



Relatório Anual
2018



Índice

Sobre o Relatório	03
Mensagem do presidente	04
A Porto Seguro	05
Governança corporativa	09
Desempenho econômico e financeiro	23
Relacionamento com partes interessadas e meio ambiente	32
Funcionários	35
Clientes	39
Corretores	41
Fornecedores e prestadores	41
Meio ambiente	43
Sociedade	46
Sumário GRI	48

Sobre o Relatório

Este Relatório Anual 2018 consolida as informações relacionadas aos impactos econômicos, sociais e ambientais da Porto Seguro no período entre **1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018**. Assim como nos últimos dois anos, a Companhia volta a seguir as diretrizes estabelecidas pela Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que estabelece padrões globais de indicadores de sustentabilidade. A Porto Seguro utiliza o padrão GRI Standard, na opção “de acordo” Essencial. [102-50, 102-54]

O documento utiliza a matriz de materialidade estabelecida em 2017, com o envolvimento de lideranças da empresa, clientes, funcionários, corretores, parceiros, fornecedores, imprensa, representantes da comunidade, acionistas e prestadores de serviço. Naquela ocasião, clientes e executivos da Porto Seguro participaram de entrevistas mais aprofundadas, enquanto que os demais públicos contribuíram por meio de pesquisa on-line, a qual envolveu mais de 100 pessoas. Foram analisados também documentos internos, tais como relatórios, balanços, políticas e códigos de ética e conduta, além de estudos setoriais nacionais e internacionais desenvolvidos por organizações referência em sustentabilidade.

Os assuntos apontados pelos públicos de relacionamento foram organizados em sete dimensões: [102-46, 102-47]

- 1  **Desempenho e impacto econômico**
- 2  **Meio ambiente**
- 3  **Práticas trabalhistas**
- 4  **Direitos humanos**
- 5  **Relacionamento com a sociedade**
- 6  **Responsabilidade pelos serviços**
- 7  **Avaliação de fornecedores**

Dessa forma, a Porto Seguro teve condições de estabelecer a sua matriz de materialidade, que traz 23 temas considerados relevantes pelos públicos de relacionamento e outros 38 tópicos destacados pelas lideranças da empresa.

Por meio dessa abordagem, o relatório trata das questões mais relevantes em termos do impacto das atividades da Porto Seguro sobre diferentes públicos na sociedade – acionistas, clientes, órgãos regulatórios, governo, colaboradores, prestadores de serviços, entre outros.

Dúvidas e sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail:

respsocial.ambiental@portoseguro.com.br

[102-53]



[102-14]

Na Porto Seguro, o cuidado é um dos nossos principais valores. Do desenho dos produtos à maneira como nos relacionamos com os diversos públicos, é ele que norteia todas as nossas ações. E, quando nos posicionamos como uma empresa cuidadosa, zelar para que as atitudes confirmem nosso discurso é fundamental.

No último ano, seguimos com nossas práticas de eficiência energética, de reutilização e reciclagem de resíduos, além de promovermos a educação socioambiental. Nossa participação em ações voluntárias de responsabilidade social tem sido constante. Em 2018, tivemos 2.095 participações de funcionários em 166 instituições apoiadas pela Porto Seguro em todo o País.

No Instituto Porto Seguro, atendemos 225 crianças e adolescentes no Projeto Ação Educa e formamos 1.193 alunos nos cursos profissionalizantes. Contratamos um total de 559 funcionários pelos programas de inclusão para jovens e pessoas com deficiência.

Com um olhar mais voltado ao negócio, mantivemos o crescimento das nossas receitas totais, fechando o ano com R\$ 17,9 bilhões – 5,3% a mais do que em 2017. Apesar da desaceleração econômica do País, elevamos

nossa rentabilidade em 19,4% por meio do gerenciamento integrado dos resultados operacional e financeiro.

Os resultados positivos da empresa foram apoiados por uma estratégia voltada à diversificação dos produtos e serviços, bem como à expansão da presença de mercado da Porto Seguro. O foco em nossos clientes também mostrou resultados satisfatórios, atingindo 91% de satisfação no período.

Este Relatório de Sustentabilidade teve o engajamento ativo da liderança e contou com a participação de todos os públicos impactados pela atuação da empresa. Mas, a nossa ideia é que ele mostre além dos números: transparência, equidade e respeito a todos com quem nos relacionamos.

Espero que as informações das próximas páginas possam conectar com o seu propósito e que, dessa forma, possamos participar juntos da transformação da nossa sociedade.

Boa leitura!

Um abraço,

Roberto Santos
Presidente Executivo

A Porto Seguro



Perfil organizacional

[102-1, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7]

Criada em **1945** como uma pequena companhia de seguros, a Porto Seguro é atualmente líder no segmento de automóvel e residência no Brasil. Nas diversas linhas de negócios em que atua, sua carteira totaliza **8,5 milhões de clientes únicos**.

Sua estrutura operacional e de distribuição conta hoje com cerca de **13,5 mil funcionários, 106 sucursais** – sem contar a rede de atendimento composta por **311 Centros Automotivos e 78 Centros de Atendimento Rápido**. Além disso, **34 mil corretores independentes e mais 4,3 mil prestadores de serviço** operam para a Porto Seguro com exclusividade em todo o território nacional.

Além disso, a empresa opera no mercado de seguro de automóvel no Uruguai, por meio de uma empresa controlada integral, a Porto Seguro – Seguros del Uruguay.

A Porto Seguro atende hoje a um universo de



8,5
milhões de clientes únicos



43
milhões de atendimentos/ano



34
mil corretores independentes



13
mil prestadores de serviços exclusivos



Líder de mercado
em seguros de Automóvel,
Residência e Fiança Locatícia

Sediada na cidade de São Paulo, a Porto Seguro tem **mais de 50 produtos e serviços** para pessoas físicas e jurídicas e é estruturada em três áreas principais.

O segmento de Seguros reúne as empresas controladas que operam diretamente nos mercados de automóvel, residência, saúde, odontológico, vida e previdência, entre outros.

Em Serviços Financeiros, encontram-se as atividades do grupo relacionadas a consórcio, financiamento, cartões de crédito e gestão de investimentos. Por fim, Serviços congrega negócios como serviço de assinatura de carros e soluções de proteção e monitoramento, entre outros.

Produtos e serviços [102-2]



Auto



Consórcio



Investimentos



Saúde + Odonto



Carro Fácil



Financiamentos



Patrimonial



Vida e Previdência



Cartão de Crédito



Health for Pet



Residência



Participação setorial

[102-13]

Atenta aos rumos dos mercados nos quais atua, a Porto Seguro busca participar das principais discussões setoriais em entidades relevantes.

Dessa forma, a empresa ocupa as diretorias da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg), da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi), do Sindicato das Empresas de Seguros e Resseguros (SindSeg) dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Espírito Santo, da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) e do Conselho do Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre (DPVAT). Além disso, a Porto Seguro integra comissões na FenSeg e na CNseg.



Governança corporativa



Governança corporativa [102-40]

A Porto Seguro busca seguir as melhores práticas de governança corporativa, de maneira a fortalecer os princípios que privilegiam a transparência, a equidade e o respeito aos seus acionistas e, ao mesmo tempo, criam condições para o desenvolvimento e para a manutenção de um relacionamento de longo prazo com seus *stakeholders*.

A missão da Companhia é assumir riscos e prestar serviços, por meio de um atendimento familiar que supere expectativas, de forma a garantir agilidade a custos competitivos – sempre com responsabilidade social e ambiental. A Porto Seguro se define como sendo o conjunto de pessoas formado por funcionários, dirigentes, acionistas, corretores, prestadores de serviços e parceiros de negócios – todos orientados, individual e coletivamente, em uma atuação voltada aos seguintes valores, exemplos e compromissos:



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



A busca pela perfeição exige humildade, determinação e paciência



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



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



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



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



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



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



Preparar sucessores capazes de ampliar os horizontes da corporação

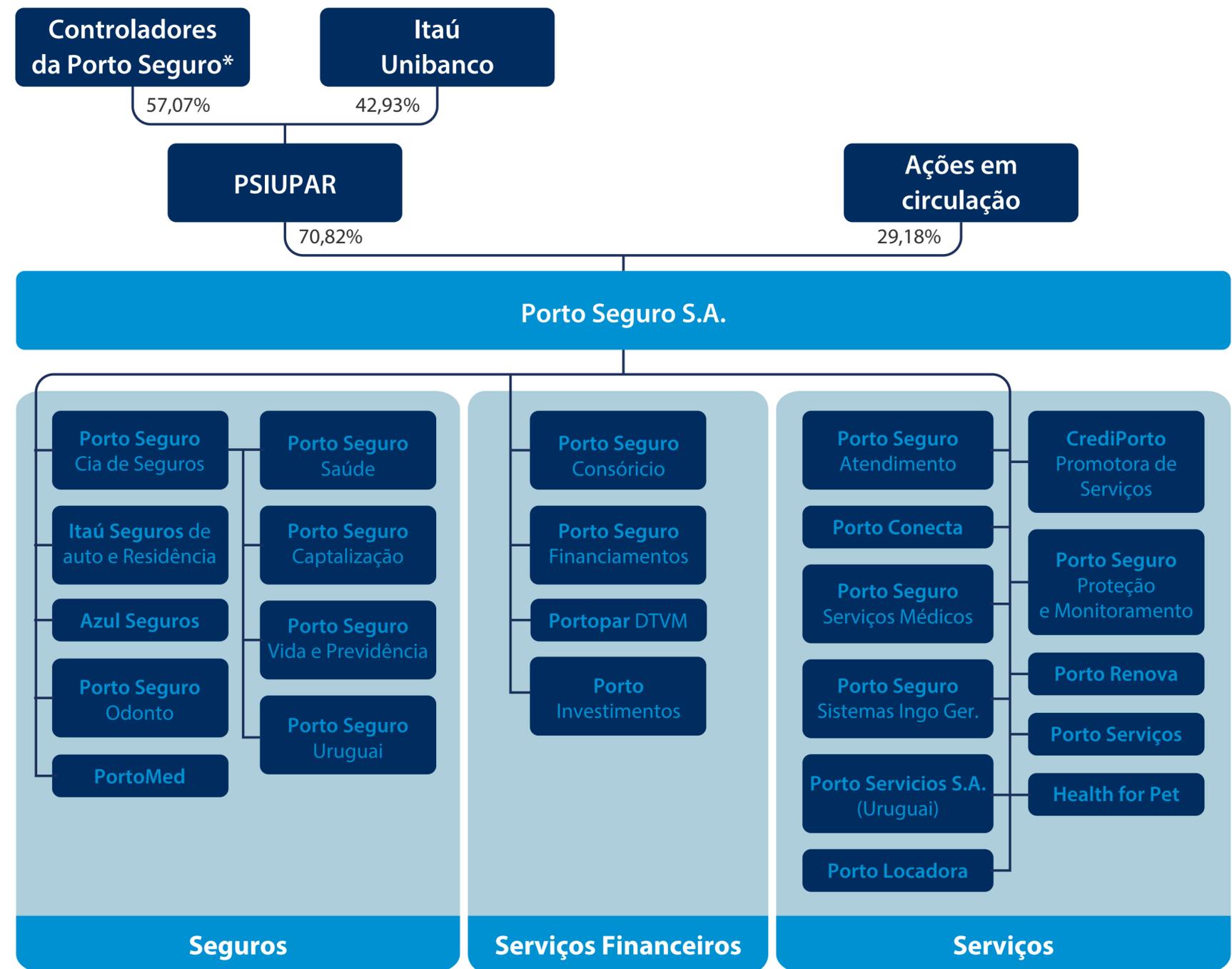


A realização profissional deve ser resultado do estímulo ao autodesenvolvimento e da busca de novos desafios

Estrutura societária
[102-5, 102-45]

A Porto Seguro S.A. é uma sociedade por ações, constituída com a finalidade de concentrar o controle acionário da Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais e de suas controladas, e facilitar o desenvolvimento de outras atividades relacionadas a seguros. A Porto Seguro é composta por diversas empresas, que oferecem mais de 50 produtos e serviços para pessoas físicas e jurídicas e opera com seguros de automóveis, seguros e planos de saúde, seguros de pessoas e previdência complementar, outros seguros (tais como aqueles relativos a danos e o Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre – DPVAT), financeiras e consórcio de bens, prestação de serviços e títulos de capitalização, proteção e monitoramento.

