



Relatório de Sustentabilidade

Edição 2024



Boas-Vindas	03
Mensagens da Liderança	03
Sobre este Relatório	12
Materialidade	13
Um porto seguro para as pessoas e seus sonhos	19
Quem Somos	19
Contexto de Atuação	24
Nossos Negócios	25
Gestão Estratégica	38
Nossa jornada em Sustentabilidade e ESG	45
Governança Corporativa	49
Modelo e Estrutura de Governança	49
Gestão de Riscos	57
Comportamento Ético, Integridade e Compliance	62
Segurança e Privacidade de Dados	66
Valorização do Capital humano e Impacto Social	68
Engajamento e Valorização das Pessoas	68
Diversidade, Equidade e Inclusão	80
Desenvolvimento das Comunidades Locais	85

Estratégia Climática e Circularidade	91
Descarbonização e Emissões de GEE	91
Economia Circular a Gestão de Resíduos	100
Produtos e Soluções Sustentáveis	103
Produtos Sustentáveis, Inclusivos e de Impacto	103
Investimentos Sustentáveis	106
Engajamento da Cadeia de Valor	107
Satisfação do Cliente e Qualidade no Atendimento	110
Corretor É Pra Sempre	114
Nossos Fornecedores, Parceiros e Prestadores de Serviços	118
Gestão de Fornecedores Corporativos	120
Anexos	122
Sumário de Conteúdo GRI e SASB	122
Contatos e Créditos	143



Boas-Vindas

Mensagens da Liderança

Carta do Presidente do Grupo Porto

Prestes a completar 80 anos, o Grupo Porto vive um momento muito especial. Encerramos 2024 com resultados sólidos, impulsionados pela nossa estratégia de diversificação e fortalecimento das nossas quatro unidades de negócio (Seguro, Saúde, Bank e Serviço), as quais registraram uma rentabilidade sobre o patrimônio superior a 20%. O lucro líquido anual do grupo atingiu R\$ 2,7 bilhões (16,7% superior a 2023) e as receitas totais chegaram a R\$ 37 bilhões. O número de Clientes também avançou para 18 milhões, reforçando a consistência do nosso caminho e a robustez dos nossos negócios.

Este desempenho não aconteceu por acaso. Foi impulsionado pela nossa cultura de serviço e qualidade de atendimento, diferenciais que nos

definem, nos fortalecem e nos levam para o futuro. No centro dessa jornada estão os nossos 37 mil Corretores parceiros, protagonistas indiscutíveis do Ecossistema Porto. No último ano, o nosso volume de comissionamento ao Corretor aumentou 15%. Garantimos, assim, o crescimento, o reconhecimento, e uma relação geradora de alto valor para todos.

Nossa vocação é cuidar. E esta é a forma que traduzimos o nosso apreço à sustentabilidade. Há oito décadas, olhamos para o mundo com a plena consciência de que nós, como indivíduos e como empresa, somos uma pequena, mas potente parte desta vasta rede. Certos do nosso papel social, vivemos, em 2024, uma das maiores iniciativas de mobilização da nossa história.



Em apoio à população do Rio Grande do Sul após as fortes chuvas, em abril, destacamos mais de 150 socorristas para atuar em conjunto com a Defesa Civil e, via **Instituto Porto**, doamos mais de 54 mil itens à região. Adotamos também medidas inéditas para agilizar os processos de sinistros. Ao todo, realizamos 4,7 mil atendimentos para os seguros auto e residencial. Conseguimos absorver integralmente este impacto, sem comprometer as operações e os resultados. Isso evidencia a força e a resiliência dos nossos negócios.

Temos a plena consciência de que o nosso porto seguro não pode esperar, por isso investimos no desenvolvimento sustentável. Não há dúvidas sobre os esforços necessários e os valiosos retornos de cumprir uma agenda ESG. Esses temas estão no cerne da nossa convicção. Sabemos que ainda há muito a evoluir, mas seguimos em um ritmo positivo. Junto à nossa Visão de negócios 2025-2030, apresentamos, neste documento, o nosso conjunto de metas e compromissos de Sustentabilidade. Como reconhecimento dos esforços do ano, fomos vencedores do **Prêmio Exame Melhores do ESG** na categoria “Serviços Financeiros” e mantemos a participação no **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3**.

No pilar ambiental, nos consolidamos como a maior recicladora de automóveis do Brasil (**Renova Ecopeças**). Ao longo de 11 anos de operação, a nossa controlada soma números expressivos: mais de 30 mil veículos destinados e 1,1 milhão de peças reaproveitadas. No ano passado, reforçamos também o nosso compromisso com uma gestão rigorosa da nossa pegada de carbono. Compensamos 100% das nossas emissões diretas e adquirimos certificados de energia renovável (I-RECs) do consumo total de eletricidade.

Já no âmbito social, fortalecemos o **Juntos**, nosso Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão, responsável por capitanear mais de 60 ações no ano. Lançamos o **Florescer**, nossa jornada para o desenvolvimento e pertencimento de pessoas com deficiência (PcD) no Grupo. Atualmente, contamos com mais de 600 pessoas com deficiência em nosso quadro. Externamente, com investimento de R\$ 17 milhões, apoiamos e realizamos, via **Instituto Porto**, sete programas sociais, impactando cerca de 35 mil pessoas.

Reforçando a nossa essência de **ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos**, acreditamos que a base de tudo isso começa dentro de casa. No ano passado, fortalecemos

as nossas iniciativas de engajamento, ampliamos programas de capacitação e reforçamos nossa cultura organizacional, promovendo um ambiente que impulsiona a inovação, o orgulho e o senso de pertencimento. Como resultado, fomos reconhecidos, pelo terceiro ano consecutivo, como uma das 20 melhores empresas para trabalhar no Brasil pela **Great Place To Work® (GPTW)**.

Todo este cuidado é refletido para o mercado. Em 2024, focamos em melhorar a **experiência dos nossos Clientes**. Para isso, investimos em treinamentos e desenvolvimento da nossa infraestrutura, referência no mercado. Queremos construir um modelo de atendimento “*Humanichannel*”, priorizando interações mais personalizadas e empáticas, alinhando tecnologia à sensibilidade humana. Por trás destes avanços, está o nosso estruturado plano de investimento em transformação digital e no fortalecimento da Porto como uma **lifetech company**. Neste universo, o **App Porto** foi uma das estratégias mais bem-sucedidas em 2024. Encerramos o ano com 80 milhões de atendimentos digitais, além de 3,8 milhões de usuários ativos no aplicativo.

Queremos, por meio de um portfólio diversificado de marcas, soluções e personalizações, oferecer

proteção a pessoas que nunca tiveram acesso a um seguro, ampliando nosso potencial de crescimento enquanto geramos benefícios para toda a sociedade.

Estes passos e conquistas endossam nossa convicção no caminho que estamos trilhando e nas conexões fortes e verdadeiras que cultivamos com os nossos Colaboradores, Clientes, Corretores, Fornecedores, Prestadores de Serviço e Investidores. São milhares de pessoas que nos dão o privilégio de estar ao lado delas todos os dias, protegendo suas vidas, famílias, casas, automóveis, contas e negócios. Nossa missão é aperfeiçoar e evoluir diariamente as nossas operações para honrar estes compromissos, sempre com o propósito de **cuidar e impulsionar os sonhos** de cada vez mais brasileiros. Agradeço a todos que ajudam a construir esta história e legado de impacto para o nosso país.

Boa leitura!

Paulo Kakinoff

Presidente do Grupo Porto



Carta do Presidente do Conselho de Administração

Para fazer uma análise sobre os principais resultados e avanços da Porto Seguro S.A. até aqui, sempre tento estabelecer uma agenda um pouco mais dilatada, de cinco anos. 2024 foi marcado por transformações e valiosos aprendizados para a Companhia, que transcendem os positivos resultados financeiros e operacionais. Ao longo dos últimos anos, amadurecemos o nosso compromisso com a sustentabilidade e reafirmamos a nossa essência: **cuidar das pessoas e ajudar a construir um futuro mais justo e inclusivo**. Este relatório reflete não somente o que já alcançamos, mas também os compromissos e impactos que desejamos perpetuar na sociedade.

Um dos marcos de 2024 foi a consolidação da nossa governança de sustentabilidade, com a criação do **Comitê de Sustentabilidade** para assessorar o Conselho de Administração, conectando decisões estratégicas às nossas unidades de negócio. Entendemos que a sustentabilidade não é responsabilidade de um único comitê ou do conselho; ela deve ser assumida por cada área e cada líder. E o conceito de

accountability está no centro dessa mudança. É assim que garantimos que as decisões e ações estejam, verdadeiramente, alinhadas com nossos valores e com os resultados que queremos alcançar.

A consciência sobre essa estrutura veio com aprendizados valiosos. Notamos que ainda temos defasagens e reconhecê-las, foi um dos grandes passos do ano, pois nos permite construir novas oportunidades. Percebemos também que **o progresso só é possível com humildade para aprender e com estruturas sólidas que orientam o caminho**. Neste sentido, o Conselho de Administração tem sido um espaço de troca e evolução e, pessoalmente, estou em constante aprendizado ao lado de profissionais brilhantes que nos desafiam a sermos melhores a cada dia.

A Porto tem uma agenda social histórica e consistente, e nosso foco em educação permanece inabalável. Por meio do **Instituto Porto**, oferecemos aos nossos Colaboradores a oportunidade de engajamento direto com projetos sociais, utilizando horas de trabalho em iniciativas de suporte à comunidade.





Além disso, fortalecemos, em 2024, a **Porto Serviço**, que traduz a nossa essência: ajudar a formar profissionais, criar oportunidades e desenvolver talentos. Por meio do Instituto Porto, oferecemos treinamentos gratuitos de capacitação profissional e acesso a oportunidades em todas as unidades da Porto, sobretudo, para prestadores de serviço.

Nosso compromisso com a diversidade, equidade e inclusão também ganhou destaque em 2024. Amadurecemos pautas que promovem maior equilíbrio e igualdade de gênero, garantindo um ambiente de trabalho mais inclusivo. **O universo tem sido generoso com a Porto e toda a sua rede, e entendemos que esse privilégio vem com o dever de atuar e retribuir à sociedade.** Sustentabilidade não é somente uma agenda de negócios – é uma agenda do bem. Sabemos que essa é uma responsabilidade compartilhada e queremos inspirar outras organizações a seguirem o mesmo caminho.

Do ponto de vista de negócios, a cada ano amadurecemos mais a transição do Grupo Porto de uma grande seguradora de automóveis para um **ecossistema integrado de soluções**. Com a gestão por unidades de negócio, permitimos que cada área tenha autonomia para planejar e executar, sempre com o apoio da *holding*. Com isso, incentivamos uma cultura de confiança, inovação e comprometimento. Essa estratégia vem fortalecendo, progressivamente, a nossa liderança no mercado.

Nesta linha, temos a ambição de ocupar o tamanho do potencial da empresa, visto que, atualmente, a nossa marca é mais reconhecida do que o número de pessoas que têm acesso a ela. Nosso propósito, então, é lançar serviços com *tickets* mais acessíveis, permitindo que mais pessoas tenham acesso à qualidade, ao cuidado e à excelência que definem a Porto. Esse é o nosso maior desafio. Aumentar o tamanho da empresa para que ela seja do tamanho da marca. Isso tudo,

claro, sem perder o “**Jeito Porto**” de cuidar dos nossos 18 milhões de Clientes, e seguir cultivando a relação de confiança com os nossos 37 mil Corretores, essenciais para o nosso negócio.

Encerramos 2024 com a certeza de que estamos no caminho certo. Queremos aprender, crescer, ampliar nosso impacto e ser um porto seguro na vida de mais e mais pessoas. **As métricas financeiras são importantes, mas as qualitativas são ainda mais e vamos perseguir isto.**

Nosso maior prêmio é conseguir cuidar do bem-estar, da saúde e da segurança do ser humano. Obrigado a todos que estão nesta jornada conosco.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Bruno Garfinkel

Presidente do Conselho
de Administração do Grupo Porto

Um dos marcos de 2024 foi a consolidação da nossa governança de sustentabilidade. Entendemos que a sustentabilidade não é responsabilidade de um único comitê ou do conselho; ela deve ser assumida por cada área e líder.



Destaques 2024

Institucional

16^a marca mais
valiosa do país
com um valor estimado
em R\$ 1,12 bilhão.*

Mantemos a participação
no Índice de Sustentabilidade
Empresarial, da B3.

Top 10

melhores empresas
para trabalhar no Brasil.**

74%

de favorabilidade na
Pesquisa de Clima Pulso.

*Ranking Marcas Brasileiras Mais Valiosas 23/24, da Interbrand.

** Great Place to Work (GPTW).



Desempenho Social

133 ações

realizadas nas 45 instituições sociais parceiras do Instituto Porto.

26.520

atendimentos gerados e 3,4 mil horas de atuação voluntária.

Cerca de

17 milhões

investidos em iniciativas sociais.

Mais de

60 ações

realizadas no Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão.

Mais de

7 mil mulheres

(57%) no nosso quadro, sendo 44% na liderança.

Mais de

4,7 mil pretos ou pardos

281 pretos e pardos estão na liderança, o que representa 22% da liderança.

3,2 milhões

investidos em bolsas de idiomas, graduação e pós-graduação, beneficiando mais de 700 Colaboradores.

■ Sara Souza, Prestadora de Serviços





Desempenho Ambiental

100% das emissões

dos escopos 1 e 2 compensadas, sendo o escopo 2 via compra de I-RECS (certificados de energia renovável).

100% da operação

direta abastecida por eletricidade de fontes renováveis.

Mais de

2,6 mil veículos reciclados

destinamos corretamente mais de 2,9 mil toneladas de resíduos automotivos e reaproveitamos 70 mil itens, por meio da **Renova Ecopeças**.

Mais de

21 toneladas de eletroeletrônicos

coletados e destinamos 100% desses resíduos corretamente no projeto **Descarte Sustentável**.



Boas-Vindas

Um porto seguro para as pessoas e seus sonhos

Governança

Capital Humano e Impacto Social

Estratégia Climática e Circularidade

Produtos e Soluções Sustentáveis

Engajamento da Cadeia de Valor

Anexos

Desempenho Financeiro e Operacional Gerencial

37 bilhões de
receita total

(+13% vs. 2023).

2,7 bilhões de
lucro líquido*

(+18% vs. 2023)

Mais de
20% de
rentabilidade

sobre o patrimônio em todas
as nossas unidades de negócio.

11,4% de índice de eficiência
operacional**

1,18 milhão
de receita

das aplicações financeiras***
alcançando uma rentabilidade
equivalente a 77% do CDI.

*Excluindo o impacto líquido da baixa do produto Carro por Assinatura no valor de R\$ 41 milhões, efeito de R\$ 33,6 milhões da rolagem de títulos da carteira de aplicações financeiras e ganhos não recorrentes de R\$ 39 milhões associados à operação com a Oncoclínicas.

** soma das despesas administrativas em relação à receita total.

*** excluindo Previdência, ALM de carteiras e rolagem de título.



Principais Prêmios e Reconhecimentos



Great Place To Work® Brasil:

pelo terceiro ano consecutivo, somos uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil.



Top of Mind da Folha de S. Paulo:

pelo 11º ano consecutivo, fomos vencedores da categoria “seguradora mais lembrada” na 34ª edição do prêmio realizado pelo Instituto Datafolha.



5ª edição do Prêmio Mobilidade Estadão:

vencemos a categoria “Melhor Seguro Auto”, com base na excelência dos serviços prestados e na confiança dos consumidores.



Interbrand Marcas

Brasileiras Mais Valiosas 23/24:

a Porto cresceu 14% em valor de marca no ranking, alcançando R\$ 1,1 bilhão, e pelo segundo ano consecutivo ocupamos a 16ª posição.



Brand Finance América Latina:

conquistamos o 2º lugar como marca mais forte do Brasil. No ranking geral, que mensura o valor da marca, passamos da 41ª posição para a 39ª, com valorização de 16,1%, ou US\$ 500 milhões.



Exame Melhores do ESG:

ficamos em 1º lugar na categoria “Serviços Financeiros”.



Marcas dos Cariocas 2024:

O Globo e TroianoBranding: somos a segunda marca de seguros mais admirada pelos cariocas.



Estadão Marcas Mais:

vencemos, mais uma vez, a categoria “Seguradoras”, além de estarmos no especial “Top 5 Melhor Performance nos 10 anos”.



Viaja SP:

fomos eleitos a melhor empresa de Seguro Viagem, no ranking promovido pela Folha de São Paulo.



TOP30 Timelens, da FutureBrand:

estreamos na 25ª posição entre as marcas mais preparadas para o futuro.



Prêmio 100 Empresas

Mais Influentes do Brasil:

Grupo Doria e Veja: o Grupo Porto foi uma das empresas homenageadas.

Compromissos



Pacto Global
Rede Brasil

Somos signatários, desde 2022, do **Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) – Rede Brasil**, fortalecendo nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



PSI
Princípios para Sustentabilidade em Seguros

Desde 2013, somos signatários dos **Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)**, que norteiam as práticas sustentáveis no setor de seguros e fornecem diretrizes globais para o desenvolvimento e a expansão de gerenciamento de riscos.



FINANCE
UNEP INITIATIVE

Em 2024, assinamos a **Declaração Bogotá para Sustentabilidade em Seguros**, organizado pela Iniciativa Financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP FI), na qual firmamos um compromisso com os demais líderes do setor de seguros da América Latina e do Caribe, para apoiar a realização dos ODS da ONU.



Sobre este Relatório

GRI 2-1 GRI 2-3

Prezado(a) leitor(a),

Apresentamos o **Relatório de Sustentabilidade da Porto de 2024**, de razão social Porto Seguro S.A., empresa de capital aberto, com ações negociadas no segmento do Novo Mercado de Valores do Brasil (B3), e sediada em São Paulo (SP).

O foco deste documento, que está em sua 17ª edição, é oferecer uma visão integrada e concisa das principais estratégias de negócios, realizações e compromissos da Companhia em critérios de sustentabilidade, assim como mostrar como a agenda ESG se relaciona com o nosso planejamento e influencia nossos resultados. Esperamos que, nesta leitura, você possa conhecer as principais oportunidades e os desafios que nos cercam, os nossos compromissos, e os Valores que guiam a nossa história há quase 80 anos. O relatório é divulgado anualmente, e esta edição refere-se ao ano-base de 2024, abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

O documento segue as principais metodologias e estruturas de reporte, como os princípios

advindos do *International Integrated Reporting Council* (IIRC) – que foi incorporado pela *International Financial Reporting Standards* (IFRS); as métricas da *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) específicas dos setores de atuação da Porto: *Insurance* (Seguros), *Managed Care* (Assistência Médica Gerenciada) e *Customer Finance* (Finanças de Clientes); e as Normas da *Global Reporting Initiative* (GRI).

Diante da aprovação pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), em 20 de outubro de 2024, das normas CBPS 01 – Requisitos Gerais para Divulgação de Informações Financeiras Relacionadas à Sustentabilidade (IFRS S1) e CBPS 02 – Divulgações Relacionadas ao Clima (IFRS S2), passamos a adotar, já neste documento, determinadas divulgações destes requisitos, visando a nos adequar gradativamente aos prazos da regulação.

GRI 2-5 GRI 2-14

As informações apresentadas neste relatório foram informadas ao Conselho de Administração, aprovadas pela Comissão de Sustentabilidade, composta por diretores, e pelo Comitê de

Sustentabilidade. O Comitê de Riscos também submete o relatório à sua avaliação. Os indicadores são coletados pelas diversas áreas da empresa, com apoio de uma consultoria externa especializada e, posteriormente, submetidos à asseguuração limitada pela Ernst & Young (EY). A verificação externa e independente nos mantém alinhados com as melhores práticas de transparência no mercado. Para conhecer os conteúdos GRI e SASB submetidos à verificação, e o relatório da asseguuração, acesse, respectivamente, as páginas [123](#) e [134](#).

Estamos abertos a dúvidas, sugestões e comentários sobre este relato. A sua participação é essencial para aprimorarmos nossas práticas de comunicação e sustentabilidade. Envie as suas contribuições para sustentabilidade.corporativo@portoseguro.com.br

Desejamos a todos uma boa leitura!





Materialidade

GRI 3-1

Os temas prioritários para a gestão da sustentabilidade, a partir dos quais o conteúdo deste relatório e a Estratégia de Sustentabilidade da Porto estão definidos, foram identificados no processo de revisão e análise de materialidade. Em 2024, realizamos, pela primeira vez, o estudo utilizando o conceito de dupla materialidade. Além da identificação de temas que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais mais relevantes para a Porto, e que influenciam a percepção de nossos *stakeholders*, a dupla materialidade considera o impacto da sustentabilidade sobre os resultados financeiros de curto e longo prazos na empresa.



Saiba mais sobre o processo de definição de dupla materialidade, incluindo os conceitos adotados, resultados das consultas aos nossos *stakeholders* e resultados da materialidade de impacto e financeira no nosso [Relatório de Materialidade](#).

O processo de definição da materialidade englobou quatro etapas:

1. Estudo de Contexto



- Levantamento secundário de tendências de sustentabilidade.
- *Benchmarking* com empresas nacionais e internacionais do setor securitário e financeiro.
- Análise de critérios da SASB Standards, S&P Global, Índices ESG e Ratings.
- Levantamento de requisitos regulatórios.
- Resultando na lista de temas materiais prováveis.

2. Consultas aos Stakeholders



- Realização de grupos focais com Prestadores de Serviços e Corretores.
- Entrevistas com a alta liderança e membro do Comitê de Sustentabilidade da Porto.
- Entrevista com investidores.
- Consultas on-line a 1.611 *stakeholders* da Porto, englobando Colaboradores, Corretores, Prestadores de Serviços, Fornecedores, Clientes e Comunidade do Entorno. A consulta buscou identificar a percepção sobre a relevância dos temas materiais de impacto da organização.

3. Priorização e análises



- Avaliação dos impactos socioambientais por especialistas da Porto – critérios de significância, probabilidade e Direitos Humanos.
- Avaliação dos impactos financeiros com a visão do ERM (Gestão de riscos corporativos) da Porto – critérios de Impacto e probabilidade.
- Consolidação dos resultados e lista dos temas materiais.

4. Validação



- Aprovação dos temas pela alta liderança e Comitê de Sustentabilidade da Companhia.



GRI 3-2 GRI 3-3

Lista de Temas Materiais, Impactos, Riscos e Oportunidades Priorizadas

GRI 3-2

Em comparação com o último ciclo de análise de materialidade, realizado em 2023, os temas se mantêm como materiais para este exercício de 2024, apresentando uma evolução nas suas formas de gestão, aumento do escopo e complexidade. Por exemplo, o tema material anterior 'Oportunidades de impacto positivo e negócios inclusivos', evoluiu para 'Produtos sustentáveis, inclusivos e de impacto'.

Novos temas que passaram a compor a materialidade em 2024:

- **Descarbonização e Emissões de GEE;**
- **Gestão de Resíduos;**
- **Investimentos Sustentáveis.**

Pilar Estratégico	Tema Material	Materialidade de Impacto (impactos priorizados)	Materialidade Financeira (riscos e oportunidades priorizados)	Normas utilizadas para reporte	ODS correlacionados
Valorização do capital humano e impacto social	Desenvolvimento das Comunidades Locais	Impacto positivo: estímulo ao investimento social para clientes por meio dos mecanismos de negócio da Porto atrelados a esses critérios.	-	GRI 413: Comunidades locais 2016 GRI 201: Desempenho Econômico 2016	5 8 10 11
	Diversidade, Inclusão e Igualdade de Oportunidades	Impacto positivo: inclusão no mercado de trabalho e empoderamento de grupos minorizados. Impacto negativo: casos de discriminação ocorridos dentro da Porto e na sua cadeia de valor.	-	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	
	Engajamento e valorização das pessoas	Impacto positivo: desenvolvimento dos colaboradores. Impacto potencial positivo: aumento da qualidade de vida e equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Impacto negativo: aumento da rotatividade dos Colaboradores.	-	GRI 401: Emprego 2016 GRI 402: Relações de trabalho 2016 GRI 404: Capacitação e educação 2016	



Pilar Estratégico	Tema Material	Materialidade de Impacto (impactos priorizados)	Materialidade Financeira (riscos e oportunidades priorizados)	Normas utilizadas para reporte	ODS correlacionados
Estratégia Climática e Circularidade	Descarbonização e Emissões de GEE	Impacto positivo: sensibilização e engajamento da cadeia de valor na redução das emissões. Impacto negativo: aumento das emissões de GEE (eletricidade e na cadeia de valor).	Risco: aumento da frequência de eventos climáticos extremos podem resultar em perdas e danos físicos a propriedades e interrupções de negócios da Porto. Oportunidades: estratégia de redução de emissões via sensibilização, engajamento da cadeia de valor (escopo 3), setor de atuação (posicionamento no tema) e ganho reputacional.	GRI 302: Energia 2016 GRI 305: Emissões 2016 SASB Seguro – Emissões Financiadas	7 8 11 13
	Gestão de Resíduos	Impacto positivo: iniciativas voltadas ao reaproveitamento de materiais.	Oportunidades: ampliação dos serviços da Renova Ecopeças de desmontagem e reciclagem de veículos, e comercialização de peças de qualidade, gerando novos negócios a partir desse <i>know-how</i> .	GRI 306: Resíduos 2020	
Produtos e Soluções Sustentáveis	Gestão de Riscos Socioambientais e Climáticos	-	Risco: prejuízos e perdas decorrentes de efeitos climáticos e desastres naturais (aumento da sinistralidade da companhia, riscos de provisão).	GRI 201: Desempenho Econômico 2016 SASB Seguro – Exposição ao Risco Físico SASB Seguro – Gestão de Risco Sistemico SASB Cuidados Gerenciados -Impactos das Mudanças Climáticas na Saúde Humana	7 8 11 13 17
	Produtos Sustentáveis, Inclusivos e de impacto	-	Oportunidade: desenvolvimento de novos produtos financeiros e securitários que enderecem desafios socioambientais e climáticos.	SASB Seguro – Políticas Desenvolvidas para Incentivar Comportamento Responsável SASB Cuidados Gerenciados – Acesso à Cobertura, Desempenho do Plano e Resultados Melhorados.	
	Investimentos Sustentáveis	-	-	SASB Seguro – Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão de Investimentos	



Pilar Estratégico	Tema Material	Materialidade de Impacto (impactos priorizados)	Materialidade Financeira (riscos e oportunidades priorizados)	Normas utilizadas para reporte	ODS correlacionados
Engajamento da Cadeia de Valor	Comportamento ético, integridade e compliance	-	Risco: comportamentos de colaboradores e administradores associados a qualquer tipo de discriminação ou assédio, acarretando danos reputacionais e financeiros.	GRI 205: Combate à corrupção 2016 GRI 206: Concorrência desleal 2016 GRI 207: Tributos 2019 GRI 406: Não discriminação 2016 GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016 GRI 408: Trabalho infantil 2016 GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	
	Gestão da cadeia de valor	Impacto negativo: violação aos Direitos Humanos, condições trabalhistas e meio ambiente na cadeia de valor.	Risco: ataques cibernéticos ou vazamento de dados na cadeia de valor, podendo acarretar indisponibilidades nos sistemas de TI e danos reputacionais e financeiros. Oportunidade: valoração do impacto econômico indireto da Porto na geração de emprego e renda na cadeia de valor e parceiros de negócios (corretores, prestadores de serviços, oficinas referenciadas, rede referenciada saúde e odontológica, etc).	GRI 204: Práticas de compras 2016 GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016 GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	
	Satisfação do Cliente e Corretor e qualidade no atendimento	Impactos positivos: educação financeira abordando os sistemas financeiros e securitários; aumento da satisfação.	-	GRI 417: Marketing e rotulagem 2016 SASB Seguro – Informações Transparentes e Conselho Justo para os Clientes SASB Finanças do Consumidor – Práticas de venda	
	Segurança e privacidade de dados	Impacto positivo: conscientização sobre fraudes e <i>advocacy</i> sobre o tema.	Risco: ataques cibernéticos ou vazamento de dados, podendo acarretar indisponibilidades nos sistemas de TI e danos reputacionais e financeiros.	GRI 418: Privacidade do cliente 2016 SASB Cuidados Gerenciados – Privacidade do Cliente e Padrões de Tecnologia SASB Finanças do Consumidor – Privacidade do Cliente e Segurança de Dados	



Materialidade Porto

Nesta representação, os temas à esquerda têm maior impacto financeiro, enquanto os à direita possuem maior impacto socioambiental. No centro, estão aqueles com relevância equilibrada entre ambos. Quanto mais alto o quadrado, maior a importância para os *stakeholders*.





Engajamento de *stakeholders*

GRI 2-29

Valorizamos a transparência, a integridade e o diálogo com todos os nossos *stakeholders*. Dispomos de uma série de políticas e iniciativas que garantem o tratamento justo e igualitário a todos os nossos públicos, com foco na construção de relacionamentos sólidos, duradouros e saudáveis, por meio de diversos canais e formas de comunicação.

Stakeholder	Como engajamos	
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none">• Chat Corporativo• Formulário on-line• Pesquisa de satisfação• Canal de Denúncias• E-mails institucionais• Sites Institucionais• Redes Sociais	<ul style="list-style-type: none">• Ouvidoria• Fale com Paulo Kakinoff• Fale com Bruno Garfinkel• Encontros trimestrais com o Presidente• Intranet• Ações de reconhecimento
Corretores	<ul style="list-style-type: none">• App Porto• Pesquisa de Satisfação• Redes Sociais• Canal de Denúncias• Campanhas de reconhecimento	<ul style="list-style-type: none">• Eventos de relacionamento• Plataforma Porto Educ• Porto tá por perto• Corretor On-line
Prestadores de serviço	<ul style="list-style-type: none">• App Porto• Pesquisa de Satisfação• Canal de Denúncias• Escola de serviços• Eventos e encontros de Relacionamento	<ul style="list-style-type: none">• E-mails institucionais• Canais de comunicação institucionais• Ações de reconhecimento• Rede de Ideias• Tempo de Parceria

Stakeholder	Como engajamos	
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none">• Portal de Compras Porto• Pesquisa de satisfação	<ul style="list-style-type: none">• Canal de Denúncias• E-mail
Acionistas	<ul style="list-style-type: none">• Porto Day• Formulário de Referência	<ul style="list-style-type: none">• Formulário On-line• Canal de Denúncias
Investidores	<ul style="list-style-type: none">• Eventos (Porto Day, Teleconferência de Resultados, Lives e Conferências por meio de Corretoras)• Interações individuais (Reuniões, Calls, E-mails)	<ul style="list-style-type: none">• Relatórios (ITR, <i>Release</i> de Resultados, Formulário de Referência, Formulário de Desempenho Mensal etc.)• Canal de Denúncias
Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Central de Atendimento• APP Porto• WhatsApp• Fale Conosco• Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none">• Pesquisa de satisfação• Canal de Denúncias• Redes Sociais• Publicidades on-line e off-line• Entrevistas com grupos focais
Organizações da sociedade civil	<ul style="list-style-type: none">• Contato direto via Instituto Porto• E-mail• Atendimento telefônico	<ul style="list-style-type: none">• Visitas• Eventos• Canal de Denúncias
Comunidades locais	<ul style="list-style-type: none">• Contato direto via Instituto Porto• Associação Campos Elíseos +Gentil• E-mail• Canal de Denúncias	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento telefônico• Eventos• Pesquisa de satisfação



Um porto seguro para as pessoas e seus sonhos

Quem Somos

GRI 2-1 GRI 2-6

Focamos na crescente regionalização dos nossos negócios e na diversificação do nosso portfólio com produtos exclusivos e inclusivos para atender públicos distintos.

