



**PORTO
SEGURO**



Relatório Anual de Sustentabilidade **2013**

Porto Socorro



Índice

01 Mensagem do Presidente

03 Missão e Filosofia

04 Sobre o Relatório

05 Destaques 2013

07 Prêmios e Reconhecimentos

10 Perfil Corporativo

29 Governança Corporativa

39 Gestão Sustentável

62 Desempenho Operacional e Financeiro

77 Índice GRI

83 Créditos



Mensagem do Presidente

No ano de 2013 a economia brasileira apresentou um cenário de crescimento moderado, uma inflação crescente e um câmbio bastante pressionado. Mesmo assim, o aumento na renda das famílias, sobretudo na classe emergente, e o bom momento do setor de serviços, observado nos últimos anos, continuaram a contribuir para o desenvolvimento dos negócios.

No setor automobilístico, importante para a empresa devido ao seu principal negócio (seguro auto), a venda interna de veículos permaneceu em um patamar elevado e, apesar da eliminação gradativa dos incentivos fiscais, os carros novos vendidos alcançaram 3,8 milhões de unidades. Tal número corresponde ao quarto maior mercado do mundo, apresentando um crescimento médio anual de 6% nos últimos cinco anos.

Nos últimos 10 anos o mercado de seguros brasileiro apresentou um crescimento médio (CAGR) de 13% a.a., ou seja, superior à evolução média do PIB. Em 2013, os prêmios auferidos aumentaram 12%, favorecido por um setor que possui muitas oportunidades de aumento de penetração.

Nas principais linhas de negócio, esta penetração não excede um terço de seu potencial, como por exemplo, nos segmentos de automóvel, vida e previdência e seguro residencial.

Neste contexto, a Porto Seguro atua com uma estratégia de segmentação e diferenciação, por meio das marcas Porto Seguro Seguros, Itaú Seguros de Auto e Residência e Azul Seguros. Tal atuação engloba os negócios de seguros, serviços e soluções financeiras. Nossos resultados são consequência do foco na qualidade dos serviços, no atendimento e no relacionamento com clientes, corretores de seguros e parceiros, além de sofisticados modelos de subscrição e gerenciamento de riscos.

Alicerçados na nossa estratégia de crescimento com rentabilidade, conseguimos, em 2013, um relevante crescimento de prêmios com uma redução na sinistralidade da Companhia. As receitas totais ultrapassaram os R\$ 13,5 bilhões (+15%) e os prêmios auferidos foram de R\$ 11,5 bilhões (+20%). A sinistralidade total reduziu 5 p.p. e o índice combinado foi de 96,0%, o melhor dos últimos seis anos.



Fábio Luchetti
Diretor Presidente da Porto Seguro S.A.

No seguro de automóvel atingimos em 2013 a marca de 4,7 milhões de veículos segurados, somando as 3 marcas da empresa, um incremento de aproximadamente 400 mil itens no ano. Tal crescimento foi impulsionado, em grande parte, pelo desempenho dos demais estados, que cresceram significativamente mais que nossa principal praça, o Estado de São Paulo, alinhando nossos objetivos de expansão geográfica.

Destacamos ainda nossa marca Azul, com uma proposta de valor baseada em preço, com mais de 30% de crescimento anual de prêmios de seguro auto e 18% no aumento de itens segurados, além de uma redução significativa de 11 p.p. na sinistralidade. Ainda no seguro de automóvel, a marca Itaú evoluiu mais de 20% e a sinistralidade decresceu cerca de 6 p.p., melhor resultado da empresa desde a associação entre a Porto Seguro e o Itaú no quarto trimestre de 2009.

Nos produtos patrimoniais, os prêmios auferidos superaram 25% de crescimento, com uma redução de 3 p.p. na sinistralidade. Ênfase para o produto Residência, com aumento de 30% nos prêmios, alcançando R\$ 600 milhões no ano.

Reduzimos o índice de despesas administrativas de seguros em quase 1 p.p., reflexo dos nossos esforços para melhoria de processos, investimentos em sistemas e ajustes no modelo de gestão. Assim, obtivemos o melhor índice de D.A. de seguros nos últimos sete anos.

O resultado financeiro, proveniente das aplicações financeiras, foi menor no período, basicamente influenciado pelos títulos atrelados a juros e renda variável e também em função da base de comparação com resultado de 2012 (133% do CDI). Excluindo os recursos previdenciários, a rentabilidade do ano foi de 6,3%, correspondendo a 79% do CDI.

Nas empresas financeiras e de serviços, a evolução das receitas superaram 30% totalizando R\$ 1,3 bilhão e o ROAE foi de 21,7%, resultado, em grande parte, impulsionado pelas Operações de Crédito (cartão de crédito e financiamento). A participação dos negócios não seguros no lucro total da companhia atingiu 19% no ano.

Neste contexto, o resultado operacional recorrente, incluindo todos os negócios da empresa, teve um aumento de 109% (2013 x 2012) atingindo R\$ 459 milhões, mais que compensando uma menor receita financeira no período. O lucro líquido anual recorrente atingiu R\$ 711 milhões e o ROAE foi de 16,5%.

Nesse ano, foi deferido o processo referente à causa tributária em que a Companhia contestava o pagamento do imposto COFINS para as empresas Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais e Porto Vida e Previdência. O julgamento foi favorável, culminando em um ganho relevante, que adicionou R\$ 702 milhões ao lucro líquido da empresa (resultado líquido de impostos e despesas). Assim, incluindo o ganho da causa tributária, o lucro líquido total de 2013 foi de R\$ 1,4 bilhão, com um ROAE de 25,7%.

No tocante aos nossos investimentos e lançamentos, em 2013 inauguramos o novo prédio do complexo matriz, incrementamos a estrutura operacional com a expansão de centro automotivos e centros de atendimento a sinistros. Construímos novas sucursais reforçando a estrutura comercial, alinhada com a nossa meta de crescimento da empresa. Iniciamos as atividades do Porto Seguro Serviços Avulsos, serviços de conveniência pagos oferecidos para clientes e não clientes, e a operação Porto Seguro Conecta, operadora de telefonia móvel da Porto Seguro.

No cenário de sustentabilidade desenvolvemos projetos para minimizar impactos ambientais, como emissões de gás carbônico, com os seguintes serviços: Bike Socorro e Vistoria (atendimentos de pequenos reparos com socorristas equipados com bicicletas), Guincho Light (veículo compacto que emite menos CO₂), bem como ações específicas de eficiência energética e uso de componentes menos impactantes em nosso Data Center. Investimos também em projetos que geram oportunidades socioeconômicas para toda a cadeia produtiva, como os Programas de Gerenciamento de Resíduos Automotivos, Programas de Reciclagem de Óleo, Cartões, Pilhas e Baterias, Campanha de Descarte para Prestadores de Serviço que Atendem Segurados.

Finalmente, gostaríamos de agradecer a todos os corretores de seguros, funcionários, prestadores e parceiros que trabalharam com dedicação e comprometimento ao longo de 2013.

Boa leitura.



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

A Corporação 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 de 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.

Sobre o Relatório

O Relatório Anual de Sustentabilidade apresenta os principais acontecimentos e as realizações da Porto Seguro – e de todas as empresas que compõem o Grupo – no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, sob o ponto de vista econômico, social e ambiental.

Esta é a primeira vez que o Relatório da Porto Seguro segue as diretrizes de reporte propostas pela Global Reporting Initiative (GRI), uma organização não governamental com sede em Amsterdã, Holanda, que propõe um padrão de reporte, oferecendo parâmetros sólidos para que as companhias possam ser avaliadas pelo mercado perante os seus pares, e também para que possam avaliar seu próprio desempenho no que se refere à sustentabilidade empresarial,

identificando seus pontos fortes e fracos, estabelecendo metas e obtendo uma visão integrada da sua operação. Isso representa mais um passo na direção de uma gestão cada vez mais responsável e transparente.

Como parte do modelo de reporte proposto pela G4 – Diretriz da GRI introduzida pela Organização em maio de 2013 –, que visa dar mais relevância à publicação. Para a elaboração deste relatório foi realizada uma consulta on-line aos públicos de relacionamento da Porto Seguro, que visa conhecer os temas considerados mais importantes para que o negócio da empresa se sustente no longo prazo. A redação do relatório procurou investir no aprofundamento desses temas no decorrer das páginas desta publicação.



Destaques 2013

Resultados do ano

- Crescimento das receitas totais de 15% no ano, em comparação a 2012, e de 20% nos prêmios auferidos de seguros.
- Lucro líquido recorrente de R\$ 711 milhões em 2013, representando crescimento de 1% (sem business combination) e Lucro Líquido total de R\$ 1.405 milhões no ano (incluindo o ganho da causa tributária Cofins).
- ROAE recorrente de 16,5% (-0,8 p.p.) em 2013 (sem Business Combination) e ROAE total de 25,7% (incluindo o ganho da causa tributária Cofins).
- Índice Combinado de seguros de 96,0% (-3,0 p.p.) no ano (2013x2012).
- Ajustando (pró-forma) os resultados para uma performance financeira neutra (100% do CDI), o Lucro Líquido recorrente alcançaria R\$ 758 milhões (+23%) em 2013 e o ROAE atingiria 17,6% (+2,3 p.p.).
- Índice DA (despesas administrativas) de seguros alcançou 15,7% em 2013 (-0,9 p.p.).
- O Resultado Financeiro foi de R\$ 494 milhões no ano (-48% vs. 2012) e a rentabilidade total atingiu 6,33% (79% do CDI), sem considerar as reservas de previdência.

Novidades

Porto Seguro Conecta

A Porto Seguro lançou a primeira operadora móvel virtual (MVNO, na sigla em Inglês) a entrar em operação no Brasil. Seguindo o modelo MVNO, a Porto Seguro Conecta é uma operadora com marca, produtos e canais de atendimento próprios, mas que utiliza a infraestrutura de telecomunicações, engenharia e TI de uma operadora tradicional e parceiros de negócios.

A operadora possui mais de 140 mil assinantes pós-pagos, entre segurados da Porto Seguro e serviços dedicados à comunicação M2M (máquina para máquina) – utilizados em rastreadores, alarmes monitorados, entre outros.

Atualmente, a Porto Seguro Conecta segue sua estratégia de expansão regional, com início da operação nas cidades de Jundiaí, Bragança Paulista e Grande São Paulo (DDD 11) prevista ainda para o primeiro semestre de 2014.

Help Desk para Smart TVs, Celulares e Smartphones

A Porto Seguro ampliou a assistência do benefício help desk em todo o país incluindo novos itens à lista aparelhos eletrônicos.

Em 2013, os segurados de Auto passaram a poder solicitar atendimento para Smart TVs (televisores que também funcionam como monitores para navegação na internet), celulares e smartphones.

Cinco Anos do Bike Socorro

Com mais de 100 mil atendimentos realizados, o Bike Socorro – que agora passa a se chamar Bike Serviços – é uma modalidade de atendimento da Porto Seguro para Auto e Residencial que tem como principal diferencial o meio de transporte utilizado para chegar até o cliente: a bicicleta.



Com uma média mensal superior a dois mil atendimentos, os 40 ciclistas do Bike Serviços têm como objetivo atender serviços mais simples, como recarga de bateria e troca de pneu para automóveis, ou serviços de encanador e eletricista para residência.

Além de ecologicamente correto, o Bike Serviços também oferece vantagens operacionais para a Porto Seguro, como economia de combustível e agilidade no deslocamento pelas ruas e na hora de estacionar para realizar o atendimento.

Projeto Azul Cultural

Iniciado no segundo semestre de 2013, o Projeto Cultural Azul tem como objetivo proporcionar oportunidades para que os funcionários da empresa ampliem seus conhecimentos de arte e cultura, por meio de visitas a exposições, locais históricos e outros passeios culturais.

Os eventos são realizados aos sábados ou domingos e é permitida a participação de um convidado por funcionário. Os primeiros eventos foram passeios ao Museu Histórico Nacional e à Ilha Fiscal – ambos no Rio de Janeiro. Em São Paulo, foi realizada uma visita à Pinacoteca do Estado, o museu de arte mais antigo da cidade.

Parceria entre o Itaú Seguro Auto e a Rede Ipiranga

O Seguro Auto Itaú firmou uma parceria com a rede Ipiranga de postos de gasolina para proporcionar mais vantagens para os seus clientes. Com a iniciativa, ao contratar ou renovar o seguro de automóvel do Itaú, o segurado ganha pontos no programa de fidelidade Km de Vantagens, da Ipiranga.

Além de utilizar os seus créditos para obter descontos em abastecimento e outros benefícios disponíveis em mais de 60 parceiros da Rede Ipiranga, o cliente que participar do programa de fidelidade também poderá trocar os pontos acumulados por desconto na contratação de um Seguro Auto Itaú.

Apoio à Campanha “Dirigir errado é coisa do passado!”

A Porto Seguro apoiou uma campanha realizada pelo DER (Departamento de Estradas de Rodagem) para educar os motoristas quanto aos principais problemas causadores de acidentes nas estradas durante o verão. A campanha “Dirigir errado é coisa do passado!” reúne ações que contêm alertas importantes com relação ao excesso de velocidade, importância

da manutenção veicular antes de viajar, riscos do consumo de bebidas alcoólicas antes de dirigir, entre outros.

Inauguração do Edifício Barão Torre B

No final de março foram inaugurados os 11 andares do Edifício Barão Torre B, a mais nova construção do Complexo Matriz da Porto Seguro, localizado no bairro de Campos Elíseos, em São Paulo, e parte do projeto de expansão predial da Matriz, anunciado em 2011. Além dos funcionários que já estavam na Matriz, o novo edifício passou a abrigar os colaboradores das áreas que estavam instaladas na região da Barra Funda.

O novo edifício se destaca por ser uma construção ambientalmente responsável, com vidros projetados para proporcionar mais claridade e menos aquecimento interno, piso autodrenante – que armazena a água da chuva e a reaproveita na irrigação do paisagismo –, elevadores que reduzem o tempo de espera e o consumo de energia elétrica, além de outros sistemas de reutilização de água. O prédio foi projetado para receber a Certificação Internacional Leed, concedida a edificações que prezam pela sustentabilidade sob diversos aspectos.



Prêmios e Reconhecimentos

As Empresas Mais Admiradas no Brasil

Prêmio Concedido pela Revista Carta Capital

Hospitalidade Empresarial

Prêmio concedido pelo IBHE (Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial)

Marcas de Confiança

Reconhecimento concedido a partir da votação dos leitores da Revista Seleções Reader's Digest

Empresas Mais Admiradas – categoria seguros

Premiação do Jornal DCI

Top of Mind Internet - categoria Finanças/ Companhia de Seguros

Premiação organizada pelo portal UOL/Datafolha

Época Reclame Aqui

Premiação conjunta da Revista Época e do Portal Reclame Aqui, concedida ao Itaú Auto e Residência

Empresas que Melhor se Comunicam com os Jornalistas - categoria seguros

Prêmio organizado pela Revista Negócios da Comunicação

Os Eleitos - primeiro lugar em Serviços e Produtos/Seguradora

Reconhecimento no ranking anual da revista Quatro Rodas, da Editora Abril

Top of Quality Brazil

Prêmio concedido pela Companhia Nacional de Eventos e Pesquisas

Prêmios e Reconhecimentos

10ª edição do Prêmio Segurador Brasil

A Porto Seguro foi eleita como Líder de Mercado em Automóvel, Fiança Locatícia e em Residencial (Itaú Auto e Residência). A empresa também foi reconhecida como Melhor Desempenho Global em Mercado Segurador em Previdência Privada, além de Melhor Desempenho em Vida Individual VGBL, Transportes Nacional, Condomínio, Riscos Diversos e Acidentes Pessoais

Sindirepa SP - Os Melhores do Ano

Prêmio do Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios do Estado de São Paulo

Empresa Melhor Avaliada em Medicina Ocupacional

Prêmio concedido pela Revista Gestão RH para a Bioqualynet

Especial Marcas de Sucesso - as marcas mais lembradas pelo consumidor

Reconhecimento do caderno especial editado pelo Jornal Correio Popular, de Campinas (SP)

Topvale2013 do Jornal O Valeparaibano

1º lugar nas categorias Seguro Automóveis em Regional, São José dos Campos, Jacareí e Taubaté; e Seguro Imóveis em Regional, São José dos Campos e Jacareí

XIII Troféu Alvorada

Destaque no Produto RE Empresarial: concedido pelo SINCOR/DF

Troféu Hermes Paraná

Destaque em "Transportes" na premiação do Mercado de Seguros do Paraná

Prêmio Revista Apólice

Destaque nacional como Melhores do Seguro no Ramo de Transporte

XVI Prêmio Cobertura Performance 2013

Concedido para a Carteira de RC Transporte de Carga

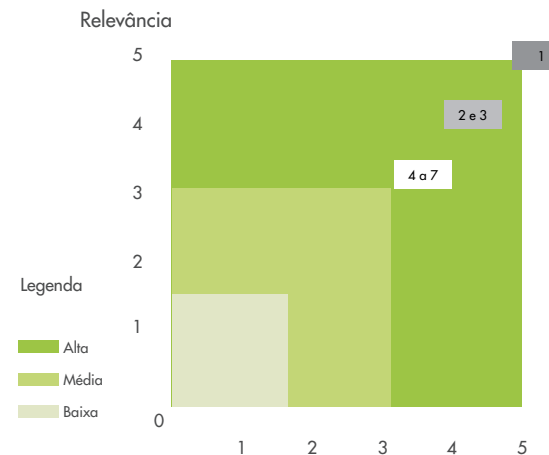
Públicos de Relacionamento da Porto Seguro

- Clientes;
- Investidores/acionistas;
- Analistas de mercado;
- Corretores;
- Colaboradores internos e externos;
- Instituições financeiras parceiras;
- Governos e órgãos reguladores;
- Entidades representativas da sociedade civil ligadas à sustentabilidade.

A consulta aos públicos de relacionamento resultou em sete temas materiais:

- 1 - Presença no mercado
- 2 - Emissões
- 3 - Treinamento
- 4 - Uso de materiais
- 5 - Energia
- 6 - Comunidade
- 7 - Corrupção

Os temas materiais foram a base para a construção da seguinte matriz de materialidade:



Indicadores GRI

A partir dos temas materiais foram selecionados os indicadores da GRI respectivos a cada tema e, então, realizado o engajamento do grupo de trabalho - formado por colaboradores de diferentes áreas da empresa -, responsável pelo levantamento das informações que serviram de insumo para composição do Relatório.