Composição acionária



*Controlada por Jayme Garfinkel

Conselho de Administração [102-18, 405-1]

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

Nome	Nascimento	Posição
Jayme Brasil Garfinkel	11/1946	Presidente do Conselho
Marco Ambrogio Crespi Bonomi	05/1956	Vice-Presidente do Conselho
Bruno Campos Garfinkel	10/1977	Conselheiro
Luiz Alberto Pomarole	04/1963	Conselheiro
Pedro Luiz Cerize	09/1969	Conselheiro Independente
Fabio Luchetti	12/1965	Conselheiro
Márcio de Andrade Schettini	05/1964	Conselheiro

*Essa composição refere-se ao ano de 2018.

Diretoria Geral

Os integrantes da Diretoria têm como atribuições a execução das decisões do Conselho de Administração, assim como a administração cotidiana da Companhia; além disso, cada diretor tem ainda responsabilidades individuais determinadas pelo Conselho de Administração. Sua composição é de três a nove integrantes, eleitos para mandato de um ano (permitida a reeleição) e destituíveis a qualquer momento pelo Conselho de Administração. Eles são assim distribuídos: um Presidente Executivo; cinco Diretores Gerais. Atualmente, a composição da Diretoria é a seguinte:

Nome	Nascimento	Posição
Roberto de Souza Santos	05/1961	Diretor-Presidente
Marcelo Barroso Picanço	05/1969	Diretor Geral – Seguros, Investimentos e Relações com Investidores
Celso Damadi	05/1969	Diretor Geral – Financeiro, Controladoria e Atendimento
Lene Araújo de Lima	07/1972	Diretor Geral – Corporativo
José Rivaldo Leite da Silva	08/1965	Diretor Geral – Comercial
Marcos Roberto Loução	07/1974	Diretor Geral – Negócios Financeiros e Serviços

Conselho Fiscal

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

De acordo com a legislação brasileira que rege as sociedades anônimas (Lei 6404/1976), o Conselho Fiscal não pode incluir membros do Conselho de Administração ou da Diretoria, nem tampouco funcionários da empresa, ou ainda cônjuges ou parentes até terceiro grau, de qualquer integrante da administração. A composição atual é a seguinte:

Nome	Nascimento	Posição
Alfredo Sérgio Lazzareschi Neto	04/1975	Membro do Conselho Fiscal
Edson Frizzarim	11/1961	Membro do Conselho Fiscal
Andréa Noceto Degli Oddi	10/1945	Membro do Conselho Fiscal

Comitês

Com a finalidade de dar suporte às suas operações, a Porto Seguro conta com o apoio de seis comitês específicos, os quais cabe avaliar, acompanhar e recomendar temas ligados as suas áreas. São os seguintes:

Comitê de Auditoria

Comitê de Pessoas

Comitê de Remuneração

Comitê de Risco Integrado

Comitê de Investimento

Comitê de Ética e Conduta

Membros dos Conselhos, Diretoria Geral e Comitês [405-1]

Homens	Mulheres
23	1
95,8%	4,2%

30 a 45 anos	46 a 60 anos	Acima de 61 anos
5	16	3
20,8%	66,7%	12,5%

Remuneração da Administração [102-36]

Com o objetivo de incentivar seus profissionais a gerarem valor econômico aos acionistas e atenderem aos interesses dos demais *stakeholders*, a Porto Seguro desenvolveu uma política de remuneração de seus administradores atrelada a resultados. Dessa forma, por meio do compartilhamento de riscos e outros elementos de incentivo e controle, a Companhia pode alinhar seus interesses aos de seus administradores – assim como de todas as pessoas e empresas que são impactadas pela atuação da Porto

Seguro. A remuneração dos integrantes do Conselho de Administração, da Diretoria e do Comitê de Auditoria é unificada e envolve todas as sociedades do grupo.

Em 2018, foi aprovado o plano de remuneração em ações, que será implementado pela primeira vez em 2019. O valor da remuneração baseada em ações indica apenas o valor da projeção que será convertido em ações de acordo com a cotação da época, nos termos do plano de remuneração.

Mercado de capitais

As ações da empresa são negociadas no Novo Mercado da Bolsa de Valores de São Paulo (B3) – segmento especial do mercado de ações destinado exclusivamente a companhias que atendam a requisitos mínimos e aceitem submeter às regras mais rigorosas de governança corporativa. Essas normas, recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBCG) e seguidas pela Porto Seguro, incluem, entre outras:



Manutenção em circulação de uma parcela mínima de ações no mercado, que representem 25% do capital social da empresa;



Igualdade de condições entre o acionista controlador e os minoritários no caso de venda ou alienação do controle da Companhia (o *tag-along*);



Funcionamento de um Conselho de Administração com no mínimo cinco integrantes e mandato unificado de até dois anos – no qual ao menos 20% dos membros deverão ser conselheiros independentes;



Prestação de informações detalhadas à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e à B3; realização regular de reuniões públicas com analistas e investidores (no mínimo, uma vez por ano);



Adesão à Câmara de Arbitragem do Mercado para a resolução de conflitos societários.

Gestão de riscos [102-11, 102-15]

Atenta à necessidade de proteger suas operações e seus resultados financeiros, garantindo sua sustentabilidade econômica e a geração de valor, a Porto Seguro considera o gerenciamento dos riscos como um fator altamente estratégico. Essa avaliação decorre tanto da crescente inovação dos serviços e produtos oferecidos pela empresa como da natureza globalizada do negócio, o aumento do uso de tecnologias e a gama de regulamentações envolvidas em suas atividades – fatores que dão cada vez mais complexidade à gestão.

Assim, a Companhia dispõe de um processo formal de gestão de riscos, desenvolvido para identificar riscos, financeiros e não financeiros, e dessa forma estimar o seu impacto potencial sobre os negócios da Porto Seguro. São estabelecidas ações e métodos para mitigar as ameaças e, ao mesmo tempo, permitir que sejam alcançadas oportunidades de aprimoramento das operações da empresa.

A estrutura de gerenciamento de riscos (EGR) da Porto Seguro reúne os componentes que fornecem os fundamentos e arranjos organizacionais para o desenvolvimento, a implementação, o monitoramento, a análise

crítica e a melhoria contínua do processo de gestão de riscos – que é feita de forma integrada na empresa. Existem três linhas de defesa para o gerenciamento de riscos:

1ª Linha de defesa - unidades operacionais

As diretorias executivas e suas unidades operacionais têm a função de apontar e gerir os riscos, adotando os procedimentos e controles adequados.

2ª Linha de defesa - funções de controle

Relacionadas principalmente com a área de Gestão de Riscos Corporativos, Compliance e Controles Internos, têm a responsabilidade de orientar e supervisionar os processos e controles definidos pelas unidades operacionais.

3ª Linha de defesa - auditoria interna

Atua de forma ampla e independente ao avaliar a eficácia da gestão e o controle de riscos, supervisionando as duas primeiras linhas de defesa.

Os riscos são divididos em seis grupos:



Riscos de crédito

Relacionam-se com a possibilidade de não cumprimento de obrigações relativas à liquidação de operações que envolvam ativos financeiros.



Riscos de subscrição

Possibilidade de eventos que contrariem as expectativas e possam comprometer o resultado das operações e o patrimônio líquido nos segmentos de Automóveis, Danos (exceto de automóveis) e Riscos Financeiros, Saúde, Seguro de Vida e Previdência Complementar.



Riscos de mercado

Possibilidade de perdas relacionadas a variações nos preços e taxas de mercado das posições mantidas em carteira.



Riscos de liquidez

Eventual indisponibilidade de caixa para cumprir obrigações futuras.



Riscos operacionais

Perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou ainda de eventos externos (incluindo riscos legais).



Riscos de solvência

Representado pela falta de capacidade do Grupo em cumprir suas obrigações correntes com recursos que constituem seu patrimônio ou ativo, seja por falta de geração de caixa ou pelo aumento não esperado de suas obrigações. Também está englobado neste risco requisitos regulatórios de solvência.



Além de sua função primária de proteger a perenidade das operações da Porto Seguro, a gestão de riscos se relaciona diretamente com os negócios da Companhia, contribuindo para melhorar o ambiente de negócios. Um exemplo disso é a inclusão de cláusulas de direitos humanos, responsabilidade social e ambiental e anticorrupção em todos os acordos e contratos da empresa. [\[408-1\]](#)

Comitê de Riscos Integrado (CRI)

A estrutura de gestão de riscos também conta com o apoio de Comitês específicos, como o Comitê de Riscos Integrado (CRI). O CRI tem como objetivo fornecer subsídios e informações ao Conselho de Administração em assuntos referentes à gestão de riscos, propondo planos de ação e diretrizes, avaliando o cumprimento das normas de gestão de riscos e acompanhando os indicadores-chave de riscos em todas as sociedades que compõem o Grupo Porto Seguro.

O princípio da precaução não é adotado formalmente pela Porto Seguro, mas a empresa realiza a gestão de riscos econômicos, sociais e ambientais.



Ética e integridade [102-16]

A relação de confiança que a Porto Seguro estabelece com seus diferentes públicos de interesse é seu maior patrimônio. Por essa razão, é necessário dispor de instrumentos que garantam o alinhamento de todas as suas práticas à filosofia da empresa. Por essa razão, todos os anos a Porto Seguro revisa sua Política e Ética e Conduta – documento que espelha os valores e os princípios da empresa, e estabelece as regras pelas quais seus funcionários devem nortear suas atividades dentro da Companhia

Além da Política de Ética e Conduta, outras políticas buscam fortalecer as práticas de governança corporativa nas diversas empresas que compõem o grupo Porto Seguro – como a Política Anticorrupção e a Política de Gerenciamento de Riscos. São realizados treinamentos periódicos sobre a Política Anticorrupção da Porto Seguro, efetuados pela área de Compliance e com o envolvimento de todas as lideranças. Relatos sobre eventuais irregularidades podem ser feitos por meio de um Canal de Denúncias específico.



Código de Ética e Conduta

Todos os funcionários recebem uma cópia do Código de Ética e Conduta no momento da contratação e assinam um termo de compromisso para rmar a aderência às diretrizes presentes no documento. A política também é aplicada a fornecedores e prestadores de produtos e serviços.

