

# Relatório de Sustentabilidade 2021

VERSÃO RESUMIDA



# 03

## Apresentação

# 04

## Mensagem do presidente

# 05

## Quem somos

- 06 A Empresa
- 07 Destaques de 2021
- 08 As empresas do Grupo

# 09

## Governança corporativa

- 10 Comitês
- 11 Governança socioambiental
- 12 Gestão de riscos
- 12 Ética e *compliance*
- 13 Privacidade e segurança das informações

# 14

## Os negócios da Porto

- 15 Foco no cliente
- 16 Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG
- 17 Resultados Económicos Financeiros
- 17 Resultado dos principais produtos e serviços

# 18

## Inovação e transformação nos negócios

- 19 Estratégia de sustentabilidade

# 20

## Públicos estratégicos

- 22 Pessoas
- 22 Diversidade
- 23 Experiência dos clientes
- 23 Gestão de fornecedores
- 24 Relação com a comunidade

# 27

## Ecoeficiência e mudanças climáticas

- 29 Gestão de recursos e resíduos
- 30 Emissões e as mudanças climáticas

# 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 smartphones, 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, com o objetivo de superar as expectativas dos clientes. E isto sempre de maneira responsável do ponto de vista socioambiental - como poderá ser visto nas próximas páginas deste Relatório.

# Mensagem do presidente

**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
- 08 As empresas do Grupo



# A empresa

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]<sup>3</sup>, 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.

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.

As diretrizes estratégicas da Porto para o período entre 2021 e 2025 foram estruturadas com 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.

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.



# 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

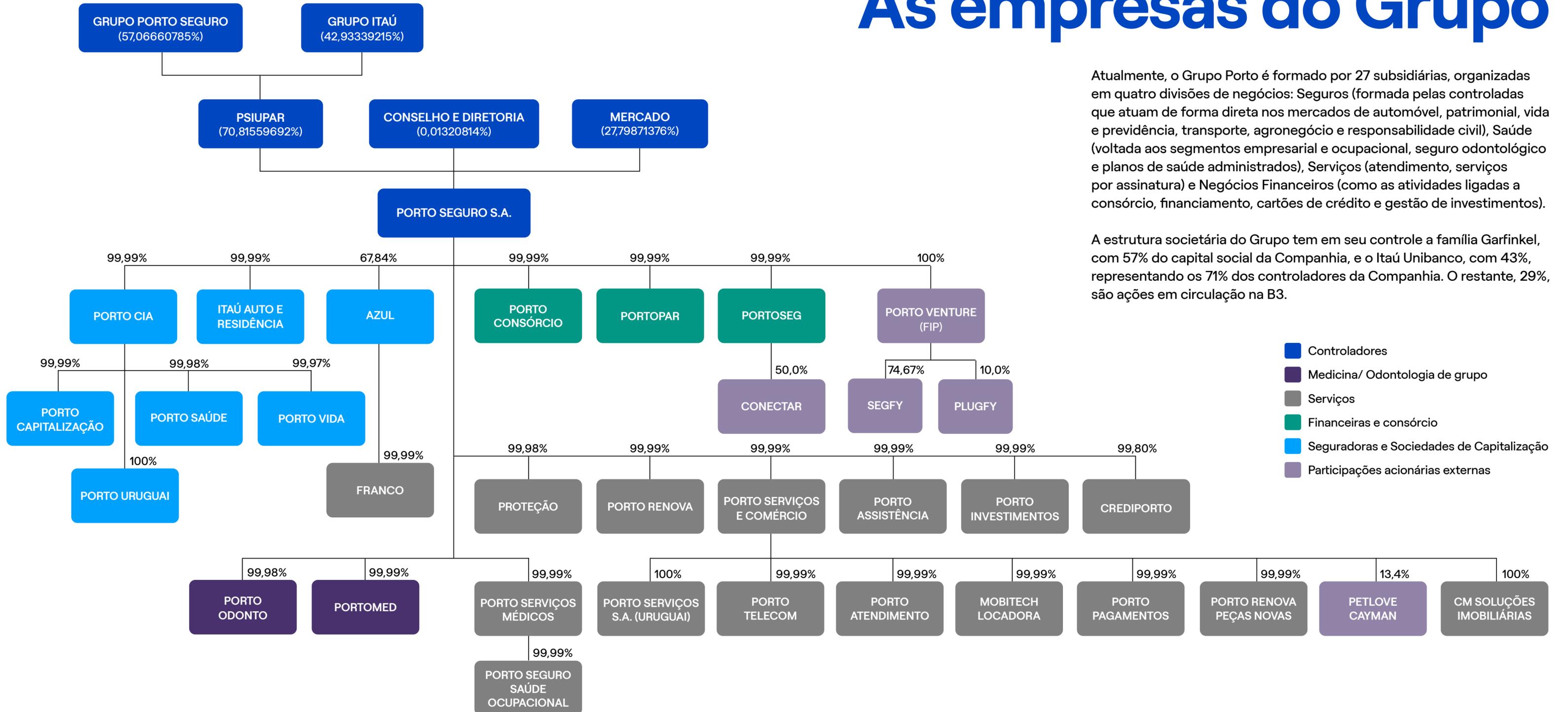
**68** pontos de NPS e  
**76%** de índice  
de renovação no  
Porto Seguro Auto

**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



# As empresas do Grupo



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

- 10 Comitês
- 11 Governança socioambiental
- 12 Gestão de riscos
- 12 Ética e *compliance*
- 13 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. A empresa é administrada pelo Conselho de Administração, que estabelece as suas políticas gerais. A Diretoria é responsável pela execução das decisões do Conselho e pela administração cotidiana da Porto, e o Conselho Fiscal é o órgão que fiscaliza os atos dos administradores, entre outras atribuições. Essa estrutura é a base para a entrega diária dos valores e compromissos que fazem parte da filosofia corporativa das empresas do Grupo.

# Comitês

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**

**Comitê de Pessoas**

**Comitê de Remuneração**

**Comitê de Risco Integrado**

**Comitê de Ética e Conduta**

**Comitê de Investimentos**

**Comitê de Marketing**

**Comitê Digital**



# Governança socioambiental

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; educação e sustentabilidade**. Esta política traz diretrizes específicas para o meio ambiente, sociedade, relacionamentos éticos e negócios, além de estabelecer responsabilidades pela sua implementação.

# Gestão de riscos

A Porto está engajada em melhorar continuamente a sua gestão de riscos, sejam eles na sua exposição direta ou na relação com seus terceiros. 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.

Um aspecto que entrou com mais intensidade no radar da Porto em 2021 foi o do gerenciamento dos riscos socioambientais e climáticos. 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.

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.

# Ética e compliance

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.

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.



## Canal de denúncias

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.

# Privacidade e segurança das informações

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 não autorizada. 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.



# Os negócios da Porto

- 15 Foco no cliente
- 16 Oportunidades de impacto positivo e inovação em produtos e serviços ASG
- 17 Resultados Económicos Financeiros
- 17 Resultado dos principais produtos e serviços

**TEMAS MATERIAIS:**

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

**ODS:**



# Foco no cliente

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.

A atuação em sustentabilidade da Porto é orientada por essas boas práticas e, cada vez mais, norteada 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

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

Diante de um quadro desafiador em 2021, por conta da pandemia e uma série de incertezas políticas e econômicas enfrentadas pelo Brasil, 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.

## 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 | SERVIÇOS                      |
| <b>Receita Anual (R\$) (2021)</b>           | 10,8 bi            | 2,0 bi<br>Prêmios Emitidos | 1,0 bi                    | 2,3 bi<br>Prêmios Emitidos | 2,1 bi   | 487 mi<br>Receitas          | 823 mi                         | 350 mi<br>Receitas            |
| <b>Participação na Receita Total (2021)</b> | 50%                | 9%                         | 5%                        | 10%                        | 10%  | 2%                          | 4%                             | 3%                            |
| <b>Volumetrias (Dez/21)</b>                 | 5,8 mi<br>Veículos | 2,6 mi<br>Itens Segurados  | 4,2 mi<br>Vidas Seguradas | 1,2 mi<br>Vidas Cobertas   | R\$ 13,3 bi<br>Carteira de Crédito<br>2,8 mi<br>Plásticos emitidos | 192 mil<br>Contratos ativos | 313 mil<br>Contratos vigentes  | 4,5 mi<br>Assistências no ano |

repara!

carro fácil

renova  
ECOPECAS

porto cuida

techfácil

PORTO  
FAZ

# Inovação e transformação nos negócios

**TEMAS MATERIAIS:**  
Inovação e Transformações nos negócios

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 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 contratarem 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.

# Estratégia de sustentabilidade

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.

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).

# Públicos estratégicos

- 22 Pessoas
- 22 Diversidade
- 23 Experiência dos clientes
- 23 Gestão de fornecedores
- 24 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:



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 por meio 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

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 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).

## Resultados da pesquisa de clima

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.



# Diversidade

Como novidade, neste ciclo a pesquisa de clima 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 afetivo-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.

Em 2020, a empresa lançou o seu programa de Diversidade e Inclusão, o Juntos. Com apoio de uma consultoria externa e um grupo multidisciplinar interno, avançou na pauta e nas práticas de Diversidade e Inclusão na empresa. Foram realizadas palestras de sensibilização para lideranças e demais colaboradores; em 2021 foi criada uma comissão de Diversidade & Inclusão formado por diretores e gerentes que promovem e aceleram a pauta em apoio

aos grupos minorizados e o estatuto de Diversidade e Inclusão, estruturação da governança para que o tema ganhe 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.



# Experiência dos clientes

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 assistências 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. Batizado inicialmente como Bllu, o produto foi o primeiro seguro de automóvel por assinatura, 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.



# Gestão de fornecedores

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.

Os prestadores de serviços são as empresas terceirizadas para atendimento de serviços emergenciais e de conveniência aos clientes. 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

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 colaboradores 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:

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.

### 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.

### 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.



## Outras iniciativas sociais

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;



### 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 marmiteix, 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.

### 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;

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

- 29 Gestão de recursos e resíduos
- 30 Emissões e as mudanças climáticas

## TEMAS MATERIAIS:

- Ecoeficiência e mudanças climáticas
- Inovação e transformações nos negócios

## ODS:

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



A gestão da ecoeficiência na Porto tem caráter estratégico para a organização com apoio da sua Política de Sustentabilidade, 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.

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.

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.

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 on-line 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 on-line “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

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.

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 manteve, em 2021, 98% dos funcionários trabalhando em regime de home office, contribuindo para a redução do consumo de energia elétrica na empresa.

## Água

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 reúso, 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.

## Resíduos

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. Dois terços de todos os resíduos são recicláveis, e a totalidade recebeu a destinação correta, gerando 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:

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 reúso 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

### 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.

com a Escola de Serviços da Porto, com o suporte e a 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 EAD 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

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 do impacto das mudanças climáticas para os seus negócios, que inclui a avaliação de riscos e o desenvolvimento de produtos e serviços.

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 as questões climáticas em nossas tomadas de decisão de produtos e negócios.

## 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 tCO<sub>2</sub>e em 2020 (Escopo 1)

**Placas Solares:** A Porto finalizou 2020 com placas solares instaladas em 26 prédios por todo Brasil  
Redução de 81 tCO<sub>2</sub>e 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 tCO<sub>2</sub>e
- **Atendimento com guincho leve** - redução de 1.938 tCO<sub>2</sub>e
- **Passo Certo** (atendimento com transporte público) - redução de 105 tCO<sub>2</sub>e
- **Guincho Elétrico** - redução de 1,2 tCO<sub>2</sub>e
- **Carros Elétricos** - redução de 0,31 tCO<sub>2</sub>e

**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 tCO<sub>2</sub>e (Escopo 3), em 2020.



Programa Brasileiro  
GHG Protocol





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**