Perfil Corporativo



Perfil Corporativo

A Porto Seguro é uma seguradora brasileira que, além de atuar no mercado de seguros com um extenso portfólio de marcas e serviços, oferece também - por meio de suas subsidiárias diretas e indiretas - soluções financeiras, serviços para residência, monitoramento, serviços de telecomunicações e transporte para pessoas físicas, famílias, empresas e entidades governamentais.

Com sede na cidade de São Paulo e operações no Brasil e no Uruguai - sendo líder dos segmentos de automóvel e residência no Brasil e segunda maior seguradora de automóvel no Uruguai - a Porto Seguro conta

com aproximadamente 7 milhões de clientes e é reconhecida pelo alto nível de atendimento a esse público e aos corretores, e pela excelência na qualidade dos serviços oferecidos.

Desde a sua fundação, a Porto Seguro conquistou uma proximidade com seus clientes - mediante um atendimento humano e personalizado - que permitiu a ela enxergar outras necessidades e oferecer produtos e serviços que os apoiassem no dia a dia, fazendo a empresa cada vez mais presente em seu cotidiano e, assim, constituindo um portfólio em constante expansão sob um espírito de inovar sempre.



Linha do Tempo

1945

Fundada por José Alfredo de Almeida, José da Cunha Júnior, José Andrade de Sousa e Amador Aguiar - diretores e acionistas do Banco Brasileiro de Descontos, o Bradesco - a **Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais** inicia seus trabalhos atuando em operações de seguro e resseguro nas modalidades Fogo, Transportes, Acidentes Pessoais, Responsabilidade Civil, Automóveis, Roubos, entre outros.

1947

É aberta a primeira sucursal no Rio de Janeiro.

1949

A empresa adquire a Rochedo Cia. de Seguros, unificando a administração e formando o **Grupo Segurador Porto Seguro**.

1958

O Grupo Segurador Porto Seguro adquire a companhia Renascença de Seguros.

1985

Começa a funcionar a **Central Porto Seguro de Atendimento 24 Horas**, com uma equipe de plantonistas que atendiam ocorrências de roubos, furtos e colisões, sete dias por semana.

1972

Abrahão Garfinkel assume o controle acionário da empresa e implementa a estratégia de fazer do Corretor de Seguros um parceiro e um grande aliado - o que até hoje é um dos grandes diferenciais da Porto Seguro. Nesse ano ocupava o 44º lugar no ranking das seguradoras por volume de prêmios retidos.

1962

A Porto Seguro passa a trabalhar também com a carteira de **Riscos Diversos**, o que permitiu outros tipos de coberturas, como equipamentos, maquinários, entre outras.

1986

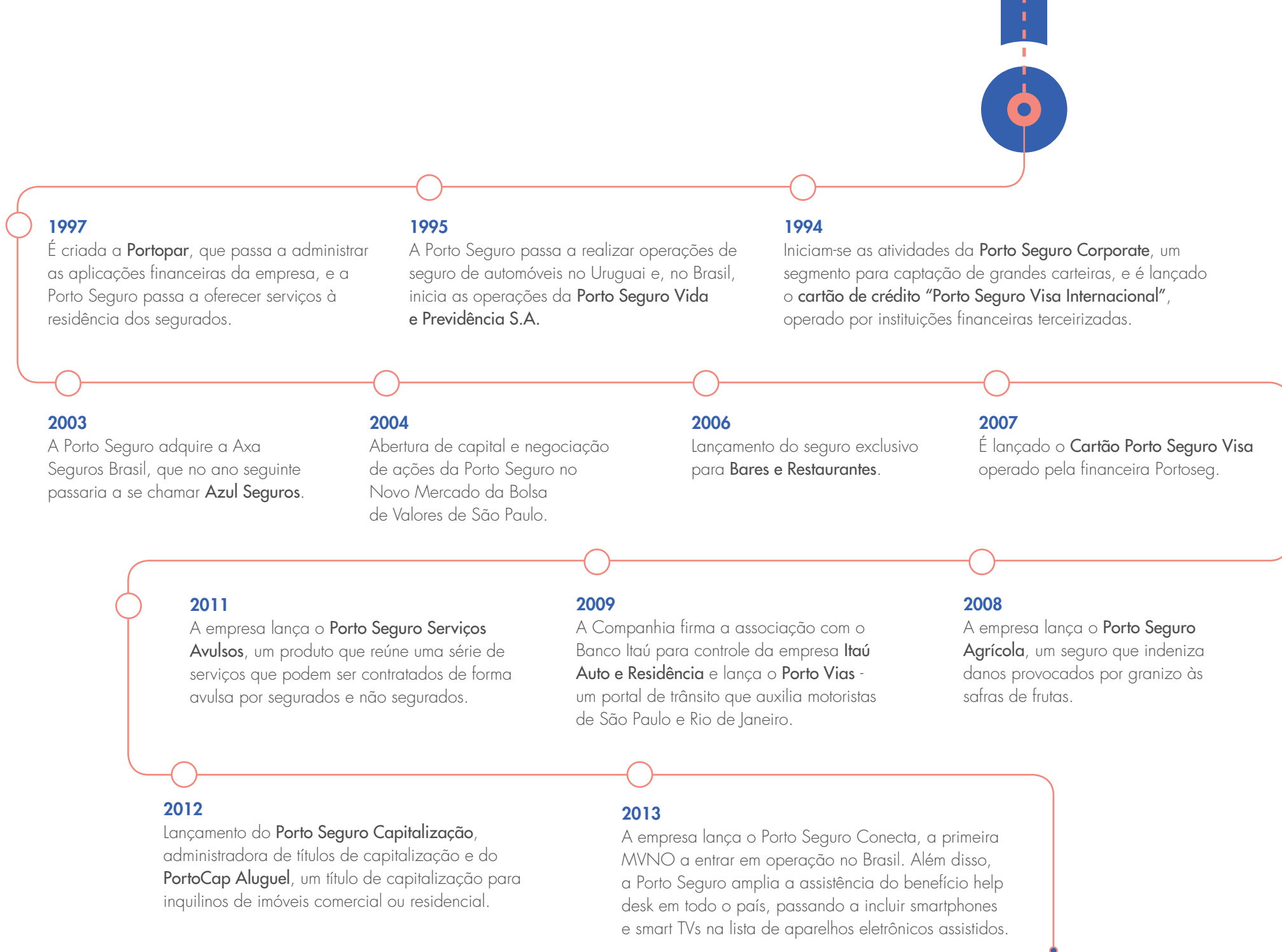
A Porto Seguro alcança o 6º lugar no ranking das seguradoras por volume de prêmios retidos.

1991

A empresa lança o **Porto Empresa** e o **Porto Residência**.

1992

Lançamento do **Porto Saúde** e do **Porto Seguro Fiança Locatícia**, que garante o aluguel ao segurado locador.



Estratégia e Vantagens competitivas

Líder em seguros para automóveis e residências nas principais regiões do País, a Porto Seguro busca manter seu crescimento sustentável e sua lucratividade por meio da expansão geográfica e da fidelização de clientes por meio de um portfólio de ofertas diversificado e um atendimento de qualidade.

Para atingir esses objetivos nos mercados em que atua, a Porto Seguro divide sua estratégia em quatro pilares:

Segmentação

Ao operar com três marcas no mercado de seguro, a empresa procura atender diferentes públicos - com uma oferta construída e baseada nos mesmos princípios de excelência e qualidade -, porém desenhadas para contemplar as exigências e a disponibilidade de recursos de cada perfil de cliente, criando soluções focadas particulares a cada grupo.

Relacionamento com Corretores e Atendimento ao Cliente

Parte fundamental na implementação da estratégia da empresa, o corretor é tratado com muita proximidade e incentivo pela Porto Seguro para que possa ter amplo conhecimento da oferta e agilidade e autonomia para desenvolver os negócios junto aos clientes. Além disso, a Porto Seguro promove campanhas de estímulo ao bom desempenho de seus corretores que são recompensados para geração de valor ao negócio.

A presença para o que o cliente precisar, ouvindo suas demandas e preocupações, o atendimento humanizado na hora de um sinistro, o lanche oferecido ao segurado que aguarda o atendimento da Porto Seguro em um momento de estresse, os benefícios que acompanham a grande maioria dos produtos da empresa, entre outros detalhes, fazem com que a fidelização dos clientes que utilizam o serviço da empresa seja maior do que aqueles que contratam e acabam não utilizando o serviço por ausência de sinistralidade.

Inovação em Produtos e Serviços

A proximidade com o cliente e o DNA inovador da empresa colaboram para que a Porto Seguro amplie constantemente o seu portfólio de produtos e serviços com soluções inovadoras e sinérgicas (gerando oportunidade de *cross-selling*) que possam atender às diferentes necessidades de seus clientes e agregar cada vez mais valor às marcas do Grupo.

Modelo de Seleção e Precificação de Risco

A precificação de produtos com foco na rentabilidade, os modelos estatísticos e a utilização de um robusto banco de dados tem gerado, historicamente, uma taxa de sinistralidade abaixo da média de mercado.



Empresas do Grupo

Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais

Fundação: 1945.

Atuação: carteiras de seguros de automóveis, patrimoniais, fiança locatícia e transportes.

Porto Seguro Vida e Previdência S.A.

Fundação: 1986.

Atuação: seguros de vida e previdência privada.

Porto Seguro Saúde S.A.

Fundação: 1992.

Atuação: seguros de saúde empresarial, PME e odontológico.

Porto Seguro Seguros Del Uruguay S.A.

Fundação: 1995.

Atuação: operação de seguros em diversas carteiras.

Portopar Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

Fundação: 1996.

Atuação: gestão de ativos financeiros e assessoria financeira.

Porto Seguro Serviços Médicos Ltda.

Fundação: 1996.

Atuação: prestação de serviços de saúde ambulatorial e elaboração e implementação de programas de controles médicos e de saúde ocupacional.

Itaú Seguros de Auto e Residência S.A.

Fundação: faz parte da Corporação Porto Seguro desde 2009.

Atuação: operação de seguros para automóvel e residência em todo o Brasil.

Porto Seguro Proteção e Monitoramento Ltda.

Fundação: 1998.

Atuação: monitoramento 24 horas de imóveis, transportes monitorados e rastreadores de veículos.

Azul Seguros

Fundação: 2004.

Atuação: operação de seguros de automóvel e de residência.

Crediporto Promotora de Serviços Ltda.

Fundação: 2007.

Atuação: distribuição de produtos da empresa Portoseg.



Porto Seguro Atendimento S.A.

Fundação: 2009.

Atuação: prestação de serviços de telemarketing ativo e receptivo, telesserviços, central de atendimento (*call center*) e serviços de atendimento geral.

Porto Seguro Telecomunicações

Fundação: 2010.

Atuação: prestação de serviços de telecomunicações.

Porto Seguro Serviços de Saúde S.A. (Portomed)

Fundação: 2010.

Atuação: operação de planos privados de assistência à saúde.

Porto Seguro Serviços Odontológicos S.A. (Porto Odonto)

Fundação: 2011.

Atuação: operação de planos privados de assistência odontológica.

Porto Seguro Serviços Avulsos

Fundação: 2011.

Atuação: empresa presta diversos serviços de conveniência (portador, para casa, para o pet e para o carro) que podem ser contratados de forma avulsa por segurados e não segurados.

Porto Seguro Capitalização

Fundação: 2012.

Atuação: administração e comercialização de títulos de capitalização.

Porto Conecta

Fundação: 2013.

Atuação: operadora telefônica no modelo MVNO que presta serviços para segurados da Porto Seguro e comunicação M2M.

BioQualynet

Fundação: empresa criada em 1995 e parte da Porto Seguro desde 2013.

Atuação: saúde ocupacional e bem-estar para empresas de todo o Brasil.



Produtos



Mais de **4,7 milhões** de clientes em todo o Brasil atendidos pela Porto Seguro Auto.



Seguros



Automóvel

Porto Seguro Auto

Categoria *premium* de seguro auto, que oferece uma série de benefícios e serviços para o veículo e para o segurado, que tem vantagens como desconto em estacionamentos, reparos de eletrodomésticos de linha branca, assistência técnica gratuita para computadores, videogames, smartphones e smart TV, diagnósticos gratuitos em Centros Automotivos, entre outros.

Porto Seguro Auto Sênior

Lançado em 2012, o **Porto Seguro Auto Sênior** é um produto que visa oferecer mais comodidade, vantagens e cuidados especiais para segurados com mais de 60 anos – como desconto diferenciado na franquia.

Os benefícios para o segurado incluem transporte gratuito para consultas médicas e para exames, serviço gratuito de entrega e de retirada de documentos e de objetos, instalação e configuração de equipamentos eletrônicos, entre outros.

Outros segmentos com vantagens e benefícios diferenciados

O Porto Seguro Auto oferece ainda benefícios específicos para jovens (18 a 24 anos), taxistas e segurados com veículos blindados.

Porto Seguro Moto

Seguro para os que andam sobre duas rodas com cobertura contra colisão, incêndio e roubo/furto, carro extra para o caso de sinistro com a moto e benefícios específicos como desconto na assinatura da revista *Moto Adventure*, centros automotivos exclusivos, guincho personalizado para moto, além de descontos e serviços em oficinas.

Azul Seguro Auto

Seguro para automóveis a preços mais competitivos, que oferece Serviço de Assistência 24 Horas, além de benefícios aos segurados como reboque, chaveiro, auxílio na falta de combustível, substituição de pneu furado, serviço de táxi (de acordo com a cláusula contratada), hospedagem, entre outros.

Itaú Seguro Auto

Seguro para veículos que oferece carro reserva em caso de sinistro, guincho para terceiros, desconto nos Centros Automotivos Porto Seguro, e vantagens exclusivas para clientes Itaú como desconto na contratação e renovação, assistência residencial com serviços de encanador, vidraceiro, mudança e guarda-móveis, guarda de animais domésticos, cobertura provisória de telhados e indicação de profissionais para manutenção programada.



Seguros

Saúde e Odonto

Porto Seguro Saúde

Um seguro para o ambiente corporativo com rede referenciada nacional, cobertura ambulatorial, hospitalar e obstetrícia, programas de prevenção de doenças, além de todo o suporte necessário para a empresa realizar uma gestão de benefícios eficiente.

Entre os principais benefícios estão descontos em farmácias, academias e clínicas estéticas, serviço de assistência em viagem, serviços emergenciais para residência e atendimento nas unidades da Portomed.

Portomed

Sob um conceito de atendimento humanizado e sem burocracia, a **Portomed Planos de Saúde** é um plano que oferece centros médicos modernos e bem equipados, que realizam atendimento em diversas especialidades médicas, e oferece ainda o Portomed Resolve, que consiste em consulta com clínico geral, sem agendamento prévio, e realização de diversos exames no mesmo local, além de rede credenciada complementar.



Seguro Odontológico

Destinado para empresas a partir de quatro vidas, o **Seguro Odontológico** pode ser contratado por todos os funcionários ou somente por aqueles que manifestarem interesse pela contratação do seguro. De acordo com o plano

contratado, o segurado pode escolher um dentista dentro da rede referenciada ou solicitar reembolso caso opte por um profissional que não faça parte da rede nacional que o produto disponibiliza.



Patrimoniais

Seguro Itaú Residencial

Protege o imóvel do segurado contra incêndio, queda de raio, roubo ou furto de bens, danos causados por tentativa de arrombamento, entre outros sinistros. Ao contratar o seguro residencial, o segurado conta ainda com benefícios como serviços emergenciais (chaveiro, eletricista, encanador e vidraceiro) e complementares (limpeza de calhas e caixa d'água, desentupimento, retirada de entulhos, entre outros).

- *Preocupação com o meio ambiente*

Clientes do **Seguro Itaú Residencial** contam com os "Serviços Ambientais", que incluem coleta de itens que o segurado não utiliza mais – como móveis, aparelhos eletrônicos e eletrodomésticos –, direcionados para o descarte ecologicamente correto ou doados para entidades beneficentes. Além disso, o seguro oferece a "Orientação Ambiental", uma assessoria especializada que ajuda o segurado a colocar em prática atitudes como o uso consciente de energia e água, a reciclagem do lixo, entre outras, além de oferecer o apoio de especialistas para tornar suas casas locais mais sustentáveis.

Porto Seguro Residencial

○ **Porto Seguro Residência** oferece cobertura com garantias que vão desde danos elétricos, incêndio e roubo até responsabilidade civil. O seguro oferece benefícios como atendimentos veterinários para cães e gatos, serviços para a residência (encanador, chaveiro, reparos em linha branca, entre outros), *check-up* gratuito para veículos, descontos para o segurado e sua família em restaurantes, eventos culturais e corridas de táxi e compra de eletrodomésticos.

Além do seguro residencial habitual, a empresa oferece o **Seguro Residência Veraneio**,

Seguro Residencial Simplificado e o **Seguro Apartamentos**, produtos segmentados, com uma combinação de coberturas e benefícios específica para as necessidades do segurado.

Porto Seguro Condomínio

Seguro para condomínios residenciais verticais ou horizontais, comerciais, mistos, de escritórios, de consultórios, de *flats* e *apart-hotéis*, que oferece coberturas que protegem o condomínio, o síndico e os colaboradores, além de oferecer benefícios como serviços emergenciais gratuitos.



Patrimoniais

Porto Seguro Agronegócios

Dividido em três linhas de produtos – pomar, horta e grãos – os seguros oferecem cobertura contra incêndio, variação excessiva de temperatura e outros riscos de origem climática.

Porto Seguro Empresa e Multirrisco

Seguro focado em estabelecimentos comerciais e/ou industriais e de prestação de serviços, que oferece cobertura contra incêndio, fumaça e explosão, entre outras coberturas opcionais.

Além do seguro empresarial, a Porto Seguro oferece outras opções de coberturas específicas e segmentadas para os ramos de **academias, escolas, estética e beleza, bares e restaurantes, hotéis e pousadas, concessionárias, clínicas e consultórios, pet shops e clínicas veterinárias**, além de **riscos de engenharia**, e o **seguro multirrisco**, que contempla o risco da empresa ser obrigada a parar suas atividades, interromper a produção ou até mesmo cancelar contratos em decorrência de eventualidades.



Seguros

Patrimoniais

Porto Seguro Imobiliária

Seguro para o imóvel com cobertura contra incêndios, explosões, fumaça e coberturas opcionais em relação à perda ou pagamento de aluguel do imóvel, impacto de veículos terrestres, quedas de aeronaves e engenhos aéreos, vendaval, ciclone, furacão, tornado e queda de granizo, danos elétricos e tumulto (apenas para imóveis não residenciais), para evitar possíveis prejuízos aos proprietários e gastos inesperados aos inquilinos.

