

# RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE 2017



**PORTO  
SEGURO**



# Índice

Sobre o relatório	<b>3</b>
Mensagem do Presidente	<b>4</b>
A Porto Seguro	<b>5</b>
Governança	<b>7</b>
Desempenho operacional e financeiro	<b>12</b>
Capital Humano	<b>18</b>
Relacionamentos	<b>23</b>
Gestão ambiental	<b>31</b>
Conteúdo GRI	<b>35</b>

# Sobre o relatório

O Relatório Anual e de Sustentabilidade da Porto Seguro consolida as informações relacionadas aos impactos econômico, social e ambiental da empresa, entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2017. Pelo segundo ano seguido – o último relatório foi publicado em 2017, referente a 2016 –, a companhia segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que propõe padrões globais de indicadores de sustentabilidade, já fazendo uso do modelo mais recente, o GRI Standard, na opção “de acordo” Essencial.

A definição dos temas que integram o relatório ocorreu no ano passado (2017), quando foi construída uma matriz de materialidade, com o envolvimento de lideranças da empresa, clientes, funcionários, corretores, parceiros, fornecedores, imprensa, representantes da comunidade, acionistas e prestadores de serviço. 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.

Como resultado desse trabalho, a Porto Seguro criou a sua matriz de materialidade, que traz 23 temas considerados relevantes pelos públicos de relacionamento e 38 destacados pelas lideranças da empresa.

## Matriz de Materialidade

Os assuntos materiais apontados pelos públicos de relacionamento foram organizados em sete dimensões:

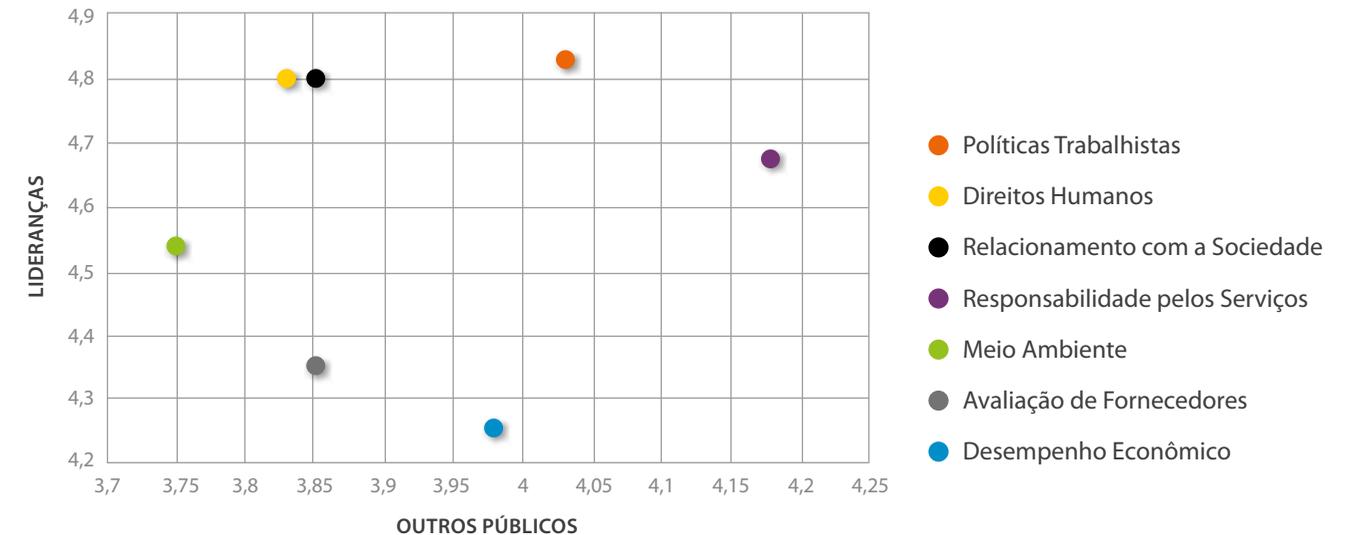
1. Desempenho e Impacto Econômico
2. Meio Ambiente
3. Práticas Trabalhistas
4. Direitos Humanos
5. Relacionamento com a Sociedade
6. Responsabilidade pelos Serviços
7. Avaliação de Fornecedores

Como um Grupo relevante em seu setor de atuação, que gera empregos, impostos e tem milhares de clientes e acionistas, o desempenho econômico, o impacto indireto e a presença no mercado foram itens considerados relevantes pelos públicos que participaram da pesquisa de materialidade.

Em relação à dimensão Meio Ambiente, os entrevistados apontaram como importantes os reportes das emissões de gases de efeito estufa, em razão das mudanças climáticas; dados sobre transporte, uma vez que a companhia tem prestadores de serviços que circulam pelas cidades brasileiras para atender aos clientes e também atua fortemente no setor automotivo; e conformidade com a legislação e com os órgãos reguladores, essencial para uma organização do porte da Porto Seguro.

À dimensão Práticas Trabalhistas incidiu-se um peso considerável, o que não é de se estranhar, pelo fato de a empresa atuar com

## ASPECTOS MATERIAIS PORTO SEGURO



serviços e contar com milhares de funcionários e prestadores. Emprego, benefícios, relações trabalhistas, segurança, saúde, treinamento, diversidade e igualdade de oportunidades, remuneração igual para homens e mulheres e avaliação dos fornecedores apareceram como tópicos que deveriam ser abordados no Relatório.

Na dimensão Direitos Humanos, a Não Discriminação, Práticas de Segurança e Mecanismos de Queixas e Reclamações surgiram como aspectos materiais, em razão da própria evolução da sociedade, que não tolera mais alguns atos e está cada vez mais aberta ao diálogo.

No que diz respeito à Sociedade, Relacionamento com as Comunidades, Combate à Corrupção e Políticas Públicas foram temas avaliados relevantes, devido ao alcance social da organização. Os nossos públicos também queriam entender como nos responsabilizamos

pelos Produtos e Serviços, assim como pela Saúde e Segurança do Cliente, uma vez que nossos prestadores de serviços entram nas casas dos clientes. Receberam menção ainda Rotulagem, Conformidade e Privacidade. As explicações do que fazemos frente a todos esses aspectos materiais estão nos capítulos da publicação ou detalhadas na planilha GRI.

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

Dúvidas e sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail: [respsocial.ambiental@portoseguro.com.br](mailto:respsocial.ambiental@portoseguro.com.br)

## Mensagem do presidente



A cada dia, percebemos que a sociedade tem valorizado mais as ações socioambientais promovidas pelos indivíduos e pelas empresas. E nós, da Porto Seguro, buscamos reforçar nossos valores – cooperação, transparência, justiça e atitude de atender com genuíno interesse – constantemente, para que, cada vez mais, nossos públicos de relacionamento entendam nossas atitudes como algo tangível e presente no dia a dia, não apenas um simples discurso.

Sabemos que é possível melhorar ainda mais nossas atitudes, tornando a sustentabilidade algo integrado, sistêmico e voltado a cada um dos produtos e serviços da Companhia, potencializando, assim, a leveza e a gentileza com que buscamos atender cada um de nossos clientes, corretores, funcionários, prestadores, acionistas, parceiros, comunidade e sociedade em geral.

E como forma de reforçar um de nossos principais valores, a transparência, apresentamos nosso Relatório Anual de

Sustentabilidade de 2017, que traz cada uma das iniciativas realizadas em 2017 e seus respectivos resultados. O Relatório foi elaborado seguindo os parâmetros da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional líder na área de sustentabilidade e definição dos parâmetros para relatórios.

Em meio a um cenário de incertezas, 2017 terminou com uma perspectiva otimista que apontava para o fim da recessão. Entretanto, o País continua sofrendo com os efeitos da crise, e consequências como a demanda enfraquecida, o aumento da criminalidade e a forte queda na taxa de juros, fatores desafiadores para a indústria de seguros.

Mesmo com todos esses revezes, conseguimos manter a trajetória de crescimento econômico nas principais linhas de negócio, suportada pela estratégia de expansão geográfica, pela diversificação de produtos e pela nossa disciplina na recomposição de preços, com perspectivas favoráveis para nosso desempenho a médio e longo prazo.

No aspecto social, também avançamos de forma consistente, especialmente com as

iniciativas de cidadania e as ações de voluntariado corporativo, que promovem integração com as comunidades no entorno de nossa matriz, Sucursais e Regionais e já impactaram a vida de mais de 266 mil pessoas em todo o Brasil.

Por fim, do ponto de vista ambiental, atuamos em 2017 com iniciativas para reduzir o impacto de nossas operações, que também foram responsáveis por uma considerável economia de recursos financeiros.

Sabemos que há pontos a melhorar em todas essas frentes, mas estamos comprometidos a seguir nessa jornada de aprendizado contínuo com todos os nossos públicos estratégicos.

Espero que este relatório cumpra sua função primordial: dar transparência a aspectos relevantes para nossos públicos de relacionamento. Que sua leitura seja agradável e que possamos contar com sua participação para aprender e melhorar cada vez mais.

Um abraço,

**Roberto Santos**  
*Presidente*

# A Porto Seguro

# A Porto Seguro

A Porto Seguro S.A. iniciou suas atividades em 1945, em São Paulo, como uma pequena companhia de seguros, formada por apenas 50 funcionários. Hoje, é a quarta maior seguradora do País e líder no segmento de automóvel e residência, reunindo quase 20 milhões de clientes de seguros, de planos de previdência, de serviços financeiros e de serviços avulsos. Seus 14.255 funcionários, 17 mil fornecedores e mais de 11,6 mil prestadores de serviços estão distribuídos em 24 empresas.

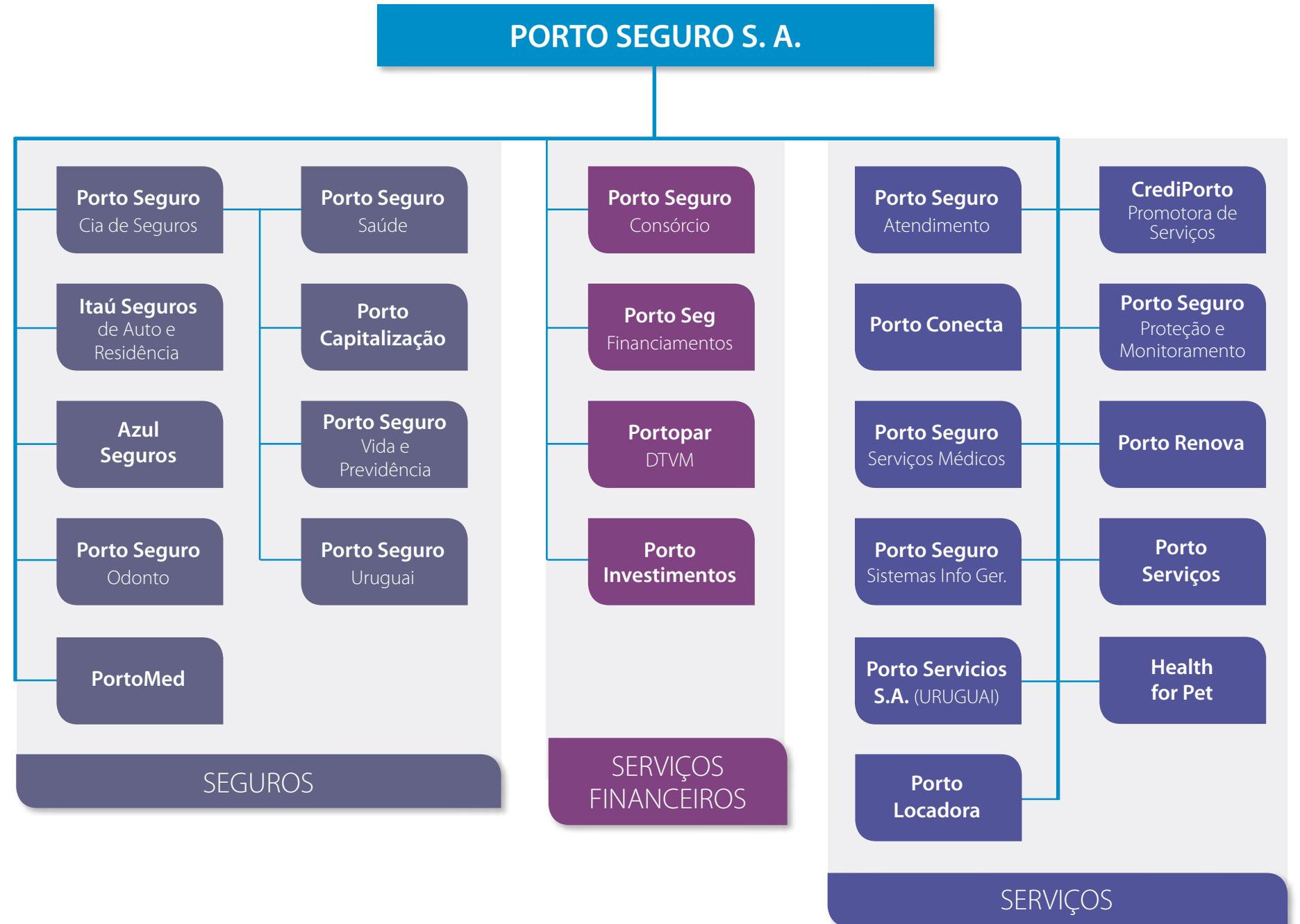
As suas diversas companhias oferecem mais de 50 produtos e serviços para pessoas físicas e jurídicas e operam com seguros de automóveis, seguros e planos de saúde, seguros de pessoas e previdência complementar, outros seguros (tais como seguros de danos e DPVAT), financeiras e consórcio de bens, prestação de serviços e títulos de capitalização, proteção e monitoramento e telefonia móvel.

Com sede na cidade de São Paulo, a Porto Seguro possui 120 filiais e conta com a representação de 32 mil Corretores em todo o País. No exterior, está presente no Uruguai, com a Porto Seguro Uruguai e a Porto Serviços Uruguai, que operam seguros de danos e pessoas e serviços complementares à atividade seguradora, respectivamente.