O texto trata, de forma abrangente, de diferentes aspectos do relacionamento dos funcionários com a empresa – como suas relações no ambiente de trabalho, o acesso a informações privilegiadas e/ou condenciais, a política para o recebimento de gratificações etc. Além disso, são também expostas as diretrizes de comportamento esperadas pela empresa – com destaque para atividades decorrentes da atividade prossional, como acesso a informações de clientes ou da empresa. O documento também inclui diretrizes para prevenir práticas de lavagem de dinheiro, nanciamento ao terrorismo, atos fraudulentos e outras ações ilícitas.

O documento é revisado e validado anualmente pelo Comitê de Ética e Conduta da Porto Seguro, que também tem como atribuições avaliar os informes de eventuais infrações ao Código, garantir que estas sejam

devidamente punidas, além de monitorar e avaliar a eciência de seu canal de denúncias.

Comitê de Ética e Conduta

O Comitê de Ética e Conduta tem como atribuições: (i) revisar e validar o Código de Ética e Conduta da Companhia; (ii) avaliar os reportes das infrações e violações ao Código de Ética e Conduta; (iii) garantir que as infrações e violações sejam seguidas de ações aplicáveis, independentemente do nível hierárquico, sem prejuízo das penalidades legais cabíveis; e (iv) monitorar e avaliar a eficiência do canal de denúncias, deliberando sobre os indicadores apresentados e sugerindo ações de adequação ou melhoria, quando aplicáveis.

A Porto Seguro realiza mapeamento periódico dos processos das áreas, a fim de identificar qual o nível de exposição aos riscos de corrupção e auxilia na implementação e no monitoramento dos controles necessários para mitigação destes riscos. Também são aplicados treinamentos presenciais e web-aula sobre o tema aos funcionários e às lideranças, em especial aos profissionais das áreas de risco, contendo os principais pontos trazidos pelas normas anticorrupção, como atos lesivos, sanções aplicáveis e critérios do **Programa de**

Integridade. Adicionalmente, são adotados critérios de prevenção e controle para o público de prestadores de serviços e fornecedores, como treinamentos, avaliação de conduta e cláusulas contratuais sobre prevenção a atos de corrupção e lavagem de dinheiro.



Lavagem de dinheiro

A Porto Seguro também tem uma política específica sobre **Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/FT)** que descreve as ações adotadas pela empresa para evitar e combater essa prática ilícita, em atendimento às regulamentações sobre o tema. A Companhia dispõe de instruções normativas e manuais de procedimentos para orientar os cuidados que as áreas de negócios e a equipe de compliance devem adotar em suas operações, assim como relacionam os procedimentos a serem seguidos para prevenção e monitoramento de operações suspeitas. Todos os indicadores dos processos realizados para PLD/FT são reportados regularmente à alta administração. Outros procedimentos incluem medidas para identificação de clientes, funcionários e terceiros; registro de transações realizadas;

avaliação de risco dentro das estruturas operacionais; testes de controles de risco; monitoramento; e comunicação de operações suspeitas.

A necessidade de consolidar uma cultura corporativa atenta ao problema também levou a Porto Seguro a aplicar treinamentos presenciais e web-aulas aos funcionários e às lideranças, em especial aos profissionais das áreas com maior risco de exposição à lavagem de dinheiro. Essas iniciativas de capacitação são também estendidas aos prestadores de serviços e fornecedores. A aderência dos funcionários a essa política é monitorada mensalmente, e os manuais da empresa sobre o tema são entregues aos funcionários durante o processo de contratação.



Anticorrupção [205-2]

A Companhia também tem uma política específica sobre **práticas Anticorrupção**, que objetiva a prevenção, a detecção e o combate a todas as formas de corrupção e quaisquer atos ilícitos que sejam praticados contra a administração pública, de forma a permitir uma atuação alinhada com a legislação. Uma instrução normativa da empresa traz as orientações sobre a realização de eventos e campanhas que possam envolver órgãos públicos, formalizando as regras para relacionamento com entes públicos em observância à legislação e às políticas internas.

Também são mapeados periodicamente os processos das diversas áreas de atividade da

Porto Seguro, a fim de identificar seu nível de exposição a riscos de corrupção. Dessa forma, a empresa tem condições de auxiliar na implementação e no monitoramento dos controles necessários para prevenir e mitigar esses riscos.

Assim como no caso da política de PLD, os funcionários recebem manuais sobre o tema no ato da contratação e participam de treinamentos anticorrupção (por meio da internet ou presenciais) – obrigatórios para áreas que tenham contatos com órgãos públicos. A aderência dos funcionários é monitorada mensalmente. Fornecedores e prestadores de serviços também recebem essa capacitação.



Treinamentos

Com a finalidade de garantir que seus princípios de governança sejam compreendidos e aplicados por todos os seus funcionários, prestadores de serviços e fornecedores, a Porto Seguro realiza uma série de treinamentos - tanto presenciais quanto por meio de aulas e internet - sobre temas específicos, relacionados à conduta ética estabelecida pelo grupo. Dessa forma, é reforçado o alinhamento de todos com relação às políticas da companhia. Algumas das principais iniciativas nesse sentido são as seguintes:

Código de Ética e Conduta

Os princípios estabelecidos pela Porto Seguro são reforçados junto aos funcionários, prestadores de serviços e fornecedores por meio de treinamentos, presenciais e pela internet.

Lavagem de dinheiro

Trazendo informações tanto sobre a legislação quanto sobre a política da Porto Seguro relativa ao tema, o treinamento de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PDL/FT) é aplicado aos funcionários - especialmente aqueles que atuam em áreas com maior risco de exposição à lavagem de dinheiro -, prestadores de serviços e fornecedores.

Números de 2018:

Os treinamentos em PDL/FT totalizaram

4.258 horas

90%

dos integrantes da alta liderança participaram

Fornecedores e prestadores de serviços tiveram

51,4 horas

de capacitação



Anticorrupção

De forma similar aos treinamentos de PDL/FT, a capacitação anticorrupção também é aplicada a todos os funcionários - especialmente para aqueles que têm contato com órgãos públicos -, prestadores de serviços e fornecedores.

Números de 2018:

Os treinamentos anticorrupção totalizaram

3.710,4 horas

85%

dos integrantes da alta liderança participaram

Fornecedores e prestadores de serviços tiveram

2.808,2 horas

de capacitação



Desempenho econômico e financeiro



Desempenho econômico e financeiro

Apesar do baixo crescimento da economia, o ano de 2018 foi favorável para o mercado de seguros brasileiro, verificando-se o fortalecimento e a expansão das atividades das empresas que operam no País. A arrecadação total do setor (incluindo ramos elementares, cobertura de pessoas, capitalização e saúde suplementar) totalizou R\$ 444,87 bilhões – uma alta de 3,7% com relação ao ano anterior.

Nesse contexto, as atividades da Porto Seguro seguiram a tendência geral e permitiram à Companhia manter sua trajetória de expansão. Ao mesmo tempo, a empresa superou os efeitos que a retração da economia brasileira poderia ter sobre seus negócios. As receitas totais da Companhia atingiram R\$ 18,1 bilhões, 5,6% a mais que em 2017. O retorno sobre as aplicações financeiras também contribuiu positivamente para o resultado através de um rendimento de 8,7%, representando uma rentabilidade 135% do CDI. O gerenciamento integrado dos resultados operacional e financeiro da empresa foi a chave que permitiu à Porto Seguro aumentar sua rentabilidade em meio à queda das taxas de juros no País; ao mesmo tempo, a diversificação dos seus produtos possibilitou lidar com os desafios da conjuntura econômica.

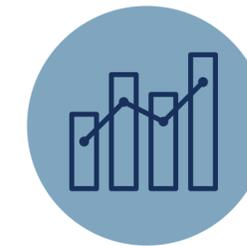
O índice combinado da operação de seguros apresentou o melhor resultado de sua série histórica: 92,2%. Esse desempenho ocorreu em razão da expressiva redução da sinistralidade ao longo de 2018, bem como do aumento da eficiência operacional.



Os prêmios na operação de seguros registraram **alta de 5%** ao longo de 2018

Os prêmios na operação de seguros cresceram 5% em 2018, na comparação com o ano anterior. No segmento de automóveis, a alta foi de 4%; nesse caso, houve ainda o impacto positivo no segmento de automóveis da elevação no volume de veículos novos vendidos ao longo do ano – que, segundo a Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores (Fenabreve), cresceu 13,8% entre 2017 e 2018, atingindo 2,5 milhões de automóveis e comerciais leves. Além disso, houve a queda de 3% no número de veículos roubados e furtados no País. Entre um ano e outro, a Porto Seguro expandiu sua frota em 180 mil novos veículos, iniciativa possibilitada principalmente pela oferta de alternativas mais acessíveis, como os produtos como o Azul Leve e o Itaú Auto Roubo.

Já o segmento de saúde registrou uma alta de 19% de prêmios – sua maior alta em sete anos. Isso foi possível tanto em razão das vendas direcionadas a pequenas e médias empresas quanto por ajustes na operação. Os seguros de Vida e Patrimoniais tiveram alta de 2% e 4%, respectivamente – inferior à expansão dos últimos anos, mas ainda indicando potencial em razão da reduzida penetração desses segmentos de seguros no País.



11% de crescimento nos demais negócios

Nos demais negócios da Porto Seguro, houve um crescimento de 11% nas receitas, devido principalmente à expansão dos produtos financeiros – como o aumento das operações de crédito em 21% e com inadimplência (>90 dias) de 5,4%, permanecendo em linha com a média do mercado. Já a área de serviços deu continuidade a estratégia de priorizar negócios que alcancem diferenciais competitivos – com a venda da operação dos centros médicos da Portomed para a Davita e a transferência da carteira de clientes da operadora Conecta para a Tim.

Inovação em produtos e serviços

A estratégia da Porto Seguro em 2018 envolveu a ampliação de sua linha de produtos e serviços, com o objetivo de aprimorar o grau de qualidade de seus serviços e, ao mesmo tempo, elevar sua participação em diversos mercados no País. Algumas dessas iniciativas foram as seguintes:

No segmento de veículos, foi lançado o aplicativo **Trânsito+gentil**, que contribui para promover o respeito entre os motoristas ao propor ao usuário uma jornada com diversos desafios e missões.

Além disso, os clientes pessoa física do Sem Parar passaram a ter direito a 5% de desconto na contratação ou renovação do **Seguro Auto**.

A **Porto Seguro Moto** passou a oferecer dois seguros – para motos de baixa e alta cilindradas.

O **segmento de saúde** também foi redimensionado, com a redução da lista de 78 planos para 20; a introdução da remissão de dois anos a partir de dez vidas; a unificação das tabelas de reembolso dos planos Empresarial e PME; a liberação da rede complementar a partir de cinco vidas já no plano Prata Mais; e a apresentação mais clara dos produtos e suas características.