O seguro inclui ainda um pacote completo de benefícios com muitas facilidades para o segurado. No plano padrão, oferece reparos de chaveiro comum, instalação de chave-tetra, troca de segredo e fechaduras e reparos hidráulicos. O Plano Total, além disso, inclui a substituição de telhas, reparos elétricos, desentupimento, limpeza de caixa d'água de até quatro mil litros e serviços para telefonia.

Seguro para Equipamentos Portáteis

Um seguro para notebook, smartphone, tablets, câmera fotográfica e filmadora, que garante a reposição do equipamento no caso de incêndio, raio, explosão e impacto de veículos terrestres e aeronaves, além de subtração de bens e danos elétricos, garantia internacional e garantia para acessórios.

Porto Seguro Eventos

Ideal para eventos sociais, esportivos, técnicos, promocionais e religiosos, realizados em espaços abertos, semiabertos e fechados, o **Porto Seguro Eventos** oferece coberturas que vão do início ao fim do evento, tanto para o segurado como para terceiros. Como cobertura opcional, é oferecida a instalação, montagem e desmontagem, responsabilidade civil no fornecimento de bebidas e comestíveis, entre outras.



Seguros

Pessoas

Porto Seguro Vida

O Porto Seguro Vida é um produto que garante a tranquilidade do segurado e de sua família, podendo ser contratado por pessoas em boas condições de saúde, com idade entre 16 e 64 anos.

- o **Vida Individual:** pode ser contratado por pessoas em boas condições de saúde, com idade entre 16 e 64 anos, e com opções de capitais entre R\$ 20 mil e R\$ 1 milhão. Os principais benefícios são desconto para não fumantes e mulheres, assistência 24 horas em viagens e sorteios mensais.

Além do Individual, o Porto Seguro de Vida oferece o Seguro de Vida Mais Mulher, Seguro de Vida Mais Simples, Seguro de Apoio Familiar, Seguro de Vida Pequenas e Médias Empresas, e Seguro de Vida em Grupo - com opções de segmentação específicas, como por exemplo funcionários de condomínios, bares, restaurantes, estabelecimentos de ensino e acordos de convenções coletivas de trabalho.

- o **Seguro de Acidentes Pessoais Individual:** possibilita o pagamento do capital segurado, ao próprio segurado, em caso de invalidez permanente total ou parcial por acidente ou ao(s) beneficiário(s) em caso de falecimento do segurado.
- o **Seguro de Vida Empresarial / Seguro de Vida em Grupo:** pode ser feito sob medida para cada empresa, oferece coberturas diferenciadas e flexibilidade na escolha de capitais e formas de contratação.
- o **Vida Prêmio:** um seguro de vida resgatável que oferece proteção aos beneficiários em caso de falecimento ou ao próprio cliente em caso de invalidez total.
- o **Porto Seguro Viagem:** tranquilidade e proteção em viagens nacionais ou internacionais, com cobertura para acidentes pessoais, cancelamento ou interrupção de viagem, extravio de bagagem. Oferece benefícios como serviços 24 horas de assistência médica e odontológica, remoção inter-hospitalar, entre outros.



Seguros

Porto Seguro Previdência

O Porto Seguro previdência é uma opção para acumular recursos para a realização de projetos futuros, sejam eles para manter o padrão de vida ao se aposentar, assegurar a educação dos filhos ou investir em um negócio próprio no futuro. São duas categorias principais do produto:

- **Previdência Individual:**

Opção para que o cliente diversifique os investimentos de longo prazo com uma variedade de fundos de investimentos, além de deduzir o valor das contribuições no imposto de renda (benefício para planos PGBL).

- **Previdência Infantil:**

Opção de acúmulo de recursos para auxiliar, por exemplo, na formação acadêmica do(s) filho(s).





Seguros



Outros Seguros

Porto Seguro Aluguel

O **Porto Seguro Aluguel** é o seguro de fiança locatícia que beneficia proprietários, imobiliárias e inquilinos. Ao proprietário do imóvel, garante o recebimento do aluguel e dos encargos vencidos caso o inquilino não pague; ao inquilino, garante um fiador (além de benefícios como mão de obra gratuita para pequenos reparos ou consertos no imóvel alugado); e à imobiliária, oferece análise do cadastro do inquilino, o que implica em redução de trabalho e custo.

Porto Seguro Transportes

Direcionado para empresas de transportes de cargas ou embarcadores, o **Porto Seguro Transportes** oferece cinco linhas de produtos – transportes unificado, transportes embarcador, transportes mais simples, transportes nacional e transportes internacional – que agregam confiabilidade e segurança no momento da condução de bens e mercadorias.

As apólices abrangem diversos riscos, desde colisão e tombamento do veículo transportador até roubo de carga, e possuem benefícios exclusivos, como pontos de apoio a cada 100 km (disponíveis nas principais rodovias do País) e preservação e assistência à carga em casos de acidente.

Seguro Garantia

Desenvolvido para garantir o cumprimento de contratos, o Porto Seguro Garantia indeniza pelo não cumprimento de um contrato nas mais diversas modalidades: execução de obras e projetos, fornecimento de bens, prestação de serviços, aduaneiro, judicial, administrativo e trabalhista.

O Seguro Garantia ainda atende às exigências das leis de licitações que obrigam as empresas a depositar caução para participar de concorrência como forma de garantia na assinatura de um contrato, oferecendo a agilidade necessária para este processo.

Seguro Garantia Estendida

A Garantia Estendida da Porto Seguro é uma extensão da garantia original de fábrica para produtos elétricos e eletrônicos como fogão, refrigerador, celular, móveis, entre outros. Por meio deste produto, que inclui mão de obra e reposição de peças por defeitos funcionais ou panes, o segurado pode oferecer aos seus clientes uma maior durabilidade dos bens adquiridos na sua loja.



Outros Serviços

Aplicativos

- **Porto Vias:** plataforma de informações de trânsito nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro – gratuito para segurados e não segurados – que calcula os melhores trajetos para que o usuário se programe e assim, evite congestionamentos. O software também envia alertas de rodízio, além de disponibilizar os endereços dos centros automotivos e escritórios da Porto Seguro, entre outras funcionalidades. O aplicativo encontra-se disponível para os sistemas IOS e Android, além do site (www.portovias.com.br) e widget para desktop.
- **Vá de Táxi:** auxilia tanto a pessoa que deseja um táxi quanto o taxista à procura de passageiros, com soluções de chamada e pagamento com cartão de crédito.
- **Aplicativo Porto Seguro:** facilita a vida do segurado na hora que ele mais precisa, com possibilidade de chamada de socorro pelo próprio aplicativo e consulta à rede de benefícios.
- **Corretor Online Mobile:** aplicativo que permite aos corretores da Porto Seguro realizar consultas às comissões, propostas e processos de sinistros de automóvel.

Centro Automotivo Porto Seguro

Consultoria técnica em mecânica, elétrica e eletrônica do veículo – oferecida como benefício para o Cliente Porto Seguro Auto ou como serviço avulso para não segurados – com foco nos itens que afetam a segurança, mas que também contempla instalação de *brake light*, cristalização de para-brisa, revisão de luzes e farol, além de diversas ações de relacionamento que visam a prevenção de acidentes, como aulas de mecânica para mulheres, de pilotagem defensiva para jovens, aula de trânsito para crianças e diagnósticos gratuitos em relação às manutenções preventiva e corretiva. Ao

final de 2013 havia cerca de 170 centros automotivos em todo o Brasil que atenderam aproximadamente 30 mil veículos por mês.

Centro de Atendimento Rápido (CAR)

Centros de atendimento criados para atender pequenos acidentes, nos quais o automóvel permanece em condições de se deslocar, que tem como principal benefício a agilidade no cumprimento dos procedimentos necessários para a liberação de reparos de veículos em caso de sinistro. Ao final de 2013, os segurados da Porto contavam com 70 CARs distribuídos por todo o Brasil.





Soluções Financeiras

Cartão de Crédito

Disponível nas Bandeiras Visa, Mastercard (International, Gold, Platinum) e Visa Infinite, o **Cartão de Crédito Porto Seguro** pode ser utilizado para compras do dia a dia no Brasil e no exterior. Além das facilidades e comodidades que um cartão de crédito aceito em milhares de estabelecimentos oferece, o Cartão de Crédito da Porto Seguro traz uma série de benefícios adicionais, como descontos na contratação e renovação do Porto Seguro Auto, desconto na franquia sem resgate de Pontos, pagamento facilitado em até 10 vezes sem juros nos Centros Automotivos da empresa, troca de pontos por produtos, serviços para casa, carro e conveniência do cliente, milhas aéreas, entre outros.

Porto Seguro Financiamento

Oferecendo condições para a aquisição de veículos de todas as marcas e modelos, novos ou usados, o **Porto Seguro Financiamento** trabalha com uma contratação simples e ágil, aliada a um atendimento diferenciado e taxas competitivas. Os principais diferenciais deste produto são o “Financiamento 2 em 1” – no qual o cliente pode incluir na mesma parcela o carro e o seguro – coleta de documentos em domicílio, honorário de despachante gratuito,

desconto no Porto Seguro Auto e os pontos no Programa de Relacionamento do Cartão de Crédito Porto Seguro.

Auto Crédito

Uma solução para quem precisa de dinheiro rápido e não quer abrir mão do carro, que permite financiar até 100% do valor veículo utilizando-o como garantia. O **Auto Crédito** oferece vantagens como coleta de documentos em domicílio e honorário de despachante gratuito, entre outros.

Crédito Consignado

Uma opção para empresas que desejam oferecer crédito para seus funcionários. O **Crédito Consignado** é uma solução sem custos para empresas regidas pela CLT com mais de 50 funcionários, que oferece vantagens como flexibilidade na análise de crédito e taxas de juros inferiores às do cheque especial, cartão de crédito e crédito pessoal.

Capital de Giro

Uma linha de crédito exclusiva para pessoa jurídica, ideal para complementar o capital de uma empresa, investir para crescer, ou ainda obter auxílio para o pagamento de passivos.

Porto Seguro Investimentos

Há 16 anos, a Porto Seguro Investimentos é especializada na gestão de patrimônio e se apoia nas melhores práticas de mercado. Administra as reservas da empresa e vem conseguindo uma performance relevante para o resultado da Companhia. Com essa experiência adquirida, começamos a oferecer soluções para clientes externos, proporcionando uma variada grade de fundos de investimento que visam atender a estratégia, objetivo e perfil de cada cliente, sempre observando o seu momento de vida e seus objetivos.





Soluções Financeiras

Consórcio

A Porto Seguro oferece consórcio para a compra de imóveis ou automóveis:

Consórcio de Imóvel: o cliente pode adquirir imóveis – novos ou usados, residenciais ou comerciais, de praia ou de campo –, ou ainda reformar, construir ou comprar um terreno com vantagens como parcelas sem juros, até 200 meses para pagar, contemplações mensais por meio de sorteio e lance, possibilidade de utilizar até 30% do crédito como lance e possibilidade de utilizar o FGTS (em conformidade com as normas do FGTS).

Consórcio de Automóvel: são diversas opções de planos para a compra do carro 0 km ou seminovo, de qualquer marca ou modelo, com 80 meses para pagar e com créditos de R\$ 17 mil à R\$ 104 mil.

PortoCap Aluguel

Um título de capitalização que funciona como garantia locatícia, dispensa a análise de crédito, comprovação de renda na hora de alugar um imóvel comercial ou residencial. A modalidade também é vantajosa para o proprietário do imóvel e para a imobiliária, que tem a garantia necessária para realizar o aluguel sem riscos. Em caso de inadimplência, o título pode ser resgatado de forma simples e ágil.

Com uma contratação rápida e segura, o **PortoCap Aluguel** possui vigência entre 12 e 15 meses, o valor é negociado entre o proprietário e o inquilino e, no fim do contrato, o inquilino resgata 100% do valor da reserva de Capitalização corrigido, caso o título não tenha sido utilizado como garantia. Além disso, o inquilino concorre a sorteios mensais pela Loteria Federal, cujo prêmio é equivalente a duas vezes o valor do título, e conta com benefícios como serviços com mão de obra gratuita para reparos emergenciais na residência.

PortoCap Incentivo

Um título de capitalização contratado por uma empresa que deseja realizar ações de incentivo, que oferece todos os benefícios de uma promoção com agilidade e suporte técnico durante toda ação. Como principais benefícios, as empresas consolidam suas marcas, fomentam as vendas, criam diferenciais competitivos, e atraem e fidelizam clientes.



Serviços Gerais

Proteção e Monitoramento

O **Porto Seguro Alarmes Monitorados** possui sistema de segurança eletrônica destinado à proteção de residências, condomínios e empresas de todos os portes, que contam com profissionais especializados em desenvolver estratégias de segurança, que farão o planejamento dos equipamentos mais adequados às características do imóvel, desde um simples sistema de alarme ao mais complexo sistema de câmeras e controle de acesso.

Para o monitoramento de veículos, a Porto Seguro possui o rastreador DAF-V, com um sistema que permite visualizar o veículo pela internet, bem como estabelecer e monitorar os percursos, horários e velocidades.

Porto Seguro Conecta

Operadora móvel virtual (MVNO) que mantém uma estrutura própria de atendimento ao cliente, vendas e marketing e utiliza a infraestrutura de telecomunicações, engenharia e TI de uma operadora tradicional e parceiros de negócios.

No final de 2013, a operadora contava com mais de 140 mil assinantes pós-pagos, entre segurados da Porto Seguro e M2M (máquina para máquina) – utilizados em rastreadores, alarmes monitorados, entre outros.

Serviços Avulsos

Em 2013, a Porto Seguro passou a oferecer diversos serviços – que já eram parte dos benefícios aos segurados – avulsos para os não segurados. Sempre oferecendo descontos especiais para segurados e clientes do **Cartão Porto Seguro**, a empresa disponibiliza serviços para:

- **Residência:** instalações hidráulicas e elétricas, reparos em linha branca, entre outros;
- **Veículo:** socorro no local, remoção de veículos e abertura emergenciais de porta. Além disso, o veículo não segurado pode contar com os serviços dos Centros Automotivos Porto Seguro, que oferecem diagnósticos e serviços mecânicos em um ambiente diferenciado.
- **Clientes (não segurados):** instalação de rede *wireless*, suporte, técnico e configuração de desktops e notebooks, transporte executivo, portadores de documentos, entre outros.
- **Pet:** transporte para cães e gatos para consultas veterinárias e banhos no pet shop, e hospedagem.

Serviços Médicos

A **Porto Seguro Serviços Médicos** foi fundada há 18 anos e atua na prestação de serviços de saúde em regime ambulatorial e na elaboração e implementação de programas de controles médicos e de saúde ocupacional.



Oferece uma gestão integrada criada para ajudar empresas a mitigar riscos ocupacionais, reduzir número de acidentes, de doenças ocupacionais e de absenteísmo por meio do monitoramento de riscos à saúde dos colaboradores e gerenciamento de ações para a redução de acidentes.



Governança Corporativa



Governança Corporativa



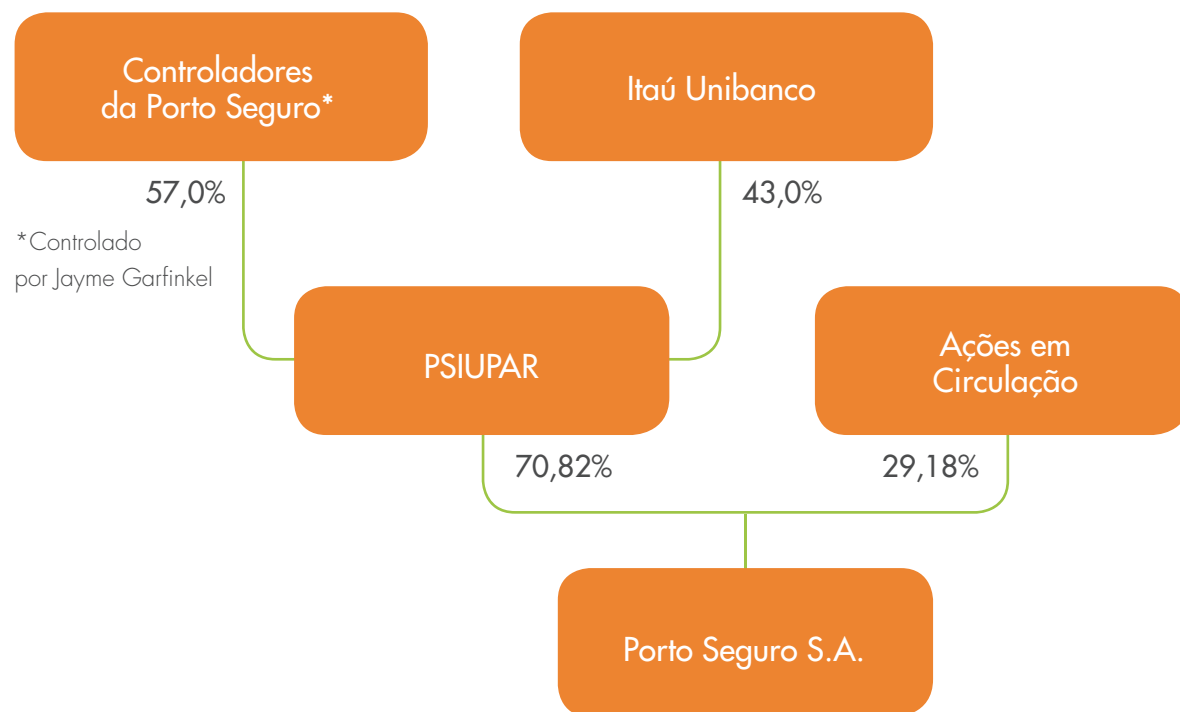
Visando um relacionamento de longo prazo com todos os seus públicos a Porto Seguro segue as melhores práticas de Governança Corporativa, sempre fortalecendo os princípios da transparência, da equidade e do respeito nas relações.

A empresa, listada na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa) desde 2004 sob o código PSSA3, possui suas ações negociadas no Novo Mercado, um segmento especial da Bolsa que abriga as companhias com o mais alto nível de governança. Entre os principais requisitos, estão:

- Composição do capital exclusivamente por ações ordinárias com direito a voto;
- No caso de venda do controle, todos os acionistas têm direito a vender suas ações pelo mesmo preço (*tag along* de 100%);
- Em caso de deslistagem ou cancelamento do contrato com a BM&FBovespa, a empresa deverá fazer oferta pública para recomprar as ações de todos os acionistas no mínimo pelo valor econômico;
- Conselho de Administração composto por no mínimo cinco membros, sendo 20% dos conselheiros independentes e com mandato máximo de dois anos;
- Comprometimento por parte da empresa de manter no mínimo 25% das ações em circulação (*free float*);
- Divulgação de dados financeiros completos, incluindo relatórios trimestrais com demonstração de fluxo de caixa e relatórios consolidados revisados por um auditor independente;
- Disponibilização de relatórios financeiros anuais em um padrão internacionalmente aceito;
- Divulgação mensal das negociações com valores mobiliários da empresa pelos diretores, executivos e acionistas controladores.

Estrutura

Estrutura Societária



Obs.: Para conhecer as empresas subsidiárias da Porto Seguro S.A. acesse o capítulo Perfil Corporativo.

Composição Acionária

O capital social da empresa é composto por 323.293.030 ações ordinárias que, ao final de 2013, somavam valor de mercado de R\$ 9,6 bilhões.

Acionista	Participação	Quantidade de ações
PSIUPAR (1)	70,82%	228.941.890
Mercado	29,18%	94.351.140
Total	100%	323.293.030

Investidores

A Porto Seguro investe diariamente para aprimorar sua comunicação com os seus acionistas e investidores por meio da área de Relações com Investidores (RI), que tem como objetivo atender esse público com agilidade e divulgar informações relevantes por meio dos meios de comunicação oficiais para que todos os *stakeholders* da empresa tenham acesso às informações sem privilégios.

Administração



A estrutura de governança corporativa da Porto Seguro é composta por órgãos responsáveis por planejar e conduzir os negócios da empresa, assim como fiscalizar a implementação das estratégias, a obtenção dos resultados e o cumprimento das exigências legais e de boas práticas de mercado.

Conselho de Administração

O órgão mais alto da estrutura de Governança da Porto Seguro é o Conselho de Administração, que – de acordo com o Estatuto Social – deve ser composto por no mínimo cinco e, no máximo, sete membros e possui como responsabilidade atribuída o estabelecimento das políticas gerais da empresa, a eleição dos diretores, a supervisão da administração e a aprovação de determinadas operações.

Os conselheiros são eleitos em assembleia geral ordinária de acionistas para cumprir mandato de dois anos (passível de reeleição) e podem ser destituídos a qualquer momento pelos acionistas. No dia 31 de dezembro de 2013, o conselho era composto por sete membros:

Jayme Garfinkel | Presidente do Conselho: formado em Engenharia Civil pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo

(1970) e pós-graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (1975), ingressou na Porto Seguro em 1972 como Assistente da Diretoria, assumindo o cargo de Diretor Vice-Presidente em 1978 e o de Diretor Presidente em 2006, permanecendo no cargo até agosto de 2012.

É Presidente do Conselho de Administração da Porto Seguro S.A. desde sua constituição, em 1997 e também ocupa o cargo de Presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente da Porto Seguro Itaú Unibanco Participações S.A. ("PSIUPAR"), holding controladora da Porto Seguro S.A., desde sua constituição, em 2009.

Marco Ambrogio Crespi Bonomi | Vice-Presidente do Conselho: graduado em Economia pela Fundação Armando Álvares Penteado (1978), realizou cursos de aperfeiçoamento executivo financeiro pela Fundação Getúlio Vargas (1982) e mercado de capitais pela New York University (1984). Atualmente é Diretor Vice-Presidente Executivo do Banco Itaú S.A., Diretor Executivo do UNIBANCO – União de Bancos Brasileiros S.A. desde novembro de 2008, e Vice-Presidente da ACREFI – Associação Nacional das Instituições

de Crédito, Financiamentos e Investimento desde abril de 2004.

Foi membro do CNSP de 1987 a 1991 e Presidente do Sindicato de Companhias de Seguro e Capitalização do Estado de São Paulo de 1989 a 1990. Atualmente é Diretor Presidente da Fenseg – Federação Nacional de Seguros Gerais – e Diretor Vice-Presidente e Membro do Conselho Superior da CNSeg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização).

Casimiro Blanco Gomez | Conselheiro: formado em Ciências Contábeis (1972) e Ciências Econômicas (1974) pela Faculdade de Ciências Econômicas de São Paulo e pós-graduado em Controladoria (1980) pela Fundação Getúlio Vargas. Ingressou na Porto Seguro como contador em 1974, assumindo o cargo de Diretor de Controladoria em 1983, sendo que entre os anos 2000 e 2010 foi Vice-Presidente. Gomez foi também Diretor Vice-Presidente da Porto Seguro Vida, da Azul Seguros, da Porto Seguro Saúde, Diretor da Portopar e Diretor da Porto Seguro Uruguay. Foi Diretor desde 1992 e Presidente do Sindicato das Companhias de Seguros do



Estado de São Paulo de 2001 a 2003, além de ser membro da Comissão de Assuntos Contábeis e Fiscais do Sindicato das Companhias de Seguros e Capitalização do Estado de São Paulo e da Fenaseg. Atualmente é Vice-Presidente do Conselho de Administração da seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S/A e membro do Conselho de Proteção ao Seguro, ambos da Confederação Nacional de Seguros.

Jorge Diamant Schulhof | Conselheiro: formado em Engenharia Metalúrgica pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (1969) e pós-graduado em Administração Financeira pela Fundação Getúlio Vargas (1972). Possui experiência de 35 anos como Diretor Financeiro e Superintendente em empresas de mineração e metalurgia e indústria eletroeletrônica, tendo atuado, durante 15 anos, como Diretor de Relações com Investidores em companhias de capital aberto. Atualmente é Membro do Conselho de Administração da Porto Seguro S.A., da Companhia Brasileira de Lítio S.A. e consultor independente com ênfase na área financeira, notadamente no que tange à reestruturação financeira de empresas.

Caio Ibrahim David | Conselheiro: engenheiro formado pela Universidade Mackenzie (1986-1990), com pós-graduação em Economia e Finanças pela Universidade de São Paulo (1992-1993), mestrado em Controladoria também pela Universidade de São Paulo (1994-1997) e MBA pela New York University (1997-1999) com especialização em Finance, Accounting e International Business. É membro do Conselho de Administração da empresa e membro do Conselho de Administração e Diretor da Porto Seguro Itaú Unibanco Participações S.A., holding controladora da empresa, desde maio de 2013. No Itaú Unibanco Holding S.A. e Itaú Unibanco S.A. tornou-se Diretor Executivo desde maio de 2010, responsável pela Área de Finanças.

Fernando Kasinski Lottenberg | Conselheiro Independente: Bacharel em Direito pela Universidade de São Paulo, Mestre em Filosofia e Teoria Geral do Direito e Doutor em Direito Internacional Público, ambos pela Universidade de São Paulo. Advogado atuante na área de direito empresarial.

Pedro Luiz Cerize | Conselheiro Independente: graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas, com MBA em

Finanças pelo Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais. Trabalhou na Corretora Socopa, Fator e Banco BBA Creditanstalt. É um dos fundadores e o administrador da Skopos Administradora de Recursos. Em 2008 foi eleito pela primeira vez como membro do Conselho de Administração da Porto Seguro S.A. Atualmente, é Conselheiro Independente das empresas CVI, OHL e COPEL.

Diretoria

Composta por no mínimo três e, no máximo, seis membros, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pelo Conselho de Administração, a Diretoria é responsável pela execução das decisões do Conselho de Administração e pela administração cotidiana da empresa.

O órgão é composto por um Diretor Presidente, um Diretor Geral, um Diretor Financeiro, um Diretor de Relações com Investidores e um Diretor Jurídico. Cada Diretor possui um ano de gestão (passiva de reeleição) e tem responsabilidades individuais, que são determinadas pelo Conselho de Administração. No dia 31 de dezembro de 2013, a Diretoria era composta por quatro membros:



Fábio Luchetti | Diretor Presidente: graduado em administração de empresas pelas Faculdades Santanna (1996), ingressou na Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais, sociedade seguradora, em 1984, como auxiliar de cobrança, assumindo o cargo de Gerente Técnico em 1996. Assumiu a Diretoria Operacional e de Vida e Previdência em 2000. Em 2006, foi nomeado Vice-Presidente Executivo, sendo eleito em agosto de 2012 Diretor Presidente da Porto Seguro S.A., passando a ocupar também o cargo de Diretor Presidente em suas controladas. É Diretor da Porto Seguro Itaú Unibanco Participações S.A., holding controladora da Porto Seguro S.A., desde sua constituição, em 2009. Exerce, ainda, o cargo de Diretor Presidente da Porto Seguro – Seguros del Uruguay S.A. desde 2009.

Luiz Alberto Pomarole | Diretor Geral: graduado em administração de empresas pelas Faculdades Oswaldo Cruz (1986), ingressou na Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais, sociedade seguradora, em 1979, como auxiliar de escritório, assumindo o cargo de Gerente de Atendimento de Aceitação Auto em 1988, tendo sido nomeado Diretor de Produto – Automóvel em agosto de 2000, respondendo como Diretor Vice-Presidente desde março de 2008. É também Diretor Vice-Presidente nas seguintes sociedades controladas da Porto Seguro S.A.:

Porto Seguro Vida e Previdência S.A. e Porto Seguro – Seguro Saúde S.A., sociedades seguradoras, desde 2008, e Azul Companhia de Seguros Gerais, sociedade seguradora, desde 2010. Atualmente é Diretor Geral da Porto Seguro S.A. e Diretor em sociedades controladas da empresa.

Marcelo Picanço | Diretor Financeiro e de Relações com Investidores: Mestre em Administração pela COOPPEAD (UFRJ) / Wharton School. University of Pennsylvania, possui ainda graduação em Engenharia Eletrônica pelo Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA). Ingressou na Corporação em julho de 2006, como Diretor Financeiro, Diretor Geral da Portoseg (Financiamento e Cartão), Diretor Geral da Portopar (DTVM). A partir de julho de 2011, assumiu também a Diretoria de Relações com Investidores e Planejamento Estratégico. Antes de ingressar na Corporação Porto Seguro, ocupou o cargo de Diretor em Serviços Financeiros da consultoria Booz Allen Hamilton (atual Booz&Co), onde desenvolveu projetos de posicionamento estratégico, desenho e transformação organizacional para empresas líderes no Brasil e na América Latina.

Lene Araújo de Lima | Diretor Jurídico: iniciou sua carreira na Porto Seguro em 1994, no Departamento Jurídico. Em 2001 foi promovido à Gerente Jurídico e, em junho de 2008, assumiu a Diretoria Jurídica, sendo responsável pelas áreas Jurídica, Sindicância, Prevenção à Fraude e Controles Internos. Atualmente, é Diretor Jurídico da Porto Seguro S.A. e de suas controladas Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais, Porto Seguro Saúde S.A., Itaú Seguros de Auto e Residência S.A., Azul Companhia de Seguros Gerais e do Instituto Porto Seguro. É Diretor da Portoseg S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento, Portopar D.T.V.M. Ltda., Porto Seguro Administradora de Consórcio Ltda., Portoserv Promotora de Serviços Ltda. e da Portomed – Porto Seguro Serviços de Saúde S.A.. Lima é ainda Presidente do Conselho Fiscal da Portoprev – Porto Seguro Previdência Complementar. É advogado, com especialização em Processo Civil pela COGEAE/PUC-SP e com MBA Executivo Internacional pela FIA.

Rosa Garfinkel: Presidente de Honra da empresa, cargo não estatutário na qual exerce a função honorífica de participar de atividades de promoção institucional da Porto Seguro.



Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é um órgão independente da administração e dos auditores independentes da empresa, cujas responsabilidades principais são fiscalizar os atos dos administradores, opinar sobre determinadas propostas dos órgãos de administração a serem submetidas à Assembleia Geral para deliberação, examinar as demonstrações contábeis da empresa e denunciar aos órgãos de administração e à Assembleia Geral os erros, fraudes ou crimes de que tiverem conhecimento.

A legislação societária brasileira exige que a empresa tenha um Conselho Fiscal permanente ou apenas nos exercícios sociais em que for instalado por solicitação de acionistas. O Estatuto Social prevê a instituição de Conselho Fiscal não permanente composto por cinco membros e igual número de suplentes.

Os membros do Conselho Fiscal – quando instalado – serão eleitos durante as assembleias gerais ordinárias de acionistas para cumprir mandatos de dois anos, podendo ser reeleitos. Por questões legais, o Conselho Fiscal não pode incluir membros do Conselho de Administração ou da Diretoria, ou ainda funcionários da empresa ou cônjuge ou parente até terceiro grau de qualquer membro da Administração.

Comitê de Auditoria

O Comitê de Auditoria tem como principal objetivo apoiar a administração das empresas do Grupo Porto Seguro no que se refere às boas práticas de governança corporativa, visando garantir a transparência dos negócios aos acionistas e investidores.

Composto por no mínimo três e, no máximo, cinco membros eleitos pelo Conselho de Administração para cumprir mandato com prazo estabelecido pelo próprio Conselho. A reeleição é permitida, desde que a permanência no cargo não ultrapasse cinco anos. Existe a possibilidade de assumir o posto novamente, mas apenas três anos após o final do mandato anterior. Conselheiros de Administração podem ser eleitos como membros, desde que cumpram todos os requisitos e vedações do cargo, definidos no regulamento do Comitê.

No dia 31 de dezembro de 2013, o Comitê de Auditoria era composto por três membros:

Evandro César Camillo Coura: formado em Engenharia Elétrica pelo Instituto Militar de Engenharia (1980) e Mestre em Administração de Empresas com ênfase em Controle Gerencial e Operações pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1986), foi Diretor de Controle e Gestão de Riscos da Fibra Celulose S.A., Presidente da Gaia Energia Participações e Diretor Presidente e de Relações com Investidores do Grupo Rede – Empresas de Energia Elétrica.

Alfredo Sérgio Lazzareschi Neto: advogado formado pela Faculdade de Direito do Largo de São Francisco, com especializações em Direito Eletrônico pela Harvard Extension School, Chicago-Kent College of Law e Universidade de Buenos Aires. É membro do CONJUR da FIESP, ex-membro do Conselho da Associação dos Advogados de São Paulo, e Vice-Presidente da Comissão da OAB/SP sobre Mercado de Capitais e Governança Corporativa. É autor do livro “Lei das Sociedades por Ações Anotada”, publicado pela Editora Saraiva.

Ricardo Baldin: graduado em ciências contábeis pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (RS), com cursos de extensão universitária na Fundação Dom Cabral e Fundação Getúlio Vargas, relativos à administração e finanças, é Diretor Executivo da Itaú Unibanco Holding S.A. e do Itaú Unibanco S.A. desde abril de 2009, foi Auditor da PricewaterhouseCoopers, sendo 18 anos como sócio. Foi também o sócio responsável pelo Grupo de Instituições Financeiras da PwC na América do Sul, tendo coordenado diversos trabalhos na região, inclusive a avaliação do Sistema Financeiro do Equador. Atuou também como Diretor da Associação Nacional dos Executivos de Finanças e responsável pelo grupo de instituições financeiras do Instituto dos Auditores Independentes do Brasil.



Remuneração

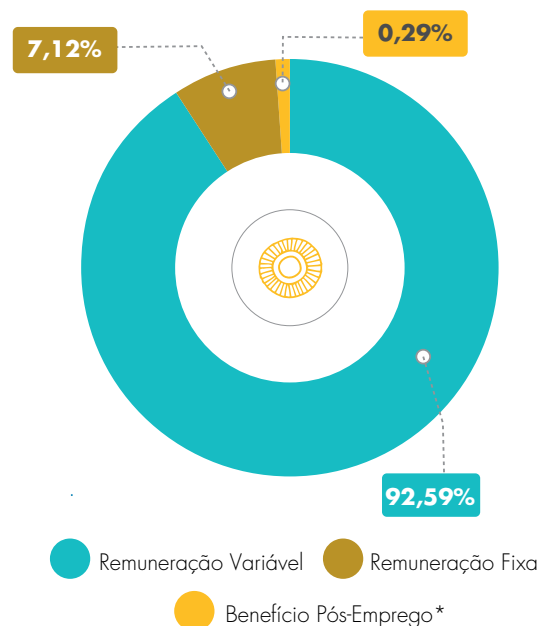
As práticas de remuneração da Porto Seguro para membros do Conselho de Administração e Diretoria seguem uma política cujo propósito é atrair, desenvolver e reter profissionais de alto gabarito, além de incentivar estes administradores a atingirem um desempenho sempre superior e gerar valor econômico aos acionistas, no curto, médio e longo prazo.

A remuneração é composta por uma parte fixa e uma variável, sendo definida mediante uma estratégia que considera a consistência interna do Grupo, a competitividade externa e a motivação profissional.

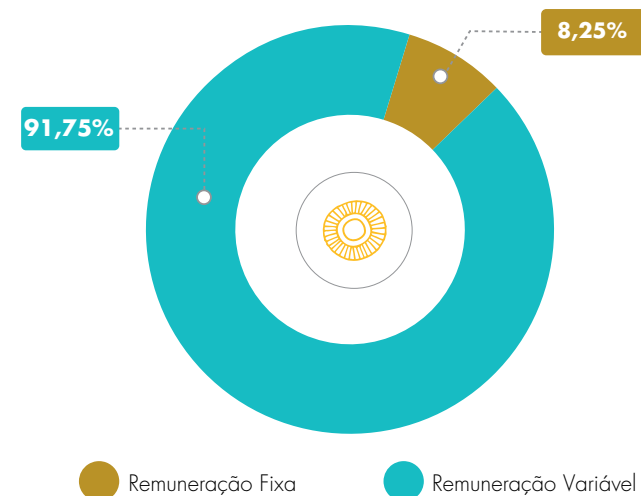
Seguindo uma tendência de mercado, a maior parte do valor recebido pelos administradores é proveniente da remuneração variável, estando associada ao desempenho econômico, operacional e ao desenvolvimento sustentável da empresa. Desta forma, as metas estabelecidas pela Porto Seguro para os seus profissionais privilegiam projetos que gerem valor no longo prazo, não se atendo somente a metas de curto prazo.

O alinhamento estratégico e compartilhamento de riscos permeia a definição do escopo e busca alinhar os interesses dos administradores com os da empresa e de seus acionistas, atrelando parte significativa da remuneração aos resultados alcançados nas seguintes proporções, demonstradas nos gráficos seguintes.

Conselho de Administração



Diretoria



* Os benefícios pós-emprego estão disponíveis para os Diretores que aderirem ao Plano de Previdência da Porto Seguro via Portoprev, cujos benefícios estão descritos no capítulo "colaboradores" e são os mesmos para administradores e demais funcionários do Grupo.

Ética

Intrínseca à conduta da Porto Seguro, desde sua Administração até os funcionários e prestadores de Serviço, a Ética no dia a dia é primordial para manutenção do maior patrimônio da empresa: a confiança estabelecida com seus públicos de relacionamento. Por isso, a Porto Seguro conta com uma Política de Ética e Conduta¹ que apresenta os valores e princípios que devem ser observados na conduta do negócio, por todos seus colaboradores.

Associações e entidades do setor

A Porto Seguro faz parte de associações e entidades de classe que têm como missão estimular o desenvolvimento do negócio de seguros no Brasil e zelar pelas questões éticas inerentes a este mercado. São elas:

- o Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT - Assessoria;
- o Sindicato das Seguradoras, Previdência e Capitalização do Estado de São Paulo;
- o APTS - Associação Paulista de Técnicos de Seguros;
- o ANSP - Academia Nacional de Seguros;
- o Fenasaúde;
- o Fenaprevi; e
- o CNSeg.

¹ Para conhecer a Política, acesse: http://publisher.mzweb.com.br/portoseguro/web/arquivos/PortoSeguro_PoliticaEtica_dezembro2010.pdf

Prevenção à corrupção

A Porto Seguro tem o compromisso de prevenir, identificar e combater a ocorrência de fraudes, assim como riscos relativos à Corrupção e Lavagem de Dinheiro. Para isso, a empresa busca o constante aprimoramento das ferramentas utilizadas para controles, materiais de apoio e treinamentos, visando o constante alinhamento dos funcionários aos valores éticos da empresa.

No momento da admissão, todos os funcionários recebem o Código de Ética e Conduta da empresa e, posteriormente, são submetidos a treinamentos de prevenção à fraude obrigatórios. Os cursos ficam disponíveis nos canais de comunicação internos e eletrônicos (intranet) da empresa, sempre disponíveis para consulta. Em 2013, foram investidas 1.704 horas com treinamentos de prevenção à fraude.

A Porto Seguro possui uma área de Auditoria Interna - parte do Núcleo de Fraudes & Ocorrências - que analisa todas as operações suspeitas, realiza a comunicação aos órgãos competentes - sempre em conformidade com as normas e regulamentações -, emite relatórios e propõe penalidade aos agentes fraudadores, assim como, sugestões de melhorias nos controles onde as fraudes e/ou falha sistêmicas aconteceram.



De acordo com a Política de Ética e Conduta e as políticas internas do Grupo Porto Seguro, não são tolerados desvios de conduta, sem distinção de área, nível hierárquico, relação com a empresa ou região de atuação. As sanções serão aplicadas conforme a gravidade da ocorrência.



Conflito de interesse

Um dos principais pontos observados na Política são os conflitos de interesses, que ocorrem quando um integrante da empresa influencia ou tem potencial de influenciar uma decisão que resulte ou possa resultar em ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros de sua família ou quaisquer terceiros ao invés de promover o favorecimento comum à organização. Para evitar essas situações e manter relações éticas, a política impõe que relações com potencial de gerar conflitos de interesses devem ser declaradas antes da contratação de um funcionário ou um prestador de serviços e submetida à avaliação prévia da Área de Controles Internos, que estabelece o ajuste mais adequado para a situação.

Proteção das informações e confidencialidade

Informação é um dos principais ativos da Porto Seguro. De acordo com a Política de Ética e Conduta da empresa, cada integrante da Companhia é responsável por assegurar que as informações sejam completas, exatas e confidenciais quando não autorizadas para divulgação.

A confidencialidade de informações sobre a Porto Seguro, os clientes e os demais *stakeholders* deve ser mantida com rigor e, para assegurar tal comportamento, são vedadas quaisquer declarações externas sem expressa autorização da Diretoria. Informações destinadas à grande mídia são avaliadas pelo Marketing Institucional da Porto Seguro e, posteriormente, divulgadas por intermédio da empresa de comunicação terceirizada.



Gestão Sustentável



Centro Automotivo
Porto Seguro



Gestão Sustentável

A Porto Seguro entende que a sustentabilidade do seu negócio está diretamente associada ao desempenho da sua operação, assim como à justiça social, ao equilíbrio econômico e à diversidade cultural.

Desde sua fundação, em 1945, os conceitos e atributos da atividade responsável nos campos social, ambiental e econômico sempre estiveram em pauta nas estratégias corporativas e de negócios da Porto Seguro. Em 2012, a empresa aderiu aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), uma iniciativa do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente/Iniciativa Financeira – UNEP/FI, em parceria com a CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização), para estimular uma cultura responsável entre as empresas do setor.

Para estar em sincronia com os PSI, a Porto Seguro adota algumas ações como a inserção de cláusulas socioambientais em contratos de prestadores de serviço, capacitação e diálogos com funcionários e prestadores quanto à relevância de questões ambientais, sociais e de governança, bem como a integração de algumas questões de ASG (Ambiental, Social e de Governança) ao processo de concorrência e seleção de uma parte da cadeia de fornecedores da empresa.

Além das políticas e diretrizes da PSI, a Porto Seguro entende que o desenvolvimento sustentado do negócio depende do conhecimento e controle dos riscos da operação, da gestão dos impactos ambientais do negócio e do desenvolvimento social das regiões em que atua, fazendo assim parte de um ambiente de desenvolvimento em geração de valor em que o crescimento da empresa possa se perpetuar.



Gestão Social

Colaboradores

Os colaboradores são o coração da Porto Seguro. É por meio deles que a empresa realiza diariamente sua operação e se relaciona com os seus clientes. Em 31 de dezembro de 2013, a Porto Seguro contava com 13.336 funcionários presentes, tanto na sede, em São Paulo, quanto nas 117 filiais em todo o país.

Gestão de Desempenho

Visando a integração com os processos de Gestão de Pessoas, em 2013 o processo de Gestão de Desempenho foi realizado em uma nova Plataforma que unificava os formulários de Objetivos e das Competências para um único formulário, buscando, desta forma, um direcionamento centrado no desenvolvimento de pessoas.

O processo de Gestão de Desempenho foi realizado de forma diferenciada para Equipes e para Lideranças, obtendo uma aderência de 85% em Gestão de Desempenho de Equipes e 10% em Gestão de Desempenho para Lideranças ao final de 2013.

Nível funcional

Percentual de colaboradores que recebem análise de desempenho*

Líderes	9,0%
Administrativo	58,9%
Comercial	3,5%
Operacional	15,0%
Iniciação Profissional	0,2%

*Todas as empresas da Porto Seguro, exceto Portopar, Azul, Bioqualynet e Renova.
OBS: a Diretoria não participa do Processo de Gestão de Desempenho.

Treinamento e Desenvolvimento

Reconhecendo a importância da educação e da formação profissional, em 2013 a Porto Seguro investiu cerca de R\$ 5,5 milhões na concessão de bolsas de estudos para cursos de nível superior, pós-graduação e de idiomas, com uma média de 1.346 bolsistas no período, que representam cerca de 10% do quadro de funcionários.

Houve investimento também em programas de desenvolvimento, abrangendo cursos, palestras e seminários realizados internamente ou em instituições do mercado.

Foram dedicadas 134.051 horas de treinamento com 8.679 participações e, perto de, R\$ 2,7 milhões investidos considerando as modalidades a distância e presencial para os funcionários.

Remuneração e contratação local

Visando atrair e reter os melhores profissionais do mercado, a Porto Seguro oferece uma remuneração em sincronia com as melhores práticas de mercado. A remuneração mais baixa paga pela Companhia equivale a 1,1 vez o salário mínimo nacional².

Do total de 132 profissionais nos cargos de alta administração da empresa – que incluem gerentes, superintendentes e diretores –, 53,8% foram contratados localmente, ou seja, atuam em suas cidades natais.

² Considerando salário-mínimo vigente ao final de 2013 de R\$ 678,00.

Benefícios

Voltado para a constante observação das necessidades dos funcionários, além de zelar pelo cumprimento dos itens estabelecidos nas convenções coletivas de trabalho e respectiva legislação a respeito, os benefícios oferecidos pela empresa desempenham um papel importante no processo de retenção de funcionários.

O olhar para fora da empresa visando manter-se atualizado com as melhores práticas adotadas pelas empresas é um ponto fundamental para o desenvolvimento das atividades da área com posteriores proposições de melhorias internas.

Jovem Aprendiz

Desde 2003 a Porto Seguro desenvolve o programa “Jovem Aprendiz”, uma iniciativa de incentivo à aplicação prática legal² que permite a contratação de jovens da faixa etária entre quatorze a vinte e quatro anos incompletos. Ao final de 2013, a Porto Seguro contava com 361 aprendizes, sendo 293 contratados neste período, fruto de parcerias com diversas instituições sendo a principal delas o Ensino Social Profissionalizante (ESPRO).

Programa de Estágio

O Programa de Estágios da Porto Seguro foi iniciado em 2009 com o objetivo de atrair e desenvolver jovens talentos, formando profissionais para atuar em diversas áreas da empresa alinhados à cultura e aos negócios da Porto Seguro.

O Programa tem duração máxima de 18 meses e está aberto a estudantes que frequentam cursos de nível superior reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC), vinculados a instituições de ensino públicas ou privadas, sejam eles já funcionários da empresa ou não. Para se candidatar aos programas, além de atender aos pré-requisitos, os estudantes passam por um processo seletivo criterioso, composto por testes de Inglês, raciocínio lógico e analítico, dinâmicas de grupo, entrevistas com RH e com os gestores.

Durante o programa, o estudante é acompanhado por um Tutor, um Mentor e por um Consultor de Recursos Humanos, e tem a oportunidade de conhecer as diversas áreas da empresa e, após o término do período de estágio, tem a possibilidade de efetivação.

Desde o início do Programa, foram contratados 102 estagiários – sendo 23 deles em 2013, que estão em processo de formação, com término previsto para 2014.

Inclusão

A Porto Seguro trabalha para gerar oportunidades de inserção profissional para pessoas com deficiência e, desta forma, contribuir para a sua inclusão social. Ao final do ano, a empresa contava com 379 pessoas nesta categoria, sendo que neste período 82 funcionários com alguma deficiência foram contratados, dos quais 30 foram promovidos.



² Lei nº 10.097 de dezembro de 2000 e do Decreto nº 5.598, de dezembro de 2005.



Qualidade de Vida

A Porto Seguro acredita que a satisfação do funcionário está ligada também ao incentivo à qualidade de vida. Por isso, a empresa encoraja e apoia bons hábitos e promove a saúde entre todos os funcionários por meio de eventos que visem o bem-estar físico e emocional. Em 2013 o Programa de Qualidade de Vida contou com a participação de 23.255 pessoas que participaram dos seguintes eventos:

- **Programa de Corridas de Rua:** com um grupo formado em dezembro de 2007, entre funcionários e prestadores de serviços o Programa já contou com 1.561 participantes. Em 2013, a equipe participou de treze provas – incluindo a São Silvestre.



- **Dança de Salão:** fruto de uma parceria com uma escola de dança, a Porto Seguro oferece um preço diferenciado para funcionários e prestadores de serviço (com matrícula) fazerem aulas de dança em um espaço cedido pela empresa. As aulas são divididas em três módulos (com duração de três meses) e, em 2013, contaram com 54 participantes.
- **Macunaíma:** aulas de teatro para funcionários e prestadores (com matrícula) que estimulam a criatividade, a habilidade de falar em público e a autoestima. A Porto Seguro subsidia 50% do valor do curso básico, que tem duração de três meses. Em 2013, o curso contou com 30 participantes.
- **Festa da Lembrança:** homenagem dedicada aos funcionários que somam 10, 15, 20, 25, 30, 35 e 40 anos de atividade na empresa. Em 2013 foram 624 homenageados no Brasil.
- **Festa de Confraternização:** trata-se de um dos eventos mais esperados do ano, no qual os colaboradores se encontram em um único local, para festejar e comemorar as conquistas alcançadas. Em 2013 participaram da festa 7.670 funcionários.
- **Ginástica Laboral:** uma ginástica ministrada no próprio local de trabalho por um profissional de Educação Física que permite aos funcionários desfrutar de atividades físicas direcionadas. Dependendo da disponibilidade de cada Setor, as aulas podem ter a duração de 10 a 15 minutos, duas ou três vezes por semana.



A Porto Seguro destaca também parcerias como:

- **Bazares promocionais:** venda de diversos produtos de marcas como Natura, Avon, Boticário, Mary Kay, L’Oreal com preços diferenciados, além da participação das Artesãs da Casa Campos Elísios Melhor. Durante os grandes bazares – realizados em datas comemorativas como Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, etc. – é registrado um aumento médio de quase dois mil acessos extras no Espaço Qualidade de Vida para cada evento.
- **Ingressos de Parques e Cinema:** vendas de ingressos com descontos especiais para Cinemark, Hopi Hari, Parque da Xuxa, Wet’n Wild, Boliche e Aquário de São Paulo. As vendas são realizadas todas as quintas e sextas-feiras, das 12h às 15h, no Espaço QV.
- **Compra Certa:** site de vendas da linha branca, utensílios e eletrônicos, diretamente dos fabricantes (Consul, Brastemp, KitchenAid e Sony) com preços diferenciados e facilidades de pagamento.
- **Sapataria:** serviços de consertos em geral de sapatos, bolsas, cintos, etc., com descontos especiais e com a presença de um representante no Espaço Qualidade de Vida, todas as segundas-feiras, para recolhimento e devolução dos serviços.



Espaço Cultura e Lazer Porto Seguro

Com o objetivo de propiciar integração, convivência, lazer e cultura para seus frequentadores, o Espaço Cultura e Lazer Porto Seguro está localizado no Complexo Matriz e oferece uma biblioteca com um acervo com mais de 10.135 itens – entre livros, monografias, revistas, CDs e DVDs –, área de convivência, além de aulas de condicionamento físico, yoga e dança. Em 2013, o Espaço recebeu 161.511 visitas de funcionários e prestadores de serviço, e a biblioteca realizou 58.611 empréstimos.

Serviço Social

A Porto Seguro dispõe de um Serviço Social que auxilia os funcionários em situações críticas, tais como internações hospitalares, falecimento em família, desequilíbrio orçamentário, situações de afastamento do trabalho, entre outras. Entre os benefícios do serviço estão a busca conjunta de alternativas para a solução dos problemas dos funcionários e agilização de processos e trâmites burocráticos.

Segurança e Medicina do Trabalho

A Porto Seguro dispõe de uma equipe de Segurança do Trabalho que é responsável pela prevenção de doenças e pela promoção da saúde dos funcionários. Por meio dos programas de prevenção de riscos ambientais e de controle médico de saúde ocupacional, a equipe realiza o acompanhamento da saúde dos funcionários, monitorando exames médicos ocupacionais, cumprindo as formalidades previstas em lei, detectando precocemente as patologias e determinando os tratamentos adequados.

Os movimentos de mapeamento de saúde preconizam as campanhas de prevenção a serem instituídas na empresa, visando o bem-estar geral e a redução do absenteísmo. Além disso, a equipe faz uma análise dos riscos e treinamentos ocupacionais e – em sinergia com a Medicina Ocupacional – estabelece ações visando a constante melhoria das condições de trabalho.



Comunidade

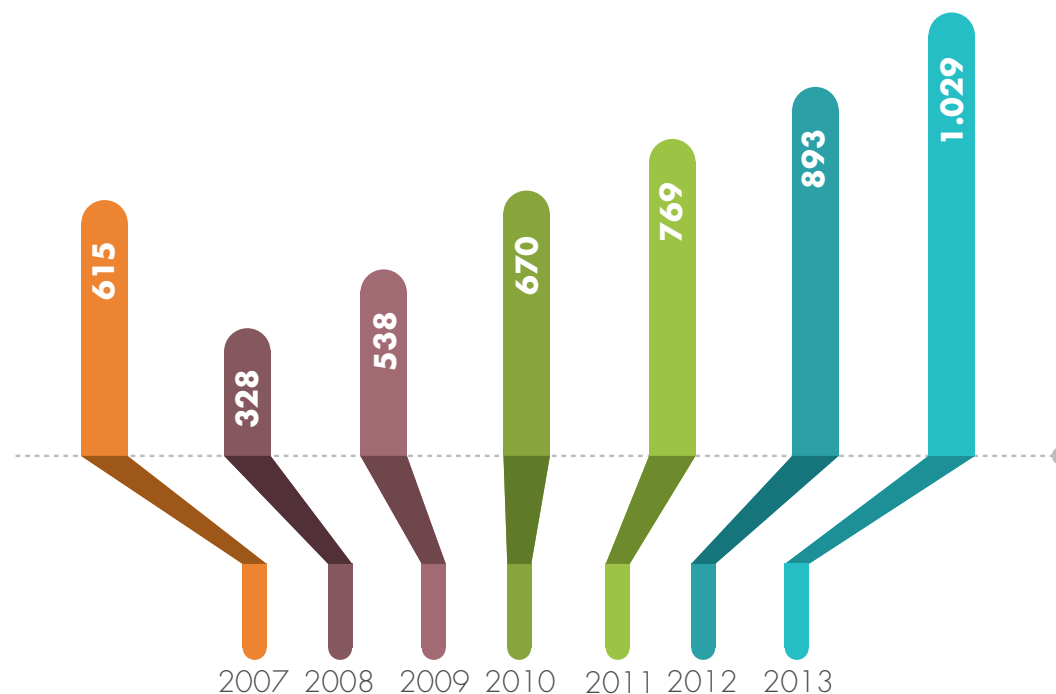
A Porto Seguro procura contribuir com o desenvolvimento das comunidades em que atua por meio de iniciativas ligadas, principalmente, à educação e à capacitação profissional. Com isso, acredita promover e ampliar as oportunidades de desenvolvimento nas vidas das pessoas que em vários casos, passam a interagir com a empresa – seja como clientes, funcionários ou prestadores de serviço –, e assim contribuir para um ambiente de menor desigualdade e agregador de valor para seu negócio.

Em 2013, as principais iniciativas da empresa com esses objetivos foram:

Casa Campos Elísios Melhor

A Casa Campos Elísios Melhor promove educação, capacitação profissional e geração de trabalho e renda para a comunidade de baixa renda. A Casa iniciou sua atuação no bairro onde está localizada a sede da Porto Seguro há quase dez anos e hoje atende em toda a cidade de São Paulo.

Resultados dos Programas Casa Campos Elísios Melhor
Evolução - Alunos Formados



A Instituição trabalha com um público entre 16 e 60 anos de idade, cuja característica em comum é a situação de vulnerabilidade social, e oferece três frentes de serviços:

- Cursos de capacitação profissional

Os cursos de capacitação profissional da Casa Campos Elísios Melhor têm como finalidade proporcionar uma melhoria da condição socioeconômica por meio da valorização individual e do acesso ao emprego. Entre os cursos oferecidos estão Informática, Portaria, Recepção, Técnicas Administrativas, Mecânica, Funilaria e Pintura, Elétrica e Hidráulica, Auxiliar de Alarmes Monitorados, Auxiliar de Guincheiros, Montagem e Manutenção de Micros, Auxiliar de Cabeleireiro e Manicure, e Formação para o Primeiro Emprego. Além desses, a Casa oferece o curso "Amigos do Seguro", realizado em parceria com a Escola Nacional de Seguros. Após a conclusão do curso, a Porto Seguro encaminha os alunos que têm aproveitamento satisfatório para o mercado de trabalho. Em 2013, foram 690 pessoas capacitadas.

- Capacitação Profissional nas Sucursais

Após a consolidação do programa de voluntariado, as Sucursais têm a oportunidade de implantar cursos de capacitação profissional para a comunidade local. Esses cursos são definidos em conjunto com as áreas de negócios que apontam as necessidades de mercado.

Em 2013 foram 122 inscritos nos cursos de capacitação profissional, que aconteceram nas seguintes Sucursais: Curitiba, Santos e Santana (São Paulo).

- Geração de renda

A Casa Campos Elísios Melhor oferece cursos de geração de trabalho e de renda para estimular o empreendedorismo entre a população da comunidade. Os cursos têm duração de cinco meses e ensinam diversas técnicas artesanais como pintura em tecido, *patchwork*, revestimento em tecido e *biscuit*.

Ao todo, 339 pessoas participaram dos cursos em 2013 e, após o curso, os ex-alunos são convidados a participar dos bazares promovidos pela Porto Seguro.

- Ação Educa - Crianças

O projeto Ação Educa visa o complemento das atividades do ensino formal, por meio de oficinas pedagógicas que trazem esporte cooperativo, capoeira, dança, música, incentivo à leitura e à escrita, artesanato, informática e futsal para o cotidiano de crianças e adolescentes de 6 a 15 anos. O objetivo do Ação Educa é tornar a aprendizagem mais atrativa por meio de atividades esportivas e culturais, despertando mais interesse nos conceitos básicos de cooperação e cidadania. Em 2013, o Programa atendeu 111 crianças que residem nas imediações do bairro de Campos Elíseos.



Associação Crescer Sempre

A Associação Crescer Sempre foi criada em 1998, baseada na observação realizada por meio do Projeto Parceria Empresa Escola, mantido pela Porto Seguro, que atua nas Escolas Públicas Estaduais de Paraisópolis desde 1991. O Projeto apontou que os alunos entravam na 1ª série sem o preparo necessário, já que Paraisópolis não conta com nenhuma Escola de Educação Infantil. Tendo em vista esta real necessidade, a Associação implantou uma escola de Educação Infantil que, inicialmente, atendeu 150 crianças de 5 e 6 anos de idade.

Ao longo de 15 anos de projeto, a Associação ampliou seu atendimento para até 620 alunos na mesma faixa etária. Durante este processo, o escopo de atuação foi ampliado para tornar o programa mais efetivo e, desta forma, o projeto passou a dar oportunidades para as famílias das crianças. Assim, foram criados cursos profissionalizantes e de Ensino Médio para esse público.

A Associação Crescer Sempre acredita que a educação só evolui com a motivação de todas as partes que compõem o ambiente escolar e seu empenho em dar o seu melhor. Para incentivar essa busca, hoje a Associação conta com os seguintes programas: Escola de Educação Infantil, Ensino Médio Regular, Educação em Parceria e Cursos Profissionalizantes.

Escola de Educação Infantil

Em 2013 foram atendidas 450 crianças, de 4 a 6 anos, contempladas com uma proposta pedagógica que favoreceu condições para se desenvolverem intelectual, social, física e afetivamente, permitindo-lhes vivenciar experiências para a formação de sua personalidade e seu bom desempenho nas próximas etapas de aprendizagem.

Ensino Médio Regular

Em 2013 foram atendidos 100 jovens, de 15 a 17 anos, contemplados com uma proposta pedagógica de Ensino Médio com jornada de dez aulas diárias. Comprometido com a educação e o desenvolvimento intelectual dos alunos e estreitamento da relação escola - família - comunidade, o Programa contribui na formação de cidadãos conscientes de seus direitos, deveres e responsabilidades.

Cursos profissionalizantes

Com a crescente demanda do mercado de trabalho por mão de obra qualificada, em 2013 foram implantados os Cursos Profissionalizantes de Zeladoria, Controlador de Acesso, Técnicas Administrativas, Manutenção Predial, Garçom, Copeira e Camareira, Recepção e Atendimento, Inglês e Jovem Seguro.



Este programa beneficiou 420 jovens e adultos da comunidade de Paraisópolis e promoveu a empregabilidade de 82% do total de formados.

Educação em parceria

Unindo a experiência e empenho da comunidade escolar, parceiros qualificados e da Diretoria de Ensino local (Sul 1), são desenvolvidos 14 projetos que buscam melhorar a qualidade da educação das escolas públicas. Em 2013 foram atendidos 5.105 alunos (de 6 a 18 anos) e 242 Educadores.

O objetivo do projeto é identificar as demandas específicas de cada escola parceira e, assim, construir, juntamente com essas instituições, projetos que contribuam para que o aprendizado seja mais efetivo e tenha significado para os alunos. Para os alunos, o foco de atuação está na aprendizagem e na convivência; para os professores, no desenvolvimento humano e na formação técnica continuada; e para os gestores, na gestão compartilhada de todas as etapas dos projetos.



Comunidade em Desenvolvimento

O Programa Comunidade em Desenvolvimento é composto por projetos que visam o desenvolvimento organizado da região do entorno dos prédios do complexo da Matriz da Porto Seguro em São Paulo. O programa se dá por meio da articulação da empresa com importantes representantes do bairro como comerciantes, organizações sociais, escolas/creches, moradores, entre outros.

Em 2013, o seu foco de atuação foi contribuir com questões de segurança e de qualidade de vida da região, que no cenário atual enfrenta o desafio do tráfico de drogas e grande presença de usuários. Para isso, participa de debates sobre o tema junto ao governo e instituições sociais e articula uma rede de discussão e ações de melhorias, formada por comerciantes locais. Além disso o Programa potencializou as ações socioeducativas na comunidade do Moinho - população carente daquela região - voltadas à arte, cultura e conscientização ambiental como disseminadoras de conceitos de educação, cidadania e prevenção às drogas.

Bem-estar social

Além das iniciativas voltadas à educação e formação, a Porto Seguro desenvolve projetos que buscam oferecer bem-estar e qualidade de vida aos seus públicos de relacionamento. Os principais projetos desenvolvidos em 2013 são apresentados a seguir.

Programa de voluntariado: a Porto Seguro acredita que é preciso estimular, sensibilizar e oferecer um ambiente favorável para que as pessoas encontrem a melhor maneira de atuarem como voluntários. Nesse sentido, a estratégia do Programa é promover diversas formas de atuação voluntária, sejam individuais ou coletivas, dentro ou fora do horário de expediente, com crianças, adultos ou idosos.

Em 2013, tivemos 944 participações no Programa, que somaram aproximadamente 2.000 horas dedicadas às atividades voluntárias e atendeu 10.115 pessoas em organizações sociais de todo o Brasil, por meio de ações pontuais como oficinas socioeducativas, palestras educacionais, atividades de lazer e qualidade de vida.



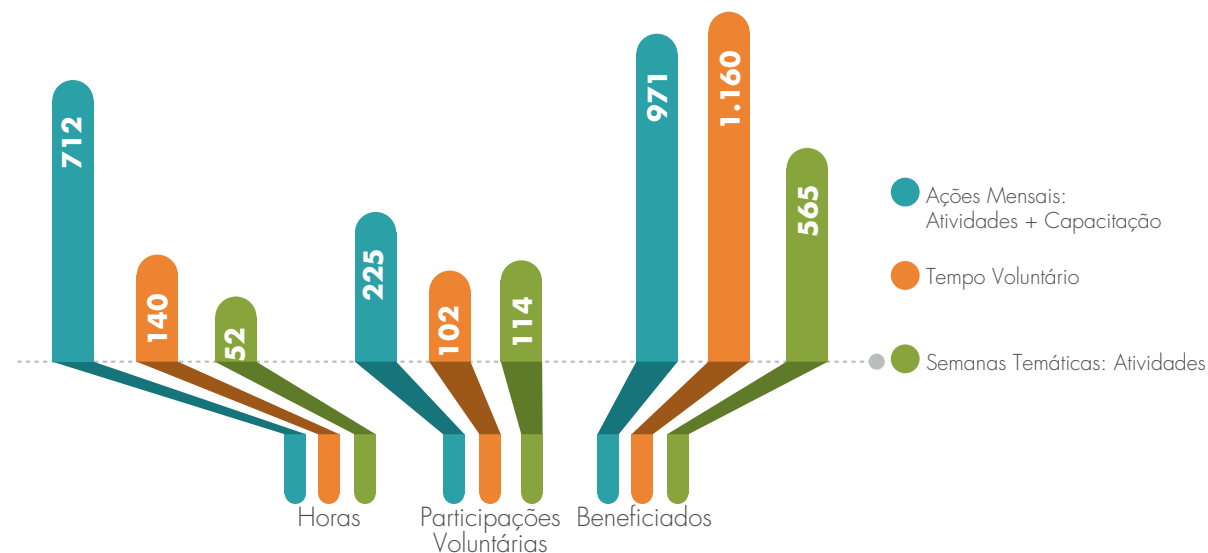
Em 2013, a Porto Seguro desenvolveu a campanha “Se essa rua fosse limpa” em que, junto a 30 comerciantes da região convidados, promoveu encontros sobre o tema “limpeza” que culminaram, em outubro, em um mutirão de limpeza pelo Bairro.



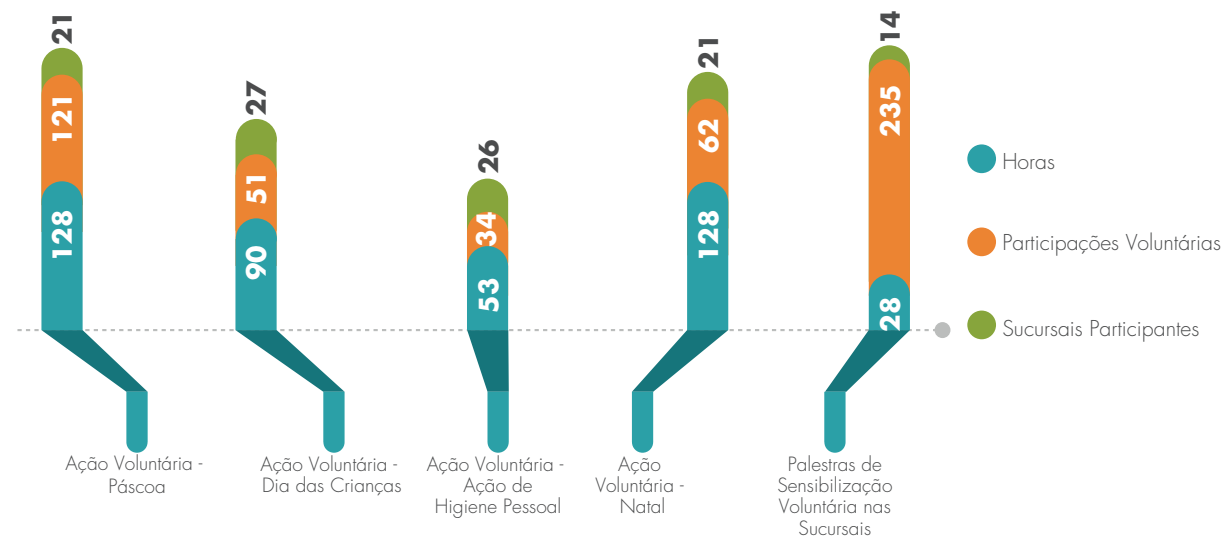
“

No ano, 41% das Sucursais aderiram ao cronograma de atividades do Programa de voluntariado, beneficiando 7.389 pessoas em todo o País.

Resultados do Programa de Voluntariado em 2013 - Matriz (SP)



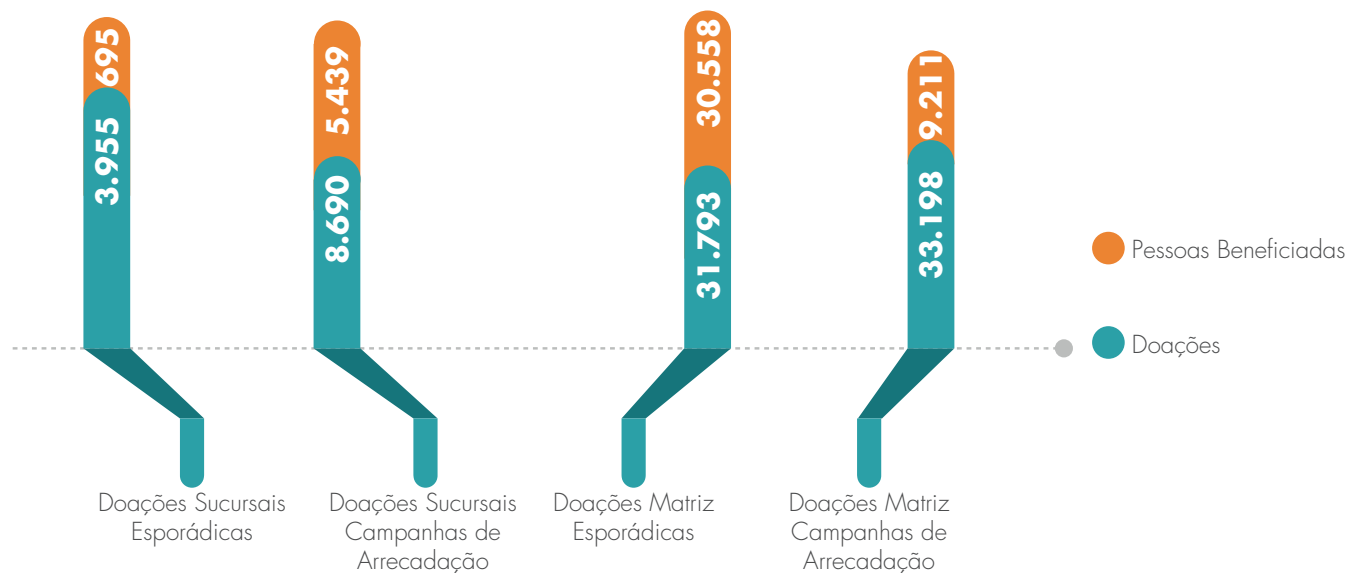
Resultados das Ações Voluntárias nas Sucursais em 2013



Campanhas de arrecadações:

ao longo do ano, são realizadas campanhas de arrecadação por todo o Brasil para apoiar comunidades carentes e instituições. Em 2013, entre os itens arrecadados estão roupas e sapatos, brinquedos, material escolar, produtos de higiene pessoal e alimentos, totalizando 77.636 doações - aumento de 17% em relação ao ano anterior - e 45.903 pessoas beneficiadas, atendidas nas 101 instituições credenciadas pela Porto Seguro em todo o Brasil.

Resultados das Campanhas de Arrecadações em 2013





Educação para a sustentabilidade:

ao longo do ano a empresa realiza ações de comunicação e educação para sensibilizar seus públicos internos e externos sobre a inclusão da dimensão socioambiental

em seu dia a dia para que, assim, assimilem processos, conceitos e práticas de sustentabilidade.

Principais projetos de educação para a sustentabilidade em 2013

Encontros Socioambientais	Apresentações e debates sobre o tema que, em 2013, reuniram 1.212 participantes em 22 encontros.
Visitas à Casa Campos Elísios Melhor	Visitas dos funcionários, prestadores de serviço e corretores à Instituição que, em 2013, aconteceram 22 vezes e contaram com 122 participantes.
Portais Ecoambiente e Talento Voluntário	Acessíveis ao público interno, os portais reúnem matérias atualizadas sobre educação ambiental, ecoeficiência, voluntariado e cidadania. Em 2013, a média de acessos mensais dos portais foram de 2.748 e 2.016, respectivamente.
Semana do Meio Ambiente	O evento, na sede da empresa, abordou a importância da coleta seletiva, ofereceu diversas oficinas e dinâmicas socioambientais e promoveu um bazar com nove organizações sociais que arrecadaram R\$ 2,3 mil na venda de seus produtos.

Ginástica na Praça: o projeto oferece aulas de ginástica para um grupo de pessoas da terceira idade, que são realizadas na Praça Princesa Isabel e na região de Campos Elíseos, às segundas, quartas e sextas-feiras, das 7h45 às 8h30. Em 2013, aproximadamente 40 senhoras e senhores participaram do projeto.

Responsabilidade Cultural: a Porto Seguro patrocina shows e espetáculos teatrais a fim de valorizar as iniciativas culturais produzidas no Brasil. O critério de avaliação para a decisão de patrocinar um evento tem como ponto principal a inovação - isso motiva a empresa a investir em projetos com potencial de serem originais e representativos.

Em 2013, foram 25 projetos patrocinados pela empresa por meio da Lei de Incentivo à Cultura, sendo que os principais deles foram peças de teatro que contavam com a participação de grandes nomes das artes cênicas do Brasil. No total, a Porto Seguro investiu R\$ 8.427.700,00.

Investimento Social Privado: a Porto Seguro investiu, em 2013, R\$ 1,6 milhão em leis de incentivo, projetos ou ações sociais de interesse público - desenvolvidos por organizações independentes da empresa -, com foco em educação, capacitação profissional e geração de renda. Os investimentos são monitorados constantemente para acompanhar a evolução e o resultado direto do público beneficiado.



Gestão Ambiental



A Porto Seguro faz a gestão de seus impactos ambientais diretos e indiretos com o objetivo de minimizá-los, assim como gerar oportunidades para si mesma e para as comunidades nas quais atua. Por isso, procura sempre conscientizar seus funcionários e seus parceiros comerciais acerca de boas práticas ambientais que resultam em eficiência no consumo e, portanto, no descarte e reaproveitamento.

Ecoeficiência

A seguir são apresentados os principais aspectos observados na gestão ambiental da empresa e os indicadores de desempenho monitorados em 2013.

Emissões

Desde 2011, a Porto Seguro faz parte do Programa GHG Protocol Brasil, que consiste numa ferramenta utilizada mundialmente por empresas e governos para medir, entender e gerenciar suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Essa ferramenta permite gerar um inventário das emissões desses gases, utilizado para a identificação de fontes de emissão de GEE nos escopos 1, 2 e 3, contabilizando a quantidade de carbono equivalente que a empresa emite em suas operações.

De acordo com o GHG, em 2013 a Porto Seguro emitiu 3.226,44 tCO₂e de GEE no escopo 1, em decorrência de combustão estacionária, combustão móvel e fugitivas; 2.927,34 tCO₂e de GEE no escopo 2, em decorrência de aquisição de energia elétrica; e 15.530,13 tCO₂e de GEE no escopo 3, em decorrência de transporte e distribuição (upstream), resíduos gerados nas operações e viagens a negócios.

Considerando os três escopos, em 2013 foram emitidas 1,57 tCO₂e por funcionário da empresa, 0,00578595 tCO₂e por apólice emitida - considerando os oito produtos da Porto Seguro que emitem apólice - e 0,00647619 tCO₂e por atendimento que exigiu deslocamento até o segurado, como por exemplo guinchos, atendimento para reparos na casa do segurado, entre outros.

Com relação à biomassa, a Porto Seguro emitiu em 2013 - nos três escopos - 2.706,40 tCO₂e, o que representa uma redução de 16,9% com relação a 2012.

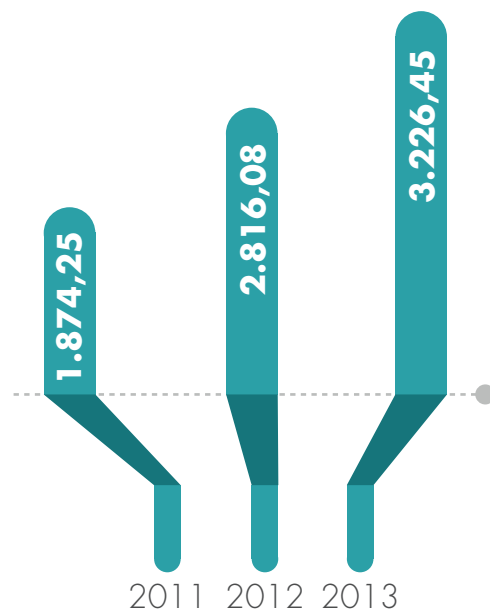
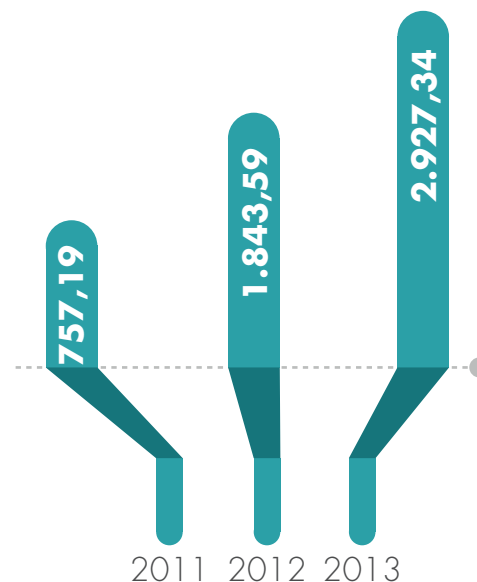
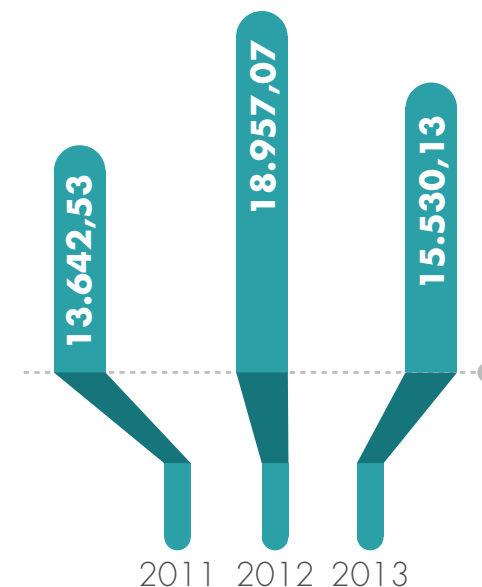
Emissões de GEE (Gases Causadores do Efeito Estufa)

Escopo 1: emissões diretas de GEE, provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela Organização, como, por exemplo, veículos da empresa ou por ela controlados.

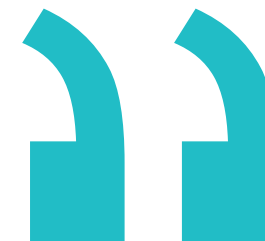
Escopo 2: emissões de GEE provenientes da aquisição de energia elétrica e térmica que é consumida pela Organização.

Escopo 3: emissões em consequência das atividades da Companhia, mas que ocorrem em fontes que não pertencem ou não são controladas pela Organização. Como extração e produção de matérias-primas utilizadas na operação da Companhia, transporte de colaboradores em meios não controlados pela Organização, e emissões relativas ao uso final de bens de consumo vendidos pela Companhia.



Emissões GEE no escopo 1 (em tCO₂e)Emissões GEE no escopo 2 (em tCO₂e)Emissões GEE no escopo 3 (em tCO₂e)

Além da economia alcançada pelos projetos ambientais apresentados no decorrer deste capítulo, em 2013 a Porto Seguro registrou minimização nas emissões de GEEs com a utilização dos Guinchos Leves e Guinchos Lights - versões mais compactas dos Guinchos Convencionais - que representaram uma redução de 1.202,1 tCO₂e, e com os Projetos Bike Socorro e Bike Vistoria, que realizam atendimentos aos segurados utilizando bicicletas e reduzindo em 15 tCO₂e a emissão de GEEs no ano.



Uso de Materiais

Desde 2010 a Porto Seguro possui uma área de Logística Reversa que apoia, orienta e encaminha para destinação correta todos os materiais que não sejam mais utilizados pela empresa, sejam eles obsoletos ou sucateados. Dentre este material encontram-se equipamentos de informática, mobiliários, fios, cabos e materiais oriundos de situações de sinistralidades que são encaminhados para reciclagem, venda, doação, descaracterização, desmontagem ou - em último caso - aterro.

Saudável tanto para o meio ambiente quanto para a receita da empresa, em 2013 a Logística Reversa recuperou R\$ 850.486,17 para a Porto Seguro - um valor 36% superior ao recuperado em 2012.

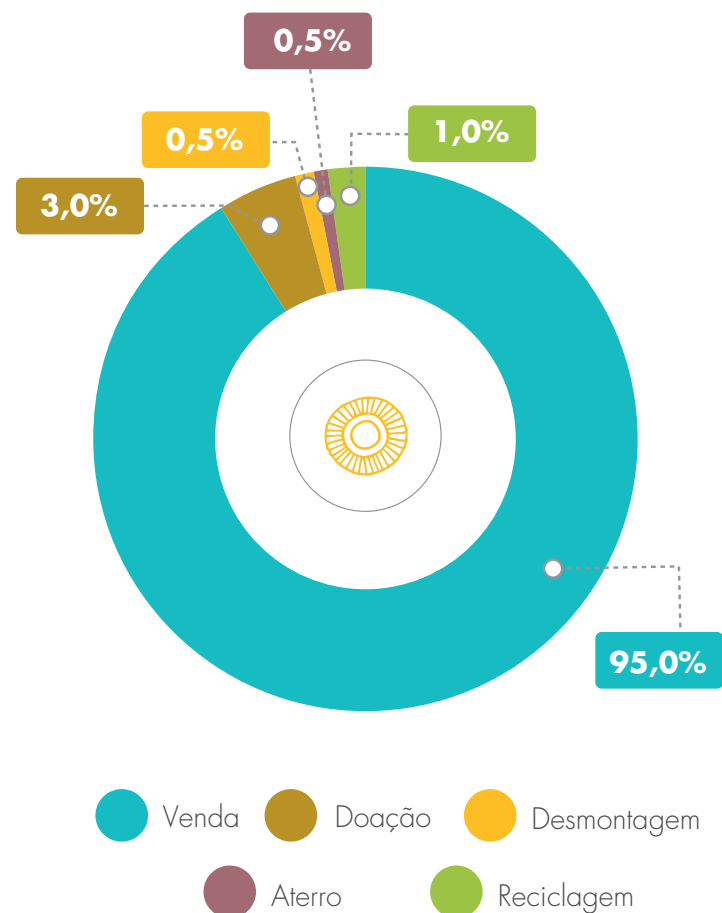
Materiais mais consumidos pela Porto Seguro:

Tipo de Material (renovável)	Unidades
Materiais Gráficos	20.900*
Plásticos e papelão para embalagens (unidades)	15.530*
Uniformes para funcionários e prestadores de serviço (unidades)	194.000*
Papel A4 (pacotes)	55.104**
Mobiliários	3.565*

* Número referente a todas as filiais.

** Número referente à Matriz.

Destinação dos materiais



Energia

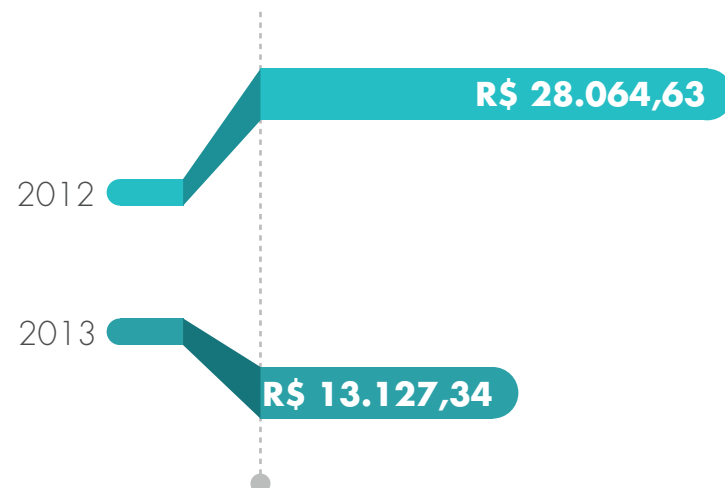
Em 2013, o consumo de energia direta da Porto Seguro foi de 16,94 GWh³. O consumo de energia indireta da empresa foi de 43.407 litros de diesel e 53 botijas de Gás Refrigerante R22.

Hora da Terra

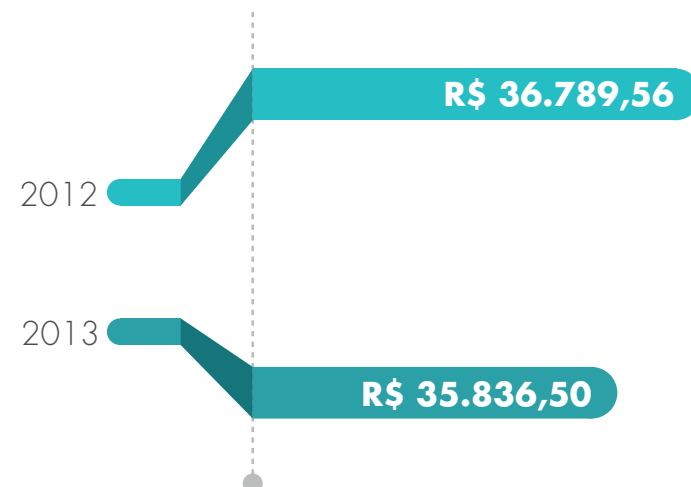
Visando o consumo consciente de energia elétrica e o processo educativo do consumo consciente de energia, os prédios da Porto Seguro apagam parte de suas luzes das 11h30 às 13h30. A iniciativa existe desde 2008 e, no último ano, por meio da Hora da Terra foi possível economizar 163.711,93 MWh, equivalente à economia média de R\$ 52.387,81. Esse valor corresponde ao consumo médio de 910 famílias paulistanas em um mês.

³As unidades monitoradas foram Barão de Limeira 621/627; Barão de Piracicaba, 740; Barão de Campinas, 669; Cleveland, 415; Dino Bueno, 266 (Glete 52 B); Glete, 42/60 (Glete 52 A); Guaianases, 1.234/1.238; Rio Branco, 1.489; Rio Branco, 1.564 - Ref. Rs 275; e Barra Funda I (R. Tagipuru 906).

Economia em R\$ - Matriz



Economia em R\$ - Sucursais



Projeto Home Office

Durante 2013, a Porto Seguro desenvolveu o projeto Home Office, iniciado no final de 2012, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida de seus funcionários e minimizar o consumo de recursos naturais proveniente de seu deslocamento diário.

Ao todo, ao final do ano, 268 pessoas ativas participam do projeto Home Office. Foi registrada a economia de 410,5 mil Kwh no consumo de energia (o equivalente ao consumo de 190 famílias paulistas), a redução da emissão de 71,5 toneladas de CO₂ e a mitigação do consumo de 1,6 milhão de litros de água.

Projetos Ambientais

A Porto Seguro desenvolve projetos ambientais que beneficiam direta ou indiretamente todos os seus públicos de relacionamento. Os projetos ambientais são divididos em dois eixos:

Educação Ambiental e **Sistema de Gestão Ambiental**.

Educação Ambiental

O objetivo da Educação Ambiental é sensibilizar todos os públicos de relacionamento da Porto Seguro (funcionários, corretores, prestadores, fornecedores, clientes e comunidade) com relação à importância das questões socioambientais e engajá-los para uma mudança de atitude no dia a dia. Os principais projetos deste eixo são:

Projeto Abrigo Dom Bosco

Mantido pela rede Salesianos - Liceu Coração de Jesus - o abrigo Dom Bosco é a moradia de catadores de materiais recicláveis, que buscam uma reintegração social por meio da coleta de materiais recicláveis gerados no centro de São Paulo.

Um dos principais pontos do Projeto é a integração socioambiental, já que, além de oferecer uma oportunidade de renda e inclusão social aos catadores, o Abrigo incentiva a reciclagem e, consequentemente, evita que materiais descartados virem entulho descartado na cidade.



Em 2013, funcionários voluntários da Porto Seguro desenvolveram 18 encontros (cafés da manhã) com os moradores do abrigo, nos quais contribuíram para a formação de uma cooperativa para potencializar ainda mais a coleta dos materiais e, assim, estimular a comunicação entre o grupo, o senso de cooperativismo e organização e a gestão dos resíduos recolhidos. Além disso, esse trabalho também inclui a parceria com estabelecimentos no Centro de São Paulo para ampliar a rede de locais que disponibilizam materiais ao Grupo.

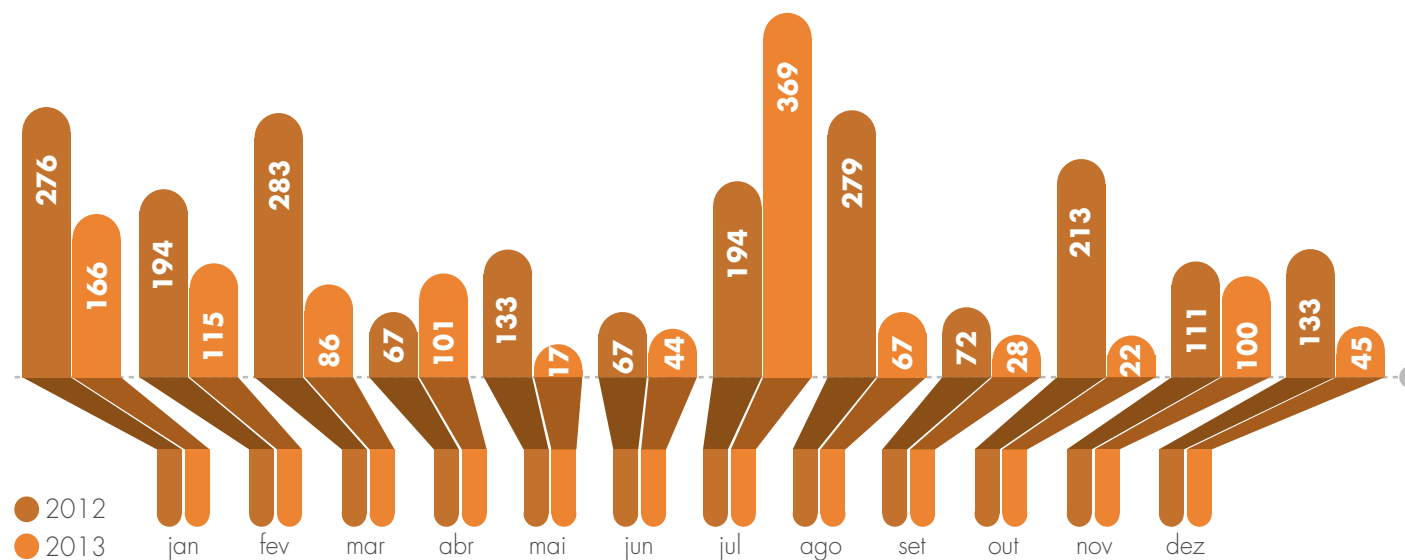


Campanhas de reciclagem de óleo de cozinha

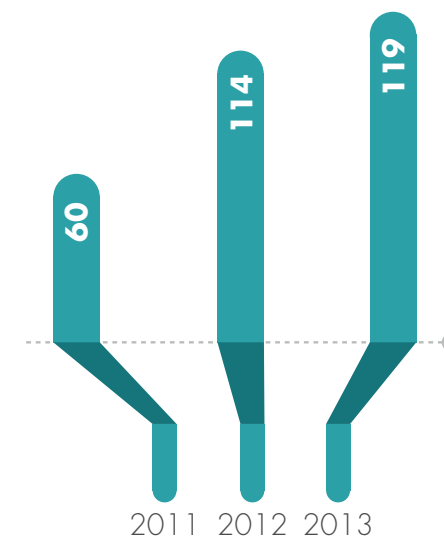
A Porto Seguro mantém uma Campanha de Coleta e Reciclagem de Óleo de Cozinha, desde 2008, com o objetivo principal de alertar a população sobre as consequências do descarte incorreto do resíduo. Quando coletado corretamente, o óleo de cozinha pode

ser reciclado e aproveitado para a produção de biodiesel - um combustível renovável, mais limpo do que o diesel comum -, que é utilizado de forma indireta nos guinchos de atendimento da Porto. Em 2013, foram coletados 1.170 litros de óleo de cozinha.

Volume de óleo de cozinha coletado (litros)



Número de sucursais participantes

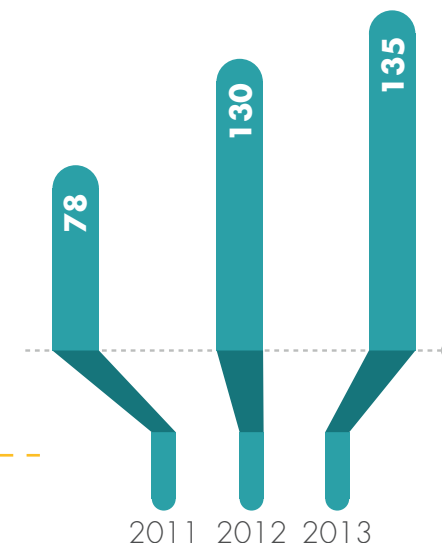


Campanhas de reciclagem de cartões, pilhas e baterias

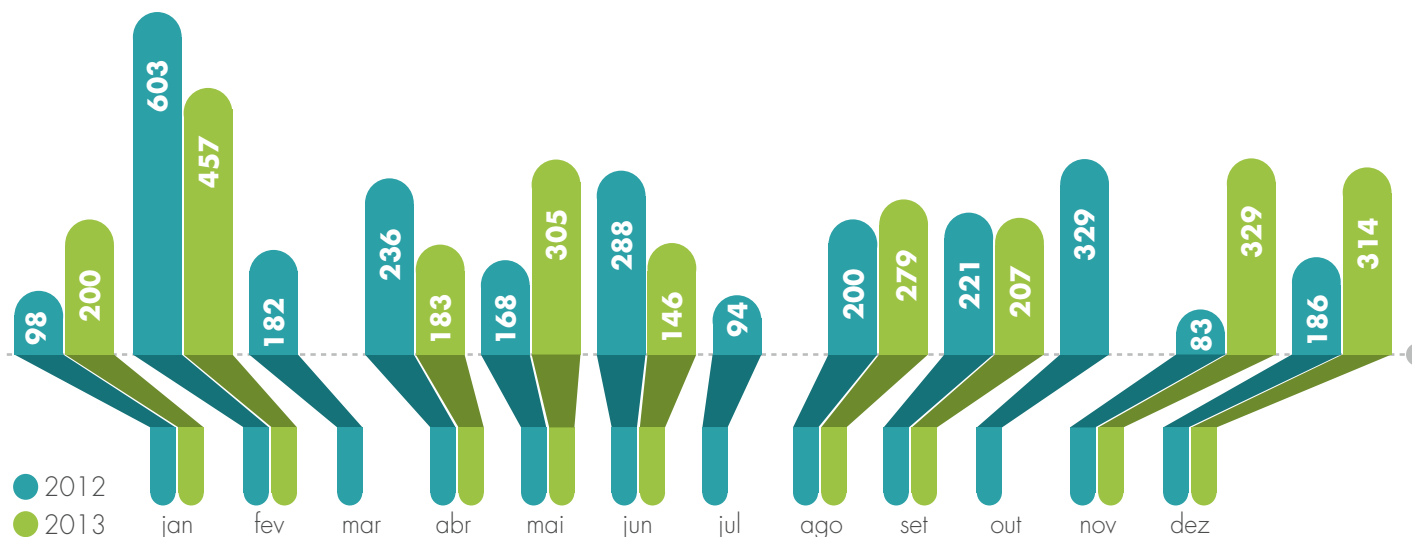
Para evitar que cartões plásticos ou magnéticos, pilhas e baterias vão parar em aterros sanitários ou lixões a céu aberto - onde contaminam o meio ambiente - a Porto Seguro realiza uma Campanha de reciclagem e oferece aos clientes e não clientes a logística reversa dos materiais, atendendo assim à Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Depois de recolhido, o material coletado durante a Campanha é encaminhado a empresas especializadas em reprocessamento, devidamente homologadas pela área de Responsabilidade Social e Ambiental. Esse material é reaproveitado para a fabricação de tubos de PVC, conduítes e materiais plásticos. Em 2013, foram encaminhados para a reciclagem 2.420 quilos de resíduos eletroeletrônicos (cartões, pilhas, baterias, fios e cabos, celulares).

Evolução da Implantação nas Sucursais



Volume de Cartões, Pilhas e Baterias (kg)



Sistema de Gestão Ambiental

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) Porto Seguro tem como objetivo identificar os efeitos das atividades da empresa no meio ambiente, avaliando previamente todos os impactos ambientais e buscando práticas e ações para eliminá-los ou minimizá-los, cumprindo as legislações aplicáveis.

Assim, o SGA permite considerar os aspectos ambientais como fatores determinantes para os novos investimentos, desenvolvimento de novos produtos e demais ações e promover a melhoria contínua do desempenho ambiental da Porto Seguro, minimizando as emissões de gases poluentes, promovendo o consumo consciente de recursos naturais e incentivando a reciclagem/reutilização de resíduos para incorporá-los novamente aos ciclos produtivos.

Os principais projetos deste eixo são:

Programa de gerenciamento de resíduos automotivos

A Porto Seguro está sempre em busca de alternativas para diminuir o impacto de suas atividades no meio ambiente. Por isso, desenvolveu, inicialmente, boas práticas na gestão ambiental de suas operações, adotando a coleta seletiva e promovendo campanhas para incentivá-la em suas unidades.

Como próximo passo, buscou identificar meios de tornar os negócios de seus parceiros mais sustentáveis. Com isso, nasceu o Programa de Gerenciamento de Resíduos Automotivos, que objetiva o descarte correto da sucata automotiva - isenta de óleo, tintas, graxas e solvente - proveniente dos Centros Automotivos da Porto Seguro (CAPS) e de algumas oficinas referenciadas.

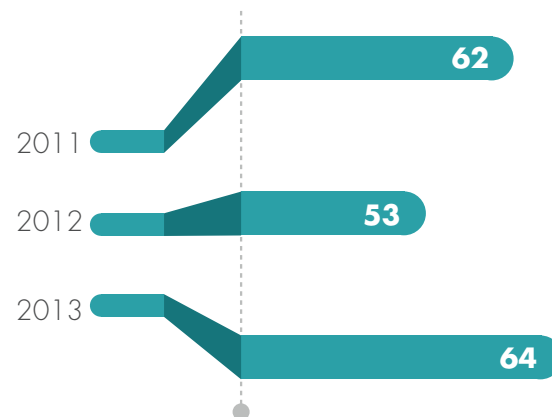
O Programa começou com 10 oficinas referenciadas de São Paulo e, em 2013, se expandiu para 35 oficinas e 56 CAPS dos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, o que mostra a importância da gestão para a sustentabilidade tanto para os clientes que procuram oficinas certificadas quanto para

a Porto Seguro e sua cadeia de parceiros. No início do projeto, a gestão do descarte considerava apenas a sucata e, nas etapas seguintes, passou a abranger o descarte correto de materiais como óleo, tinta e sobras de pintura, além do tratamento de água.

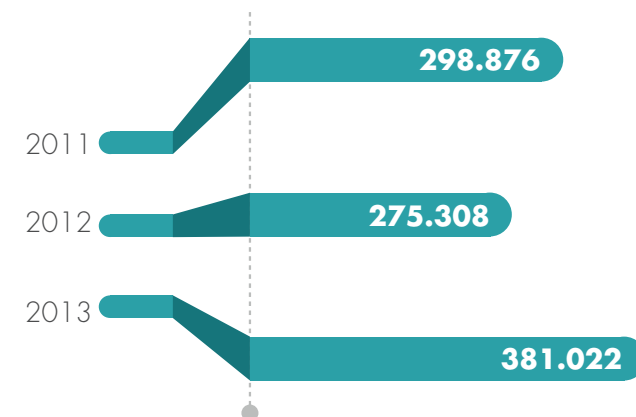
Com esse projeto, em 2013, a Porto Seguro já conseguiu reciclar mais de 15,3 toneladas de papelão, 23,3 toneladas de plástico, 4,1 toneladas de alumínio e 338,3 toneladas de ferro.

Todas as sucatas coletadas são encaminhadas para a Cooper Vira-Lata - cooperativa de reciclagem - com o objetivo de promover a inclusão social e a geração de renda.

Nº de cooperados



Volume de sucatas (kg)



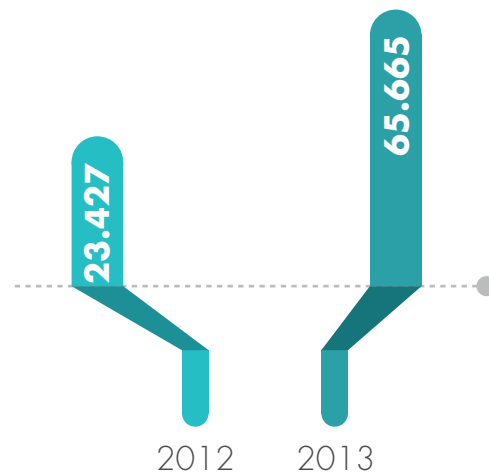
Programa de coleta seletiva

Na Porto Seguro, tanto no complexo da Matriz como nas Sucursais da Grande São Paulo, o descarte consciente por parte de todos os funcionários - separando os materiais orgânicos dos recicláveis - é um dos focos da gestão ambiental da empresa.

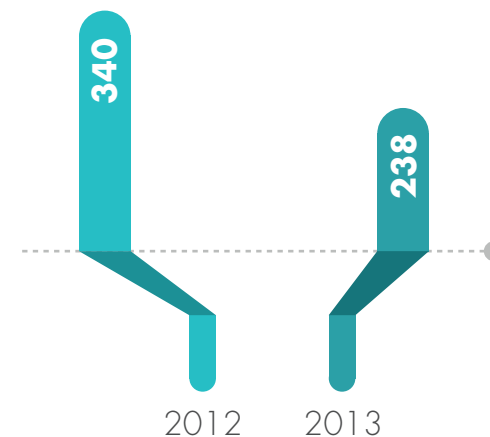
No Programa de coleta seletiva, os resíduos orgânicos são destinados a aterros sanitários, enquanto os resíduos recicláveis são encaminhados para cooperativas que realizam a venda dos materiais diretamente para a indústria, visando a geração de trabalho e renda, além de possibilitar a inclusão e transformação social.

Em 2013, em decorrência do projeto, foram reciclados 104,9 toneladas de papel, 12,9 toneladas de papelão e 12,5 toneladas de plástico.

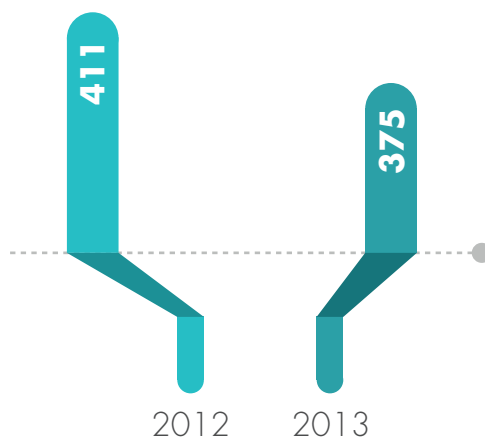
Resíduos Recicláveis - Matriz - Toneladas



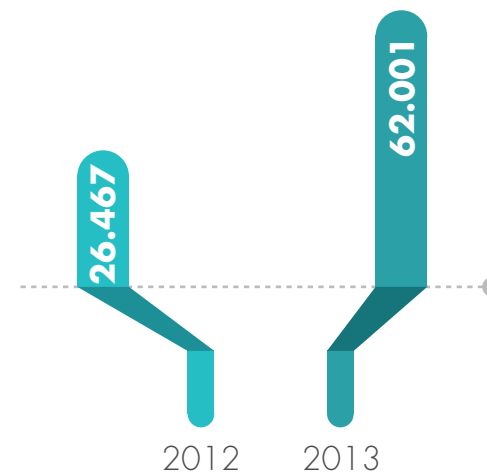
Resíduos Orgânicos - Matriz - Toneladas



Resíduos Orgânicos - sucursais e regionais - Toneladas



Resíduos Recicláveis - sucursais e regionais - Toneladas





Desempenho Operacional e Financeiro



Desempenho Operacional e Financeiro

Resultado Operacional – Seguros

Índice Combinado de Seguros

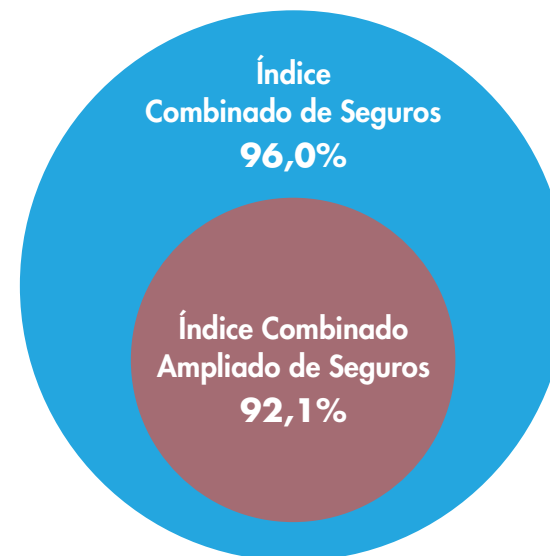
O índice combinado (2013 x 2012) foi 3 p.p. menor em função da redução nos índices de sinistralidade total, despesas de comercialização e despesas administrativas, chegando a 96,0% (vs. 99% em 2012).

A sinistralidade total do ano decresceu 4,5 p.p., atingindo 54,3%, devido essencialmente à redução da sinistralidade dos produtos de automóvel (-5,5 p.p.) e patrimonial (-2,7 p.p.).

Índice Combinado Ampliado de Seguros

O Índice Combinado Ampliado (incluindo o resultado financeiro de seguros) aumentou 1,4 p.p. em comparação ao ano anterior, alcançando 92,1%, devido à menor receita financeira, elevação parcialmente compensada por um melhor resultado operacional no período.

Índice Combinado de Seguros 2013



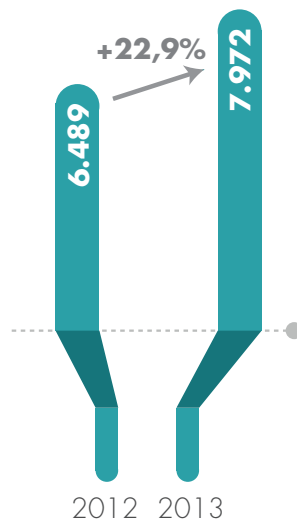
Seguro Auto

Os prêmios auferidos da carteira de automóveis da Porto Seguro atingiram R\$ 4.202,5 milhões em 2013, um aumento de 19,5% em relação a 2012, impulsionado principalmente pela recomposição de preços. A sinistralidade caiu 3,7 p.p. no ano em função da queda da frequência de furto e roubo no período, particularmente na região metropolitana de São Paulo.

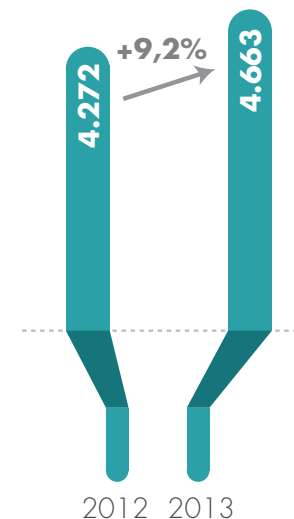
Os prêmios auferidos da Azul Seguros atingiram R\$ 1.767,7 milhões no ano, crescimento de 34,5% em relação a 2012, devido à recomposição de preços e ao aumento no número de veículos segurados (frota segurada cresceu 17,8% em comparação ao ano anterior). A sinistralidade reduziu 11,1 p.p., atingindo 60,4%, reflexo da recomposição de preços praticados e do aprimoramento nos critérios de seleção de riscos.

A carteira de auto da Itaú Auto e Residência atingiu R\$ 2.001,6 milhões em 2013, 20,6% maior que em 2012, fruto da recomposição de preços e do incremento no número de veículos segurados. A sinistralidade decaiu 5,9 p.p., explicada principalmente pela recomposição tarifária.

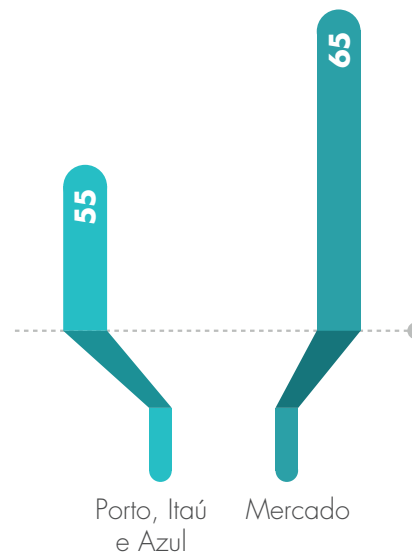
Prêmios de Seguro Auto (milhões)



Frota Segurada



Sinistralidade Auto – 2013¹ (%)



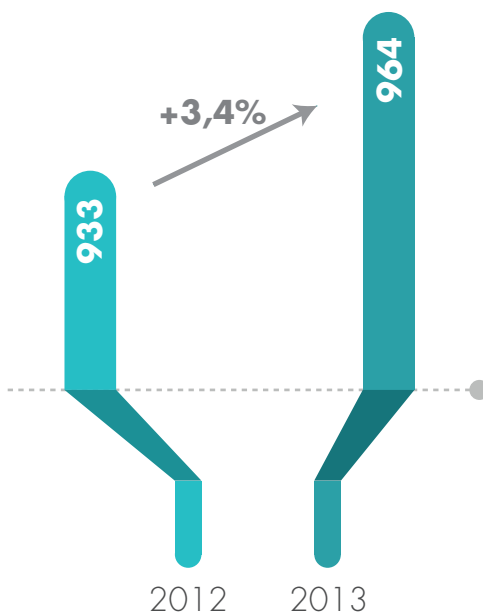
¹ Dados disponíveis até novembro de 2013.
Fonte: SUSEP

Seguro-Saúde

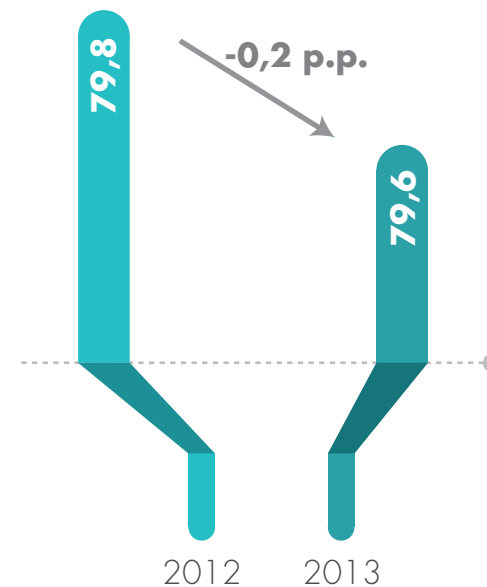
Os prêmios do seguro-saúde totalizaram R\$ 964,5 milhões no ano, 3,4% superior a 2012, decorrente dos reajustes de preços, crescimento parcialmente compensado pela redução no número de vidas seguradas em função da racionalização de contratos deficitários, buscando o restabelecimento das margens. O prêmio médio se elevou em 12% em 2013 se comparado ao ano anterior.

A sinistralidade atingiu 79,6%, um decréscimo de 0,2 p.p. devido aos reajustes de preços praticados.

Prêmios auferidos – