



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020
VERSÃO RESUMIDA

ÍNDICE

03

APRESENTAÇÃO

04

MENSAGEM DO PRESIDENTE

05

QUEM SOMOS

A empresa	06
Principais destaques 2020	07
Prêmios de 2020	07
O que feito pela pandemia	08
Empresas do grupo	09

10

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Órgãos de governança	11
Governança de Responsabilidade Social e Ambiental e ASG	11
Procedimentos de governança	11
Ética e <i>compliance</i>	11
Combate à corrupção	12
Gestão de Risco	12
Planejamento Estratégico	12

13

OS NEGÓCIOS DA PORTO SEGURO

Portfólio de produtos	14
Impacto positivo e inovação	14
Resultado financeiro de 2020	15

16

ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

Estratégia de Responsabilidade Social e Ambiental	17
Geração de valor social	18
Política de Responsabilidade Socioambiental	19

20

PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

As pessoas	21
Experiência do cliente	23
Fornecedores	23
Relação com a comunidade	24

25

GESTÃO AMBIENTAL

Ecoeficiência	26
Emissões de GEE	27
Gerenciamento de resíduos CAPS	27
Guincho elétrico	27
Renova Ecopeças	27

APRESENTAÇÃO

O novo coronavírus trouxe mudanças profundas. De um momento para o outro, as pessoas tiveram de seguir protocolos de segurança, trabalhar em regime de *home office* – além, claro, de se tornarem mais atentas à própria saúde. Empresas dos mais diferentes segmentos tiveram suas atividades suspensas ou reduzidas, com impactos sobre os níveis de emprego e de consumo da população.

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

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

MENSAGEM DO PRESIDENTE

[GRI 102-14]

Caro leitor e cara leitora,

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

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

Mantivemos nossos projetos e ações junto a

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

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

Os resultados financeiros que alcançamos em 2020 são prova de que, com o apoio de um planejamento estratégico sólido e da forte união que temos com todos os nossos colaboradores, corretores, fornecedores e parceiros, está sendo possível atravessar este período de crise sanitária e econômica sem precedentes. Mesmo levando em conta as mudanças nos mercados em que atuamos, foi possível manter o crescimento consistente em

receita que temos observado nos últimos anos, com um total 3,5% superior ao de 2019. O mesmo aconteceu com nosso lucro recorrente, que já era o maior da série histórica em 2019, e que cresceu mais 22,27%. Com isso, nosso nível de rentabilidade atingiu 24,1% em 2020.

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

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



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

Boa leitura!

Roberto Santos
Diretor-presidente

Quem somos

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

TEMAS MATERIAIS:

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



A empresa

A Porto Seguro S.A. é uma empresa de capital aberto, sediada em São Paulo (SP), que iniciou suas atividades em 1945. Atualmente o grupo é composto por 27 empresas, com cerca de 13 mil colaboradores, e atende a uma base de 8,4 milhões de clientes, por meio de uma rede de 35 mil corretores e 12 mil prestadores de serviços. Considerada a 16ª marca mais valiosa do país, a Porto Seguro é um ecossistema de soluções de serviços de proteção, cujo foco recai sobre quatro pilares: Seguros, Saúde, Produtos Financeiros e Serviços. Suas operações abrangem todo o território nacional e também o Uruguai, onde atua no mercado de seguro automotivo.

Atenta aos rumos dos mercados nos quais atua, a Porto Seguro busca participar das principais discussões setoriais em entidades relevantes; e também integra iniciativas internacionais voltadas ao desenvolvimento sustentável e à preservação cultural. A companhia alinha suas atividades com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU): atualmente, os projetos da Porto Seguro contribuem para o alcance de 13 dos 17 ODS.



Principais destaques 2020

8,4
milhões
CLIENTES

13 mil
COLABORADORES

61
SUCURSAIS

13
milhões
DE ATENDIMENTOS
HUMANOS

24
milhões
DE ATENDIMENTOS
DIGITAIS

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

35 mil
CORRETORES
PARCEIROS

12 mil
PRESTADORES
DE SERVIÇOS
EXCLUSIVOS

304
CENTROS
AUTOMOTIVOS

79
CENTROS DE
ATENDIMENTO
RÁPIDO

1,5
milhões
DE SERVIÇOS A
RESIDÊNCIAS

2,8
milhões
DE SOCORROS
ATENDIDOS POR
GUINCHOS

5,4
milhões
DE VEÍCULOS
SEGURADOS

27,3%
MARKET SHARE² DE
PRODUTOS AUTO

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

6
milhões
DE VIDAS
SEGURADAS
PELO SEGURO
DE PESSOAS

136 mil
PARTICIPANTES
ATIVOS NA
PREVIDÊNCIA

R\$18,3
bilhões
DE RECEITA TOTAL

R\$15,5
bilhões
DE PRÊMIOS
AUFERIDOS

R\$1
bilhão
EM RESULTADO
FINANCEIRO

R\$ 840
milhões
SEGUROS

R\$ 200
milhões
OUTROS

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

PRÊMIOS DE 2020

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



**Marcas Mais
Valiosas do Brasil
2020** (Interbrand)



**Estadão Finanças
Mais** (O Estado de
S. Paulo) – Seguro Auto



Marcas Mais
(O Estado de S. Paulo)
– Seguradoras



Top Of Mind
(Folha de S. Paulo)
– Seguros



**Ranking Maiores e
Melhores** (Exame)
– Ranking Geral e
Seguradoras



**Prêmio
Mobilidade**
(O Estado de S.
Paulo) – Auto



Melhores Serviços
(O Estado de S. Paulo)
– Seguros, Residencial
e Auto



**Marcas Mais Amadas
pelos Cariocas**
(O Globo) – Melhor
Seguradora

O que foi feito na pandemia da covid-19?

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia da Covid-19. A Porto Seguro, comprometida com o seu papel de apoiar seus públicos e garantir segurança a todos, se esforçou para reduzir ao máximo os impactos trazidos pelo novo coronavírus.

Colaboradores

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

Clientes

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

Parceria com empreendedoras

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

Prestadores de serviço

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

Sociedade

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

Instituições de Campos Elíseos

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

Corretores

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

Comerciantes do Campos Elísios

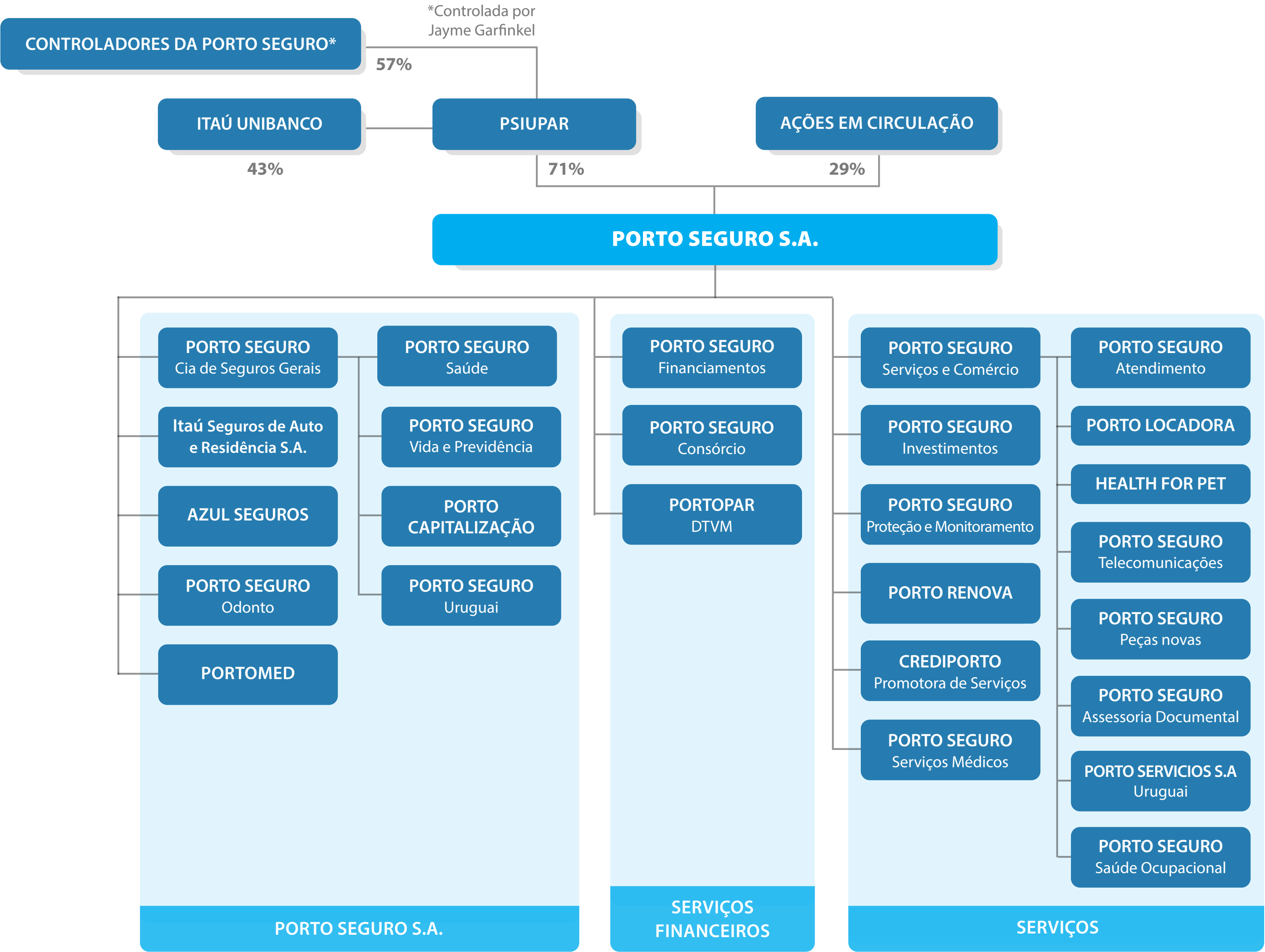
Por meio da Associação Campos Elíseos +gentil, fechamos uma parceria com alguns estabelecimentos comerciais de Campos Elíseos para oferecer cupons de R\$ 30, R\$ 50 e R\$ 100 aos nossos colaboradores.

Postos de gasolina

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

Empresas do grupo

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



Governança Corporativa

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

TEMA MATERIAL:

• Governança corporativa ética e transparente



Órgãos de governança

A Porto Seguro tem um firme comprometimento com a governança corporativa, possibilitando uma relação transparente e de longo prazo com seus acionistas e investidores. A empresa é administrada por um Conselho de Administração que estabelece as suas políticas gerais, uma Diretoria responsável pela execução das decisões do Conselho e da administração cotidiana da Porto Seguro, e de um Conselho Fiscal, que fiscaliza os atos dos administradores, entre outras atribuições.

Para tornar o processo de governança mais eficiente, o Conselho de Administração da empresa dispõe de oito comitês, com funções auxiliares técnicas e consultivas:

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

Responsabilidade Social e Ambiental e ASG

Os temas de Sustentabilidade e ASG (Ambiental, Social e Governança) são tratados de forma transversal nos grupos mencionados ou na atuação de temas específicos. Há ainda a Política de Responsabilidade Socioambiental da Porto

Seguro, cuja atuação é centrada nos eixos de meio ambiente, sociedade, relacionamento ético e negócios. Sua implementação é monitorada pela área de Controles Internos, e cada departamento acompanha trimestralmente os indicadores corporativos e de negócios relacionados à governança interna do tema ASG.

Procedimentos de governança

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

Ética e compliance

A Porto Seguro revisa periodicamente sua Política de Ética e Conduta, na qual relaciona os seus

A filosofia empresarial da Porto Seguro

[GRI 102-16]

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

- 1

Cooperação, transparência, justiça e atitude de atender com genuíno interesse são nossos valores fundamentais.
- 2

A busca pela perfeição exige humildade, determinação e paciência.
- 3

Todos têm o direito de participar e expor suas opiniões, por meio do diálogo numa conduta igualitária e ética.
- 4

Erros acontecem e precisam ser assumidos e corrigidos de imediato, como oportunidade de aprendizado, melhoria e crescimento.
- 5

O trabalho deve ser realizado com entusiasmo e visto como oportunidade de desenvolvimento.
- 6

A dedicação de cada um deve ir além das atribuições da sua função.
- 7

Não se beneficiar da função para vantagens pessoais e manter uma postura de simplicidade sem personalismo.
- 8

É nossa responsabilidade realizar uma administração simples, flexível, ágil e integrada.
- 9

Preparar sucessores capazes de ampliar os horizontes da Corporação.
- 10

A realização profissional deve ser resultado do estímulo ao autodesenvolvimento e da busca de novos desafios

valores e princípios, e estabelece as regras pelas quais seus colaboradores devem nortear suas atividades dentro da companhia. A versão mais atualizada do texto aborda os diferentes aspectos do relacionamento dos colaboradores com a empresa, além de diretrizes de comportamento

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

Combate à corrupção

A necessidade de atuar de acordo não apenas com as exigências legais, mas também em consonância com as melhores práticas de *compliance* do mercado, faz com que a Porto Seguro disponha também de regras específicas para evitar práticas relacionadas à corrupção praticadas contra a administração pública – de forma alinhada à Lei Anticorrupção (lei 12.846/2013). As ações realizadas pela empresa são monitoradas pela equipe de Controles Internos e *Compliance*, por meio de testes de controles periódicos e avaliação anual da auditoria interna. Em 2020, foram avaliadas todas as 231 operações da empresa realizadas ao longo do ano – e não foram identificados quaisquer casos de atividades ilícitas.

São ainda disponibilizados um canal de denúncias corporativo e um programa de treinamentos obrigatórios – tratando de temas como ética e conduta, anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e a fraudes, e proteção de dados. Em 2020, foram aplicados treinamentos virtuais ao vivo, que atingiram um público de 2.201 pessoas.

Gestão de risco

A necessidade de proteger suas operações e seus resultados financeiros, garantindo sua sustentabilidade econômica e a geração de valor, é altamente estratégica para a Porto Seguro. Ao definir riscos como quaisquer efeitos de incerteza nos objetivos da empresa,

a empresa adota um processo formal que busca minimizar seus possíveis efeitos negativos e, ao mesmo tempo, maximizar as oportunidades por eles proporcionadas. É utilizada uma abordagem com três linhas de defesa, envolvendo as unidades operacionais, as funções de controle e a auditoria interna.

A política de gestão de riscos da Porto Seguro os classifica em riscos financeiros (como os de mercado, de liquidez, de crédito, entre outros) e os socioambientais (ligados a temas sociais e ambientais).

Planejamento estratégico

A Porto Seguro estrutura suas ações de acordo com um planejamento estratégico de longo prazo, a fim de garantir que continue a obter ganhos contínuos de produtividade e de crescimento sustentável no mercado sem trazer impactos negativos aos serviços oferecidos.

Para o período entre 2021 e 2025, as principais diretrizes estratégicas da companhia são:

- Dobrar o número de clientes;
- Explorar a imagem da marca através da venda cruzada de produto e serviços;
- Cuidar do atendimento diferenciado e da experiência positiva do cliente.

Os negócios da Porto Seguro

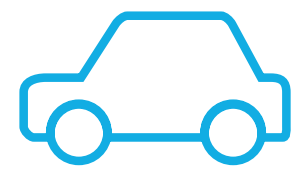
TEMAS MATERIAIS:

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



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

Portfólio de produtos



Auto

Carro Fácil
aluguel de veículo

Cartão de crédito



Consórcio



Empresarial



Investimentos



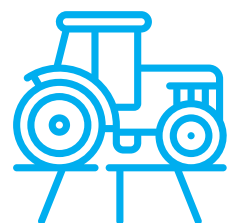
Residencial



Saúde + Odonto



Vida e Previdência

CAPS
(Centro Automotivo
Porto Seguro)Responsabilidade
Civil

Agronegócio



Transportes



Seguro Viagem



Renova Ecopeças



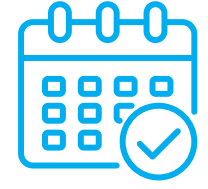
Capitalização



Celular Fácil



Bike



Eventos



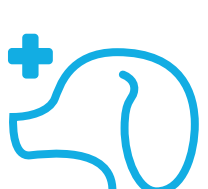
Financiamentos



Fiança Locatícia

Equipamentos
Portáteis

Porto Faz

Health for Pet
plano de saúde
para pet

Impacto positivo e inovação

A Porto Seguro constantemente incorpora novos produtos e serviços, com soluções inovadoras, ao seu portfólio. Em 2020, os principais destaques foram:

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

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

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

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

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

Apólice Digital: As apólices da Azul

Seguros passaram a ser 100% digitais para novos clientes, renovações ou renovações congêneres.

Parceria Seguro Auto + financiamento: Possibilidade de financiar um veículo e incluir o valor do Porto Seguro Auto ou Azul Seguro Auto na mesma parcela.

Guincho elétrico: A Porto Seguro passa a operar o primeiro guincho totalmente movido a energia elétrica, que emite 96% menos gases causadores do efeito estufa.

Uso de WhatsApp: Incorporação do sistema de mensagens na comunicação de atendimento para os segmentos automotivo e residencial, e também para as operações de cartão de crédito.

WE Ventures

O Fundo WE Ventures, voltado ao investimento em startups de tecnologia lideradas por equipes femininas (com pelo menos 20% de participação), anunciou em dezembro de 2020 a entrada da Porto Seguro na iniciativa, com capital de R\$ 5 milhões.

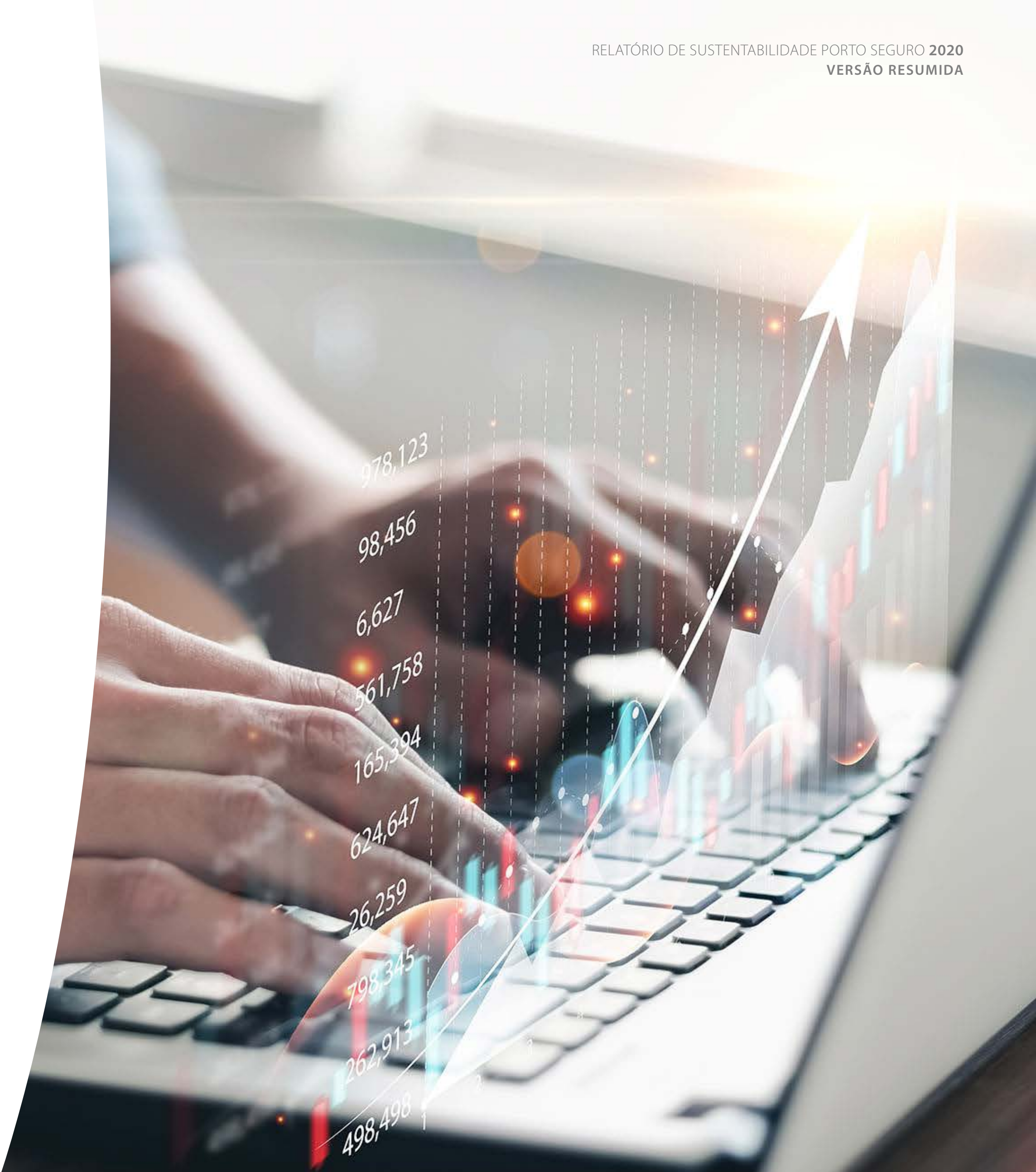
Resultado financeiro de 2020

A pandemia da Covid-19 fez com que 2020 fosse um ano bastante desafiador para a economia em geral – e para o setor de seguros em particular. Mesmo assim, a Porto Seguro foi capaz de obter um resultado positivo – resultado de uma posição sólida no mercado e de um planejamento estratégico consistente. Em 2020, o grupo registrou receitas totais (incluindo operações de seguros e os demais serviços, além de negócios financeiros) de R\$ 18,929 bilhões – 3,5% a mais que em 2019.

Em termos de rentabilidade, a Porto Seguro obteve em 2020 um retorno sobre patrimônio médio (*Return on Average Equity*, ou ROAE) de 21,6% (2,3 pontos percentuais acima do indicador registrado em 2019). A soma dos resultados operacional e financeiro foi de R\$ 1,696 bilhão (alta de 22,27%), enquanto o lucro líquido atingiu R\$ 1,688 bilhão (crescimento de 22,4%) – com destaque para o avanço dos seguros para automóveis, cuja participação nos lucros passou para 45,3% em 2020.

Resultado detalhado dos principais produtos e serviços

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



Estratégia de Responsabilidade Social e Ambiental

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

TEMA MATERIAL:

• Relação com a sociedade e comunidade



Estratégia de Responsabilidade social e ambiental

A Porto Seguro trabalha com a crença de que seu papel na sociedade brasileira vai muito além do negócio. A necessidade de contribuir para o desenvolvimento sustentável está na essência da companhia. O direcionamento estratégico de sua atuação é pautado em cinco pilares:

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



Geração de valor social

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

Instituto Porto Seguro

Promove capacitação profissional por meio do Projeto Ação Educa, de cursos profissionalizantes e de sua Escola Empreendedora, entre outras iniciativas.

Ação Educa

Em 2020, o projeto atendeu a 176 crianças de baixa renda entre seis e 15 anos de idade, residentes no distrito de Santa Cecília, na região central de São Paulo.

Captação de recursos

Responsável pela captação de recursos financeiros para a atuação do Instituto junto à comunidade, o projeto realizou cinco campanhas em 2020; o total de arrecadações cresceu 17%, para R\$ 207,46 mil. Somando-se às doações feitas em pontos do cartão de crédito da Porto Seguro e depósitos esporádicos, o total final arrecadado foi de R\$ 238,28 mil.

Escola Empreendedora

Voltada à capacitação profissional de costureiras, a iniciativa recebeu 352 inscrições em 2020, e 40 pessoas iniciaram o curso, divididas em quatro turmas. A produção de itens diversos (como

brindes, uniformes corporativos, máscaras etc.) para a Porto Seguro durante o curso gerou uma renda de R\$ 202,17 mil para as participantes.

Capacitação profissional

Em 2020, foram formadas turmas para cursos nas áreas comercial, técnica e empreendedora, além dos mercados de artesanato, beleza e informática. As 44 turmas receberam um total de 707 alunos. A taxa de empregabilidade dos participantes foi de 53%, gerando renda mensal média de R\$ 1.144,92.

Jovem Aprendiz

O projeto consiste em atividades teóricas e práticas, desenvolvidas de forma a proporcionar aos participantes acesso a aulas no Instituto Porto Seguro e a atividades na própria empresa. Em 2020, foram inscritos 743 participantes, e 110 alunos iniciaram o programa, organizados em quatro turmas. Ao término do processo, 15 jovens foram empregados na Porto Seguro.

Educação socioambiental

Foram realizadas 44 ações para o público interno, abordando temas como consumo consciente, coleta seletiva, ecoeficiência de recursos hídricos e elétricos, semana do consumo consciente e horta comunitária, entre outros. Ao todo, 1.721 pessoas participaram das ações. Além disso, os agentes socioambientais da companhia realizaram 286 ações de engajamento com suas equipes. Um grupo de 34 desses agentes participou em 2020 da primeira Maratona da Sustentabilidade da Porto Seguro, iniciativa voltada para o desenvolvimento de soluções para desafios reais de sustentabilidade. Um outro projeto foi o Programa de Reciclagem de Óleo de Cozinha, que possibilitou em 2020 a coleta de 28 kg de óleo.

Investimento social privado

O repasse voluntário de recursos financeiros pela Porto Seguro para atender a causas e projetos de interesse socioambiental totalizou R\$ 171,55 mil em patrocínios para a Associação Irmã Rosina, que

atende a famílias em situação de vulnerabilidade social, e à Fundação Abrinq, voltada aos direitos da criança e do adolescente. Também foram investidos R\$ 6,439 milhões em projetos de incentivo fiscal direcionados a projetos de educação infantil e de capacitação ao mercado de trabalho para jovens, além de iniciativas voltadas ao apoio a idosos.

Porto Voluntário

Por meio da iniciativa, a empresa busca promover e fortalecer a cultura do voluntariado através da mobilização e engajamento da própria corporação, de seus colaboradores, de instituições sociais e de seus beneficiários. Em 2020 foram realizadas 57 ações, que envolveram 728 voluntários.

Donativos Brasil

A iniciativa reúne os projetos da Porto Seguro que envolvem o recebimento e distribuição de donativos. Em 2020, foram atendidas 133 instituições, com 298,8 mil itens doados em todo o país.

PRINCIPAIS INDICADORES SOCIOAMBIENTAIS

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

Política de Responsabilidade Socioambiental

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

Ela apresenta quatro eixos estratégicos como direcionamento de atuação para a companhia: meio ambiente, sociedade, relacionamento ético e negócios. Ela inclui diretrizes diversas, como a resolução 4.327/2014 do Conselho Monetário Nacional (CMN), a resolução 237/1997 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama), os Princípios

para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), entre outras. Além disso, é monitorada anualmente pela área de Controles Internos, que avalia se seus procedimentos e responsabilidades estão sendo implementados.

Como desdobramento da Política de Responsabilidade Socioambiental, as áreas responsáveis criaram um procedimento em que acompanham trimestralmente os indicadores corporativos e de negócios relacionados à governança interna do tema ASG em um painel. As áreas estratégicas da companhia são responsáveis por subsidiá-lo com atualizações e podem voluntariamente estabelecer metas anuais. Atualmente, cerca de 60% dos indicadores possuem metas internas a serem atingidas.

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

Públicos estratégicos

TEMAS MATERIAIS:

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



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

As pessoas

Ao estabelecer como um de seus pontos essenciais a valorização de suas equipes de colaboradores, corretores e prestadores de serviços, a Porto Seguro reconhece o papel crucial das pessoas para que o grupo possa concretizar suas estratégias e manter sua posição de liderança no mercado. E isso se tornou mais evidente em 2020, com o impacto da Covid-19 levando a empresa a adotar formas de proteger sua força de trabalho de riscos de saúde e econômicos.

Além dos cuidados relacionados à preservação da saúde dos colaboradores, a Porto Seguro também aderiu ao movimento #NãoDemita, que evitou demissões durante três meses – e por meio do qual foi possível dar estabilidade econômica para os colaboradores no período inicial da pandemia.

Ao final de 2020, a Porto Seguro tinha 12.081 colaboradores próprios, sendo 7.996 pessoas nas empresas seguradoras e 4.085 em outras empresas; essa força de trabalho é composta por 58,23% de mulheres e 41,77% de homens. Ao longo do ano, foram contratados 358 novos colaboradores, sendo 69% mulheres e 31% homens. Atualmente, a média geral de permanência dos colaboradores na Porto Seguro é de 3,47 anos, e a maior parte dos colaboradores (99,78%) atua em regime de jornada integral (99,8% no dos homens e 99,76% das mulheres).

Além dos colaboradores próprios, a Porto Seguro

também contou com 38 estagiários e 313 jovens aprendizes em 2020 – totalizando uma força de trabalho de 351 pessoas: 65,81% mulheres e 34,19% homens. Considerando-se apenas os cargos de liderança, observa-se uma predominância de 82,6% de homens na presidência e na diretoria, e de 71,7% no nível gerencial. As mulheres têm participação maior nos cargos de supervisoras ou coordenadoras (50,6%), nos cargos administrativos (53,2%), relacionados a vendas (52,9%) ou operacionais (74,1%).

Benefícios

A área de Qualidade de Vida promoveu em 2020 ações voltadas à saúde, ao bem-estar e à integração dos colaboradores. Foram mais de 47 mil participações em projetos como corridas de rua, aulas (de dança, pilates, *muay thai*, violão e gaita), academia, acupuntura, festival de música e gastronomia, entre outras iniciativas. Também foram incorporadas no ano passado duas novas atividades, de forma remota: aulas de dança do ventre e de ukulele. Além disso, o **Programa de Saúde Integral** teve como objetivo proporcionar mais bem-estar e felicidade para as equipes e seus familiares por meio do equilíbrio entre três pilares da saúde: mental, físico e financeiro. Em 2020, foram realizadas *lives* sobre cada um deles, além de um curso gratuito de educação financeira.

Capacitação e desenvolvimento

Em 2020, foi investido R\$ 1,548 milhão (ou R\$ 129 mil por mês) em iniciativas de treinamento para



colaboradores promovidos pela área de Recursos Humanos, totalizando 15,37 mil horas (ou 1.281 horas por mês) para colaboradores próprios. Apenas as ações de desenvolvimento para a liderança totalizaram mais de 10 mil horas ao longo do ano. A média de treinamento geral foi de 4,83 horas no ano. Também estagiários e jovens aprendizes tiveram acesso a ações de treinamentos: os 70 trabalhadores nessa condição receberam uma carga total de 176,6 horas em 2020 – o que representa uma média de 2,52 horas por pessoa.

Avaliação de desempenho

Os colaboradores da Porto Seguro são avaliados

anualmente, em um processo no qual a autoavaliação é utilizada como uma forma para o funcionário olhar para o seu desenvolvimento, identificar progressos e falhas, e ter condições efetivas de desenvolver suas potencialidades na empresa. Enquanto os líderes participam de conversas com seus gestores imediatos, voltadas para provocar uma autorreflexão sobre a presença dos valores da empresa nas atividades do dia a dia, os demais colaboradores realizam sua autoavaliação e contam com a avaliação de seus gestores imediatos – o que estimula conversas de feedback para alinhamento de expectativas. Em 2020, 100% dos colaboradores da companhia passaram pelo processo.

Diversidade e inclusão

A Porto Seguro entende que um ambiente diverso e inclusivo é a chave para a livre pluralidade de pessoas e suas identidades. Em 2020 foi criada a Comissão de Diversidade e Inclusão, formado por um grupo multidisciplinar e representativo que tem por objetivo um ambiente inclusivo e de valorização da diversidade, e ao mesmo tempo preparar a empresa para a transformação cultural que esta inclusão significa – adicionando valor na cadeia de produtos e serviços e na relação com todos os seus diferentes públicos.

Algumas das iniciativas realizadas pela Porto Seguro incluem a disponibilização de uma sala de amamentação, o programa Jovem Aprendiz, a contratação de pessoas com deficiência (com estacionamento próprio), a extensão das licenças-maternidade e paternidade, a inclusão de companheiros do mesmo gênero no plano de saúde, a contratação de jovens de baixa renda, o diagnóstico da demografia interna e a sensibilização e conteúdo sobre diversidade e inclusão para lideranças. Em 2021, será realizada a campanha de lançamento do programa de diversidade e inclusão Juntos para toda a companhia. Outra iniciativa é a Portal, que trará grupos de afinidade dos públicos prioritários do Juntos, formados por colaboradores de diversos níveis e regiões da empresa.

Atuação na pandemia

Uma das principais ações do Grupo Porto Seguro com relação à disseminação da Covid-19 foi o programa *Meu Porto Seguro*, que promoveu treinamento e capacitação para pessoas que perderam seus empregos durante a pandemia. A iniciativa foi desenvolvida com a finalidade de gerar 10 mil postos de trabalho; no final do ano, 82% da meta já havia sido atingida. Além disso, a empresa promoveu o regime de *home office* para as equipes cujas atividades pudessem ser efetuadas de forma remota. Até março de 2020, antes da pandemia, a iniciativa atingia 2.126 colaboradores, ou 17,6% da força de trabalho da empresa. Após esse mês, esse percentual passou para 83,8%.

Para as equipes que continuaram a trabalhar de forma presencial, foi estruturado um Centro de Testagem para Covid-19 no edifício-sede da companhia, em São Paulo, e elaborados protocolos sanitários. Foram também realizadas rondas periódicas para garantir a eficácia das ações, e publicados boletins informativos semanais sobre prevenção e cuidados de saúde para os colaboradores e seus familiares. A equipe de saúde e segurança da Porto Seguro atuou de forma presencial, para atendimentos ocupacionais e assistenciais. Além disso, em abril foi realizada em diversos pontos a campanha de vacinação da gripe para 4.500 colaboradores. A iniciativa também incluiu dependentes dos colaboradores, por meio de uma parceria que possibilitou a redução dos custos da vacina.

Corretores

A Porto Seguro trabalha atualmente com 35 mil corretores parceiros, que levam o nome da empresa aos clientes, oferecendo um diversificado portfólio de seguros e outros negócios do grupo, como cartão de crédito e consórcio. Entre as iniciativas voltadas para este público, um dos mais relevantes é a promoção de ações de capacitação, por meio do Programa de Formação de Novos Corretores, ministrado pela Escola Nacional de Seguros (ENS). Em 2020, participaram dessa iniciativa 20.117 corretores. Por conta da Covid-19, a Porto Seguro adiou o estorno das comissões dos corretores e abriu uma linha de crédito diferenciada.

Prestadores de serviços

Outro público importante para a Porto Seguro é o dos **prestadores de serviços**. São mais de 10 mil profissionais, que oferecem serviços estratégicos para a operação da companhia, como hospitais, médicos, guinchos e oficinas mecânicas, bem como manutenção de linha branca, reparos elétricos e hidráulicos e serviço de *help desk*, entre outros. Foram realizados treinamentos e eventos pela Escola de Serviço; em 2020, um total de 13.133 pessoas concluíram cursos de direção consciente, procedimentos operacionais e de sinistro e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outros temas. Foram ainda realizados 31 eventos *online*, reunindo 4.698 prestadores de serviços. Com a Covid-19, a Porto Seguro decidiu antecipar os pagamentos a esses profissionais.

Experiência do cliente

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

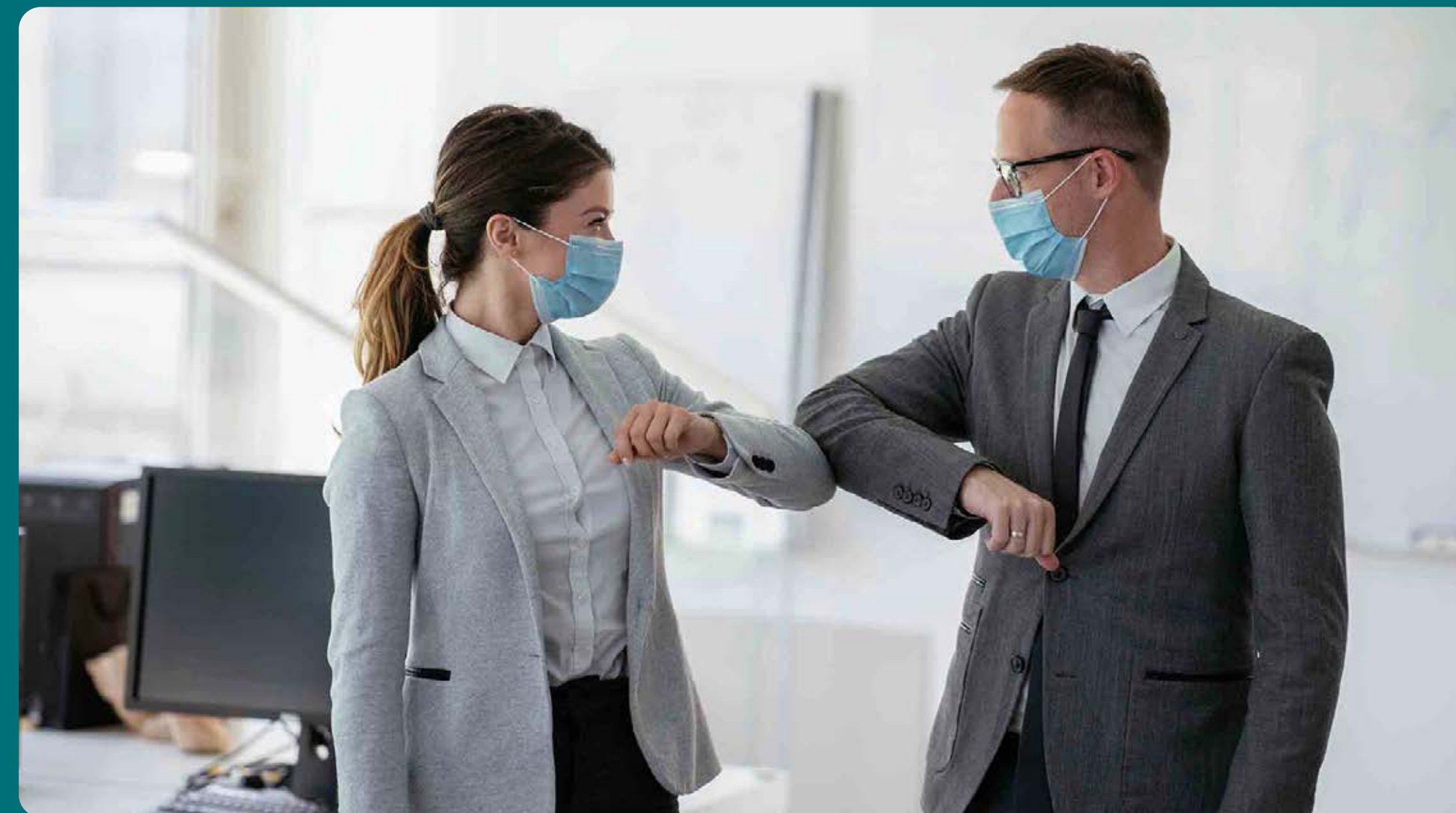
As opiniões dos clientes são coletadas por meio de pesquisas de satisfação, disseminadas por todas as áreas. A introdução do Net Promoter Score (NPS), métrica que mede o grau de satisfação dos

clientes, relacionando aqueles que indicariam a empresa a amigos aos que não o fariam, ajudou a trazer a voz do cliente para dentro da companhia, possibilitando um novo olhar sobre suas necessidades e desejos. Além disso, os canais de reclamações são outra importante ferramenta para conhecer os sentimentos dos clientes: em 2020, o índice de reclamações foi de 0,2770 – o que significa que a cada mil clientes, menos de um formalizou reclamação.

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

Gestão da privacidade do cliente com a LGPD

Em vigor desde 2020, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, lei 13.709/2018) surgiu para estabelecer regras que ofereçam mais clareza sobre como as empresas coletam, armazenam e compartilham dados pessoais, como nome, endereço de e-mail, telefone e números de CPF. Por meio da Política de Privacidade e de procedimentos monitorados constantemente por ferramentas de tecnologia de informação e mecanismos de *compliance*, a Porto Seguro garante o cumprimento das diretrizes da lei. A companhia armazena e trata os dados pessoais coletados em local seguro, muitas vezes em servidores próprios ou por meio de tecnologia de armazenamento em nuvem, buscando sempre as melhorias nos processos e na entrega dos produtos e serviços. Confira a [Política de Privacidade da Porto Seguro](#) na íntegra.



Fornecedores

A Porto Seguro trabalha hoje com 2.754 fornecedores – que representam as empresas externas ao grupo que disponibilizam bens, serviços e insumos em geral, tais como equipamentos, materiais de escritório e consultorias entre outros. Assim como no ano anterior, em 2020, todos os novos fornecedores foram avaliados de acordo com aspectos como práticas trabalhistas, mapeamento de riscos sociais, pesquisas reputacionais, situação fiscal e aderência ao Código de Conduta da Porto Seguro, e foram monitorados pela área de Prevenção a Fraudes. Em 2020, foram avaliados 1.564 novos fornecedores, dos quais 1.252 foram habilitados.

A Porto Seguro gastou o valor de R\$ 997.358.658,96 com fornecedores de materiais e de serviços. A categoria que representou a maior parte dos gastos foi a de serviços (94%), que agrupa diversas subcategorias, como aquelas ligadas à Tecnologia da Informação (TI), gestão de documentos e publicidade.

Relação com a comunidade

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

Associação Campos Elíseos +gentil

Como a matriz do grupo se localiza em uma região do centro de São Paulo que se caracteriza por apresentar alta vulnerabilidade social e degradação urbana, a empresa se une aos esforços do poder público, de moradores e comerciantes, por meio da Associação Campos Elíseos +gentil, que é a forma pela qual a Porto Seguro facilita diálogos entre pessoas físicas e jurídicas e serviços públicos, com a finalidade de resolver necessidades de manutenção, conservação e limpeza do bairro de Campos Elíseos. Em 2020, os principais destaques foram:

- 463 alertas foram enviados por moradores, zeladores, voluntários e comerciantes do bairro em 30 ruas zeladas.
- 90% de resolubilidade dos protocolos relativos a questões do bairro.
- 297 downloads do aplicativo de abertura e acompanhamento de alertas e 2.840 acessos ao site da Associação
- 6 ações de intervenção socioeducativas de cidadania, com 36 participações de moradores e comerciantes locais.
- 37 voluntários envolvidos, que dedicaram 406 horas à iniciativa.

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



Associação Crescer Sempre

Por acreditar que a mobilidade social está associada ao acesso à educação de qualidade, a Porto Seguro apoia, desde 1991, a Associação Crescer Sempre. Sua finalidade é suprir a demanda de educação e capacitação profissional da comunidade de Paraisópolis, em São Paulo, realizando o atendimento a crianças em idade pré-escolar e ensino médio. A iniciativa, que oferece cursos profissionalizantes com foco em trabalho e geração de renda, atendeu em 2020 um total de 325 crianças na educação infantil, além de 59 adolescentes formados no ensino médio.

Gestão ambiental

TEMA MATERIAL:

• Gestão ambiental



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

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

Ecoeficiência

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



Energia:

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



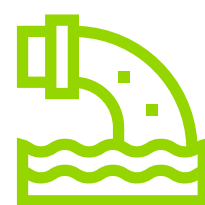
Água:

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



Logística Reversa

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



Resíduos:

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



Emissões de GEE

A Porto Seguro dispõe de um processo de inventário das emissões de gases de efeito estufa (GEE), a fim de avaliar o impacto de suas ações de mitigação. Em 2020, o Programa Hora da Terra e a utilização de placas solares proporcionaram a redução de 101 tCO₂ e (toneladas de gás carbônico equivalente) de emissões nos escopos 1 e 2 (que tratam de emissões diretas de geradores, veículos e ar condicionado; e indiretas, causadas pelo consumo de energia elétrica). Medidas como atendimentos com bicicletas ou guinchos leves, o programa Passo Certo, a frota de veículos elétricos e a entrada em operação do regime de *home office* para os colaboradores, renderam a redução de 18.041 tCO₂ e no escopo 3 (emissões decorrentes das atividades da empresa, mas de fontes que não são controladas ou não pertencem a ela).

Gerenciamento de resíduos dos CAPS

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

Guincho elétrico

Uma iniciativa de destaque, inédita no país, foi a entrada em operação do primeiro **guincho elétrico** do país. Fabricado pela JAC Motors, ele emite 1,8 toneladas de CO₂ – bem abaixo dos 41,9 toneladas de CO₂ registrados em guinchos convencionais. Isto significa que, para neutralizar as emissões do novo equipamento, são necessárias 12 árvores – quando normalmente seriam necessárias 245 árvores. O guincho elétrico tem autonomia de 240 quilômetros, capacidade de bateria de 97 Kwh e recarga em até seis horas. Outra iniciativa importante é a oferta de **pontos de recarga para veículos elétricos** em 30 lojas do estado de São Paulo. O serviço, gratuito e disponível também para quem não for cliente da Porto Seguro, atende a todos os veículos com tomada tipo T2 – ou seja, 90% da frota nacional de veículos elétricos.

Renova Ecopeças

A Porto Seguro criou a **Renova Autopeças**, empresa pioneira no mercado de reciclagem de carros no Brasil. Ela comercializa peças de qualidade por meio de seu website, com garantia e baixo custo, e dá destinação segura a componentes ou resíduos que não possam mais ser aproveitados. A empresa passou por um processo de reformulação interna em 2020, passando a atuar com um *pool* de compradores e processadores de resíduos automotivos (plásticos, metais, produtos químicos etc.). Outra iniciativa foi a parceria fechada com o Instituto Gerando Falcões, que passa a receber peças com maior possibilidade de recuperação. Uma vez identificada, ela é enviada para o instituto, onde é reformada e devolvida à Renova, que então pode comercializá-la.



Créditos

COORDENAÇÃO GERAL

Área de Responsabilidade Social e Ambiental

COORDENAÇÃO TÉCNICA E EDITORIAL, CONSULTORIA GRI, PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Walk4Good – Grupo Imagem Corporativa

FOTOS

As imagens contidas nesse relatório são do banco de imagens Shutterstock

TRADUÇÃO

Opportunity Translations