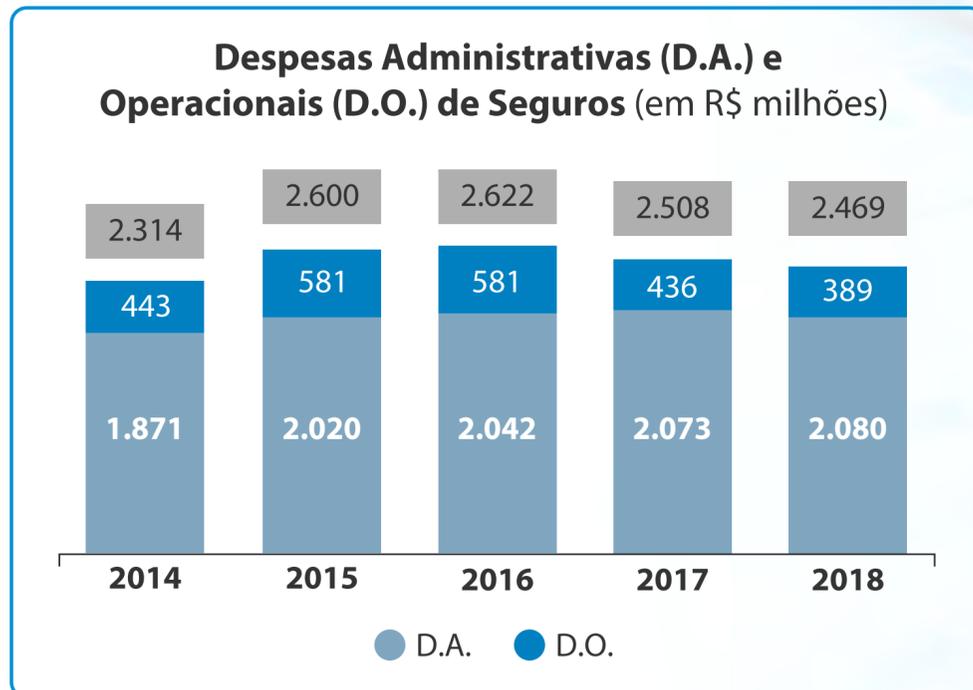
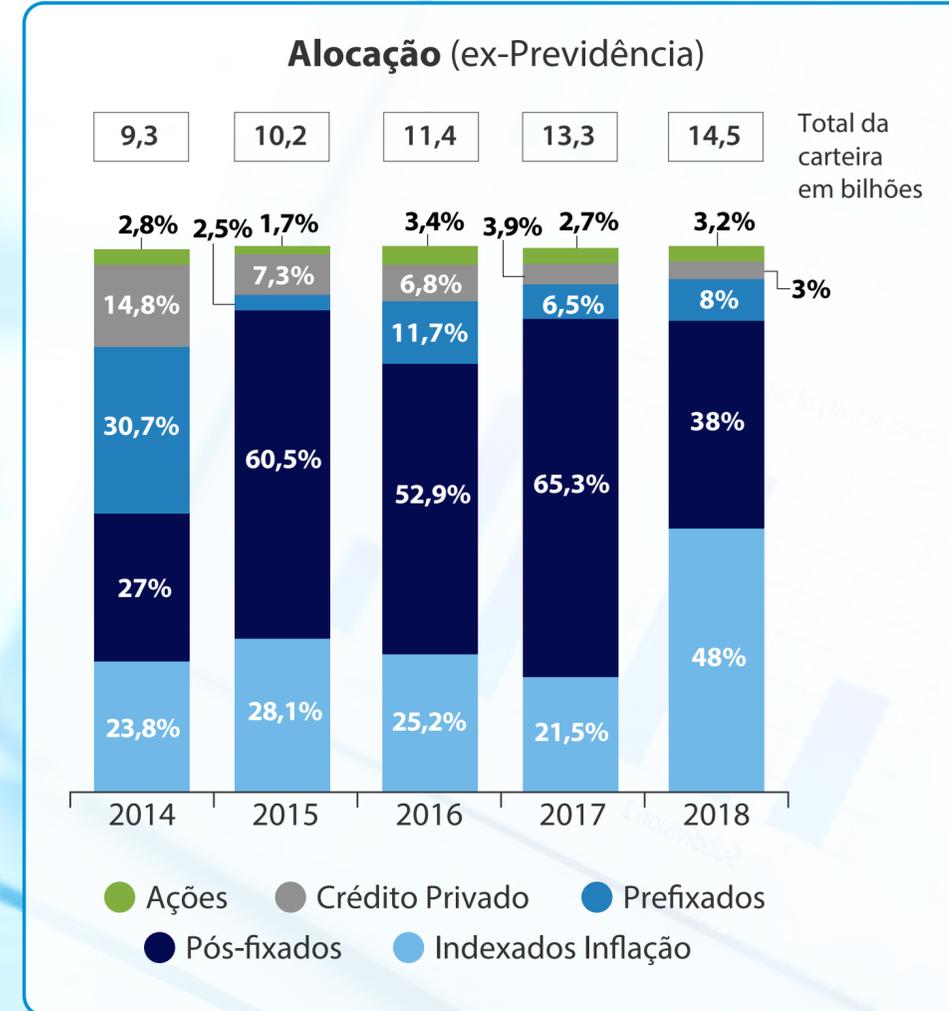
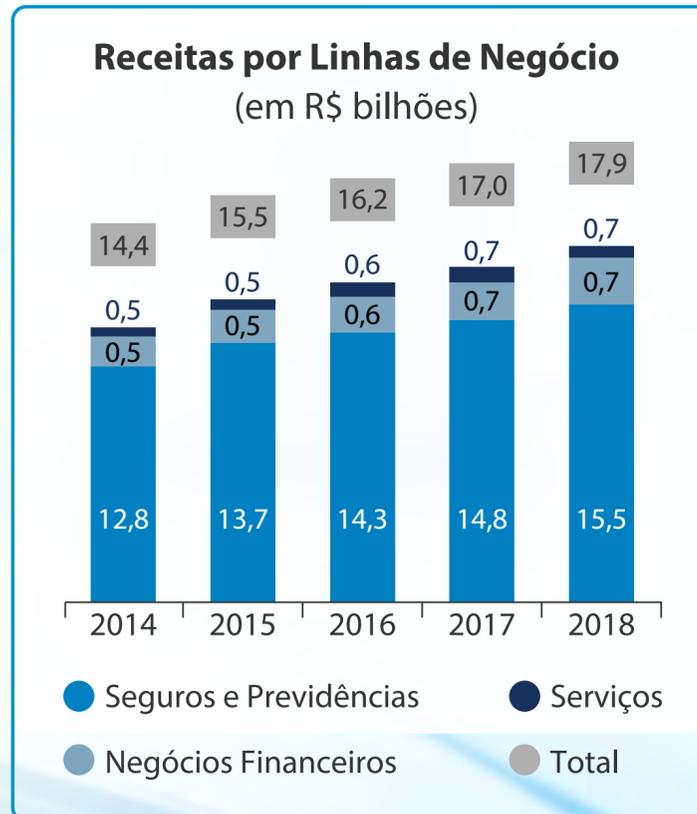
A **Porto Seguro Cartões** lançou o Cartão Porto Seguro Empresarial (nas versões International e Platinum), que contribuiu para a gestão financeira dos clientes ao permitir que eles possam separar os gastos da empresa dos pessoais. Em conjunto com o Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (Ibmec), a Porto Seguro Vida, Previdência e Investimentos lançou uma iniciativa para a capacitação dos corretores – o Programa de Especialistas em Planejamento Financeiro. O curso, ministrado em São Paulo (SP), incluiu palestras e workshops que trataram de temas como economia, administração, finanças, entre outros tópicos.

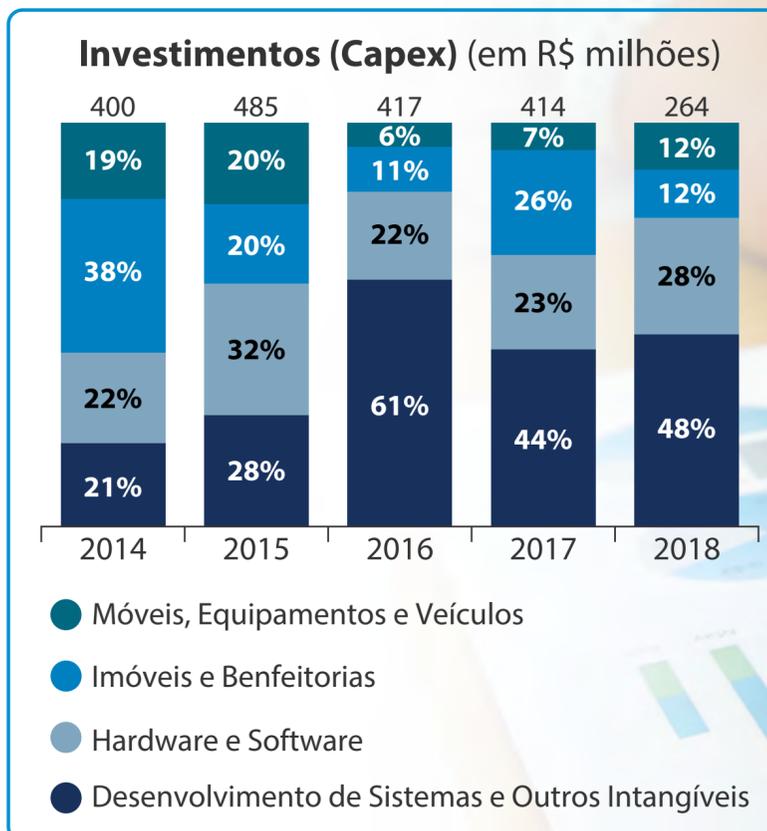
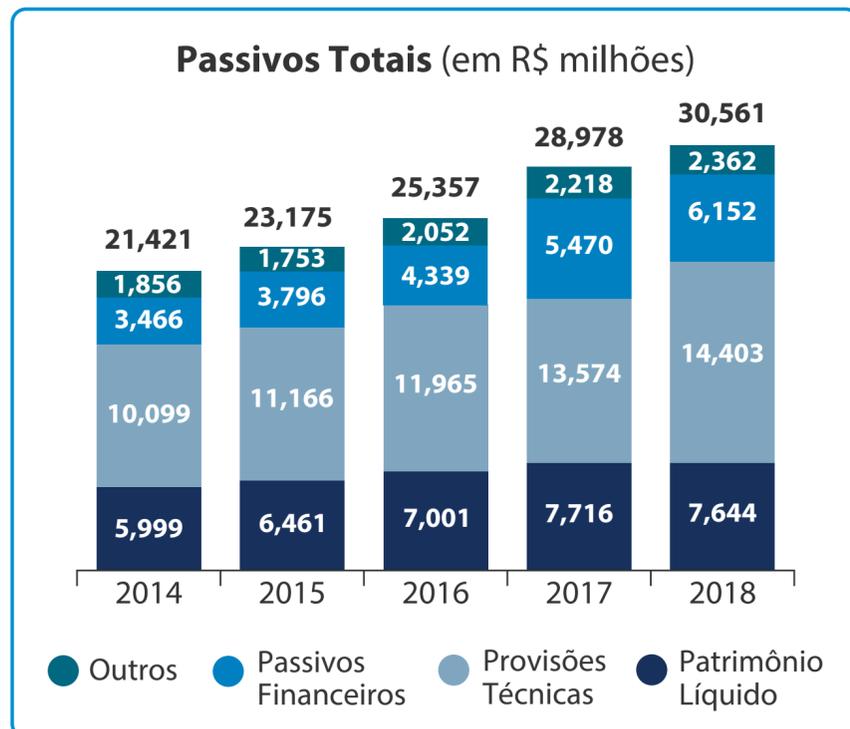
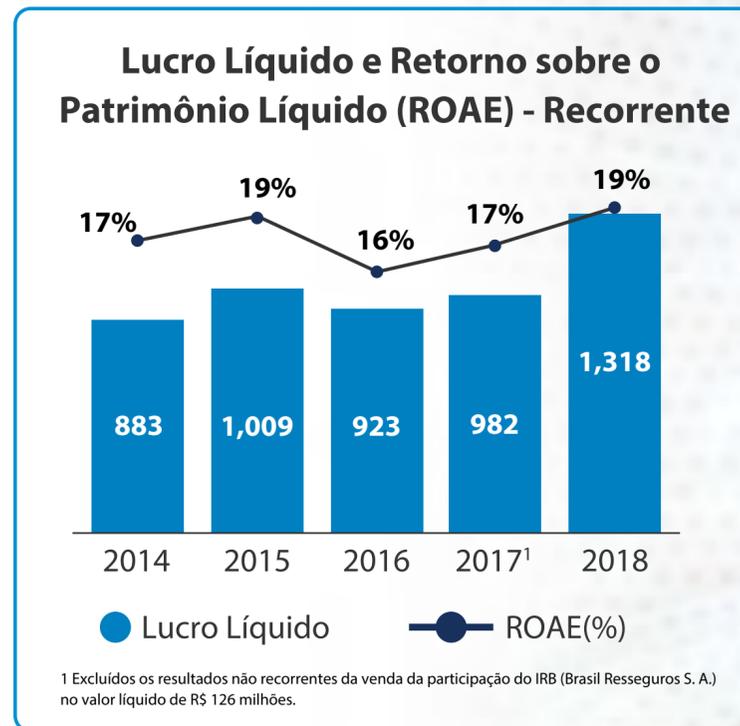
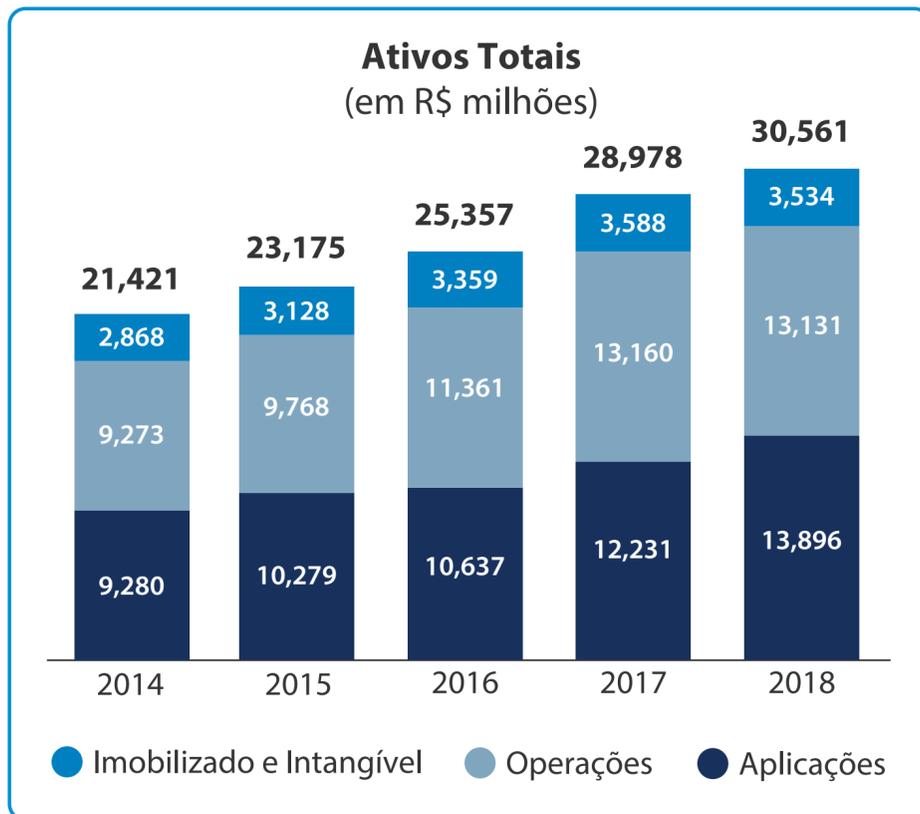
Foi lançada a plataforma de vendas on-line do **Rastreador Porto Seguro**, que permite a localização do veículo em caso de roubo ou furto.



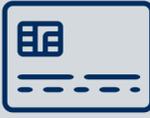
A estratégia da Porto Seguro em 2018 se voltou à ampliação de sua linha de produtos e serviços

Principais indicadores [102-7, 201-1, 203-2]





Resultado detalhado dos principais produtos e serviços

Seguros				Financeiros	
 Auto	 Patrimonial	 Saúde + Odonto	 Vida	 Cartão de Crédito	 Consórcio
27,8% Market Share	10,1% Market Share	3,4% Market Share	2,5% Market Share	2,3% Market Share	1,7% Market Share
R\$ 10 bilhões Prêmios Auferidos	R\$ 1,5 bilhão Prêmios Auferidos	R\$ 1,5 bilhão Prêmios Auferidos	R\$ 798 milhões Prêmios Auferidos	R\$ 1,3 bilhão Receitas	R\$ 297 milhões Receitas
55% Receitas Totais	8% Receitas Totais	8% Receitas Totais	4% Receitas Totais	7% Receitas Totais	2% Receitas Totais
5,5 milhões Veículos	2,6 milhões Itens Segurados	791 mil Vidas Seguradas	6 milhões Vidas Seguradas	2,2 milhões Unidades	143 mil Clientes
52,7% Sinistralidade	28,7% Sinistralidade	78,9% Sinistralidade Saúde	44,8% Sinistralidade Odonto	31% Sinistralidade	5,4% Inadimplência acima de 90 dias
				9,1% Inadimplência	

Fonte: Susep / Bacen / CardMonitor / SINCOR

Oportunidades e desafios

O mercado brasileiro de seguros ainda oferece importantes oportunidades de expansão da participação da Porto Seguro em diversas áreas e regiões do País, diversificando seus negócios e produtos. A Companhia traçou seis frentes de ação:

Ampliar a penetração da indústria de seguros

Aumentar a eficiência operacional

Intensificar o uso da internet e desenvolver a plataforma digital

Desenvolver as operações em startups

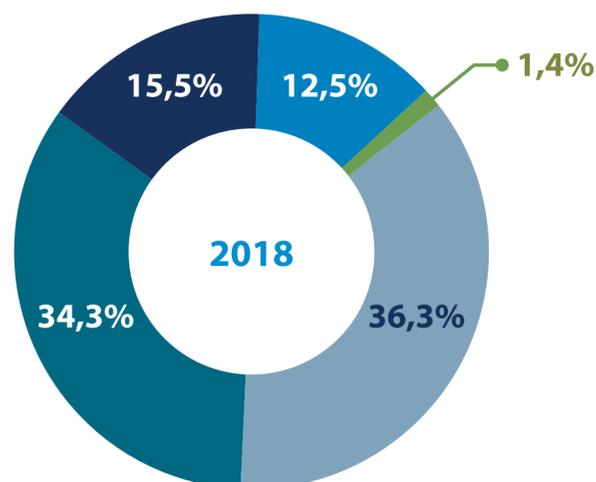
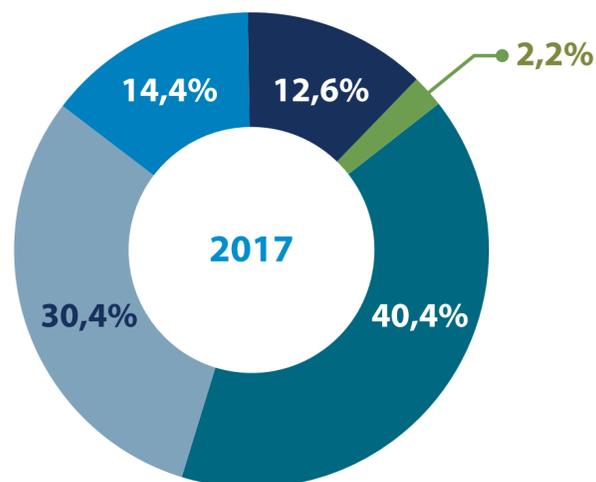
Novo posicionamento do Auto com novo modelo de oferta e expansão geográfica

Diversificar o portfólio por meio de produtos com rentabilidade atrativa



Demonstração de Valor Adicionado (DVA)

Em 2018, houve um aumento de 14,9% no valor adicionado, o qual totalizou R\$ 4.677,2 milhões. O valor de 2017 foi de R\$ 4.069,7 milhões.



- Recursos Humanos
- Reinvestimento do Lucro
- Remuneração Capital de Terceiros
- Governo
- Dividendos

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) é um demonstrativo contábil que tem por finalidade evidenciar a riqueza que foi gerada pela Companhia em determinado período de tempo, bem como a forma como ela foi distribuída entre diversos setores envolvidos no processo.

Desempenho das ações

Os papéis da Porto Seguro são negociados no Novo Mercado, um segmento de ações da B3 destinado apenas a empresas que atendam a uma série de requisitos e regras relacionadas às práticas de governança corporativa, recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). No final de 2018, o valor total de mercado da Porto Seguro era de R\$ 16,9 bilhões. Além disso, no encerramento do período, a Empresa possuía 94,3 milhões de ações distribuídas no mercado (equivalentes a 29,18% do capital).

O resultado econômico-financeiro positivo da Porto Seguro em 2018 se refletiu no mercado acionário. Negociados na B3 desde 2004, as ações da Porto Seguro (PSSA3) mantiveram o bom desempenho apresentado em anos anteriores. O desempenho dos papéis da Companhia apresentou valorização de 43,5%

entre dezembro de 2017 e dezembro de 2018 – bem acima da alta de 15% observada no índice Ibovespa. Dessa forma, a valorização acumulada das ações da Porto Seguro nos 15 anos em que são negociadas na bolsa de valores atingiu 649% – ante 266% do Ibovespa no mesmo período.

Esse resultado foi possível devido ao bom desempenho operacional e à diversificação dos produtos e serviços oferecidos pela Porto Seguro.

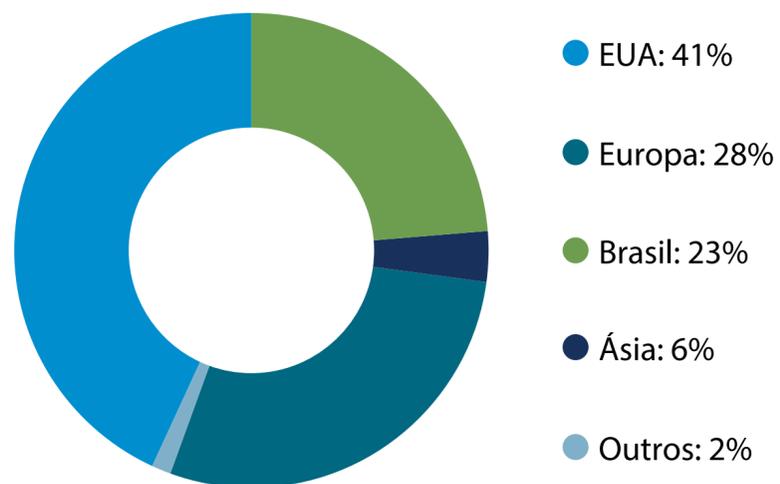


As ações da Porto Seguro apresentam uma valorização de **43,5%** no período

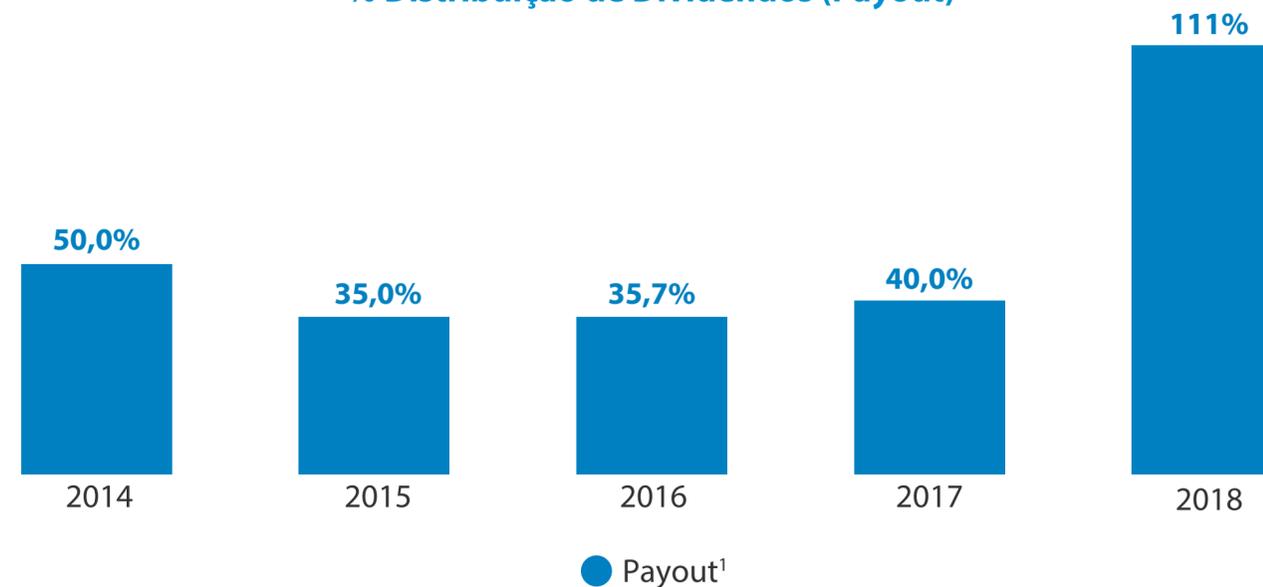


Em dezembro de 2018, a Porto Seguro contava com 8.285 acionistas, sendo que 886 eram investidores institucionais e 7.399 eram pessoas físicas ou jurídicas.

Distribuição das ações em circulação

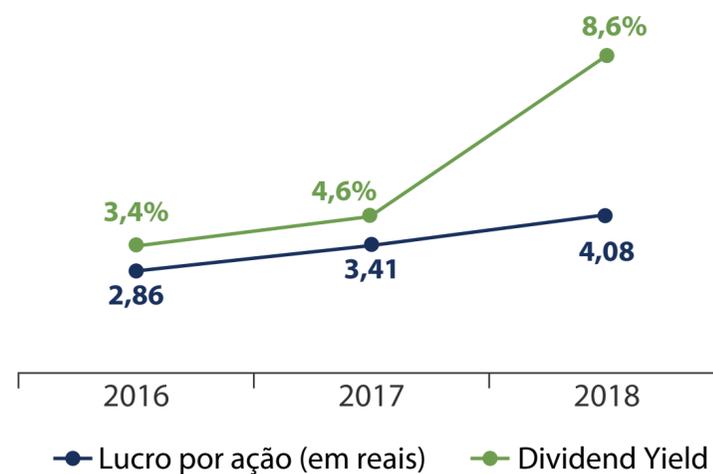


% Distribuição de Dividendos (Payout)¹



¹ Total de Dividendos pagos (Dividendos + Juros sobre o Capital Próprio de impostos) dividido pelo Lucro Líquido Ajustado

Lucro por Ação e Dividend Yield



*Relacionamento com
partes interessadas
e meio ambiente*



Relacionamento com partes interessadas e meio ambiente

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Na Porto Seguro, a sustentabilidade é abordada em suas três dimensões – econômica, social e ambiental, para atender às necessidades e às demandas de seus diversos públicos de interesse. Para alinhar suas ações às melhores práticas do mercado, a empresa estabeleceu a *Política de Responsabilidade Socioambiental*, que foi revisada em outubro de 2018, e que direciona sua atuação em quatro diretrizes: o meio ambiente, a sociedade, os relacionamentos éticos e os negócios.

A companhia também realiza iniciativas em sintonia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda global da Organização das Nações Unidas (ONU), com metas para serem cumpridas até 2030. Atualmente, nossos projetos contribuem para o alcance de 13 dos 17 ODS.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



A Porto Seguro também é signatária dos Princípios para Sustentabilidade nos Seguros (PSI), estabelecidos com base em um trabalho conjunto realizado em 2009 entre seguradoras globais e a Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI). O objetivo do PSI é direcionar e promover o engajamento global do setor e inclui quatro princípios norteadores:

1 Inclusão de questões ambientais, sociais e de governança, relevantes para a atividade de seguros da empresa, em seu processo de tomada de decisão.

2 Trabalho conjunto com clientes e parceiros comerciais para disseminar o grau de conscientização em torno de temas ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

3 Atuação ao lado de governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações na sociedade sobre essas questões.

4 Divulgação regular e pública dos avanços da companhia na implementação dos PSI.



Funcionários [102-8]

A Porto Seguro busca estimular a cooperação entre as pessoas e proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso, a fim de fortalecer a motivação e a produtividade. Para colaborar nesse sentido, são disponibilizados aos funcionários diversos cursos e programas internos de capacitação. Também são colocadas em práticas políticas de incentivo à inclusão de jovens aprendizes e pessoas com deficiência (PCDs), e de apoio e de preparação para funcionários prestes a se aposentar.

No final de 2018, a Porto Seguro reunia 12.903 funcionários – sendo que 66% deles atuavam nas empresas de seguro do grupo, e os outros 34% em outras empresas do grupo. O índice de rotatividade, que mede a relação entre os funcionários contratados e desligados (voluntária e involuntariamente), foi de 23,3%. [401-1]

	2015		2016			2017			2018		
	Totais	Participação (%)	Totais	Participação (%)	Var. 2015-2016 (%)	Totais	Participação (%)	Var. 2015-2016 (%)	Totais	Participação (%)	Var. 2015-2016 (%)
Total de funcionários	14.000	100	14.849	100	6,06	14.456	100	-2,64	12.903	100	-10,74
Seguradoras	9.335	66,67	10.048	67,66	7,63	9.674	66,92	-3,72	8.511	65,96	-12,02
Outras empresas	4.665	33,32	4.801	32,33	2,91	4.782	33,07	-0,39	4.392	34,03	-8,15

Visão 2020

O projeto de cultura e visão organizacional da Porto Seguro teve continuidade em 2018, com atualizações no quadro de embaixadores da iniciativa e acompanhamento de seu desenvolvimento, além de se criarem trilhas específicas para atualizá-los ao longo do processo. Os embaixadores do projeto também participaram de palestras motivacionais no período.

Benefícios [401-2]

Atenta à necessidade de oferecer aos seus funcionários atividades que promovam melhorias em termos de saúde e bem-estar, a Porto Seguro promoveu diversas ações ao longo de 2018 – como corridas de rua, aulas de dança, pilates e muay thai, academia e acupuntura, entre outras. Essas ações registraram cerca de 70 mil participações durante o ano.

Os funcionários também têm à disposição uma biblioteca com vasto acervo de livros, com uma média de 3 mil empréstimos por mês, contando também com grupos de leituras e ações como a Semana Cultural.

Além disso, outros benefícios são concedidos aos funcionários: um deles é a previdência complementar por meio da Portoprev, cujas contribuições variam de 1% a 6% do salário, de acordo com os vencimentos individuais, e que são complementadas com um depósito de 100% do valor pago pelo funcionário. Cada profissional pode optar pelo plano que mais se adequa ao perfil de investidor. [201-3]

Outros benefícios disponíveis incluem vale-alimentação e vale-refeição; seguro-saúde e odontológico; auxílio-creche e babá; bolsa de estudos, academia, possibilidade de trabalhar em regime de

home office; e descontos em produtos da empresa, entre outros.

Desenvolvimento e Pesquisa de Clima

O Processo de Desenvolvimento é composto pelo Diálogo de Desenvolvimento pautado na Filosofia para a liderança (Diretores, Superintendentes, Gerentes e Coordenadores) e pela Avaliação das Competências para os demais públicos (Equipes, Consultores e Especialistas e Supervisores). Este processo visa focar no desenvolvimento do funcionário da Porto Seguro, com base nos valores e comportamentos essenciais da companhia.

Os líderes participam do Diálogo de Desenvolvimento, uma conversa entre líder e gestor imediato sobre os valores e sobre a filosofia da Porto Seguro. O objetivo desse momento é estimular o líder a ver a aplicação desse conteúdo em seu dia a dia, além de provocar uma autorreflexão sobre como os valores da Companhia podem estar ainda mais presentes em seus comportamentos e ações. O Diálogo de Desenvolvimento é focado na liderança para que eles atuem cada vez mais como disseminadores de nossos valores para as equipes e uma oportunidade para avaliar se os resultados estão sendo atingidos de acordo com os nossos princípios.

Já na avaliação de competências são avaliados os comportamentos observáveis atrelados a cada competência e demonstrados ao longo do ano. O

funcionário faz sua autoavaliação e conta também com a avaliação do gestor. A formalização desse processo estimula conversas de feedback entre líder e funcionários para alinhamento de expectativas, mantendo a constância dessas conversas ao longo de todo o ano. Durante o ciclo, é necessário que os dois passem por este processo e o registrem no sistema pelo menos uma vez.

O funcionário também tem a oportunidade de avaliar a empresa e seu ambiente de trabalho. Por meio de uma Pesquisa de Clima Organizacional, realizada a cada dois anos, os resultados são compartilhados com todas as áreas da companhia e, a partir deles, a Porto Seguro pode definir um plano de ação para tratar sobre pontos que devam ser ajustados ou aprimorados. O diálogo entre os funcionários e a empresa também pode ser realizado por meio da Ouvidoria Corporativa, que recebe queixas e reclamações sobre procedimentos e atitudes internas que não estejam de acordo com os princípios seguidos pela Porto Seguro. Ao longo de 2018, não foram registrados quaisquer casos de discriminação dentro da empresa. [406-1]

A Porto Seguro oferece ainda um programa exclusivo para os funcionários que se encontram próximos à aposentadoria. A iniciativa tem como objetivo preparar prepará-los para esse momento de transição de carreira e inclui discussões sobre temas como Finanças, Saúde, Empreendedorismo, Inovação, Carreira e Plano de Vida. [404-2]

Saúde e segurança no trabalho

A Porto Seguro disponibiliza ambulatórios médicos com equipe multidisciplinar, incluindo fonoaudiólogas, fisioterapeutas e psicólogas, além de uma equipe de enfermagem capacitada para o pronto-atendimento emergencial. Em 2018, a assistência local inaugurou um novo ambulatório médico para atender os funcionários que trabalham no Edifício Porto Atendimento Barra Funda.

Essas ações corroboram com as atividades do SESMT – Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho próprio, composto por médicos, engenheiros, enfermeiro e auxiliares de enfermagem do trabalho.

Além das atividades de saúde e segurança legais executadas pelo SESMT, a Porto Seguro conta com diversos programas preventivos, com objetivo de auxiliar seus funcionários na prevenção de doenças e na promoção da saúde. Tais ações contribuem significativamente para redução do absenteísmo.