Somos mais do que uma seguradora. A Porto é um ecossistema completo de serviços, produtos e soluções com tecnologia embarcada, que garante mais proteção, cuidado e segurança para a vida das pessoas, desde os momentos rotineiros até os mais significativos.

Com quase 80 anos de experiência, contamos com quatro unidades de negócio: **Porto Seguro** (seguros),

Porto Saúde (saúde), **Porto Bank** (produtos e serviços financeiros) e **Porto Serviço** (serviços para família, casa, automóveis e para empresas).

Contamos com uma forte atuação nacional, com sucursais e escritórios em todo o Brasil. Ao todo, o **Grupo Porto** é composto por 27 empresas, entre elas, Azul Seguros, Itaú Seguros de Auto e Residência, Mitsui, Porto Seguro Uruguai.

[Saiba mais sobre a história e confira a linha do tempo do Grupo Porto](#)

[Conheça as marcas e parcerias do Grupo Porto](#)



Nossos Valores, nossa Cultura

A nossa jornada nos trouxe a convicção de que o cuidado com as pessoas é o que nos motiva, nos transforma e nos leva além. Essa essência carrega as crenças fundamentais que moldam a **Cultura Porto**. Foi ela que nos guiou no passado e precisa ser preservada para gerar valor no futuro, considerando os desafios contemporâneos. Herdamos da antroposofia o olhar humano e a forma de pensar, sentir e agir. E da filosofia empresarial, a perspectiva de que é preciso ser verdadeira e íntegra para cultivar relações duradouras. **Por isso, essa convicção no cuidado está no coração do que é a tradução da nossa essência: ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos.**

O **Jeito Porto** traduz a nossa forma de viver, a nossa essência em três valores, que guiam o nosso dia a dia:

O Jeito Porto é...

Genuíno interesse

Se colocar no lugar do outro, colaborar e acolher. Agimos de forma proativa para responder às necessidades das pessoas.

Atitude resolutiva

Prestativo e corajoso. Nos antecipamos aos problemas e atuamos com agilidade, iniciativa e inconformismo para viabilizar as melhores soluções e resultados.

Encantamento

Ir além. Cuidar dos detalhes e surpreender. Inovamos para buscar sempre a melhor experiência e resultados com gentileza, justiça e excelência.



Nossos números

Pessoas

18 milhões

de Clientes¹

13 mil

Prestadores de Serviços

12,45 mil

Colaboradores²

3,8 milhões

usuários do App Porto³

37 mil

Corretores independentes

1,2 milhão

seguidores no LinkedIn⁴

1. Excluindo Uruguai; a partir do 3T23 a quantidade total de clientes passou a incorporar os clientes da CDF

2. Para os indicadores relacionados a pessoas, não consideramos pessoas das seguintes empresas: Azul, Uruguai, Uruguai Serviços e CDF.

3. A partir do 3T23 passamos a adotar o conceito de utilização do app nos últimos 12 meses

4. Posição de 12 de fevereiro de 2025.

■ Joice Martins, Colaboradora





Operações

18 sucursais
e escritórios

regionais no Brasil

2,4 milhões

de atendimentos para serviços
residencial e empresarial

268 milhões

de interações e
atendimentos digitais

34 milhões

de atendimentos humanos

2,75 milhões

de atendimentos
para automóvel

56%

de acionamentos de
serviços pelo App e WhatsApp
(carro e residência)



Avaliação

4,8 rating

do "App Porto" na
Apple Store e Google Play¹

80 pts de NPS

no Porto Seguro Residência

80 pts de NPS

no Porto Seguro Auto

71 pts de NPS

no Cartão Porto Bank

Dos clientes que
realizaram resgate de pontos,

57%

 resgataram em
produtos Porto

78 pts de NPS

no Azul Auto

1. A partir do 3T23 passamos a adotar o conceito de utilização do app nos últimos 12 meses





Contexto de Atuação

O mercado de seguros no Brasil apresentou um desempenho robusto em 2024. Segundo dados da [Superintendência de Seguros Privados \(Susep\)](#), até novembro de 2024, o setor acumulou uma arrecadação de R\$ 394,16 bilhões, representando um crescimento de 12,3% em relação ao mesmo período do ano anterior. Este aumento reflete a crescente conscientização da população sobre a importância dos seguros e a ampliação da oferta de produtos adaptados às necessidades dos consumidores brasileiros.

Todavia, o setor enfrenta desafios como a alta concorrência, fraudes, necessidade de modernização tecnológica e adaptação a novas regulamentações.

Para operar neste ambiente dinâmico, investimos nos nossos diferenciais de inovação, personalização e robustez do portfólio, somados à qualidade dos atendimentos e dos serviços oferecidos. A diversificação de nossas operações também representa uma vantagem competitiva,

nos permitindo mitigar riscos e capturar oportunidades em diferentes segmentos da economia brasileira.

Breve análise dos cenários

Cenário macroeconômico: enfrentamos os impactos de flutuações econômicas nacionais e internacionais, como a instabilidade cambial, oscilações nas taxas de juros e no nível de inflação. Essas variáveis afetam diretamente o comportamento do consumidor e a demanda por produtos financeiros e seguros. O ambiente também é influenciado pelo crescimento econômico moderado do Brasil, o qual, embora abra oportunidades em mercados emergentes, exige estratégias adaptáveis para mitigar riscos.

Cenário microeconômico: a competitividade no setor de seguros e serviços financeiros é crescente, impulsionada pelo surgimento de novos players, incluindo *fintechs* e *healthtechs*. Esse movimento endereça temas como agilidade,

inovação, e experiência do cliente de forma dinâmica. Além disso, as necessidades dos consumidores estão em constante evolução, demandando flexibilidade na oferta de produtos.

Transformações tecnológicas: a adoção de tecnologias emergentes, como inteligência artificial (IA), *big data* e *blockchain*, tornou-se essencial para aumentar a eficiência, oferecer produtos mais personalizados e melhorar a experiência do cliente. Contudo, a implementação dessas inovações requer investimentos substanciais, capacitação da equipe, e adaptações nos processos internos.

GRI 2-27

Ambiente legislativo e regulatório: este ambiente é complexo pelo fato de a Porto ser multiregulada, com requisitos que variam entre segmentos, estados e municípios, demandando uma gestão alinhada e eficiente para conseguir compatibilizar todas as regulamentações a

cumprir. Ademais, este cenário exige um monitoramento constante para garantir conformidade, especialmente com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais regulamentações específicas. Em 2024, não houve casos significativos de não conformidade com as leis e regulamentos pela Porto. Contamos também com uma agenda pragmática de relações governamentais com organizações da sociedade e associações de classe, fundamentada em princípios éticos, transparentes e apartidários.



Nossos Negócios

GRI 2-6

Com foco na expansão e diversificação dos nossos negócios e para dar mais autonomia e capacidade de crescimento individual às marcas próprias, reorganizamos, em 2022, a nossa estrutura em quatro unidades de negócio. Com este passo, nossa estratégia também foi nos aproximar e melhorar a experiência do Cliente, prestando um atendimento ainda mais alinhado com as demandas e expectativas de cada área e pessoa.

Uma importante direção para os nossos negócios, em 2024, foi avançar na **inclusão securitária**. Almejamos, por meio de um portfólio variado de marcas com diversidade de soluções e personalizações, proporcionar às pessoas que nunca tiveram um seguro a oportunidade de contar com essa proteção, ampliando nosso potencial de crescimento ao mesmo tempo em que geramos

benefícios para a sociedade. Atualmente, alguns exemplos de produtos que possuem essa premissa e estão em nosso portfólio são: Residencial Essencial, Azul por assinatura e Porto Bairro.”

Especificamente sobre o mercado de seguro automotivo no Brasil, atualmente, apenas 30% da frota brasileira é assegurada, de acordo

com dados da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg). Neste sentido, para ampliar a nossa atuação, temos investido em soluções mais acessíveis, segmentadas e com *ticket* mais baixo, prezando pela relação custo-benefício, com coberturas pensadas para as necessidades de cada Cliente.



Porto Seguro

Auto
Bike
Celular
Residência
Empresas
Transportes

Vida
Viagem
Agronegócio
Responsabilidade Civil
Previdência

Porto Saúde

Saúde Empresarial
Odontológico
Saúde Ocupacional

Porto Bank

Cartão de Crédito
Financiamento
Crédito Pessoal
Garantias Locatícias
Consórcio
Investimentos
Conta Digital

Porto Serviço

Serviços para Automóvel:
Guincho, Chaveiro, Bateria e etc.

Serviços para Residência e Empresa:
Elétrica, Hidráulica, Linha Branca, TV, Ar condicionado, Help Desk e etc.

Unidades de Negócio



Ambição: “Ser a Seguradora mais presente na vida das pessoas, entregando experiências fluídas e encantadoras, liderando o setor de forma sustentável e gerando valor duradouro para a sociedade.”

Principal empresa do grupo, fundada em 1945, concentra as nossas soluções de seguros, atuando com veículos, residências, empresas, transportes e vida, entre outros. Líder nacional no setor automotivo, com mais de 6 milhões de veículos segurados, a **Porto Seguro** encerrou 2024 com a ampliação do leque de serviços e proteções. As iniciativas fazem parte da estratégia de diversificação dos negócios e fortalecimento do ecossistema Porto.

Uma das principais realizações da unidade de negócio foi o desenvolvimento do novo portfólio de seguros automotivos, com soluções que vão desde coberturas básicas até opções *premium*. Nesta linha, ao longo de 2024, nos debruçamos no tema inclusão securitária e avançamos em ofertas mais segmentadas.

No último ano, o tema “mudanças climáticas” também ganhou ainda mais destaque, com a severidade e a intensidade dos eventos climáticos no Brasil. O apoio aos clientes, parceiros e comunidades impactadas foi de extrema prioridade para a Porto, com uma importante mobilização da nossa rede, desde a assistência até o atendimento de sinistros.

Para 2025, continuaremos focados em soluções inclusivas, de impacto e na expansão regional. Nosso objetivo é expandir o portfólio de produtos, promovendo maior integração e *cross-sell* entre as unidades de negócio.

“O encantamento dos clientes e corretores guia a Porto Seguro a cada ciclo. Em 2024, aceleramos nossa agenda de transformação – trazendo novas soluções de produtos e inovação nas jornadas – pautados nas necessidades dos nossos públicos. Avançamos na agenda de inclusão securitária, reafirmando nosso compromisso com a expansão sustentável do setor.”,
Rivaldo Leite, CEO da Porto Seguro.





Principais números

16,5 milhões de negócios

80 pontos NPS no Seguro Auto

11,7 milhões de clientes

80 pontos Porto Seguro Residência

6 milhões de veículos segurados

Destaques 2024



Integração dos sistemas para cotação das marcas Porto Seguro, Azul, Itaú e Mitsui Sumitomo.



Novo portfólio de seguros automotivos: avançamos em ofertas mais segmentadas, com potencial de contribuir para inclusão securitária, como, por exemplo, produtos na linha Azul (Azul Auto Roubo e Azul Leve).



Estreia de novos serviços, como "Proteção combinada para residência e celular", que permite contratar ambos em uma única apólice.



Lançamento do **Seguro de Vida Escolar+**, voltado para alunos e funcionários de escolas particulares, que inclui benefícios como: sessões de fisioterapia, remoção médica inter-hospitalar e professor particular.



A Porto ficou em primeiro lugar na categoria Seguros (nível Brasil) no 34ª edição do **Prêmio Folha Top of Mind 2024**



Em 2024, iniciamos o **Projeto de Oficinas Sustentáveis**, para mitigar os impactos socioambientais da nossa rede.



Ambição: “ter participação no mercado condizente com o potencial da Companhia.”

A Porto Saúde tem se destacado como uma das empresas de maior crescimento no setor de planos de saúde no Brasil, com um total de 1,6 milhão de vidas seguradas. Em 2024, as receitas e prêmios atingiram R\$ 6,6 bilhões (+43,9% vs. 2023), o número de vidas alcançou 675 mil (+132k vs. 2023) e o lucro foi de R\$ 393,6 milhões (+96,4% vs. 2023).

Os planos da Porto Saúde incluem acesso a uma rede credenciada com hospitais, clínicas e laboratórios referência em qualidade assistencial. Disponibilizamos também iniciativas focadas na prevenção e no cuidado de doenças agudas ou crônicas. Entre elas, destaque para os programas **Saúde Mais** (0 a 49 anos) e **Longevidade** (50 anos ou mais), além do **Gestante Mais Saudável** e do **Porto Mais Saudável**, que oferecem suporte de nutricionistas e educadores físicos. Já os segurados com condições agudas ou crônicas contam com os programas: **Preventivo Coluna** e **Cálculo Renal**, **OncoPorto**, **Saúde Emocional**, dentre outros.

Disponibilizamos também os serviços “**Seu clínico na hora**” e “**Seu pediatra na hora**” para atendimento presencial ou teleconsulta com hora marcada para o mesmo dia. Contamos, ainda, com serviço de telemedicina disponível para esclarecer qualquer dúvida sobre saúde, com atendimento humanizado e individualizado, 7 dias por semana, e sem coparticipação.

“Acredito que um dos principais fatores para o crescimento da Porto Saúde é a capacidade de ofertar acesso a medicina de excelência. Em uma ampla gama de produtos e soluções, proporcionando, acima de tudo, uma experiência simplificada para o Cliente. Para expandir esse modelo, seguimos um processo gradual viabilizado por diversas parcerias.”, **Sami Foguel, CEO da Porto Saúde.**





Principais números

Mais de

1.200 profissionais

do Time Médico Porto

684 hospitais

8.797 clínicas
credenciadas

1.001 laboratórios

1,6 milhão
de vidas

seguradas (675 mil no Seguro Saúde
e 995 mil no Seguro Odontológico)

Destaques 2024



Lançamento da **Linha Porto Bairro**, plano de saúde microrregional focado em bairros da grande São Paulo. O produto foi desenvolvido para ter a essência de saúde para pequenos empreendedores locais, com hospital e laboratório de referência do bairro, acesso à medicina de excelência e preço competitivo. A Linha é destinada a pequenas e médias empresas (PMEs), de 3 a 99 vidas, e conta com 15 novos planos, que levam o nome dos bairros onde atuam: Alphaville, Centro, Centro Osasco, Centro Santo André, Ipiranga, Itaquera, Lapa, Moema, Morumbi, Paulista, Pirituba, Pompéia, Santana, Tatuapé e Vila Maria.



Crescimento da linha **Pro Saúde**: sucesso na Grande São Paulo, expandimos o portfólio e lançamos a Linha Pro no Rio de Janeiro e em Brasília. A categoria é exclusiva para empresas até 499 vidas e oferece preços mais atrativos e cuidado integral a saúde.



Registro CVM: no dia 16 de agosto de 2024, a Porto Saúde teve o pedido de registro como emissora de valores mobiliários na categoria "A" deferido pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM).



Ambição: “ser reconhecida como a melhor solução financeira para os Clientes do ecossistema Porto.”

A Porto Bank, unidade de serviços financeiros do Grupo Porto, consolidou-se como uma unidade estratégica e em crescimento no mercado em 2024. No ano, totalizou R\$ 632,2 MM de lucro (+53,2% vs. 2023), reflexo da efetividade das políticas atuais de cartões para atrair mais clientes de média e alta

renda. O cartão é uma porta de acesso para as demais soluções, como empréstimos, financiamentos, fiança locatícia e produtos de acúmulo, como consórcio e capitalização.

Outras mudanças incluem a redução do valor dos gastos mensais para o Cliente ter a isenção da anuidade, de R\$ 20 mil para R\$ 10 mil; a diminuição do valor da anuidade em cerca de 37%; e a política de pontuação, que se tornou mais atrativa.

“Trabalhamos nos últimos anos na integração dos produtos, e agora posicionamos o produto de forma mais acessível. Um exemplo é que, antes, o ‘upgrade’ ou o pedido do cartão era feito via convite. Agora, o Corretor consegue oferecer o cartão quando vende um seguro.”, **Marcos Loução, CEO da Porto Bank.**



Principais números

3,8 milhões
de clientes

11 produtos

(Cartão de Crédito; Tag Porto Bank (Pedágio e Estacionamento); Empréstimos e Financiamento; Consórcio; Investimentos; Seguro Garantia; Fiança Locatícia; Título de Capitalização; Carro Fácil; Previdência Privada; e Conta Porto Bank)

688.298

cartões de crédito emitidos

Destaques 2024



Lançamento do **primeiro cartão com IOF ZERO em compras internacionais do mercado**. O valor do IOF é creditado automaticamente na fatura como *cashback*.



Anúncio da **Conta Digital da Porto Bank** exclusivamente para Corretores e Clientes do Cartão de Crédito Porto Bank. A conta será disponibilizada gradualmente para mais clientes do ecossistema.



Estreia da campanha de incentivo **“Acelera Consórcio”**, com ofertas especiais para a aquisição de imóveis, carros e veículos pesados.



Porto Serviço

Ambição: “ser uma empresa humana na qual se pode confiar.”

Dedicada a oferecer soluções especializadas em assistência e manutenção em geral, a **Porto Serviço** opera em três segmentos:

- **Parcerias Porto Seguro:** serviços ofertados dentro do mundo Porto.
- **Parcerias Estratégicas:** serviços disponibilizados para empresas que vendem o nosso serviço, no caso o B2B2C. Como, por exemplo, o Carrefour, onde os vendedores ofertam a instalação de uma TV no caso da venda, caso concretizado, a Porto Serviço realiza o atendimento, mas não faz a venda direta.
- **Serviços B2C:** serviços comercializados por meio do nosso e-commerce. Ou seja, serviços vendidos no site da Porto.

Disponibilizamos também o [Porto Atendimento](#), um canal de suporte projetado para oferecer um atendimento ágil e humanizado aos Clientes, por telefone, chat e aplicativo. O serviço abrange desde o esclarecimento de dúvidas sobre produtos e serviços até o acionamento de assistências emergenciais. Há também os [Centros Automotivos Porto \(CAP\)](#), que oferecem diversos serviços para manutenção preventiva e reparos de veículos, para segurados e não segurados. E a [Renova Ecopeças](#), especializada no reaproveitamento e na comercialização de peças automotivas seminovas certificadas, provenientes de veículos que passaram por desmontagem sustentável.

Em seu primeiro ano de operação, a **Porto Serviço** registrou R\$ 641 milhões em receita no quarto trimestre, com 1,4 milhão de atendimentos realizados. As vendas ao consumidor final cresceram 62%, enquanto as parcerias estratégicas avançaram 25%, representando 27% do faturamento do período.



■ Marcelo Donato,
Prestador de Serviços



Ao longo de 2024, aumentamos a quantidade de parcerias estratégicas, o que tem impactado positivamente a receita e contribuído para o aumento da diversificação. Intensificamos também as ações no segmento B2C, expandindo esta linha de negócio via iniciativas com Corretores parceiros, como a ampliação das vendas de serviços nos condomínios residenciais e outras localidades com a estruturação de ofertas digitais.

“Queremos reforçar nosso portfólio com aquisições e novas ferramentas, desde impermeabilização de sofás até montagem de móveis e instalação de carregadores elétricos – mercados altamente lucrativos e promissores.”, **Lene Araujo, CEO da Porto Serviço.**

Principais números

5,2 milhões de serviços prestados

13 mil Prestadores de serviços

48 serviços ofertados

56 parcerias

82 pontos de NPS

Destaques 2024



O Grupo Porto passou a divulgar o balanço financeiro da Porto Serviço.



Registro CVM: no dia 16 de agosto de 2024, a Porto Serviço teve o pedido de registro como emissora de valores mobiliários na categoria “A” deferido pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM).



Parceria com o varejo para a venda de serviços de conveniência, como instalação de televisores e outros eletrodomésticos.







Desempenho e resultados financeiros

O ano de 2024 terminou de forma muito positiva. Nossas receitas avançaram em dois dígitos, atingindo **R\$ 37 bilhões** (+13% vs. 2023). Esses números, associados à marca de 18 milhões de Clientes alcançados, são exemplos que reforçam a consistência desse caminho e a robustez dos nossos negócios.

O **lucro líquido chegou a R\$ 2,6 bilhões** (+16,7% vs. 2023). Desconsiderando os efeitos extraordinários*, o resultado teria sido de R\$ 2,7 bilhões (+18% vs. 2023). Vale ressaltar que a rentabilidade sobre o patrimônio foi superior a **20%** em todas as unidades de negócio. Outro marco importante foi a comemoração dos 20 anos da entrada da Porto na Bolsa de Valores brasileira, além da inclusão recente no índice Ibovespa, refletindo nossa trajetória de crescimento.

As informações dos resultados gerenciais, bem como das unidades de negócio, podem ser consultadas no [Press Release Resultados 2024](#) , e nos resultados societários por meio das [Demonstrações Financeiras](#) .

Panorama geral

Lucro Operacional

R\$ **4.088** milhões

(+ 22% vs. 2023)

Lucro líquido

R\$ **2,6** bilhões

(+16,7% vs. 2023)

Receita total

R\$ **36.929,7** bilhões

(+13,2%)

Resultado Financeiro e Patrimonial

R\$ **919,4** milhões

(- 9,8%)

Retorno sobre o patrimônio médio (ROAE)

20%

(+0,3 p.p.)

Índice de eficiência operacional recorrente

11,4%

(ou -0,4 p.p.)

Lucro anterior ao Imposto de Renda e Contribuição Social (Lair)

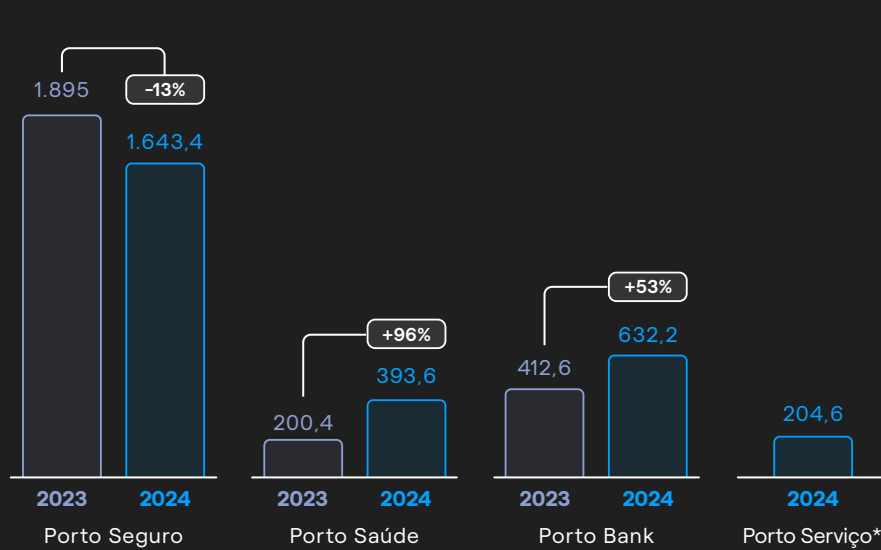
R\$ **5.007** milhões

*Excluindo o impacto líquido da baixa do produto Carro por Assinatura no valor de R\$ 41 milhões, efeito de R\$ 33,6 milhões da rolagem de títulos da carteira de aplicações financeiras e ganhos não recorrentes de R\$ 39 milhões associados à operação com a Oncoclínicas.

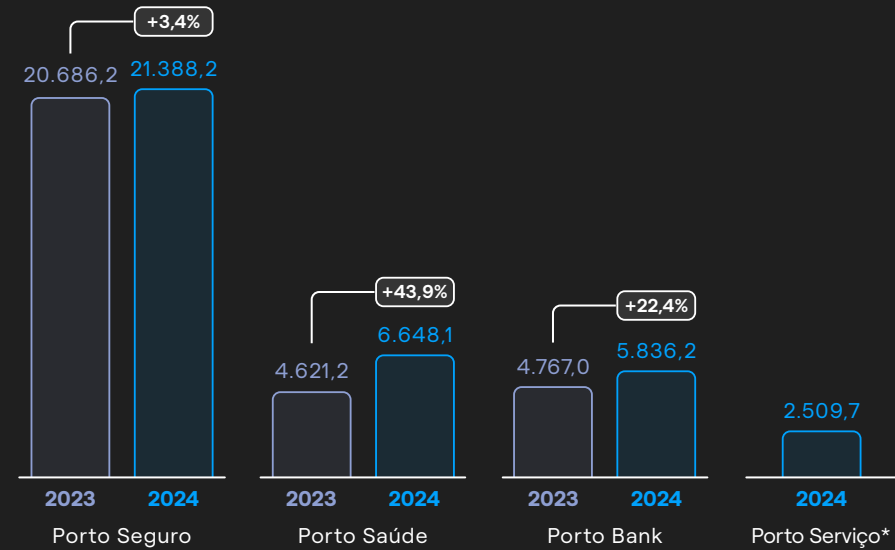


Desempenho por unidade de negócio

Lucro líquido | Variação (R\$ Milhões)



Receita | Variação (R\$ Milhões)



*Primeiro ano trazendo a receita, sem variação, devido à segregação da Porto Serviço.
Nota: Para fins de comparação com o ano de 2024, incluindo este efeito, o Lucro Líquido de Seguro seria de R\$ 1.678,5 e o ROAE de 29,6% em 2023.



Valor econômico gerado e distribuído (R\$ mil)

GRI 201-1

Receitas

35.554.381

Valor econômico distribuído

Custos Operacionais

27.785.163

(despesas de seguros e resseguros + insumos de terceiros e amortização)

Salários e Benefícios de empregados

2.920.312

Pagamento a provedores de capitais - Dividendos

1.019.763

Pagamentos ao governo

3.085.900

Total

34.811.138

Valor econômico retido

1.625.082*

*Valores conforme a Demonstração de Valor Adicionado, refletidos na Demonstração Financeira



Modelo de criação de valor

Apresentamos o nosso modelo de negócio, destacando como utilizamos uma variedade de recursos para criar valor de forma sustentável para todos os nossos *stakeholders*.
Elencamos as entradas (captura de valor) e respectivas contribuições estratégicas e as saídas (valor compartilhado) de cada tipo de capital, evidenciando o valor tangível que geramos por meio de cada um deles, promovendo, assim, um impacto positivo a longo prazo na sociedade.

Infraestrutura administrativa • Frota diversificada de veículos • Plataformas tecnológicas • Canais digitais •	Capital Manufaturado
Ecossistema de fomento à inovação • Competências técnicas das equipes de atuação, atendimento e prestação de serviços • Inteligência de dados • Sistemas proprietários (App Porto, Central de Atendimento, entre outros) • Gestão de riscos e avaliações de créditos • Valor da marca •	Capital Intelectual
Base financeira consistente • Captação de recursos de Clientes • Administração de recursos de Terceiros •	Capital Financeiro
Cultura organizacional • Colaboradores • Trabalhadores não empregados •	Capital Humano
Energia elétrica • Água • Outros recursos naturais e insumos para a operação da Porto	Capital Natural
Engajamento dos <i>stakeholders</i> , Clientes fidelizados e reconhecimento da marca • Parcerias estratégicas • Transparência • Instituto Porto e Responsabilidade Social Corporativa e Instituições Sociais • Corretores • Representantes Comerciais • Prestadores de Serviços •	Capital Social e de Relacionamento

Entradas / Captura de valor



Saídas / Valor compartilhado

• 52 Sucursais no Brasil • Frota própria diversificada: carros, motos, bicicletas, moto aquática e guinchos	Capital Manufaturado	• 51% de atendimentos realizados on-line • Venda em canais digitais: 1,04 milhão de vendas de origem digital
• Transformação digital • Privacidade e segurança da informação • Desenvolvimento do capital humano • Precificação de risco	Capital Intelectual	• Melhoria de sistemas e dados em eficiência e eficácia • Oxigênio Aceleradora – 32 POCS realizadas e 25 palestras • R\$ 2 M investidos em GenAI
• Resiliência do negócio • R\$ 2,7 bi de lucro líquido em 2024	Capital Financeiro	• Crescimento sustentável • Estratégia de resseguro
• 19,92% turnover • R\$ 3,2 M investidos em educação • 2.375 de colaboradores promovidos e reconhecidos em 2024 • 57% de colaboradoras mulheres	Capital Humano	• Índice de inclusão: 88% favorável • Top 10 melhores empresas para trabalhar no Brasil (GPTW) • Resultado geral pesquisa Pulso: 74% favorável
• Construção da nossa estratégia de descarbonização • 100% da operação direta abastecida por fontes renováveis comprovadas por I-RECs (certificados de energia renovável)	Capital Natural	• 100% das emissões do escopo 1 compensadas • R\$ 53 MM Faturamento da Renova Ecopeças • 1,1 M peças reinseridas no mercado
• Jornada personalizada de atendimento • Educação e inclusão securitária e financeira • Desenvolvimento socioeconômico nacional • Geração e Empregabilidade no Ecossistema pelo Instituto Porto	Capital Social e de Relacionamento	• 9.813 pessoas beneficiadas diretamente pelos Programas desenvolvidos pelo Instituto Porto • 37 mil Corretores • 13 mil Prestadores de serviço • R\$ 17 milhões destinados para programas sociais



Gestão Estratégica

Tudo começou com um sonho

Um sonho de uma família reunida em torno de uma mesa de jantar, com o desejo de construir uma empresa capaz de encantar e surpreender, onde as relações fossem genuinamente humanas e a beleza, nos detalhes. Desde então, vivenciamos inúmeras transformações. Muitas coisas mudaram ao longo do tempo, mas uma constante se manteve: **o nosso sonho.**

Temporada 2020–2024

Nos últimos quatro anos, de 2020 a 2024, ousamos renovar esse sonho, desta vez com uma visão ainda mais ambiciosa. Sonhamos em expandir nossa capacidade de impactar um número maior de Clientes. E, mais uma vez, conseguimos realizar essa grande transformação, superando desafios inéditos, como a pandemia, e enfrentando mares desconhecidos. Conseguimos transformar esses obstáculos em novos caminhos para o crescimento da empresa.

Caso alguém se pergunte: qual é o segredo da Porto? O que permite a Companhia atravessar turbulências, reinventar-se a cada ano e superar desafios de forma contínua? A resposta é simples: **a união e a força de um time extraordinário, composto por Clientes, Colaboradores, Corretores, Fornecedores, Prestadores de Serviço e Investidores.**

A coragem, a dedicação e o empenho daqueles que constroem o nosso dia a dia têm sido

essenciais para nos manter firmes e permitir que chegássemos até aqui. Isso, por si só, já nos enche de orgulho.

Agora, estamos prontos para o próximo passo. É tempo de renovar o nosso sonho. Em breve, iniciaremos um novo desafio, que será guiado pela nossa essência e voltado para o aprimoramento da experiência dos nossos Clientes, com foco no crescimento da Porto nos próximos cinco anos.

Visão 2025–2030

A nossa **Visão 2025–2030**, será um novo marco que nos guiará, com a mesma essência que nos trouxe até aqui e para onde queremos estar nos próximos 80 anos.