Do total de ações da Porto Seguro, 70,8% pertencem à Porto Seguro Itaú Unibanco Participações (PsiuPar), formada por Itaú Unibanco (43%) e pelos Controladores da Porto Seguro (57%). O restante, que corresponde a 29,2%, está pulverizado no mercado de capitais.

## Participação setorial

A Porto Seguro tem participação ativa nas entidades que representam o seu setor de atuação, como estratégia para fazer parte das discussões que direcionam os rumos dos mercados nos quais atua. Ocupa as diretorias da CNSeg, Fenseg, Fenaprevi, SindSeg SP, RJ e ES e Fenasaúde, o conselho da DPVAT, além de integrar comissões na Fenseg e CNSeg.



# Governança

# Governança

A Porto Seguro segue as melhores práticas de governança corporativa, o que garante que faça parte do “Novo Mercado” da B3, a bolsa de valores brasileira. Para integrar esse segmento especial, as empresas precisam seguir regras de governança corporativa mais rigorosas, tais como manutenção em circulação de uma parcela mínima de ações, que representem 25% do capital social da companhia, a extensão das mesmas condições oferecidas aos acionistas controladores aos minoritários, no caso de venda ou alienação do controle (tag along), entre outras diversas exigências. Essas práticas são recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

A empresa é movida por princípios que privilegiam a transparência, a equidade e o respeito e desenvolve condições para a manutenção de um relacionamento de longo prazo com acionistas, órgãos reguladores, corretores, funcionários, comunidade, entre outros. Conforme disposições do seu Estatuto Social, as iniciativas e práticas internas estão vinculadas à arbitragem na Câmara de Arbitragem do Mercado.

## Missão e Filosofia

*“De que vale construir arranha-céus se não há mais almas humanas para morar neles.”*

ÉRICO VERÍSSIMO

### Missão

Nossa missão é assumir riscos e prestar serviços, por meio de um atendimento familiar que supere expectativas, garantindo agilidade a custos competitivos com responsabilidade social e ambiental.

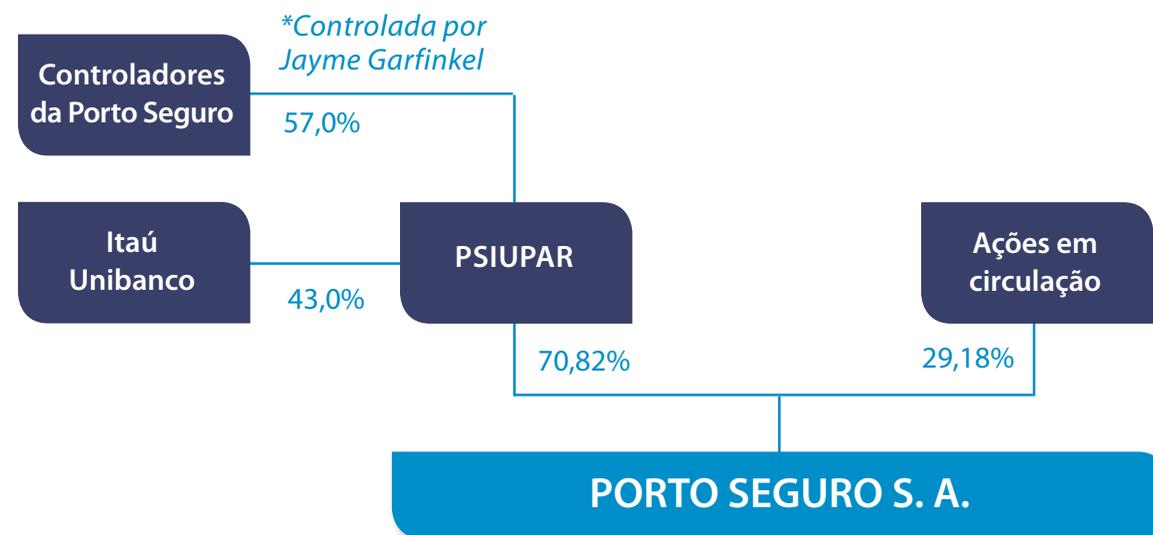
### Filosofia empresarial

A Porto Seguro é o conjunto de pessoas formado por seus funcionários, dirigentes, acionistas, corretores, prestadores de serviços e parceiros de negócios que, individual e coletivamente, se orientam pelos 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



## Conselho Fiscal

A Porto Seguro possui atualmente um Conselho Fiscal, composto por três membros. Este é um órgão independente, não vinculado à administração e aos auditores externos, que fiscaliza os atos dos administradores, opina sobre determinadas propostas da administração a serem submetidas à assembleia geral para deliberação, examina as demonstrações contábeis e denuncia à administração e à assembleia geral os erros, fraudes ou crimes de que tiverem conhecimento. Os mandatos são de dois anos, com possibilidade de reeleição.

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

## Conselho de administração

A Porto Seguro segue as melhores práticas de governança corporativa, o que garante que faça parte do “Novo Mercado” da B3, a bolsa de valores brasileira. Para integrar esse segmento especial, as empresas precisam seguir regras de governança corporativa mais rigorosas, tais como manutenção em circulação de uma parcela mínima de ações, que representem 25% do capital social da companhia, a extensão das mesmas condições oferecidas aos acionistas controladores aos minoritários, no caso de venda ou alienação do controle (tag along), entre outras diversas exigências. Essas práticas são recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

A empresa é movida por princípios que privilegiam a transparência, a equidade e o respeito e desenvolve condições para a manutenção de um relacionamento de longo prazo com acionistas, órgãos reguladores, corretores, funcionários, comunidade, entre outros. Conforme disposições do seu Estatuto Social, as iniciativas e práticas internas estão vinculadas à arbitragem na Câmara de Arbitragem do Mercado.

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

## Diretoria

A diretoria da Porto Seguro é formada, atualmente, por cinco membros, mas pode ser composta por, no mínimo, três e, no máximo, nove executivos, eleitos e destituíveis a qualquer momento pelo Conselho de Administração. O período de gestão é de um ano, com possibilidade de reeleição. Os diretores são responsáveis pela execução das decisões do Conselho e pela administração cotidiana da empresa e possuem atribuições individuais determinadas pelo Conselho.

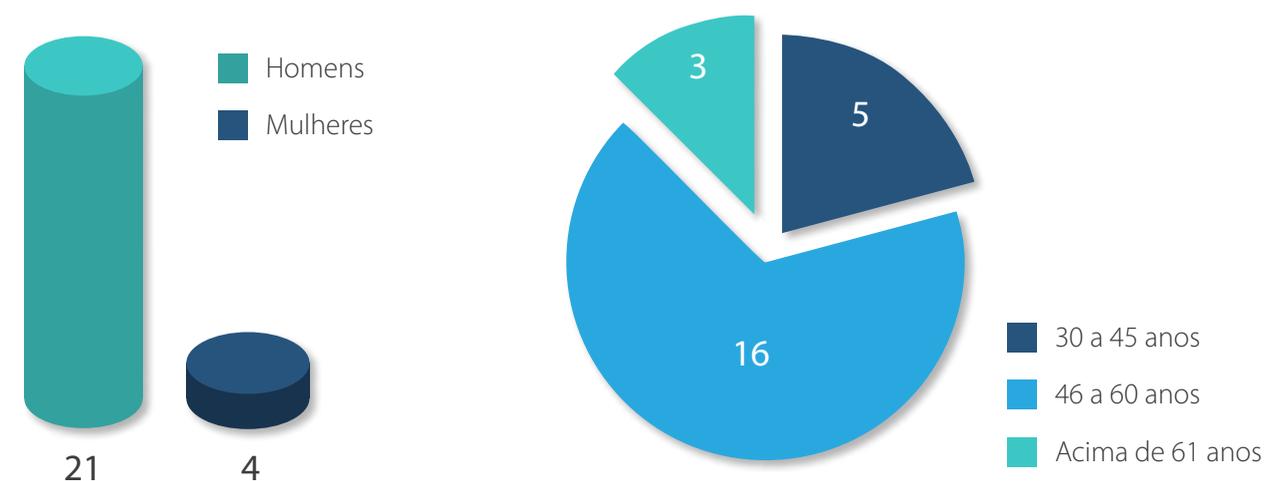
NOME	NASCIMENTO	POSIÇÃO
Roberto de Souza Santos	05/1961	Diretor Presidente
Marcelo Barroso Picanço	05/1969	Diretor Geral - Negócios Financeiros e Investimentos/ Diretor de RI
Celso Damadi	05/1969	Diretor Geral - Financeiro e Controladoria
Lene Araújo de Lima	07/1972	Diretor Geral - Suporte e Governança
José Rivaldo Leite da Silva	08/1965	Diretor Geral - Corretores de Seguros e Vendas On-Line

## Comitês

Para dar suporte aos negócios, a Porto Seguro conta ainda com o apoio dos Comitês de Auditoria, de Pessoas, de Remuneração, de Risco Integrado, de Investimento e de Ética e Conduta. A avaliação dos impactos econômicos, ambientais e sociais dentro da empresa é feita pelos Comitês de Risco Integrado e de Ética e Conduta, além do Comitê de Auditoria. Os integrantes estão descritos em:

[http://ri.portoseguro.com.br/conteudo\\_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=58426](http://ri.portoseguro.com.br/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=58426)

## Membros dos conselhos, diretoria e comitês



## Remuneração da Administração

A Porto Seguro possui uma política de remuneração unificada para todas as sociedades do grupo, abrangendo os membros do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária e do Comitê de Auditoria. Essas diretrizes estimulam os administradores a atingir desempenhos superiores, pois parte significativa da remuneração desse grupo é atrelada aos resultados. Dessa forma, os executivos compartilham riscos e se engajam com outros elementos de incentivo e controle, alinhando os interesses dos administradores aos do grupo, das empresas que compõem a organização, dos acionistas e dos funcionários.

Essa política de remuneração atrai, desenvolve e retém os administradores que demonstrem excelência e que pautem o seu trabalho pelo atingimento dos objetivos estratégicos e por resultados de longo prazo. Em linha com as melhores práticas de mercado, as diretrizes de remuneração adotadas pela Companhia consideram e visam ainda a consistência interna, sua competitividade externa e a motivação profissional dos administradores.

## Gestão de Riscos

As operações da Porto Seguro são protegidas por um minucioso programa de gestão de riscos. A liderança fica a cargo das áreas corporativas de Controles Internos e Gestão de Riscos, as quais supervisionam as atividades e garantem que ameaças sejam efetivamente identificadas, mensuradas, mitigadas, acompanhadas e reportadas com independência. Mas a responsabilidade primária de apontar e gerir riscos é das unidades de negócios. Existe mais um nível de supervisão, composto pelas auditorias interna e externa, que aferem a eficiência e a integridade dos controles. Toda essa estrutura tem como objetivo a proteção dos resultados financeiros e dos acionistas, contribuindo para a sustentabilidade da organização e para a geração de valor, sempre de forma transparente e aberta.

Nesse contexto, o gerenciamento dos riscos é exercido de modo integrado, valorizando o ambiente de decisões colegiadas. Com o intuito de obter sinergia há, permanentemente, um fórum de alto nível, denominado Comitê de Risco Integrado. Esse grupo assessora a Alta Administração na aprovação de políticas institucionais e limites de exposição a riscos, com a análise das ameaças mais relevantes e validação das ações de mitigação e procedimentos contínuos.

Para a definição de procedimentos direcionados, os riscos foram divididos nas seguintes categorias:

**Risco de Crédito**, caracteriza-se pela possibilidade de não cumprimento, por alguma

contraparte, das obrigações relativas à liquidação de operações que envolvam ativos financeiros.

**Risco de Liquidez**, definido como a eventual indisponibilidade de recursos de caixa para fazer frente a obrigações futuras.

**Risco de Mercado**, gerado pela possibilidade de ocorrência de perdas relacionadas a oscilações nos preços e taxas de mercado das posições mantidas em carteira.

**Risco de Seguro/Subscrição**, relacionado à possibilidade de ocorrência de eventos que contrariem as expectativas e que possam comprometer significativamente o resultado das operações e o patrimônio líquido, incluindo falhas na precificação ou estimativas de provisionamento. Esta categoria possui os subgrupos: Automóveis, Danos (exceto automóveis) e Riscos Financeiros, Saúde, Seguro de Vida e Previdência Complementar.

**Riscos Operacionais**, referem-se à possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos, incluindo o risco legal.

Um exemplo de como o processo de gestão de riscos conversa diretamente com os negócios é a inclusão de cláusulas de direitos humanos, responsabilidade social e ambiental e anticorrupção nos acordos e contratos da empresa. Em 2017, as letras financeiras emitidas pela Portoseg e as notas promissórias lançadas pela Porto Locadora continham exigências nessas áreas.

## Conduta e ética

A Porto Seguro possui um Código de Ética e Conduta com diretrizes que relacionam os valores e princípios da empresa ao comportamento esperado de seus funcionários. Seu conteúdo é revisado ao menos uma vez por ano e as atualizações ocorrem após aprovação do Comitê de Ética.

No momento da contratação, os funcionários recebem uma via do Código de Ética e Conduta e assinam um termo de compromisso para firmar a aderência às diretrizes presentes no documento. Esse compromisso deve ser atualizado anualmente por meio de adesão eletrônica, que é monitorada pela equipe de Controles Internos e Compliance.

A Porto Seguro conta com outras Políticas, que fortalecem e direcionam as práticas de Governança Corporativa nas suas empresas, a exemplo da Política Anticorrupção e da Política de Gerenciamento de Riscos, assuntos estes que também são reforçados por meio de treinamentos periódicos. Adicionalmente, além de ações de acultramento, o Grupo conta com um Canal de Denúncias para receber comunicações relacionadas a atos ilícitos e demais condutas que infrinjam leis e/ou regras internas.

Existe um processo de análise de riscos



anticorrupção que é revisitado e ampliado de forma periódica e constante na Porto Seguro. Em 2017, o mapeamento de riscos sobre o tema atingiu 21 áreas e não houve nenhum caso de corrupção encontrado ou que envolvesse a empresa. As equipes também passam por treinamentos no assunto.