Gestão de absenteísmo médico

Outro aspecto de relevante impacto financeiro é a gestão do Fator Acidentário de Prevenção (FAP), que é modulado pela massa salarial da empresa X risco ambiental X nº de acidentes do trabalho. Por meio de uma gestão próxima a liderança e funcionários, no ano de 2018, alcançamos uma economia de R\$ 353 mil. A tabela a seguir mostra o resultado:

2017	2018
R\$ 7.426.000,00	R\$ 6.019.000,00
-9,3%	-18,9%

Capital humano em números

[404-1, 405-2]



Foram utilizadas nos programas de capacitação **32 mil horas/ano** em 2018



Os investimentos em programas para treinamento totalizaram **R\$ 658 mil** por mês em 2018



Ações para formar e desenvolver lideranças ocuparam **14 mil horas/ano** em 2018



Processo de transição de carreira já tem **86 funcionários** elegíveis



Foram contratados **559** funcionários nos programas de inclusão para jovens e pessoas com deficiência



2.277 funcionários trabalharam em *home office* em 2018



O salário médio mensal nominal pago pela companhia foi de **R\$ 5.346,95** para homem e **R\$ 4.155,74** para mulher



Cientes e corretores

Cientes

A Porto Seguro atendia, no final de 2018, a um universo de 8,5 milhões de clientes únicos, distribuídos entre os diversos produtos de seguros, atividades financeiras e serviços em geral. A relação da companhia com as pessoas e as empresas que optaram por utilizar suas soluções é norteada pela sua missão: “assumir riscos e prestar serviços, por meio de um atendimento familiar que supere expectativas, garantindo agilidade a custos competitivos com responsabilidade social e ambiental”.

Para isso, a Porto Seguro busca sempre garantir a melhor experiência, tanto no que se refere à qualidade do atendimento quanto à qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Preocupações constantes da empresa nesse sentido são a modernização da estrutura, com a ampliação dos canais de atendimento, e a contínua capacitação dos seus funcionários e corretores. Dessa forma, a Porto Seguro tem condições de detectar qualquer problema ou situação em que é necessário atuar de forma a garantir que o cliente seja tratado da melhor maneira possível.



O Índice de Satisfação da Porto Seguro atingiu **91%** em 2018

Ciente de sua missão para promover o bem-estar de seus clientes, a Porto Seguro efetua pesquisas para aferir o nível de satisfação com os serviços prestados. Esses levantamentos são realizados por meio de diversos canais e pontos de contato, e aplicam-se a todos os produtos com os quais a companhia atua. Em 2018, o índice de satisfação obtido pela Porto Seguro nessas sondagens foi de 91% de respostas favoráveis. Nessa contabilização, entram todas as avaliações “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” (pontuação 4 e 5). As pesquisas com os clientes são utilizadas, principalmente, para melhorar os processos internos. Os segurados avaliam o atendimento com notas entre 1 e 5. Quando recebe pontuações 1 e 2, a empresa entra em contato com o cliente para entender o motivo da insatisfação e, a partir das considerações, desenvolve planos de ação. Em 2018, recebemos 91.807 reclamações de clientes relacionadas aos nossos produtos e serviços e 100% dos casos foram solucionados.

Além disso, a Porto Seguro busca sempre superar a expectativa de seus clientes por meio de iniciativas inovadoras que tragam aprimoramentos na sua atuação – como produtos de seguros que utilizam recursos como telemetria, ações envolvendo a reciclagem de peças automotivas e de aparelhos eletrônicos, e a disseminação de boas práticas por meio de manuais, guias ou aplicativos.

Ao longo de 2018, as centrais de atendimento da Porto Seguro realizaram 115 milhões de atendimentos - dos quais 43 milhões (37,4%) diretamente pelas equipes e outros 72 milhões (62,6%) de forma digital. A equipe de atendimento da Porto Seguro é composta por 3,2 mil funcionários; a eles somam-se mais de mil profissionais dedicados à assistência especializada em áreas diversas, como auditores médicos. Nenhuma dessas atividades é terceirizada, todos são funcionários da empresa.

Entre o momento em que o funcionário ingressa na empresa e seu primeiro contato direto com o cliente, é realizada uma etapa preparatória de 45 dias, na qual ele participa de treinamentos sobre conceitos gerais (como alterações de procedimentos) ou temas específicos voltados

para grupos que apresentem demandas semelhantes. Além disso, todas as equipes da Central de Atendimento passam por um contínuo programa de capacitação, a Escola de Atendimento, que dissemina conteúdos sobre os valores da companhia, a forma de trabalho na Porto Seguro, informações técnicas e treinamentos práticos.

Novidades

Trânsito+gentil: com o objetivo de contribuir para um trânsito mais gentil e promover o respeito entre os motoristas, o Porto Seguro Auto lançou o aplicativo Trânsito+gentil. Com uma dinâmica baseada na gamificação, o aplicativo propõe uma jornada aos usuários, que passam por diversos desafios e missões para acumular pontos, concorrer a prêmios e descontos no seguro contratado.

Porto Seguro Auto: os clientes do Sem Parar ganham 5% de desconto na contratação ou renovação do seguro. O desconto é para pessoa física, em carros de passeio/utilitário, táxis e transporte de passageiros por aplicativos.

Porto Seguro Motos: em 2018, o Porto Seguro Moto passou a oferecer dois tipos de seguros: um para motos de baixa cilindrada e outro para motos de alta cilindrada.

Porto Seguro Cartões: o novo Cartão Porto Seguro Empresarial permite aos clientes que separem os gastos da empresa dos gastos pessoais, melhorando a gestão financeira e profissionalizando o negócio. O Cartão Porto Seguro Empresarial Mastercard está disponível nas modalidades International e Platinum.

Porto Seguro Saúde: a nova geração de planos de saúde da Porto Seguro oferece novas coberturas e diferenciais. Entre as principais mudanças, estão a unificação das tabelas de reembolso dos planos Empresarial e PME; a liberação de rede complementar a partir de cinco vidas já no plano Prata Mais; a apresentação mais clara dos produtos e características que permitem mais competitividade.

Porto Seguro Proteção e Monitoramento: foi lançada a plataforma de vendas on-line do Rastreador Porto Seguro, sistema de rastreamento que permite a localização do veículo em caso de roubo ou furto. Com o site de venda on-line, tanto o cliente quanto o corretor ganha praticidade e agilidade em todo o processo de comercialização do produto, já que ele poderá ser realizado em tempo real.



Corretores

A necessidade de estabelecer um relacionamento próximo com corretores foi mantida em 2018 por uma série de iniciativas desenvolvidas a esses profissionais. A Porto Seguro mantém encontros mensais dos corretores com a liderança da empresa, além de oferecer cursos de capacitação em sua Escola de Corretores. Em 2018, a companhia promoveu, em parceria com o Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (Ibmec), o Programa de Especialistas em Planejamento Financeiro, por meio do qual foram disseminados conteúdos sobre economia, administração, finanças e tendências, além de temas ligados a investimentos, previdência e legislação, entre outros para cerca de 80 corretores.

Além disso, a empresa disponibiliza o Portal do Corretor, no qual são reunidas diversas informações sobre os produtos e os serviços da Porto Seguro. Além disso, a companhia oferece programas estruturados de treinamento e formação de corretores. Ao todo 169 mil profissionais foram treinados em 2018. Nos Espaços de Negócios e Salas de Corretores são disponibilizadas posições individuais voltadas para corretores que não dispõem de estrutura física para desenvolver suas atividades.

Fornecedores e prestadores [102-9, 408-1, 412-2]

A Porto Seguro utiliza produtos e serviços de duas categorias de empresas externas: as fornecedoras, que disponibilizam bens, serviços e insumos em geral (equipamentos, materiais de escritório, consultorias) e os prestadores de serviços (hospitais, médicos, guinchos, oficinas mecânicas).

A companhia possui uma base de 12.723 fornecedores cadastrados. Todas essas empresas passaram por um processo de avaliação que considera o grau de alinhamento com os princípios que norteiam a atuação da Porto Seguro. Os critérios incluem o cuidado de entender se há utilização de trabalho análogo à escravidão e/ou infantil e a as análises de questões fiscais,



tributárias e comerciais, licenças, conflito de interesses e do Portal Transparência. Caso uma empresa não siga os padrões determinados pela Porto Seguro, ela é considerada inapta a prestar serviços para a empresa. [409-1] [414-1]

Atualmente, existem 8.165 empresas consideradas inaptas e 4.558 consideradas aptas para prestar serviço para a empresa. Além disso, o fornecedor é homologado especificamente para o serviço/produto que será adquirido, ainda que sua abrangência de atividade seja maior. Durante a homologação, também é solicitado à área que está demandando a contratação de uma análise técnica com o objetivo de apurar a capacidade de atendimento do fornecedor em relação ao serviço que será contratado. [414-2]

Há ainda exigências específicas por atividade: fornecedores dos setores gráfico, de vestuário, destinação de resíduos e de móveis, que respondem por um grande volume de compras da Porto Seguro, têm de seguir critérios de avaliação ambiental específicos – como a apresentação do certificado ISO 14.001 ou documentos e evidências específicas sobre a destinação correta de seus resíduos. [308-1]

Atualmente, 4,3 mil prestadores de serviços realizam atendimentos nas residências e nas empresas dos clientes e segurados. A Porto Seguro também conta



com a Escola de Serviços, que realiza a capacitação de nossos prestadores de serviços nas questões técnicas e comportamentais. Com objetivo de alcançarmos a excelência nos atendimentos, foram realizados 5.858 cursos presenciais e registrados, 42.451 acessos à plataforma e 24.430 treinamentos concluídos.

Meio Ambiente

Levando em consideração o perfil do negócio da companhia, foram identificadas algumas frentes de atuação capazes de mitigar o impacto das atividades no meio ambiente. Alguns exemplos são: a gestão de resíduos gerados pela operação, o programa de ecoeficiência, que controla o consumo de energia e as emissões de gases de efeito estufa e as ações de educação ambiental.

Todas essas frentes de atuação colocam em prática a política da Porto Seguro de que a sustentabilidade deve estar incorporada na rotina e nos processos de todas as áreas - sejam de negócio ou corporativas. Em 2018, algumas das principais iniciativas foram:



Programa de Reciclagem de Resíduos Automotivos:

Prevê a reciclagem e a destinação correta dos resíduos perigosos, como graxas, água de arrefecimento e óleo automotivo, gerados nos Centros Automotivos e Oficinas.



Programa de Coleta Seletiva e Reciclagem de Resíduos

Trata de todos os demais materiais gerados pela Porto Seguro, com exceção daqueles de origem orgânica, que são encaminhados para aterros sanitários, conforme determina a legislação vigente. Em 2018, foram geradas 603 toneladas de resíduos nas sucursais e na matriz e recicladas 252 toneladas (41,7%).

Descarte responsável

Atingimos 76% de eficiência de descarte, indicador utilizado para verificar se os funcionários estão descartando os resíduos corretamente.



Renova Ecopeças

Empresa do Grupo Porto Seguro que desmonta veículos no final de sua vida útil e recicla quase todas as peças e componentes. As peças em ótimo estado ou com pequenos defeitos voltam para o mercado, com procedência e garantia. Já os materiais que não podem ser reutilizados são reciclados por parceiros ou empresas especializadas.



Programa de Reciclagem de Cartões

Coleta dos cartões utilizados para reciclagem, que totalizou 66,7 mil unidades em 2018 – o equivalente a 8% de todos os cartões de crédito emitidos pela Porto Seguro.



Programa de Reciclagem de Resíduos Eletrônicos

Durante o atendimento é oferecido aos clientes, que residem na região metropolitana de São Paulo, a coleta de equipamentos eletrônicos que não possuem mais uso.

