporativa

- 14 Estrutura
- 15 Comitês
- 16 Governança socioambiental
- 17 Gestão de riscos
- 18 Ética e compliance
- 19 Privacidade e segurança das informações

20

Os negócios da Porto

- 21 Foco no cliente
- 22 Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG
- 23 Resultados Econômicos Financeiros
- 24 Desempenho das áreas de negócios
- 25 Resultado dos principais produtos e serviços
- 25 Valor econômico gerado e distribuído
- 26 Outros indicadores econômico-financeiros

27

Inovação e transformação nos negócios

- 29 Estratégias das áreas da Porto
- 30 Estratégia de sustentabilidade

32

Públicos estratégicos

- 33 Engajamento de *stakeholders*
- 34 Pessoas
- 38 Experiência dos clientes
- 39 Gestão de fornecedores
- 40 Relação com a comunidade

44

Ecoeficiência e mudanças climáticas

- 46 Educação ambiental
- 47 Gestão de recursos e resíduos
- 49 Emissões e as mudanças climáticas

50

Sobre o relatório

51

Anexos

66

Sumário GRI

Apresentação

Se em 2020 a Porto enfrentou o desafio da Covid-19 e manteve sua capacidade de se reinventar, buscando novas formas de atender a seus clientes diante de um cenário difícil, 2021 foi marcado por diversas iniciativas voltadas a fortalecer a presença da Companhia no mercado, acompanhando o processo de transformação digital da sociedade e acelerando, cada vez mais, seu crescimento.

As inovações incorporadas em 2021 buscaram aproximar ainda mais a empresa de seus clientes, facilitando suas interações com a Porto. Elas incluem o lançamento de soluções inovadoras para a assinatura de seguros de automóvel e de aparelhos eletrônicos, além de ferramentas que possibilitam uma interação mais direta com a empresa - como a ampliação dos atendimentos pelo WhatsApp e o App Porto Seguro, que já é utilizado por mais de 75% dos clientes. Na esfera dos negócios, importantes movimentações inorgânicas foram realizadas ao longo de 2021, com a aquisição de participação societária em empresas que possibilitarão a ampliação da oferta de produtos e serviços da Companhia.

No campo dos pilares ambiental e social, a Porto também registrou avanços ao longo do ano. O enfrentamento à pandemia prosseguiu, com destaque para a indenização de famílias por meio do seguro de vida e à cobertura oferecida pelo seguro saúde. A parceria com a Associação Crescer Sempre na comunidade de Paraisópolis, em São Paulo (SP), também continuou proporcionando educação de qualidade - assim como o Instituto Porto Seguro. A Renova Ecopeças, pioneira na reciclagem automotiva, garantiu a destinação ambientalmente adequada para 3.091 veículos, possibilitando que 2,2 mil toneladas de resíduos tivessem o direcionamento correto.

O dinamismo da Porto em 2021 mostra a atuação ágil e criativa da Companhia: adotando a contínua melhoria de seus processos, produtos e serviços, e investindo na inovação e na realização de parcerias que façam sentido para o negócio e para o seu crescimento sustentável. É desta forma que a empresa sempre orientou sua atuação, de forma a superar as expectativas dos clientes. E isto sempre de forma responsável do ponto de vista socioambiental - como poderá ser visto nas próximas páginas deste Relatório.

Mensagem do presidente

[GRI 102-14]

Caros leitores,

O ano de 2021 foi bastante positivo para a Porto, apesar de ainda persistirem alguns desafios relacionados à pandemia de Covid-19. A empresa deu prosseguimento a seu planejamento estratégico, intensificando suas ações para crescer seu portfólio de clientes, atendendo de forma cada vez melhor às suas necessidades e buscando superar cada vez mais suas expectativas.

Mesmo com as incertezas que ainda permeavam o ambiente macroeconômico, conseguimos obter sólidos resultados financeiros ao longo do ano – devido, principalmente, a um planejamento estratégico focado em aumentar a rentabilidade e reduzir custos, sempre buscando aumentar a qualidade dos produtos e serviços que oferecemos aos nossos clientes. Essa estratégia resultou no aumento de 13,2% em nossas receitas, que atingiram R\$ 21,5 bilhões em 2021, e nos permite continuar cumprindo os objetivos de nosso plano de crescimento para o período entre 2021 e 2025, que incluem o aumento da base de clientes, a sinergia entre nossos produtos e serviços, e o contínuo aprimoramento da qualidade do nosso atendimento.

Também capturamos boas oportunidades no mercado, ampliando nosso foco de atuação ao adquirirmos participações acionárias em empresas cujas atividades complementam nosso portfólio de produtos e serviços. Lançamos produtos e serviços, inovadores, sempre pensando em levar mais facilidades aos nossos clientes, tais como o novo seguro por mensalidade da Azul, uma assinatura de seguro de automóvel; o Tech Fácil, outro produto de assinatura, inicialmente destinado para *smartphones*, mas com possibilidade de se expandir para outros produtos eletrônicos; e o Vida On, apólice totalmente digital da qual o cliente pode se beneficiar do produto ainda em vida.

Um grande desafio ao qual nos propusemos no início do ano era o de incorporar, de forma transversal e cada vez mais intensa, os temas ambientais, sociais e de governança (ASG) à estratégia de nossas operações. Ainda que esses temas já façam parte da nossa essência há muitos anos,

em 2021 registramos importantes avanços nessa agenda. Demos continuidade às atividades do Instituto Porto, além de promover ações de educação socioambiental e ecoeficiência – e de prestar apoio às comunidades mais próximas da empresa. Até abril de 2021, mantivemos o programa Meu Porto Seguro, que foi uma pronta resposta da Companhia para ajudar as pessoas que perderam seus empregos durante a fase mais aguda da pandemia, e em seus dez meses de existência, possibilitou a contratação temporária de 10 mil profissionais e ofereceu treinamento gratuito a mais de 13 mil pessoas, ultrapassando a quantidade de 23 mil pessoas treinadas. E na sequência foi lançado o programa Start, que oferece bolsas de estudo gratuitas para formar profissionais em carreiras digitais.

Outro ponto importante foi nosso avanço em termos de incorporar a digitalização aos nossos processos, de forma a tornar nossos serviços e produtos mais eficientes e também de contribuir para a agenda ASG – consumindo menos papel e tornando os processos mais ágeis, por exemplo. Além de tornar mais fácil o dia a dia de nossos clientes e trazer ganhos de eficiência para a empresa, esta incorporação de soluções baseadas em tecnologia é algo que permeia todas as áreas de negócios da Porto. No longo prazo, queremos passar a ser vistos cada vez mais como um ecossistema de soluções para proteger a vida das pessoas e trazer mais facilidades para o dia a dia delas – e ser, sempre, um porto seguro para todos os nossos clientes.

Boa leitura!

Roberto Santos
Diretor-Presidente e de Relações com Investidores



Quem somos

- 06 A Empresa
- 07 Destaques de 2021
- 10 Visão de futuro
- 11 As empresas do Grupo



A empresa

[GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-7]

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 suas controladas. Suas ações são negociadas no segmento Novo Mercado da Brasil, Bolsa e Balcão [B]³, sob a sigla PSSA3. Atualmente o Grupo reúne 27 empresas, tem 13 mil colaboradores e atende a cerca de 11,7 milhões de clientes, por meio de uma rede formada por 36 mil corretores independentes e 12 mil prestadores de serviços. Com mais de 75 anos de atuação no mercado, a Porto é atualmente um ecossistema de soluções de serviços de proteção com tecnologia embarcada, desenvolvidos para melhorar e facilitar a experiência do cliente, e é considerada a 17ª marca mais valiosa do país.

Sua atuação é realizada por meio de quatro pilares estratégicos de negócio: Seguros, Saúde, Produtos Financeiros e Serviços. Sua atuação se estende a todo o território nacional e inclui ainda operações no mercado de seguro automotivo no Uruguai. Líder nos segmentos de seguro automotivo, empresarial e residencial, em 2021 sua receita total atingiu R\$ 21,5 bilhões – valor 13,2% superior ao registrado em 2020 – e seu lucro líquido ultrapassou R\$ 1,5 bilhão.

Esses resultados dão prosseguimento à trajetória iniciada pela Porto em 1945, quando ainda era apenas uma pequena empresa seguradora. O

crescimento da Companhia ao longo das décadas seguintes foi bastante expressivo, elevando a sua posição no ranking das empresas que atuavam no mercado de seguros brasileiro e incorporando, aos poucos, novos produtos e serviços. Ao completar 50 anos de atuação, em 1995, já havia superado com sucesso as incertezas do cenário econômico e político do país e ocupava a quinta colocação no mercado segurador. A posterior incorporação de outras empresas ao Grupo ressaltou a vocação da Porto em continuar expandindo seu escopo de atuação.

Em 2021, a Companhia acelerou o processo de aprimoramento de seus produtos e serviços, intensificando seus esforços nos campos da inovação, da estrutura societária e da transformação digital. Com isso, a Porto amplia sua capacidade de empreender e criar soluções que atendam às necessidades e expectativas dos diversos públicos com os quais se relaciona, fortalecendo cada vez mais seu ecossistema de soluções de serviços de proteção com tecnologia embarcada.

Ao mesmo tempo, a Porto se manteve firme em seu propósito de crescer com sustentabilidade, consolidando seus padrões de responsabilidade corporativa e avançando na incorporação de uma agenda ambiental, social e de governança em suas operações.



Destques de 2021



11,7 milhões
de clientes



13 mil
funcionários



36 mil
corretores
independentes



12 mil
prestadores
de serviços



R\$ 21,5 bilhões
em receita total anual



R\$ 13 bilhões
em valor de mercado



3ª maior seguradora
do Brasil



Líder de mercado
no Seguro Auto, Empresarial e Residencial

140 milhões
de atendimentos digitais e
45 milhões
de atendimentos
humanos por ano

5 milhões
de atendimentos
para veículos e
residências por ano

37%
dos acionamentos
de serviços por
Whatsapp
(carro e residência)

78 pontos de NPS e
75% de índice de
renovação no Porto
Seguro Residência

68 pontos de NPS e
76% de índice
de renovação no
Porto Seguro Auto

71 pontos de NPS e
75% de índice
de renovação no
Azul Auto

72 pontos de NPS e
65% de contas com
transações no Porto
Seguro Cartões



Prêmios recebidos em 2021

Mais uma vez a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela Porto foram reconhecidos em diversas premiações ao longo do ano. As principais foram:

Marcas Mais Valiosas do Brasil 2020 (Interbrand)

Prêmio Estadão Mobilidade 2022 (O Estado de S.Paulo)

Ranking das 100 empresas com melhor reputação no Brasil (Monitor Empresarial de Reputação Corporativa - Merco)

Estadão Finanças Mais (O Estado de S.Paulo)

Empresas mais Inovadoras do Brasil em 2020 (Forbes)

Top of Mind (Folha de S.Paulo)

Marcas Mais (O Estado de S.Paulo)

Marcas mais amadas pelos cariocas (O Globo)

Combate à Covid-19 continuou

Desde o início da pandemia, atuamos com agilidade prezando pela saúde integral e segurança dos nossos colaboradores. Durante todo esse período continuamos zelando pela saúde e segurança de nossos funcionários, tanto para aqueles que estavam em suas casas, como para aqueles que estavam trabalhando de forma presencial.

Em 2021 tivemos mais de 95% do nosso quadro de colaboradores em trabalho remoto por quase todo o ano. A empresa investiu mais de R\$ 3,3 milhões para que 8.297 colaboradores pudessem adquirir cadeiras com maior ergonomia para o regime em *home office*. Ampliamos também o horário de almoço de uma hora e quinze minutos para uma hora e meia, sem onerar nossos colaboradores, para que pudessem se organizar com a agenda de casa/filhos.

A comunicação transparente e constante foi um pilar chave da atuação da Porto. Mantivemos boletins semanais sobre os direcionamentos da Companhia. Enviamos comunicados orientativos de saúde e segurança referente ao tema, como dicas de prevenção à Covid-19, prevenção de acidentes domésticos, dentre outros.

Realizamos o telemonitoramento dos casos suspeitos e confirmados de

Covid-19, tanto de colaboradores quanto de familiares, onde esses eram orientados pela equipe médica e de serviço social sobre isolamento e cuidados a serem seguidos até a sua plena recuperação.

Foram feitas rondas orientativas nas edificações do complexo Matriz, para garantir o cumprimento das medidas de segurança durante a jornada de trabalho (uso correto de máscaras, distanciamento seguro, uso de álcool em gel).

A Campanha de Vacinação contra a Influenza para os colaboradores e seus dependentes foi realizada em abril de 2021. Na ocasião, fizemos a arrecadação de alimentos para serem doados às Instituições atendidas pelo Instituto Porto Seguro. E por falar em doação, por diversas vezes durante o ano disponibilizamos itens de saúde também para instituições parceiras.

Foram realizadas rodas de conversas com temas diversos e que tinham sinergia com o momento vivido, como luto e os impactos do isolamento. Além disso, foram disponibilizadas sessões gratuitas de Psicologia para os colaboradores, como mais uma forma de apoio ao colaborador durante o cenário atual. Tivemos a Campanha “Vacina Sim” com o objetivo de incentivar à vacinação contra a Covid-19. Em outubro do mesmo ano foi iniciado o movimento de

retorno presencial, em formato de ondas, iniciando pelas lideranças e posteriormente os funcionários. Implantamos uma nova política de modelos de trabalho com possibilidades diferentes para que os nossos colaboradores possam trabalhar de casa ou do escritório. Desenvolvemos também uma cartilha para as lideranças, com práticas para gestão de times híbridos e remotos que refletem nosso compromisso de ser cada vez mais um porto seguro em diferentes configurações de equipes e dinâmicas de trabalho. O retorno aos escritórios também foi gradual. Os times receberam um guia informativo da reunião e puderam utilizar um aplicativo para reserva de mesas, evitando alta concentração de pessoas em um mesmo dia da semana.

Para garantir a segurança de todos, tivemos a premissa da realização do teste de Covid-19 no primeiro dia de retorno presencial para todos os funcionários. No momento do retorno, todos os colaboradores receberam kits de higiene, que continha álcool gel e máscaras para uso individual.

Por fim, realizamos os planos de retorno para Sucursais e Regionais a nível Brasil, onde através de videoconferência com as lideranças, reforçamos todos os cuidados e medidas para o retorno seguro de nossos funcionários, bem como adequada recepção de nossos clientes.



Informações ao mercado

[GRI 102-43, 102-44]

Ao longo de 2021, as principais preocupações levantadas pelos investidores foram relacionadas ao impacto da Covid-19 nos negócios da Companhia. Para manter esse público atualizado sobre o tema e prestar informações sobre como a Porto reagiu a esses riscos, foram incluídos detalhes das ações adotadas nas publicações trimestrais publicadas pela empresa. Também foram realizadas interações públicas trimestrais, abertas a todos os acionistas, inclusive dando a oportunidade para que eles fizessem questionamentos diretamente aos executivos da Companhia.

Visão de futuro

Em 2020, a Porto estruturou as suas principais diretrizes estratégicas para o período entre 2021 e 2025. Esse planejamento tem a finalidade de garantir que a Companhia continue a obter ganhos contínuos de produtividade e de crescimento sustentável, acompanhados da contínua prestação de serviços de qualidade a seus clientes.

Os pontos principais desta estratégia são os seguintes:

- aumentar a base de clientes;
- investir na diversificação dos nossos produtos para reforçar o posicionamento de ser um ecossistema de soluções de serviços de proteção com tecnologia embarcada;
- cuidar do atendimento diferenciado e da experiência positiva do cliente.

Este trabalho tem um importante componente que vem ganhando uma importância cada vez maior dentro dos negócios da Porto: a agenda ASG. Além da implementação de ações e políticas que fortalecem ainda mais a responsabilidade socioambiental da Companhia, presente há décadas, a Porto também tem realizado diagnósticos e análises de riscos e oportunidades para inserir essa agenda em todas as suas áreas de negócios, de maneira a obter os melhores resultados de forma alinhada às diretrizes estratégicas.



Abordagem de foco no cliente

Vida em movimento

- Mudanças sociais com arranjos familiares que são mistos e multigeracionais;
- Vidas compartilhadas: pais, filhos, avós e casamento tardio;
- Acesso acima da propriedade;
- Pet como parte da família.

Novas vidas, novas cidades

- A expansão dos centros urbanos como desencadeador de mudanças no estilo de vida das pessoas.

Estratégia sob medida

- Produtos e experiências feitos sob medida estão perdendo seu status de luxo, já que as empresas estão se concentrando em estratégias personalizadas para garantir sua relevância.



Tecnologia

Na ponta dos dedos

A revolução da Internet das Coisas (IdC) e a expansão de dispositivos inteligentes se tornando onipresentes na vida das pessoas.

Humanos e máquinas

Inteligência artificial e serviços automatizados considerando a preocupação com a privacidade e a insegurança no mercado de trabalho.

Performance máxima

A importância do bem-estar, otimização pessoal e saúde mental na vida das pessoas.



Sustentabilidade

Marcas com atitude

Cultura ativista, em que os consumidores exigem posicionamento das marcas e elas, por sua vez, desempenham um papel na mudança positiva da sociedade.

Escassez

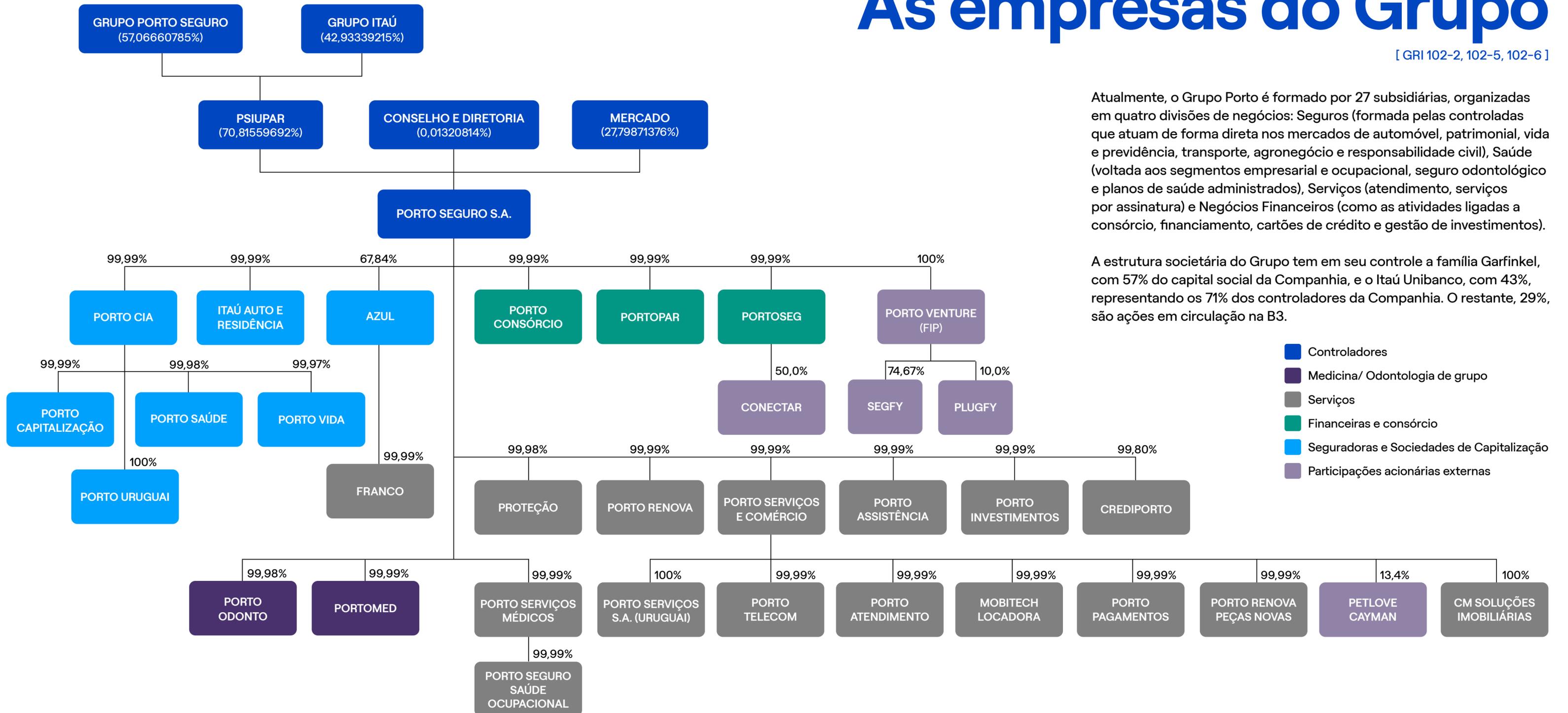
À medida que os impactos da mudança climática se tornam cada vez mais tangíveis, vemos uma nova urgência em relação às questões ambientais.

Todos juntos

Diversidade de raça, etnia, gênero, LGBTQIA+, gerações e pessoas com deficiência.

As empresas do Grupo

[GRI 102-2, 102-5, 102-6]



Atualmente, o Grupo Porto é formado por 27 subsidiárias, organizadas em quatro divisões de negócios: Seguros (formada pelas controladas que atuam de forma direta nos mercados de automóvel, patrimonial, vida e previdência, transporte, agronegócio e responsabilidade civil), Saúde (voltada aos segmentos empresarial e ocupacional, seguro odontológico e planos de saúde administrados), Serviços (atendimento, serviços por assinatura) e Negócios Financeiros (como as atividades ligadas a consórcio, financiamento, cartões de crédito e gestão de investimentos).

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

- Controladores
- Medicina/ Odontologia de grupo
- Serviços
- Financeiras e consórcio
- Seguradoras e Sociedades de Capitalização
- Participações acionárias externas

Governança corporativa

- 14 Estrutura
- 15 Comitês
- 16 Governança socioambiental
- 17 Gestão de riscos
- 18 Ética e compliance
- 19 Privacidade e segurança das informações

TEMAS MATERIAIS:

Governança corporativa ética e transparente

ODS:



A Porto sempre valorizou a relação transparente e de longo prazo com seus acionistas e investidores, o que leva o Grupo a adotar as melhores práticas de governança corporativa do mercado.

No mercado de capitais, suas ações são negociadas no Novo Mercado, segmento da Bolsa de Valores de São Paulo (B3) que reúne as companhias que atendam a requisitos de governança corporativa recomendados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Dessa forma, a Porto atua com base em critérios bastante rigorosos, que incluem a divulgação regular de informações, a isonomia de condições entre acionistas e controladores (*tag along*), a disposição do Conselho de Administração, entre outros.

A governança na Porto

[GRI 102-16]

Valores, compromissos e exemplos que fazem parte da filosofia corporativa das empresas do Grupo:

- 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.





Estrutura

[GRI 102-18]

Conselho de Administração

[GRI 102-23, 102-24]

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

Bruno Campos Garfinkel,
presidente do Conselho

Marco Ambrogio Crespi Bonomi,
vice-presidente do Conselho

Ana Luiza Campos Garfinkel,
conselheira

Andre Luis Teixeira Rodrigues,
conselheiro

Patrícia Muratori Calfat,
conselheira independente

Paulo Sérgio Kakinoff,
conselheiro independente

Pedro Luiz Cerize,
conselheiro independente

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

Conselho Fiscal

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

Alfredo Sérgio Lazzareschi Neto

Edson Frizzarim

Andréa Noceto Degli Oddi

Diretoria

Responsável pela execução das decisões do Conselho de Administração, assim como pela administração da Companhia no dia a dia, é formada por diretores com responsabilidades individuais. Sua composição varia de três a nove integrantes, eleitos para mandato de um ano (permitida a reeleição) e destituíveis a qualquer momento pelo Conselho de Administração. Atualmente, a composição da Diretoria é a seguinte:

Roberto de Souza Santos,
diretor-presidente e de Relações
com Investidores

Marcelo Barroso Picanço,
CEO vertical Seguros

Celso Damadi,
vice-presidente Financeiro,
Controladoria, Investimentos

Lene Araújo de Lima,
vice-presidente Corporativo e Institucional

José Rivaldo Leite da Silva,
vice-presidente Comercial e Marketing

Marcos Roberto Loução,
CEO Negócios Financeiros e Serviços

Sami Foguel,
CEO vertical Saúde

Comitês

[GRI 102-22]

Os oito comitês de assessoramento estabelecidos pelo Conselho de Administração da Porto têm a finalidade de auxiliar a alta liderança por meio da prestação de funções técnicas e consultivas, tornando a governança corporativa do Grupo mais eficiente e incorporando a governança de temas ASG de forma transversal na Companhia. São os seguintes:

Comitê de Auditoria: de caráter permanente, é vinculado diretamente ao Conselho de Administração, junto ao qual tem a finalidade de avaliar, acompanhar e recomendar o pleno atendimento aos dispositivos legais e normativos aplicáveis à Porto e às suas controladas, assim como seus sistemas de controles internos e demonstrações financeiras. Também responde pela contratação e pelos trabalhos desenvolvidos pelas auditorias interna e externa, e pelo aprimoramento de políticas, práticas e procedimentos dentro de sua área de atuação.

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

Comitê de Remuneração: responsável por assegurar que as decisões sobre remuneração de administradores e colaboradores das sociedades que compõem o Grupo Porto estejam alinhadas às políticas e normas internas que regulem o assunto, além de seguirem a legislação pertinente.

[GRI 102-36]

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

Comitê de Ética e Conduta: orienta e dissemina os valores e normas expressos no Código de Ética e Conduta da Porto a todas as empresas do Grupo. Também conduz apurações e propõe medidas de ajuste em caso de infrações ao Código.

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

Comitê de Marketing: é responsável pela elaboração da estratégia de comunicação das empresas do Grupo para os diversos públicos com os quais se relacionam.

Comitê Digital: seu principal objetivo é o de fornecer subsídios e informações sobre pesquisas e tendências tecnológicas, de mercado e inovações de produtos e processos, de forma sempre alinhada aos objetivos das empresas do Grupo.

Procedimentos de governança

O correto funcionamento da estrutura de governança corporativa da Porto é assegurado por uma série de procedimentos, que possibilitam a aderência total aos mais altos padrões de transparência e de boas práticas. Tais processos são formalizados por meio de documentos, políticas e códigos internos, que regem o funcionamento da empresa e suas relações com diferentes públicos.

Estatuto

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

Políticas

[GRI 102-16]

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

- Contratação de auditores independentes;
- Contratação de serviços extra-auditoria de auditores independentes;
- Contribuições e doações;
- Destinação de resultados;
- Distribuição de dividendos;
- Divulgação de informações relevantes;
- Ética e conduta;
- Gestão de riscos;
- Indicação e sucessão de administradores;
- Negociação de valores mobiliários;
- Remuneração de administradores;
- Responsabilidade socioambiental;
- Riscos cibernéticos; e
- Transações com partes relacionadas.

Governança socioambiental

[GRI 102-22, 102-31]

Presentes nas atividades das áreas de negócios da Porto, os temas ambientais, sociais e de governança (ASG) são orientados, desde 2015, pela Política de Responsabilidade Social e Ambiental – que é periodicamente revisada pelas diretorias de Sustentabilidade e de Riscos e Compliance, a fim de acompanhar as mudanças da empresa e da sociedade em geral. Por meio dessas normas e procedimentos, a Companhia contribui para a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) – um plano de ação global que reúne 17 objetivos de desenvolvimento sustentável a serem atingidos até o final da década.



Política de Responsabilidade Social e Ambiental

Baseado em normas nacionais e internacionais, além da legislação brasileira, o documento se aplica a todos os colaboradores, prestadores de serviços e quaisquer pessoas com poderes de representação da empresa ou suas controladas. Ele se orienta por três princípios:

Governança: posicionamento ético e transparente, respeitando os direitos humanos e condizente com a legislação, bem como a divulgação de informações claras e precisas sobre seus negócios ao mercado. Respeitar e atender as diretrizes e normativas dos Órgãos Públicos e colaborar sempre quando requisitado.

Educação: o Grupo Porto entende que a educação é uma ferramenta estratégica e uma forma de disseminar, bem como incorporar práticas e conceitos de sustentabilidade em seus negócios, atividades e operações.

Sustentabilidade: o Grupo Porto entende que a sustentabilidade do seu negócio está diretamente associada ao desempenho das suas operações, com justiça social, equilíbrio econômico e ambiental, e diversidade.

A política traz diretrizes específicas para o meio ambiente, sociedade, relacionamentos éticos e negócios, além de estabelecer responsabilidades pela sua implementação.

Gestão de riscos

[GRI 102-11, 102-22, 102-30, 102-31]

Em razão do grande número de negócios em que atua, a Porto está naturalmente exposta a uma série de riscos inerentes às suas atividades. Por esta razão, a necessidade de proteger suas operações e seus resultados financeiros, garantindo sua sustentabilidade econômica e a geração de valor compartilhado, é altamente estratégica para a Porto.

A Porto está engajada em melhorar continuamente a sua gestão de riscos, sejam eles na sua exposição direta ou na relação com seus terceiros. Um aspecto que entrou com mais intensidade no radar da Porto em 2021 foi o do gerenciamento dos riscos socioambientais. Em parceria com uma consultoria especializada, a Companhia iniciou um projeto para aperfeiçoar diversos aspectos relacionados à gestão de risco de fornecedores, incluindo os riscos sociais, ambientais e climáticos, o que possibilitou a identificação de melhorias e inovações em critérios, políticas e processos de contratação e monitoramento de fornecedores, além da estruturação de planos de ação e objetivos para cada etapa de implementação.

No mesmo ano, a empresa experimentou uma rápida expansão no entendimento interno a respeito de assuntos ligados a riscos climáticos – graças tanto ao trabalho

que já vinha se desenvolvendo neste sentido na empresa quanto à sinalização de entidades reguladoras, como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), de que iriam passar a exigir mais das companhias abertas com relação ao assunto, e foi abordado em duas das quatro reuniões do Comitê de Riscos realizadas ao longo do ano.

Outro ponto importante foi o início do mapeamento dos principais negócios e áreas da Porto que poderiam receber algum tipo de aprimoramento por terem alguma exposição a riscos socioambientais e climáticos. Dessa forma, a Companhia está buscando aferir não apenas os riscos representados pelas mudanças climáticas em termos de sinistralidade, por exemplo, mas também os impactos, diretos e indiretos, causados por sua atuação.

Não houve qualquer alteração relevante no perfil de risco da Porto em 2021, na comparação com o ano anterior. Em termos de liquidez, as durações médias dos principais ativos e passivos da Companhia não sofreram mudanças relevantes; com relação aos seguros, as variações observadas decorreram do crescimento normal das operações da Porto. É importante ressaltar que, por conta da persistência da pandemia da Covid-19, uma série de ações e

iniciativas voltadas a fazer frente ao cenário de incertezas foi adotada pela alta administração – como o estabelecimento do Comitê de Crise, o acompanhamento diário dos principais indicadores de negócio e operações, e a elaboração de cenários de impacto em resultado, liquidez e solvência. [GRI 102-10]

Ao definir os riscos como quaisquer efeitos de incerteza nos seus objetivos, a Porto adota um processo formal de gerenciamento, que busca minimizar seus possíveis efeitos negativos e também maximizar as oportunidades por eles proporcionadas. A fim de desenvolver um modelo eficaz de gestão destes riscos, de forma alinhada às melhores práticas do mercado, a Companhia dispõe de uma série de princípios, diretrizes, ações, papéis e responsabilidades. É por meio deles que a administração tem os meios necessários para identificar, avaliar, tratar e controlar os riscos.

A abordagem da Porto para se defender de potenciais riscos é composta por três níveis de defesa (**1ª linha de defesa – Unidades operacionais, 2ª linha de defesa – Funções de controle, 3ª linha de defesa – Auditoria interna**), que determinam quais são os procedimentos e controles adequados a cada situação.

A gestão de riscos financeiros e operacionais compreende as seguintes categorias:

Risco de mercado: possibilidade de perdas resultantes de variações de preços e taxas de mercado das posições mantidas em carteira, assim como o potencial descasamento entre os ativos e passivos de seguro (ALM).

Risco de liquidez: possibilidade de eventual indisponibilidade de caixa para cumprir com suas obrigações futuras, assim como impossibilidade de negociar a preço de mercado uma posição.

Risco de crédito: possibilidade de perdas decorrentes do não cumprimento de obrigações financeiras pactuadas, desembolsos para honrar avais ou fianças de crédito, assim como redução de ganhos devido a deterioração na classificação de risco do tomador.

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

Risco de concentração: possibilidade de perda em razão de

exposição concentrada em determinados fatores de riscos.

Riscos operacionais: incluem fraudes internas ou externas, práticas trabalhistas ou de segurança do trabalho, fatores relacionados a clientes, produtos ou práticas de negócios, danos a ativos físicos, interrupção do negócio ou falhas na execução, entrega ou gestão das atividades de negócio, inclusive riscos legais.

Riscos socioambientais e climáticos: possibilidade de perdas relacionadas a questões sociais, decorrentes de eventos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos ao interesse comum, ambientais relativo aos eventos associados à degradação do meio ambiente, incluindo o uso excessivo de recursos naturais. Também abrange os riscos climáticos, decorrentes das mudanças nos padrões do clima e seus efeitos sobre as áreas e atividades nas quais a Companhia atua, tanto na vertente física quanto de transição. [GRI 201-2]

Risco reputacional e de imagem: relativo a danos à reputação da Companhia ou que acarrete impactos no valor da marca.

Ética e compliance

[GRI 103 | 205]

Consciente de suas obrigações legais e da responsabilidade que tem para com a sociedade, a Porto atua de forma a garantir a integridade e a ética ao longo de toda a sua cadeia – o que fortalece todo o sistema, agrega valor à marca e evita o envolvimento em escândalos e outras questões ilícitas. Por isso, a gestão de sua conduta é apoiada por uma robusta estrutura corporativa de *compliance* que, com o apoio da alta administração, monitora leis e regulamentos externos e faz a gestão interna do tema dentro do Grupo.

Essa estrutura inclui políticas internas, revisadas periodicamente, sobre temas como combate à corrupção, conduta ética, conflito de interesses, contribuições e doações e responsabilidade socioambiental, relacionamento com esferas do governo (em licitações, por exemplo), entre outros. Além disso, internamente a Companhia promove treinamentos, emite comunicados, realiza testes de controle periódicos, é monitorada anualmente por uma auditoria interna sobre o tema, e dispõe de um canal de denúncias. Atuando desta forma, a Porto consegue evitar ou mitigar possíveis riscos de atos ilícitos, além de identificar, por meio de mapeamentos específicos e periódicos, o grau de vulnerabilidade de suas diversas áreas à ocorrência de tais práticas. Vale lembrar que os riscos mapeados em 2020

foram testados ao longo de 2021, e não foram identificadas quaisquer deficiências de controle.

Em 2021, a Política Corporativa de Anticorrupção foi atualizada com a inclusão de novas diretrizes. Foi ainda lançada uma nova versão do programa de educação à distância de anticorrupção, obrigatório a todos os colaboradores, e foram atualizados os controles internos de acordo com a nova lei de licitações.

Canal de denúncias

[GRI 103 | 205, 103 | 406]

As denúncias podem ser feitas por qualquer pessoa (independentemente de possuir ou não vínculo com a empresa), por meio do formulário disponível no site <https://www.portoseguro.com.br/fale-conosco/contatos/canal-de-denuncia>. O canal permite o anonimato, toda a condução do caso é tratada com sigilo, e não se admite qualquer tipo de retaliação ao denunciante de boa-fé. Todas as denúncias são acompanhadas diariamente por meio de um painel, e o reporte é realizado mensalmente ao Comitê de Ética e Conduta.

Treinamentos

[GRI 205-2]

Também são aplicados treinamentos presenciais e à distância aos funcionários e às lideranças da Porto, ocasiões em que são disseminados os principais pontos trazidos pelas normas anticorrupção – como atos lesivos, sanções aplicáveis e critérios do Programa de Integridade.

Além da disponibilização de Política Corporativa Anticorrupção, todos os funcionários recebem um exemplar da Política de Ética e Conduta da empresa no momento de sua contratação. O documento inclui diretrizes para prevenir atos de corrupção, atos fraudulentos e outros atos ilícitos, a fim de possibilitar uma atuação alinhada às legislações vigentes. Também são adotados critérios de prevenção e controle com relação a prestadores de serviços e fornecedores, como a avaliação de conduta e a inclusão de uma cláusula padrão anticorrupção nos contratos.

Em 2021, aplicamos treinamentos virtuais, em tempo real, que abordaram os temas de anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro, prevenção a fraudes e proteção de dados. Eles se destinaram aos líderes da empresa (níveis de coordenação até superintendência) e



também à alta administração (diretores, vice-presidentes e presidente). O planejamento para longo prazo envolve a revisão periódica dos conteúdos e aplicação de treinamentos específicos para funcionários das áreas de maior exposição ao risco (independentemente de nível hierárquico). Também se está aprimorando a comunicação interna, e se buscam novas formas de disponibilizar os conteúdos.

A empresa também disponibiliza treinamentos obrigatórios utilizando ferramentas de educação à distância, realizados logo após a contratação dos funcionários, independentemente do nível hierárquico, e que permanecem disponíveis

para acesso a qualquer momento. Os temas disponíveis em 2021 foram: ética e conduta, diretrizes de conduta e relacionamento com o cliente, Lei Anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e a fraudes, gestão de riscos, riscos cibernéticos e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Todos esses treinamentos são periodicamente atualizados, e novos temas são inseridos na programação; em 2021, dois tiveram seu conteúdo atualizado (Lei Anticorrupção e prevenção à lavagem de dinheiro) e um novo tema foi incluído (diretrizes de conduta e relacionamento com o cliente).

Privacidade e segurança das informações

[GRI 103 | 205]

Para a Porto, é essencial zelar pela proteção da privacidade de seus clientes, colaboradores e demais públicos com os quais atua, garantindo que seus dados não sejam expostos ou que essas informações não sejam utilizadas de forma. Por essa razão, a Companhia dispõe de uma série de medidas para prevenir eventos que comprometam a proteção dos dados, buscando evitar eventuais incidentes de privacidade por meio de medidas de prevenção, conforme disposto em suas Políticas de Riscos Cibernéticos e de Privacidade.

Privacidade do cliente

[GRI 103 | 418]

O processo de implementação da governança de privacidade na Porto em razão da promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, lei 13.709/2018) teve como principal resultado a criação de processos robustos, suportados por tecnologias de última geração. Com isso, foi possível prover um atendimento de qualidade e prontidão em relação ao cumprimento dos direitos dos titulares de dados, respeitando ainda mais a privacidade e o bom atendimento aos titulares. Os direitos aos titulares são atendidos por um serviço de privacidade disponibilizado

nos principais canais digitais da Porto Seguro, bem como por canal de comunicação disponibilizado aos titulares, por meio do uso de ferramentas de gerenciamento de dados e de criação de dashboards. Vale ressaltar que, desde o término do programa de adequação à LGPD, a Porto não registrou autuações ou aplicação de penalidades pecuniárias – tanto do órgão regulador competente, a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quanto de órgãos de defesa do consumidor –, não se gerando, portanto, impactos financeiros negativos para a Companhia.

Ao constituir a terceira linha de defesa de riscos da Porto, o departamento de auditoria interna é o responsável por monitorar e avaliar o nível de adequação da Companhia à privacidade dos titulares de dados. Isto é feito por meio da avaliação de maturidade de governança de privacidade e por um processo de auditoria; o último, realizado em 2021, não apontou em seu relatório final riscos altos à privacidade.

Um destaque de 2021 foi a estabilização de um processo de Privacy by Design, que possibilitou que novos projetos desenvolvidos pela Porto já tenham a privacidade implementada desde sua concepção.



Os negócios da Porto

- 21 Foco no cliente
- 22 Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG
- 23 Resultados Económicos Financeiros
- 24 Desempenho das áreas de negócios
- 25 Resultado dos principais produtos e serviços
- 25 Valor económico gerado e distribuído
- 26 Outros indicadores económico-financeiros

TEMAS MATERIAIS:

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

ODS:



Foco no cliente

[GRI 102-10, 102-12, 102-13, 103 | 417]

Buscando dar mais foco às necessidades e expectativas de seus clientes, a Porto estruturou seus negócios em quatro áreas: Seguros, Saúde, Negócios Financeiros e Serviços. Desta forma, é possível oferecer uma ampla gama de produtos e serviços, acompanhando de perto as oportunidades e os desafios característicos de cada uma dessas linhas de negócios.

A diversificação de produtos e serviços da Porto em 2021 contribuiu para que a Companhia ampliasse sua capacidade de venda e fatia do mercado. Além disso, os investimentos na jornada digital, desde o uso de dados e plataforma digital para personalização de propostas, até o atendimento via Whatsapp, permitiram celeridade nos processos e maior customização. Todos os processos alterados tiveram sua conformidade com a LGPD garantida. Além disso, os produtos e serviços cumprem com requisitos legais determinados por órgãos reguladores do setor como a SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) e o CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados), responsáveis pelo controle e 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 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.

A atuação em sustentabilidade da Porto é orientada por essas boas práticas e, cada vez mais, norteadas também por uma série de iniciativas de mercado que buscam apoiar organizações com o avanço dessa agenda. Nesse sentido, a Companhia é signatária do PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros), junto com 74 outros Seguradores. Essa iniciativa consiste em quatro 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. Em 2021 o PSI recebeu investimentos da ordem de USD 11.765. Em linha com esses norteadores, a Porto também assinou o Pacto de Proteção aos Patrimônios Culturais e Naturais da Humanidade (ONU).

Além de já integrar o ICO_2 – Índice de Carbono Eficiente da B3 e o índice S&P/B3 Brasil ESG desde o início de 2021, a Porto tem a ambição de avançar na sua gestão ASG, participando da avaliação do CDP Clima e buscando integrar o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3.



AUTO



AUTO
CARROS POR ASSINATURA



CARTÃO DE
CRÉDITO



CONSÓRCIO



EMPRESARIAL



FIANÇA
LOCATÍCIA



FINANCIAMENTOS



HEALTH FOR PET
PLANO DE SAÚDE
PARA PET



INVESTIMENTOS



RESIDENCIAL



SAÚDE +ODONTO



VIDA E
PREVIDÊNCIA



CAPS
(CENTRO AUTOMOTIVO
PORTO SEGURO)



EQUIPAMENTOS
PORTÁTEIS



BIKE



EVENTOS



RESPONSABILIDADE
CIVIL



AGRONEGÓCIO



TRANSPORTES



SEGURO VIAGEM



RENOVA
ECOPEÇAS



PORTO FAZ



CAPITALIZAÇÃO



CELULAR FÁCIL

Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG

[GRI 102-15]

A Porto é bastante consciente do papel que tem na sociedade; afinal, satisfazer às necessidades e expectativas de seus clientes e, ao mesmo tempo, evitar impactos negativos sobre o meio ambiente e a sociedade, é um desafio constante e condição essencial para que se estabeleça um ciclo virtuoso entre satisfação, fidelização e geração de valor – tanto para o cliente quanto para o negócio e a sociedade como um todo. Nesse sentido, a Porto desenvolve ações que criam valor para a sociedade de forma geral, como ações voltadas à comunidade, programas de inclusão financeira e a incorporação de critérios sustentáveis no desenvolvimento, venda e utilização de seus produtos e serviços.

Um exemplo é a Renova Ecopeças, que busca garantir a destinação ambientalmente adequada dos veículos em final de vida útil e, ao mesmo tempo, contribui para a inclusão de mão de obra de pessoas em situação de alta vulnerabilidade social. Mantivemos o programa de contratação de egressos do sistema prisional.



Outra iniciativa é a Oxigênio, aceleradora de *startups* da Porto, criada para estimular o empreendedorismo. Seu objetivo é atrair *startups* que desenvolvam soluções inovadoras e novos negócios com a Companhia. O programa da Oxigênio é estruturado de forma a oferecer sessões de mentoria, *workshops* com executivos da Porto e profissionais do mercado, além da disponibilização de um espaço amplo e equipado para o desenvolvimento de produtos e serviços.

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 suas 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.



Resultados Econômicos Financeiros

[GRI 102-7, 103 | 201]

Após ter atravessado um ano particularmente difícil, por conta da disseminação da pandemia da Covid-19 por todo o mundo, a economia mundial experimentou em 2021 uma forte tendência de recuperação. Esta situação resultou da aplicação de estímulos fiscais e monetários, além da ampliação do processo de vacinação em diversos países e a reabertura dos negócios. No entanto, essa retomada também trouxe a aceleração das taxas de inflação – acompanhada, no final do ano, pelo surgimento de uma nova variante do coronavírus (a Ômicron).

No Brasil, essas tendências foram acompanhadas pela persistência das taxas de desemprego e pela elevação da taxa básica de juros, a Selic. A deterioração da situação fiscal do país elevou a percepção de risco-país, com reflexos na taxa de câmbio e, conseqüentemente, na alta de preços de diversos produtos. Paralelamente a isso, o final de 2021 já começou a incorporar as incertezas trazidas pelas eleições presidenciais de 2022.

No segmento de seguros, tendências observadas no mercado brasileiro já em 2020 continuaram presentes – como a utilização de tecnologias de comunicação virtual, em razão dos protocolos de distanciamento social adotados por conta da pandemia e a busca por seguros de saúde. Dados da Superintendência de

Seguros Privados (Susep) indicam que as receitas do setor somaram R\$ 306,31 bilhões em 2021 – um salto de 11,8% com relação ao ano anterior.

Diante desse quadro desafiador, a Porto conseguiu registrar resultados positivos graças a uma agenda marcada pelo dinamismo, inovação e transformação digital – aliada a uma eficiente gestão operacional e financeira nas diferentes áreas da Companhia. As receitas do Grupo atingiram R\$ 21,5 bilhões em 2021, o que representou um incremento de 13,2% na comparação com o ano anterior. O lucro líquido da Porto foi de R\$ 1,54 bilhão, resultando em uma rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio (Return on Average Equity, ou ROAE) de 16,9% no ano.

Vale ressaltar que, mesmo diante dos desafios trazidos pelo cenário econômico, o resultado consolidado de todos os negócios de seguros da Porto conseguiu concluir o ano com um Índice Combinado de 94,9% – permanecendo 1,1 ponto percentual abaixo da média observada nos últimos dez anos. Isso decorreu da capacidade da Companhia em manter uma sinistralidade controlada, que atingiu 53,1% em 2021, e dos ganhos de eficiência operacional. O resultado financeiro atingiu R\$ 468 milhões em 2021, e a rentabilidade das aplicações financeiras (ex-previdência) foi equivalente a 184% do CDI no ano.

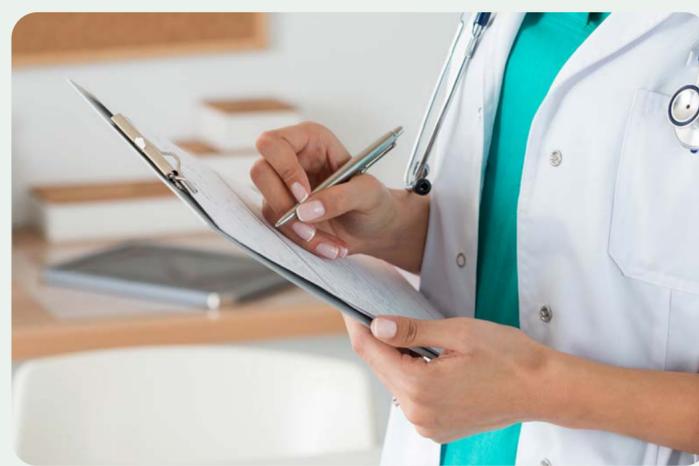
Desempenho das áreas de negócios

[GRI 102-15]



Seguros

Na área de Seguros, foram obtidos R\$ 14,9 bilhões em prêmios emitidos ao longo de 2021 – resultado favorecido pela fidelização e pela expansão na base de clientes por meio da oferta de soluções segmentadas, de acordo com cada perfil de consumidor. Foi verificado um incremento de 311 mil veículos no seguro automotivo, elevando o volume total para 5,8 milhões de unidades no final do ano. Além disso, os seguros de vida da Companhia cobriam, ao término de 2021, um universo de 4,2 milhões de pessoas, ao passo que se registravam 2,6 milhões de apólices vigentes nos seguros patrimoniais – em função principalmente do crescimento dos seguros empresariais, do residencial e dos novos produtos, como seguros para bicicletas, smartphones e de responsabilidade civil profissional.



Saúde

Já os produtos e serviços de Saúde fecharam o ano com receitas de R\$ 2,3 bilhões. Foram 349 mil vidas cobertas (28,8% a mais que em 2020), o que representa o maior patamar atingido nos últimos oito anos. O aumento no faturamento foi de 16,1% na comparação com o ano anterior, e foi obtido por meio da manutenção de taxas de renovação elevadas e do aumento consistente no volume de vendas novas – resultando, assim, no quinto ano consecutivo de crescimento duplo dígito nos prêmios de saúde empresarial. Com a finalidade de aumentar cada vez mais sua participação dentro dos negócios da Porto, esta área tem investido em tecnologia e aprimoramento de processos para aumentar ainda mais sua presença de mercado.



Negócios Financeiros

Em Negócios Financeiros, verificou-se uma receita de R\$ 3,6 bilhões – com a carteira de crédito atingindo R\$ 13,3 bilhões de saldo no final de 2021 (um crescimento de 33%), devido principalmente às operações de cartões de crédito e de financiamento. As receitas destes dois últimos segmentos registraram alta de 24% no ano, ao passo que a área de riscos financeiros e capitalização cresceu 14,9% – graças, principalmente, ao Aluguel Essencial, que trouxe um processo de contratação mais ágil, digital e econômico.



Serviços

Por fim, a área de Serviços totalizou R\$ 350 milhões de receita, resultado decorrente principalmente dos negócios do Carro Fácil, que fechou o ano com 10 mil contratos ativos; e pelo crescimento observado nos serviços de assistência Porto Faz e Repara!, que juntos elevaram sua receita em 36%.

Resultado dos principais produtos e serviços

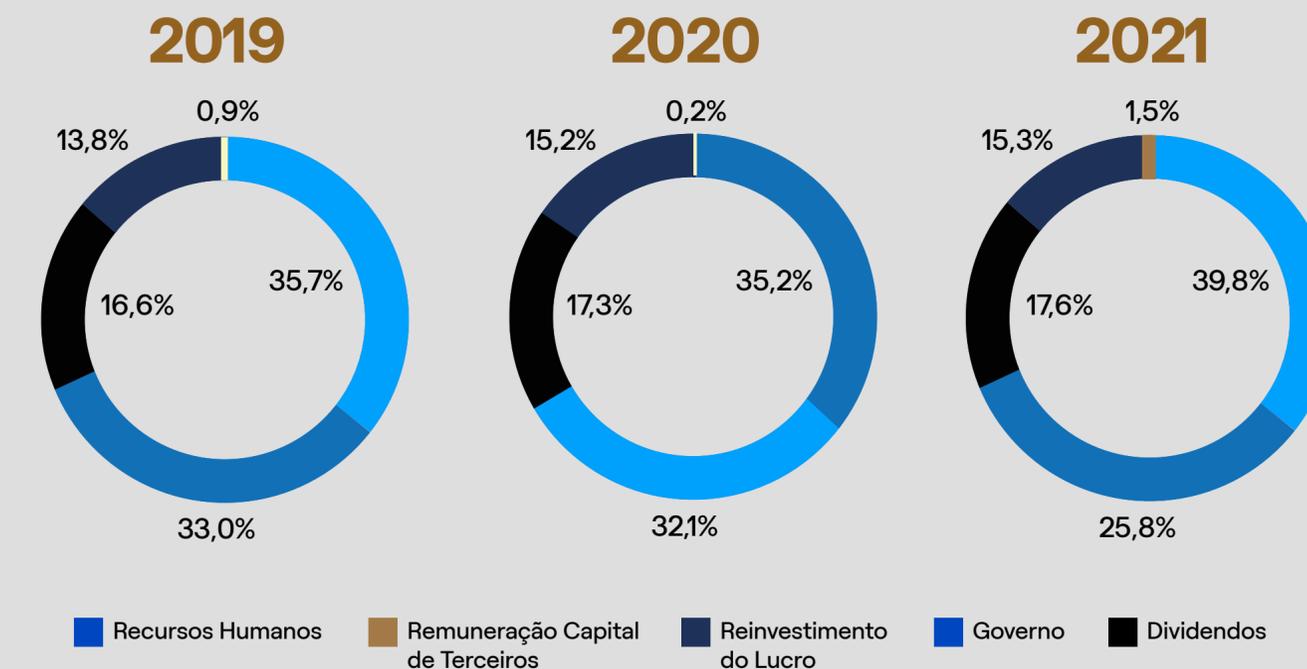
	SEGUROS			SAÚDE	NEGÓCIOS FINANCEIROS			SERVIÇOS
	Auto	Patrimonial	Vida	Saúde + Odonto	Cartão de crédito e CDC	Consórcio	Soluções p/ Locação e Garantia	
Receita Anual (R\$) (2021)	10,8 bi	2,0 bi Prêmios Emitidos	1,0 bi	2,3 bi Prêmios Emitidos	2,1 bi	487 mi Receitas	823 mi	350 mi Receitas
Participação na Receita Total (2021)	50%	9%	5%	10%	10%	2%	4%	3%
Volumetrias (Dez/21)	5,8 mi Veículos	2,6 mi Itens Segurados	4,2 mi Vidas Seguradas	1,2 mi Vidas Cobertas	R\$ 13,3 bi Carteira de Crédito 2,8 mi Plásticos emitidos	192 mil Contratos ativos	313 mil Contratos vigentes	4,5 mi Assistências no ano



Valor econômico gerado e distribuído

[GRI 103 | 201, 201-1]

Mesmo com esses resultados positivos em termos de receitas, o Grupo Porto verificou um recuo em seu valor adicionado, que atingiu R\$ 4,7 bilhões – 9,5% a menos do que em 2020. Até por conta da persistência da pandemia, houve um incremento da remuneração aos recursos humanos que atuam na Companhia (39,8%), seguido do governo (25,8%). O restante foi dividido entre pagamento de dividendos (17,6%), reinvestimento do lucro (15,3%) e remuneração do capital de terceiros (1,5%).

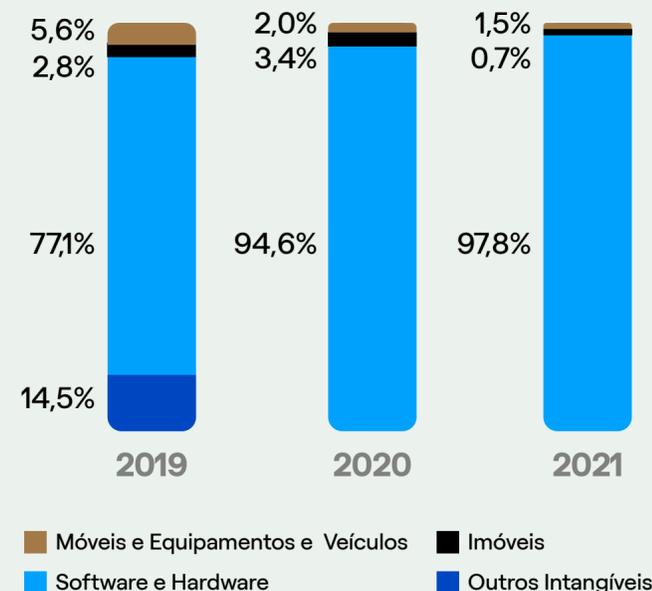


Outros indicadores econômico-financeiros

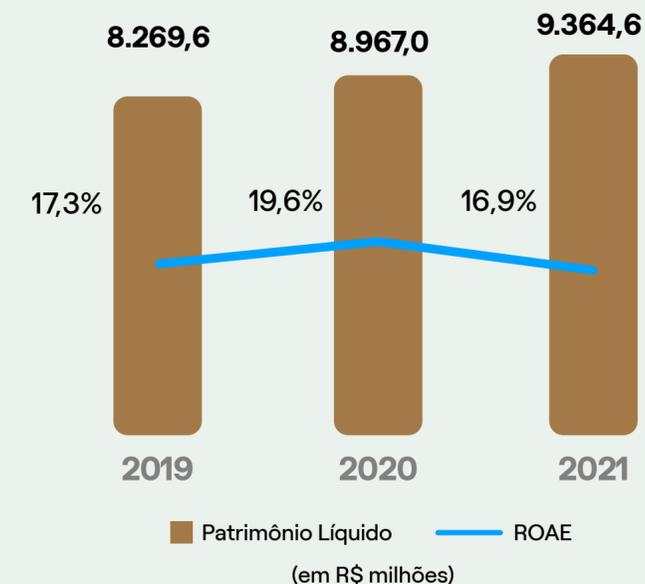
Investimentos Capex

Mantendo uma tendência observada nos últimos anos e intensificada a partir de 2020, em 2021 a maior parte dos investimentos, que totalizaram R\$ 421 milhões (28% maior que em 2020) se direcionou ao desenvolvimento de sistemas, aquisição de licenças de *software* e aquisição de equipamentos como servidores e *notebooks*, destinados ao aprimoramento e controle de processos e renovação tecnológica dos negócios – possibilitando assim uma maior digitalização e, conseqüentemente, elevação da eficiência e produtividade.

Investimentos (Capex)

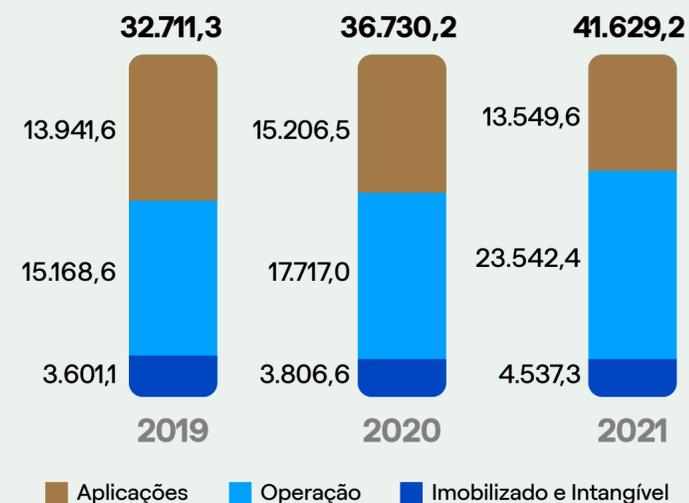


Patrimônio Líquido e Rentabilidade



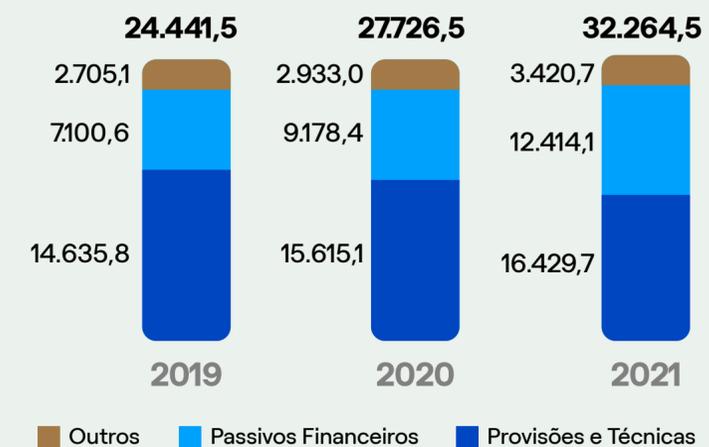
Ativos Totais

(em R\$ milhões)



Passivos Totais

(em R\$ milhões)





Inovação e transformação nos negócios

[GRI 102-15]

29 Estratégias das áreas da Porto

30 Estratégia de sustentabilidade

TEMAS MATERIAIS:

Inovação e Transformações nos negócios

[GRI 102-10]

Os mercados nos quais a Porto atua se caracterizam por mudarem de forma constante – e o Grupo deve não apenas acompanhar o seu ritmo dinâmico, mas também antecipar tendências e ser capaz de surpreender seus clientes, atuando de forma sintonizada com as suas necessidades presentes e expectativas futuras.

A preocupação com a inovação nos seus produtos e serviços, que já está inscrita na essência da Porto desde sua criação, se manifestou de forma bastante expressiva ao longo de 2021, com a criação de novas soluções e a busca de participações em negócios que aumentem sua capacidade de atender a seus clientes de forma cada vez melhor – e que pavimentam o caminho da empresa para se tornar, no futuro, uma *lifetech*, orientada para a oferta de soluções baseadas em tecnologia.

Além disso, este olhar inovador também se faz presente na Porto por meio da aplicação transversal da agenda ASG – o que possibilita a redução de eventuais impactos negativos e uma maior geração de valor compartilhado nos diversos produtos e serviços da Companhia.

Alguns dos principais destaques no campo da inovação:

Azul por assinatura: primeiro seguro mensal de automóvel com contratação 100% digital do mercado, destinado a veículos de até R\$ 60 mil. Operado pela Azul Seguros, o Azul tem a finalidade de atingir a uma fatia do mercado que não dispunha de opções de seguro de veículos.

Vida ON: voltado para o público jovem, trata-se de um seguro de vida que possibilita que os seus clientes possam usufruir em vida dos benefícios do produto.

Vida do Seu Jeito: um seguro de vida personalizável, que permite a contratação de coberturas variadas de maneira independente. Com isso, além de o cliente receber uma oferta mais adequada ao seu perfil e momento, ele tem liberdade e flexibilidade para escolher o valor das coberturas de cada uma das proteções selecionadas.

Tech Fácil: plano de assinatura anual de *smartphones* de última geração, com seguro e aparelho reserva para o caso de imprevistos, criado em parceria com a Samsung.

Transporte por app: os clientes da Azul Seguros que contrataram a cobertura de Carro Reserva a opção de, no momento do sinistro, optar pelo recebimento de créditos nos aplicativos Uber ou Vá de Táxi, no lugar de retirar um carro na locadora.

Vistoria Digital Porto Auto: a abertura do sinistro, que já era feita pelo site, agora também pode ser feita via WhatsApp. Também foram incorporadas novas funcionalidades, como o uso de inteligência artificial na análise dos danos causados ao veículo, além de ser possível acompanhar em tempo real todo o processo de indenização e reparos, na tela do celular.

Rastreador de motos: trata-se de uma opção adicional de segurança para quem trabalha sobre duas rodas ou aproveita as motocicletas em momentos de lazer.

App Porto Seguro: solução que simplifica o relacionamento dos clientes com a Porto por meio de um único aplicativo para os diversos produtos oferecidos pela Companhia.

No campo dos negócios, destacaram-se:

- controle de 50% do capital da **ConectCar**, uma das principais companhias do segmento de pagamentos automáticos em pedágios, estacionamento, *drive-thrus* e outros serviços. A aquisição possibilitou o lançamento da Tag Porto Seguro ConectCar;

- incorporação de participação societária de 13,5% na **Petlove**, maior *pet shop online* do Brasil. Na transação, a operação da Porto.Pet, antiga Health for Pet, foi transferida para o ecossistema de produtos da empresa;

- compra de 74,67% do capital da **insurtech Segfy**, que oferece soluções tecnológicas e inovadoras para os corretores. Foi o primeiro aporte do fundo de investimentos em participações da Porto, o Porto Ventures; e

- aquisição de 75% da **fintech Atar**, que desenvolve soluções de Banking-as-a-Service (BaaS).

Esta busca por oportunidades de negócios que criem sinergias para os negócios da Porto, ao mesmo tempo em que proporcionem o aprimoramento de nossas atividades atuais, deverá continuar ao longo de 2022 – como exemplificado, no início de janeiro, pela aquisição de participação acionária de 10% na *startup* Plugify Tecnologia, empresa que oferece aluguel de equipamentos eletrônicos e gestão integrada de tecnologia da informação para o segmento corporativo.

Outras importantes novidades de 2021, que auxiliam a Porto em suas operações, são:

Moto aquática: para apoiar nos resgates em enchentes e alagamentos, foi lançada em São Paulo e conta com o apoio de um especialista nesse tipo de operação para treinar as equipes da Porto. Atualmente a Companhia dispõe de três prestadores de serviços com habilitação de motonauta, treinamento para bombeiro civil e salvamento.

Frota elétrica de guinchos: a Porto expandiu a frota com a finalidade de reduzir o impacto ambiental das suas operações. Assim, a Companhia passou a dispor de 50 bicicletas elétricas, uma moto elétrica, cinco caminhões e 16 carros elétricos, além de 30 pontos de recarga gratuitos para veículos elétricos – tanto de segurados quanto não segurados – nos Centros Automotivos Porto em São Paulo.

Estratégias das áreas da Porto

Seguros

- **Estações de recarga para veículos elétricos:** Projeto que cria estações de recarga para veículos elétricos em alguns dos espaços da Porto como oportunidade para contribuir com uma mobilidade urbana mais sustentável;
- **Moto Enchente:** Serviços preventivos em dias de chuva nos quais socorristas são encaminhados para locais com risco de alagamento ou que já foram alagados e realizam uma força tarefa para auxiliar segurados da Porto, Azul e Itaú;
- **Seguros para bicicletas:** Conjunto de garantias e serviços para diferentes modelos de bicicletas e perfis de clientes, com contratação simples e rápida, que contribuem para a segurança no contexto da mobilidade urbana;
- **Monitoramento ambiental Seguro Agro:** Projeto piloto que utiliza uma ferramenta de mercado para avaliar requisitos ambientais de propriedades agrícolas, contribuindo para a aceitação e subscrição do risco.

Financeira

- **Consórcio sustentável:** Produto que permite que empresas e pessoas tenham acesso a créditos através do consórcio para a aquisição de painéis de energia solar.

Serviços

- **Caps +Sustentáveis:** Iniciativas que buscam minimizar os riscos socioambientais das operações dos Centros Automotivos da Porto Seguro (Caps);

Renova +Sustentável: Projeto que busca tornar a Renova uma referência no cumprimento de exigências ambientais e melhorar o posicionamento em sustentabilidade da marca;

Modais +Sustentáveis: Iniciativas da Porto que buscam reduzir as emissões de gases do efeito estufa durante os seus atendimentos, por meio de modais mais sustentáveis de transporte – como bicicletas, carros elétricos, guinchos leves e a pé. Em 2021, os modais + sustentáveis representaram cerca de 47,16% dos km percorridos em atendimentos, reduzindo diretamente as emissões de gás carbônico na atmosfera.



Bicicletas



Guincho Light/ Leve



Passo Certo



Carro Elétrico



Guincho Elétrico

Saúde

Bem Up: Canal aberto com dicas simples e fáceis sobre saúde física, emocional e financeira. incluindo conteúdo gratuito sobre alimentação, planejamento financeiro, sugestões de atividades físicas, conselhos de médicos e orientação profissional;

Alô Saúde: Atendimento médico disponível a qualquer momento. Com ele é possível esclarecer quaisquer dúvidas relacionadas à saúde, passar por um processo de acolhimento, triagem, orientação e direcionamento para as especialidades indicadas, sempre com o objetivo de proporcionar um atendimento humanizado e individualizado.





Estratégia de sustentabilidade

[GRI 102-31, 201-2]

A Porto tem plena consciência da importância da adoção de estratégias éticas e transparentes, sempre baseadas no princípio do desenvolvimento sustentável. Somente assim é possível criar impactos positivos na comunidade em que a empresa está inserida. Além de fazer reverberar entre seus colaboradores, fornecedores e demais *stakeholders* a significativa missão que cada empresa e indivíduo tem em relação à sociedade e ao meio ambiente.

As iniciativas socioambientais da Companhia crescem de forma consistente e exponencial. A filosofia de sustentabilidade tornou-se integrada e sistêmica. Cada um dos inúmeros produtos e serviços são criados e ofertados com base nesta vertente – potencializando, assim, a leveza e a gentileza com que a empresa busca ser cada vez mais um Porto para todos os seus públicos.

O compromisso da Companhia em alinhar sua estratégia de negócios a critérios que atendam à agenda ASG está formalizado na estrutura de governança da Porto. A Política de Responsabilidade rege a sua atuação nesse sentido, e traz uma série de diretrizes a serem seguidas pelas empresas do

Grupo no que se refere ao meio ambiente, à sociedade, ao relacionamento ético e aos negócios. São também determinadas responsabilidades de diferentes áreas com relação ao tema.

Esta preocupação se deve não apenas à conscientização socioambiental que a Porto traz consigo desde sua criação, mas também à urgência trazida pelo atual cenário de emergência climática global. A necessidade de se buscar alternativas mais sustentáveis para diferentes atividades – como a utilização cada vez maior de fontes renováveis de energia, em lugar daquelas de origem fóssil – é uma realidade premente.

A *expertise* de mais de sete décadas no mercado e os processos de inovação que a empresa adota possibilita à Porto avançar gradativamente nos temas inerentes à sustentabilidade. Os diferentes aspectos dessa agenda afetam e são afetados pelas operações da Companhia e por isso são abordados de forma transversal. Mas a empresa ainda tem desafios a superar em seus processos e negócios; por essa razão, busca objetivos expressivos em termos de responsabilidade social e ambiental, para induzir transformações cada vez mais

substanciais em sua cultura corporativa – contribuindo para a economia sustentável e para uma melhor qualidade de vida.

Diagnóstico

Em 2021, a adoção de uma agenda ASG estratégica avançou de forma transversal e em sintonia com os pilares de negócio. Com apoio de consultoria especializada, a Porto realizou um diagnóstico para mapeamento de riscos e oportunidades para seu negócio, bem como monitoramento das percepções do mercado. O processo incluiu:

- análise de sete novas regulamentações de mercado (do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários);
- criação de um novo painel de indicadores ASG dos negócios da Porto;
- identificação de temas materiais para cada negócio;
- ingresso na plataforma Investidores pelo Clima (IPC);
- diagnóstico de implementação do padrão Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

TEMA MATERIAL	ENFOQUE DA GESTÃO	TÓPICOS GRI RELACIONADOS	INDICADORES	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA ONU	LIMITES DO IMPACTO
Governança corporativa ética e transparente	Organizações que desejam ser perenes têm em sua cultura e forma de gerir seus negócios a integridade e a ética. Todos os colaboradores, processos e políticas da companhia são pautados por isso. Ética e responsabilidade são os valores que orientam a essência, os valores e a conduta da companhia. Isso direciona uma gestão e comunicações com o mercado claras e transparentes. A Porto avança constantemente na gestão dos negócios utilizando ferramentas e estruturas de governança que permitem a identificação de riscos e oportunidades de negócio e de geração de valor compartilhado, através da integração estratégica dos aspectos ASG de forma transversal nos processos e controles da organização. Dentre os principais desafios atuais da agenda ASG, estão as mudanças climáticas, que além de representarem riscos relevantes para a organização, também geram oportuniades de inovação e geração de valor compartilhado.	Perfil Organizacional Ética e Integridade Governança Combate à corrupção Privacidade do cliente	GRI 102 GRI 205 GRI 418	16.16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas. 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis. 16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis	Interno e externo
Desempenho econômico-financeiro	Manutenção da higidez financeira da companhia, principais rendas e investimentos para uma sustentabilidade integral, em que todos ganham e a companhia se viabiliza e remunera seus <i>stakeholders</i> diretos.	Desempenho econômico	GRI 201	16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas. 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis. 16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.	Interno e externo
Valorização dos colaboradores	Colaboradores satisfeitos são mais comprometidos a prestar melhores serviços aos nossos clientes, que, por sua vez, tendem a ser mais fiéis à empresa, estabelecendo relações duradouras. Dessa forma buscamos criar valor compartilhado, atingir resultados positivos e incentivar a valorização dos colaboradores. Um ambiente acolhedor, ético e diverso permite atrair e reter os talentos alinhados com a cultura da companhia. 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.	Emprego Relações de trabalho Capacitação e educação Diversidade e igualdade de oportunidades Não discriminação Direitos Humanos	GRI 401, GRI 402 GRI 404, GRI 405 GRI 406, GRI 412 Pesquisa de Clima	8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. 8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.	Interno
Relação com a sociedade e comunidade	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, por meio de produtos inclusivos, ações de voluntariado e formação de pessoas.	Impactos econômicos indiretos Comunidades locais	GRI 203 GRI 413	1.2 Até 2030, reduzir pelo menos à metade a proporção de homens, mulheres e crianças, de todas as idades, que vivem na pobreza, em todas as suas dimensões, de acordo com as definições nacionais. 1.1 Até 2030, erradicar a pobreza extrema para todas as pessoas em todos os lugares, atualmente medida como pessoas vivendo com menos de US\$ 1,25 por dia 4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo. 10.1 Até 2030, progressivamente alcançar e sustentar o crescimento da renda dos 40% da população mais pobre a uma taxa maior que a média nacional 10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.	Externo
Experiência do cliente e qualidade de atendimento	O entendimento das necessidades do cliente e o atendimento de qualidade são motivadores de fidelidade e de satisfação do cliente. A Porto Seguro centra seus esforços nesse sentido, direcionando seus esforços para entender e atender ao ponto de vista do cliente, gerando melhores experiências e relações mais saudáveis e duradouras. O acompanhamento e o engajamento são etapas essenciais da gestão do negócio da companhia, e se estendem além do acompanhamento de estatística e da resolução dos problemas que chegam nos canais de atendimento.	Marketing e Rotulagem Privacidade do cliente Satisfação do cliente	GRI 417 GRI 418 Satisfação do cliente	O tema é inerente aos negócios da Porto Seguro e tem como maior impacto a satisfação dos clientes, não tendo um impacto direto na Agenda 2030.	Externo
Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos	Atender às demandas dos clientes e da sociedade faz parte da estratégia de gestão da companhia. Isso é feito por meio de produtos e serviços alinhados às necessidades dos <i>stakeholders</i> , 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.	Portfólio de Produtos Impactos econômicos indiretos	GRI 102 GRI 203	8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. 13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países. 13.2 Integrar medidas da mudança do clima nas políticas, estratégias e planejamentos nacionais 13.b Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas.	Externo
Gestão de fornecedores	Acompanhamento e desenvolvimento de fornecedores, definição de critérios para seleção de fornecedores e engajamento e gestão do relacionamento com os prestadores de serviços.	Avaliação ambiental de fornecedores Trabalho infantil Trabalho escravo Avaliação social de fornecedores	GRI 308 GRI 408 GRI 409 GRI 414	O tema é inerente aos negócios da Porto Seguro e tem como maior impacto uma boa gestão de fornecedores para minimização de riscos socioambientais e apoio ao seu desenvolvimento, não tendo um impacto direto na Agenda 2030.	Externo
Ecoeficiência e mudanças climáticas	A gestão da ecoeficiência na Porto é crucial em todas as suas operações, minimizando seus impactos negativos e contribuindo com o meio ambiente e a sociedade. Nesse contexto, as mudanças climáticas são um tema prioritário na Porto, que enxerga seu importante papel de redução de suas emissões ao longo de toda a cadeia, gerando valor à sociedade e aos negócios, uma vez que os impactos das mudanças climáticas são riscos representativos para o negócio.	Energia Emissões Água e efluentes Resíduos Conformidade ambiental	GRI 302 GRI 303 GRI 305 GRI 306 GRI 307	7.3 Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética. 7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global. 13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países. 13.b Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas.	Externo
Diversidade e Direitos Humanos	Atuação preventiva, para evitar ocorrência de discriminação e resultados de medidas adotadas; e proativa, pela igualdade de oportunidades	Diversidade e igualdade de oportunidades Não discriminação Direitos Humanos	GRI 405 GRI 406 GRI 412	5.c Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas, em todos os níveis. 5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública. 10.4 Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e políticas de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade. 10.3 Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultado, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e promover legislação, políticas e ações adequadas a este respeito. 10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.	Externo
Inovação e Transformações nos negócios	A inovação e os investimentos em tecnologia são prioridade estratégica na Porto e são trabalhados de forma transversal, acompanhando as necessidades de transformação do negócio e gerando impacto positivo no mercado como um todo.	Investimentos em tecnologia e inovação Parcerias	Indicadores próprios	O tema é inerente aos negócios da Porto Seguro e tem como maior impacto a agilidade e eficácia na transformação dos negócios, gerando impacto positivo internamente e para o mercado, não tendo um impacto direto na Agenda 2030.	Interno e externo

Públicos estratégicos

- 33 Engajamento de *stakeholders*
- 34 Pessoas
- 38 Experiência dos clientes
- 39 Gestão de fornecedores
- 40 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

ODS:



Engajamento de *stakeholders*

[GRI 102-40, 102-42, 102-43, 103 | 412]

Ao lidar com as demandas de públicos diversos - funcionários, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos reguladores, investidores etc - a Porto tem como norma a adoção de princípios éticos, alinhados aos melhores padrões de transparência e aos direitos humanos. A empresa entende ser necessário ir além da conformidade com leis e regras em sua atuação - e, por essa razão, dispõe de uma série de políticas que garantem o tratamento justo e igualitário a todos os seus *stakeholders*. A aproximação com esses públicos é feita através de uma série de ações como pesquisas de satisfação com clientes e corretores; grupos de discussão com empregados, corretores e a sociedade civil; reuniões e painéis na comunidade; comunicação escrita; estruturas gerenciais ou sindicais; acordos de negociação coletiva; outros mecanismos. Veja a seguir as principais iniciativas para colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade.

Pessoas

[GRI 102-44, 103 | 401]

A Porto é uma empresa prestadora de serviços, por isso, é natural que tenha as pessoas como o centro do seu negócio - incluindo clientes, corretores, colaboradores, fornecedores e a sociedade em geral. Dessa forma, a questão do emprego é um tema essencial: a empresa acredita que seus colaboradores e demais *stakeholders* são responsáveis por todo resultado financeiro e pela excelência operacional que foi alcançada ao longo dos anos, e que passa pela aquisição de novos clientes, pelo aprimoramento de processos e tecnologias, e pela entrega de uma experiência memorável que gera encantamento e, conseqüentemente, fidelização com a Companhia.

A empresa é consciente do impacto positivo que causa na vida das pessoas, e por isso, busca dobrar o número de clientes até 2025. Para se atingir este resultado, é fundamental o engajamento e dedicação de todos os colaboradores, prestadores de serviços e corretores, pois o sucesso da estratégia principal da organização será realizado por meio das pessoas e de sua atuação.

Motivadores na Porto: Pessoas

- Fomento do nosso propósito: ser um porto seguro para as pessoas e seus sonhos;
- Alcance da nossa ambição de aumentar a base de clientes;
- Alcance dos objetivos estratégicos, táticos e operacionais de cada vertical e corporativo;
- Compromisso e consciência socioambientais.

Resultados da pesquisa de clima

[GRI 102-43, 102-44, 103 | 405]

De fevereiro a março de 2021, divulgamos os resultados da última Pesquisa Bial de Engajamento, aplicada de novembro e dezembro de 2020, em parceria com a Korn Ferry. Tivemos 83% de adesão e atingimos 78% de favorabilidade geral, o que posiciona a Porto entre 25% dos melhores resultados na metodologia. Foram seis pontos de evolução em relação ao último ciclo, salto que representa o dobro do que o mercado avançou no mesmo período. Evoluímos não apenas no resultado consolidado, mas também em todos os 12 pilares que compõem a pesquisa. Numa análise histórica, vemos que a força do Engajamento na Porto é atemporal: desde 2014 figura entre as três notas mais altas da Companhia, o que se manteve mesmo num ano de pandemia.

Como novidade, neste ciclo a pesquisa também foi utilizada para atualizar o censo Diversidade & Inclusão da Porto. De forma voluntária e anônima, os participantes puderam informar: gênero, identidade de gênero, raça/ etnia, orientação afetiva-sexual e se eles se declaram como pessoas com deficiência. A adesão ao censo foi de 98%, o que permitiu à empresa conhecer o perfil de líderes e colaboradores e compreender as percepções sobre engajamento e clima organizacional no olhar do todo e de cada um dos grupos, direcionando

planos de ação de forma mais assertiva. De forma muito positiva, pudemos constatar que na percepção de 90% dos respondentes a Porto é uma empresa que valoriza a diversidade e a inclusão e este percentual se mantém igualmente alto, mesmo quando aplicamos recortes demográficos com viés de diversidade.

[GRI 103 | 405]

Ainda no processo de evolução da Companhia na gestão do clima e engajamento, de julho a agosto de 2021 aplicamos uma pesquisa pulso: a Raio-X da Liderança, cujo objetivo era dar suporte à tomada de decisão e aumentar a velocidade de resposta da Porto por meio do monitoramento ágil e recorrente de aspectos chave para gestão do clima e do engajamento, com ênfase na atuação da liderança. A adesão foi de 66%.

Atualmente a Porto dispõe de dois sistemas de apoio ao gerenciamento de vagas; a partir deles é realizado o monitoramento dos dados de vagas abertas, fechadas, SLA e quantidade de candidatos por vagas, possibilitando dar visibilidade dos processos a todos os envolvidos. São utilizados os sistemas Kenoby, Sênior e ferramentas de compilação e tratativa de dados (Tableau).

Todos esses dados são apresentados mensalmente às lideranças da Companhia por meio de painéis e relatórios. A Diretoria de Pessoas acompanha os números semanalmente, a fim de identificar

possíveis melhorias e planos de ação vinculados à estratégia da Porto.

Em 2021 a empresa teve 4.163 vagas fechadas, impactando a vida de milhares famílias em todo o território nacional. Além disso, buscamos continuamente aprimorar nosso processo de pessoas para seleção, desenvolvimento e retenção para mitigar o impacto do nosso turnover, que em 2021 foi de 27,03%.

A filosofia da Porto é criar conexão genuína entre a Companhia e todos estes colaboradores, criando relações consistentes, vínculos saudáveis e resultados exponenciais. Sempre respeitando a equidade, a representatividade e as diferenças. No decorrer do ano, a Companhia intensificou e iniciou novas ações com foco em sua equipe. A empresa atuou em várias frentes, sempre com o objetivo de garantir também um porto seguro para seus colaboradores.

Em 2021, foi criado o programa Saúde Integral com foco em três pilares - física, mental e financeira, e também contou com mais de 20 mil participações remotas em projetos como aulas de música com gaita, *ukulele* e violão, *muay thai*, pilates, super treino, ioga, zumba e teatro. Foi ainda firmada parceria com o Gympass (benefício que dá acesso a uma rede de academias com valores diferenciados, estendido aos familiares dos colaboradores).

Capacitação e desenvolvimento

[GRI 103 | 404]

Dentro de sua política de formação de novos talentos, a Porto lançou, em dezembro de 2021, o programa Start. O objetivo é estimular o aprendizado de pessoas a partir de 18 anos, com o objetivo de iniciar nas áreas de UX design, *data analytics* ou programação (especificamente no escopo de Full Stack - Java e Angular), além de promover a inovação no mercado. A empresa tem como meta contratar 1.000 profissionais para áreas digitais até 2025, ano em que também pretende dobrar o número de clientes. A primeira edição do Programa ofereceu bolsas de estudo totalmente gratuitas para cursos profissionalizantes, distribuídas da seguinte forma: Programação (50 vagas), Dados (30 vagas) e UX Design (30 vagas). No fim do curso, é aberta a possibilidade de contratação dos participantes pela Porto.

Ainda na frente de atração e desenvolvimento de jovens talentos, a Porto realizou no ano passado o primeiro Programa de Trainee com o objetivo de fortalecer o *pipeline* de liderança. O número de inscrições superou as expectativas. Foram registradas mais de 40 mil inscrições para 20 vagas disponíveis em diversas áreas. Em 2021 também ocorreram três ondas do Programa de Estágio da Companhia com mais de 29 mil inscritos, resultando em 48 novos jovens talentos que iniciaram na empresa.

Capacitação para os corretores



Período: janeiro à dezembro de 2021 | Fonte: Dashboard Excel disponível na rede
* números aproximados com base nos dados Sambatech



Avaliação de desempenho

[GRI 404-3]

Os colaboradores da Porto são avaliados anualmente. A empresa utiliza a autoavaliação como um meio para o funcionário olhar para o seu desenvolvimento, identificar progressos e falhas, e ter condições efetivas de desenvolver suas potencialidades.

A avaliação é realizada no modelo 90° para todos os colaboradores próprios da Porto, em todos os níveis hierárquicos - das equipes até a alta liderança. São enfocadas seis competências: visão integrada, coragem, desprendimento, parceria, criatividade e capacidade de entrega. Com base nestas competências, os colaboradores podem ser avaliados como abaixo, dentro ou acima do esperado.

Paralelamente a esse processo, é disponibilizada durante todo o ano a opção de troca de *feedbacks* de parceria, com foco na contribuição sobre o desenvolvimento entre pares com os quais houve entregas em parceria. Este *feedback* pode ser direcionado a aspectos para se reconhecer ou se aprimorar. Tal prática contribui para que os colaboradores possam

reforçar suas relações de confiança entre seus colegas e ter um olhar mais amplo, para além do líder-colaborador, sobre o próprio desenvolvimento.

Outra prática disponível ao longo do ano é o *feedback* com a liderança, cujo objetivo é fomentar trocas entre líder e colaborador, com a finalidade de acompanhar periodicamente o desenvolvimento da equipe, alinhar ou reforçar expectativas, além de dar visibilidade sobre o que é esperado do time e também apoiá-lo com seu próprio desenvolvimento.

A Porto também tem um plano de desenvolvimento individual (PDI), que apoia o colaborador na estruturação de seu desenvolvimento, considerando os objetivos e ações que vão ajudar a alcançá-los. Essas ações podem ser distribuídas com base na metodologia 70/20/10. Todos os colaboradores têm autonomia para planejar e atualizar o próprio PDI com base no que faz mais sentido para a sua carreira e desenvolvimento, e os líderes têm acesso aos dados para acompanhar a evolução dessas ações.

Planejamento de carreira

[GRI 102-35, 102-36, 201-3, 404-2]

O Programa de Transição de Carreira da Porto é voltado para colaboradores com idade entre 58 e 63 anos. Sua finalidade é preparar e estimular o protagonismo dos colaboradores neste momento de transição de vida e carreira, por meio do processo de conscientização e planejamento. Seus principais objetivos incluem:

- reflexão pessoal sobre o interesse do colaborador e conexão com seu propósito de vida;
- autonomia para diversas escolhas referente a esse momento de transição;
- garantia de planejamento sucessório do colaborador e retenção do conhecimento para a Companhia.

Ao longo dos anos em que o colaborador faz parte do programa, ele passa por oficinas que tratam de uma série de temas, tratando de fases da vida, finanças, saúde integral, empreendedorismo, inovação e escolhas, biografia (auto-percepção, visão de futuro, planos de vida), planejamento futuro, marca no mundo, e legado e encerramento.

Em 2021 essas ações foram unificadas em uma única palestra, com participação não obrigatória, abrangendo o tema da longevidade. Dos 135 colaboradores

elegíveis à participação, foram registradas 48 participações.

Após as oficinas e na saída oficial do colaborador da empresa, alguns benefícios são concedidos dentro da política atual, e se destinam a trabalhadores de faixas específicas:

- **Com 63 anos e mais de 20 anos de empresa:** Recebimento de um salário a cada cinco anos; adicional de um salário como apoio para recolocação; extensão do plano de saúde em 90 dias (adicional ao tempo previsto em convenção coletiva).
- **Com 63 anos e entre 15 e 19 anos de empresa:** Recebimento de 70% do salário a cada cinco anos; adicional de 70% do salário como apoio para recolocação; extensão do plano de saúde em 60 dias (adicional ao tempo previsto em convenção coletiva).

Atualmente os colaboradores deixam a organização com 63 anos. A ideia é que o programa seja reestruturado em 2022, a fim de permitir a abordagem de temas como gerações, longevidade e bem-estar, não restringindo a participação por faixa etária, e gerando conscientização em torno da questão ao longo dos anos, e não somente quando o colaborador atinge a maturidade.

Relações trabalhistas

[GRI 103 | 402]

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 aplicados 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. 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.



Diversidade avança

[GRI 103 | 405]



Juntos

A Porto também vem acelerando sua pauta referente à diversidade.

Em 2020, a empresa lançou o seu programa de Diversidade e Inclusão, o Juntos. Com o apoio de uma consultoria externa e um grupo multidisciplinar interno, avançou na pauta e práticas de Diversidade e Inclusão na empresa. Foram realizadas palestras de sensibilização para lideranças e demais colaboradores; foi criada uma comissão de Diversidade & Inclusão formado por diretores e gerentes que promovem e aceleram a pauta em apoio aos grupos minorizados, criação do estatuto de Diversidade e Inclusão, estruturação da governança para que os temas relacionados à diversidade e inclusão ganhem relevância e celeridade nas pautas da Companhia; mentoria de liderança inclusiva para os executivos (vice-presidentes, CEOs e presidente); criação de grupos de afinidade para equidade de gênero, raça e etnia, LGBTQIA+ e pessoas com deficiência. Além do desenvolvimento e publicações de conteúdos em datas importantes do calendário de diversidade e a criação do Estatuto da Diversidade. [GRI 103 | 406]

As linhas de orientação da Porto com relação ao tema são, basicamente, as seguintes:

- Interdependência do tema de não discriminação com a estratégia da empresa, por meio da criação de um ambiente inclusivo e de valorização da diversidade, o que significa uma transformação cultural para a Companhia, além de adicionar valor na cadeia de produtos e serviços e na relação com todos os diferentes públicos da Porto;
- Garantia do acesso aos profissionais sintonizados com a Porto, o que fortalece 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;
- Equipes diversas agregam 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 da Companhia. Isso contribui para a construção do sonho de aumentar a base de clientes;
- Favorecer a superação dos preconceitos, discriminações e desigualdades contribui para o respeito e a integração das pessoas em nossa empresa e sociedade, buscando o bem-estar de todos.



Experiência dos clientes

[GRI 102-43, 102-44]

A Porto manteve durante 2021 seu pioneirismo. Mesmo com as diversas incertezas impostas pela Covid-19, a Companhia manteve seus planos já traçados e criou novas e melhores oportunidades de experiências para seus clientes. Foi um período muito dinâmico e produtivo para a Companhia com oferta de produtos e serviços inovadores. Um exemplo é o lançamento do App Porto Seguro, ferramenta que concentra produtos e serviços utilizados por mais de 75% dos clientes da empresa. Trata-se de um aplicativo robusto que organiza os mais variados serviços e fornece uma visão integrada para o cliente. Também foram ampliados os atendimentos via WhatsApp, registrando 40% do total de assistência por intermédio deste canal, que também contribui para ganhos de eficiência operacional.

Ainda no aspecto de inovação e garantindo novas experiências para o cliente, mais uma vez a Porto sai na frente com o lançamento do Azul por assinatura, primeiro seguro de automóvel por assinatura mensal, destinado a veículos de até R\$ 60 mil. O novo produto tem como objetivo atingir uma fatia de consumidores que não contava com um seguro para o carro.

	DIRETORIA DE ATENDIMENTO		DEMAIS DIRETORIAS	
	2020	2021	2020	2021
Pesquisas				
T2BOX - Top two Box (%)*	85,12%	89,41%	92,44%	86,63%
BBOX - Bottom Box (%)**	7,34%	4,81%	2,29%	8,20%
CSAT - Customer Satisfactio Score***	4,35	4,53	4,58	4,40
FCR - First Call Resolution (%****)	85,59%	88,14%	92,19%	92,83%
Total pesquisas	2.907.440	4.300.702	574.952	473.828

* É utilizado em pesquisa de mercado, teste comercial ou desenvolvimento de produto, com o objetivo de relatar os resultados de questões de escala categórica, em que duas respostas principais são combinadas.

** Este indicador demonstra o grau de insatisfação do cliente.

*** Este indicador demonstra o índice de satisfação do cliente (média das notas de 1 a 5)

**** Este indicador mostra o percentual das chamadas recebidas pelo call center em que o cliente teve sua necessidade atendida. Nesse caso, o cliente não precisou ligar mais de uma vez e nem o agente do call center teve de retornar a ligação.



Gestão de fornecedores

[GRI 102-44, 102 | 103 | 308, 103 | 408, 103 | 409, 103 | 414]

Atualmente a Porto conta com um universo de 1.985 fornecedores. São empresas externas ao Grupo que disponibilizam bens, serviços e insumos em geral – tais como equipamentos, materiais de escritório e consultorias, entre outros. Em 2021, a empresa manteve a avaliação de novos fornecedores. O objetivo a partir de 2022 é trabalhar com fornecedores competitivos, que busquem qualidade e estejam alinhados com políticas e legislações ambientais, e que tenham como missão o fortalecimento da marca e a redução de riscos, por meio da implementação de critérios de sustentabilidade na homologação e na contratação de fornecedores.

São considerados aspectos como práticas trabalhistas, mapeamento de riscos sociais (direitos humanos, trabalho escravo), pesquisas reputacionais, situação fiscal e aderência ao Código de Conduta da Porto. Para a Companhia, é fundamental que seus parceiros estejam alinhados com a cultura da empresa e com as expectativas do consumidor. A verificação do atendimento aos

requisitos é feita pelos sistemas Linkana e Ariba. Os prestadores de serviços são as empresas terceirizadas para atendimento de serviços emergenciais e de conveniência aos clientes (como, por exemplo, o serviço de assistência para ciclistas, realizando pequenos reparos e remoções, e o CAPS Móvel – oficina móvel para atendimento domiciliar). Eles constituem públicos estratégicos para a Porto na execução de serviços, relacionamento com os clientes e cumprimento de requisitos legais, procedimentos e padrão de excelência da organização. Por esta razão, esse público recebe:

- frequentes capacitações e treinamentos, garantindo qualidade do serviço e empregabilidade constante;
- uniformes e equipamentos para os profissionais que circulam realizando 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 e fomentando 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

A Porto, consciente de que é muito mais do que uma seguradora, mantém há mais de 20 anos ações de sustentabilidade em sua agenda. Os aspectos social, ambiental, econômico e de governança sempre estiveram presentes no dia a dia da empresa. O desafio imposto pela continuidade da pandemia fez com que a Porto reforçasse ainda mais esta cultura e seu posicionamento de agente transformador da sociedade. Uma jornada que tende a se ampliar durante os próximos anos.

Instituto Porto Seguro

[GRI 102-44, 103 | 203, 203-2, 103 | 413, 413-1]

Fundado em 2005, o Instituto Porto Seguro atende prioritariamente à comunidade de Campos Elíseos, em São Paulo (SP), mas estende sua atuação também para outras regiões metropolitanas. A Porto é sua principal mantenedora, mas também dispõe do investimento social de corretores e funcionários por meio da captação de recursos para realizar ações extras – como mutirões de saúde, atendimentos psicológicos e doações de cestas básicas. Existem cinco frentes de atuação que contribuem para ações de sustentabilidade da Companhia:

Ação Educa: Atendimento a crianças de seis a 15 anos por meio de oficinas de educação e cidadania, no contraturno escolar;

Cursos profissionalizantes: Capacitação profissional com mais de 16 cursos em cinco segmentos, fomentando a geração de trabalho e renda;

Escola Empreendedora: Formação de empreendedoras no mercado de costura industrial e formação de grupos produtivos para geração de trabalho e renda;

Captação de recursos: Investidores sociais patrocinam a ampliação do projeto Ação Educa por meio de doações, de forma livre ou com incentivo fiscal;

Programa de aprendizagem: Instituição formadora de jovens aprendizes, certificada pelo Ministério da Economia.

Os alunos formados nos cursos profissionalizantes e no programa de aprendizagem possuem um diferencial de alinhamento ao perfil da Companhia, podendo ser contratados ao final de suas formações – o que agrega maior valor ao negócio. Já a Escola Empreendedora incentiva a geração de trabalho e renda para costureiros formados no projeto, por meio da venda de brindes corporativos e uniformes para a Porto.

Por fim, o Ação Educa possibilita acesso à educação não formal e ao complemento escolar, garantindo atendimento biopsicosocial para os seus beneficiados, além de contribuir com a inclusão de

jovens no mercado de trabalho formal e atender à cota estabelecida pela Lei de Aprendizagem. Os beneficiados pelo Ação Educa têm acesso ao lazer, cultura e saúde, além do recebimento de cestas básicas ou cartões-alimentação, além de, atendimento psicológico e psicopedagógico. Desta maneira, a Porto coloca em prática a estratégia de preocupação com o entorno. [GRI 203-2]

Os indicadores do Instituto Porto Seguro são monitorados pelo sistema Enturma (ferramenta tecnológica para grupos na internet); neste caso, somente usuários autorizados podem acessar as informações. Todos os dados são validados trimestralmente pela liderança direta e pela gerência. O instituto segue o processo de auditoria interna da empresa, sendo avaliado a cada três anos, conforme definição do Conselho Administrativo. [GRI 103 | 413]

Além do sistema Enturma, utilizado na gestão dos cursos, na Ação Educa e no programa de aprendizagem, foi implementado recentemente o WhatsApp Business para atendimentos aos alunos e candidatos – o que garante mais agilidade e facilidade de interação. Foi ainda desenvolvido o aplicativo do Instituto Porto Seguro, a fim de facilitar o acesso dos conteúdos de nossos programas por meio do celular, uma vez que maior parte dos alunos não possuem *notebook* para consulta dos

materiais. Nos três últimos anos, as metas de captação de recursos e atuação voluntária foram atreladas ao programa de participação de lucros e resultados da Companhia.

Ano desafiador

O Instituto Porto Seguro sempre atuou com o formato de aula presencial, e a pandemia levou a uma reestruturação dos processos – especialmente os planos de aula e a trilha de desenvolvimento para o formato digital/híbrido. A maior parte dos

Instituto Porto Seguro

Ação Educa

Atendimento de 6 a 15 anos através de oficinas de educação e cidadania, no contraturno escolar.

Captação de Recursos

Investidores sociais patrocinam a ampliação do projeto Ação Educa por meio de doações de forma livre ou com incentivo fiscal.

Comunicação e Sistemas

Divulgação das ações através de publicações internas e externas, além de sistematização, inovação e desenvolvimento tecnológico para os segmentos.

Cursos Profissionalizantes

Capacidade profissional com mais de 16 cursos em cinco segmentos diferentes, fomentando a geração de trabalho e renda.

alunos teve dificuldade de acesso à internet, o que reduziu a capacidade de retenção de estudantes; além disso, as dificuldades financeiras geradas com o desemprego das famílias fizeram com que muitos optassem pelo trabalho, deixando de lado a formação educacional. Diante disso destacou muito em relação, conseguindo manter atividades no formato on-line com bastante sucesso. Foi necessária toda uma reestruturação (iniciada já em 2020 e fortalecida em 2021) que permitisse levar capacitação profissional com qualidade aos alunos, num ambiente on-line.

Jovem Aprendiz

Instituição formadora de jovens aprendizes, certificada pelo Ministério da Economia.

Escola de Costura Industrial

Divulgação das ações através de publicações internas e externas, além de sistematização, inovação e desenvolvimento tecnológico para os segmentos.

Administrativo

Processos de compras, contratos e pagamentos, acompanhamento do fluxo de caixa e visão estratégica com indicadores para os segmentos.



Em 2021, 1.286 alunos ingressaram no Instituto Porto Seguro, e 847 se formaram. Foram disponibilizadas mais de 8.700 aulas ao longo do ano.

Cursos profissionalizantes:

Foram registrados 4.008 inscritos nos cursos de capacitação profissional, com 42 turmas ativas e 471 alunos formados. A fim de possibilitar a inclusão de alguns destes alunos nas equipes da Porto, foram realizadas parcerias com as áreas de Centro Automotivo Porto Seguro (Caps), layout (obras e projetos), segurança corporativa e corretoras.

Captação de recursos:

Foi captado um total de R\$ 283.239,99, a partir de contribuições realizadas por 2.211 doadores; este montante representa um aumento de 19% na comparação com 2020. Uma iniciativa importante foi a campanha *Dia D*, que envolveu 38 sucursais e possibilitou a captação de R\$ 32.244,00, valor revertido para a aquisição de itens de alimentação junto às instituições vinculadas às sucursais locais.

Para 2022, a Porto planeja a criação de um programa voltado a carreiras em tecnologia, tais como programação, vendas e *marketing* digital, com a formação de 250 alunos.

847

Total de alunos formados no Instituto

471

Cursos

152

Capacitação para aprendizagem

24

Jovens aprendizes formados

200

Ação Educa

Em relação à avaliação de impacto do público interno da Porto, foram aplicadas avaliações periódicas para mensurar a qualidade do programa, dos educadores, o relacionamento na turma, o atendimento da administração e a recepção, organização e limpeza do espaço. Para acompanhar o impacto de empregabilidade/geração de trabalho e renda, uma base de alunos formados e potenciais é monitorada quinzenalmente em até um ano após a formação.

Jovem aprendizes:

O programa de aprendizagem da Porto recebeu 2.049 inscritos. Foram formadas quatro turmas de aprendizes, com 77 jovens ativos. O nível de empregabilidade após a aprendizagem atingiu 77%. A arrecadação com a prestação de serviço para o departamento de recursos humanos da Companhia foi de R\$ 130.222,90 - valor que contribui para a manutenção e realização do programa.

Ação Educa:

A iniciativa envolveu 200 crianças ao longo de 2021. Foi realizada a retomada das atividades presenciais, com 132 crianças sendo atendidas em sistema de rodízios quinzenais; 232 atendimentos psicológicos para os casos de maior necessidade; e 389 atendimentos psicopedagógicos. Foram doadas 797 cestas básicas e ou vales-alimentação. Dois dos alunos participantes da iniciativa foram aprovados no programa de aprendizagem da Porto.



Outras iniciativas sociais

[GRI 1031/413]

Além dos trabalhos realizados pelo Instituto Porto Seguro, a Companhia dispõe de outras iniciativas que têm a finalidade de promover a igualdade e a equidade social, por meio de ações organizadas pela área corporativa – que busca disseminar ativações socioambientais nas comunidades inseridas, além de ter uma ampla rede de instituições sociais parceiras.

Os programas de desenvolvimento local são feitos junto com instituições sociais parceiras, que atendem aos moradores das comunidades e identificam as demandas emergenciais, que são avaliadas e tornam-se os possíveis apoios da empresa. Os resultados destas iniciativas são trimestralmente monitorados, por meio dos *books* de resultados. Cada um destes projetos possui controles para mensurar os seus impactos sociais. Quando ocorrem queixas, os membros da comunidade são orientados a utilizarem nosso canal oficial de ouvidoria.

Os principais destaques de 2021 foram os seguintes:

Investimento Social Privado:

O projeto tem por objetivo propiciar e fortalecer a cultura da doação por meio de leis de incentivo e aportes não-incentivados, possibilitando a execução de diversos projetos sociais. Em 2021 foram contabilizados nove projetos inscritos em leis voltadas a crianças, adolescentes e idosos, resultando em um montante de R\$ 4.772.678,00;



Associação Crescer Sempre:

A Porto manteve seu apoio à entidade, que busca a transformação social por meio do acesso à educação de qualidade, adaptada para atender as necessidades dos alunos da Porto e com impacto na comunidade de Paraisópolis. Os números de 2021 de estudantes que concluíram os cursos são expressivos: 320 alunos na escola regular de educação infantil; 209 alunos na escola integral de ensino médio; 160 alunos no projeto Jovem Crescer, de reforço em português e matemática; e 45 alunos nos cursos profissionalizantes presenciais;

Associação Campos Elíseos +Gentil:

A entidade atua através do engajamento de moradores, comerciantes e demais públicos na preservação e manutenção do bairro de Campos Elíseos, tornando-o mais limpo, funcional e, conseqüentemente, seguro. Dentro da parceria da Porto com a instituição, destacou-se em 2021 os 485 protocolos enviados por moradores, zeladores voluntários e comerciantes do bairro em 30 ruas zeladas, com 90% de resolubilidade pelos órgãos competentes da Prefeitura Regional Sé;



Regionalização:

Foram realizadas também atividades socioambientais nas sucursais da Companhia. Um total de 55 localidades, espalhadas em diversos territórios do Brasil, foram envolvidas, com a execução de campanhas de arrecadação, captação de recursos, iniciativas de educação e ecoeficiência, e ações de voluntariado. Essas atividades geraram mais de 740 ativações socioambientais nos prédios e instituições locais credenciadas;



Doações:

A Companhia aumentou suas ações voltadas a atender às necessidades básicas de alimentação das comunidades do entorno da Matriz. Foram mais de 100 dias de operação, com a doação de um volume superior a 139 mil unidades, proporcionando o mesmo número de atendimento aos beneficiários de instituições sociais parceiras. Esta ação também teve impactos positivos aos comerciantes do entorno, que foram contratados para a produção dos marmitex, gerando mais de R\$ 2 milhões em receitas para 11 restaurantes da região, que enfrentavam dificuldades em razão da redução no número de pessoas que transita pela região. Tanto o preparo quanto a entrega das marmitas seguiram todos os protocolos sanitários, como uso de máscara e álcool gel. O Porto Socorro foi responsável por toda a logística de entrega com a mobilização da frota da Companhia.

Também foram intensificados projetos como a Estação Consumo Consciente e campanhas de arrecadação e doações esporádicas. Em 2021, foram realizadas 143 campanhas, totalizando a doação de 261.437 itens, para 77 instituições em todo Brasil, gerando 169.854 atendimentos.

Programa de Voluntariado Corporativo

Porto Voluntário

A Porto acelerou em 2021 suas ações de voluntariado por intermédio de metodologias e práticas de mobilização e engajamento de diferentes públicos da empresa e da sociedade. No período, foram realizadas mais de 60 ações, de forma *online*, com o objetivo de capacitar pessoas, promover bem-estar, apoiar refugiados, promover mentoria para jovens e educação socioambiental, tendo a participação de 707 colaboradores, que juntos doaram mais de 5 mil horas para 30 instituições sociais parceiras. Além disso, o programa de voluntariado faz parte da ferramenta do RH de PDI, para desenvolvimento pessoal e profissional, contribuindo para o desenvolvimento das competências dos colaboradores.

PORTO VOLUNTÁRIO | Visão Geral

O projeto tem por objetivo propiciar e fortalecer a cultura do voluntariado através da mobilização e engajamento de funcionários, empresas, instituições sociais e seus beneficiários.



707
Funcionários únicos
participantes
12.223 funcionários Brasil

6% voluntários

80%
Recorrente

20%
Pontual

100% À distância **0%** Presencial

Destaques



NPS
+3%
Média



Voluntário
9,9 / 10
9,9 (2020)



Líder
9,3 / 10
9,1 (2020)



Beneficiários
9,6 / 10
9,1 (2020)



67
instituições
sociais



6.868
atendimentos



R\$ 198 mil
de economia para
as instituições
sociais

100%
considera que
é incrível ser
um voluntário

Ecoeficiência e mudanças climáticas

- 46 Educação ambiental
- 47 Gestão de recursos e resíduos
- 49 Emissões e as mudanças climáticas

TEMAS MATERIAIS:

- Ecoeficiência e mudanças climáticas
- Inovação e transformações nos negócios

ODS:



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 ambiental. São ações que vão além de seus negócios. A Porto tem plena consciência sobre o seu papel na sociedade e busca, com isso, equilibrar o desempenho econômico e ambiental, através de um uso mais racional de recursos naturais. Faz parte da estratégia da empresa, portanto, maximizar o uso mais sustentável de matérias primas, reduzir o consumo de recursos como água e energia, além de prolongar a durabilidade dos produtos adquiridos e potencializar a reciclagem de materiais.

Para o tema de mudanças climáticas, a Porto tem uma estratégia de cada vez mais entender o seu papel para a redução dos impactos sobre o clima. Isso envolve a gestão de suas emissões de gases do efeito estufa, a manutenção e o desenvolvimento de produtos que ajudem a cobrir as perdas decorrentes de eventos climáticos extremos, o desenvolvimento de projetos que contribuam para mitigar e reduzir os impactos dos mesmos, além de cada vez mais estar aderente às premissas do Task Force on Climate-Related Financial Disclosures – TCFD. [GRI 103 | 305]

A gestão da ecoeficiência na Porto tem caráter estratégico para a organização com apoio da Política de Sustentabilidade da organização, que visa a adoção de práticas que estimulem a redução, reutilização e

reciclagem de recursos, além da eficiência energética e hídrica, de forma a contribuir para a redução do consumo de recursos e impactar positivamente sobre os resultados da organização. [GRI 103 | 302, 103 | 303]

Dentre as principais iniciativas da organização estão as tecnologias implantadas nos edifícios e o trabalho de engajamento dos colaboradores no tema de consumo, por meio de ações educativas, realizando 50 ações de educação socioambiental para o público interno, com abordagens de consumo consciente, sustentabilidade, mudanças climáticas, resíduos, entre outras. No total, foram registradas 10.248 participações de colaboradores.

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 seus potenciais impactos, incluindo os financeiros, na tomada de decisão de investimentos.

A gestão de energia e da água não está vinculada a bonificações de empregados e alta gestão. O processo de mensuração dos dados é monitorado pela área de sustentabilidade junto às áreas responsáveis pelas informações, por meio de painel de indicadores de sustentabilidade e riscos socioambientais, com frequência trimestral. O acesso ao documento é restrito aos profissionais da área de sustentabilidade. Os indicadores são compilados por meio de um painel ambiental, que concentra os principais dados da empresa, armazenados em planilha, cujo documento mensura os litros de água consumidos pela Matriz e as sucursais.

A fonte das informações para os cálculos são as áreas de manutenção predial, mais reporte das demais empresas do Grupo, como a Azul Seguros.

A Porto dispõe de processos e fluxos de acompanhamentos das legislações ambientais junto à sua área de *compliance*. As regulamentações são segmentadas pelos graus de impactos nas múltiplas áreas da Companhia, estabelecendo planos de ação para se adequar às conformidades necessárias.

A preocupação com o tema, sempre presente na história da empresa, faz com que as regulamentações socioambientais sejam consideradas tão importantes quanto aquelas de outras temáticas. O envolvimento das áreas já mencionadas

possibilita a conformidade às normas relacionadas às operações da Companhia.

Até 2021, os assuntos relacionados ao tema eram tratados de acordo com as demandas feitas pelas diferentes áreas da Porto. A partir de 2022 será instituído um grupo de trabalho 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 área de *compliance* contrata uma empresa externa, que realiza buscas de taxonomias envolvendo regulamentações socioambientais. Existe um processo de melhoria contínua destas taxonomias envolvendo as áreas de sustentabilidade, riscos e *compliance*. [GRI 103 | 307]

Educação e Ecoeficiência Resumo dos Dados

	Iniciativa	2020	2021	Variação	Direção
	Educação Socioambiental	42 ações	50 ações	19%	Maior/Melhor
		2.103 participações	10.248 participações	387%	Maior Melhor
	Água (l)	45 milhões consumo	25 milhões consumo	- 44%	Menor Melhor
	Energia (kWh)	23 milhões consumo	20 milhões consumo	- 13%	Menor Melhor
	Resíduos (ton)	221 geração	298 geração	+ 34%*	Menor Melhor
	Economia Financeira (R\$)	11.176.411	6.139.996	- 45%	Maior Melhor

* Resíduos: maior geração de resíduos devido retomada parcial das operações presenciais. Economia Financeira: Menor resultado em virtude da menor geração de itens na logística reversa

Educação ambiental

[GRI 103 | 413, 413-1]

A continuidade do isolamento social durante o ano de 2021 reforçou ainda mais a realidade do trabalho remoto. Com seus escritórios fechados, a Companhia desenvolveu várias iniciativas em relação à educação ambiental dirigida a seus colaboradores, conscientizando-os, por exemplo, sobre a importância da redução do resíduo doméstico e do consumo de recursos naturais como água.

Ao longo do período, foram realizadas 50 ações de educação socioambiental com a participação de 10.248 pessoas. Entre os temas abordados estão: consumo consciente, sustentabilidade, mudanças climáticas e resíduos.

Em 2021, ocorreu a segunda Maratona da Sustentabilidade. Participaram 65 agentes socioambientais (colaboradores da Porto). A missão proposta pela Maratona foi a construção de soluções para desafios reais de sustentabilidade das instituições sociais credenciadas pela Porto. A ideia vencedora será implantada em 2022 no projeto de desenvolvimento de gestores sociais promovido pela área de Sustentabilidade da Porto.

Em outubro, a Porto celebrou o Mês da Sustentabilidade, ação corporativa com eventos online envolvendo colaboradores, prestadores e corretores, com o objetivo de compartilhar práticas ambientais, sociais e de governança da empresa. O evento contou com a participação de 1.085 pessoas, incluindo colaboradores, prestadores de serviço e corretores. A agenda contou com várias atividades, entre elas, painéis com especialistas sobre conceitos ambientais, sociais e de governança; a Oficina Consumo Consciente; o lançamento do jogo online "Cada vez + Sustentável, para crianças de sete a 12 anos, com o objetivo de levar aprendizado sobre consumo consciente de água, energia, alimentos, além de abordar a importância da doação e da coleta seletiva.

Gestão de recursos e resíduos

Energia

[GRI 103 | 302]

A gestão do consumo energético na Porto busca contribuir com a preservação dos recursos naturais, mitigando seus impactos com a promoção de diversas ações conjuntas que ampliam o consumo consciente de energia limpa nas instalações. Com o uso de lâmpadas LED e sensores de presença, foi possível economizar 979.373 mil kWh e a instalação de placas solares em diversos prédios gerou economia de 2.082.905 kWh. [GRI 302-4]

O programa Hora da Terra, que se refere ao desligamento das luzes no horário do almoço nas localidades em que a infraestrutura possibilita a entrada de iluminação natural, gerou ainda uma economia de 228.190 kWh. Com todas essas iniciativas de eficiência energética, conseguimos um impacto positivo para a Porto também pelo aspecto econômico, uma vez que gerou uma economia de R\$ 957 mil em relação ao mesmo período de 2020. Vale ressaltar que por conta do isolamento social, a empresa está com 98% dos funcionários trabalhando em regime de *home office*, contribuindo para a redução do consumo na empresa. [GRI 302-4]

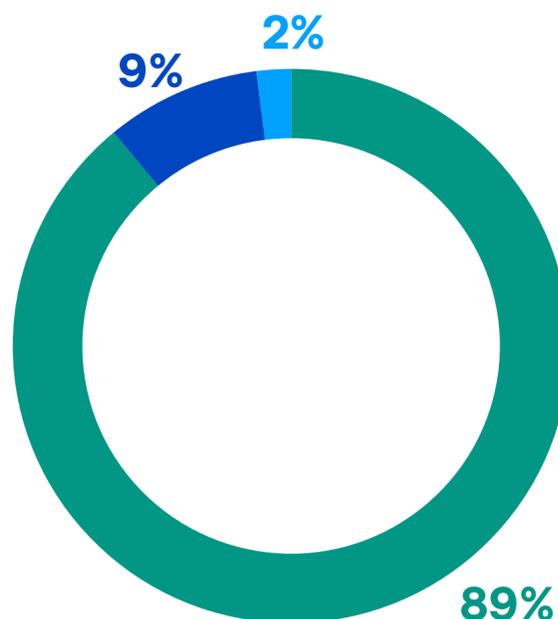
Os indicadores são compilados através de um Painel Ambiental que concentra os principais dados da empresa, armazenados em planilha, cujo documento mensura os kilowatts-hora (KWh) consumidos no complexo formado pela Matriz e suas sucursais. A fonte das informações para os devidos cálculos são as áreas de: Manutenção Predial para os consumos de energia da Matriz e pelos dados de energia solar; reporte das Sucursais via formulário de questionário mensal do Catálogo de *Ativações em Sustentabilidade com as Sucursais*, além do relatório das demais empresas do Grupo, como a Azul Seguros. O acesso ao documento é restrito aos profissionais da área de Sustentabilidade.

2020:
22,9 milhões kwh

2021:
19,7 milhões kwh

Matriz energética da Porto

[GRI 302-1]



- Grid - 19.700.413 kWh
- Placas solares - 2.082.905 kWh
- Óleo diesel - 327.193 kWh

Água

[GRI 103 | 303, 303-1 (2018), 303-2 (2018)]

O abastecimento das dependências da empresa é feito por meio do fornecimento de concessionárias oficiais – como, por exemplo, a Companhia de Saneamento Básico de São Paulo (Sabesp). É utilizada a captação de água da chuva para irrigação de um dos jardins da Companhia, situado no prédio que possui certificação Leed. 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.

Na empresa Renova existe o risco de poluição de solo e lençóis de água a partir dos resíduos líquidos como combustível. Para evitá-lo, esses insumos e rejeitos são manipulados de maneira que garanta o descarte correto.

A área de sustentabilidade é responsável, junto às áreas de negócios da Porto, por atuar como consultoria voltada aos produtos e serviços, para as questões socioambientais. No caso da água, o recurso é abordado nas perspectivas de oportunidades e riscos, tanto em negócios como no olhar institucional para o Grupo.

Diversas iniciativas para a economia de água são adotadas nas instalações da Porto, incluindo captação de água da chuva, estação de tratamento de água interna, água de reuso, sistema *dual flush* e descargas a vácuo. Em 2021, elas possibilitaram a economia de 19.998.870 litros de água, o equivalente a R\$ 722.798 mil.

Consumo de água na Porto

2020:
45,4 milhões litros

2021:
25,5 milhões litros

Resíduos

[GRI 103 | 306, 306-1, 306-2]

A Porto acredita que a correta gestão dos resíduos não apenas contribui para reduzir sua geração, preservando recursos naturais, mas também impacta positivamente sobre as operações da Companhia, por meio da promoção de diversas ações conjuntas que ampliam o consumo de energia limpa nas suas instalações. Algumas delas são:

Coleta seletiva: Por meio da reciclagem de resíduos, a empresa contribui com a diminuição da geração de resíduo e encaminhamento para aterro. Em 2021, 66% dos resíduos descartados na Matriz foram direcionados à reciclagem, contribuindo para a geração de renda aos cooperados.

Coleta de materiais separadamente no momento do descarte: São utilizados coletores identificados por cores - o cinza, destinado a resíduos orgânicos, que são enviados para o aterro sanitário; o verde, destinado a produtos recicláveis limpos e secos; e o azul, para papéis destinados à cooperativa.

Dois terços de todos os resíduos são recicláveis, e a totalidade recebeu a destinação correta. Em 2021, os resíduos recicláveis da Porto geraram uma renda de R\$ 103 mil para 75 pessoas na cooperativa.

Na logística reversa, a Porto busca garantir o melhor aproveitamento (reutilização ou reciclagem) de todos os materiais da Companhia, com ou sem ativo e apresentando a logomarca da empresa:

Outro destaque é o projeto Ecopontos, que determina locais específicos para o descarte na Porto. Neles estão os coletores de papa cartão, pilhas e baterias, Ecomeds, óleo de cozinha e cápsulas. Em 2021, foram coletados 225 kg de produtos nesses pontos.

LEILÕES:

12.974 mil

itens retornados para a logística reversa, que representaram

R\$ 2.159.965 milhões

para a Companhia;

DOAÇÃO:

14.189

itens doados às instituições sociais, representando

R\$ 250 mil

de economia para estes parceiros; e

DESCARTE:

26.192

itens descartados corretamente para o processo de geração de energia.

Renova Ecopeças - Materiais Reciclados (kg)	1T21	2T21	3T21	4T21	Acumulado 2021
Alumínio	3.413	2.953	11.777	19.306	37.449
Baterias	1.701	1.398	2.147	1.238	6.484
Cobre	5.544	582	1.052	849	8.027
Ferro	137.424	175.476	358.283	440.470	1.111.653
Metal	199.842	225.997	223.200	151.768	800.807
Óleo	1.100	2.600	1.800	2.200	7.700
Outros	85.663	50.617	46.317	23.419	206.016
Papelão	4.538	710	618	1.456	7.322
Plástico	4.906	3.367	8.152	8.314	24.739
Pneu/Borracha	14.954	583	7.326	6.545	29.408
Vidro	-	-	-	-	0
TOTAL	459.085	464.283	660.672	655.565	2.239.605

Já a Renova Ecopeças tem como propósito específico garantir a destinação ambientalmente adequada dos veículos em final de vida útil, proporcionando o comércio de itens de reuso para o consumidor final ou atacadista e também contribuindo para a inclusão de mão de obra de pessoas em situação de alta vulnerabilidade social. Em 2021, a Renova deu a destinação ambientalmente adequada para 3.091 veículos, possibilitando que 2,2 mil toneladas de resíduos tivessem o direcionamento correto.

Em 2021 tivemos importantes avanços no tema de sustentabilidade dos Centros Automotivos Porto Seguro (CAPS). Foi o primeiro ano em que a área de sustentabilidade fechou uma parceria com a Escola de Serviços da Porto Seguro, com o suporte e participação da gestão do CAPS, para profissionalizar ainda mais o engajamento das oficinas quanto à conformidade ambiental de suas práticas, por meio da criação de conteúdos personalizados. O projeto-piloto intitulado CAPS + Sustentável buscou eficiência no uso de recursos aliado a um alto impacto nas oficinas para gerar aprendizados e ganhar escala nos próximos anos. Dessa forma, foram produzidas quatro pílulas do conhecimento (vídeos curtos e impactantes) para a rede de oficinas sobre assuntos envolvendo a temática ambiental, três *lives* sobre sustentabilidade e gerenciamento de resíduos automotivos, além do lançamento do primeiro curso no formato EAD (educação à distância) voltado especificamente para sustentabilidade dos CAPS, totalizando um investimento de R\$ 54.382,00 no ano. E os resultados foram extremamente positivos: 100% dos gestores das oficinas foram impactados pelos materiais ao longo do ano, 81% das oficinas já tiveram funcionários realizando o EAD e 95% dos Centros Automotivos Porto Seguro preencheram o questionário trimestral de avaliação ambiental, composto por mais de 20 perguntas que envolvem cinco blocos (óleo automotivo, resíduos perigosos, sucata, pneus e baterias). Esse questionário é extremamente importante, pois permite planos de ação para melhorar as práticas ambientais das oficinas.

Emissões e as mudanças climáticas

[GRI 201-2, 103 | 305]

As mudanças climáticas, além de uma ameaça global, representam um forte impacto nos negócios e resultados da Porto. Na mesma medida em que nossas operações emitem gases de efeito estufa, os produtos e serviços da Companhia são afetados pela intensidade e frequência dos eventos extremos decorrentes das mudanças climáticas. Faz parte da política da Porto promover a incorporação das variáveis climáticas ao gerenciamento de riscos e oportunidades dos negócios. Por essa razão, a Porto tem investido esforços em dois pilares principais: na mitigação dos seus impactos e nos efeitos impacto das mudanças climáticas para os seus negócios, que inclui a avaliação de riscos e o desenvolvimento de produtos e serviços.

O impacto da Porto

Para mensurar seu impacto, a Porto realiza a elaboração anualmente do seu inventário de emissões* seguindo a metodologia GHG Protocol e verifica com auditoria de terceira parte para asseguarção. Em 2020, o inventário recebeu o selo ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Emissões de Gases de efeito estufa	ESCOPO 1		ESCOPO 2*		ESCOPO 3	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Total de emissões em tCO ₂ eq	1.945,05	1.768,85	2.919,73	1.352,61	17.169,80	31.620,12
Escopo	Combustão móvel, Combustão estacionária, Fugitivas		Aquisição de energia elétrica		Transporte e distribuição (upstream), viagens a negócios	
Gases incluídos	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC		CO ₂		CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	

*Abordagem de localização. Utilizada Biograce para calcular emissões da filial Uruguai.

No contexto das mudanças climáticas, o inventário de emissões da Porto possibilita avaliar o impacto das emissões de GEE oriundos das atividades da empresa, fornecendo informações fundamentais para tomada de decisão, planos de ações, elaboração para que sejam priorizadas atividades e elaboradas estratégias mais eficientes como mitigações e compensações. Nas questões financeiras, a empresa compreende que as mudanças climáticas fazem parte dos riscos socioambientais, e por isso busca integrar essas questões no processo de tomada de decisões de produtos e negócios da Companhia.



Iniciativas que colaboram com a redução das emissões na Porto são:

Programa Hora da Terra: Desligamento das luzes dos prédios, durante o período de uma hora, utilizando-se iluminação natural. Redução de 17 tCO₂e em 2020 (Escopo 1)

Placas Solares: A Porto finalizou 2020 com placas solares instaladas em 26 prédios por todo Brasil. Redução de 81 tCO₂e em 2020 (Escopo 1)

Modais alternativos: A Porto presta atendimento a seus clientes utilizando também modais alternativos e mais sustentáveis. A inovação de 2020 foi a compra e início da operação do primeiro guincho elétrico do Brasil. Abaixo, encontram-se as reduções de emissões (Escopo 3) de cada um dos modais alternativos:

- **Atendimento com bicicleta** - redução de 0,12 tCO₂e
- **Atendimento com guincho leve** - redução de 1.938 tCO₂e
- **Passo Certo** (atendimento com transporte público) - redução de 105 tCO₂e
- **Guincho Elétrico** - redução de 1,2 tCO₂e
- **Carros Elétricos** - redução de 0,31 tCO₂e

Programa Home Office: A Porto, antes da pandemia, já possuía o modelo de trabalho *home office* para 2.126 colaboradores, e anualmente é realizado o cálculo da redução de emissões que este grupo representa. Não foram consideradas as reduções de emissões dos funcionários que passaram a atuar em *home office* por conta do isolamento social. Redução de 13.923 tCO₂e (Escopo 3), em 2020.



Sobre o relatório

O **Relatório de Sustentabilidade 2021** consolida as informações relacionadas aos impactos econômicos, sociais e ambientais da Porto no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021, e segue as diretrizes estabelecidas pela Global Reporting Initiative (GRI) – Standards, opção essencial.

A matriz de materialidade, elaborada em 2021 a partir de uma extensa consulta com *stakeholders*, passou por uma revisão no início de 2022, que orientou o conteúdo deste relatório. Esse processo permitiu a inclusão de mais *stakeholders* na consulta e o aprofundamento de tópicos relevantes dentro dos temas materiais existentes, como a gestão de riscos socioambientais e a adoção de aspectos ASG na estratégia e estrutura do negócio. O processo permitiu também identificar a alta relevância que os públicos avaliam no tema de Inovação para a Porto, o que levou à adoção do tema Inovação e Transformação nos Negócios como um novo tema material. [\[GRI 102-49\]](#)

A alta relevância da temática de mudanças climáticas para os negócios da Porto, bem como o entendimento de que a gestão da ecoeficiência nas operações da Companhia são prioridades estratégicas, levou à revisão do tema material “Gestão Ambiental” especificando melhor seu escopo e agregando a ele a priorização das mudanças climáticas. Com isso, o tema Gestão Ambiental passa a ser abordado como Ecoeficiência e Mudanças Climáticas. [\[GRI 102-49\]](#)

O conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2021 foi elaborado a partir de entrevistas com lideranças da Companhia, análise dos resultados divulgados pela área de Relação com Investidores, levantamento de dados com áreas internas e consultas aos sites institucionais da empresa. O processo de produção do documento e de aprovação final contou com o envolvimento das lideranças da empresa.

Dúvidas e sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail: sustentabilidade.corporativo@portoseguro.com.br.
[\[GRI 102-53 \]](#)

Anexos

Perfil da organização

[GRI 102-8]

Número de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), por tipo de emprego e gênero*

Tipo de emprego	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	5.008	6.866	11.874	4.879	6.825	11.704	4.856	6.856	11.712
Jornada parcial (meio período)	9	18	27	9	16	25	10	12	22
Total	5.017	6.884	11.901	4.888	6.841	11.729	4.866	6.868	11.734

* 100% dos funcionários trabalham com contratos por tempo indeterminado

Número de membros dos órgãos de governança por gênero

Órgãos de governança	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho de Administração	10	2	12	9	3	12	9	3	12
Diretoria Executiva	6	0	6	6	0	6	7	0	7
Total	16	2	18	15	3	18	16	3	19

Número de trabalhadores (que não são colaboradores próprios), por gênero

Trabalhadores	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Estagiário	16	6	22	23	16	39	23	18	41
Jovem/Adolescente Aprendiz	150	228	378	97	216	313	110	279	389
Total	166	234	400	120	232	352	133	297	430



[GRI 102-8]



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

Categoria funcional	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores/presidente	15	3	18	20	4	24	27	4	31
Gerentes	160	63	223	165	65	230	170	77	247
Supervisores/ coordenadores	384	395	779	372	383	755	396	404	800
Administrativos	2.961	3.427	6.388	2.905	3.326	6.231	3.016	3.382	6.398
Vendedores	661	746	1.407	597	678	1.275	496	633	1.129
Operacionais	836	2.250	3.086	829	2.385	3.214	761	2.368	3.129
Total	5.017	6.884	11.901	4.888	6.841	11.729	4.866	6.868	11.734

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

Categoria funcional	2019				2020				2021			
	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	8	10	18	0	16	8	24	0	21	10	31
Gerentes	1	173	49	223	0	172	58	230	0	187	60	247
Supervisores/ coordenadores	27	693	59	779	18	679	58	755	21	713	66	800
Administrativos	1.584	4.433	371	6.388	1.423	4.412	396	6.231	1.325	4.604	469	6.398
Vendedores	190	1.106	111	1.407	147	1.012	116	1.275	119	921	89	1.129
Operacionais	1.397	1.618	71	3.086	1.375	1.762	77	3.214	1.318	1.723	88	3.129
Total	3.199	8.031	671	11.901	2.963	8.053	713	11.729	2.783	8.169	782	11.734

[GRI 102-8]

Número de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) com deficiência (PcD), por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	2019*			2020*			2021*		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Supervisores/ coordenadores	1	3	4	2	4	6	2	4	6
Administrativos	184	184	368	176	187	363	163	182	345
Vendedores	11	3	14	13	2	15	9	2	11
Operacionais	65	102	167	71	101	172	76	115	191
Total	261	292	553	262	294	556	250	303	553

*Não houve pessoas com deficiência ocupando cargos de presidência, diretoria e gerência

Número de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) indígenas, por categoria funcional e gênero*

Categoria funcional	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Supervisores/ coordenadores	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Administrativos	2	5	7	2	6	8	4	4	8
Vendedores	1	1	2	1	1	2	2	0	2
Operacionais	3	2	5	1	3	4	1	3	4
Total	6	9	15	4	11	15	7	8	15

*Não houve indígenas ocupando cargos de presidência, diretoria e gerência

Número de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) negros (pretos + pardos), por categoria funcional e gênero

Categoria funcional	2019*			2020*			2021*		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores/presidente	1	0	1	2	0	2	0	0	0
Gerentes	24	4	28	29	7	36	27	15	42
Supervisores/ coordenadores	97	105	202	102	104	206	120	121	241
Administrativos	1.010	1.105	2.115	1.044	1.137	2.181	1.106	1.171	2.277
Vendedores	325	307	632	298	295	593	254	291	545
Operacionais	457	1.182	1.639	498	1.352	1.850	484	1.471	1.955
Total	6.691	9.228	15.919	6.620	9.355	15.975	6.608	9.514	16.122

Novos empregados e rotatividade

[GRI 401-1]

Número total e taxa de novas contratações, por faixa etária

Faixa etária	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo de 30 anos	1.191	49,03%	761	47,15%	1.489	46,68%
Entre 30 e 50 anos	1.189	48,95%	831	51,49%	1.649	51,69%
Acima de 50 anos	49	2,02%	22	1,36%	52	1,63%
Total	2429	100,0%	1614	100,0%	3190	100,0%

Número total e taxa de novas contratações, por gênero

Gênero	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Mulheres	1.040	42,82%	674	41,76%	1.257	39,40%
Homens	1.389	57,18%	940	58,24%	1.933	60,60%
Total	2429	100,0%	1614	100,0%	3190	100,0%

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

Faixa etária	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo de 30 anos	982	31,69%	567	20,76%	1.235	45,97%
Entre 30 e 50 anos	1.839	18,36%	1.100	12,02%	1.789	21,35%
Acima de 50 anos	156	15,41%	121	10,66%	125	12,41%
Total	2977	21,90%	1788	14,29%	3149	27,02%

*metodologia de cálculo: (admitidos+desligados/2) / (Total de Colaboradores de Dez do Ano Anterior)

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

Gênero	2019		2020		2021	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Mulheres	1.639	21,53%	987	14,00%	1.875	27,83%
Homens	1.338	22,39%	801	14,70%	1.274	25,89%
Total	2977	21,90%	1788	14,29%	3149	27,02%

*metodologia de cálculo: (admitidos+desligados/2) / (Total de Colaboradores de Dez do Ano Anterior)



Licenças

[GRI 401-3]

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

Gênero	2019	2020	2021
Homens	197	177	154
Mulheres	350	290	255

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

Gênero	2019	2020	2021
Homens (A+E)	197	177	154
Mulheres (B+F)	350	290	255

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

Gênero	2019	2020	2021
homens (início ano vigente, término ano vigente: A)	189	166	144
mulheres (início ano vigente, término ano vigente: B)	208	167	130
homens (início ano anterior, término ano vigente: C)	12	8	11
mulheres (início ano anterior, término ano vigente: D)	159	142	123

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

Gênero	2019	2020	2021
homens (início ano vigente, término ano seguinte: E)	8	11	1
mulheres (início ano vigente, término ano seguinte: F)	142	123	125

Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente

Gênero	2019	2020	2021
Homens (A+C)	201	174	155
Mulheres (B+D)	367	309	253

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

Gênero	2019	2020	2021
homens (ano vigente: G) (valor máximo = A+C)	186	161	132
mulheres (ano vigente: H) (valor máximo = B+D)	201	161	121
homens (ano anterior: I)	12	8	11
mulheres (ano anterior: J)	156	138	117

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

Gênero	2019	2020	2021
homens ((A+C)-G)	15	13	23
mulheres ((B+D)-H)	166	148	132

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	2019	2020	2021
homens (L) (valor máximo = I)	169	145	20
mulheres (M) (valor máximo = J)	253	216	20

Taxa de retorno

Gênero	2019	2020	2021
homens (G/(A+C))	92,54%	92,53%	85,16%
mulheres (H/(B+D))	54,77%	52,10%	47,83%

Taxa de retenção

Gênero	2019	2020	2021
homens (L/I)	14	18	2
mulheres (M/J)	2	2	0

Treinamentos

[GRI 404-1]

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

Gênero	2019			2020			2021		
	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	843	15.479,8	18,4	839	8.482,0	10,1	685	11.409,2	16,7
Homens	684	15.197,5	22,2	627	6.552,3	10,5	587	11.690,8	19,9
Total	1.527	30.677,3	20,1	1.466	15.034,2	10,3	1.272	23.100,0	18,2

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

Categoria funcional	2019			2020			2021		
	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	798	9.055	11,3	635	4.261	6,7	435	3.774	8,7
Gerentes	1	8	8,00	6	14	2,3	12	180	15,0
Supervisores/ coordenadores	160	5.783	36,1	188	2.998	15,9	186	3.923	21,1
Administrativos	9	77	8,6	25	119	4,8	7	44	6,3
Vendedores	510	15.353	30,1	584	7.496	12,8	601	14.972	24,9
Operacionais	49	401	8,2	28	147	5,2	31	208	6,7
Total	1.527	30.677,3	20,1	1.466	15.034,2	10,3	1.272	23.100,0	18,16

Média de Horas de treinamento que trabalhadores (que não são colaboradores próprios) realizaram durante o período de relato, por gênero

Gênero	2019			2020			2021		
	Número total de trabalhadores	Horas de Treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de trabalhadores	Horas de Treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de trabalhadores	Horas de Treinamento	Média de horas de treinamento
Estagiário	1	8,0	8,0	0	0		4	16	4,0
Jovem/ Adolescente Aprendiz	7	66,0	9,4	33	338	10,2	7	84	12,0
Total	8	74,0	9,3	33	337,5	10,2	11	100,0	9,1

Avaliação de desempenho

[GRI 404-3]

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		2019			2020			2021		
		Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Diretores/ presidente	total	3	15	18	4	20	24	4	27	31
	nº de avaliados	2	6	8	3	10	13	1	12	13
	percentual	66,7%	40,0%	44,4%	75,0%	50,0%	54,2%	25,0%	44,4%	41,9%
Gerentes	total	63	160	223	65	165	230	77	170	247
	nº de avaliados	59	138	197	56	151	207	64	137	201
	percentual	93,7%	86,3%	88,3%	86,2%	91,5%	90,0%	83,1%	80,6%	81,4%
Supervisores/ coordenadores	total	395	384	779	383	372	755	404	396	800
	nº de avaliados	385	365	750	364	345	709	364	351	715
	percentual	97,5%	95,1%	96,3%	95,0%	92,7%	93,9%	90,1%	88,6%	89,4%
Administrativos	total	3427	2961	6388	3326	2905	6231	3382	3016	6398
	nº de avaliados	3192	2831	6023	3141	2707	5848	3131	2472	5873
	percentual	93,1%	95,6%	94,3%	94,4%	93,2%	93,9%	92,6%	90,9%	91,8%
Vendedores	total	746	661	1407	678	597	1275	633	496	1129
	nº de avaliados	670	595	1265	575	509	1084	553	428	981
	percentual	89,8%	90,0%	89,9%	84,8%	85,3%	85,0%	87,4%	86,3%	86,9%
Operacionais	total	2250	836	3086	2385	829	3214	2368	761	3129
	nº de avaliados	1990	728	2718	1940	658	2598	2118	693	2811
	percentual	88,4%	87,1%	88,1%	81,3%	79,4%	80,8%	89,4%	91,1%	89,8%
Total	total	6884	5017	11961	6841	4888	11729	6868	4866	11734
	nº de avaliados	6298	4663	10961	6079	4380	10459	6231	4363	10594
	percentual	91,49%	92,94%	92,10%	88,86%	89,61%	89,17%	90,73%	89,66%	90,28%

Avaliação de desempenho

[GRI 404-3]

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		2019			2020			2021		
		Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Estagiário	total	228	150	378	216	97	313	279	110	389
	nº de avaliados	189	120	309	48	41	89	210	80	290
	percentual	82.89%	80.00%	81.75%	22.22%	42.27%	28.43%	75.27%	72.73%	74.55%
Jovem/ Adolescente aprendiz	total	6	16	22	16	23	39	18	23	41
	nº de avaliados	3	5	8	6	11	17	8	11	19
	percentual	50.00%	31.25%	36.36%	37.50%	47.83%	43.59%	44.44%	47.83%	46.34%
Total	total	234	166	400	232	120	352	297	133	430
	nº de avaliados	192	125	317	54	52	106	218	91	309
	percentual	82.05%	75.30%	79.25%	23.28%	43.33%	30.11%	73.40%	68.42%	71.86%

Diversidade

[GRI 405-1]

Porcentagem de indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero

Conselho de Administração	2019			2020			2021		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Número de membros de órgãos de governança	6	26	32,00	8	30	38,00	8	37	45,00
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	19	81	100,00	21	79	100,00	18	82	100,00

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

Faixa etária	2019		2020		2021	
	Nº	Percentual	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	12	38	22	58	28	62
Acima de 50 anos	20	63	16	42	17	38
Total	32	100	38	100	45	100

Porcentagem de empregados, por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional		2019			2020			2021		
		Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Diretores/ presidente	número	3	15	18	4	20	24	4	27	31
	percentual	0,04%	0,30%	0,15%	0,06%	0,41%	0,20%	0,06%	0,55%	0,26%
Gerentes	número	63	160	223	65	165	230	77	170	247
	percentual	0,92%	3,19%	1,87%	0,95%	3,38%	1,96%	1,12%	3,49%	2,10%
Supervisores/ coordenadores	número	395	384	779	383	372	755	404	396	800
	percentual	5,74%	7,65%	6,55%	5,60%	7,61%	6,44%	5,88%	8,14%	6,82%
Administrativos	número	3.427	2.961	6388	3.326	2.905	6.231	3.382	3.016	6398
	percentual	49,78%	59,02%	53,68%	48,62%	59,43%	53,12%	49,24%	61,98%	54,53%
Vendedores	número	746	661	1407	678	597	1.275	633	496	1129
	percentual	10,84%	13,18%	11,82%	9,91%	12,21%	10,87%	9,22%	10,19%	9,62%
Operacionais	número	2.250	836	3086	2.385	829	3.214	2.368	761	3129
	percentual	32,68%	16,66%	25,93%	34,86%	16,96%	27,40%	34,48%	15,64%	26,67%
Total	número	6.884	5.017	11.901	6.841	4.888	11.729	6.868	4.866	11.734
	percentual	100,00%								

[GRI 405-1]

Porcentagem de empregados, por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária	2019		2020		2021	
		Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Diretores/ presidente	abaixo de 30 anos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	entre 30 e 50 anos	8	0,07%	16	0,14%	21	0,18%
	acima de 50 anos	10	0,08%	8	0,07%	10	0,09%
Gerentes	abaixo de 30 anos	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%
	entre 30 e 50 anos	173	1,45%	172	1,47%	187	1,58%
	acima de 50 anos	49	0,41%	58	0,49%	60	0,51%
Supervisores/ coordenadores	abaixo de 30 anos	27	0,23%	18	0,15%	21	0,18%
	entre 30 e 50 anos	693	5,82%	679	5,79%	713	6,08%
	acima de 50 anos	59	0,50%	58	0,49%	66	0,56%
Administrativos	abaixo de 30 anos	1.584	13,31%	1.423	12,13%	1.325	11,29%
	entre 30 e 50 anos	4.433	37,25%	4.412	37,62%	4.604	39,45%
	acima de 50 anos	371	3,12%	396	3,38%	469	4,00%
Vendedores	abaixo de 30 anos	190	1,60%	147	1,25%	119	1,01%
	entre 30 e 50 anos	1.106	9,29%	1.012	8,63%	921	7,85%
	acima de 50 anos	111	0,93%	116	0,99%	89	0,76%
Operacionais	abaixo de 30 anos	1.397	11,74%	1.375	11,72%	1.318	11,23%
	entre 30 e 50 anos	1.618	13,60%	1.762	15,02%	1.723	14,68%
	acima de 50 anos	71	0,60%	77	0,66%	88	0,75%
Total	abaixo de 30 anos	3.199	26,88%	2.963	25,26%	2.783	23,72%
	entre 30 e 50 anos	8.031	67,48%	8.053	68,66%	8.169	69,62%
	acima de 50 anos	671	5,64%	713	6,08%	782	6,66%

Porcentagem de empregados, por grupos de minorias NEGROS (pretos + pardos)

Categoria funcional	2019		2020		2021	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Diretores/presidente	1	0,02%	2	0,04%	0	0,00%
Gerentes	26	0,57%	34	0,71%	40	0,80%
Supervisores/coordenadores	196	4,32%	201	4,19%	237	4,73%
Administrativos	2.060	45,43%	2.136	44,48%	2.240	44,72%
Vendedores	627	13,83%	590	12,29%	542	10,82%
Operacionais	1.624	35,82%	1.839	38,30%	1.950	38,93%
Total	4.534	100,00%	4.802	100,00%	5.009	100,00%

Porcentagem de empregados, por grupos de minorias de pessoas com deficiência

Categoria funcional	2019		2020		2021	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Diretores/presidente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Gerentes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Supervisores/coordenadores	4	0,72%	6	1,08%	6	1,08%
Administrativos	368	66,55%	363	65,29%	345	62,39%
Vendedores	14	2,53%	15	2,70%	11	1,99%
Operacionais	167	30,20%	172	30,94%	191	34,54%
Total	553	100%	556	100%	553	100%

[GRI 405-1]

Porcentagem de empregados, por grupos de minorias – Origem Indígena

Categoria funcional	2019		2020		2021	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Diretores/presidente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Gerentes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Supervisores/ coordenadores	1	6,67%	1	6,67%	1	6,67%
Administrativos	7	46,67%	8	53,33%	8	53,33%
Vendedores	2	13,33%	2	13,33%	2	13,33%
Operacionais	5	33,33%	4	26,67%	4	26,67%
Total	15	100%	15	100%	15	100%

Proporção salarial entre homens e mulheres

[GRI 405-2]

Proporção da remuneração média de mulheres e homens para cada categoria de empregados*

Categoria funcional	2019			2020			2021**		
	Mulheres	Homens	Proporção da remuneração	Mulheres	Homens	Proporção da remuneração	Mulheres	Homens	Proporção da remuneração
Gerentes	23.278	24.752	0,94	24.425	26.260	0,93	24.704	26.790	0,92
Supervisores/ coordenadores	8.632	10.785	0,80	9.176	11.104	0,83	9.567	11.346	0,84
Administrativos	1.124	5.387	0,21	4.738	5.599	0,85	5.162	6.243	0,83
Vendedores	2.908	2.862	1,02	3.149	3.261	0,97	2.694	2.612	1,03
Operacionais	1.567	1.515	1,03	1.610	1.602	1,00	1.684	1.721	0,98

*Razão de omissão: a proporção salarial dos cargos de presidência e diretoria é uma informação confidencial

**As variações salariais observadas em 2021 devem-se às mudanças organizacionais por verticais de negócio. Tais transformações levaram a um aumento na contratação de lideranças e outras categorias funcionais externas. As diferenças salariais entre essas novas contratações e os salários já praticados na Porto passarão por avaliação conjunta de times envolvidos com diversidade e remuneração.

Treinamento anticorrupção

[GRI 205-2]

Número total e percentual de membros do órgão de governança aos quais foram comunicados e que receberam treinamento sobre as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização

Órgãos de governança	Empregados	2019*			2020			2021		
		Total de pessoas	Comunicados	Treinados	Total de pessoas	Comunicados	Treinados	Total de pessoas	Comunicados	Treinados
Conselho de Administração**	número	ND	ND	ND	13	0	0	12	0	0
	percentual		ND	ND		0	0		0%	0%
Diretoria (executiva + VPs + Presidente)***	número	17	17	17	24	24	24	31	31	30
	percentual		100%	100%		100%	100%		100%	97%
Total	número	17	17	17	37	24	24	43	31	30
	percentual		100%	100%		65%	65%		72%	70%

*Dados não disponíveis para Membros independentes do Conselho

**Apenas membros independentes. Eventuais diretores que participam de comitês de assessoramento foram contabilizados no quadro abaixo, de diretoria.

*** Até o final de 2021 não havia sido finalizado o treinamento do diretor com entrada recente

Número total e percentual de membros do órgão de governança aos quais foram comunicados e que receberam treinamento sobre as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização

Órgãos de governança	Empregados	2019			2020			2021		
		Total de pessoas	Comunicados	Treinados	Total de pessoas	Comunicados	Treinados	Total de pessoas	Comunicados	Treinados
Coordenadores, Gerentes e Superintendentes	número	798	798	448	810	810	649	845	845	816
	percentual		100%	56%		100%	80%		100%	97%
Demais colaboradores (exceto líderes, estagiários e aprendizes)	número	11,472	11,472	2,505	11,422	11,422	1,528	11,377	11,377	10,975
	percentual		100%	28%		100%	13%		100%	97%
Total	número	12,270	12,270	2,953	12,232	12,232	2,177	12,222	12,222	11,791
	percentual		100%	24%		100%	18%		100%	97%

*O expressivo aumento na porcentagem de treinamentos é por conta da atualização do conteúdo em 2021

Número total e percentual de trabalhadores (que não são empregados) aos quais foram comunicados e que receberam treinamento sobre as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização, por categoria funcional*

Órgãos de governança	Empregados	2019*			2020			2021		
		Total de pessoas	Comunicados	Treinados	Total de pessoas	Comunicados	Treinados	Total de pessoas	Comunicados	Treinados
Estagiário	número	17	17	12	41	41	33	41	41	41
	percentual		100%	71%		100%	80%		100%	100%
Jovem Aprendiz	número	397	397	345	330	330	234	408	408	396
	percentual		100%	87%		100%	71%		100%	97%
Total	número	414	414	357	371	371	267	449	449	437
	percentual		100%	86%		100%	72%		100%	97%

*Disponibilizamos treinamento EAD sobre práticas anticorrupção de forma obrigatória aos corretores que possam ter contato com órgãos públicos, e aos prestadores de serviços que atuam na Porto Socorro, porém, atualmente não disponibilizamos treinamentos a 100% dos fornecedores homologados, que precisam dar um "aceite" no arquivo para prosseguir com a homologação. Adicionalmente, há também cláusulas de anticorrupção as quais são aplicáveis a minuta padrão dos contratos firmados com a Porto.

Emissões de Gases de efeito estufa

Emissões de Escopo 1 [GRI 305-1]

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)		Emissões de CO ₂ biogênico (t)	
	2019	2020	2019	2020
Combustão móvel	462,11	422,46	273,79	683,13
Combustão estacionária	283,02	155,38	25,88	17,11
Fugitivas	1.199,91	1.191,01	0,00	0,00
Total	1.945,05	1.768,85	299,68	700,25

Emissões de Escopo 2 [GRI 305-2]

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)		Emissões DE CO ₂ biogênico (t)	
	2019	2020	2019	2020
Aquisição de energia elétrica	2.919,73	1.352,61	0,00	0,00

Emissões de Escopo 3 [GRI 305-3]

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)		Emissões DE CO ₂ biogênico (t)	
	2019	2020	2019	2020
Transporte e distribuição (upstream)	17.169,80	31.257,71	2.529,75	6.484,06
Viagem à negócios	ND	362,41	ND	0,00
Total	17.169,80	31.620,12	2.529,75	6.484,06

Resíduos gerados (não perigosos) [GRI 306-3 (2020)]

Tipo	2019	2020	2021
Papel	10,426.00	38,639.00	160,384.00
Papelão	4,295.00	21,296.00	21,792.00
Plástico	1,672.00	8,278.00	12,592.00
Cápsulas	24,062.00	483.00	0.00
Rejeito	330.00	1,500.00	1,507.00
Orgânicos	39,963.00	150,978.00	102,193.00
Total	80,748.00	221,174.00	298,468.00

Cadeia de fornecedores

[GRI 102-9]

Em 2021 foram realizadas compras com 1.985 fornecedores, sendo que 92% deles são de serviços (o grupo de serviços agrupa uma gama ampla de subcategorias), e os outros 8% estão distribuídos em algumas categorias de materiais.

Serviço

R\$ 1.304.230.602,47

Material

R\$ 103.901.405,28

Segmento	Fornecedores	Valor
PJ-Elaboração e Desenvol. de Programas	75	R\$ 251.125.560,25
PJ-Suporte Técnico de Informática	175	R\$ 221.407.219,75
PJ-Licença de Uso de Software	200	R\$ 141.173.923,01
PJ-Assessoria e Consultoria Informática	107	R\$ 99.319.449,31
PJ-Assessoria e Consultoria	185	R\$ 86.430.329,77
PJ-Processamento de Dados	66	R\$ 82.958.088,83
PJ-Fornecimento de Mão-Obra Temporária	18	R\$ 55.242.967,04
PJ-Administração em geral, bens de terc.	6	R\$ 53.611.498,69
PJ-Análise e desenvolvimento de sistemas	39	R\$ 44.785.887,77
PJ-Coleta e Remessa de Documentos	17	R\$ 29.767.811,41

* top 10 serviços, que representam 81% dos gastos das compras realizadas em 2021

Agrupamento	Valor	Fornecedores	Valores Médios
SERVIÇOS	R\$ 1.304.230.602,47	1563	R\$ 834.440,56
INFORMÁTICA	R\$ 46.261.474,32	37	R\$ 1.250.310,12
ALARMES MONITORADOS	R\$ 7.424.075,44	13	R\$ 571.082,73
MÓVEL/MÁQ./UTENSÍLIO	R\$ 6.870.976,01	27	R\$ 254.480,59
PRODUTO ALIMENTÍCIO	R\$ 6.437.615,01	25	R\$ 257.504,60
MAT. PUBLICITÁRIO	R\$ 5.858.303,92	17	R\$ 344.606,11
CD UNIFORMES	R\$ 5.715.957,10	23	R\$ 248.519,87
CONSTRUÇÃO E REFORMA	R\$ 5.093.235,88	81	R\$ 62.879,46
DISPOSIT. ANTI FURTO	R\$ 4.230.517,89	1	R\$ 4.230.517,89
ELETRÔNICOS	R\$ 2.660.080,37	20	R\$ 133.004,02
GERAL	R\$ 2.373.848,47	25	R\$ 94.953,94
COMUNICAÇÃO VISUAL	R\$ 1.788.816,25	18	R\$ 99.378,68
EQUIP. DE MANUTENÇÃO	R\$ 1.668.630,00	6	R\$ 278.105,00
VEÍCULOS AUTOMOTIVOS	R\$ 1.655.836,08	6	R\$ 275.972,68
BRINDE E PREMIAÇÃO	R\$ 1.530.776,10	31	R\$ 49.379,87
MATERIAL GRÁFICO	R\$ 947.831,81	24	R\$ 39.492,99
MATERIAS CAPS	R\$ 898.487,34	12	R\$ 74.873,95
EQUIP. DE SEGURANÇA	R\$ 570.554,94	8	R\$ 71.319,37
MATERIAIS MÉDICOS	R\$ 553.391,63	12	R\$ 46.115,97
HIGIENE E LIMPEZA	R\$ 411.668,20	5	R\$ 82.333,64
PAPELARIA	R\$ 252.450,96	10	R\$ 25.245,10
VESTUÁRIO	R\$ 202.732,99	6	R\$ 33.788,83
EVENTO	R\$ 122.639,03	5	R\$ 24.527,81
LIVRO/JORNAL/REVISTA	R\$ 119.461,02	4	R\$ 29.865,26
DAF	R\$ 116.840,00	1	R\$ 116.840,00
CENTRO AUTOMOTIVO	R\$ 98.614,58	3	R\$ 32.871,53
MATERIAL DESCARTÁVEL	R\$ 36.589,94	2	R\$ 18.294,97



Sumário GRI

[GRI 102-55]

Sumário de Conteúdo GRI [102-55]

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016	GRI 101 não possui Conteúdos			
Perfil Organizacional				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-1 Nome da organização	6		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	11		
	102-3 Localização da sede da organização	6		
	102-4 Local das operações	6		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	6, 11		
	102-6 Mercados atendidos	11		
	102-7 Porte da organização	6		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	52, 53, 54		
	102-9 Cadeia de fornecedores	65		8, 10
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	17, 21, 28		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	17		
	102-12 Iniciativas externas	21		
	102-13 Participação em associações	21		
Estratégia				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	4		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	22, 24, 27		
Ética e Integridade				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	13, 15		

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
Governança				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	14		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	15, 16, 17		5,16
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	14		
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	14		
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	17		
	102-31 Análise de tópicos económicos, ambientais e sociais	16, 17, 30		
	102-35 Políticas de remuneração	15, 36		
	102-36 Processo para determinação da remuneração	15, 36		
Engajamento com stakeholders				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	33		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	99,7% dos colaboradores são cobertos por acordos coletivos.		
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	33, 34, 38		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	33, 34, 38		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	34, 38, 39, 40		
Práticas de relato				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	27 entidades		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	50		
	102-47 Lista de tópicos materiais	31		
	102-48 Reformulações de informações	50		
	102-49 Alterações no relato	Não há		5,16

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
	102-50 Período coberto pelo relatório	1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021		
	102-51 Data do relatório mais recente	2020		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	50		
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	66		
	102-56 Verificação externa	Relatório não submetido a verificação externa		

TÓPICOS MATERIAIS

Desempenho econômico

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	23, 25		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	23, 25		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	25		
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	17, 30, 49		
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	36		

Impactos Econômicos indiretos

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	40		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	40		
GRI 201: Impactos Econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	40		

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
Combate à corrupção				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	18, 19		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	18, 19		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	100%		16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	18, 63		
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve registro de casos de corrupção em 2021		16
Energia				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	45, 47		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	45, 47		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	47		7, 8, 12, 13
	302-2 Consumo de energia fora da organização		Informação não disponível: Não monitoramos este indicador de acordo com as estratificações requeridas pela GRI. Trabalhamos em implantações futuras de controles que atendam às recomendações do protocolo.	
	302-3 Intensidade energética			7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	47		
Água e efluentes				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	45, 47		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	45, 47		

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	47		
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	47		
	303-5 Consumo de água		Informação não disponível: Não monitoramos este indicador de acordo com as estratificações requeridas pela GRI. Trabalhamos em implantações futuras de controles que atendam às recomendações do protocolo.	
Emissões				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	45, 49		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	45, 49		
GRI 302: Energia 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		Informação não disponível: O inventário de emissões de gases de efeito estufa de 2021 encontra-se em elaboração	
	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			
Resíduos				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	48		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	48		

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	48		
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	48		
	306-3 Resíduos gerados	64		
Conformidade Ambiental				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	45		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	45		
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve registro de não conformidades com leis e regulamentos ambientais em 2021		
Avaliação Ambiental de Fornecedores				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	100% dos novos fornecedores foram avaliados com base em critérios ambientais legais (licenciamento). Além disso, a área de Prevenção a Fraudes realiza um monitoramento anual dos fornecedores, que leva em conta aspectos sociais e ambientais, pesquisas reputacionais, bem como princípios éticos, governança corporativa transparente e gestão financeira responsável.		
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Não foram identificados fornecedores com impactos ambientais negativos na cadeia, segundo os critérios de avaliação da Porto.		

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
Emprego				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	34		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	34		
GRI 401: Emprego 2016	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 a empregados temporários	Auxílio deficiência e invalidez, Licença maternidade/paternidade, Licença adoção, Licença por motivo de casamento com mais 5 dias além do previsto na CLT. O pacote de benefícios oferecidos são aplicáveis a todos os colaboradores CLT independente da carga horária de trabalho		
	401-3 Licença maternidade/paternidade	56		
Relações de trabalho				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	36		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	36		
GRI 402: Relações de trabalho 2016	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 STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
Capacitação e educação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	35		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	35		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	57		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	36		
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	35, 58, 59		5, 8, 10
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	34, 37		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	34, 37		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	60, 61, 62		5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	62		5, 8, 10
Não discriminação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	18, 37		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	18, 37		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2021 o Canal de Denúncias recebeu 3 denúncias classificadas como "discriminação". Após as análises, todas foram concluídas como improcedentes, não necessitando de ações corretivas.		5, 8

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
Trabalho infantil				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39		
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		Informação não disponível: No atual processo de avaliação de fornecedores, não consta análise de pesquisas em listas públicas de Trabalho Infantil.	8, 16
Trabalho forçado ou análogo ao escravo				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39		
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		No processo de homologação, todos os fornecedores são avaliados quanto a tema Trabalho Escravo. Caso o fornecedor possua apontamentos da lista de Trabalho Escravo, ele será considerado inapto, ou seja, não existirá possibilidade de parceria, evitando qualquer prejuízo ou relações com a Porto. Seguro.	8
Direitos Humanos				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	33		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	33		
GRI 412: Direitos Humanos 2016	412-1 Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos		100% das operações da Porto avaliam critérios e impactos relacionados aos direitos humanos. Por meio do manual de conduta, análise e homologação de fornecedores e treinamentos e comunicações, a Porto garante que todos os seus colaboradores e sua cadeia de fornecimento estejam cientes da conduta da Companhia em relação à garantia dos Direitos Humanos.	8

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
Comunidades locais				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	40, 42, 46		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	40, 42, 46		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	40, 46		
	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.		1,2
Avaliação social de fornecedores				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	100% dos novos fornecedores são avaliados de acordo com os seguintes critérios: práticas trabalhistas, situação fiscal e aderência ao Código de Conduta da Porto. Além disso, a área de Prevenção a Fraudes realiza um monitoramento anual dos fornecedores, que leva em conta aspectos sociais e ambientais, pesquisas reputacionais, bem como princípios éticos, governança corporativa transparente e gestão financeira responsável.		8
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Não foram identificados fornecedores com impactos sociais negativos na cadeia, segundo os critérios de avaliação da Porto.		

Marketing e Rotulagem

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	21		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	21		
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não houve registro de não conformidades em relação a rotulagem de produtos e serviços em 2021		
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Não houve registro de não conformidades com relação a comunicação e marketing em 2021		

Privacidade do cliente

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	19		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	19		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não houve comprovação de queixas relativas a violação da privacidade e/ou perda de dados de clientes em 2021		



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 Shutterstock
e do banco de imagens interno da Porto**

TRADUÇÃO
Opportunity Translations