Baseada nos pilares de inovação, sustentabilidade e personalização, a nossa nova Visão tem a missão

de criar um **Ecossistema Integrado**, onde os Clientes encontrem soluções completas de saúde, segurança, mobilidade, serviços financeiros e domésticos em apenas um lugar. Essa visão é sustentada por uma cultura organizacional que promove a sinergia entre tecnologia de ponta, talento humano e práticas sustentáveis, moldando produtos e serviços que atendem às demandas de um mercado em constante transformação e cada vez mais exigente.


Por intermédio da nossa nova Visão, buscamos também melhorar cada vez mais a experiência dos nossos Clientes; capacitar os Corretores; fomentar o *cross-selling* entre as nossas unidades; e fortalecer o nosso time. Além de aprimorar a nossa agenda de sustentabilidade e ESG para consolidar a Porto como líder e referência para o mercado e a sociedade brasileira.



Marca Porto

A **marca Porto** transcende o mercado de seguros, sendo reconhecida como sinônimo de segurança, inovação e confiabilidade no Brasil. Por meio das unidades de negócio, entregamos soluções completas e integradas. Essa abordagem amplia o alcance da marca e reforça a nossa presença no cotidiano das pessoas, oferecendo serviços que cuidam de tudo o que é mais importante para elas. Não somos apenas uma prestadora de serviços, mas uma parceira que inspira tranquilidade e confiança.



Conquistamos, em 2024, uma posição de destaque no ranking das “[Marcas Brasileiras Mais Valiosas](#)” , da Interbrand. Crescemos 14% no aspecto “Valor de Marca” em relação ao ano passado, o que nos torna a 16ª marca mais valiosa do país, com um valor estimado em R\$ 112 bilhão.





Plataforma de ativação

Continuamos reforçando nossa presença de marca e nosso ecossistema de soluções nos territórios de ativação. Para além de produtos e serviços, em 2024, investimos também em nossa **Plataforma de Experiência**, visando conectar cada vez mais a nossa marca às pessoas. Estar presente no dia a dia e promover bem-estar são pilares da nossa Visão.



Cultura do Automóvel

Território que reúne nossos patrocínios ligados ao universo do carro, que proporcionam segurança, emoção e conexão.

Grande Prêmio São Paulo de Fórmula 1:

Em 2024, anunciamos a renovação do patrocínio ao **Grande Prêmio São Paulo de Fórmula 1** por mais três anos, garantindo a parceria até 2027. Pelo terceiro ano consecutivo, contamos com uma arquibancada exclusiva que recebeu mais de 4 mil pessoas por dia, incluindo Colaboradores, Corretores, Prestadores, Clientes e convidados. A **Arquibancada Porto** ofereceu experiências como a presença do *squad* de pilotos, telão com transmissão ao vivo, simuladores de corrida, palco com DJs, além de uma roda-gigante de 36 metros de altura com uma privilegiada de todo o autódromo.

Apoiamos o piloto Gabriel Bortoleto desde 2023, na Fórmula 1, e incentivamos outros três jovens talentos do automobilismo nacional: Dudu Barrichello (piloto Stock Car); Fefo Barrichello

(Euroformula Open); e Aurélia Nobels (Fórmula 4 italiana). Além do patrocínio ao **FIA Girls on Track**, programa que promove a participação de mulheres no automobilismo.

Porsche Cup:

Somos também a nova marca patrocinadora do **Porsche Cup**, o maior campeonato de GT (Gran Turismo) da América Latina, e estaremos presentes nos carros da categoria Carrera Cup e nas pistas pelos próximos três anos.

Bem-Estar

Iniciativas que cuidam da saúde física e mental das pessoas.

Rocky Mountain Games 2024:

No último ano, patrocinamos também o **Rocky Mountain Games 2024**, o maior festival de esportes *outdoor* do Brasil. Mais de 1,2 mil atletas competiram em provas de *Trail Run* (corrida), *Canicross* (corrida com cães), *Uphill* (corrida em subida), *Mountain Bike*, *Gravel* (ciclismo em trilhas) e *e-MTB* (bicicleta elétrica).

Porto Bike Tour e Running:

Promovemos, em parceria com a Track&Field, a **Porto Bike Tour e Running** para ciclistas e corredores de todos os níveis, no Autódromo de Interlagos, em São Paulo, além de atividades em outras regiões do país. Também temos a *Blue Run* e *Blue Bike*, que são os circuitos Porto de corridas e pedaladas, com o propósito de incentivar que as pessoas se conectem mais ao bem-estar em prol da saúde e da qualidade de vida.

Festival Manda Brasa e BeFly Hall:

Apoiamos também o **Festival Manda Brasa**, em Porto Alegre, e o **BeFly Hall**, em Minas Gerais, seguindo nossa estratégia de regionalização e fortalecimento da parceria com Clientes e Corretores dessas localidades.



Entretenimento

Estamos também onde a emoção e o encantamento se encontram

Cirque du Soleil:

No campo das artes, fomos patrocinadores oficiais

do ***Cirque du Soleil***, na temporada Crystal, inédita no Brasil. Em São Paulo, a apresentação aconteceu na maior tenda que o *Cirque du Soleil* já trouxe para o país, com capacidade para mais de 3,5 mil pessoas e 20 metros de altura. Levamos, ainda, 200 crianças do **Instituto Porto** para esta experiência cultural. Já no Rio de Janeiro, o

espetáculo ficou em cartaz em curta temporada no Rio Arena. No total, foram realizadas 118 sessões entre os meses de junho e outubro.

Teatro Porto:

O [Teatro Porto](#), localizado em São Paulo, encerrou em 2024 com público de 70 mil pessoas em quatro atrações principais. O destaque do ano foi o musical “**Rita Lee – uma autobiografia musical**”, com mais de 110 sessões e três prorrogações de temporada. Reunimos mais de 500 Colaboradores em uma sessão exclusiva do espetáculo. A iniciativa visa ampliar o acesso à cultura e aos debates sobre os temas trazidos por meio dos espetáculos e da arte, pois entendemos que aproximar os nossos Colaboradores da cultura também é desenvolver. O Teatro Porto foi indicado ao Prêmio CENYM, em 2024, concedido pela Academia de Artes no Teatro do Brasil.

Oktoberfest Blumenau:

Pela primeira vez, fomos um dos patrocinadores da **Oktoberfest Blumenau**, a maior festa alemã das Américas. Contamos com um camarote exclusivo para Corretores locais, proporcionando um ambiente especial para celebrar e fortalecer o

relacionamento com os nossos principais Parceiros, além de reforçar a nossa marca na região Sul do país.

Educação

Refletem nosso cuidado com quem cuida do futuro, olhando para a evolução da sociedade e dos públicos com os quais nos relacionamos, principalmente nossos Corretores parceiros.

Promovemos palestras, cursos, podcasts, videocasts. Por meio da Porto Educ, em 2024 lançamos o Programa Gerações, que tem como objetivo apoiar o corretor no seu processo de desenvolvimento, contribuindo com conteúdos de influência digital, empreendedorismo e soft skills.





Inovação e tecnologia

A tecnologia e a inovação foram importantes motores para o nosso desenvolvimento e crescimento em 2024. Ao longo do ano, investimos mais de 2 milhões em iniciativas de *GenAI*. Dentre as principais iniciativas, destaque para o uso da inteligência artificial em processos que vão desde o cálculo de preços até a regulamentação de sinistros. Na frente de seguros, por exemplo, a tecnologia possibilita o monitoramento em tempo real para prevenir danos.

Queremos ser cada vez mais uma **lifetech company**, desenvolvendo soluções e produtos que integrem tecnologia à segurança, saúde e qualidade de vida, tanto para os nossos Colaboradores quanto Clientes. Por esse motivo, buscamos criar condições que incentivem o empreendedorismo e a inovação, começando pela oferta de espaços colaborativos e momentos dedicados à escuta e à troca, como os cafés temáticos com nosso CEO, líderes e gestores. Promovemos também eventos e letramentos sobre estas frentes.

Queremos ser cada vez mais uma **lifetech company**, presente em todos os momentos da vida das pessoas. Para nós, isso significa oferecer soluções em um amplo ecossistema, utilizando a tecnologia como facilitadora.





Oxigênio Aceleradora

Criamos, em 2005, um **ecossistema de inovação para fomentar tecnologia e empreendedorismo, tanto para os nossos negócios quanto para a sociedade.**

Atuamos por meio de diversas iniciativas, como os programas de Aceleração de *Startups*, o Funil de *Startups*, programas de intraempreendedorismo e eventos para captação de tendências.

Nosso **Programa de Aceleração de Startups** foi desenvolvido para promover a interação entre a comunidade de empreendedores, a Porto e os mercados em que essas *startups* atuam. Fazemos isso por meio de sessões de mentoria, workshops e palestras ministradas por profissionais renomados. Nosso modelo de atuação é *equity free*, ou seja, não demandamos participação societária em troca do nosso suporte. Durante os quatro meses de programa, oferecemos às *startups* a oportunidade de crescer, ampliar a rede de contatos e contar com o apoio de lideranças de referências em seus mercados. Até hoje, já realizamos mais de 19 ciclos de aceleração, impactando cerca de 108 *startups*.

O **Programa Funil de Startups** é voltado para empreendimentos em estágio de tração que estejam alinhados aos nossos negócios. Oferecemos a oportunidade para que essas novas empresas apresentem suas soluções para integrar o grupo de *startups* sinérgicas à nossa empresa.

Em 2024, destinamos recursos exclusivos para Pesquisa e Desenvolvimento de 11 iniciativas voltadas à inteligência artificial generativa, com o objetivo de aumentar a eficiência dos processos internos e gerar ganhos potenciais na experiência do cliente. Entre essas iniciativas, destacam-se soluções para automação de processos operacionais, apoio à análise de sinistros e geração de conteúdo personalizado para diferentes canais da Companhia.

Promovemos também uma **programação contínua de eventos, palestras e lives** que abordam temas voltados para inovação, empreendedorismo e novos negócios, criando um ambiente moderno e criativo em todas as esferas da empresa.

Bem como estamos conectados com universidades e polos de inovação, buscando solucionar desafios e atrair talentos.

Para nossos Colaboradores, promovemos a 7ª edição da **Maratona de Inovação**, onde capacitamos equipes em *Design Thinking*, prototipação, *pitch*, entre outras habilidades. Os participantes são desafiados a encontrar soluções criativas para problemas específicos, contribuindo tanto para os negócios quanto para o seu próprio desenvolvimento. Outro destaque é a **Gincana Tech**, que incentiva nossos Colaboradores a explorar novas tecnologias e aplicá-las na prática.

Em 2024, a Gincana Tech abordou o tema Web3 (*Blockchain*, *Smart Contracts* e *Tokenização*). No evento, trabalhamos em um formato de laboratório, que nos permitiu prototipar os casos de uso de uma forma segura, onde conseguimos validar algumas hipóteses. Com a utilização do Web3, conseguimos testar a tese de que os dados tokenizados são seguros, imutáveis e transparentes.

[Continua >](#)



Oxigênio Aceleradora

Nessa edição tivemos:

7 POCs (provas de conceito) desenvolvidas

29 participantes

Mais de
60 horas de mentoria

Como aceleramos em 2024:

16 experimentos com universidades

4 radares de tendências

Mais de
25 palestras promovidas

4 startups aceleradas

32 POC geradas

7 lives realizadas

Mais de
200 horas de mentoria
para programas de
intraempreendedorismo

Frente de Cultura de Dados

Acreditamos que o desenvolvimento de habilidades em análise de dados e a compreensão de suas aplicações são fundamentais para o nosso crescimento. Por isso, lançamos, em 2024, a **Frente de Cultura de Dados**, uma iniciativa que visa promover o letramento em dados em todos os níveis da empresa. Desta forma, podemos utilizar o potencial que esse universo traz e fundamentar as decisões a partir de indicadores, tendo mais previsibilidade em relação aos resultados. É mais do que somente medir, é saber interpretar os dados e se antecipar às tendências e mudanças de comportamento. A primeira iniciativa foi o evento **"Cloud Hero"**, que reuniu os nossos Colaboradores em um evento no escritório do **Google** em São Paulo, para um treinamento intensivo sobre as melhores práticas de utilização do ambiente analítico de consumo.

IA para todos

Realizamos no Teatro Porto, em 2024, o evento **"IA para todos"**, onde apresentamos aos nossos Colaboradores os principais conceitos de inteligência artificial e mostramos como essa tecnologia já está integrada ao nosso dia a dia, potencializando negócios e trazendo ganhos de produtividade e eficiência.



Nossa jornada em Sustentabilidade e ESG

Como signatários dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e do Pacto Global da Nações Unidas – Rede Brasil, assumimos o compromisso de realizar ações que colaborem para alcançar os ODS até 2030. Esta agenda já faz parte do nosso dia a dia há mais de duas décadas e, durante esse período, desenvolvemos iniciativas voltadas ao tema, com o compromisso de apoiar diversos projetos sociais focados em educação, cultura, inclusão, acesso e geração de renda, e minimizar os impactos ambientais de nossas operações.

Para nós, integrar sustentabilidade ao modelo de negócio é essencial. E nossa estratégia é envolver todas as áreas da empresa, incluindo a liderança, fornecedores e demais partes interessadas nesta jornada. Com isso, prezamos que a sustentabilidade esteja presente desde a criação de produtos e soluções até a realização de um serviço, impactando diretamente as decisões estratégicas. Quanto mais a nossa operação estiver alinhada a essa visão, maior será a conscientização e o impacto positivo gerado.

Como resultado deste trabalho, fomos vencedores do **Prêmio Exame Melhores do ESG** na categoria “Serviços Financeiros” e nos mantivemos no **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)** da B3.

Ao longo de 2024, vimos o tema ESG ganhar ainda mais destaque e relevância na Porto. Foi um ano de avanços nesta agenda, como a estruturação da Governança de Sustentabilidade.



Governança de Sustentabilidade

GRI 2-17

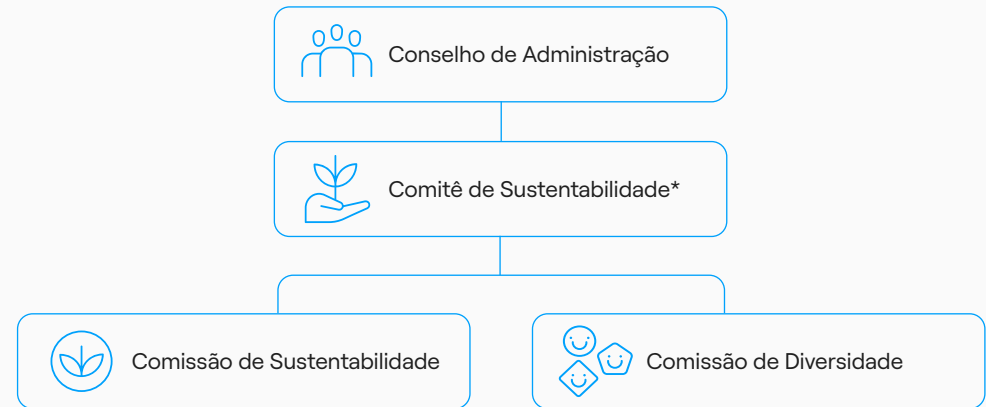
Para fortalecer a governança no tema, instituímos, em 2023, o nosso Comitê de Sustentabilidade, como órgão de assessoramento permanente do Conselho de Administração. A criação do Comitê de Sustentabilidade foi um dos principais avanços no processo de governança do tema. O Comitê era composto, inicialmente, por Bruno Campos Garfinkel, Patrícia Maria Muratori Calfat e Paulo Sérgio Kakinoff.

Em 2024, o comitê foi ampliado com a inclusão de membros externos independentes com ampla experiência em sustentabilidade. Convidamos Denise Hills, conselheira independente, SDG Pioneer Brasil-2022 e uma das principais vozes em ESG no Brasil, com ampla experiência no mercado financeiro e em práticas sustentáveis, e Francisco Lima (Preto Zezé), presidente da Central Única das Favelas (CUFA), ativista social e referência em inclusão e empreendedorismo nas periferias.

Instituímos também a Comissão de Sustentabilidade e a Comissão de Diversidade, cada uma delas composta por nove diretores das unidades de negócio e das áreas corporativas estratégicas, como Jurídico, Governança, Financeiro e Gente e Cultura. Essas comissões têm o papel de garantir engajamento, integração e accountability para que as agendas de sustentabilidade e diversidade e inclusão avancem de forma transversal e alinhada aos negócios.

Ao longo de 2024, realizamos um planejamento estratégico participativo com a Comissão de Sustentabilidade para elaborar a nossa nova Estratégia de Sustentabilidade, definindo compromissos públicos a serem alcançados até 2030. Por meio do Comitê de Sustentabilidade, a alta governança teve acesso às principais movimentações do mercado e incorporou essas diretrizes em suas atividades, alinhando-as à estratégia de sustentabilidade, que será apresentada no próximo tópico.

Estrutura de Governança de Sustentabilidade



*Os Riscos relacionados a sustentabilidade também são discutidos no Comitê de Riscos.

Membros das unidades de negócio e das áreas corporativas: participam da Governança de Sustentabilidade.

Gerência de Sustentabilidade e Diversidade e Inclusão:

responsável por coordenar as demandas advindas do Conselho de Administração e da Comissão de Sustentabilidade. As demais gerências têm a responsabilidade de responder às solicitações advindas do Comitê e da Comissão.



Nossos compromissos e metas de Sustentabilidade

GRI 2-22 GRI 3-3

Em 2024, avançamos significativamente na governança em sustentabilidade ao estruturar o **Plano Estratégico de Sustentabilidade (2025–2030)**. Baseado nos nossos temas materiais, o documento orienta as prioridades e a alocação de recursos para iniciativas de maior impacto, além de fortalecer a nossa estratégia de negócio.

Desde nossos primeiros passos, a forma de atuar e estar no mundo já evidenciava uma compreensão muito clara do que engloba a ideia de sustentabilidade. A interdependência.

A Interdependência é a certeza de que nada existe só, isolado, independente. Pelo contrário: tudo está interligado, completamente conectado e dependente entre si.

A ideia de colaboração corre nas veias da Companhia desde seus primeiros tempos. Abraão Garfinkel, fundador da Porto Seguro, percebeu que a potência da empresa não estava no produto, mas nas pessoas. Em especial, nos Corretores que levariam as crenças do grupo e

espalhariam pelo mundo a energia que estava sendo concebida e forjada.

Nesta trajetória, já nos envolvemos em diversas iniciativas, dentre elas, a mitigação de nossos impactos e a preservação ambiental e a promoção da educação para jovens de baixa renda e parceiros. Além de fomentar a ética e a integridade nos negócios, a reintegração de egressos do sistema prisional e o combate a preconceitos, racismo e intolerâncias.

Agora, percebemos a necessidade de uma abordagem ainda mais integrada e estratégica para tudo o que já realizamos, agregando ainda mais valor ao negócio e alinhado à nossa **Visão 2025–2030**. Sempre com foco no cuidado com as pessoas – nossa razão de existir. Acreditamos que cuidar é a melhor forma de traduzir a sustentabilidade.

A nossa estratégia é um chamado para podermos, por meio de nossa essência, contribuir e engajar

Parceiros, Clientes, Comunidades e demais partes, para conquistarmos estes objetivos juntos. Com essa abordagem, reforçamos o nosso compromisso com a inovação, a sustentabilidade e a responsabilidade social, alinhando-se às expectativas dos nossos *stakeholders* e à construção de um futuro mais justo e inclusivo.

Junto à nossa **Visão 2025–2030**, apresentamos a seguir o nosso novo conjunto de metas de sustentabilidade, elaborado por 13 grupos de trabalho, ao longo de 2024, a partir de rodadas de interação em cada uma de nossas unidades de negócio e diretorias. Organizadas em quatro pilares, confira na página a seguir, as nossas metas ESG, as quais mobilizam, atualmente, todo o nosso Ecossistema na busca por formas efetivas de lidar com os desafios sociais, ambientais e climáticos.

A partir de agora, além de implementar todas as iniciativas e etapas necessárias para alcançar os resultados propostos, queremos inspirar e impulsionar novos avanços nessa jornada.

Para isso, seguiremos monitorando de perto nosso progresso, estimulando o engajamento de nossos Colaboradores, Parceiros e toda a Cadeia de Valor. Nosso foco será sempre fortalecer nosso impacto positivo e ampliar nosso compromisso com a construção de um legado sustentável, baseado na responsabilidade e no cuidado com as futuras gerações.

Saiba mais em

[Manifesto de Sustentabilidade da Porto](#) 



Pilar Estratégico	Descrição Pilar	Compromissos	Temas Materiais	Metas
Valorização do capital humano e impacto social 	Fortalecer o desenvolvimento e inclusão das pessoas no ecossistema Porto e na sociedade	<ul style="list-style-type: none">Investimentos em educação, saúde e cultura para fortalecer comunidades.Promoção da diversidade, equidade e inclusão em todas as frentes.	<ul style="list-style-type: none">Desenvolvimento das comunidades locaisDiversidade, inclusão e igualdade de oportunidadesEngajamento e valorização das pessoas	<ul style="list-style-type: none">Até 2030, ter 40 milhões de recursos diretos investidos em projetos sociais, culturais e de fomento ao esporte.Até 2030, ter 30% de pessoas negras em cargos de liderança.Até 2030, ter 50% de mulheres em cargos de liderança.
Estratégia Climática e Circularidade 	Habilitar nossa organização para os desafios climáticos, aumentar a eficiência em nossas operações e desenvolver oportunidades ambientais nos nossos negócios.	<ul style="list-style-type: none">Compromisso com a transição energética e a redução das emissões de carbonoIncentivo à economia circular e uso eficiente de recursos.	<ul style="list-style-type: none">Descarbonização e Emissões de GEEGestão de Resíduos	<ul style="list-style-type: none">Reduzir em 40% as emissões absolutas de GEE dos escopos 1 e 2 do baseline de 2023.Ter 100% da operação direta* abastecida por energia renovável (*por meio de autogeração e compra de certificados de energia renovável).Dobrar a reciclagem de carros até 2030, baseline 2023.
Produtos e Soluções Sustentáveis 	Expandir o portfólio de produtos e serviços com atributos sustentáveis e de impacto positivo. Ter o compromisso de integrar o ESG em nossas decisões de negócios.	<ul style="list-style-type: none">Desenvolvimento de produtos que incentivem práticas responsáveis.Fomento à inovação para gerar impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.	<ul style="list-style-type: none">Gestão de Riscos Socioambientais e ClimáticosProdutos Sustentáveis, Inclusivos e de impactoInvestimentos Sustentáveis	<ul style="list-style-type: none">Até 2030, comercializar R\$ 13 Bi em produtos de impacto socioambiental positivo.
Engajamento da Cadeia de Valor 	Encantar nossos <i>stakeholders</i> , engajando nas práticas e políticas da Porto, impulsionando o desenvolvimento sustentável.	<ul style="list-style-type: none">Ampliação da transparência e responsabilidade nas relações comerciais.Trabalho conjunto com fornecedores e parceiros para adoção de boas práticas em sustentabilidade.	<ul style="list-style-type: none">Comportamento ético, integridade e complianceGestão da cadeia de valorSatisfação do Cliente e Corretor e qualidade no atendimentoSegurança e privacidade de dados	<ul style="list-style-type: none">Até 2030, obter o Selo Pró Ética para 3 empresas do Grupo.Até 2030, ter 100% de fornecedores e parceiros de negócios monitorados em critérios ESG.



Governança Corporativa

Modelo e Estrutura de Governança

GRI 2-9

Investimos constantemente no aperfeiçoamento da nossa estrutura administrativa, com foco em torná-la cada vez mais robusta, eficiente e diversa. Para tal, em 2024, criamos uma diretoria de governança e instituímos conselhos para algumas unidades de negócio.

Nosso modelo e estrutura de governança corporativa são constituídos por um conjunto de processos, políticas e regulamentos que regem o nosso processo de gestão, como forma de alinhar e proteger os interesses de nossos Colaboradores, Clientes, Parceiros, Administradores, Acionistas, dentre outros.

Ao integrarmos o Novo Mercado, desde 2004, nos unimos a um seleto grupo de companhias de capital aberto no país com elevados níveis de governança corporativa.

O [Informe de Governança Corporativa](#), exigido pela CVM, também está acessível em nosso site, indicando nossa adesão às práticas e princípios recomendados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).



Nosso foco é manter a disciplina, a integridade e a seriedade em todos os nossos processos, promovendo um crescimento sustentável que assegure a longevidade dos nossos negócios.

Para isso, seguimos as melhores práticas de transparência e governança corporativa, e contamos com uma estrutura que possibilita um processo de tomada de decisões, envolvendo executivos e órgãos colegiados com responsabilidades claras, conforme detalhamos a seguir.

Diretoria de Governança Corporativa

Estruturada, em 2024, a área de Governança Corporativa visa garantir transparência, diligência e fluidez entre o Conselho de Administração, os Comitês de Assessoramento e a Diretoria.

A Governança Corporativa tem como direcionador os princípios do Código de Melhores Práticas do IBGC.





Conselho de Administração

GRI 2-11 GRI 2-12 GRI 2-13 GRI 2-18

Responsável pela definição das diretrizes e da orientação geral dos nossos negócios. Composto por sete membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral Ordinária, para um mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição. O novo mercado exige que 20% dos membros do Conselho sejam independentes. Dos nossos sete membros eleitos, três são independentes, equivalendo a 42,86%. Nenhum dos membros exerce função executiva na Companhia.

Os membros do Conselho e dos Comitês são selecionados a partir de diretrizes e recomendações baseadas em competências e experiências dos candidatos, sendo avaliados, anualmente, de forma não independente, com o auxílio da diretoria de Governança Corporativa. A composição atual do Conselho é de duas mulheres e cinco homens, sendo quatro membros com mais de 50 anos e um membro autoidentificado como amarelo. Não há outros membros de grupos minorizados e/ou vulneráveis que integram os órgãos de governança da organização.

No desdobramento e na atualização das diretrizes relacionadas ao desenvolvimento sustentável, o papel do mais alto órgão de governança inclui o estabelecimento de orientações, supervisão estratégica, análise da gestão de impactos e dos resultados das análises de materialidade. Os altos executivos desempenham um papel crucial nesse processo, exercendo liderança, desenvolvendo estratégias, implementando e supervisionando essas instruções, além de se envolverem na comunicação externa.

Para prestar apoio ao Conselho de Administração no processo de tomada de decisão, contamos com **Comitês de Assessoramento**, que atuam como órgãos auxiliares com funções técnicas e consultivas. A finalidade é tornar a atuação dos órgãos de administração ainda mais eficiente, incorporando a governança de temas ESG de forma transversal na Companhia.

GRI 2-16

Os comitês se reúnem, periodicamente, e desempenham um papel fundamental na comunicação das preocupações cruciais ao Conselho de Administração, abordando uma variedade de temas. As denúncias e reclamações recebidas por meio do Canal de Denúncias e da Ouvidoria são tratadas conforme as políticas e os processos estabelecidos, sendo que, em casos específicos, são encaminhadas à alta direção para avaliação.

No período do relatório, todas as denúncias recebidas por meio do Canal de Denúncias foram apresentadas ao Comitê de Ética e Conduta durante as reuniões ordinárias. Já da Ouvidoria, foram, no total, 76 casos comunicados, sendo sendo 36 na unidade Seguros, 18 na unidade Banco, 12 na unidade Saúde e 10 na unidade Serviços.

Membros do CA – Composição atual

Nome	Cargo Atual na Porto Seguro
Bruno Campos Garfinkel	Presidente do Conselho de Administração
Marco Ambrogio Crespi Bonomi	Vice-Presidente do Conselho de Administração
Andre Luis Teixeira Rodrigues	Conselheiro
Roberto de Souza Santos	Conselheiro
Lie Uema do Carmo	Conselheiro Independente
Patrícia Muratori Calfat	Conselheiro Independente

Em 2024, Pedro Luiz Cerize era membro independente do Conselho de Administração, deixando o cargo em Março de 2025.



Comitês de Assessoramento

Comitê de Auditoria: comitê estatutário, de caráter permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. É responsável por avaliar, acompanhar e recomendar, de forma independente o atendimento aos dispositivos legais e normativos, além de avaliar os regulamentos e políticas internas; os sistemas de controles internos da Porto; as demonstrações financeiras; recomendar acerca da contratação de auditoria independente; avaliar a efetividade das auditorias, independente e interna; e auxiliar na melhoria contínua de políticas, práticas e procedimentos.

Comitê de Clientes, Marketing e Digital: visa fornecer subsídios e informações ao Conselho de Administração relacionados à estratégia de comunicação de todas as empresas do Grupo Porto para os seus diversos públicos, assim como analisar iniciativas relativas à pesquisa, tendências tecnológicas e inovações de novos produtos e políticas de atuação e estruturas de atendimento aos Clientes.

Comitê de Ética e Conduta: responsável por acompanhar e zelar pelo cumprimento da [Política de Ética e Conduta da Porto](#), disseminando princípios, propondo melhorias e zelando pela sua aplicação, além de conduzir apurações e propor medidas corretivas em caso de infrações.

Comitê de Finanças Corporativas: apoia o Conselho nas diretrizes de gestão financeira e na avaliação da exposição aos fatores de risco financeiro, além de analisar e monitorar o planejamento estratégico, o orçamento e o plano anual de investimentos da Companhia e das empresas do Grupo Porto.

Comitê de Pessoas e Cultura: presta apoio em temas relacionados às estratégias e políticas de gestão de pessoas e remuneração, além de ser responsável por discutir e monitorar questões vinculadas à Cultura, ao clima organizacional e ao engajamento dos colaboradores em todas as empresas do Grupo Porto.

Comitê de Sustentabilidade: visa avaliar, recomendar e apoiar o Conselho de Administração na elaboração, revisão e implementação da estratégia, políticas e diretrizes de sustentabilidade da Companhia e das empresas do Grupo Porto, além de recomendar programas de treinamento e conscientização sobre temas relacionados.

Comitê de Risco Integrado: fornece subsídios e informações ao Conselho de Administração em assuntos referentes à gestão de riscos, propondo planos de ação e diretrizes, avaliando o cumprimento das normas de gestão de riscos e acompanhando os indicadores-chave de riscos em todas as empresas do Grupo Porto.