No final do ano, mais de 50% dos funcionários já haviam concluído o treinamento à distância sobre a matéria – processo monitorado pela área de Compliance. Esse resultado foi atingido com o envolvimento das lideranças, que receberam orientação corporativa para que suas equipes realizassem a capacitação. Além disso, o informativo Nosso Porto, ano 32, nº 273, trouxe uma matéria sobre a Lei Anticorrupção e os métodos preventivos implementados no Grupo Porto Seguro.

# Desempenho operacional e financeiro

# Desempenho operacional e financeiro

Apesar do cenário econômico desafiador em 2017, a Porto Seguro conseguiu expandir sua receita em todas as principais linhas de negócios. A ampliação da violência, como resultado da recessão que afeta o Brasil, contribuiu para que o número de sinistros crescesse no intervalo. A concorrência, em especial no segmento de automóveis, também ficou mais intensa. O desempenho positivo veio foi alcançado por uma estratégia de atuação focada em expansão geográfica, recomposição de preços, diversificação de produtos e inovação dentro do que já existe. No período, o lucro líquido atingiu R\$ 1,1 bilhão, o que corresponde a uma expansão de 20% em relação a 2016 e a um ROAE de 16,9% (+1,4 p.p.), e o resultado operacional aumentou três vezes na comparação com o ano anterior.

Exemplos consistentes podem ser vistos em diversificação de produtos. De 2013 a 2017, a participação dos demais seguros (excluindo o de automóveis) e dos negócios financeiros e serviços na receita total passou de 39% para 44%. No mesmo período, a receita do segmento de Automóveis cresceu a uma média anual de 8%, índice inferior ao registrado em Negócios Financeiros e Serviços (18%), Vida (14%) e Patrimonial (13%).

Na mesma linha de diversificação, lançou a Health for Pet, empresa de planos de saúde para animais, o Porto Seguro Carro Fácil, solução de carro por assinatura, e o Porto Seguro Faz, que reúne diversos serviços de conveniência, que vão desde a instalação

de eletrodomésticos até a configuração de redes wi-fi. Além disso, tem investido em soluções que combinam dois produtos, fortalecendo outros ramos de atuação, como o seguro de automóvel com o residencial e o seguro de automóvel com cartão de crédito.

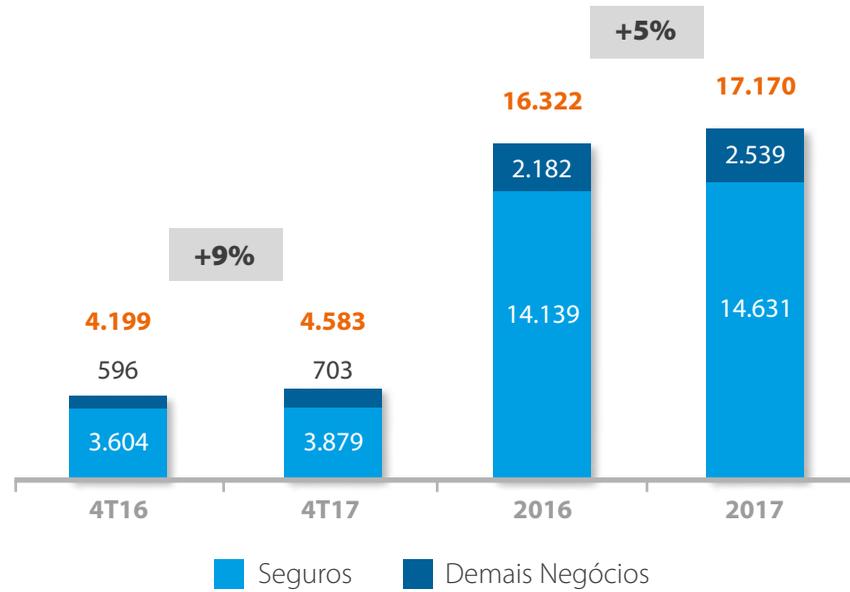
Na estratégia de inovar dentro do que já existe para atrair mais clientes, compensar a expansão da concorrência e contribuir com a redução da violência, a Porto Seguro intensificou a comunicação do Programa Trânsito+gentil (ver mais em Relacionamentos - Sociedade), que oferece desconto de até 7% no seguro de automóveis quando não há pontuação na carteira de motorista. Também fortaleceu as campanhas preventivas nos centros automotivos, com o objetivo de diminuir a incidência de sinistros resultantes de acidentes.

Como resultado destas e de outras ações, as receitas totais evoluíram 5% em 2017, para R\$ 17,1 bilhões. No segmento de seguros, os prêmios cresceram 3,4% e alcançaram R\$ 14,6 bilhões, devido, principalmente, ao reajuste das tarifas cobradas. Por outro lado, a frota segurada apresentou redução de 3% e fechou o ano em 5,3 milhões de unidades, reflexo de maior competição e menor demanda. As receitas das empresas financeiras e de serviços aumentaram 14%, impulsionadas pela ampliação das vendas nas operações de cartão de crédito e financiamento. O indicador de inadimplência (> 90 dias) atingiu 4,5%, o menor nível dos últimos cinco anos, permanecendo 1,7 ponto percentual abaixo da média de mercado (segundo dados do Banco Central).

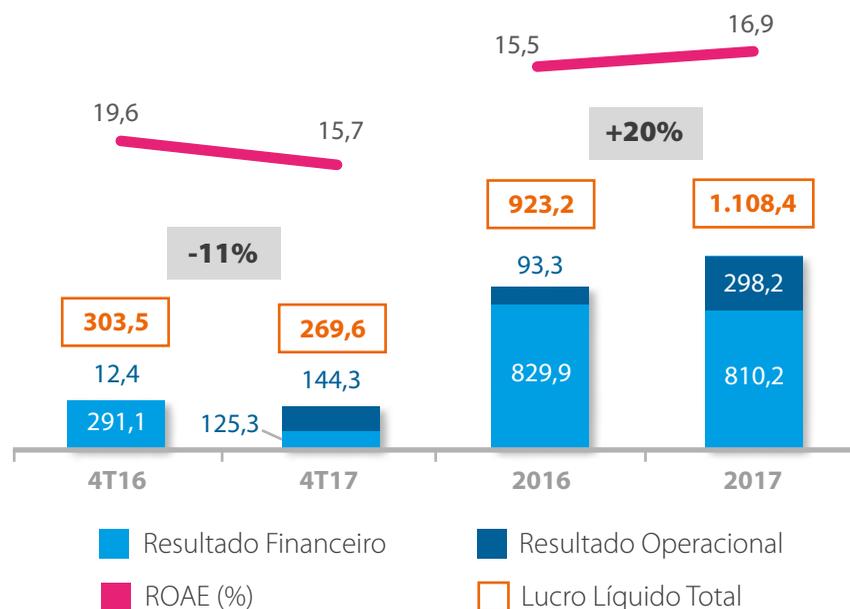
## Resultado Consolidado

(R\$ Milhões)

### Receitas Totais<sup>1</sup>

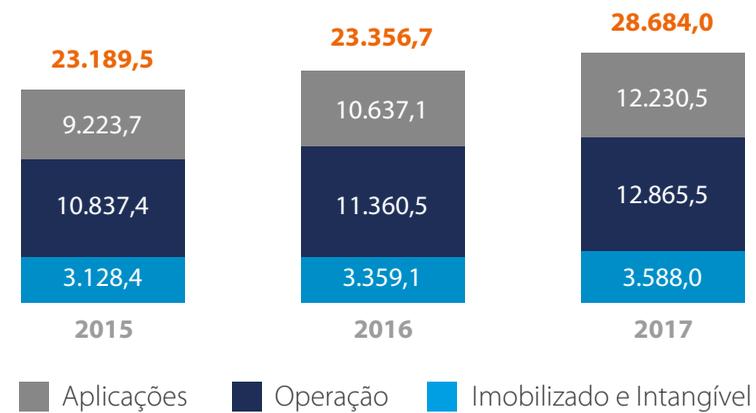


### Rentabilidade<sup>2</sup>

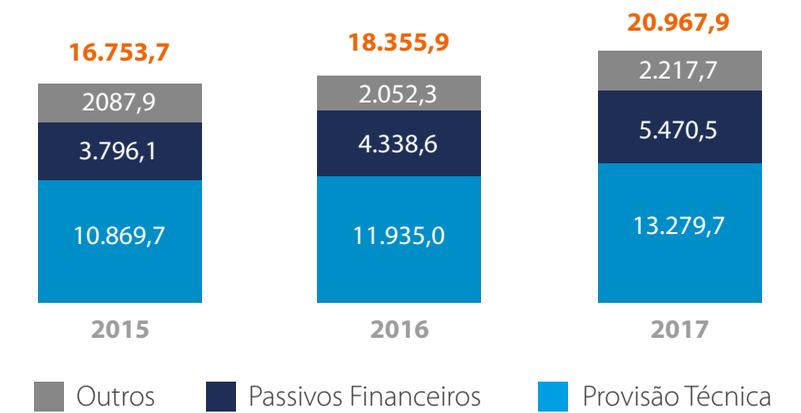


## Posições Patrimoniais

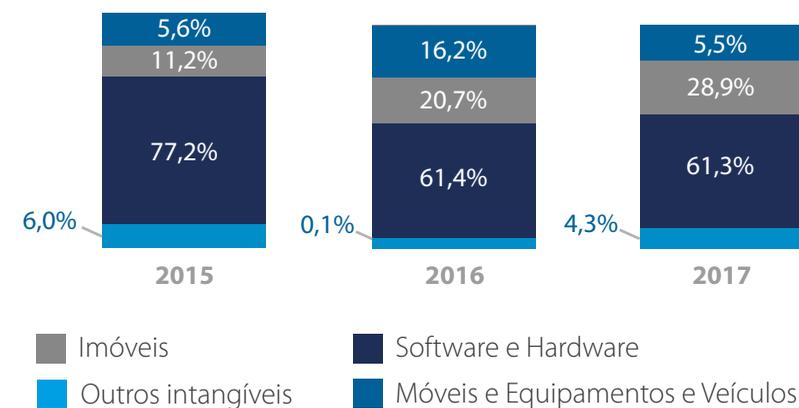
### Ativos Totais



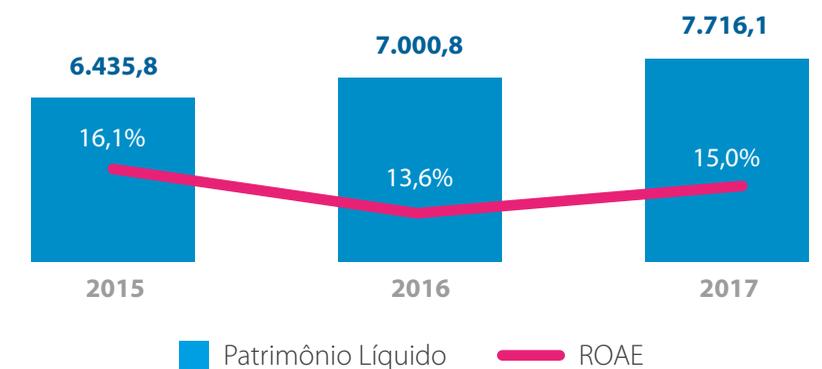
### Passivos Totais



### Investimentos (Capex)



### Patrimônio Líquido



O resultado de 2017 foi favorecido também pela venda da participação na IRB - Brasil Resseguros S.A., que gerou uma receita financeira de R\$ 200 milhões, com efeito líquido no lucro de R\$ 126 milhões. Excluindo os impactos dessa negociação, o lucro recorrente teria crescido 6% no período. Os números mencionados referem-se à Porto Seguro S/A, que reúne as 24 empresas citadas no capítulo A Porto Seguro.

# Resultado Detalhado por Produto e Serviço

## Automóvel

Prêmios: R\$ 9,6 bilhões  
Veículos segurados: 5,3 milhões

## Cartão de crédito

Receita: R\$ 968,8 milhões  
Clientes: 2,3 milhões

## Financiamento

Receita: R\$ 145,9 milhões  
Clientes: 55 mil

## Consórcio

Receita: R\$ 282 milhões  
Clientes: 135,6 mil ativos e mais de 15 mil contemplados

## Saúde Empresarial

Prêmios: R\$ 1,2 bilhão  
Vidas seguradas: 246 mil

## Odontológico

Prêmios: R\$ 110 milhões  
Vidas seguradas: 519 mil

## Vida e Previdência

Contribuições de PGBL e VGBL: R\$ 503,7 milhões  
Participantes de planos de previdência: 146 mil  
Vidas seguradas: 7,1 milhões

## Residência

Prêmios: R\$ 761,5 milhões  
Imóveis segurados: 2,6 milhões

## Proteção e Monitoramento

Receita: R\$ 107,9 milhões  
Clientes: 52 mil

## Serviços Médicos/ Saúde Ocupacional

Receitas: R\$ 193,9 milhões  
Vidas: 253 mil

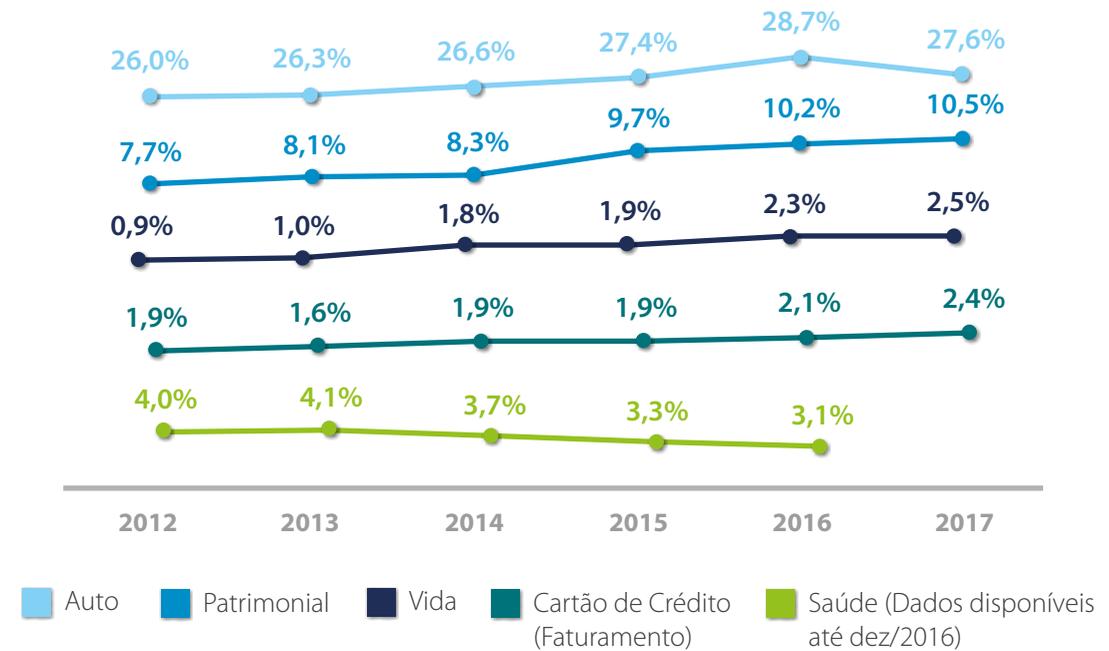
## Health for Pet

Receita: R\$ 12,9 milhões  
Contratos: 20 mil

## Conecta

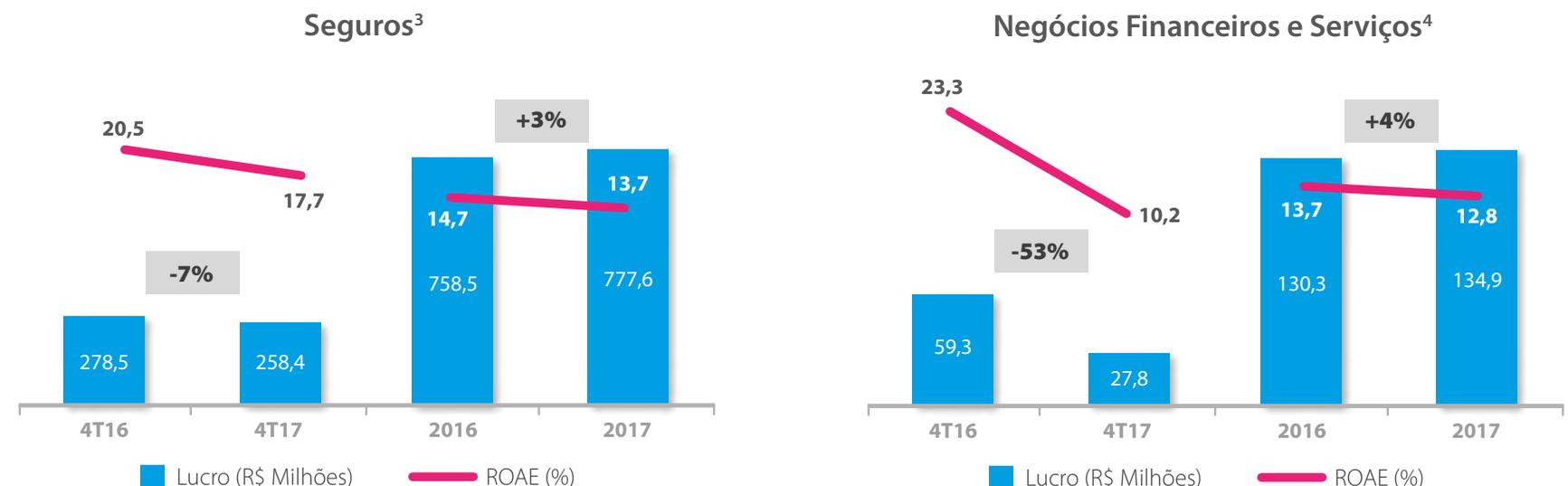
Receita: R\$ 139,5 milhões  
Chips ativos: 129 mil  
Chips ativos M2M: 428 mil

## Market Share - Principais Produtos



## Resultado por Linha de Negócio

(R\$ Milhões)



# Mercado de Capitais

Dentro da estrutura societária, 29,2% da companhia está distribuída no mercado, sob a forma de ações. Os papéis da Porto Seguro S.A. (PSSA3) são negociados na B3 desde 2004 e, nesse período, a valorização acumulada foi de 421%, enquanto o IBOVESPA apresentou evolução de 218%. De dezembro de 2016 a dezembro de 2017, as ações registraram desempenho positivo de 35,1%, contra 26,9% do IBOVESPA. No exercício de 2017, a Porto Seguro S.A. distribuiu um total de R\$ 440,3 milhões em dividendos, o que corresponde a R\$ 1,36206681 por ação emitida.

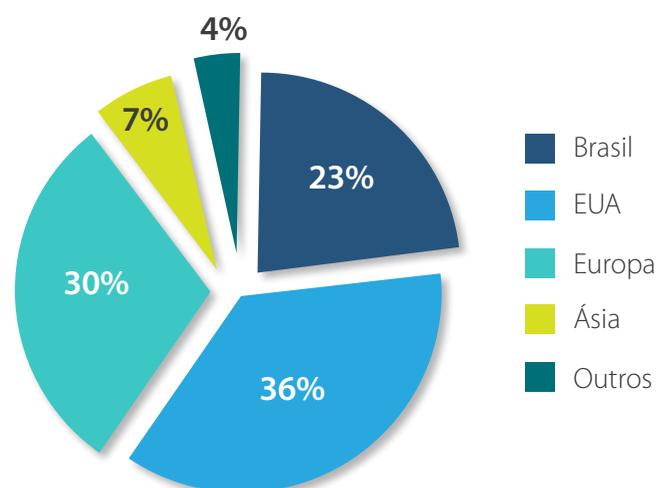
Esse resultado reflete o bom desempenho operacional, que compensou a queda na performance financeira em razão da taxa básica de juros menor. Disciplina na composição de preços, acerto nos modelos de identificação de riscos, ajustes de processos, como o programa de aumento da produtividade associado à ampliação dos bônus pagos aos funcionários, entre outras ações, impactaram positivamente o mercado. Essa estratégia vem sendo utilizada há

alguns anos e gera resultados positivos na operação, como queda nas despesas operacionais e administrativas. No primeiro trimestre de 2013, por exemplo, essas despesas representavam 19,7% e, no mesmo intervalo de 2018, atingiram 17,8%.

Em 2017, a Porto Seguro foi considerada a empresa do segmento financeiro (excluindo os bancos) com a segunda melhor área de Relações com Investidores na América Latina. A premiação é conferida pela *Institutional Investor*, a partir de pesquisa realizada pela publicação com os próprios investidores.

## Ações em Circulação

(Dezembro, 2017)



## Rentabilidade



## Distribuição de Dividendos



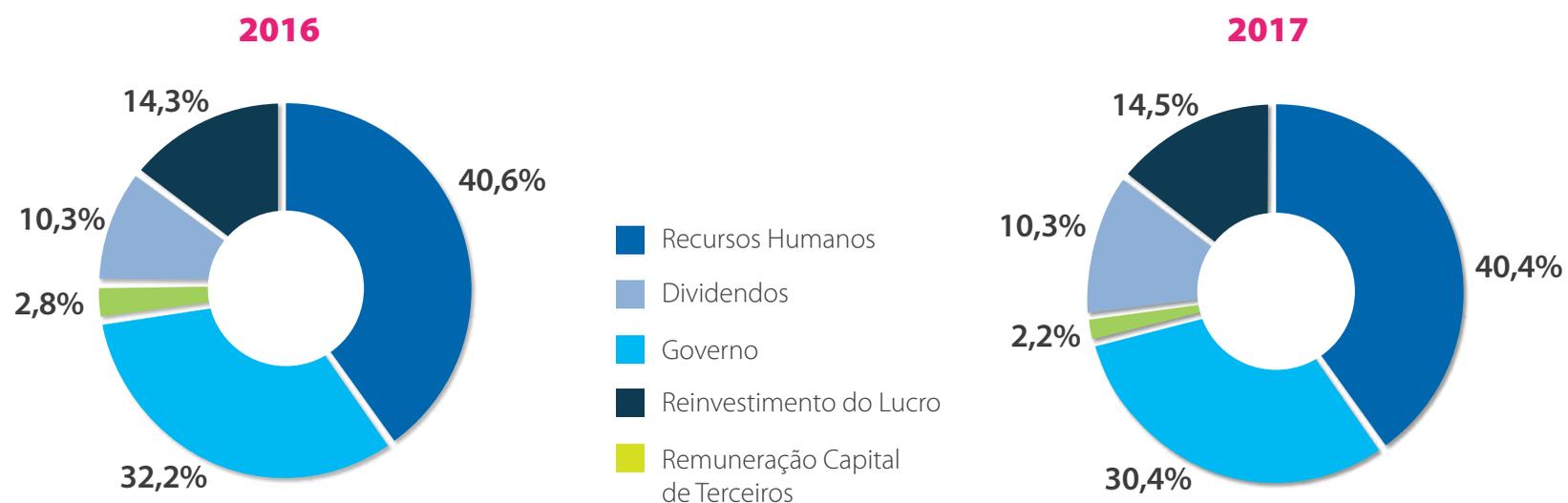


## Oportunidades e Desafios

A Porto Seguro mapeou os seus principais desafios, que também podem ser vistos como oportunidades. O primeiro deles é a ampliação da indústria de seguros como um todo. No Brasil, o nível de abrangência do segmento é de 4%, enquanto que na África do Sul chega a 14,3%, no Reino Unido, 10,1% e no Japão, 9,5%. De 2006 a 2016, esse mercado cresceu 13%, principalmente na área de Previdência (18%), embora esse nicho seja o de menor representatividade (6%). Auto tem fatia de 30% e Saúde, de 25%. O segundo desafio está relacionado ao crescimento regional do Seguro Auto, produto no qual a Porto Seguro é líder no Brasil com as participações de mercado no Sudeste e, principalmente, em São Paulo. Por outro lado, ocupa a segunda posição no Sul, Centro-Oeste, Norte e Nordeste. Outra importante frente é a diversificação dos negócios, com o ingresso em novas atividades e a expansão da presença em segmentos menos explorados, conforme já mencionado neste capítulo. A eficiência operacional, outro foco importante, vem sendo superada ano a ano. Por último, para acompanhar as mudanças da sociedade, a transformação digital é essencial e está baseada, principalmente, em investimentos em vendas on-line e na inclusão digital do corretor.

## Valor Adicionado

Em 2017, houve um aumento de 9,1% no valor adicionado, o qual totalizou R\$ 4.069.695 milhões.





# Capital Humano

# Capital Humano

O bem-estar é um valor presente na essência dos negócios da Porto Seguro, cujos produtos e serviços procuram facilitar a vida das pessoas e proporcionar maior qualidade de vida. Assim também é dentro da organização, no relacionamento com as equipes. Procuramos sempre garantir um ambiente de trabalho harmônico e cooperativo, o qual permita que os nossos 14.255 funcionários (dados do final de 2017) exerçam suas atividades com motivação.

Esse princípio direciona as ações da área de gestão de pessoas, que busca constantemente desenvolver iniciativas para melhorar a satisfação dos colaboradores. Um bom exemplo é o Programa Home Office, que, no final de 2017, contava com 2.423 participantes, ou 17% dos funcionários (13,6% em 2016), e tem ampliado os índices de produtividade e registrado elevado nível de favorabilidade. Outras atividades apoiam esta estratégia de atuação, tais como palestras, corridas de rua, aulas de dança, violão, jiu jitsu, pilates, muay thai, acupuntura e exames preventivos, que ocorrem na matriz e nas sucursais. Foram mais de 50 mil participações em 2017.

A matriz, em São Paulo, possui estrutura com academia, espaços para descanso ao ar livre e sala para relaxamento, e realiza, anualmente, o Porto Festival, evento com apresentações musicais feitas pela própria equipe, com o objetivo de valorizar e reconhecer os talentos individuais.

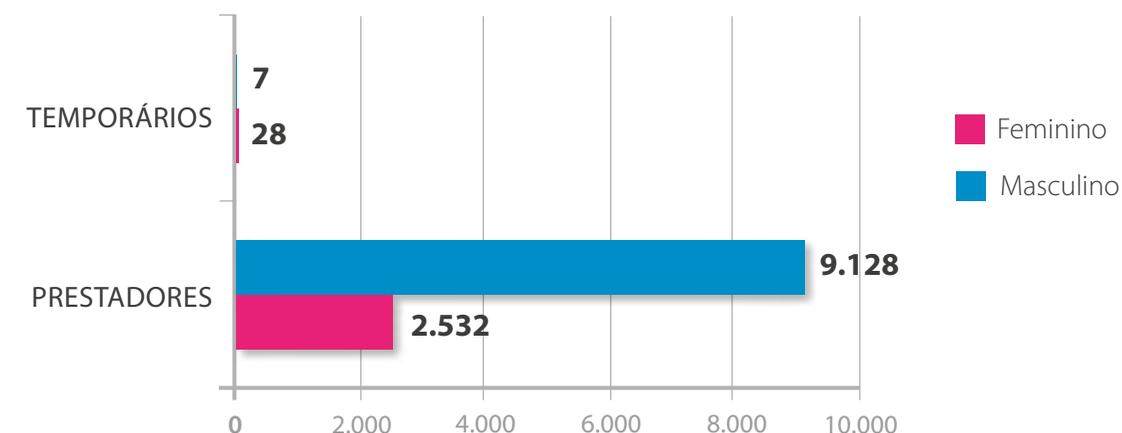
Duas vezes ao ano ocorre o Conhecendo a Porto, programa no qual filhos, esposas e esposos visitam a matriz da Porto Seguro. Também é promovida anualmente a Festa da Lembrança, um reconhecimento conferido aos colaboradores de todo o Brasil, com mais de 10 anos na organização, pelo trabalho prestado. A cerimônia reúne, em São Paulo, os homenageados e seus familiares.

O ano de 2017 foi desafiador, com impactos na economia brasileira como um todo. Buscamos trabalhar com austeridade, de forma a minimizar os efeitos da crise que atingiu o país em nossas operações. Mesmo assim, registramos uma pequena redução no quadro de funcionários, de 2,6%. No período, o índice de rotatividade, que mede a relação entre funcionários contratados e desligados (voluntária e involuntariamente), foi de 17,7%. Por outro lado, a Porto Seguro avançou nos programas de diversidade “Jovem Aprendiz” e “Inclusão de Pessoas com Deficiência”, que juntos registraram 1.075 contratações – em 2016, foram 691.

No campo da diversidade, a companhia promoveu diversas ações de sensibilização das equipes e das lideranças sobre o tema da inclusão de pessoas com deficiência, tais como os eventos “A Voz do PCD” e “Diversos Somos Todos”. A Porto Seguro também passou a fazer parte do Grupo de Trabalho de Diversidade & Inclusão, organizado pela CNSeg, que busca inserir a temática no mercado segurador.

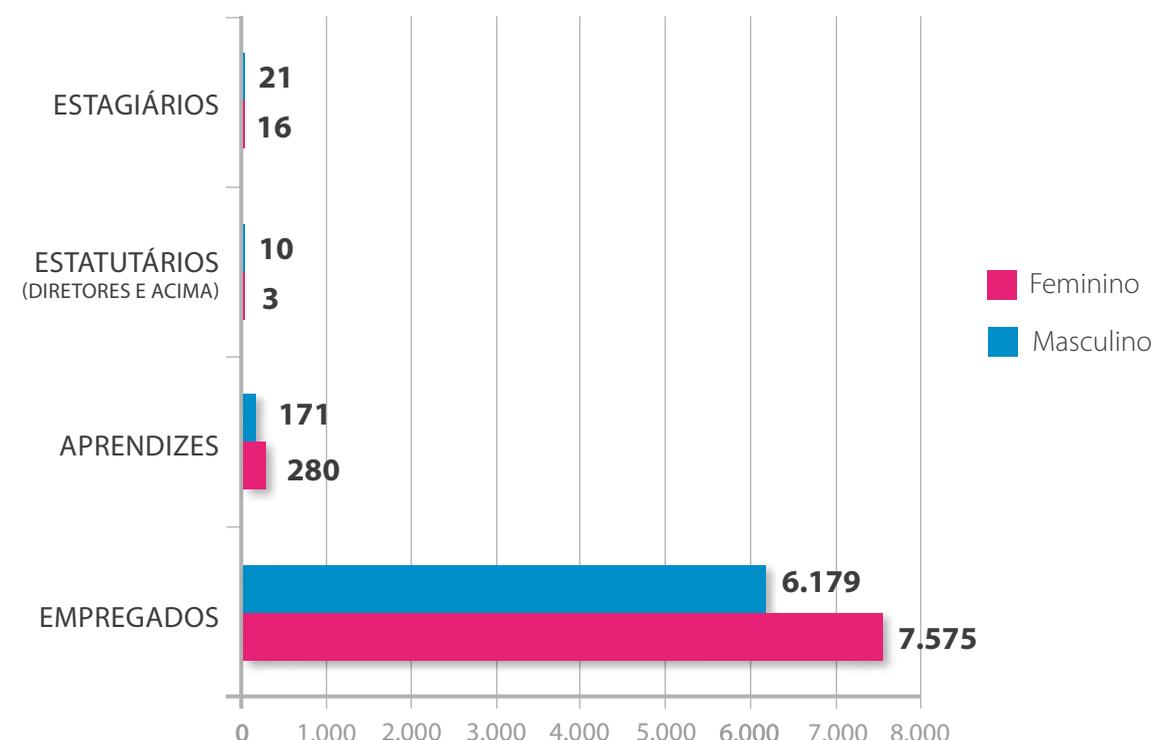
## Prestadores de Serviço

(Total: 11.695)



## Próprios

(Total: 14.255)



## Capacitação

A Porto Seguro acredita que o desenvolvimento dos seus funcionários está relacionado diretamente à disponibilização de programas de capacitação. Em 2017, foram investidos R\$ 12,6 milhões em treinamentos (crescimento de 10% sobre o ano anterior), os quais somaram 528 mil horas, ou 36,5 horas por pessoa. Somente as capacitações voltadas para lideranças contabilizaram 120 mil horas no período.

Para ampliar o alcance, já que os colaboradores encontram-se em unidades em todo o país, a Porto Seguro criou uma plataforma on-line, que oferece mais de 100 treinamentos. Entre as habilidades trabalhadas, estão atendimento, gestão de projetos, administração do tempo, criatividade, relacionamento interpessoal, entre outras. Além do ensino relacionado à melhora da capacidade técnica, a Porto Seguro prepara a sua equipe para questões comportamentais e éticas, com treinamentos sobre combate à corrupção, por exemplo, que envolveram 50% da equipe até o final de 2017.

A preparação de pessoas para assumir posições de lideranças é prioridade. Em 2017, foi realizado o mapeamento de potenciais sucessores para cargos de coordenadores e gerentes. Os profissionais identificados passaram a fazer parte de uma estratégia de desenvolvimento baseada na metodologia "agilidade de aprendizagem", que contempla iniciativas focadas.

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

## Feedbacks e pesquisas

Os planos de carreira e treinamento são direcionados pelo Ciclo de Desenvolvimento, um processo que auxilia o funcionário na evolução dentro da empresa. O Ciclo tem início com a contratação dos objetivos, ou seja, a definição das metas individuais para cada ano. Os Diálogos de Desenvolvimento, conversas e feedbacks com os gestores, contribuem para identificar os pontos fortes e as habilidades a serem desenvolvidas. Um Plano de Desenvolvimento Individual sustenta o programa, que, ao longo do ano, pode ser revisitado, com a atualização dos objetivos. A etapa final é o cadastro dos resultados alcançados pelo funcionário e pelo gestor, que já aproveita a oportunidade para realizar a avaliação formal. A empresa recomenda que o líder faça feedbacks constantes, além de ao menos uma devolutiva formal por ano. No período, 13.528 funcionários receberam feedbacks, sendo 55% mulheres e 45% homens.

O funcionário também avalia a empresa e o ambiente de trabalho por meio da Pesquisa de Clima Organizacional, realizada a cada dois anos. Os resultados são compartilhados com todos e, a partir deles, a companhia define um plano de ações. O diálogo aberto e franco é estimulado ainda por um outro canal, a Ouvidoria Corporativa, que recebe queixas e reclamações sobre procedimentos e atitudes internas que não estejam de acordo com os princípios da Porto Seguro. Sigilo absoluto e busca de soluções adequadas dentro de um prazo estabelecido são os principais compromissos da área. No período, não houve casos de discriminação.

NÍVEL HIERÁRQUICO	TOTAL DO PÚBLICO FEMININO QUE RECEBEU AVALIAÇÃO EM 2017
Administrativo	3192
Aprendiz	269
Call Center	2197
Comercial	618
Consultor/Especialis	64
Coordenação	290
Diretoria	2
Estagiário	16
Gerência	46
Gerência Suc/Reg	30
Operacional	13
Sênior	581
Superint/Dir Prod	3
Supervisão	155

NÍVEL HIERÁRQUICO	TOTAL DO PÚBLICO MASCULINO QUE RECEBEU AVALIAÇÃO EM 2017
Administrativo	2884
Aprendiz	162
Call Center	984
Comercial	619
Consultor/Especialis	105
Coordenação	272
Diretoria	8
Estagiário	21
Gerência	85
Gerência Suc/Reg	82
Operacional	6
Sênior	696
Superint/Dir Prod	24
Supervisão	104

## Previdência complementar

Os funcionários da Porto Seguro têm acesso aos Planos de Benefícios PORTOPREV e PORTOPREV II, administrados pela Portoprev - Porto Seguro Previdência Complementar, instituída em 1º de outubro de 1994 pela Porto Seguro Cia. de Segs. Gerais. Em dezembro de 2017, os planos contavam com 5.831 participantes ativos, cujas contribuições variam de 1% até cinco Unidades Previdenciárias Portoprev (UP) e de 1% a 6%, segundo definição do participante, sobre a parcela de salário que exceder 5 UPs (PORTOPREV), e de acordo com a faixa salarial (PORTOPREV II). Além disso, a empresa complementa o fundo com um depósito de 100% do valor pago pelo empregado, o que representou no período R\$ 18,2 milhões.

O Plano PORTOPREV, também chamado de Plano I, está fechado para novas adesões desde setembro de 2015, e oferece três formas de renda de aposentadoria, escolhidas no momento em que o participante atinge os requisitos de idade e término de vínculo empregatício: renda por prazo certo, renda temporária e variável e renda vitalícia. Já o Plano PORTOPREV II, instituído a partir de setembro de 2015, oferece também três formas de renda de aposentadoria, escolhidas nos mesmos moldes do Plano I, e que são nomeadas: renda por prazo certo, de valor constante e por percentual.

Os recursos para cobertura dos passivos estão segregados da organização, assim como no Balanço encontram-se separados por plano de benefícios, pois a PORTOPREV é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC), sem fins lucrativos, constituída com personalidade jurídica de direito privado. De acordo com a Avaliação Atuarial, o Plano PORTOPREV possui equilíbrio econômico-financeiro.

## Remuneração das equipes

A remuneração dos funcionários é definida com base nas tabelas salariais administradas pela área de Remuneração e Benefícios. Isso ocorre por meio de pesquisas nas diversas categorias funcionais, tais como securitários, financeiros, call center, entre outras, para garantir que os salários estejam alinhados à média do mercado. As análises e atualizações das tabelas são validadas por Consultores de Remuneração e, posteriormente, disponibilizadas às lideranças, para que gerenciem a remuneração das suas equipes.

## Saúde e segurança

Os funcionários da Porto Seguro estão representados em comitês formais de saúde e segurança, compostos por colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, de acordo com a Norma Regulamentadora NR5, do Ministério do Trabalho. A matriz da empresa se enquadra na obrigatoriedade de estabelecer uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, formada por representantes do empregador (por indicação) e dos funcionários (eleição). As demais unidades (Sucursais e Regionais) não têm essa obrigatoriedade, mas, mesmo assim, é sempre designado um funcionário como responsável pelo cumprimento dos objetivos da NR - prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho.

A quantidade de representantes da CIPA tem como base o número de funcionários de cada empresa e o dimensionamento do quadro I da NR-5: Porto Seguro Cia de Seguros Gerais (0,28%); Porto Seguro Administração de Consórcios Ltda (2,66%); Porto Seguro Serviços Médicos Ltda (9,4%); Porto Seguro Proteção e Monitoramento Ltda (5,92%); Porto Seguro Saúde Saúde S/A (4,4%); Portoseg S/A Crédito e Financiamento (4,4%); Porto Seguro Renova Serv. Comércio S/A (7,2%); Porto Seguro Atendimento Ltda (0,63%); Itaú Seguros de Auto e Residência S/A (1,33%); e Porto Seguro Telecomunicações Ltda (4,32%).

Além disso, a Porto Seguro tem, em todas as edificações, funcionários treinados em brigada de incêndio e realiza periodicamente capacitações. A companhia também oferece um Serviço Especializado em Engenharia e em Medicina do Trabalho - SESMT, que avalia o nível de risco das atividades principais. Essa equipe é formada por um Médico do Trabalho, um Engenheiro de Segurança do Trabalho, um Auxiliar de Enfermagem do Trabalho e dois Técnicos de Segurança do Trabalho.

EMPRESA	Taxa de frequência com afastamento	Taxa de frequência sem afastamento	Taxa de gravidade	Acidente típico	Acidente de trajeto
Porto Seguro Cia de Seguros Gerais	5,31	2,40	80,99	21	24
Porto Seguro Adm de Consórcios	10,34	5,17	62,05	0	3
Portoseg S/A	10,46	10,46	41,85	1	1
Porto Seguro Atendimento	4,63	3,71	92,16	2	16
Porto Seguro Serviços Médicos	7,94	0	7,94	1	0
Porto Seguro Seguro Saúde	0	8,70	0	2	0
Porto Seguro Renova	33,56	16,78	201,38	3	0
Itaú Seguros de Auto e Residência	5,14	0	41,09	3	0

### Empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentam alta incidência ou alto risco de doenças específicas:

#### Porto Seguro Cia de Seguros Gerais

Nível de insalubridade de 20%: Auxiliar de Enfermagem, Auxiliar de Enfermagem do Trabalho, Enfermeiro

#### Porto Seguro Centros Médicos Ltda

Nível de insalubridade de 20%: Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Coordenador de Enfermagem

#### Porto Seguro Atendimento Ltda

Nível de insalubridade de 20%: Auxiliar de Enfermagem do Trabalho

#### Itaú Seguros de Auto e Residência S/A

Nível de insalubridade de 20%: Auxiliar de Enfermagem

## Sustentabilidade Financeira

Este projeto-piloto teve como objetivo levar aos funcionários os conceitos de educação financeira, contribuindo para indicar eventuais ajustes e, conseqüentemente, para a organização das finanças pessoais. Foi realizado pela PortoSeg – uma das empresas financeiras do Grupo Porto Seguro – em parceria com a gerência de Responsabilidade Social e Ambiental. O projeto teve início em maio de 2016 e término em novembro de 2017. Nesse período, contou com 1.154 participações de um total de cerca de 5.000 funcionários convidados.



# Relacionamentos

# Relacionamentos

Os relacionamentos sustentam as atividades da Porto Seguro e são a razão da sua existência. Como uma empresa de prestação de serviços, as entregas e os resultados dependem de diversos públicos e, por isso, estratégias e programas específicos para cada um deles são essenciais. Boa parte dos negócios começa com os **corretores**, responsáveis por trazerem fatia significativa da base de **clientes**. Para oferecer serviços de qualidade, a Porto Seguro conta com seus **fornecedores**, principalmente aqueles relacionados diretamente à operação, como atendimento de socorro, atendimento às residências, clínicas e hospitais, oficinas mecânicas, entre outros, chamados internamente de **prestadores de serviços**. E por ser uma empresa representativa no País, não poderia deixar de olhar o seu entorno e as demandas da **sociedade** brasileira. Por isso, a comunidade também é considerada um público estratégico, que recebe atenção especial. Temos ainda os nossos **funcionários**, já mencionados anteriormente em capítulo especial, visto que sustentam toda a operação, e os **investidores**, também citados.