Volume reciclado

2,8 toneladas de equipamentos diversos, como celulares, notebooks, cabos e câmeras fotográficas foram coletadas e recicladas.



Programa Hora da Terra

Volta sua atenção para a economia de energia elétrica. O programa determina o desligamento das luzes dos prédios da Porto Seguro por uma hora a cada dia de trabalho, possibilitando no ano passado uma economia superior a 826.163 kWh – o que equivale aproximadamente a R\$ 446.128,00. [302-1]



Ecopontos

No Complexo Matriz, são disponibilizados locais para que os funcionários descartem seus próprios resíduos corretamente, como:

Descarte de medicamentos

Permitiu a incineração de 164 kg de medicamentos e a reciclagem de 90 kg de chapas de raios-x.

Reciclagem de cartões

No total, foram encaminhados para a reciclagem 10.810 cartões.

Reciclagem de óleo de cozinha

Ao todo, 262 litros de óleo foram encaminhados para reciclagem. Com isso, o resíduo é transformado em biodiesel, evitando assim a contaminação de 6,5 milhões de litros de água.

Reciclagem de pilhas e baterias

Em 2018, foram encaminhados para a reciclagem 594 kg de pilhas e baterias.

A Porto Seguro também integra o Programa Brasileiro GHG Protocol, que tem como finalidade estimular a cultura corporativa para a elaboração e publicação de inventários de emissões de gases causadores do efeito estufa (GEE). A ferramenta foi originalmente desenvolvida pelo *World Resources Institute (WRI)*; seu método é compatível à norma ISO 14.064 e com a quantificação estabelecida pelo Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC).

Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) em ton CO2 [305-1] [305-2] [305-3]	2016	2017	2018	Varição (2017 e 2018)
Escopo 1	1.601	1.041	1.757	41%*
Escopo 2	7.045	3.254	3.476	6%*
Escopo 3	19.179	23.168	13.970	-66%

* A variação das emissões de escopo 1 e 2 ocorreram devido ao aumento da abrangência do inventário, englobando os dados das Sucursais.

Algumas iniciativas para redução de emissões [305-5]

	Projetos de Redução de Emissões	tCO2e
Escopo 2	Programa Hora da Terra	61
	Placas solares 2	2
Escopo 3	Atendimento com Bicicletas	199
	Atendimentos com Guincho Light/ Leve	2.478
	Passo certo	5.785
	Veículo Elétrico	52
	Programa de Home Office para funcionários	9.956
TOTAL		18.470



Com a finalidade de disseminar os conceitos de educação socioambiental entre seu público interno, a Porto Seguro realizou no ano passado 42 ações, que trataram de temas como consumo consciente, coleta seletiva, semana da sustentabilidade e horta comunitária, entre outros. Foram contabilizadas 2.103 participações nessas atividades. Além disso, foram promovidos nove encontros socioambientais com grupos de multiplicadores em sustentabilidade da empresa, capacitando um grupo de 69 funcionários. Foram abordados assuntos, como negócios sociais, ecoeficiência e vivências em campo, entre outros.



Os agentes socioambientais realizaram **259** ações de engajamento

Sociedade

Alinhada com as diretrizes da sua *Política de Responsabilidade Socioambiental*, a Porto Seguro busca contribuir para a sociedade, tanto por meio da ação voluntária de seus funcionários como do apoio a organizações sociais. Em 2018, algumas das principais iniciativas nesse sentido foram:

Porto Voluntário

Por meio desta iniciativa, a empresa estimula diversas formas de atuação voluntária, tanto individual ou coletiva, de seus funcionários – dentro e fora do horário de expediente. Ao todo, mais de 600 funcionários participaram das 283 ações de voluntariado recorrentes e pontuais. Além disso, foram realizadas no ano passado 379 campanhas de arrecadação de doações em todo o território nacional, envolvendo todas as Sucursais, possibilitando a entrega de 149 mil itens para um universo de 91.398 pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Total de 2.905 participações voluntárias em mais de 165 instituições em todo o Brasil.

Associação Campos Elíseos+gentil

A Associação Campos Elíseos+gentil, que cuida de ações de zeladoria nas ruas do bairro de Campos Elíseos, em São Paulo (SP), realizou duas ações socioeducativas de cidadania que reuniram 360 moradores e comerciantes locais. Além disso, a empresa apoiou o desenvolvimento do aplicativo da associação, disponível para computador e smartphones, e cujo objetivo é o de ser um canal para a população avisar sobre problemas no bairro. Os resultados conquistados com as iniciativas foram:

- 461 downloads do aplicativo;
- 10.276 acessos ao site da associação;
- 1.150 protocolos de pedidos de atuação foram enviados pelos moradores, comerciantes e voluntários do bairro;
- 73% dos casos solucionados pelos órgãos competentes da Prefeitura Regional da Sé.



Instituto Porto Seguro

O Instituto Porto Seguro é uma entidade sem fins lucrativos voltada ao desenvolvimento de crianças, jovens e adultos em situação de vulnerabilidade social do bairro de Campos Elíseos, em São Paulo (SP). Oferece mais de 15 cursos profissionalizantes, além de iniciativas socioambientais e culturais. Os principais resultados em 2018 foram:

- 1.193 alunos formados, com 83% de retenção;
- 31% deles foram empregados por meio dos cursos de capacitação profissional;
- **Jovem Aprendiz:** primeira turma de formação com 20 alunos;
- **Projeto Ação Educa:** 225 crianças atendidas no contraturno escolar;
- **Projeto Escola Empreendedora:** incubadora social que ajuda a formar empreendedores na área de costura. Faturamento em 2018: R\$ 490 mil.

Associação Crescer Sempre

A Associação Crescer Sempre faz o atendimento a crianças em idade pré-escolar e que cursam o Ensino Médio na comunidade de Paraisópolis, em São Paulo (SP). A Porto Seguro é parceira da iniciativa, contribuindo para a capacitação profissional dos participantes:

- 733 alunos atendidos por cursos profissionalizantes;
- 28 turmas em 2018;
- **Projeto Jovem Crescer:** 168 estudantes atendidos.

Teatro Porto Seguro e Espaço Cultural

A Porto Seguro tem como premissa fomentar o desenvolvimento da cultura e contribuir para ampliar o acesso das pessoas a conteúdos de qualidade, que gerem reflexão e discussões.

Em 2018, o Teatro Porto Seguro apresentou 61 atrações, em 311 sessões, atraindo um público de mais de 93 mil espectadores. Já o Espaço Cultural Porto Seguro recebeu mais de 26 mil pessoas entre exposições, cursos, vivências, oficinas e palestras.



GRI 102 DIVULGAÇÃO GERAL	PADRÃO		PÁGINA	OMISSÕES
Perfil da organização	102-1	Nome da organização	06	
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	06	
	102-3	Localização da sede	06	
	102-4	Localização das operações	06	
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	11	
	102-6	Mercados atendidos	06	
	102-7	Porte da organização	06	
	102-8	Informações sobre empregados e trabalhadores	35	
	102-9	Cadeia de fornecedores	41	
	102-10	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas	
	102-11	Abordagem ou princípio da precaução	15	
	102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	Programa Brasileiro GHG Protocol PSI (Princípios de Sustentabilidade em Seguros) Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)	
	102-13	Participação em associações	08	
Estratégia	102-14	Declaração do tomador de decisão	04	
	102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	15	
Ética e Integridade	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	18	
Governança	102-18	Estrutura da governança	12	
	102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração	14	

GRI 102 DIVULGAÇÃO GERAL	PADRÃO		PÁGINA	OMISSÕES
Engajamento das partes interessadas	102-40	Lista de grupos de stakeholders	33	
	102-41	Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	33	
	102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	33	
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	33	
Práticas do relato	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	11	
	102-46	Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	49	
	102-47	Lista dos tópicos materiais	03	
	102-48	Reformulações de informações	Não houve reformulações	
	102-49	Mudanças no relatório	Não houve alteração significativa em relação ao relatório anterior	
	102-50	Período do relatório	01 de janeiro até 31 de dezembro de 2018	
	102-51	Data do relatório mais recente	29 de outubro de 2018	
	102-52	Ciclo do relatório	Anual	
	102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	03	
	102-54	Opção de acordo com o GRI Standards	03	
	102-55	Sumário de Conteúdo GRI	48	
	102-56	Asseguração externa	Este ciclo de relato não conta com auditoria externa	

TÓPICOS MATERIAIS				
GRI 201 Desempenho econômico	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	26	
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido as mudanças climáticas	A companhia tem conhecimento da relevância das mudanças climáticas e o integra em seu processo de gerenciamento de riscos/subscrição. Esse risco é precificado levando em consideração os sinistros decorrentes de eventos climáticos.	
	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	36	
	201-4	Assistência financeira recebida do governo	A Porto Seguro não recebe assistência financeira direta do governo	
GRI 203 Impactos econômicos indiretos	203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	06, 26	
	203-2	Impactos econômicos indiretos significantes	26	
GRI 205 Anticorrupção	205-1	Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	100% das operações são submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.	
	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	21	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram registradas ocorrências do tipo	
GRI 206 - Concorrência desleal	206-1	Ações legais para práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio	Não foram registradas ocorrências do tipo	
GRI 302 - Energia	302-1	Consumo de energia dentro da organização	44	
GRI 305 Emissões	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo1)	44	
	305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo2)	44	
	305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	44	
GRI 307 - Conformidade ambiental	307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve	
GRI 308 Avaliação ambiental de fornecedores	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	42	
GRI 401 Emprego	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	35	
	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	36	

TÓPICOS MATERIAIS				
GRI 402 - Relações trabalhistas	402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	Não há um prazo pré-estabelecido.	
GRI 404 Treinamento e Educação	404-1	Número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados da organização	38	
	404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	36	
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1	Composição de Grupos responsáveis pela Governança e Discriminação de Empregados (gênero, idade, minorias) - Corpo de governança e geral	12	
	405-2	Razão Matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	38	
GRI 406 - Não discriminação	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não houve	
GRI 408 - Trabalho infantil	408-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil	Não houve	
GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo	409-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não houve	
GRI 410 Práticas de segurança em direitos humanos	410-1	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	100%	
GRI 412 - Avaliação em direitos humanos	412-2	Horas de Treinamento de empregados em políticas de direitos humanos	41	
GRI 413 Comunidades locais	413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	100%	
	413-2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	Não houve	
GRI 414 Avaliação social de fornecedores	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	100%	
	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	42	
GRI 416 Saúde e segurança do consumidor	416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Não houve	
	416-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	Não houve	

TÓPICOS MATERIAIS				
<p>GRI 417 Marketing e rotulagem</p>	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Atualmente realizamos um trabalho para deixar as apólices de seguro com uma linguagem mais entendível e de fácil acesso a todos.	
	417-2	Não conformidade com Regulamentos e Códigos Voluntários Relativos e Informações e Rotulagem de produtos e serviços	Não houve	
	417-3	Não conformidade com Regulamentos e Códigos Voluntários Relativos e Informações e Rotulagem de produtos e serviços	Não houve	



Coordenação geral do projeto

Área de Responsabilidade Social e Ambiental

Mirian Mesquita
Claudia Moreno
Gabriel Clemente

Redação, Projeto Gráfico e Diagramação

Walk4Good
Imagem Corporativa

Edição e Revisão

Área de Comunicação e Marca

Eduardo Fonseca
Rodrigo Alberti