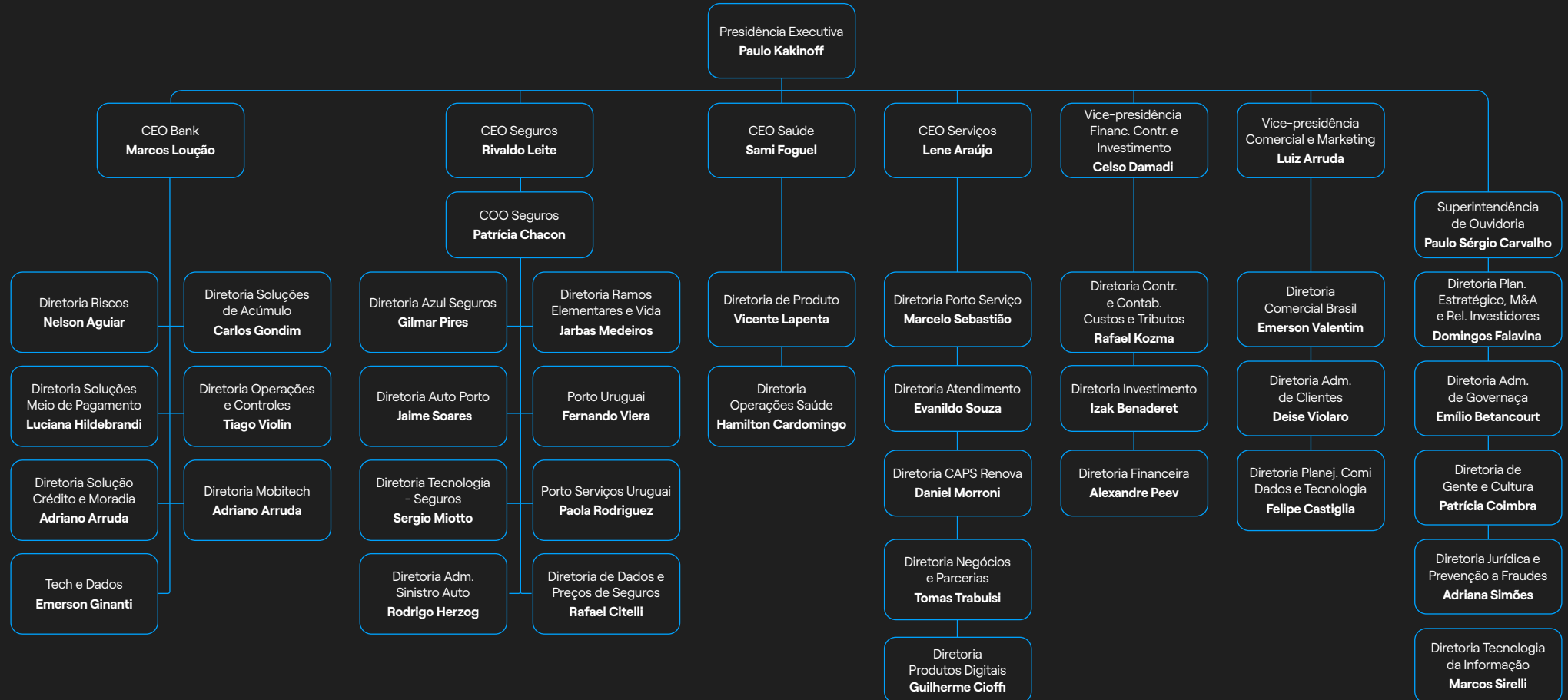
Diretoria

Atualmente, é composta por oito diretores, eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato anual e possibilidade de reeleição. A Diretoria é responsável pela gestão da Companhia, em conformidade com as orientações do Conselho de Administração e as disposições estabelecidas [Estatuto Social](#).

Conheça [aqui](#) os detalhes sobre os membros dos nossos órgãos de governança.



Organograma Presidência Porto S/A - Executivos





Indicação

GRI 2-10

Os candidatos aos órgãos de governança devem cumprir os critérios e requisitos necessários para administradores de companhias abertas, conforme determinado pela Lei nº 6.404/76 ("Lei das S.A."), resolução CVM nº 80 e outras normas relevantes.

Esses critérios estão estabelecidos em nossa [Política de Indicação de Membros](#) e devem ser observados nas eleições e reeleições de candidatos a membros do Conselho de Administração, da Diretoria e dos Comitês, conforme as competências legais e estatutárias. A seleção de candidatos considera uma série de critérios fundamentais, dentre eles, conhecimento, experiências, habilidades, principalmente no mercado segurador e financeiro e mercados complementares às

atividades da Porto, e características pessoais, privilegiando a participação de pessoas de grupos sub-representados. Além do alinhamento com nossos valores, cultura e princípios e a formação, qualificação e experiência técnica, profissional e/ou acadêmica compatíveis com as atividades e atribuições do cargo.

O processo de indicação deve contemplar indivíduos com características e perfis capazes de contribuir para a complementaridade de competências e o aprimoramento da diversidade, de gênero, raça e orientação sexual na alta administração. Isso é essencial para garantir a sustentabilidade dos negócios e resultados, considerando uma perspectiva estratégica que abrange o curto, médio e longo prazos.



■ Danilo Lima, Corretor



Remuneração

GRI 2-19 GRI 2-20

A nossa [Política de Remuneração](#), aprovada pelo Conselho de Administração, descreve as regras e os critérios, bem como estabelece diretrizes que orientam as decisões relacionadas à fixação da remuneração e dos benefícios concedidos aos administradores. Tem o objetivo de atrair, reter e motivar os nossos administradores, sempre de forma alinhada com os interesses da Companhia e dos acionistas.

A remuneração de cada administrador é determinada levando-se em conta as áreas de negócio das empresas do Grupo Porto sobre as quais possui responsabilidade de gestão; suas qualificações profissionais; e as condições de mercado. Não se limitando aos resultados isolados de uma empresa ou negócio, mas sim considerando o valor gerado à organização como um todo, refletidos nos resultados consolidados, a complexidade e os riscos das atividades exercidas.

O **Comitê de Pessoas e Cultura** visa fornecer subsídios e informações ao Conselho de Administração para que as decisões sobre remuneração de administradores e colaboradores das empresas do Grupo Porto

estejam alinhadas às políticas e normas internas, além da legislação e regulamentação aplicável.

Para o **Conselho de Administração**, a remuneração fixa é determinada com base nos valores praticados no mercado por empresas semelhantes, revisada, anualmente, considerando índices de inflação e outras práticas de mercado. Os membros do Conselho de Administração poderão receber uma parcela variável de remuneração, calculada com base em sua participação em atividades de alto valor agregado e contribuição para os resultados econômicos, além do alinhamento estratégico e cultural do grupo.

Para a **Diretoria**, a remuneração fixa é baseada no *know-how* de cada administrador, responsabilidade e contribuição para os resultados administrados, visando equivalência com empresas similares. Além da remuneração fixa, são concedidos benefícios diretos e indiretos para atrair e reter talentos. A remuneração variável visa recompensar financeiramente os administradores pela geração de valor e pelo atingimento de resultados sustentáveis, respeitando os interesses dos *stakeholders*.




Os integrantes do **Conselho de Administração** não são elegíveis a benefícios pós-emprego. Para a diretoria, os benefícios pós-emprego representam um componente importante da remuneração total, alinhado às melhores práticas de mercado e facultativo para os

administradores das empresas do Grupo Porto que patrocinam a PortoPrev – Porto Seguro Previdência Complementar.

Saiba mais sobre a remuneração da administração no nosso [Formulário de Referência](#).



Políticas corporativas e regimentos internos

Nossas políticas corporativas e regimentos internos são atualizados regularmente e estão disponíveis para o público em nosso site, na seção [Estatuto Social](#), [Políticas](#), [Manuais e Regimentos](#) .

Em um esforço para divulgar, com a máxima transparência, as diretrizes que regem nossa atuação, disponibilizamos informações cruciais sobre temas como gestão de riscos, remuneração, segurança da informação e indicação de membros da alta liderança, entre outros, no mesmo local.

Capacitação em Sustentabilidade e ESG para Diretoria Porto

No segundo semestre de 2024, as lideranças deram início ao aprofundamento em sustentabilidade e ESG. O conteúdo abordou os principais pilares da agenda ESG, incluindo novas regulamentações; a crescente pressão por transparência; finanças sustentáveis; ESG na Cadeia de Valor; e a criação e proteção de valor para os negócios. As sessões, realizadas individualmente, envolveram o C-Level do Grupo Porto e das unidades de negócio, e as diretorias de Finanças, Comercial, Gente e Cultura. Além das sessões individuais, o tema foi tratado também com os Diretores da Porto e em grupos específicos com as Diretorias de Gente e Gestão, Diretoria de Investimentos (Asset) e a Comissão de Sustentabilidade.



Gestão de Riscos

GRI 3-3

A gestão de riscos é um tema de extrema relevância estratégica para nós, considerando nosso amplo portfólio de produtos, o constante avanço tecnológico e a inovação em serviços, além do rigoroso ambiente regulatório em que operamos. Essas características tornam nossas atividades de gerenciamento cada vez mais complexas, expondo-nos a uma vasta gama de riscos, tanto diretos quanto indiretos.

Estrutura Gestão de Riscos

A Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) é composta por princípios, diretrizes, processos e ferramentas que utilizamos para identificar, avaliar, tratar, monitorar e reportar riscos de forma independente, assegurando a mitigação de impactos nos objetivos estratégicos, operacionais, financeiros e de conformidade da Porto. Nossa atuação segue as melhores práticas de mercado, alinhando-se ao COSO Enterprise Risk Management (ERM), e aos requerimentos dos reguladores como: diretrizes de reguladores como o Banco Central do Brasil (Bacen),

Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e CVM (Comissão de Valores Mobiliários).

A missão do processo de gestão de riscos é assegurar que o nosso plano de negócios esteja alinhado ao apetite por riscos, permitindo que as decisões sejam embasadas em informações estruturadas sobre riscos e oportunidades. Para isso, buscamos antecipar e mitigar riscos, garantir conformidade regulatória, proteger a reputação e sustentabilidade do negócio, além de aprimorar a eficiência operacional.

Todo o trabalho desenvolvido pela EGR é reportado de forma independente ao Comitê de Risco Integrado (CRI), que desempenha papel estratégico na governança de riscos do Grupo Porto. Como órgão consultivo, o CRI apoia o Conselho de Administração na supervisão da gestão de riscos, garantindo que a estratégia corporativa esteja alinhada ao apetite de risco e às melhores práticas de mercado, promovendo decisões mais seguras e sustentáveis.

Além de ser um diferencial estratégico que fortalece a governança corporativa, a cultura de riscos e os controles internos, a EGR é o alicerce do **modelo de Três Linhas**, responsável por fornecer metodologias, diretrizes e suporte para que a gestão de riscos seja incorporada às operações da companhia. Nesse modelo:

1

Primeira Linha: assume a responsabilidade direta pela gestão dos riscos nos processos operacionais.

2

Segunda Linha: supervisiona, orienta e monitora os riscos e a eficácia dos controles internos.

3

Terceira Linha: realiza avaliações independentes, garantindo a conformidade e aprimoramento contínuo da gestão de riscos.

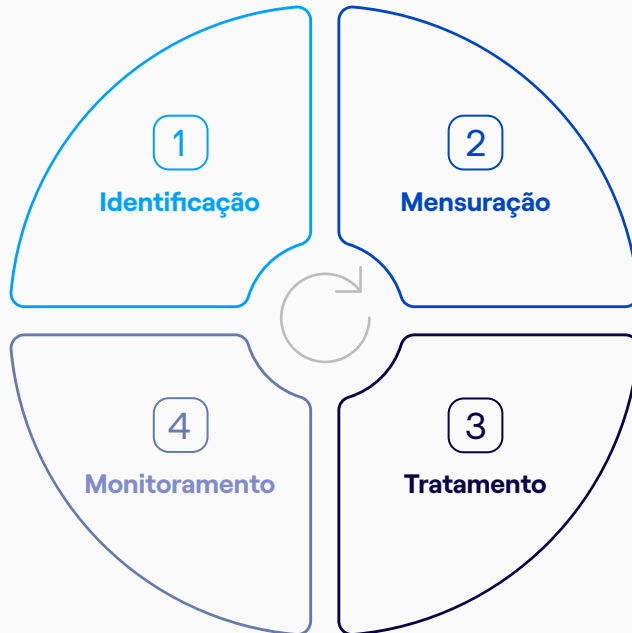
Essa estrutura garante que a nossa operação seja feita de forma segura, com previsibilidade e alinhamento às melhores práticas de mercado, reforçando a nossa capacidade de enfrentar desafios e aproveitar oportunidades de forma sustentável.



Processo de Gestão de Riscos

O nosso processo de gestão de riscos é um ciclo contínuo e estruturado, guiado pela **Política Corporativa de Gestão de Riscos**, que define diretrizes claras para identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte de riscos.

Essa política assegura que a gestão de riscos seja conduzida de forma consistente, alinhada aos nossos objetivos estratégicos e às melhores práticas de mercado.



Principais etapas do processo de Gestão de Riscos

1. Identificação / Avaliação de Riscos

Nesta etapa, são levantados e analisados os riscos que podem nos impactar, garantindo um mapeamento abrangente e proativo. Para garantir uma abordagem integral e eficaz, são utilizadas diferentes técnicas, tais como: análise de processos internos para mapear possíveis falhas ou pontos de vulnerabilidade, análise de incidentes e eventos passados, análise de dados via indicadores-chave, entre outros.

2. Mensuração de Riscos

Cada risco identificado é analisado quanto à sua probabilidade de ocorrência e impacto potencial, seguindo critérios estabelecidos na Política Corporativa de Gestão de Riscos.

3. Tratamento de Riscos

A estratégia de resposta aos riscos é definida conforme o apetite de risco da organização. As abordagens possíveis incluem:

- **Mitigar:** implementação de controles internos para reduzir a exposição ao risco.

- **Transferir:** uso de seguros ou repasse da responsabilidade para terceiros.
- **Aceitar:** quando o risco está dentro dos limites toleráveis e o custo de tratá-lo supera seu impacto esperado.
- **Evitar:** mudança de processos ou estratégias para eliminar a possibilidade do risco ocorrer.

4. Monitoramento e Reporte de Riscos

O acompanhamento contínuo dos riscos e das ações implementadas garante que o processo de gestão de riscos seja eficaz e responsivo a mudanças. A transparência também é essencial para a governança corporativa. Todas as informações sobre riscos são reportadas às instâncias responsáveis, garantindo alinhamento e embasamento na tomada de decisões.



Melhorias implantadas no processo de gestão de riscos em 2024

1. Gestão de Riscos de Terceiros (TPRM):

o processo de gestão de riscos de terceiros foi aprimorado para garantir maior controle sobre os fornecedores, parceiros e prestadores de serviços da organização, reduzindo riscos operacionais, financeiros, regulatórios e de segurança da informação.

2. Gestão de Riscos de Modelos:

como informado no último relatório de sustentabilidade, avançamos ainda mais nesta frente, com a ampliação do monitoramento dos modelos utilizados nos processos da Companhia, garantindo maior transparência, confiabilidade e efetividade. Adicionalmente, dado os requerimentos regulatórios divulgados pelo Banco Central do Brasil, a Área de Riscos Corporativos também realizou a validação independente do modelo de perda esperada, conforme requerimentos da Resolução 4966/21.

GRI 3--3

3. Riscos Socioambiental e Climático (RSAC):

ampliamos a cobertura de avaliação do risco socioambiental e climático, com maior atenção para as carteiras de seguro. Atuamos em conjunto com as áreas de produto, precificação e sustentabilidade para fortalecer o processo de subscrição e precificação, considerando indicadores e variáveis climáticas, fortalecendo a governança e garantindo maior aderência às regulamentações e compromissos voluntários.

Implicações financeiras e riscos em decorrência das mudanças climáticas

GRI 201-2

As mudanças climáticas representam um tema estratégico para a Porto Seguro, refletindo riscos relevantes e oportunidades de transformação nos negócios. Os riscos físicos, como enchentes e vendavais, têm se intensificado, impactando diretamente o índice de sinistralidade, especialmente em carteiras sensíveis como automóveis e residenciais. A exposição geográfica e a concentração da carteira em regiões vulneráveis amplificam esses impactos.

Para mitigar esses riscos, a Companhia adota um modelo robusto de gestão, que inclui critérios específicos na aceitação e subscrição de riscos, com modelos de precificação em constante evolução, considerando variáveis climáticas e localização dos segurados. Além disso, mantém contratos de resseguro para carteiras mais expostas, assegurando proteção financeira e capacidade de resposta frente a eventos extremos. A avaliação contínua dos riscos é feita por meio de matrizes que classificam os impactos e orientam as ações de mitigação, integrando os aspectos climáticos à estratégia de negócios.

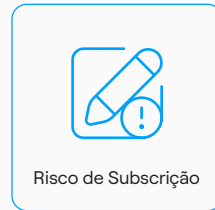
Os custos envolvidos nesse processo abrangem desde investimentos em capacitação, tecnologia e sistemas de análise de dados até despesas com seguros, conformidade regulatória, consultorias externas e auditorias independentes. Esses recursos são direcionados para garantir a resiliência operacional e financeira da Porto Seguro diante dos efeitos das mudanças climáticas, reafirmando o compromisso da Companhia com a sustentabilidade e a perenidade do negócio.



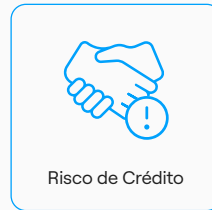
Principais fatores de risco

Diante da complexidade e variedade de produtos e serviços oferecidos, estamos expostos a diversos tipos de riscos, sejam eles decorrentes de fatores internos ou externos. Para lidar com essa realidade de forma estruturada, adotamos uma taxonomia de riscos, que permite classificar e organizar os eventos que podem impactar os nossos negócios. Essa abordagem facilita a identificação, avaliação e mitigação de ameaças, fortalecendo a nossa governança, a resiliência operacional e a capacidade de adaptação.

A seguir, apresentamos os riscos considerados prioritários na gestão de riscos. O detalhamento dos mesmos pode ser conferido no [Formulário de Referência](#).



Risco de Subscrição



Risco de Crédito



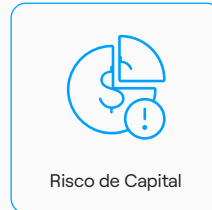
Risco de Mercado



Risco de Liquidez



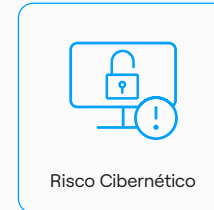
Risco Operacional



Risco de Capital



Risco Socioambiental e Climático



Risco Cibernético



Risco de Terceiros



Risco Regulatório e de Conformidade



Risco Reputacional



Risco de Modelo

Para fortalecer a Gestão de Riscos, contamos com diversas políticas e procedimentos complementares à Política Corporativa de Gestão de Riscos, que garantem maior alinhamento, controle e mitigação dos riscos. Entre elas, destacam-se:

- Política de Risco de Mercado
- Política de Risco de Crédito
- Política de Risco de Liquidez
- Política de Risco de Subscrição
- Política de Gestão de Risco Operacional
- Política de Prevenção a Fraudes
- Política de Gestão de Continuidade de Negócios
- Política de Gerenciamento de Capital
- Política de Risco Cibernético
- Política de Risco Socioambiental e Climático
- Política de Gestão de Risco de Terceiro



Riscos e oportunidades relacionados à sustentabilidade (materialidade financeira):

Riscos e oportunidades	Efeitos e temporalidade (*)	Onde o risco está mais concentrado
Riscos: ataques cibernéticos e vazamentos de dados.	Indisponibilidade nos sistemas da Porto, eventuais multas e sanções e impacto à marca. Curto prazo, com potencial impacto reputacional e financeiro.	Todas as unidades de negócio
Riscos: prejuízos e perdas decorrentes de efeitos climáticos e desastres naturais.	Danos físicos a propriedades e interrupções de negócios da Porto e aumento da sinistralidade da Companhia. Curto prazo, com impacto razoável financeiro.	Porto Seguro
Riscos: comportamentos de colaboradores e administradores associados a qualquer tipo de discriminação ou assédio.	Impacto na moral e bem-estar dos Colaboradores, deterioração da cultura organizacional. Curto prazo, com grande impacto reputacional.	Todas as unidades de negócio
Oportunidades: ampliação de receitas com serviços de desmontagem de peças e veículos, promovendo a circularidade por meio da Renova.	Engajamento com a sustentabilidade e impacto sustentável positivo. Redução dos custos operacionais dos Parceiros e Prestadores de serviços. Médio ou longo prazos, com impacto razoável na reputação e financeiro.	Porto Serviço
Oportunidades: engajamento da cadeia de valor (escopo 3) para descarbonização gerando posicionamento positivo no setor e na sociedade.	Atração de novos clientes e investidores, redução das emissões e dos custos operacionais. Médio ou longo prazos, com impacto significativo reputacional e financeiro.	Porto Seguro e Porto Serviço (categoria 1) Porto Seguro, Porto Bank e Porto Asset (categoria 15: emissões seguras e financiadas)
Oportunidades: desenvolvimento de novos produtos de impacto e sustentáveis	Diferenciação no posicionamento de mercado, atração de novos consumidores, reconhecimento e fortalecimento da marca. Médio prazo, com impacto significativo financeiro e reputacional.	Porto Seguro Porto Saúde Porto Bank

(*) Horizontes de tempo sobre os quais os efeitos dos riscos e das oportunidades poderiam razoavelmente ocorrer: curto prazo: 12 meses, médio prazo: 12 meses a 5 anos e longo prazo: > 5 anos. Definições alinhadas às Demonstrações Financeiras.



Comportamento Ético, Integridade e Compliance

Ética e integridade são valores inegociáveis para a Porto. Esses princípios guiam nossas práticas corporativas, garantindo transparência, responsabilidade e respeito às legislações vigentes. Além de fortalecerem a confiança de nossos stakeholders.

GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 3-3

Contamos com diversas políticas que firmam nosso compromisso com a conduta empresarial responsável, incluindo a [Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática](#), o Programa de Integridade e a [Política de Ética e Conduta](#), que abordam o tema de Direitos Humanos de forma mais abrangente, disponíveis ao público na nossa página de [Relação com Investidores](#).

Para integrar os compromissos nas estratégias, políticas e operações internas, utilizamos diferentes abordagens:

Jornada Porto

Para os Colaboradores, contamos com a **Jornada Porto**. Trata-se de uma trilha de treinamentos alinhados ao Programa de Integridade, na qual funcionários são capacitados em relação às nossas diretrizes e compromissos. A iniciativa abrange temas como prevenção e combate à lavagem de dinheiro; prevenção de fraudes; lei anticorrupção; segurança e riscos cibernéticos; gestão de riscos; ética e conduta; LGPD; relacionamento com o Cliente; entre outros. Os treinamentos são obrigatórios e realizados anualmente.

Adicionalmente, em 2024, em parceria com a área de recursos humanos, criamos dois cursos de combate ao assédio – um para todos os Colaboradores e outro dirigido, exclusivamente, aos gestores. Contamos com uma página de compliance e ética na intranet e atualizamos, periodicamente, toda a grade de treinamentos obrigatórios, atingindo 93% dos Colaboradores



■ Vanessa Ferreira, Colaboradora

na **Jornada Porto**. Além dos treinamentos em modo educação à distância (EaD), aplicamos treinamentos presenciais à liderança e alta administração sobre governança e práticas de mercado.

Já externamente, para **Corretores e Terceiros**, os manuais são recebidos no início de sua jornada na Porto. Além disso, uma das cláusulas de nossos contratos, estabelece a obrigação dos preceitos do Código de Ética e Conduta. Assim como,

cláusulas específicas relacionadas à prevenção e combate à lavagem de dinheiro, anticorrupção, e responsabilidade social e ambiental.

Ademais, promovemos testes periódicos para identificar riscos e oportunidades de melhoria nos controles. Em 2024, sob o aspecto de anticorrupção, não foram identificadas deficiências nos testes feitos.

Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

GRI 205-2

Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção

Membros da governança	2023	2024
Número total de membros	47	35
Número total de membros comunicados	33	35
Percentual	70,21%	100,00%
Número total de membros capacitados	31	33
Percentual	65,96%	94,29%


Empregados – Região Brasil	2023					2024				
	Número total de empregados	Empregados comunicados	%	Empregados capacitados	%	Número total de empregados	Empregados comunicados	%	Empregados capacitados	%
Coordenadores, Gerentes, Superintendentes, Diretores e Presidente	1.002	1.002	100%	824	82,24%	1.019	1.019	100%	939	92,15%
Demais colaboradores (exceto liderança, estagiários e jovens aprendizes)	11.944	11.944	100%	10.113	84,67%	11.457	11.457	100%	10.932	95,42%
Estagiários	75	75	100%	53	70,67%	52	52	100%	52	100%
Jovens Aprendizes	355	355	100%	303	85,35%	338	338	100%	323	95,56%
Total	13.376	13.376	100%	11.293	100%	12.866	12.246	100%	12.403	96,40%



Programa de Integridade

GRI 2-15 GRI 2-26 GRI 205-1

Baseado no nosso compromisso com a ética, a integridade e a transparência em todas as operações, o nosso **Programa de Integridade** está maduro e engloba uma agenda mensal de treinamentos, como temas relacionados à integridade, LGPD, anticorrupção, conflito de interesse, dentre outros. No último ano, treinamos mais de mil especialistas, consultores, líderes e diretoria com temas sobre integridade via KPMG. Para os Colaboradores, contamos com a Política de Ética e Conduta, enquanto os Guias de Boas Práticas, oferecemos aos terceiros.

Para fortalecer o programa e reforçar as práticas previstas na [Política de Ética e Conduta](#) , são realizadas ações de orientação e de disseminação da **Cultura de Integridade**, por meio de comunicados e treinamentos obrigatórios.

Adicionalmente, realizamos mapeamentos regulares para enxergar a exposição de cada área à realização de práticas que contrariem a Política de Ética e Conduta e, assim, adotar medidas que evitem ou mitiguem atos ilícitos que configurem violações à referida Política. **Em 2024, todas**

as operações foram avaliadas para os riscos específicos, desde corrupção em contratações, licitações, propina e suborno, não sendo identificada nenhuma falha nos controles internos da organização.

Os dados para monitoramento das ações são coletados em reuniões e questionamentos junto às áreas, além de testes de controle suportados por evidências. Os testes e o processo de auditoria são formalizados em relatórios. Eventuais planos de ação são acompanhados pelo sistema de governança, riscos e controles. Utilizamos também os indicadores gerados pelos treinamentos e pelo Canal de Denúncias.

GRI 205-3

Em 2024 não houve nenhum caso de Corrupção.

GRI 206-1

No período deste relatório, não houve nenhum caso de ação judicial referente à concorrência desleal.





Canal de Denúncias

GRI 2-26

Dispomos de um [Canal de Denúncias](#) que permite identificar fragilidades e oportunidades de melhoria na gestão do **Programa de Integridade** (além de outros mecanismos internos, como linha direta, e-mail, redes sociais e ouvidorias). Por intermédio do canal, é possível registrar qualquer caso de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, uso indevido da marca, assédio, discriminação e demais desvios éticos e de conduta.

Nesse sentido, o Comitê de Ética e Conduta é o órgão que acompanha e monitora as diretrizes que regem os padrões éticos e eventuais denúncias de irregularidades. Os casos registrados no **Canal de Denúncia** são conduzidos e tratados com sigilo, e não se admite qualquer tipo de retaliação ao denunciante de boa-fé.

Os relatos são acompanhados diariamente pela área de Inspeção, que direciona os casos para tratamento, conforme fluxo interno, e reproduz relatórios e reportes periódicos das ações, tratamentos e medidas tomadas para deliberação junto ao nosso **Comitê de Ética e Conduta**.

Durante o ano de 2024, o canal não recebeu ou tratou situações envolvendo associação transversal, participação cruzada com fornecedores, existência de acionistas controladores, e partes relacionadas e seus relacionamentos, transações e saldos pendentes. No período, foram registradas 1.117 denúncias de diferentes naturezas.



Segurança e Privacidade de Dados

Segurança e privacidade de dados são requisitos prioritários para nós. Direcionamos, anualmente, investimentos para ampliar a proteção dos nossos ativos e informações, incluindo os dados pessoais de nossos Colaboradores, Corretores, Clientes, Fornecedores e demais partes interessadas.

GRI 3-3 SASB FN-CF-230A.3 SASB HC-MC-230A.1

Em 2024, primamos pela otimização da eficiência dos processos do **Programa de Privacidade e Proteção de Dados**, assim como pela melhoria da qualidade do nosso atendimento junto aos titulares de dados e o aperfeiçoamento da jornada digital dos nossos produtos. Para tal, contamos com diferentes tecnologias:

- **Sistema de gestão de privacidade de dados:** gestão de *cookies*, consentimento, atendimento a titulares de dados, *data mapping*, etc.
- **Ferramentas de proteção de perímetro digital:** *Firewall*, *Proxy*, *WAF*, *API Gateway* etc.

- **Ferramentas de monitoramento cibernético:** *SIEM*, *Threat Intelligence*, etc.
- **Ferramentas de gestão de banco de dados:** anonimização, criptografia, etc.

Adicionalmente, elevamos o nosso nível de maturidade em segurança de dados, com a implementação de medidas adicionais de controle e monitoramento de dados, tais como testes e simulações de segurança cibernética. Com essas ações, ampliamos a nossa resiliência cibernética e conseguimos manter nossos índices de qualidade de atendimento, assim como a reputação da Porto junto aos órgãos reguladores e à mídia especializada.

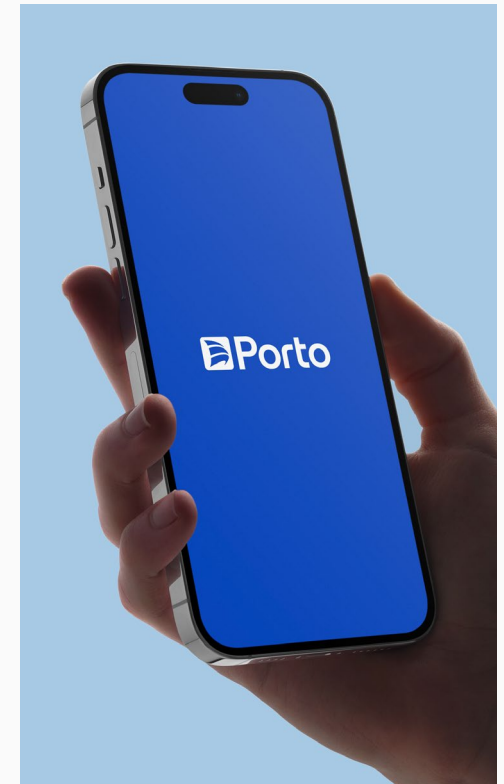
No último ano, amadurecemos também o nosso processo de aculturação em segurança cibernética e privacidade de dados, por meio da realização de eventos para os Colaboradores; treinamentos de Corretores; envio de pílulas e comunicados sobre os temas; **Semana de Segurança da Informação** com diferentes ações para todos os Colaboradores; e atualização do

treinamento obrigatório de LGPD, com adesão próxima a 100% do nosso time.

Além disso, em linha com as melhores práticas do mercado, reforçamos o nosso Programa de Governança em Privacidade de Dados, contemplando pessoas, processos e tecnologias, para gerar mais eficiência no atendimento à LGPD e às normas aplicáveis. Esse processo é auditado e testado regularmente junto às áreas de controle (interna e externa).

GRI 418-1 SASB HC-MC-230A.2 SASB HC-MC-230A.3 SASB FN-CF-230A.1

Quanto aos riscos enfrentados no último ano, destacamos aqueles relacionados a vazamento de dados e ataque cibernético, mitigados por meio de ações de aculturação, monitoramento, otimização de controles de proteção de perímetro e prevenção a vazamento de dados, assim como testes e simulações recorrentes. Com essas ações, conseguimos manter o nosso nível de exposição a risco cibernético em patamares aceitáveis, onde não foi identificado





nenhum caso de vazamento, furto, perdas de dados de clientes ou processos legais relacionados à segurança de dados.