## Corretores

Entre os diferenciais da Porto Seguro está o relacionamento forte e próximo com seus 35 mil corretores. E esse relacionamento é mantido por uma série de iniciativas desenvolvidas exclusivamente para esses profissionais, os quais representam mais de 90% da força de vendas.

Mensalmente, corretores de todo o Brasil participam de encontros com líderes da Porto Seguro. Além disso, a empresa criou a Escola de Corretores, uma plataforma com programas de formação. Os corretores contam ainda com um suporte operacional, que inclui disponibilização de celulares, desenvolvimento de site e propaganda do seu negócio.

Os Espaços de Negócios e Salas de Corretores são utilizados por 30% dos profissionais. São posições individuais voltadas para aqueles que não têm estrutura física para desenvolver suas atividades. É cobrada uma taxa de manutenção de R\$ 400 por mês. A Porto Seguro criou também o Portal do Corretor, um local que concentra todas as informações de interação entre a empresa e os corretores, com possibilidades de autosserviço e autoatendimento.

# Cientes

O grupo Porto Seguro encerrou o ano de 2017 com quase 20 milhões de clientes. Desses, 15,1 milhões são da Porto Seguro, 2,4 milhões da Itaú Seguros Auto Residência e 1,9 milhão, da Azul. Por operar com três marcas, é a única seguradora brasileira que tem diferentes propostas de valor e produtos específicos para cada perfil, como, por exemplo, o Auto Premium, o Auto Mulher, o Auto Popular, o Auto Sênior, o Auto Jovem, o Auto Leve e o Auto Roubo.

Além de pensar nas reais necessidades do seu público final ao desenvolver os seus produtos, a empresa trabalha constantemente para melhorar a experiência dos clientes, o que inclui a modernização da estrutura de atendimento e a ampliação dos investimentos nos canais digitais.

A companhia conta com quase 4 mil funcionários em suas 50 centrais de atendimento, assim como mais de 1 mil profissionais que fazem assistência especializada em diversas áreas, como auditores médicos, por exemplo. São todos funcionários da própria Porto Seguro, ou seja, não há terceirização dos serviços nesta atividade. E os números por mês impressionam: 4 milhões de atendimentos, 192 mil socorros por guincho e 138 mil serviços a residências.

Os funcionários que atuam nas centrais de atendimento passam por um contínuo programa de capacitação, a Escola de Atendimento, que reúne

conteúdos sobre os valores da companhia, a forma de trabalho, informações técnicas e treinamentos práticos. Ao ingressar na Porto Seguro, antes de ter contato direto com o cliente, o profissional é preparado por até 45 dias. Semanalmente, todos os funcionários das centrais são submetidos a treinamentos sobre conceitos gerais, como alterações de procedimentos, por exemplo, ou sobre temas específicos, voltados para grupos que apresentem o mesmo tipo de demanda.

Para garantir a qualidade, a Porto Seguro conduz ainda um programa de checagem. Auditores realizam diariamente o acompanhamento das conversas com os clientes. Cada funcionário é monitorado pelo menos quatro vezes no mês. Se a empresa identificar algum problema, o profissional envolvido passa por um processo de reciclagem. Algumas ocorrências, como maus-tratos, são consideradas gravíssimas, e, nessas situações, o funcionário recebe, primeiramente, um feedback e, caso haja reincidência, é desligado imediatamente. Por outro lado, os bons desempenhos são comemorados e recompensados. Aqueles que vão além do seu *job description* por algum motivo são chamados de “Notas 11”. Recebem homenagens no meio da área,

conferida por todos os seus líderes, inclusive a diretora, assim como um prêmio.

Alinhada às demandas de um novo perfil de consumidor, a Porto Seguro amplia, cada vez mais, os seus serviços pela internet, com a criação da Diretoria Digital. E-Commerce, Laboratório de Vendas Online, Programa de Inclusão Digital do Corretor e de Aceleração de Vendas pela Internet são algumas das soluções.

Em 2017, as vendas pela *web* alcançaram R\$ 200 milhões.

Em 2017, foi lançada a Base de Conhecimento, uma plataforma de busca on-line da Porto Seguro, iniciativa da área de

Curadoria, criada pela Diretoria de Atendimento em 2016. Durante o atendimento, o funcionário pode acessar essa plataforma para esclarecer dúvidas que aparecem na conversa com o cliente. É uma ferramenta prática, que direciona para as soluções a partir dos questionamentos que vão surgindo. Cada produto dispõe de centenas de conteúdos, organizados com o apoio de profissionais de diversas formações, como psicólogos, antropólogos, jornalistas, programadores, tradutores, entre outros.

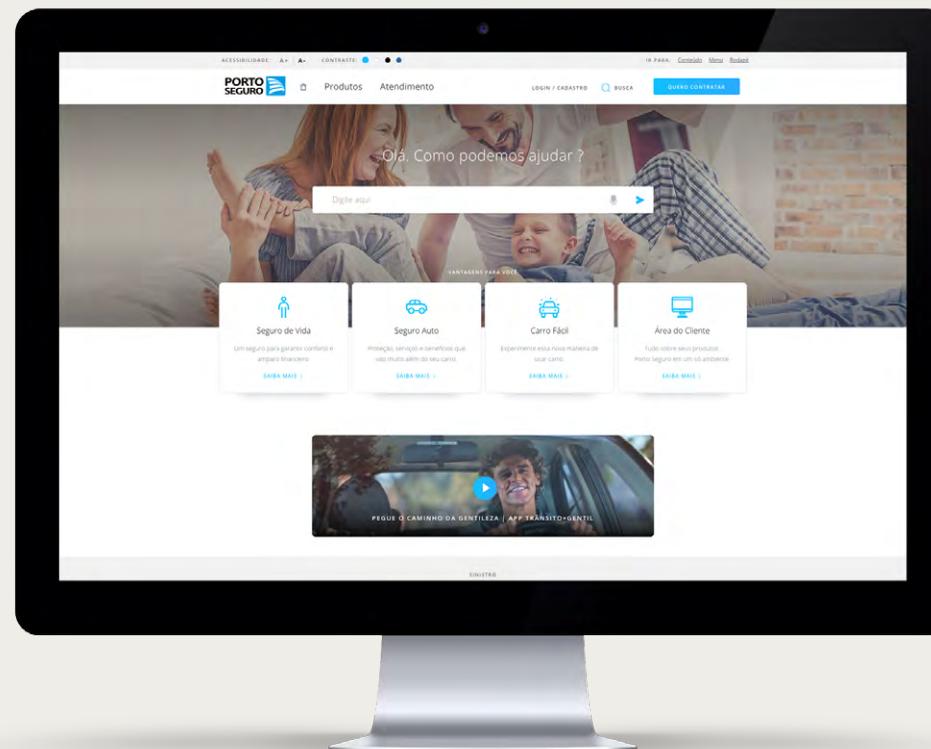


No final do ano, 50% das centrais já tinham acesso à tecnologia e a previsão é de atingir 100% em maio de 2019.

Em 2017, o índice de satisfação, medido nas centrais de atendimento de cartões e via chat, superou 93%. Nesta contabilização entram todas as avaliações “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” (pontuação 4 e 5). As pesquisas com os clientes são utilizadas 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.

Tais esforços também foram reconhecidos pelo mercado em 2017. A Porto Seguro recebeu os títulos de marca mais amada do Brasil na categoria “Seguro de Automóvel” (Revista Consumidor Moderno), de seguradora mais confiável do Brasil (IBOPE + Revista Seleções), de marca mais lembrada pelos consumidores na categoria Finanças e Seguro (Folha de S.Paulo), de seguradora mais amada pelos paulistas (O Estado de S. Paulo), de fornecedor de seguros melhor avaliado pelas pequenas e médias empresas na categoria patrimonial (O Estado de S. Paulo), de marca mais amada pelos cariocas na categoria seguradoras (O Globo), além de ser apontada como uma das marcas brasileiras mais valiosas (Revista Exame).

A Porto Seguro privilegia a transparência no relacionamento com seus públicos. Esse valor se faz presente na forma como compartilha as informações dos produtos com os clientes, por exemplo. Todos os seguros, serviços financeiros e serviços em geral possuem regras de uso, contratos e manuais. Esses documentos são encaminhados fisicamente em alguns casos e, em outros, o consumidor os recebe de forma digital ou tem acesso a eles na Área do Cliente.



## Destaques em Produtos e Serviços

Em linha com uma sociedade em permanente evolução e, conseqüentemente, com as novas demandas que começam a aparecer, a Porto Seguro criou alguns produtos inovadores nesse período.

**Frota elétrica:** em abril de 2017, a Porto Seguro implantou 16 carros elétricos, do modelo Renault Twizy, no atendimento a veículos e residências, reforçando o compromisso com o meio ambiente, com a melhora da mobilidade urbana e com o aperfeiçoamento contínuo do atendimento aos seus segurados.

**Porto Seguro Auto:** o projeto Cidade Portinho, que visa educar as crianças de cinco a 10 anos sobre trânsito seguro e respeito às regras nas vias públicas, está de volta com um novo cenário, novos personagens e uma estrutura modular.

**Porto Seguro Consórcio:** lançou o Crédito Alto com Redutor, uma nova formatação de grupo que possui uma parcela reduzida até o momento da contemplação. O grupo Crédito Alto com Redutor é voltado para créditos entre R\$ 250 mil e R\$ 500 mil.

**Azul Auto Popular:** o primeiro seguro de auto popular do Brasil já está disponível em todos os estados da Região Sudeste: São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo e Minas Gerais. Permite a reparação de veículos por meio de peças de reuso, com foco no público que não possui seguro auto em veículos a partir de cinco anos de fabricação.

**Porto Seguro Auto:** lançou uma opção de seguro exclusivo para motoristas de passageiros por aplicativo. Os segurados contam ainda com todas as coberturas e os serviços do Porto Seguro Auto.

**Ramos Elementares:** lançamento do seguro para máquinas e equipamentos agrícolas, com cobertura de danos físicos ao bem (em decorrência de incêndio, raio ou explosão; impacto de veículos; acidentes de causa externa e na tentativa de roubo), além de outras coberturas adicionais como cobertura de responsabilidade civil, voltada também para o operador da máquina.

## Fornecedores e Prestadores de Serviços

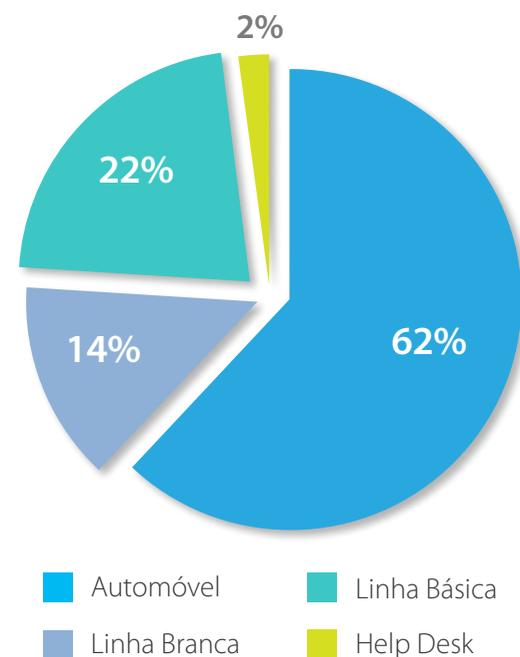
As empresas que provêm produtos e serviços para a Porto Seguro são divididas em duas categorias: aquelas que entregam bens, serviços e insumos em geral, tais como equipamentos, materiais de escritório, consultorias, denominadas fornecedores, e as que ofertam serviços estratégicos para a operação da companhia, como, por exemplo, hospitais, médicos, guinchos, oficinas mecânicas, chamadas internamente de prestadoras de serviços.

Atualmente, 58% dos 17 mil fornecedores da Porto Seguro são homologados, o que significa que passam por um processo de avaliação que considera, em todos os casos, o compromisso de não utilizar trabalho análogo à escravidão e/ou infantil e as análises de questões fiscais, tributárias e comerciais e do Portal Transparência. Além disso, os fornecedores dos segmentos gráfico, de vestuário e de móveis, por representarem grande volume de compra no Grupo, têm critérios de avaliação ambiental específicos: precisam apresentar o certificado ISO 14001 ou documentos e evidências específicas sobre licenciamento ambiental. Empresas que atendem à Porto Seguro com serviços e produtos médicos também passam por critérios específicos. Soma-se ainda um outro procedimento, a avaliação técnica pelas áreas internas que possuem experiência com as atividades desenvolvidas por determinados fornecedores. As empresas que atuam com sucata, por exemplo, recebem a análise do departamento de Responsabilidade

Social e Ambiental, e as de Saúde, são acompanhadas pelo segmento de Saúde da organização. Nessa etapa, em muitos casos, ocorrem vistorias *in loco* nas operações.

Quando uma empresa integra a cadeia de fornecedores, ela pode ser excluída por não cumprir as exigências da Porto Seguro. Primeiramente, a cada 2 anos, os fornecedores homologados são reavaliados. E, além disso, a área de prevenção a fraudes acompanha, principalmente por meio da imprensa e das mídias sociais, as empresas envolvidas com práticas ilegais ou questionáveis do ponto de vista ético. As que atuam como fornecedoras da companhia são excluídas. Durante o ano de 2017, não ocorreu nenhum impacto negativo real ou potencial em Direitos Humanos, ou a identificação de algum fornecedor que apresentasse qualquer risco de utilizar trabalho forçado ou infantil. A principal vulnerabilidade encontra-se na fabricação de vestuário e uniformes. Nesse caso, a área de Gestão de Contratos Corporativos, por meio de homologação específica, documentos e visitas *in loco*, realiza uma série de controles para eliminar quaisquer riscos de problemas.

Os fornecedores homologados recebem o manual de conduta da Porto Seguro, o qual deve ser disseminado entre os funcionários. A organização já tentou realizar um programa de capacitação desse público, mas que não evoluiu por falta de participantes. Neste momento, a área de gestão de contratos tem como desafio



identificar a melhor forma de engajamento desse público para seguir com a estratégia de compartilhamento de conhecimento.