Para 2025, seguiremos investindo de forma diligente na melhoria da nossa infraestrutura tecnológica e na **jornada digital** de nossos produtos. Além do fortalecimento da governança dos nossos processos de privacidade e segurança de dados, para melhorar a nossa resiliência digital e otimizar ainda mais a experiência dos nossos Colaboradores, Clientes e Parceiros.

Assim como a avaliação e adoção de tecnologias emergentes, como **inteligência artificial**, para melhoria da nossa eficiência operacional, alinhada à estratégia geral da organização. Adicionalmente, planejamos a otimização dos nossos processos em acordo com os melhores *frameworks* de mercado, para buscar aderência a uma certificação internacional de privacidade de dados.

Números 2024

Mais de
100 projetos
digitais

avaliados pelo time de
privacidade de dados.

Mais de
10 pílulas
comunicadas

em canais internos da Porto.

0 denúncias

procedentes em
órgãos reguladores.

Mais de
180 mil
atendimentos

automatizados a titulares de dados.

Mais de
500 fluxos de
dados revisados



Valorização do Capital humano e Impacto Social

Engajamento e Valorização das Pessoas

Acreditamos que o sucesso sustentável de nossa empresa está diretamente ligado ao compromisso, bem-estar, desenvolvimento e valorização das pessoas. Por isso, investimos, continuamente, na criação de um ambiente de trabalho colaborativo, inclusivo e inspirador, onde cada Colaborador possa crescer profissionalmente e se sentir valorizado.

Em 2024, fortalecemos nossas iniciativas de engajamento, ampliamos programas de capacitação e reforçamos nossa cultura organizacional. Apresentamos, a seguir, as principais ações que consolidam nosso compromisso com o desenvolvimento humano e a excelência na experiência dos nossos Colaboradores.

■ **Fernanda Trondoli**, Colaboradora



Empregados

GRI 2-7

Empregados por tipo de emprego e gênero

2022			2023			2024			
	Tempo Integral	Período Parcial	Total	Tempo Integral	Período Parcial	Total	Tempo Integral	Período Parcial	Total
Homens	5.112	11	5.123	5.268	9	5.277	4.505	801	5.306
Mulheres	7.131	7	7.138	7.005	8	7.013	4.800	2.352	7.152
Total	12.243	18	12.261	12.273	17	12.290	9.305	3.153	12.458

Empregados por tipo de emprego, região e gênero

	Tempo integral	Tempo parcial	Total	Homens	Mulheres	Total
Norte	18	0	18	7	11	18
Nordeste	125	0	125	50	75	125
Centro-oeste	83	0	83	45	38	83
Sul	148	0	148	75	73	148
Sudeste	8.931	3.153	12.084	5.129	6.955	12.084
Total	9.305	3.153	12.458	5.306	7.152	12.458

Nota explicativa: 100% dos trabalhadores empregados possuem contrato por prazo indeterminado.

Trabalhadores que não são empregados

GRI 2-8

	2022	2023	2024
Fornecedores Corporativos	*	9.819	7.233
Aprendizes	412	302	332
Estagiários	43	62	50
Trainees	*	15	*
Diretores - não CLT	*	*	26
Terceirizados - Prestadores de serviço padrão	*	7.425	4.417
Terceirizados - CAPS	*	1.312	1.801

* Informação não controlada para o período.





Saúde integral

A saúde integral de todos os nossos Colaboradores é uma prioridade e temos como propósito promover ações que incentivem a busca do equilíbrio entre a saúde mental, física e financeira. Pensando nisso, oferecemos o **Programa de Saúde Integral**, que contou com uma série de iniciativas ao longo de 2024.

Mantivemos os atendimentos para doenças respiratórias, como COVID-19 e Influenza, e realizamos a campanha de vacinação com mais de 6,4 mil pessoas imunizadas. Disponibilizamos, ainda, o laboratório para a coleta de exames em nosso **Espaço Saúde**, além de especialidades, como Ortopedia, Ginecologia, Cardiologia, Endocrinologia, Otorrinolaringologia, Nutrição, Psicologia e Fisioterapia.

Ainda atentos ao cuidado com o nosso time, promovemos rodas de conversa sobre neurodiversidade, paternidade ativa e aleitamento materno. Incentivamos também corridas de rua (com desconto de 50% no valor da inscrição), entre outras ações que impactaram mais de 7,8 mil pessoas no ano.

Em 2024, todos os Colaboradores passaram a contar com desconto para acessar a Academia **Bio Ritmo**, localizada próximo à sede. Outra novidade do ano foi a inauguração da nossa **quadra poliesportiva**. Já contamos com uma quadra de *beach tennis* no Complexo Matriz da Porto, em São Paulo.

Ainda para promover o pilar da Saúde Física, realizamos, em 2024, as **Olimpíadas Porto** nas nossas quadras de areia e poliesportiva. Foram 30 dias de competição, 56 times, mais de 350 jogadores e 27 equipes finalistas.

No aspecto da **Saúde Financeira**, oferecemos conteúdos educacionais, apoio jurídico, Plano de Previdência patrocinado da PortoPrev, empréstimos e financiamentos com valores diferenciados para a conscientização e orientação do nosso time.

No fim do ano, promovemos o **Circuito Saúde Integral**, uma ação de três dias realizada na matriz e na unidade da Barra Funda. Com a participação de 1.596 Colaboradores, o evento

integrou iniciativas como aferição de pressão arterial, teste de bioimpedância, orientação nutricional e financeira, sessão de massagem, atividades diversas que estimulem o movimento e avaliação bucal. Além da união de laços

(Outubro Rosa e Novembro Azul), com a isenção de coparticipação para exames preventivos e espaços para conscientização sobre câncer de mama, câncer de próstata e doação de mechas e/ou cabelo para ONGs parceiras.





Satisfação dos Colaboradores

Como forma de compreender as percepções e reunir *insights* para aprimorar a atuação das lideranças e da Porto, realizamos, em junho, a Pesquisa Pulso. O objetivo foi captar a temperatura geral da Companhia, avaliar a evolução da Porto em questões-chave relacionadas ao tema e, pela primeira vez, mensurar nosso índice de inclusão, que alcançou 88% de favorabilidade.

O resultado geral da Pulso (Favorabilidade de 74%, com queda de 1pp quando consideramos as questões comparáveis com Clima 2023) indica que evoluímos na comunicação, conseguimos sustentar as dinâmicas de parceria e temos oportunidades mais significativas em Eficiência e Cultura.

Em 2024, também mantivemos nossa posição entre as vinte melhores empresas para se trabalhar, no ranking da **Great Place To Work®**, um dos principais do Brasil que elege as melhores empresas para se trabalhar no país. Ficamos na 10ª posição na categoria Grandes Empresas, com 84% de favorabilidade (queda de 5 pontos percentuais em relação a 2023).

Ao longo do ano, realizamos, aproximadamente, 2.376 ações de reconhecimentos financeiros, representando um aumento de cerca de 16% em relação ao ano anterior. Esse crescimento reforça nosso compromisso em valorizar e reconhecer o desempenho de nossos Colaboradores, incentivando o equilíbrio entre pessoas e resultados.

Destaques das pesquisas GPTW e Pulso

GRI 3-3

GPTW



Participação de **1.885** Colaboradores.



Aumento de 10% na participação de respondentes da pesquisa, comparado com 2023.



88% dos Colaboradores confiam na alta liderança da Porto (queda de 3 pontos percentuais em relação a 2023).



75% pretendem continuar trabalhando na Porto por mais de 5 anos.

Pulso



Participação de **9.695** Colaboradores.



Resultado geral de clima: **4%** favorável (queda de 1 ponto em relação a 2023).



Índice de inclusão: **88%** favorável.



Confio nas perspectivas de negócios da Porto para os próximos anos: **91%** (queda de 2 pontos comparado a 2023).



Sou informado(a) sobre decisões e mudanças que afetam o meu trabalho: **80%** de favorabilidade (evolução de 3 pontos em relação a 2023).



Melhoramos a percepção de que as áreas atuam de maneira simples, ágil e flexível: **77%** de favorabilidade (evolução de 3 pontos em relação a 2023).



A liderança como um todo se comunica de forma aberta e transparente (evolução de 2 pontos considerando 2023).



Os resultados das pesquisas, somados a diagnósticos culturais, serviram como base para ações estratégicas de comunicação, desenvolvimento e engajamento das lideranças, para fortalecimento e evolução dos pontos de melhoria apontados na Pulso e GPTW. Nossa atuação ocorreu em diversas frentes, por meio do **Programa Mais Porto**, que visa potencializar a nossa Nova Visão:

Para o público de superintendência e acima, destacam-se três principais iniciativas:

- **Aceleração individual:** um processo estruturado de *feedback* e *feedforward*, baseado nos comportamentos observados ao longo das ações do programa.
- **Diálogos assistidos:** acompanhamento de atividades coletivas para avaliação da dinâmica de funcionamento das equipes, seguido de *feedback* estruturado.
- **Encontro Líder-Liderado (ELL):** iniciativa voltada ao aprofundamento da relação entre líderes e suas equipes, fortalecendo vínculos e aprimorando a dinâmica de trabalho.

Para gerentes e coordenadores, promovemos encontros com os **Grupos de Referência**, conduzidos pela própria liderança da Porto. Nessas sessões, foram discutidas competências-chave para impulsionar a empresa diante dos novos desafios.

Ademais, realizamos *workshops* chamados **Embarcação**, reunindo cerca de 100 participantes por encontro, com perfis diversos, para identificar fatores que potencializam o crescimento dos negócios. Esse trabalho resultou no fortalecimento da coesão e da solidez da liderança e contribuiu para o desenho da nossa próxima Visão.

■ Luciano Aguiar, Colaborador





Eventos que contribuíram para o engajamento do time Porto em 2024

Conhecendo a Porto

Anualmente, abrimos as portas para que, de forma lúdica, os filhos e enteados dos Colaboradores possam conhecer melhor a nossa estrutura, espaços e os produtos da empresa.

Café com Colaboradores e Líderes

Realizamos quatro sessões presenciais e quatro remotas do **Café com Colaboradores**, com um total de 398 participações e NPS médio de 97,5 nas edições presenciais e 92,75 nas edições remotas. Já no **Café com Líderes**, tivemos 11 encontros, com foco em reforçar a essência, apresentar os resultados e discutir o futuro e o presente da Porto. Os encontros contaram com mais de 9,5 mil participações entre a primeira gestão e demais lideranças, com NPS 95 e 96, respectivamente.

Porto Festival

É uma iniciativa inovadora que reconhece o potencial do time para além do talento profissional. Realizada todos os anos, reúne ao longo de diversos dias arte, música, diversão e gastronomia. As estrelas que sobem ao palco são os próprios funcionários. A edição de 2024 contou com mais de 4 mil participantes.

Bate-papo com Kaki

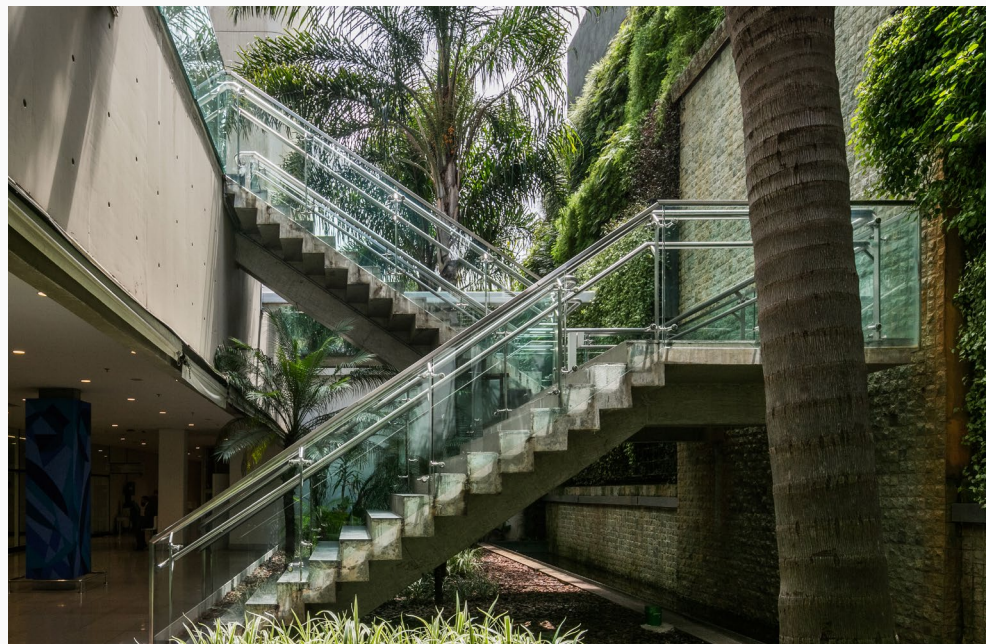
Realizamos, ainda, quatro edições do **Bate-papo com Kaki**, evento em que o presidente responde a perguntas de funcionários. Ao todo, foram 1,3 mil participações por edição, entre presenciais e on-line, com NPs de 97.

Festa da Lembrança

É um dos principais eventos para reconhecimento e celebração dos Colaboradores pelo orgulho da trajetória. São homenageados aqueles que completam 10, 15, 20, 25, 30 ou mais anos de Porto. Em 2024, homenageamos mais de 1,9 mil pessoas.

Festa de Fim de Ano

Com muita diversão, emoção, música, gastronomia e atrações especiais, a nossa festa reuniu mais de 10 mil pessoas em dois pavilhões do Expo Center Norte, em São Paulo. Todos os convidados ganharam uma camiseta com o tema da festa, que funciona como o passaporte para o evento, e um copo para abastecerem de bebidas. No momento da retirada, cada pessoa doa 1 kg de alimento. Na festa de 2024, aproximadamente uma tonelada foi arrecadada. Os alimentos foram destinados às instituições sociais parceiras do



Instituto Porto. Em 2024, além de recebermos Jorge & Mateus e Inimigos da HP, tivemos uma surpresa especial. Ao longo de três meses, nossos executivos conciliaram suas agendas com ensaios para apresentarem a **banda “InPortados”**, como forma de homenagem para nossos Colaboradores.



Demais iniciativas

Saúde mental



- Programa Fique Bem
- Programa de Saúde Emocional
- Canal Conte Comigo
- Psicologia Viva e Oriente-me
- Rodas de conversa
- Apoio social

Saúde física



- Espaço saúde
- Telemedicina 24h
- Time Médico Porto Saúde
- Aplicativos com academias e estúdios parceiros
- Academia *in company*
- Coparticipação para corridas
- Sala Amamente +
- Programa longevidade
- Programa Gestante Porto
- Quadras de areia e poliesportiva
- Massagem e Podologia
- Ações mensais que estimulem o movimento

Saúde financeira



- Cursos de educação financeira
- PortoPrev - Previdência Privada
- Dicas de consumo consciente
- Empréstimo social
- Produtos Porto com benefícios exclusivos



Benefícios

GRI 401-2

A nossa política de benefícios é baseada na competitividade do mercado e na potencialização da atração e retenção dos melhores profissionais. Realizamos, anualmente, pesquisas externas que permitem comparar a estrutura de cargos, remuneração e incentivo em relação a outras companhias bem avaliadas. Oferecemos diversos benefícios voltados ao desenvolvimento pessoal e ao bem-estar dos Colaboradores e seus familiares.



São eles:

- Plano de saúde (***)
- Seguro de vida
- Seguro odontológico (*)
- Cartão Farmácia
- Bolsa de estudo e idiomas (*)
- Cartão Flex – alimentação/refeição
- Licença-maternidade
- Licença-paternidade estendida
- Auxílio-creche/ Auxílio-babá (*)
- Auxílio filho com deficiência (*)
- Vale-transporte
- Descontos exclusivos para produtos Porto
- *Check-up* em rede exclusiva (para cargos específicos)
- PortoPlus (plataforma de relacionamento e descontos)
- Programa Saúde Integral
- PortoPrev – Previdência Complementar (*) (**)
- Reembolso auxílio-funeral
- Aplicativos com academias e estúdios parceiros

* Não aplicáveis para aprendizes e estagiários. ** Não aplicável à empresa Saúde Ocupacional, Azul e Unigas

*** Todos os Colaboradores são elegíveis ao Plano de Saúde, que é extensivo a cônjuges, companheiros, filhos e enteados até 24 anos, desde que comprovado o vínculo.



Retorno licença-maternidade

GRI 401-3

O índice de retorno das Colaboradoras após a licença-maternidade é de 71,14%. Dentre as iniciativas que buscam acolher esta mulher, está a “Espaço Amamentação”, dedicada às mães que seguem em aleitamento para que possam fazer a coleta do leite de forma prática e higiênica. Promovemos também uma roda de conversa mensal com o acompanhamento de uma assistente social. Outra iniciativa é o **programa de acompanhamento mensal** da gestação, junto a profissionais de enfermagem, nutrição, fisioterapia, educação física, psicólogos e assistentes sociais.

Licença maternidade e paternidade

GRI 401-3

	2022	2023	2024
Total de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero.			
Homens	5.123	5.277	5.306
Mulheres	7.138	7.013	7.152
Total	12.261	12.290	12.458
Total de empregados que tiraram a licença maternidade/paternidade no ano vigente			
Homens	163	151	178
Mulheres	287	274	201
Total	450	425	379
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença maternidade/paternidade			
Homens	163	150	173
Mulheres	285	274	143
Total	448	424	316

	2022	2023	2024
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho			
Homens	113	143	121
Mulheres	127	197	189
Total	240	340	310
Taxa de retorno			
Homens	100,00%	99,34%	97,19%
Mulheres	99,30%	100,00%	71,14%
Total	99,56%	99,76%	83,38%
Taxa de retenção			
Homens	69,33%	99,33%	69,94%
Mulheres	44,56%	71,90%	132,17%*
Total	53,57%	80,19%	98,10%

* Temos um percentual maior, devido a apuração do período de retenção considerando 12 meses após retorno.



Educação e desenvolvimento dos Colaboradores

GRI 404-2

Nossa missão é auxiliar os nossos funcionários a aprimorarem capacidades, adquirirem habilidades e evoluírem pessoal e profissionalmente.

Para isso, trabalhamos com uma estratégia de aprendizagem descentralizada, ou seja, além da diretoria de Gente e Cultura, temos núcleos de aprendizagem que atendem as necessidades específicas de negócio, como formação em tecnologia ou atendimento. Esse modelo garante mais autonomia e rapidez na tomada de decisão dos setores e unidades de negócio, enquanto a Gerência Institucional de Desenvolvimento

Humano e Organizacional cuida da sustentação da **Cultura da Porto** e do desenvolvimento de competências-chave para a Companhia.

Contamos com uma **Estratégia de Aprendizagem**, com mais de vinte núcleos de treinamento e aprendizagem. Ao longo de 2024, demos importantes passos rumo a uma aprendizagem ainda mais estratégica e humana e com maior alinhamento entre os atores e sinergias metodológicas.

Em 2024, impactamos mais de 7,8 mil Colaboradores com ações de aprendizagens, por meio de 280 iniciativas, entre cursos, trilhas e palestras.

GRI 404-1

Média de horas de capacitação de empregados por gênero

	2022	2023	2024
Homens	7,3	65,7	16,1
Mulheres	6,0	79,9	13,8
Total	-	-	14,8

Média de horas de capacitação de empregados por categoria funcional

Categorias Funcionais	2022	2023	2024
Diretores	38,7	16,8	85,0
Gerentes	25,6	46,1	38,3
Coordenadores e supervisores	16,6	49,5	40,8
Administrativos	4,4	24,3	10,3
Vendedores	4,0	108,9	19,1
Operacional	4,7	191,1	12,2
Total	-	-	14,8



Principais iniciativas:

Avaliação de desempenho

Realizamos o processo de avaliação dos Colaboradores por competências. Os resultados dessas avaliações são utilizados como critérios para promoção, concessão de bolsas de estudos, recrutamento interno e mérito.

Para os cargos até o nível de especialista/consultor, realizamos um processo anual de avaliação de competências, com autoavaliação, avaliação do gestor, e diálogo de desenvolvimento. Essas etapas também estão presentes na avaliação anual das lideranças: supervisores, coordenadores, gerentes, superintendentes, diretores, vice-presidentes, CEOs e diretor-presidente.

LOAD Líderes, Mais Porto e LOAD equipes

Em 2024, atuamos em diversas frentes de aprendizagem para alavancar as competências-chave da liderança e equipes. Dentre elas, destacamos o **LOAD Líderes e Equipes**, nosso hub de aprendizagem com foco em desenvolver habilidades e temas estratégicos para a Porto.

Neste projeto, oferecemos cursos com foco no desenvolvimento transversal com as competências-chave que sustentam a temporada, tais como transformação digital, comunicação e confiança, cultura e autoconhecimento. Criado em 2023, o **LOAD Líderes** traz ações customizadas por *pipeline* e propõe desafios para cada nível de liderança, impulsionando impacto e desenvolvimento desse público. O programa está organizado em três pilares: autoconhecimento; liderança e negócios.

Já o **Mais Porto**, é um programa que visa potencializar a Nova Visão, com transversalidade e espaço de confiança para conversas profundas e honestas. No âmbito desta iniciativa, realizamos diversas ações para o desenvolvimento de liderança, como reuniões de *feedback* e *feedforward* e discussão de competências-chave frente aos novos desafios.

Em 2024, impactamos mais de 85% dos líderes com alguma ação e tivemos a redução de 4.36 p.p. no indicador de NoShow (absenteísmo), alcançando um patamar histórico de 4,67 p.p.

Programa de Melhoria Contínua

Os treinamentos da trilha de eficiência do **Programa de Melhoria Contínua** mantiveram a alta procura em relação a 2023, demonstrando como a aprendizagem pode apoiar a cultura de melhoria contínua. Tivemos um aumento de 16,5% dos projetos mentorados pelo programa, gerando impacto positivo na experiência do Cliente e do Colaborador, além do aumento de eficiência nos processos.

Bolsas de estudos

Incentivamos os nossos Colaboradores a seguirem estudando por meio da concessão de bolsas de estudos para cursos de idiomas, graduação, pós-graduação, MBA, mestrado e doutorado. Após três meses de casa, o funcionário se torna elegível ao benefício que reembolsará 50% da matrícula e mensalidades para cursos de inglês e espanhol ou em sua primeira graduação. No caso daqueles que já têm formação superior, MBA, pós-graduação, mestrado ou doutorado, a elegibilidade é a partir de um ano de empresa e avaliação de desempenho, considerando o mesmo percentual de reembolso.


Em 2024, investimos mais de R\$ 3,2 milhões em bolsas de idiomas, graduação e pós-graduação, beneficiando mais de 700 Colaboradores.



Programa de Estágio

Nosso programa de estágio é um importante canal de atração, formação e desenvolvimento de talentos. Com duração de 12 meses, conta com uma trilha de aprendizagem híbrida; acompanhamento de um tutor; plano de entregas de projetos; e acompanhamento com mentorias individuais. A partir do sexto mês do Programa, os participantes já podem começar a participar de processos de recrutamento interno. No ano passado, admitimos 47 pessoas no programa e o histórico é de 61,84% de efetivação.

Fortalecimento da marca empregadora

Na estratégia de marca empregadora, em 2024, seguimos com a nossa campanha “[Na Porto, você importa](#)” . Acreditamos que ter uma estratégia clara de atenção às pessoas contribui para o alcance dos nossos objetivos.

Intensificamos também a nossa atuação de forma intencional em nossos canais digitais que conversam com talentos: LinkedIn, Glassdoor e o nosso site de carreiras. Um dos pilares da nossa estratégia é contar as nossas histórias de forma consistente e encantadora, dando voz para os nossos Colaboradores e as ações que fazemos, permitindo que as pessoas conheçam a Porto e as razões de ser um lugar único para se trabalhar.

Ao todo, tivemos cerca de 25 mil interações no LinkedIn, com 207 mil novos seguidores na rede social, atingindo a marca de 1.294.778 seguidores. Na Glassdoor, fechamos o ano com 4,4 de nota em uma escala até 5, considerado um excelente patamar pela espontaneidade das participações.





Diversidade, Equidade e Inclusão

GRI 3-3

Em 2024, fortalecemos o **Juntos**, nosso Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão que capitaneou mais de 60 ações no ano, como o incentivo à primeira graduação de pessoas trans com bolsa de estudo de 100% e o reembolso das custas de cartório para quem deseja retificar o nome no registro civil. Nossas iniciativas também contemplam os **grupos de afinidade**: Equidade de Gênero; Étnico-racial; LGBTQIA+; Pessoas com Deficiência; e Intergeracional.

Apoiamos atividades voltadas à empregabilidade e ao empreendedorismo de grupos minorizados.

Foi o caso da **Feira Diversa e DiverseMatch**, eventos de conexão e articulação de oportunidades entre estudantes LGBTQIA+, profissionais trans e empresas que promovem a diversidade e inclusão.

Para fomentar o desenvolvimento individual das pessoas pardas e pretas e sensibilizar a liderança para um olhar diverso, equânime e inclusivo, contamos também com o **Programa Afro Horizontes**. Neste sentido, em 2024, realizamos quatro ações que somaram mais de 870 participações. Ao todo, 57 funcionários

receberam promoções, 60 méritos salarial e 11 tornaram-se líderes. Atualmente, há mais de 5 mil pessoas pardas e pretas na Companhia.

Promovemos também o **Lidera**, um programa dedicado ao desenvolvimento pessoal e profissional das mulheres na empresa, reforçando o nosso compromisso de valorização, inclusão e transformação sociocultural de dentro para fora. Em 2024, organizamos o **Conexão Lidera**, com diversas mesas de discussão. O objetivo foi promover a troca de experiências entre as Colaboradoras, permitindo que identificassem suas principais fortalezas e como aplicá-las de forma tangível em suas jornadas profissionais.

Há resultados que evidenciam o impacto positivo do **Lidera**: impactamos 961 mulheres nas quatro ações realizadas ao longo de 2024. Destas, 32 tiveram promoções, 106 mérito salarial e 27 tornaram-se líderes. Atualmente, as mulheres representam 57% da força de trabalho da empresa (7.473 colaboradoras); em cargos de liderança*, elas são 43%.



■ Pedro Daniel, Colaborador

Acreditamos que a força de uma empresa está em sua capacidade de refletir a diversidade do mundo em que vivemos, promover a equidade como princípio fundamental e incluir todas as vozes para a construção de um futuro mais justo e colaborativo.

*Liderança considera as seguintes categorias funcionais: CEO, Vice-Presidência, Diretoria, Superintendência, Gerência, Coordenação e Supervisão.



■ Michele Guedis, Colaboradora

Nosso compromisso com a promoção da equidade de gênero também inclui projetos como a **Jornada de Masculinidade**, que busca envolver os homens na pauta de igualdade de gênero, discutindo temas como paternidade ativa e o papel do homem como líder. Em 2024, o projeto impactou 545 pessoas, com foco nos líderes para apoiar diretamente a trajetória profissional das mulheres.

Outra iniciativa de destaque foi a palestra exclusiva para a liderança sobre equidade de gênero, com o objetivo de romper barreiras visíveis e invisíveis. O evento contou com a participação de 267 líderes. Divulgamos também o Minuto Juntos, uma série de vídeos de até três minutos com temas relacionados a Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I), com foco em compartilhar conhecimento prático com nossos *stakeholders*. Em 2024, a iniciativa registrou mais de 5 mil acessos.

Divulgamos também o **Minuto Juntos**, vídeos de até três minutos com temáticas de DE&I e para trazer conhecimento prático aos nossos *stakeholders*, em

2024, foram mais de 5 mil acessos. Outra iniciativa foi a palestra exclusiva para liderança sobre equidade de gênero com o objetivo de romper com as barreiras visíveis e invisíveis. O evento contou com a participação de 267 líderes.

Já no incentivo à inclusão, criamos, em 2024, o **Florescer**, uma jornada que proporciona ações direcionadas para desenvolvimento, autoconhecimento, pertencimento e fortalecimento da identidade de pessoas com deficiência. Atualmente, contamos com mais de 600 pessoas. Em 2024, promovemos três encontros, com 183 participantes. Destes, 27 tiveram promoções e 16 mérito salarial.

No último ano, realizamos também a nossa **17ª turma do Programa de Formação da TI da Porto, inteiramente afirmativa para Pessoas com Deficiência**. O programa ofereceu 30 vagas para um *bootcamp* intensivo de quatro semanas, com aulas on-line e ao vivo. Após essa etapa, contratamos parte dos participantes para uma capacitação presencial de dois meses na Porto. Posteriormente, alocamos os profissionais nas

equipes de tecnologia conforme seus perfis.

Distribuímos também **cordões de girassóis** para funcionários com deficiência, para que possam utilizar, de forma opcional, durante o horário de trabalho. O colar ou cordão com emblema desta flor passou a ser reconhecido pela lei do cordão do girassol (Lei 14.624/2023), a fim de conscientizar a sociedade sobre deficiências não visíveis à primeira vista, além de promover ainda mais acolhimento, inclusão e empatia para quem precisa.

Tivemos a manutenção do **Canal Conte Comigo** (gerido pelo Serviço Social Porto), que presta suporte aos Colaboradores vítimas de situações de assédio, discriminação e violência fora da empresa. Esta iniciativa é uma forma de acolher a pessoa colaboradora, minimizando o impacto que situações negativas possam ter em sua vida pessoal e profissional.

Incentivamos também as lideranças na contratação de pessoas no espectro autista. Atualmente, temos dois funcionários contratados



intencionalmente e com acompanhamento mensal para uma melhor inclusão.

Patrocinamos o **Sou Segura**, organização que promove o desenvolvimento profissional e empoderamento de mulheres do mercado segurador. Também estivemos presentes no **Alinhamento Global do Grupo Mulheres do Brasil**, realizado em dezembro, em São Paulo. O evento reuniu mais de 500 mulheres de várias localidades do Brasil e do mundo, promovendo troca de experiências, alinhamento de propósitos e fortalecimento do empoderamento feminino.

O nosso **Censo de Diversidade e Inclusão**, não obrigatório, chegou à marca de 70% de preenchimento e resultou no mapeamento dos nossos Colaboradores para ações ainda mais customizadas.

Desenvolvemos um **e-book de Diversidade, Equidade e Inclusão** que esclarece conceitos e orienta sobre comportamentos que impulsionam um ambiente e um mundo cada vez mais inclusivo e saudável.

Conseguimos mensurar, pela primeira vez, o índice de inclusão na Porto. O nosso indicador de Inclusão considera quatro dimensões: sou tratado de forma justa (87%); minha identidade é respeitada e valorizada (93%); sinto que pertenço aos grupos de trabalho dos quais faço parte (88%); e minhas ideias e sugestões são ouvidas e avaliadas nas tomadas de decisão (82%). Este resultado faz parte da nossa pesquisa Pulso realizada em junho.

■ Adriana Moia, Colaboradora





Percentual de empregados por categoria funcional e gênero

GRI 405-1

	2022		2023		2024	
Categorias Funcionais	% Homens	% Mulheres	% Homens	% Mulheres	% Homens	% Mulheres
Diretores	86,21%	13,79%	84,37%	15,62%	81,82%	18,18%
Gerentes	69,12%	30,88%	69,23%	30,77%	68,35%	31,65%
Coordenadores e supervisores	50,52%	49,48%	51,34%	48,66%	51,03%	48,97%
Administrativos	47,13%	52,87%	47,81%	52,19%	47,09%	52,91%
Vendedores	41,18%	58,82%	41,87%	58,13%	42,06%	57,94%
Operacional	23,83%	76,17%	23,90%	76,10%	25,81%	74,19%

Percentual de empregados por categoria funcional e faixa etária

GRI 405-1

		2022	2023	2024
Categorias Funcionais	Faixa Etária	%	%	%
Diretores	Abaixo de 30 anos	0,00%	0,00%	0,00%
	De 30 a 50 anos	62,07%	65,62%	72,73%
	Acima de 50 anos	37,93%	34,37%	27,27%

		2022	2023	2024
Categorias Funcionais	Faixa Etária	%	%	%
Gerentes	Abaixo de 30 anos	0,74%	0,33%	0,32%
	De 30 a 50 anos	77,21%	77,93%	81,64%
	Acima de 50 anos	22,06%	21,74%	18,04%
Coordenadores e supervisores	Abaixo de 30 anos	2,52%	3,01%	2,49%
	De 30 a 50 anos	88,32%	88,18%	88,84%
	Acima de 50 anos	9,16%	8,81%	8,67%
Administrativos	Abaixo de 30 anos	22,10%	23,21%	23,84%
	De 30 a 50 anos	70,74%	68,74%	68,01%
	Acima de 50 anos	7,15%	8,06%	8,15%
Vendedores	Abaixo de 30 anos	12,00%	8,90%	10,42%
	De 30 a 50 anos	78,90%	81,83%	81,31%
	Acima de 50 anos	9,10%	9,28%	8,27%
Operacional	Abaixo de 30 anos	41,15%	37,82%	35,78%
	De 30 a 50 anos	54,54%	56,94%	57,95%
	Acima de 50 anos	4,31%	5,24%	6,27%

Percentual de empregados por cor/raça e categoria funcional*

GRI 405-1

2024					
Categorias Funcionais	Amarela %	Branca %	Indígena %	Parda %	Preta %
Diretores	0,00%	90,91%	0,00%	0,00%	9,09%
Gerentes	4,11%	81,01%	0,00%	12,03%	2,85%
Coordenadores e supervisores	2,49%	72,04%	0,22%	19,18%	6,07%
Administrativos	1,80%	62,97%	0,23%	26,87%	8,13%
Vendedores	1,37%	59,44%	0,22%	31,49%	7,48%
Operacional	0,64%	46,46%	0,18%	37,23%	15,49%

* Por autodeclaração

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens**

GRI 405-2

2023			2024	
Categorias Funcionais	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração
Diretores	97,00%	97,00%	73,12%	73,12%
Gerentes	91,00%	87,00%	93,36%	92,29%
Coordenadores e supervisores	80,00%	78,00%	79,36%	78,23%
Administrativos	80,00%	79,00%	78,07%	77,17%
Vendedores	95,00%	86,00%	93,57%	92,04%
Operacional	101,00%	100,00%	110,49%	110,10%

** Foram considerados apenas colaboradores sob regime de contratação CLT com jornada de trabalho semanal igual ou superior a 40h. Os salários foram equiparados com base em uma carga horária padrão (integral) de 40h semanais. Colaboradores não empregados, aposentados por invalidez e afastados por licença não remunerada não foram incluídos na análise.



Desenvolvimento das Comunidades Locais

GRI 3-3

Nossa essência de ser um porto seguro também se aplica às comunidades onde estamos inseridos.

Por isso, a pauta social integra a nossa estratégia desde 1998. É um investimento contínuo que gera impactos positivos não apenas aos beneficiários diretos, mas também à comunidade e aos demais públicos que se unem ao Instituto Porto e a Associação Campos Elíseos +Gentil.

GRI 413-1 GRI 413-2

Realizamos avaliações contínuas do impacto social e ambiental de nossas operações, garantindo um monitoramento constante desses aspectos. Até o momento, não foram identificados impactos sociais negativos. Além disso, promovemos programas que contribuem para o desenvolvimento das comunidades onde atuamos e fortalecem o terceiro setor.

Entre as iniciativas, destacam-se o incentivo ao voluntariado, doações de itens essenciais e o fomento de políticas públicas. Também investimos em educação por meio de projetos voltados para crianças e adolescentes, além do **Programa Jovem Aprendiz** e cursos profissionalizantes, que impulsionam a inclusão produtiva e ampliam oportunidades para diversas pessoas.

Para questões de melhoria e zeladoria do território, realizamos, periodicamente, reuniões e processos de consulta ampla à comunidade local, incluindo grupos vulneráveis, por meio da Associação Campos Elíseos +Gentil, que atua como um canal de melhorias.

Ademais, possuímos processos formais de queixas para uso da comunidade, disponibilizando meios como linha direta de atendimento ao Cliente, formulários on-line, e-mail de contato, ouvidoria, parcerias com organizações locais e pesquisas de satisfação.





Instituto Porto

Fundado em 2005, o direcionamento estratégico do [Instituto Porto Seguro](#) é potencializar o desenvolvimento social com projetos educacionais e de inclusão produtiva nas regiões onde atuamos, tendo como potencial a capital de São Paulo. A Porto é a principal mantenedora do Instituto Porto e, conta também, com investidores sociais (Colaboradores, Corretores e Prestadores) e empresas que utilizam leis de incentivo, no qual, destinam conforme as ativações de captação de recursos promovidas pelo Instituto.

Em linhas gerais, em 2024, o **Instituto Porto** engajou cerca de 815 funcionários voluntários, com 3,343 mil horas de atuação voluntária em 45 instituições sociais de todo Brasil. Além de mais de 25 mil pessoas impactadas com projetos sociais apoiados via leis de incentivo fiscal, com investimento de R\$ 10,6 milhões.

Em 2024, destinamos R\$ 10,6 milhões em incentivos fiscais para iniciativas voltadas à criança, ao adolescente e ao idoso.

Educação

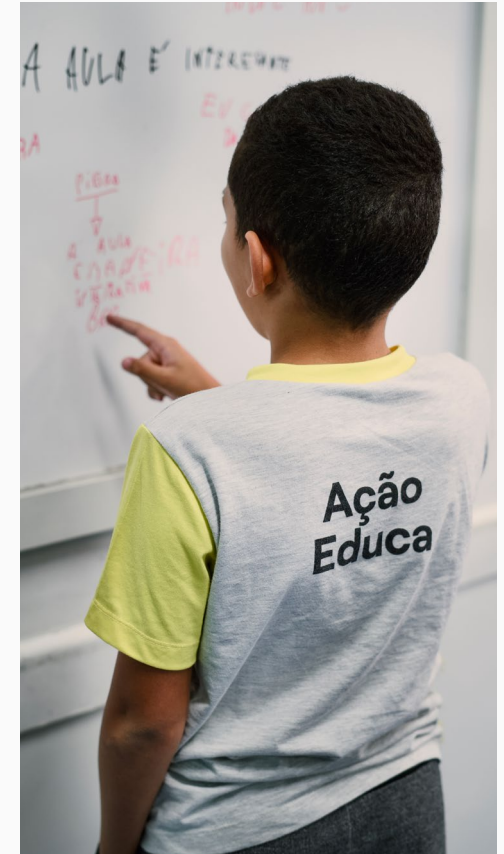
Programa Ação Educa

O programa [Ação Educa](#) atende crianças e adolescentes no contraturno escolar. Ao longo do último ano, 242 alunos participaram de oficinas socioeducativas, voltadas para o complemento educacional, artes visuais, robótica e leitura e escrita. Oferecemos 818 atendimentos psicológicos, 707 atendimentos psicopedagógicos e 331 atendimentos nos mutirões de saúde (pediátrico e oftalmológico). Neste período, entregamos 686 vales-alimentação para as famílias atendidas no programa. Em 2024, o **Instituto Porto** manteve o [Selo de Direitos Humanos e Diversidade](#) concedido pela Prefeitura de São Paulo pela promoção do tema por meio do **Ação Educa**.

Uma das formas de complementar as necessidades socioassistenciais das famílias e crianças, é por meio de recursos oriundos de “captação”, que visa engajar todo o ecossistema da Porto para uma cultura de doação. No último ano, tivemos 1.782 investidores sociais pessoa física; 369 doadores de Nota Fiscal Paulista; e uma empresa apoiando via lei de incentivo fiscal. Ao todo, foram captados R\$ 776 mil reais.

Programa Jovem Aprendiz

A iniciativa segue em expansão e com autossustentabilidade financeira. A fim de fortalecer o desenvolvimento e a inclusão de jovens no Ecossistema da Porto e na sociedade, o programa propicia a inclusão produtiva e o preparo para o primeiro emprego. Em 2024, o curso de pré-formação ofereceu conteúdos técnicos e socioemocionais com foco em geração de trabalho e renda para 443 alunos e somou mais de 1,520 mil horas de treinamento. Dos 443 alunos formados, 234 foram inseridos no Programa de Aprendizagem, um índice de 53%





de empregabilidade. Em 2024, efetivamos 44 jovens, seja antes ou após o término do contrato do aprendiz.

Cursos Profissionalizantes

Os [cursos profissionalizantes](#) gratuitos visam ampliar as oportunidades a jovens e adultos de acesso ao mundo do trabalho, bem como outras possibilidades de geração de renda e inclusão produtiva. Em 2024, os cursos oferecidos foram focados em tecnologia, entre eles, Introdução ao Digital; Tecnologia da Informação e inclusão Digital; e Desenvolvedor de Sistemas. Após a finalização do curso, os alunos são avaliados para futura oportunidade de trabalho na Porto ou no mercado do trabalho. Ao todo, 62 alunos foram formados, totalizando 456 horas de aula, e

propiciando, até dezembro, a inclusão produtiva de 26 alunos no mercado de trabalho, com renda média de R\$ 1.785,71. Vale ressaltar que os demais alunos estão em nosso banco de talentos e recebem indicações periódicas de vagas de emprego para candidatura.

Contamos também com o **Programa Técnico do Futuro**, uma iniciativa da Escola de Serviços Porto de capacitação e geração de renda para a comunidade. Nosso objetivo é formar novos profissionais nas áreas de Linha Branca ou Básica, preparando-os não apenas com conhecimento técnico, mas também com os valores do Jeito Porto, garantindo alinhamento cultural com nosso padrão de atendimento. Após a formação, os participantes são encaminhados para empresas parceiras da Porto, ampliando suas oportunidades de empregabilidade e fortalecendo nossa rede de prestadores.





Mobilização e Parcerias

Porto Voluntário

Em 2024, a jornada **Porto Voluntário** foi ainda mais inspiradora. Com 27 anos de existência, nosso programa contou com 133 ações diferentes, alcançando 815 voluntários em todo Brasil. As ações ocorrem nos pilares estratégicos: **educação, bem-estar e mercado de trabalho.**

- **Educação:** ações com o objetivo de instruir e/ou desenvolver direta ou indiretamente por meio de atividades lúdicas e socioeducativas para os públicos em questão.
Público-alvo: jovens e crianças.
- **Bem-estar:** iniciativas que promovem o bem-estar social e financeiro para as instituições e públicos atendidos.
Público-alvo: animais, idosos, instituições e bairro.
- **Mercado de trabalho:** ações que promovem conhecimento, trocas e capacitam jovens e adultos para o mercado de trabalho formal.
Público-alvo: jovens e adultos.

Para estimular a participação e demonstrar a importância que o programa tem para a Porto, concedemos abono voluntário para funcionários atuarem durante o expediente. Além de oferecer um catálogo de ações amplo com oportunidades pontuais, recorrentes, à distância ou presenciais, contando com mais de 40 ações por semestre.

O Porto Voluntário também gera a oportunidade de desenvolvimento profissional e pessoal, fortalecendo a cultura da empresa. Indicadores de desempenho nos apontam que Colaboradores voluntários atingem índices satisfatórios de retenção, absenteísmo e desempenho profissional.

“Tenho orgulho de trabalhar em uma empresa que dedica um espaço grande e significativo para o voluntariado na comunidade.”
Colaboradora Andrea Moreira

Apoio à população do Rio Grande do Sul

Em apoio à população do **Rio Grande do Sul** após as fortes chuvas, em abril, destacamos a mobilização de uma frota especializada do Porto Serviço para atuar em conjunto com a Defesa Civil. Realizamos, ao todo, 4,7 mil atendimentos, abrangendo os produtos de seguro automóvel e residencial. O **Instituto Porto** também arrecadou mais de 54 mil itens de doações para a região. Foi uma forma de levar um pouco de cuidado e esperança para famílias durante esse período tão difícil.



Leis de incentivo fiscal

GRI 201-4

O repasse de verba incentivada é realizado por meio de leis de incentivo nas esferas federal, estadual e municipal. Anualmente, realizamos a abertura de edital para seleção das instituições e projetos sociais. No ano de 2024, usamos R\$ 156,7 milhões em incentivos fiscais, ligados à Cultura, Saúde, Educação e Longevidade.

Conheça algumas das organizações que apoiamos via recursos incentivados

- Instituto Reciclar
- Associação Comunitária Despertar
- Instituto TechMail - ITM
- Instituto Social Ser Mais
- Instituição Vocação
- Aliança de Misericórdia
- Instituição casa do Vovô


- Instituto Jô Clemente
- Hospital de Base de São José do Rio Preto
- Associação Casa dos Velhinhos de Serrana
- Fundação Doutor Amaral Carvalho

Associação Campos Elíseos +Gentil


A Associação Campos Elíseos +Gentil é uma iniciativa que visa propiciar o desenvolvimento territorial de Campos Elíseos por meio da facilitação de diálogos da comunidade com órgãos públicos nas frentes de conservação, manutenção, limpeza e intervenções educativas no território. Em 2024, foram recepcionados 163 alertas e abertos 177 protocolos com 83% de resolubilidade. Além disso, foram recebidas, na sede da Associação, 1.583 pessoas e foram realizados cerca de 11 encontros totais para o público do território e 363 pessoas foram contatadas em conferências e ações territoriais.



Associação Crescer Sempre

Com foco na oferta de educação formal de qualidade, a [Associação Crescer Sempre](#) , uma entidade sem fins lucrativos localizada na comunidade de Paraisópolis (SP), formou, no último ano, 724 alunos por meio de diversos programas: 60 alunos em Educação Infantil; 69 alunos no Ensino Médio; 60 alunos no Ensino Fundamental Anos Finais; e 535 alunos dos Cursos Profissionalizantes. Além de mais de 12 mil empréstimos de livros da Biblioteca aberta à comunidade.

Instituto Ação Pela Paz

O [Instituto Ação Pela Paz](#)  tem a missão de auxiliar o Poder Público e a sociedade civil em iniciativas que contribuam para a redução da reincidência criminal. Em 2024, foram apoiados 338 projetos em várias regiões do Brasil, centrados na atenção às pessoas em privação de liberdade, alcançando ao menos 20 mil participantes.



Desenvolvimento das instituições

Programa de capacitação para gestores sociais

O foco deste trabalho é desenvolver instituições sociais localizadas nos territórios onde estamos inseridos, apoiando-as com trabalho voluntário e doações de itens por meio de iniciativas próprias. Oferecemos uma trilha de capacitação para gestores sociais de instituições credenciadas no Brasil, com base nas necessidades específicas e nos temas sugeridos por eles. O objetivo é capacitá-los na gestão das ONGs e nos processos de tomada de decisão. Alguns dos temas trabalhados foram: captação de recursos, gestão de pessoas, e gestão de processos. Atualmente, 32 instituições atuam em nossa trilha.

“Muitas das atividades teóricas já me ajudaram a ter um melhor desempenho nas atividades práticas, mesmo sendo um pouco mais tímida no Instituto Porto. Tudo o que aprendi, até o momento, está me ajudando a desenvolver profissionalmente e, com isso, acabo adquirindo mais conhecimento, motivo pelo qual sou grata ao programa, por todo o material e conhecimento que nos fornece.”

Pesquisa anônima

“As aulas nos institutos foram muito boas, aprendi muitas coisas sobre o trabalho e na vida pessoal. Gostei muito dos professores, todos foram bem-preparados para nos ajudar a desenvolver nossa carreira.” **Pesquisa anônima**



Estratégia Climática e Circularidade

Descarbonização e Emissões de GEE

GRI 3-3

Ampliamos o olhar para toda nossa cadeia de valor, estabelecemos metas e seguimos avançando com compromisso e transparência.

Monitoramos e avaliamos continuamente as emissões de gases de efeito estufa (GEE) geradas por nossas atividades. Esses dados são consolidados no **Inventário de Emissões da Porto**, publicado anualmente desde 2011 e, nos últimos anos, submetido à verificação independente de terceira parte.

Em 2024 (ano-base 2023), conquistamos novamente o **Selo Ouro do GHG Protocol**,

reforçando nosso compromisso com uma gestão rigorosa das emissões. Entre os principais resultados, destaca-se a compensação de 100% das emissões diretas (escopo 1), realizada por meio do *Verified Carbon Standard (VCS)* para energia renovável, neutralizando 1.854 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e). **Para a redução do escopo 2, adquirimos o certificado I-REC para 100% da energia em nossas operações (Brasil e Uruguai).** Após consolidar o monitoramento das emissões dos escopos 1 e 2, avançamos para um novo desafio: aprofundar a análise das emissões indiretas (escopo 3) em nossa cadeia de valor.



Plano de Descarbonização

Para avançar na maturidade do tema, ampliar nosso entendimento e ter bases fundamentais para construção de um plano de descarbonização, passamos no último ano por uma jornada em parceria com a WayCarbon, empresa global renomada por suas soluções climáticas. O trabalho incluiu o desenvolvimento das seguintes etapas:

Etapas Plano de Descarbonização



1

Diagnóstico e Inventário GEE incluindo todos os escopos e categorias do escopo 3 aplicáveis a Companhia: engajamento das partes interessadas, diagnóstico por meio de dados, entrevistas e *benchmarking*. Identificação de pontos focais para levantamento de dados, coleta de dados e cálculo das emissões com base no GHG Protocol de todas as categorias aplicáveis, da 1 até a 14 com definição de *baseline* de 2023.



2

Screening escopo 3 usando metodologia PCAF: a apresentação de metodologia, coleta de dados financiados e segurados, tratamento da base e realização de cálculos e testes de consistência.



3

Cálculo de emissões futuras: análise de cenários considerando o crescimento da Companhia em um ciclo de 10 anos para os três escopos (BAU – *Business as usual*). Além disso, priorizamos projetos de descarbonização, buscando a maior redução de emissões com o menor investimento, com base na Curva de Custo Marginal de Abatimento (MAC).



4

Cenários de Descarbonização e metas (base referencial SBTi): avaliação dos projetos em fase de implementação ou expansão que contribuirão para a redução gradual das emissões nos próximos anos por meio do resultado da curva MAC, considerando o nosso crescimento. As metas para os escopos 1, 2 e 3 foram baseadas na análise das projeções futuras realizadas pela consultoria com base referencial ao SBTi considerando o horizonte até 2035 e tendo 2023 como ano-base. Apresentação de critérios e condições técnicas para compra de crédito de carbono e cálculos de cenários financeiros de compensação.



5

Implementação da estratégia: realização do plano de descarbonização e KPI's de acompanhamento.



Na etapa 3, inventário GEE, a fim de garantir uma inventariação completa, realizamos 19 entrevistas com 27 áreas e coletamos dados de mais de 30 fontes diferentes, considerando o ano base de 2023.

Quanto às emissões de 2023, fizemos uma revisão abrangente de todas as categorias. Em relação à variação entre 2023 e 2024, no Escopo 1, observamos uma redução de 6%, resultado do uso de gás refrigerante mais eficiente e do aumento da utilização de combustíveis sustentáveis em nossa frota interna.

No Escopo 2, registramos um aumento de 40% em comparação a 2023, devido à reativação de um prédio e ao retorno dos Colaboradores

aos escritórios. A utilização do ar-condicionado, nosso principal fator de consumo de energia, foi intensificada em 2024 devido ao calor atípico e à maior concentração de pessoas nos nossos espaços.

Já no Escopo 3, ampliamos a inventariação das categorias, passando de 2 para 11. Essa ampliação representa um avanço de 13% para 100% de todas as categorias aplicáveis deste escopo. Como resultado, ao compararmos 2023 com 2024, observamos um aumento significativo nas emissões da categoria 11, que se refere ao uso de bens e serviços vendidos. Essa categoria contabiliza as emissões ao longo da vida útil dos carros vendidos no encerramento da operação do Carro Fácil, bem como daqueles comercializados por meio dos Salvados, além dos motores da Renova Ecopeças.





Emissões financiadas e seguradas

Um dos principais avanços na revisão de nossas emissões foi a adoção da metodologia Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para calcular as emissões seguradas na Categoria 15 do Escopo 3. A metodologia PCAF possui um score de 1 a 5, sendo a nota 1 a que representa a melhor qualidade de dados, o qual nos permite avaliar o que aprimorar, bem como definir estratégias, para fomentar o engajamento das empresas investidas em iniciativas voltadas para o tema mudanças climáticas, impulsionando-as para quantificar suas emissões e definirem metas para redução.

A contabilização dessas emissões é fundamental para que possamos avaliar nossa exposição a ativos com alta intensidade de emissões de GEE, que podem ser impactados pela transição climática. Além disso, possibilita a identificação de oportunidades para o desenvolvimento de produtos alinhados à economia de baixo carbono.

Foi realizado o cálculo das emissões financiadas da Categoria 15 do Escopo 3 abrangendo os e produtos abaixo:



**Seguro Veículos
Brasil e Uruguai**



**Seguro
Empresarial
Brasil e Uruguai**



**Financiamento
Veículos**



**Empréstimo
Pessoa Jurídica**



**Empresas
Investidas (Asset)
- Brasil e Uruguai**

Com base nos resultados avaliados em 2023 e 2024, registramos um aumento de 7,7% na nossa intensidade de emissões investidas no Brasil, que correspondem a 68% das emissões da categoria 15. Em relação ao score PCAF, mantivemos um bom resultado em 2024, com um valor de 1,88, o que indica uma qualidade de dados relativamente alta para a mensuração das emissões associadas aos investimentos. Esse desempenho reflete a robustez das informações utilizadas e a

consistência na abordagem adotada, permitindo uma análise mais precisa das emissões financiadas. Ademais, essa pontuação nos possibilita identificar oportunidades de aprimoramento e fortalecer estratégias para engajar as empresas investidas na agenda climática, incentivando a transparência na quantificação de emissões e o estabelecimento de metas concretas para sua redução.

Somos pioneiros entre as seguradoras brasileiras no cálculo das emissões seguradas, reafirmando nosso compromisso com a gestão dos impactos das nossas operações e com a criação de oportunidades alinhadas à nossa estratégia climática.

[Continua >](#)



Emissões financiadas e seguradas

Vertical	Intensidade tCO ₂ e/milhão em moeda local		Score PCAF	
	2023	2024	2023	2024
Seguro Auto - Brasil	46,11	47,55	4,45	4,26
Seguro PJ - Brasil	24,97	28,1	5	5
Seguro Auto - Uruguai	10,55	11,55	4,11	3,97
Seguro PJ - Uruguai	57,11	58,83	5	5
Porto Bank (Auto)	54,3	51,67	3,11	3,06
Porto Bank (PJ)	5,14	4,71	5	5
Porto Asset - Brasil	39,2	39,87	1,96	2,03
Porto Asset - Uruguai	2,19	1,81	2,07	2,08

Na Porto Asset são considerados títulos públicos, privados e ações.

Em relação às emissões do seguro automóvel, em 2024, totalizaram 0,79 milhões tCO₂e, representando 21,1% das emissões da categoria 15. Já o score PCAF apresentou resultado de 4,26 em 2024, próximo ao valor de 2023, evidenciando a oportunidade de aprimorar a qualidade dos dados, especialmente no que se refere às estimativas de quilometragem dos veículos segurados.





Próximos passos na Estratégia de descarbonização

Após essa etapa, realizamos uma análise detalhada dos projetos voltados à redução das emissões, alinhados com iniciativas e metodologias globais, bem como com nossa cadeia de valor.

Nos comprometemos a reduzir nossas emissões do escopo 1 e 2.

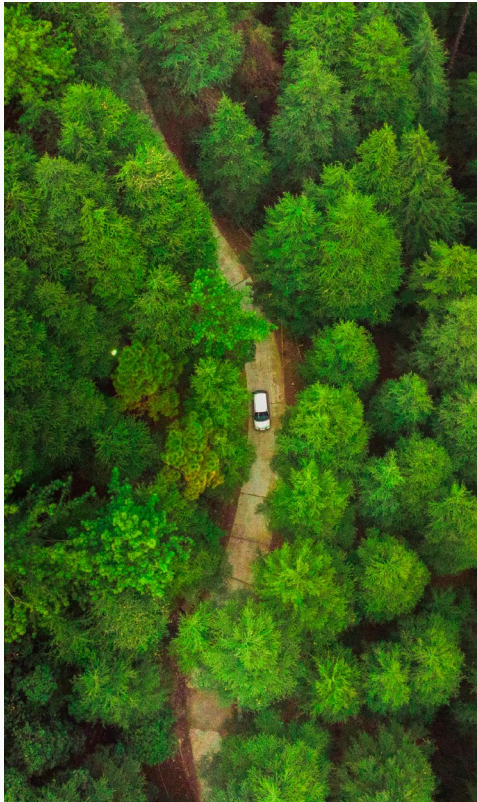
Dada a complexidade do Escopo 3, estamos conduzindo esse processo em fases. Ainda estamos em etapa de definição da estratégia de redução para a categoria 15, que abrange nossas emissões financiadas e seguradas.

Nosso foco é implementar um plano robusto de redução de emissões absolutas para tornar nossas operações cada vez mais sustentáveis.

Emissões

GRI 305

Emissões por Escopo	2022	2023	2024	Variação 2022 - 2023	Variação 2023 - 2024	Redução das Emissões GEE 2024 GRI 305-5
Total de emissões diretas (Escopo 1) GRI 305-1	1.154,79	1.797	1.682,6	642,21	-114,50	-
Combustão estacionária	196,32	181	351,33	-15,32	170,33	-
Combustão móvel	658,41	513	381,4	-145,41	-131,60	-
Fugitivas	300	1.103	949,9	803,00	-153,10	-
Total emissões indiretas - aquisição de energia elétrica (Escopo 2) GRI 305-2	1.319,68	1.108	1.561	-211,68	453,00	1.561,56
Total emissões indiretas (Escopo 3) GRI 305-3	72.301,92	1.777.799,35	2.017.374	1.705.497,43	239.574,65	-
Transporte e distribuição (upstream)	71.776,83	15.060	16.143	-56.716,83	1.083,00	-
Resíduos gerados nas operações	-	575	787	-	212,00	-
Viagens a negócios	525,09	999	1.192	473,91	193,00	-
Bens e serviços adquiridos	-	250.425,35	228.807	-	-21.618,35	-
Bens de capital	-	1.173	1.943	-	770,00	-
Ativ. Relacionadas a combustível - E1 e E2	-	553	623	-	70,00	-



Emissões por Escopo	2022	2023	2024	Variação 2022 - 2023	Variação 2023 - 2024
Deslocamento de funcionários	-	6.833	4.185	-	-2.648,00
Uso de bens vendidos	-	1.470.649	1.755.770	-	285.121,00
Tratamento de fim de vida produto vendido	-	31.373	7.767	-	-23.606,00
Franquias	-	159	157	-	-2,00
Categoria 15*	-	3.065.780	3.789.894,20	-	724.114,5
Emissões Totais dos 3 escopos	74.776,39	4.843.578,08	5.807.268,20	4.768.801,69	963.690,1

Emissões biogênicas por Escopo	2022	2023	2024	Variação 2022 - 2023	Variação 2023 - 2024
Total de emissões biogênicas (Escopo 1) GRI 305-1	465,24	491,22	583,95	5,58%	18,8%
Total de emissões biogênicas (Escopo 3) GRI 305-3	14.351,39	7.986,22	6.181,46	-44,35%	-22,6%

Intensidade de emissões** GRI 305-4	2022	2023	2024
Intensidade de emissões / Receita R\$MM	0,0001	56,17	54,71

Foram incluídos no cálculo o dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) e hidrofluorcarbonetos (HFCs).

O aumento apresentado na variação de emissões 2022/2023 se deve à inclusão das categorias no escopo 3.

* As emissões consideram ações, títulos privados e títulos públicos

** O cálculo considera o CO₂ dos escopos 1 e 2.



Energia

Nossa estratégia de eficiência energética começa com o consumo consciente de eletricidade em nossas instalações. Para reduzir o consumo, adotamos algumas medidas, como a utilização de lâmpadas LED e sensores de presença nos espaços de trabalho.

GRI 302-4

Na matriz, que concentra o maior consumo de eletricidade da Companhia, optamos pela contratação de **energia renovável** por meio do mercado livre de energia. Expandimos também os nossos sistemas de automação, abrangendo cabine primária, sistema de geração, gestão de água, ar-condicionado e iluminação.

Ao atualizar três *chillers* do ar-condicionado, no prédio da Guaianases, de 1986 para um modelo moderno de 600 TR's, ganhamos uma eficiência energética significativa, reduzindo o consumo de eletricidade e, consequentemente, os custos operacionais. A nova tecnologia não só melhora

o desempenho, com menos falhas e menor necessidade de manutenção, como também contribui para a redução das emissões do escopo 2.

Além dessas ações, investimos na **autogeração de energia** por meio de placas solares instaladas em parte de nossos imóveis. Embora a adaptação da infraestrutura limite a expansão desse sistema em larga escala, em 2024, geramos 995,56 mW/h, correspondendo a 3% do nosso consumo total.

Apesar dos esforços para otimizar o consumo de energia, não registramos uma redução significativa em 2024, embora tenhamos melhorado nossa intensidade energética. Um dos principais fatores que explicam esse cenário é o aumento da presença de funcionários nos escritórios, após o período de afastamento total (2020 e 2021) e o retorno gradual (2022 e 2023).

Seguimos comprometidos com a busca por soluções inovadoras para aumentar nossa eficiência energética e reduzir nosso impacto ambiental.



Consumo de energia dentro da organização

GRI 302-1

Total de energia consumida			
MW/h	2022	2023	2024
Combustíveis de fontes não renováveis - Diesel	328,23	514,23	1.085,24
Combustíveis de fontes renováveis			0,00
Eletricidade	26.897,95	28.269,78	29.277,46
Eletricidade vendida			-
Total	26.898,27	28.270,36	30.362,70

Intensidade energética

GRI 302-3

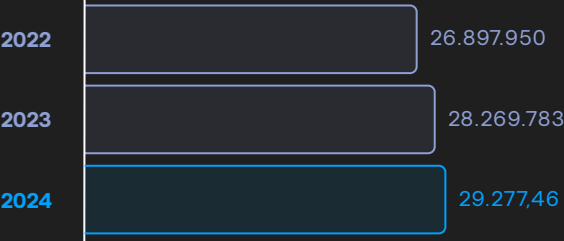
	2022	2023	2024
Consumo total de energia na organização MW/h	-	28.269,78	30.362,70
Receita (R\$ Milhões)	-	31.675,27	36.929,70
Total	1,22	0,89	0,82

(*) Até 2023, a intensidade era calculada apenas com o consumo de eletricidade. A partir de 2024, foi incluído também o consumo de combustíveis de fontes não renováveis, sendo o consumo total de energia na Porto.

Total de Energia Consumida

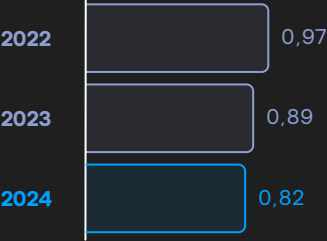
Eletricidade (KWh)

GRI 302-1



Intensidade energética

GRI 302-3





Economia Circular a Gestão de Resíduos

Adotamos a economia circular como modelo estratégico, promovendo a gestão eficiente de resíduos, a reciclagem de materiais e o descarte sustentável, com o objetivo de reduzir impactos ambientais e gerar valor para nossos Clientes e a sociedade.



Renova Ecopeças

Em 2024, a Renova Ecopeças, nossa controlada e pioneira na reciclagem e reaproveitamento de peças automotivas, celebrou 11 anos de operação com números significativos. Outro marco do ano, foi o fortalecimento da parceria com as oficinas referenciadas e com os Centros Automotivos Porto, realizando a coleta e a destinação correta dos resíduos automotivos destes parceiros.

Com um processo inovador e rigorosamente monitorado, **a Renova já destinou mais de 30 mil veículos, reinseriu mais de 1,1 milhão de peças no mercado e reciclou toneladas de materiais. Apenas em 2024, foram desmontados mais de 2,6 mil veículos, 2,9 mil toneladas de resíduos automotivos reciclados e reaproveitados, aproximadamente, 70 mil itens.**

Além de oferecer peças originais reutilizáveis, com procedência garantida pelo DETRAN e pela Porto, a Renova comercializa seus produtos por meio da loja física, do site e da central de vendas, com entrega em todo o território nacional. Dessa forma,

contribui para a redução da informalidade no setor e amplia as possibilidades para que os clientes mantenham a originalidade de seus veículos.

Todo o processo é rigorosamente rastreado, assegurando que, desde a origem do veículo até o destino final de cada peça, nenhum resíduo cause impactos ao meio ambiente. Os resultados acumulados ao longo dessa trajetória reforçam o compromisso da Renova com a sustentabilidade.

Somos a maior recicladora de automóveis do Brasil. Ao longo de 11 anos de operação, a nossa controlada soma números expressivos: mais de 30 mil veículos corretamente destinados e 1,1 milhão de peças reaproveitadas.



Projeto Descarte Sustentável

Em 2024, demos sequência ao projeto de **Descarte Sustentável**, uma iniciativa focada na destinação adequada de resíduos eletroeletrônicos provenientes de sinistros em seguros patrimoniais ou materiais obsoletos entregues voluntariamente pelos Clientes. Neste ano, coletamos e destinamos corretamente 21,87 toneladas de resíduos eletroeletrônicos.

Desde o início do projeto, já coletamos mais de 2.709 eletroeletrônicos. Entre os itens mais descartados estão TVs, equipamentos de informática, geladeiras e micro-ondas. A cada ano, expandimos nossa capacidade de coleta diretamente nas residências dos Clientes, tendo realizado mais de 1.374 visitas em 2024.

Após a triagem, os equipamentos são submetidos a um processo de desmontagem detalhada e os componentes, como metais ferrosos e não

ferrosos, plásticos, placas eletrônicas e vidros, são separados criteriosamente. Os metais, em especial, foram encaminhados para uma linha de alta tecnologia e transformados em matéria-prima para diversas indústrias. Esta gestão é executada por uma parceira e nós somos responsáveis pelo acompanhamento e monitoramento dos impactos.

O resultado foi consolidado de acordo com a relação de processamentos de equipamentos realizados em 2024. Considerando o balanço ecológico, o impacto desta destinação foi de: 1,59 árvores que deixaram de ser cortadas; 0,01 campos de futebol não tiveram árvores desmatadas; 138.083,76 KWH de energia foram economizados; 908,45 casas com energia preservados; 94.915,54 litros de água preservados; 189,83 caixas d'água preservados; 37,23 toneladas de CO₂ deixaram de ser emitidos; e 326,61 tanques de combustível deixaram de emitir CO₂.

Desde o lançamento do projeto, em 2023, já destinamos corretamente 28,3 toneladas de resíduos.





Gestão de Resíduos Corporativos

GRI 3-3 GRI 306-1 GRI 306-2

Nossa gestão de resíduos abrange diversas frentes, desde ações de conscientização até iniciativas concretas de coleta seletiva. Com um acompanhamento mensal rigoroso, adotamos processos estruturados para garantir um gerenciamento eficiente e sustentável:

- **Coleta de dados:** mapeamento detalhado da quantidade, composição e origem dos resíduos gerados pela empresa.
- **Registro de informações:** relatórios de controle mensais.
- **Classificação de resíduos:** categorização conforme sua natureza, nível de periculosidade e destinação apropriada, seguindo normas ambientais vigentes.
- **Monitoramento do fluxo:** supervisão contínua do trajeto dos resíduos, desde sua geração até a disposição final ou reciclagem, assegurando conformidade com as diretrizes internas.

- **Educação e treinamento:** programas de capacitação para aumentar a conscientização dos colaboradores sobre o descarte correto e boas práticas ambientais.

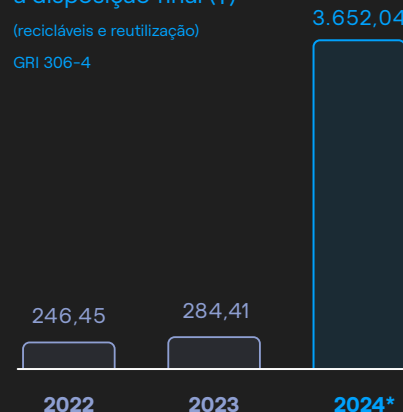
Adotamos um sistema de **coleta seletiva para os resíduos corporativos**, garantindo um descarte ambientalmente responsável. Com o Plano de Gerenciamento de Resíduos, sistema para controlar o desempenho e o monitoramento dos parceiros, o nosso foco é o direcionamento correto dos resíduos, considerando a redução, a reutilização e a reciclagem.

Para reforçar a circularidade, contamos também com uma **operação de logística reversa**, como móveis, teclados e uniformes descartados pela Porto. O serviço opera sob demanda, mediante solicitação, e os materiais coletados passam por avaliação para um dos quatro destinos possíveis: descarte adequado, recuperação, doação ou venda.

Resíduos não destinados a disposição final (T)

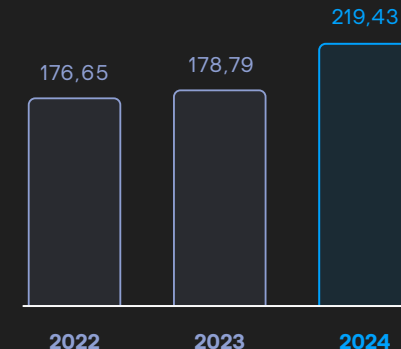
(recicláveis e reutilização)

GRI 306-4



Resíduos destinados a disposição final (T)

GRI 306-5



* Em 2024, passamos a controlar e reportar os resíduos dos negócios, o que impacta, significativamente, na quantidade de resíduos não destinados para disposição final. Além dos resíduos reportados no gráfico, foram direcionados para reciclagem 57,51 M³ de Óleo Lubrificante usado ou contaminado, não considerado no gráfico pela diferença na unidade de medida.

Números da Logística Reversa em 2024

3,7 toneladas
descarte correto

86 itens
para doação

R\$ 2,6 milhões
arrecadados



Produtos e Soluções Sustentáveis

Produtos Sustentáveis, Inclusivos e de Impacto

GRI 3-3

Estamos focados em ampliar e disseminar produtos inclusivos, sustentáveis e de impacto em toda a nossa organização. A **inclusão securitária** é um pilar estratégico para nós, refletindo o nosso compromisso em ampliar o acesso à proteção patrimonial, financeira e de saúde para diferentes perfis de Clientes.

Disponibilizamos em nosso portfólio produtos com *ticket* médio acessível e acompanhamos o público pouco atendido no mercado de seguros para identificar e criar oportunidades.



Azul por Assinatura: modelo inovador de seguro auto, baseado em mensalidades fixas, sem a necessidade de um contrato anual, permitindo flexibilidade e acesso simplificado para diferentes perfis de motoristas.



Porto Bairro: solução voltada para a proteção comunitária, oferecendo seguros e assistências desenhados para atender necessidades específicas de determinadas regiões ou grupos de Clientes, incentivando a segurança coletiva.



Residencial Essencial: tem contratação simplificada, rápida e digital. O produto oferece três opções de planos acessíveis. Os valores são alterados conforme a região, o tipo de residência e as opções contratadas.

Com a oferta de produtos acessíveis, personalizáveis e de fácil contratação, promovemos a democratização dos seguros. Dessa forma, não apenas ampliamos o nosso mercado, como também fortalecemos a nossa atuação como agente de transformação social, garantindo proteção para um número crescente de brasileiros.





Produtos sustentáveis

Monitoramos ativamente as novas legislações sobre produtos sustentáveis, como a Resolução 473/2024 da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e tendências regulatórias e globais sobre desenvolvimento sustentável.

Participamos, ainda, de discussões com órgãos, como a SUSEP e a Anbima, com o objetivo de padronizar os critérios para produtos sustentáveis.

Integramos também discussões sobre a taxonomia sustentável brasileira, contribuindo para a definição das diretrizes sobre sustentabilidade que regem o setor no país.

Atualmente, estamos em uma fase de desenvolvimento, entendendo o nosso portfólio atual e possíveis produtos que são sustentáveis

e se conectam com a nossa estratégia. O grande desafio nos próximos anos será aprimorar os indicadores de desempenho e a intencionalidade dos nossos produtos, garantindo que possamos, com segurança e credibilidade, classificá-los como sustentáveis, atendendo a critérios rigorosos de impacto ambiental positivo e responsabilidade social. Esse esforço está

alinhado com a nossa visão de liderar um futuro mais sustentável, desenvolvendo soluções inovadoras que beneficiem nossos Clientes, a sociedade e o meio ambiente.

Incentivos à comportamentos sustentáveis e seguros

SASB FN-IN-410B.2

Discussão de produtos ou características de produtos que incentivam ações ou comportamentos responsáveis em termos de saúde, segurança ou meio ambiente.

Como parte dos nossos esforços para incentivar comportamentos sustentáveis e seguros e promover a inovação dentro do nosso ecossistema, desenvolvemos diversas iniciativas:

- **Direção Segura:** oferecemos o curso de Direção Defensiva, capacitando motoristas para adotar uma condução mais segura, com foco na prevenção de acidentes e na redução de custos com multas e manutenção do veículo. Além disso, produzimos conteúdos educativos para as redes sociais da Porto e Azul, abordando boas práticas para a conservação do carro e uma direção mais segura. No Dia do Motociclista, promovemos conteúdos exclusivos com o professor e influenciador Angelo Viana, que compartilhou orientações sobre pilotagem segura em duas rodas.
- **Revisão do Veículo:** reforçamos continuamente a importância da manutenção preventiva dos

veículos, especialmente em períodos de férias e viagens, por meio de comunicados frequentes aos nossos Clientes.

- **Descarte Sustentável:** para incentivar práticas mais conscientes, oferecemos mão de obra especializada para a coleta e descarte adequado de bens e materiais inservíveis, como eletrodomésticos, eletrônicos, ferramentas, móveis, utensílios e entulhos de obras.
- **Produto Vida:** Clientes não fumantes recebem um desconto exclusivo, incentivando hábitos mais saudáveis e um estilo de vida equilibrado.
- **Alertas Climáticos:** enviamos mensagens via SMS e push notifications para alertar nossos Clientes sobre áreas de alagamento, quedas de árvores e buracos na via, principalmente em dias com previsão de fortes chuvas, ajudando a evitar transtornos e acidentes.



Investimentos Sustentáveis

GRI 3-3 E SASB FN-IN-410A.2

Estamos comprometidos em avaliar e integrar fatores ESG ao processo de análise de investimentos. Para isso, em 2025, contratamos uma consultoria especializada e fortalecemos nossa equipe de análise. Além disso, contamos com a **Política de Investimento Responsável**, que orienta nossas decisões. Mantemos um olhar atento às transformações globais, buscando aproveitar as oportunidades desse novo cenário, ao mesmo tempo em que mitigamos riscos que possam comprometer a sustentabilidade de longo prazo dos nossos investimentos.

No processo de avaliação e aprovação de limites de crédito, bem como na manutenção dos limites já estabelecidos, adotamos uma abordagem diligente e conservadora, garantindo que as empresas tenham capacidade financeira para honrar seus compromissos e gerar resultados sustentáveis.

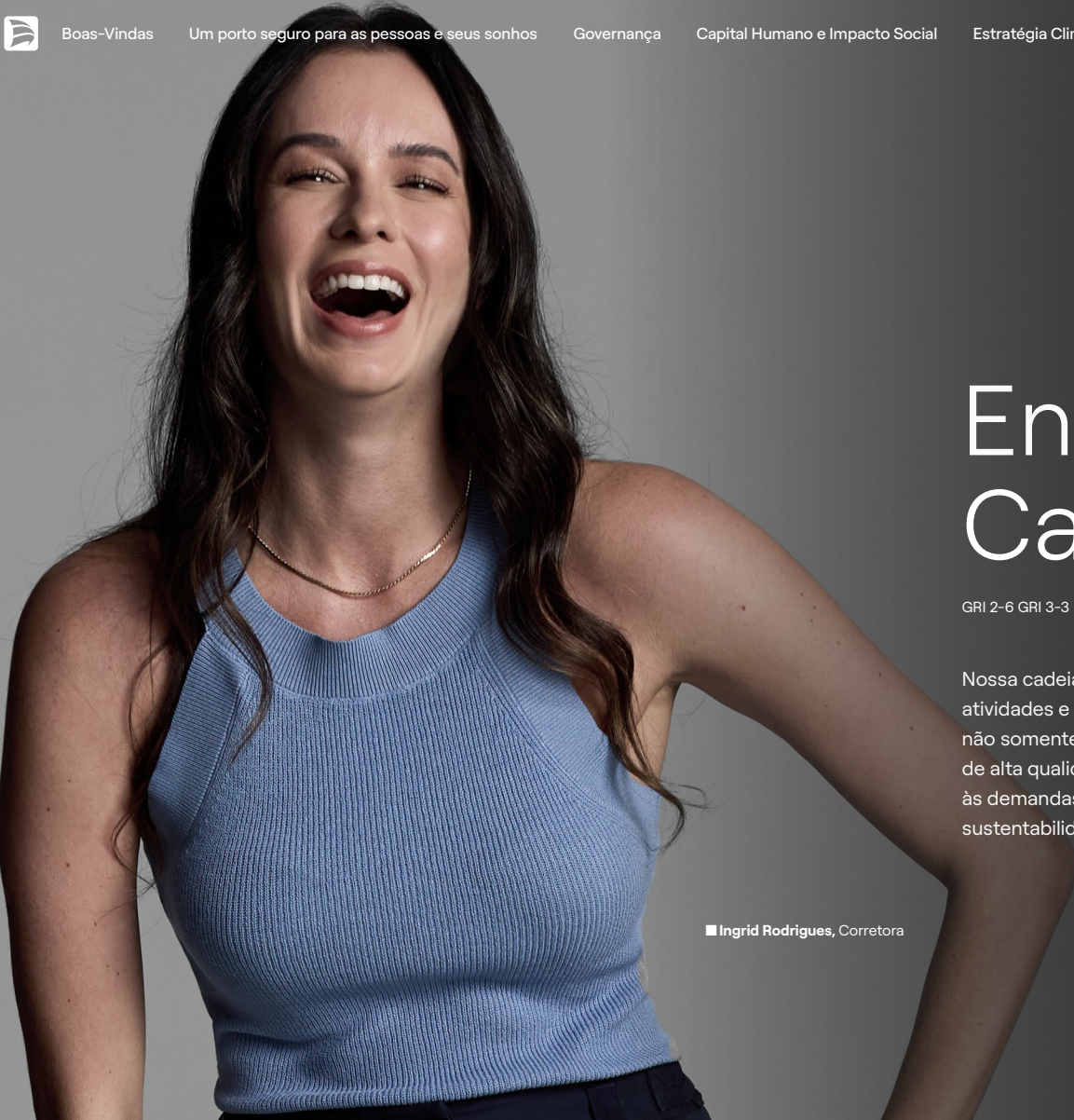
Junto aos critérios financeiros, incorporamos em nossas análises, os avanços nas áreas ambiental

e social, considerando os aspectos materiais de cada empresa e setor. Avaliamos também a competência gerencial e a governança corporativa, componentes essenciais do *rating* interno, ferramenta que define a exposição ao risco de crédito da empresa e serve como critério para aquisição ou manutenção de ativos nos fundos de crédito privado.

Para integrar o portfólio da Porto Asset, o emissor deve atingir uma qualificação mínima, conforme definido na nossa Política de Crédito interna.

Avaliamos a maturidade ESG das empresas com base em informações públicas, *ratings* de agências externas e interações diretas com as companhias. Em paralelo, monitoramos continuamente as evoluções do tema, tanto no contexto das empresas em que temos exposição, quanto em movimentações setoriais e regulatórias que possam impactá-las.





■ Ingrid Rodrigues, Corretora

Engajamento da Cadeia de Valor

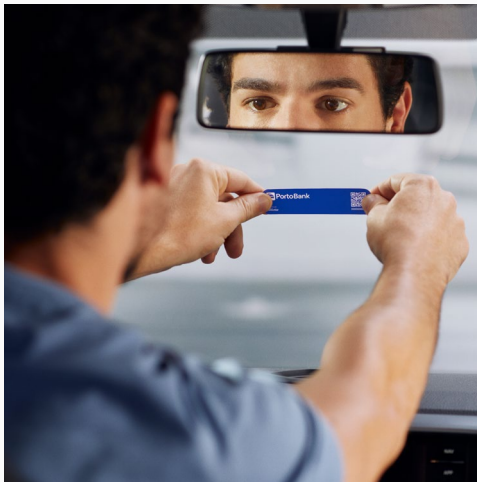
GRI 2-6 GRI 3-3

Nossa cadeia de valor compreende diversas atividades e entidades interconectadas, focadas não somente na entrega de serviços e produtos de alta qualidade, como também em atender às demandas do mercado, assegurar a sustentabilidade financeira e fomentar

a inovação no **Ecossistema Porto**. Cada elo dessa cadeia contribui para agregar valor tanto para nossos Clientes, quanto para a sociedade em geral e nossos investidores, aumentando a competitividade e fortalecendo nossa reputação.



Os nossos *stakeholders* desempenham papéis essenciais para o sucesso da organização. Neste capítulo, vamos compartilhar a forma de gerenciar estrategicamente cada um destes públicos:



Clientes

são nosso foco primordial, com suas necessidades e expectativas, guiam o desenvolvimento de produtos e serviços. A satisfação deles é essencial.



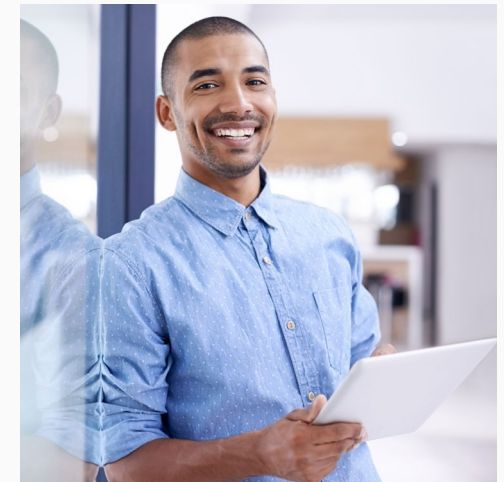
Corretores

principal canal de vendas, intermediando entre a Porto e os Clientes, oferecendo consultoria e suporte.



Prestadores de Serviços

incluem oficinas, hospitais, clínicas, entre outros, que fornecem serviços aos segurados. A eficiência e a qualidade desses prestadores são vitais.



Fornecedores

disponibilizam produtos e serviços necessários para a nossa operação, como tecnologia e materiais de escritório. A qualidade e a eficiência deles impactam diretamente na nossa capacidade de oferecer bons serviços.



Programa de Responsabilidade na Cadeia de Valor

Em 2024, iniciamos o **Programa de Responsabilidade na Cadeia de Valor**, para promover o desenvolvimento sustentável da nossa rede de negócios. Buscamos incentivar práticas responsáveis que atendam aos critérios de sustentabilidade, otimizando processos, reduzindo impactos e fortalecendo uma rede de parceiros mais consciente e comprometida. O programa contempla os pilares de compreensão, avaliação, monitoramento e desenvolvimento.

Durante o ano de 2024, avançamos no mapeamento, diagnóstico e avaliação. Analisamos Fornecedores, Parceiros e outras partes interessadas críticas, identificando etapas, riscos, obrigações regulatórias, os impactos dessas relações, além de demandas específicas.

Implementamos uma **análise de sustentabilidade** na admissão de novos fornecedores e automatizamos a avaliação de critérios de sustentabilidade, com foco no desenvolvimento e na análise de maturidade dos mesmos. Para trazer ainda mais robustez a este processo, sob a liderança da área de riscos corporativos,

aprimoramos os processos com a implementação da **Avaliação de Riscos de Terceiros (TPRM)**, integrada à etapa de homologação de fornecedores.

Para reforçar a segurança e a conformidade, realizamos verificações mensais quanto a autuações pelo Ibama e, no caso de fornecedores do setor de saúde, avaliamos a validade do alvará sanitário emitido pela Anvisa. A documentação de todos os Fornecedores é revalidada a cada dois anos, exceto para aqueles classificados como de alto risco em Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, cujas verificações são feitas anualmente.

Participamos do **Projeto SPARK do Pacto Global**, cujo objetivo é apoiar nossa cadeia de valor com até 249 colaboradores, por meio de *webinars*, *workshops* e ferramentas práticas, em temas como redução de emissões e financiamento de ações sustentáveis. Engajamos nossos Fornecedores, Oficinas Referenciadas e Centros Automotivos Porto (CAP) a participarem dos encontros e, em 2025, seguiremos com a parceria no projeto.





Satisfação do Cliente e Qualidade no Atendimento

GRI 3-3

A qualidade do atendimento é um valor estratégico para nós. A cada ano, aprimoramos a nossa atuação junto aos Clientes, ferramentas e canais, buscando sempre a excelência no atendimento. Em 2024, seguimos o plano de implementar novas metodologias de qualidade e treinamento para garantir que a experiência seja cada vez mais positiva, humana, ágil e descomplicada. Para tal, a nossa **proposta de Valor** engloba três pontos principais:



Ser simples e eficiente.



Ter o cuidado em servir.



Resolver o que é preciso.

Atualizamos nossas tecnologias de atendimento e estamos empenhados em construir um modelo *Humanichannel*, priorizando interações mais personalizadas, empáticas e humanas.

Esse modelo alia tecnologia à sensibilidade humana, permitindo que cada interação seja não apenas eficiente, mas também significativa, reforçando a confiança e a proximidade com nossos Clientes.

Focados na contínua melhoria do atendimento, realizamos treinamentos técnicos e comportamentais, reforçando o **Jeito Porto**, periodicamente, para que os analistas se tornem especialistas no negócio, aplicando em cada “Alô” a nossa cultura. Desenvolvemos também ações de reconhecimento aos Colaboradores da operação, garantindo a valorização, o cuidado e o bom clima de trabalho.

Ainda neste esforço, capturamos e analisamos as avaliações e verbalizações de Clientes e Corretores, com foco na contínua evolução de suas jornadas e melhores experiências com os nossos produtos e serviços. Realizamos também fóruns de trabalho e acompanhamentos executivos mensais para avaliar *feedbacks* e discutir as principais iniciativas que impactam o relacionamento.





Monitoramos continuamente os indicadores de lealdade e satisfação, envolvendo os principais *stakeholders* na priorização e no acompanhamento de ações que impactam diretamente esses resultados. Além de conduzirmos pesquisas de satisfação e NPS de forma contínua, tanto após uma experiência do Cliente, quanto nos diferentes canais, garantindo *insights* estratégicos para melhorias constantes.

SASB -FN-IN-270A.4

Caso haja necessidade de informações emergenciais por parte do Cliente sobre um produto específico contratado por ele, enviamos a comunicação no melhor canal digital de contato informado por ele, respeitando o aceite para a transação de comunicações e conforme as prerrogativas da LGPD.

No último ano, nos destacamos no **âmbito digital**. Fechamos o quarto trimestre com 80 milhões de interações e atendimentos digitais e 3,8 milhões

de usuários ativos em nosso aplicativo. Além disso, cerca de 57% dos acionamentos para serviços de carro ou residência foram realizados via aplicativo ou WhatsApp.

Nosso foco é a excelência no atendimento e a oferta de experiências inovadoras. Para isso, queremos construir um modelo *Humanichannel*, priorizando interações mais personalizadas, empáticas e humanas.



Ferramentas e canais para facilitar o atendimento aos nossos Clientes

App Porto

O App Porto foi uma das nossas estratégias de avanço da digitalização de maior sucesso em 2024. Refizemos toda a estrutura da home do app e a ferramenta passou por melhorias, dentre elas, a construção das personas Porto para aumentar a humanização e a personalização do atendimento.

Trouxemos, ainda, a oportunidade de negociação de dívidas e solicitação de crédito para dentro do aplicativo e incluímos a Azul Seguros. Outra inovação foi a criação de uma área específica no aplicativo para o atendimento de serviços emergenciais, como a solicitação de guinchos e assistências residenciais. Como resultado, registramos um aumento de 38% na solicitação de assistências realizadas pelo canal e um aumento de 20% no total de usuários no app.

Avaliação da experiência do Cliente

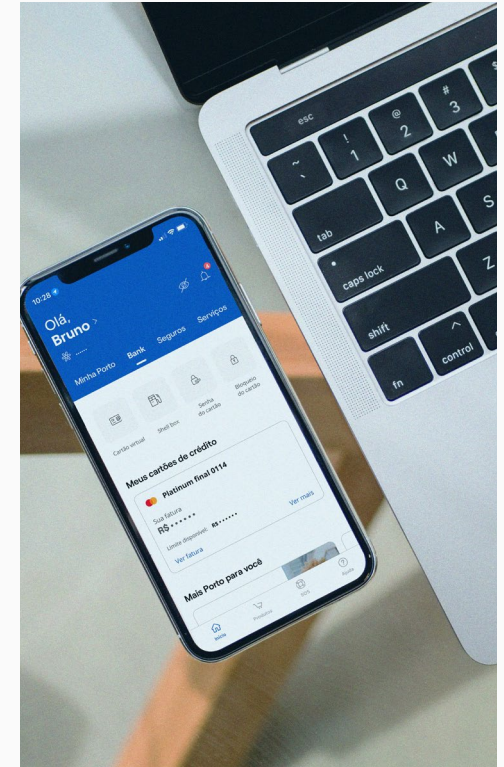
Avaliamos a experiência do Cliente a partir do **Net Promoter Score (NPS) transacional**, que mede cada etapa da jornada. Adotamos também o **NPS competitivo**, que permite a avaliação do índice de recomendação do consumidor em relação à Porto, considerando os demais players do mercado. A medição é realizada pelo *Customer Satisfaction Score (Csat)*, que analisa o atendimento prestado, além de indicadores que medem o tempo de espera e a desistência para falar com a Central.

GRI 2-25

Acompanhamos também mecanismos externos de queixas, como agências reguladoras e plataformas como Consumidor.Gov e Reclame Aqui. Todas as manifestações são registradas em nosso sistema e tratadas para promover melhorias nos processos. Quando são identificados impactos negativos, a Ouvidoria recomenda, em conjunto com os produtos

e negócios, ações a fim de corrigir a causa raiz do problema, por meio de alteração em processos e melhorias de sistemas. Em 2024, registramos 64.580 queixas (1,69% a menos do que 2023), e todas, sem distinção entre procedentes ou improcedentes, foram tratadas com o mesmo cuidado.

No último ano, **não enfrentamos quaisquer situações que impactassem negativamente a nossa imagem**. Todavia, mantemos ferramentas e relatórios de transparência para o mercado. Reportamos, mensalmente, as queixas aos CEOs das unidades de negócio e realizamos reuniões com o diretor-presidente da holding para discuti-las e tratá-las.





Além dos indicadores operacionais internos, as três principais referências que garantem o acompanhamento do tema são:

- **CSAT – 4,73***

Índice de Pesquisa de Satisfação do Cliente e Corretores na Central de Atendimento, medido ao término da interação, nos canais fone e digital.

- **Índice SAC – 0,2739***

Índice de reclamações SAC abertas na ouvidoria em relação aos canais de atendimento fone ou digital.

- **Total de retenção – 53,5%***

retenção de atendimento em todos os canais.

* Dados referentes a 2024.

Atendimento aos Clientes em momentos de crise

Nosso compromisso com a excelência no atendimento se fortalece ainda mais em momentos de crise. Diante de cenários desafiadores, como as enchentes no Rio Grande do Sul, adotamos medidas ágeis e estratégicas para garantir suporte imediato aos nossos Clientes, Corretores e Parceiros. A seguir, destacamos as principais ações implementadas:

- **Medidas de apoio e agilidade no atendimento:** prorrogamos a vigência das apólices e os prazos de pagamentos em diversos segmentos. Paralelamente, uma operação especial foi implementada para apoiar os Parceiros e agilizar o atendimento de Clientes e Corretores na abertura de sinistros e liberação de indenizações.
- **Agilidade nos processos de sinistros:** diversas áreas atuaram no modelo máximo de celeridade na gestão de sinistros de automóveis. O processo de regulação do sinistro e a decretação de Indenização Integral foram otimizados, resultando em pagamentos realizados em até **24 horas**, após o aviso de sinistro. Esses esforços geraram uma melhora no índice de NPS, que atingiu 92 pontos em junho de 2024.





■ Pamela Marim, Corretora

Corretor É Pra Sempre

GRI 3-3

Os 37 mil Corretores parceiros da Porto desempenham um papel estratégico para o sucesso dos nossos negócios. Reconhecidos como parceiros fundamentais para a conexão com nossos Clientes, na disseminação de nossos produtos e serviços e para o nosso crescimento, investimos constantemente na qualificação, no estreitamento de relacionamento e na valorização desse público.

Educação

Contamos com o **Programa Corretor Influenciador da Porto**, que qualifica os Corretores por meio da **Porto Educ**, voltada à capacitação desde o início da jornada na Porto até o processo de sucessão. Os cursos são oferecidos gratuitamente para os Corretores e funcionários das Corretoras via plataforma de *Learning Management System* (LMS), salas virtuais ao vivo, cursos presenciais, [Porto Educast](#) (canal de podcast), e canal [Porto Descomplica](#) no YouTube, entre outros.

Em 2024, a **Porto Educ** teve 196.646 corretores inscritos (+32,1% em relação a 2023) e 1.240 conteúdos disponíveis (treinamentos, aulas e vídeos), um aumento de 6,4% em relação a 2023, com o NPS de 94%. Dentre os assuntos abordados estão: carreira, gestão, vendas, marketing digital, inovação, ferramentas Porto e empreendedorismo.

Apoiamos também a formação de novos corretores de seguros para o mercado, em parceria com a Escola Nacional de Seguros (ENS). No **Programa Habilitação de Corretores** subsidiamos 50% do valor do curso para profissionais que têm interesse em ter o registro completo junto à SUSEP. O programa possui duração de um ano e a turma **Porto 2024** contou com 48 alunos selecionados. No último ano, 3.842 novos Corretores chegaram ao Grupo Porto.

Para os novos Corretores, contamos com a **Trilha Bem-vindo Corretor**, que somou 822 conclusões em 2024. Além da apresentação das unidades, dos



produtos e dos sistemas Porto, os participantes aprenderam sobre prevenção a fraude, lavagem de dinheiro, diretrizes de atendimento ao cliente e LGPD. Realizamos também o **Evento Bem-vindo Corretor**, em formato híbrido, em São Paulo, Minas Gerais e no Rio de Janeiro, com um total de 842 participações e NPS de 97.

Outro destaque é o **Programa Corretores em Sucessão** a fim de oferecer um ambiente onde sucessores e sucedidos possam construir o futuro junto à Porto. Nesse processo, oferecemos conteúdos para desenvolver as competências estratégicas para o processo de sucessão. Realizamos workshops sobre o panorama da indústria dos seguros e corretor do futuro; *talk show* com corretores sucedidos e sucessores convidados; além de mentorias e a construção de um *Business Plan* da sucessão com orientação de um especialista. No último ano, tivemos 212 participações, alcançando NPS 100.

Uma novidade foi o lançamento, em abril, do **Programa Gerações**, que visa apoiar o Corretor no seu processo de desenvolvimento,

contribuindo com materiais de influência digital, empreendedorismo e *soft skills*. A plataforma registrou mais de 20 mil cadastros no último ano, 320 mil participações em treinamentos, e NPS de 94, além de mais de 150 mil participações em salas virtuais.

Em 2024, nosso volume de comissionamento aos Corretores cresceu quase 15%, impulsionando o nosso crescimento conjunto e fortalecendo uma relação de geração de valor mútua para todos os envolvidos.



■ Adilson Franco, Corretor



Conexão com os Corretores

Promovemos em todas as regiões do Brasil o evento **A Porto tá por Perto**, no qual nossos diretores comerciais, de produtos, VP Comercial e Marketing, CEOs das unidades de negócio e o CEO fortalecem a parceria com Corretores e compartilham, estratégias e objetivos do negócio para cada região. No último ano, realizamos duas edições, uma em Campinas (SP) e outra em Belo Horizonte (MG), onde reunimos mais de 800 Corretores para um dia imersivo.

Outra ação de destaque, foi a realização de duas edições do **Summit Corretor É Pra Sempre**, uma no Rio de Janeiro e outra em São Paulo, reunindo, ao todo, 1,7 mil Corretores parceiros e a nossa diretoria para compartilhar novidades, estratégias e resultados das quatro unidades de negócio. No final, corretores e acompanhantes puderam prestigiar uma sessão especial do espetáculo Crystal, do *Cirque du Soleil*.

Ao longo de 2024, realizamos encontros do CEO do Grupo Porto, Paulo Kakinoff, com os Corretores. Ao todo, mais de 900 profissionais participaram do **Conexão Corretor**. Realizamos também três edições do **Almoço com Corretores**, nos quais reunimos 360 Corretores da diretoria de São Paulo com a liderança de negócio das quatro empresas do Grupo. Recebemos, ainda, mais de 8 mil corretores e representantes do Sincor e Fenacor em eventos proprietários em todo o Brasil.

Outra forma de comunicação e aproximação com este público é o **PodPorto**, o Podcast para Corretores. No último ano, 21 convidados fizeram parte de sete episódios, que resultaram em mais de 100 mil *views* e 59 mil contas alcançadas.



Fecha com a Porto

Contamos também com a plataforma de incentivo **Fecha com a Porto**, por meio dela premiamos, anualmente, os Corretores que mais ativaram negócios nas unidades Porto Bank, Porto Saúde e Porto Seguro. Em 2024, foram mais de 17,3 mil Corretores participantes da campanha e mais de 700 profissionais puderam vivenciar experiências como: *Cirque du Soleil*; viagem exclusiva para o Rio de Janeiro, com hospedagem no Fairmont Copacabana e recital de 30 anos de carreira de Andrea Bocelli; e Grande Prêmio São Paulo de Fórmula 1.

Anualmente, conduzimos também a **pesquisa de satisfação**, on-line e anônima, que influencia diretamente no programa de participação nos lucros da Companhia por parte dos Corretores.

Ferramentas de relacionamento

Novo Portal do Corretor

Para facilitar o dia a dia de trabalho dos nossos Corretores, lançamos, em 2024, o novo sistema do Portal do Corretor, conhecido como **Corretor Online (COL)**, um portal que abrange todos os nossos produtos e fortalece cada vez mais a nossa parceria com os Corretores. Desenvolvemos o módulo de Gestão de Clientes, Oportunidades de Negócios e Carteira do Corretor, além de permitir a emissão de boletos e o pagamento via PIX. Com mais de 30 milhões de acessos anuais, o Portal é utilizado por, aproximadamente, aproximadamente 104 mil Corretores e seus funcionários.

Hub de Vendas

Há também o **hub de vendas** que unifica todas as páginas dos nossos produtos em uma única plataforma, apoiando diretamente a ampliação e a performance dos nossos negócios. Criamos essa ferramenta para proporcionar uma jornada mais intuitiva e fluida, trazendo ainda mais segurança e confiança para os nossos Corretores e Clientes.

Corretor
Online

Porto





Nossos Fornecedores, Parceiros e Prestadores de Serviços

Valorizamos também o relacionamento com os nossos mais de 13 mil Prestadores de Serviço da Porto Serviços, reconhecendo-os como parceiros essenciais na entrega de soluções de qualidade aos Clientes.

GRI 204-1

A nossa rede de parceiros inclui cerca de 3 mil oficinas e concessionárias referenciadas, assegurando reparos automotivos de alto padrão. Em 2024, iniciamos o **Projeto de Oficinas Sustentáveis**, para mitigar os impactos socioambientais da nossa rede. O projeto conta com treinamentos e ações de gestão de resíduos automotivos, gestão eficiente de água e energia.

Além disso, contamos com 302 **Centros Automotivos Porto** espalhados por todo Brasil, totalizando 2.872 prestadores. Estas unidades são um pilar estratégico no nosso modelo de negócios, pois oferecem a Clientes e não clientes da Porto, soluções completas para manutenção, reparo e inspeção de veículos. Em 2024,

inauguramos um Centro Automotivo em São João Del Rei (MG), seguindo o nosso plano de expansão para o interior.

Já a rede credenciada de saúde oferece serviços médicos de alta qualidade aos segurados. São mais de 800 médicos parceiros altamente qualificados que atendem mais de 40 especialidades, sem coparticipação, e estão localizados em mais de 400 endereços em São Paulo, no Rio de Janeiro e no Distrito Federal.

Dos recursos destinados aos parceiros de operações especiais, 19% foram direcionados a parceiros locais, nas áreas onde as operações acontecem, como no caso das enchentes do Rio Grande do Sul.



■ Ricardo Pascoal, Prestador de Serviços



Escola de Serviços

Para garantir a excelência dos serviços prestados pela Porto Serviço nos segmentos emergencial, varejo, conveniência e *utilities*, contamos com a **Escola de Serviços**, uma estrutura robusta voltada ao desenvolvimento, capacitação e engajamento com a rede de prestadores.

A Jornada de Desenvolvimento promovida pela Escola de Serviços abrange desde a Essência Porto até as competências, habilidades técnicas e comportamentais que tornam nosso atendimento humano, diverso e resolutivo. Cada prestador é preparado para atuar com genuíno interesse, atitude resolutiva e encantamento, garantindo que cada interação reflita o **Jeito Porto** de atender, baseado no cuidado e na excelência.

Em 2024, impactamos mais de 5.958 profissionais em diversos segmentos, o que totalizou 260 mil horas de treinamento, distribuídas entre formações presenciais e on-line. Ademais, a Escola de Serviços desempenha papel essencial no crescimento e inovação da operação, exercendo protagonismo junto à rede na preparação de novos negócios e serviços.

Com uma base metodológica centrada na cultura de aprendizagem e no educando, diversos projetos são oferecidos, destacamos o **Escola Te Leva** que possibilita imersões e visitas orientadas a feiras de negócios, proporcionando contato direto com tendências, novas tecnologias e melhores práticas do setor.

Buscando expandir a qualificação profissional e ampliar oportunidades, lançamos o **Técnico do Futuro**, um programa de formação e empregabilidade voltado para a formação de novos profissionais nas áreas de Linha Branca e Residencial.

Além de fomentar o aprendizado, a Escola de Serviços fortalece a conexão dos Prestadores com a Porto, promovendo integração e valorização por meio de ações, como o **Alô, Prestador**, canal de comunicação dinâmico que reforça os valores da empresa e compartilha conteúdos relevantes para a rede.

Realizamos também mais de 50 eventos de fim de ano, criando momentos de celebração e reconhecimento para os Prestadores e suas

famílias. A valorização deste público também se estende ao tempo de parceria, reconhecemos empresas que completam 10, 20 e 30 anos com a Porto em um jantar exclusivo.

Entendemos que nosso impacto vai além do trabalho e, por isso, as famílias dos prestadores também fazem parte das nossas ações.

No projeto **Escola para a Família**, oferecemos treinamentos e oficinas profissionalizantes, conectando os familiares dos prestadores às tendências do mercado e incentivando novas oportunidades de geração de renda.

Com esse ecossistema de treinamento, capacitação e conexão, a **Escola de Serviços** reafirma o compromisso em transformar a vida dos Prestadores e suas famílias, ampliando oportunidades e consolidando a Porto como a verdadeira **Casa do Prestador**.



Gestão de Fornecedores Corporativos

GRI 204-1

A nossa cadeia de fornecedores corporativos é composta por cerca de 6 mil empresas externas homologadas e temos relacionamento direto com, aproximadamente, metade delas.

São responsáveis por fornecer uma ampla gama de bens e serviços, como equipamentos, materiais de escritório, consultorias e assessorias. Em 2024, o valor total estimado de pagamentos a fornecedores atingiu R\$ 2,1 bilhões. Entre esses, os fornecedores locais, de São Paulo, junto à matriz da Porto, representaram o maior percentual de compras, com 90% das compras totais.

GRI 308-1 GRI 414-1

Adotamos políticas internas rigorosas, disponíveis publicamente em nosso [site](#), que abrangem ética e conduta, gerenciamento de riscos, critérios socioambientais e compliance, todas aplicáveis aos fornecedores. Com o compromisso de manter padrões de qualidade para os nossos Clientes, buscamos parceiros alinhados à nossa missão e que incorporem práticas ESG. **Em 2024, 100% dos**

novos fornecedores corporativos passaram por avaliações baseadas em critérios ambientais e sociais, totalizando um universo de 1.150.

Os critérios ambientais incluem pesquisas em listas públicas de autuações e embargos do IBAMA, e nos sociais, são pesquisados a lista de trabalho escravo, sendo, automaticamente, desqualificados caso constem nela.

GRI 308-2 GRI 414-2

Os fornecedores corporativos já cadastrados passaram por avaliações completas em 2024, nas quais foram identificados dois casos de potencial impactos ambientais negativos, descarte incorreto de materiais na Porto Serviço. Para mitigar este risco, assumimos a logística reversa desses materiais para dar o descarte correto com outro fornecedor cadastrado. Para impactos sociais negativos, não houve nenhum caso identificado. Essa análise inclui fatores como trabalho forçado, exploração infantil, discriminação, assédio e corrupção.





Nosso compromisso é fomentar uma cadeia de fornecimento ética, sustentável e alinhada aos nossos valores. Atualmente, 5,9 mil fornecedores estão aderentes ao nosso processo de homologação, e 100% dos novos passam por avaliação de critérios ambientais.



GRI 408-1 GRI 409-1

Garantimos também que as nossas operações estejam livres de riscos relacionados ao trabalho infantil ou à exposição de trabalhadores jovens a condições perigosas. Nos contratos com fornecedores, incluímos cláusulas que proíbem o uso de mão de obra infantil, conforme a legislação e normas internacionais, como os tratados da OIT. Além disso, exigem o cumprimento das legislações trabalhistas, reforçando nosso compromisso com a erradicação de práticas inaceitáveis no mercado.

Realizamos verificações rigorosas de documentação e reafirmamos nossa política de não tolerância a essas práticas em documentos oficiais.

Também não identificamos fornecedores com riscos de trabalho forçado ou em condições análogas à escravidão. Nosso processo de homologação inclui a verificação na lista de trabalho escravo, garantindo que nenhum fornecedor nessa condição seja aprovado.

Como parte de nossas ações em 2024, estivemos ativamente envolvidos na Plataforma de Ação pelos Direitos Humanos do Pacto Global e iniciamos nossa trajetória no Grupo de Trabalho de Direitos Humanos para o Mercado Financeiro e no Acelerador de Direitos Humanos e Empresas.



Boas-Vindas

Um porto seguro para as pessoas e seus sonhos

Governança

Capital Humano e Impacto Social

Estratégia Climática e Circularidade

Produtos e Soluções Sustentáveis

Engajamento da Cadeia de Valor

Anexos



■ Nívia Silva, Colaboradora

Anexos

Sumário de Conteúdo GRI e SASB



Sumário de Conteúdo da GRI

Declaração de uso		Porto Seguro relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.				
GRI 1 usada		GRI 1: Fundamentos 2021				
CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021						
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2-1	Detalhes organizacionais	Páginas 12 , 19 , 143 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 2				
GRI 2-2	Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 2				
GRI 2-3	Período do relatório, frequência e ponto de contato	Página 12				
GRI 2-4	Reformulações de informações	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 3				
GRI 2-5	Garantia externa	Página 12				
A empresa						
GRI 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas 19 , 25 , 107				
GRI 2-7	Número de funcionários	Página 69 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 3				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
GRI 2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 69 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 3, 18				
Governança						
GRI 2-9	Estrutura e composição de governança	Página 49				
GRI 2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 54				
GRI 2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 51				
GRI 2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Página 51				
GRI 2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 51				
GRI 2-14	Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	Página 12				
GRI 2-15	Conflitos de interesse	Página 64 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 4				
GRI 2-16	Comunicação de preocupações cruciais	Página 51				
GRI 2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 46				
GRI 2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 51				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
GRI 2-19	Políticas de remuneração	Página 55		Conteúdo 2-19 a.ii a.iii a.iv	Não se aplica	Não possuímos políticas de remuneração referentes a Bônus de atração, pagamentos de rescisão e devolução de bônus.
GRI 2-20	Processo para determinação da remuneração	Página 55				
GRI 2-21	Proporção da remuneração total anual	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 5	<p>*Para este cálculo, considerou-se o montante de remuneração anual que é composta por salário base, 13º, 1/3 férias, variáveis e PLR.</p> <p>Foram considerados apenas colaboradores sob regime de contratação CLT com jornada de trabalho semanal igual ou superior a 40h.</p> <p>Os salários foram equiparados com base em uma carga horária padrão (integral) de 40h semanais.</p> <p>Colaboradores aposentados por invalidez e aqueles afastados por licença não remunerada não foram incluídos na análise.</p> <p>- Não foram considerados os colaboradores de jornada parcial.</p> <p>- Dados históricos incompletos devido à reformulação no cálculo do indicador.</p>			
Estratégia, políticas e práticas						
GRI 2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 47				
GRI 2-23	Compromissos de política	Página 62				
GRI 2-24	Incorporação de compromissos de políticas	Página 62				
GRI 2-25	Processos para remediar impactos negativos	Página 112				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
GRI 2-26	Mecanismos para buscar aconselhamento e levantar preocupações	Páginas 64 , 65				
GRI 2-27	Conformidade com as leis e regulamentos	Página 24				
GRI 2-28	Associações de membros	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 5				
Engajamento das partes interessadas						
GRI 2-29	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	Página 18				
GRI 2-30	Acordos coletivos	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 5				
Temas materiais						
GRI 3-1	Processo para determinar tópicos materiais	Página 13				
GRI 3-2	Lista de tópicos materiais	Página 14				
Desenvolvimento das comunidades locais						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 85				
GRI 201: Desempenho Econômico 2016						
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 36				
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 5				
201-4	Apoio financeiro recebido do governo	Página 89				
GRI 202: Presença no Mercado 2016						
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 5				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 5				
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016						
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 5				
GRI 413: Comunidades Locais 2016						
413-1	Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Página 85				
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Página 85				
GRI 415: Políticas Públicas 2016						
415-1	Contribuições políticas	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 29				
Diversidade, Inclusão e Igualdade de Oportunidades						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 80				
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016						
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 83 , 84 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 25, 26, 27				
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 84 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 28	Foram considerados apenas Colaboradores sob regime de contratação CLT com jornada de trabalho semanal igual ou superior a 40h. Os salários foram equiparados com base em uma carga horária padrão (integral) de 40h semanais. Colaboradores não empregados, aposentados por invalidez e afastados por licença não remunerada não foram incluídos na análise.			



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
Engajamento e valorização das pessoas						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 68				
GRI 401: Emprego 2016						
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 19	*Para o ano de 2024, os ajustes realizados entre os trabalhadores empregados e não empregados (Diretores e Trainees) e as transferências internas do Grupo Porto, colaboradores da Azul Seguros, refletem os ajustes no indicador.			
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Página 75				
401-3	Licença maternidade/paternidade	Página 76				
GRI 402: Relações de Trabalho 2016						
402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Sem localização				
GRI 404: Capacitação e Educação 2016						
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 77				
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 77				
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 22				
Descarbonização e Emissões de GEE						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 91				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
GRI 302: Energia 2016						
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 99 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 8				
302-3	Intensidade energética	Página 99 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 8				
302-4	Redução do consumo de energia	Página 98				
GRI 305: Emissões 2016						
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 96 , 97 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 9, 10				
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 96 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 9				
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 96 , 97 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 3, 9, 10				
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 97 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 10				
305-5	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	Página 96 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 3, 9, 12				
Gestão de resíduos						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 102				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016						
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 102				
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 102				
306-3	Resíduos gerados	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 13				
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Página 102 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, páginas 3, 14, 15				
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Página 102 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 16				
Gestão de Riscos Socioambientais e Climáticos						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 57				
GRI 201: Desempenho Econômico 2016						
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 59				
Produtos Sustentáveis, Inclusivos e de impacto						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 103				
Investimentos Sustentáveis						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 106				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
Comportamento ético, integridade e compliance						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 62				
GRI 205: Combate à Corrupção 2016						
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 64				
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 63 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 6				
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 64				
GRI 206: Concorrência Desleal 2016						
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Página 64				
GRI 207: Tributos 2019						
207-1	Abordagem tributária	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 6				
207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 6				
207-3	Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 7				
207-4	Relato país-a-país	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 7				
GRI 406: Não Discriminação 2016						
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 29				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016						
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Sem localização.	<p>No Programa de Avaliação de Riscos de Terceiros (TPRM), a área de Sustentabilidade definiu os CNAEs considerados de alto risco em relação a avaliação dos critérios de sustentabilidade de forma abrangente.</p> <p>Atualmente, contamos com uma política específica para a avaliação de riscos de terceiros e, desde dezembro de 2024, passamos a utilizar uma ferramenta dedicada à análise dos fornecedores classificados como de alto risco. Nosso questionário inclui a pergunta relacionada ao cumprimento dos acordos e das negociações coletivas.</p> <p>Contudo, como ainda estamos em fase de implementação, não dispomos, até o momento, de relatórios que nos permitam identificar quais fornecedores responderam negativamente a essa pergunta, tampouco analisar o tipo de serviço prestado ou a região de atuação desses fornecedores.</p>			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016						
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 121				
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016						
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 121				
Gestão da Cadeia de Valor						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 107				
GRI 204: Práticas de Compra 2016						
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Páginas 118 , 120				



CÓDIGO	INDICADORES	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO		
				Requisitos	Motivo	Explicação
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016						
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 120				
308-2	Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 120				
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016						
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página 120				
414-2	Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 120				
Satisfação do cliente e do corretor e qualidade no atendimento						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 110				
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016						
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 29				
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 29				
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 29				
Segurança e Privacidade de Dados						
3-3	Gerenciamento de temas materiais	Página 66				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016						
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 66				



Sumário de Conteúdo SASB

SASB – Seguros (Setor Financeiro)

CÓDIGO	MÉTRICA	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO: REQUISITOS OMITIDOS
FN-IN-270a.1	Valor total das perdas monetárias resultantes de processos legais relacionados ao marketing e à comunicação de informações sobre produtos de seguros para novos e antigos clientes.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		
FN-IN-270a.2	Proporção de reclamações/reinvindicações	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30	ÍNDICE 0,1698	
FN-IN-270a.3	Taxa de retenção de Clientes	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		As informações exigidas pelos indicadores são consideradas estratégicas pela companhia; por isso não são divulgadas.
FN-IN-270a.4	Descrição da abordagem para informar os clientes sobre os produtos	Página 111 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30	Caso haja necessidade de informações emergenciais com o cliente sobre um produto específico contratado por ele enviamos a comunicação no melhor canal digital de contato que ele nos informou. Exemplos dessa comunicação: alteração nos benefícios que o cliente tem no produto.	
FN-IN-410a.2	Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em processos e estratégias de gestão de investimento	Página 106 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		
FN-IN-410b.1	Prêmios líquidos emitidos relacionados à eficiência energética e tecnologia de baixo carbono	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		
FN-IN-410b.2	Discussão de produtos ou características de produtos que incentivam ações ou comportamentos responsáveis em termos de saúde, segurança ou meio ambiente	Página 105 Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		
FN-IN-410c.1	Emissões brutas absolutas financiadas, desagregadas por (1) Escopo 1, (2) Escopo 2 e (3) Escopo 3	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		



CÓDIGO	MÉTRICA	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO: REQUISITOS OMITIDOS
FN-IN-410c.2	Exposição bruta de cada setor por classe de ativo	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		
FN-IN-410c.3	Porcentagem da exposição bruta incluída no cálculo das emissões financiadas	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		
FN-IN-410c.4	Descrição da metodologia utilizada para calcular as emissões financiada	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 30		
FN-IN-450a.1	Perda Máxima Provável (PMP) de produtos segurados devido a catástrofes naturais relacionadas ao clima	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 31		
FN-IN-450a.2	Valor total de perdas monetárias atribuíveis a pagamentos de seguros de (1) catástrofes naturais modeladas e (2) catástrofes naturais não modeladas, por tipo de evento e segmento geográfico (líquido e bruto de resseguro)	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 31		
FN-IN-450a.3	Descrição da abordagem para a incorporação de riscos ambientais (1) no processo de subscrição de contratos individuais e (2) na gestão dos riscos no nível da entidade e da adequação de capital	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 31		
FN-IN-550a.1	Exposição a instrumentos derivativos por categoria: (1) exposição total a derivativos não centralizados, (2) valor justo total da garantia aceitável apresentada a uma câmara de compensação central, e (3) exposição total a derivativos centralizados	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 31		Item não aplicável, não há derivativos existentes para as empresas no segmento de seguros.
FN-IN-550a.2	Valor justo total dos ativos de garantia de empréstimos de valores mobiliários	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 31		Item não aplicável, não há derivativos existentes para as empresas no segmento de seguros.
FN-IN-550a.3	Descrição da abordagem para gerenciar os riscos relacionados ao capital e à liquidez associados a atividades sistêmicas não relacionadas a seguros.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 31		
FN-IN-000.A	Número de apólices em vigor, por segmento: (1) bens e acidentes, (2) vida, (3) resseguro assumido	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32		(3) resseguro: As informações utilizadas pelos indicadores são consideradas estratégicas pela companhia; por isso, não são divulgadas.



SASB – Cuidados Gerenciados (Setor de Cuidados de Saúde)

CÓDIGO	MÉTRICA	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO: REQUISITOS OMITIDOS
HC-MC-230a.1	Descrição de políticas e práticas para proteger registros de dados de saúde pessoal dos clientes e outras informações pessoais.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32		
HC-MC-230a.2	(1) Número de violações de dados; (2) porcentagem envolvendo (a) dados pessoais e (b) dados de saúde pessoal; (3) número de clientes afetados em cada categoria: (a) apenas dados pessoais e (b) apenas dados de saúde pessoal.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32		
HC-MC-230a.3	Valor total das perdas monetárias como resultado de processos legais associados à segurança e privacidade de dados.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32		
HC-MC-240a.1	Percentual do total de despesas médicas que os membros gastaram diretamente com sinistros médicos não cobertos para melhorar a qualidade do atendimento.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32		
HC-MC-240a.4	Descrição de políticas e práticas para engajar membros e melhorar o atendimento ao Cliente.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32		
HC-MC-250a.2	Taxa de retenção de membros por tipo de plano.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32		As informações exigidas pelos indicadores são consideradas estratégicas pela companhia; por isso não são divulgadas.
HC-MC-250a.3	Percentual de sinistros negados que foram contestados e, posteriormente, aprovados.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32		
HC-MC-250a.4	Taxa de reclamação dos inscritos nos planos.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 32	Considerado o número de reclamações registradas na ANS, relatadas no período de 12 meses (jan a dez/24), com a média mensal de inscritos / 10.000, das segmentações Saúde e Odonto, utilizado como base a Sala de Situação do próprio órgão regulador.	
HC-MC-250a.5	Descrição do desempenho e métricas do plano por região.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 33		



CÓDIGO	MÉTRICA	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO: REQUISITOS OMITIDOS
HC-MC-260a.1	Percentual de beneficiários em programas de bem-estar por tipo: (1) dieta e nutrição, (2) exercício, (3) redução de estresse, (4) saúde mental, (5) consumo de álcool ou tabaco.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 33		
HC-MC-260a.4	Descrição de políticas e práticas para manter ou melhorar a saúde de beneficiários.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 33		
HC-MC-450a.1	Descrição da estratégia para abordar os principais riscos de negócios devido às mudanças no panorama de saúde pública relacionadas às doenças crônicas e transmissíveis e como esses riscos são incorporados aos modelos de risco.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 33		
HC-MC-000.A	Número de inscritos por tipo de plano.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 33		



SASB – Crédito ao Consumidor (Setor Financeiro)

CÓDIGO	MÉTRICA	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO: REQUISITOS OMITIDOS
FN-CF-220a.1	Número de titulares de contas cujas informações são utilizadas para fins secundários	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34	A Política Corporativa do Grupo Porto sobre Privacidade de Dados dispõe sobre o compartilhamento de informações dos Clientes entre as empresas do Grupo Porto, com a finalidade de ofertar produtos e serviços. Atualmente, no Porto Bank, contamos com 2.607.401 Clientes titulares de contas pós-pagas no produto Cartão e 125.372 Clientes de contas pré-pagas no produto Conta Digital aptos a receber esse tipo de oferta.	
FN-CF-220a.2	Valor total das perdas monetárias resultantes de processos judiciais relacionados à privacidade do Cliente.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34		
FN-CF-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem que são violações de dados pessoais, (3) número de titulares de contas afetados.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34		
FN-CF-230a.2	Perdas relacionadas a fraudes com cartão provenientes de (1) fraudes em que o cartão não está presente e (2) fraudes com o cartão presente e outras fraudes.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34		
FN-CF-230a.3	Descrição da abordagem para identificar e abordar riscos de segurança de dados.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34		
FN-CF-270a.1	Porcentagem da remuneração total dos empregados cobertos que é variável e vinculada ao volume de produtos e serviços vendidos.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34		
FN-CF-270a.2	Taxa de aprovação para (1) produtos de crédito e (2) produtos pré-pagos para candidatos.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34		As informações exigidas pelos indicadores são consideradas estratégicas pela companhia; por isso não são divulgadas.
FN-CF-270a.3	(1) Taxa média de produtos adicionais, (2) taxa média de juros (APR) de produtos de crédito, (3) idade média dos produtos de crédito, (4) número médio de contas de crédito e (5) taxa anual média para produtos pré-pagos.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34		As informações exigidas pelos indicadores são consideradas estratégicas pela companhia; por isso não são divulgadas.



CÓDIGO	MÉTRICA	LOCALIZAÇÃO	NOTA EXPLICATIVA	OMISSÃO: REQUISITOS OMITIDOS
FN-CF-270a.4	(1) Número de reclamações de clientes registradas, (2) porcentagem com compensação monetária ou não monetária.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 34		
FN-CF-270a.5	Valor total das perdas monetárias resultantes de processos judiciais relacionados à venda e prestação de serviços dos produtos.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 35	Valores pagos em condenações e acordos relacionados a ações judiciais sobre questões relacionadas à venda de produtos em 2024.	
FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos com uma conta ativa de (1) cartão de crédito e (2) cartão de débito pré-pago.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 35		
FN-CF-000.B	Número de (1) contas de cartão de crédito e (2) contas de cartão de débito pré-pago.	Caderno de Indicadores de Sustentabilidade, página 35		



Carta de Asseguração

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade

Aos

Acionistas, Conselheiros e

Administradores da Porto Seguro S.A.

São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados pela Porto Seguro S.A. (“Porto Seguro”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024 da Porto Seguro (“Relatório de Sustentabilidade”), relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório de Sustentabilidade, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da Porto Seguro

A administração da Porto Seguro é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (“GRI – Standards”), do *Sustainability Accounting Standards Board – Consumer Goods e Renewable Resources & Alternative Energy* (“SASB”) e da Orientação Técnica OCPC 09 – Relatório Sustentabilidade, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relatório Sustentabilidade, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC);

- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Sustentabilidade, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Sustentabilidade de 2024, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico (CTO) N° 07/2022, emitido pelo Conselho

Federal de Contabilidade – CFC, e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a elas, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre



o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Sustentabilidade de 2024, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Porto Seguro e outros profissionais da Porto Seguro que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos

adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Sustentabilidade de 2024, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Sustentabilidade de 2024, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a

elaboração das informações constantes no Relatório Sustentabilidade de 2024;

- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Sustentabilidade de 2024; e
- d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às

diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – *Standards* e SASB aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório Sustentabilidade de 2024.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações



constantes no Relatório Sustentabilidade de 2024. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão de dados não financeiros estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho sobre dados informados para os períodos anteriores, tampouco em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI – *Standards* e do SASB e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação

de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – *Standards* e SASB).

Conclusão

Com base em nossos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório Sustentabilidade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2024 da Porto Seguro, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI – *Standards*), do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) e da Orientação Técnica OCPC 09 – Relatório Sustentabilidade.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

Ernst & Young

Audidores Independentes S/S Ltda.
CRC SP-034519/O

Patricia di Paula da Silva Paz

Contadora CRC-SP198827/O

Contatos e Créditos

GRI 2-1

Porto

Avenida Rio Branco, 1.489, Campos Elíseos, São Paulo, SP, CEP 01205-001

www.portoseguro.com.br

 www.linkedin.com/company/porto/

 www.instagram.com/porto/

 www.youtube.com/portoseguro

Dúvidas, sugestões e comentários sobre a publicação podem ser encaminhados para:
sustentabilidade.corporativo@portoseguro.com.br

Coordenação geral

Área de Sustentabilidade

Agradecimentos

Este relatório demandou informações e revisões de diversas áreas do Grupo Porto.
Agradecemos imensamente a todos os envolvidos.

Consultoria técnica, conteúdo, edição.

Em Roda Estratégia e Sustentabilidade

www.emroda.com.br

Arthur Silva

Karoline Cabral

Mariana Köhler

Projeto gráfico e diagramação

Estúdio Pictograma

www.estudiopictograma.com.br

Asseguração limitada

Ernst & Young (EY)

Fotografias

Banco de imagens do Grupo Porto
e acervo externo