Em relação aos prestadores de serviços, que realizam atendimentos nas residências e empresas dos clientes e segurados, durante a seleção, passam por avaliação psicossocial e, em seus contratos, constam cláusulas ambientais, de práticas trabalhistas, de direitos humanos e de impactos na sociedade. O controle é feito por uma área corporativa, com o apoio de núcleos específicos, instalados dentro de cada negócio. O processo inclui a escolha, o acompanhamento, auditoria, suporte em processos de melhora e outras atividades. Esse público é assistido de perto por equipes instaladas em cada região, que realizam visitas periódicas e identificam as necessidades profissionais e pessoais de cada um

para dar o apoio necessário. A estratégia é firmar um relacionamento próximo e de confiança, visto que muitos desses prestadores de serviços entram nas casas dos clientes. Um programa de gestão de riscos identificou os eventuais problemas atrelados a esse grupo e criou procedimentos específicos de ação para cada um.

Em 2017, a Porto Seguro tinha mais de 11,6 mil prestadores de serviços, os quais participam de um programa permanente de capacitação e aprimoramento, que considera o desenvolvimento de competências com cursos presenciais e à distância. Cada segmento de negócios tem uma trilha de treinamento específica, relacionada ao trabalho desenvolvido. Um suporte técnico, composto apenas por instrutores, esclarece as dúvidas dos prestadores de serviços durante o atendimento – em 2017, 9.452 orientações foram realizadas. A partir das necessidades levantadas nessa central de atendimento, novos módulos são formatados. Em 2017, foram realizados 183 módulos, sendo 20 deles novos e 85 revitalizados no período. Ainda no ano, 23.797 cursos à distância beneficiaram 4.140 alunos e outros 6.267 cursos presenciais contaram com 2.389 participantes -- os treinamentos contabilizaram 73.297 horas.

Entre os prestadores de serviços também não houve nenhum impacto negativo real ou potencial em Direitos Humanos e nem foi identificada nenhuma empresa que apresentasse qualquer risco de utilizar trabalho forçado ou infantil.

## Sociedade

Todas as ações da Porto Seguro na área social são guiadas pelo conceito de Educação, mas para facilitar o entendimento, as iniciativas descritas no relatório estão organizadas em quatro frentes: apoio à educação, estímulo ao trabalho voluntário dos funcionários, desenvolvimento das comunidades localizadas no entorno da matriz e das demais unidades e difusão da cultura, em especial, a brasileira. Hoje, a matriz e as 120 sucursais realizam programas de engajamento das comunidades.

### Educação

A Porto Seguro acredita no poder transformador da educação para conscientizar as pessoas sobre a importância da gentileza no dia a dia, a influência das atitudes individuais no todo, a relação entre a ampliação das oportunidades oferecidas aos jovens e de um ensino de qualidade com a redução das desigualdades, entre outros temas.

Como líder no segmento de seguros para automóveis e um importante player neste segmento, a Porto Seguro não poderia ignorar o cenário de violência no trânsito. Por isso, em 2010, resolveu criar o **Programa Trânsito+gentil**, para estimular uma mudança nas atitudes das pessoas, com a redução das discussões e a difusão da gentileza entre todos os participantes. Os interessados em fazer parte da ação colam um adesivo em seus carros, motos ou bicicletas e assumem o compromisso de fomentar o respeito

no trânsito. O programa inclui, ainda, uma plataforma na qual os participantes podem contar histórias de gentileza, dicas e estímulo às boas práticas pelas redes sociais.

Também utilizando a sua expertise no setor de automóveis, a Porto Seguro criou um programa que leva educação no trânsito para crianças de todo o Brasil, a **Cidade Portinho**. Com uma estrutura itinerante, a iniciativa tem um circuito que simula as vias de uma cidade, com placas, semáforos, faixa de pedestres e outros elementos, pelo qual as crianças trafegam com veículos elétricos. Em 10 anos, a Cidade Portinho impactou mais de 500 mil crianças de 90 cidades brasileiras.

O ensino e a capacitação são trabalhados pelo **Instituto Porto Seguro**, que oferece mais de 10 tipos de cursos profissionalizantes, abrangendo diferentes formações, tais como Auxiliar de Escritório, Funilaria e Pintura, Tecnologia da Informação, Costura Industrial, entre outras. Em 2017, a iniciativa beneficiou 1.069 alunos, com taxa de retenção de 80%, e os resultados alcançados foram extremamente positivos: 41% dos participantes conseguiram uma colocação no mercado de trabalho.

O Instituto também oferece atividades para complementar o ensino formal de crianças e adolescentes da rede pública, com idades entre 6 e 15 anos. Mais de 200 jovens que residem no entorno da sede da Porto Seguro, em São Paulo, integraram o Projeto Ação Educa e participaram

de programas pedagógicos, esportivos, artísticos e culturais.

O Instituto Porto Seguro lidera, ainda, o Projeto Escola Empreendedora, uma incubadora social que fomenta a geração de renda para um grupo de artesãs capacitadas e formadas por meio de um dos cursos oferecidos.

O faturamento da iniciativa atingiu R\$ 381,4 mil no ano.

A Porto Seguro apoia a **Associação Crescer Sempre**, uma escola que atende aos jovens moradores do bairro de Paraisópolis, periferia de São Paulo. Em 2017, foram beneficiadas 330 crianças com educação infantil e 30 adolescentes, formados no ensino médio -- destes, 96% ingressaram na faculdade com bolsas de estudo integral, devido às boas notas no ENEM. A Associação capacitou 733 alunos, de 28 turmas, com cursos profissionalizantes.

A Porto Seguro procura conscientizar os seus colaboradores sobre a importância de adaptar as atitudes individuais para um mundo que exige de sua população mudanças em diversos padrões comportamentais. No ano, 47 ações de



educação socioambiental, que contaram com as participações de 5.256 colaboradores, abordaram temas como consumo consciente, coleta seletiva, ecoeficiência de recursos hídricos e elétricos, produção de alimentos de forma comunitária, entre outros. Foi criado também, um programa de capacitação de Agentes Socioambientais, colaboradores que multiplicam as ações e os conceitos de sustentabilidade em suas áreas e tornam-se pontos focais e referência no tema. Capacitados pela gerência de Responsabilidade Social e Ambiental, participam de encontros periódicos. Em 2017, houve o engajamento de 51 agentes socioambientais.

### Voluntariado

Os funcionários da Porto Seguro são estimulados a praticar o voluntariado dentro e fora do horário de trabalho por meio do Porto Voluntário. Em 2017, a equipe dedicou mais de 2,5 mil horas voluntárias a 250 ações voltadas para crianças, adultos e idosos. Somente na matriz, 607 colaboradores participaram de iniciativas recorrentes de voluntariado e, 213, de pontuais.

Ao longo do ano, ocorreram quatro campanhas de arrecadação que envolveram a matriz, as sucursais e as regionais. O programa beneficiou 156 instituições no Brasil e arrecadou 170 mil itens. Um dos destaques foi a Estação Consumo Consciente, que engajou funcionários da matriz a doar itens, como roupas, calçados e acessórios que não necessitavam mais. Após uma triagem, parte desses produtos seguiu para doação e outra, para um brechó social, voltado para a comunidade da região central de São Paulo. A empresa utilizou o dinheiro arrecadado em projetos socioeducativos do Instituto Porto Seguro.

### Comunidades do entorno

Há 17 anos, a Porto Seguro conduz um processo de transformação do entorno da sua sede, localizada em Campos Elíseos, no centro de São Paulo, região com elevado nível de vulnerabilidade social. O programa incluiu a revitalização da área, que abriga hoje 12 prédios comerciais da empresa, e a instalação de um teatro e de um centro cultural, inaugurados recentemente. Além disso, a companhia, por meio do Instituto Porto Seguro, criou a Associação Campos Elíseos +gentil, que tem como foco solucionar problemas de calçamento, iluminação e limpeza, por meio do envolvimento das pessoas que moram, trabalham ou circulam por lá.

A Associação disponibiliza um aplicativo, que permite à população inserir alertas de problemas em 30 ruas



atendidas, tais como buracos, fios soltos, refletores queimados, entulhos nas calçadas, entre outros, e acompanhar se serão resolvidos. Também ocorrem, mensalmente, encontros presenciais para discutir as demandas do bairro e as soluções encontradas. Em 2017, os moradores, voluntários da Porto Seguro e comerciantes do bairro, enviaram 1.132 protocolos de reclamações, dos quais 84% foram solucionados pela prefeitura. No período, ocorreram ainda 13 intervenções socioeducativas de cidadania, como, por exemplo, instalação de hortas comunitárias e rodas de conversa, que contaram com duas mil participações.

### Cultura

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. E aliou esse objetivo à estratégia de participar dos esforços de revitalização da região central de São Paulo. Dessa forma, em 2015, inaugurou no bairro Campos Elíseos, o Teatro Porto Seguro, que ocupa mais de quatro mil metros quadrados e oferece peças teatrais, espetáculos infantis, shows de artistas consagrados e até montagens exclusivas de grandes musicais, em formato acessível, com temporadas fixas. No ano, as 64 atrações oferecidas atraíram quase 90 mil espectadores em 295 sessões.

No mesmo bairro, em 2016, a empresa também entregou à população o Espaço Cultural Porto Seguro, que reúne diversas manifestações artísticas e culturais, com ênfase no pensamento contemporâneo. Por seus 961 metros quadrados circularam, no ano, 26 mil pessoas, que acompanharam exposições, cursos, vivências, oficinas e palestras. É formado por salas de aula, espaço multiuso, ateliê experimental, um laboratório de fabricação digital e praça de eventos ao ar livre.

# Gestão ambiental



# Gestão ambiental

A Porto Seguro identificou algumas frentes de atuação capazes de mitigar o impacto da sua atividade no meio ambiente. Uma das principais, considerando o perfil do negócio, é a gestão dos resíduos gerados pela operação. Outra importante iniciativa é o programa de ecoeficiência interno, que controla o consumo de água e energia e as emissões dos gases de efeito estufa, assim como desenvolve ações de educação ambiental, cria soluções mais sustentáveis dentro do seu portfólio de serviços e coleta materiais provenientes dos clientes e da comunidade.

As mudanças climáticas podem afetar os negócios da companhia. Nos produtos, por exemplo, o aquecimento global tem potencial para ampliar a sinistralidade de seguros de automóveis, residencial, empresarial e agronegócio. Assim, a Porto Seguro acredita que a sustentabilidade deve estar incorporada na rotina e nos processos das áreas de negócio e corporativas.

# Gestão de resíduos

Nos diversos segmentos nos quais atua, a Porto Seguro vem ampliando as possibilidades de reaproveitamento ou encaminhamento correto dos resíduos gerados. É um trabalho contínuo, que considera o mapeamento dos produtos e insumos e das possíveis destinações para cada um deles. Essas atividades são conduzidas pelas áreas de Logística Reversa e Manutenção Predial, em parceria com a gerência de Responsabilidade Social e Ambiental, que classifica os resíduos em dois grupos, os corporativos e os de negócios. Dentro da primeira categoria estão os resíduos de escritório orgânicos e os recicláveis, assim como os bens (móveis, eletrônicos, entre outros). A segunda categoria reúne resíduos dos negócios, tais como sucatas automotivas, resíduos perigosos automotivos e eletroeletrônicos.

De forma geral, a companhia faz a gestão de todos os bens e materiais da Porto Seguro e que carregam a logomarca Porto Seguro, tais como uniformes, camisetas, banners, faixas, cordões, computadores, TVs, mobiliários, mouses, teclados, pilhas, baterias, celulares corporativos, fios e cabos, headsets, carregadores, entre outros. Esse processo considera uma ordem, que prioriza a venda para reutilização e, se não for possível, a

doação e, em último caso, a reciclagem.

Existe ainda um sistema de gerenciamento de resíduos nos Centros Automotivos Porto Seguro e nas oficinas referenciadas, que prevê a reciclagem de tudo o que é possível e a destinação correta dos produtos que não podem ser reaproveitados e dos resíduos perigosos, como graxas, água de arrefecimento e óleo automotivo, que vão para empresas homologadas. Os demais materiais gerados pela Porto Seguro são tratados pelo programa de Coleta Seletiva e Reciclagem de Resíduos, exceto os orgânicos, encaminhados para aterros sanitários, conforme a legislação vigente. Em 2017, foram geradas 741 toneladas de resíduos nas sucursais e na matriz, e recicladas 325 toneladas (43,8%). Em 2016, o índice de reaproveitamento alcançou 38,7% sobre um total de 774 toneladas produzidas.

O principal produto descartado, resultado da operação da Porto Seguro Cartões, é o plástico enviado para os clientes que adquirem cartões de crédito. Dentro do processo de logística reversa, a Porto Seguro Cartões criou um programa de reciclagem com 20 máquinas trituradoras de cartões, chamadas de Papa Cartão®, que ficam localizadas em pontos estratégicos do país. Clientes e não clientes podem dispensar

os cartões plásticos e de créditos sem uso, inclusive de outras empresas, e destiná-los para a reciclagem. Em 2017, a iniciativa coletou e encaminhou para a reciclagem cerca de 42 mil cartões, o que corresponde a 3% do total emitido pela empresa.

A coleta e a busca de uma destinação adequada não envolvem apenas os resíduos produzidos internamente, mas também aqueles gerados pela sociedade. A **Renova Ecopeças** é um ótimo exemplo, pois 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. Também apoia os Centros Automotivos Porto Seguro na Grande São Paulo e 200 oficinas referenciadas com a coleta e destinação de sucata. Em 2017, a Renova Ecopeças reciclou 1.064 mil toneladas, um crescimento de 77% em relação a 2016.

Para os funcionários e comunidade do entorno, a Porto Seguro criou um programa de descarte de medicamentos e chapas de Raio-X. A iniciativa incinerou 136 kg de medicamentos e reciclou 54 quilos de chapas.



## Programa de ecoeficiência interna

A Porto Seguro possui um programa interno de ecoeficiência, o qual é responsável por fazer a gestão do uso de recursos, como energia e água. A adoção de novas práticas, a instalação de tecnologias dentro das unidades e o engajamento das equipes otimizam o consumo como um todo, contribuindo para a redução do desperdício e para o reaproveitamento dos insumos.

A sede da empresa, em São Paulo, possui a Certificação LEED, atribuída pela U.S. Green Building Council (USGBC) a construções sustentáveis. São diversos itens que diferenciam o prédio, entre eles, elevadores inteligentes, pisos que captam água de chuva, sistema de reaproveitamento de água e placas solares para geração de energia.

No dia a dia das operações, alguns ajustes permitiram uma diminuição no uso de eletricidade. Hoje, por exemplo, existe horário fixo para ligar e desligar o ar condicionado e a eletricidade, as lâmpadas incandescentes foram substituídas por lâmpadas PL, os funcionários receberam treinamento sobre boas práticas no uso de computadores e dispositivos eliminaram gastos de energia desnecessários. Somente o Programa Hora da Terra, no qual as luzes são apagadas por cerca de uma hora, garantiu uma economia de 683.000 kWh, o que equivale a mais de R\$ 129 mil reais. Em 2017, a Porto Seguro utilizou 160.696,54 MWH. No mesmo intervalo, a companhia consumiu ainda 85.891 litros de diesel e 3.064,10 quilos de gases para equipamentos de extintores.

Adaptações semelhantes ocorreram em relação à gestão da água, com a instalação de equipamentos reguladores de vazão em todo ambiente hidráulico dos imóveis.

## Emissões

Desde 2012, a Porto Seguro realiza o inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa. Em 2017, o levantamento recebeu o selo prata do GHG Protocol Brasil, o qual demonstra que as informações compartilhadas estão completas. As emissões diretas alcançaram 16.011,19 toneladas de dióxido de carbono equivalente (TCO<sub>2e</sub>) e as indiretas, 23.137,60 TCO<sub>2e</sub>. No período, houve uma redução de 8.535,30 TCO<sub>2e</sub> nas emissões de gases de efeito estufa. Somente o programa Home Office (mais detalhes no Capítulo Capital Humano), contribuiu com uma diminuição de 5.986 TCO<sub>2</sub>.



## Sustentabilidade ambiental nos serviços

Com a empresa Porto Seguro Faz, que oferece serviços de conveniência, especialmente para as residências e automóveis, a Porto Seguro endereça o tema da economia de recursos para os seus clientes. No portfólio estão o caça vazamentos de água na residência, a instalação e a manutenção de torneiras, de misturadores e de válvulas de descarga e o Aguawell, um coletor que armazena até 6 litros da água do chuveiro desperdiçada durante o aquecimento, gerando uma economia de até 360 litros de água por mês.

Também foi identificada a possibilidade e a oportunidade de envolver a equipe de prestação de serviços de atendimento nas residências dos clientes e oferecer um benefício de reciclagem de resíduos eletroeletrônicos. Nessa linha, a Porto Seguro criou um programa-piloto, que em 2017 abrangeu a Grande São Paulo, São Bernardo do Campo e São José dos Campos. No momento da realização do atendimento para serviços de linha branca, básica e help desk, o prestador de serviço oferece a possibilidade de coletar materiais eletroeletrônicos e encaminhar para a reciclagem. Em 2017, o projeto coletou 6.614 quilos de produtos. Em 2018, a iniciativa será expandida para todo o Estado de São Paulo e para a região metropolitana do Rio de Janeiro.

Além disso, parte dos prestadores de serviços de São Paulo, a partir de 2016, eliminou o uso do carro, substituindo-o por transporte público. Essa mudança agiliza o atendimento, contribui para melhorar a mobilidade urbana e para ampliar a sustentabilidade ambiental. Em abril de 2017, a companhia passou a utilizar carros elétricos, 16 unidades do modelo Renault Twizy para suportes emergenciais a veículos e residências.

Já o Porto Seguro Auto oferece, gratuitamente, a análise das emissões de poluentes de veículos leves e pick-ups com até 4.000 Kg. O programa utiliza equipamentos de última geração para fazer essa análise, que gera um laudo técnico, entregue para o proprietário.

No ano, as vendas de produtos e serviços com benefícios ambientais geraram R\$ 5,2 milhões. Esse montante é resultado da comercialização de 78,9 mil quilos de peças pela Renova Ecopeças. Também foram reciclados 4,3 milhões de quilos de sucata e descontaminados e reciclados 856 veículos.

# Conteúdo GRI

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	OMISSÕES
102-14	Declaração do principal tomador de decisão	Mensagem do Presidente	
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Mensagem do Presidente, Desempenho Operacional e Financeiro	
102-1	Nome da organização	A Porto Seguro	
102-2	Principais marcas, produtos e serviço	A Porto Seguro	
102-3	Localização da sede da organização	A Porto Seguro	
102-4	Número de países nos quais a organização opera	A Porto Seguro	
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	A Porto Seguro	
102-6	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	A Porto Seguro	
102-7	Porte da organização: Número total de empregados Número total de operações Vendas líquidas (para organizações do setor privado) Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado) Quantidade de produtos ou serviços prestados	A Porto Seguro, Desempenho operacional e financeiro	
102-8	Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero. Número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero. Força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero. Força de trabalho total, discriminada por região e gênero. Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas. Variações significativas no número de empregados (p. ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).	Capital Humano, Relacionamentos - Fornecedores e Prestadores de Serviços. Dados reportados parcialmente. Não há a abertura por região	
102-41	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	100%	
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	Relacionamento - Fornecedores	
102-10	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	Não houve mudanças significativas	

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	OMISSÕES
102-11	Como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Não há adesão formal, mas a empresa realiza gestão de riscos econômicos, sociais e ambientais, conforme descrito no capítulo	
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	GHG Protocol CDP Climate Change PSI (Princípios de Sustentabilidade em Seguros)	
102-13	Participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: - Tem assento no conselho de governança - Participa de projetos ou comissões - Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada - Considera estratégica a sua participação	A Porto Seguro	
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.	Desempenho operacional e financeiro	
102-46	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. Implantação dos Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório	Sobre o Relatório	
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Sobre o Relatório	
103-1	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	Sobre o Relatório e ao longo dos capítulos	
103-1	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	Sobre o Relatório e ao longo dos capítulos	
102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	Não houve reformulações	
102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto	Não houve alteração significativa em relação ao relatório anterior	
102-40	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	Relacionamento	
102-42	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Relacionamento	

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	OMISSÕES
102-42	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Relacionamento	
102-43	Abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo	Relacionamento, Capital Humano	
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las	Relacionamento, Capital Humano	
102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre o Relatório	
102-51	Data do relatório anterior mais recente	Sobre o Relatório	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Sobre o Relatório	
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Sobre o Relatório	
102-54/55/56	Opção “de acordo” escolhida pela organização Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida Referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação	Sobre o Relatório/ Conteúdo GRI/ Sem verificação externa	
102-56	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa Escopo e a base de qualquer verificação externa realizada Relação entre a organização e a parte responsável pela verificação externa Se o mais alto órgão de governança ou altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para o relatório de sustentabilidade da organização	Este ciclo de relato não conta com auditoria externa	
102-18	Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança Comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	Governança	
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	Governança, capital humano	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Desempenho operacional e financeiro	

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	OMISSÕES
201-1	Relate o valor econômico direto gerado e distribuído, com base no regime de competência de exercícios, incluindo os componentes básicos das operações globais da organização	Desempenho operacional e financeiro	
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	Gestão ambiental	
201-3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão	Capital Humano	
201-4	Assistência financeira recebida do Governo	A Porto Seguro não recebe assistência financeira direta do governo	
202-1	Variação da Proporção do Salário mais Baixo, discriminado por gênero, comparado com o Salário Mínimo Local	Os salários mais baixos da empresa estão em linha com o Mínimo Local para funcionários de ambos os gêneros	
202-2	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Todos os membros de alta direção são contratados nas regiões em que a Porto Seguro opera	
203-1	Nível de desenvolvimento de investimentos significativos em infraestrutura e serviços apoiados e impactos atuais ou esperados sobre comunidades e economias locais. Relate impactos positivos e negativos que considerar importantes.	Relacionamento - sociedade	
203-2	Exemplos identificados de impactos econômicos indiretos significativos da organização, tanto positivos como negativos.	Relacionamento - sociedade	
302-1	Consumo total de combustíveis oriundos de fontes renováveis ou não renováveis em joules ou seus múltiplos. Consumo e eventual venda de eletricidade, aquecimento, refrigeração e vapor. Consumo total de energia.	Gestão ambiental - reporte parcial	
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa	Gestão ambiental	
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa	Gestão ambiental	
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	Não ocorreram outras emissões indiretas, apenas as já reportadas neste relatório	
305-4	Taxa da intensidade de emissões de GEE	2,8434621586287 TCO <sub>2</sub> e / Funcionário	
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa	Gestão ambiental	
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		Só são contabilizadas emissões pelo inventário

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	OMISSÕES
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas		Só são contabilizadas emissões pelo inventário
307-1	Multas significativas e sanções não monetárias	Não foram registradas ocorrências do tipo	
401-1	Número total e a taxa de novas contratações de empregados e rotatividade	Capital Humano	Reportado parcialmente, sem taxa de novas contratações
401-2	Benefícios concedidos regularmente a empregados de tempo integral da organização, mas não a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes	Os benefícios são concedidos para os funcionários conforme convenção coletiva	
402-1	Prazo mínimo, em semanas, de notificação geralmente dado a empregados e seus representantes eleitos antes da implementação de mudanças operacionais significativas que podem afetá-los substancialmente	Não há um prazo pré-estabelecido	
403-1	Percentual da força de trabalho representada em Comitês formais de saúde e segurança	Capital Humano	
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	Capital Humano	Reportado parcialmente, com dados disponíveis nos registros da empresa
403-3	Empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentam alta incidência ou alto risco de doenças específicas	Capital Humano	
403-4	Acordos formais (locais ou globais) com sindicatos que abordam tópicos de saúde e segurança	Não existem acordos que abordam tópicos de saúde e segurança com os sindicatos	
404-1	Número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados da organização	Capital Humano	
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	Capital Humano	
404-3	Percentual do total de empregados, discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Capital Humano	
405-1	Composição de Grupos responsáveis pela Governança e Discriminação de Empregados (gênero, idade, minorias) - Corpo de governança e geral	Governança e Capital Humano	Reportado parcialmente, sem minorias
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados a partir de critérios relativos a práticas trabalhistas	Relacionamento - Fornecedores	

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	OMISSÕES
414-2	Impactos negativos reais e potenciais para práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a respeito	Relacionamento - Fornecedores	
103-2	Número total de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas protocoladas por meio de mecanismos formais	810	
412-3	Acordo e Contratos de Investimentos Significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação	Governança	
412-2	Horas de Treinamento de empregados em políticas de direitos humanos	Não houve	
406-1	Número total de casos de discriminação ocorridos	Capital Humano	
407-1	Operações e fornecedores em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar sendo violado ou estar correndo risco de violação	Não foram identificados riscos desse tipo	
408-1	“Operações e fornecedores que possam apresentar riscos significativos de ocorrência de casos de: - Trabalho infantil - Trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso”	Relacionamentos - fornecedores e prestadores de serviços	
409-1	“Operações e fornecedores que apresentam riscos significativos de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo, discriminados por: - Tipo de operação (por exemplo, fábrica) e fornecedor - Países ou áreas geográficas com operações e fornecedores considerados em situação de risco. Medidas tomadas pela organização durante o período coberto pelo relatório para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.”	Relacionamentos - fornecedores e prestadores de serviços	
410-1	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento formal nas políticas ou procedimentos específicos de direitos humanos		Informação não disponível
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Relacionamento - Fornecedores	
414-2	Impactos negativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a respeito	Relacionamento - Fornecedores	
103-2	“Número total de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas por meio de mecanismos formais e quantas foram: - Processadas durante o período coberto pelo relatório - Solucionadas durante o período coberto pelo relatório”		Informação não disponível

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	OMISSÕES
413-1	Percentual de operações que implementaram programas de engajamento da comunidade, de avaliação de impactos e de desenvolvimento local	Relacionamento - Sociedade	
413-2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais em comunidades locais	Não há impactos negativos significativos reais e potenciais	
205-1	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Governança	
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Capital Humano	
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram registradas ocorrências de corrupção em 2017 envolvendo a Porto Seguro	
415-1	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	A Porto Seguro não realiza doações de cunho eleitoral ou político	
206-1	Ações Judiciais Movidas por Concorrência Desleal, Práticas de Truste e Monopólio e seus Resultados	Não foram registradas ocorrências do tipo	
419-1	Multas e sanções não monetárias significativas	Não foram registradas ocorrências do tipo	
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	Relacionamento - Fornecedores	
416-1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias		Não há este tipo de verificação
416-2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos gerados por produtos e serviços na saúde e segurança		Informação não disponível
417-1	Informações e Rotulagem de Produtos e Serviços	Relacionamento - Clientes	
417-2	Não conformidade com Regulamentos e Códigos Voluntários Relativos e Informações e Rotulagem de produtos e serviços	Em conformidade	
102-43 e 102-44	Resultados de Pesquisa de Satisfação do Cliente	Relacionamento - Clientes	
102-2	Venda de Produtos Proibidos ou Contestados	A Porto Seguro não vende produtos ou serviços contestados pelos seus públicos de relacionamento	

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	OMISSÕES
417-3	Não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Em conformidade	
418-1	Queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não foram registradas	
419-1	Valor monetário total de multas significativas	Não foram registradas ocorrências do tipo	
FS8	Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por cada linha de negócio e discriminados por objetivo.	Gestão Ambiental	



**PORTO  
SEGURO**

**Coordenação geral do projeto**

**Área de Responsabilidade Social e Ambiental**

Mirian Mesquita

Claudia Moreno

Rodrigo Augusto Silva

**Consultoria GRI**

Walk4Good

**Redação, Projeto Gráfico e Diagramação**

Walk4Good

**Edição e Revisão**

**Área de Comunicação Corporativa**

Andrea Primon

Beatriz Portela

Eduardo Fonseca

Paula Pitondo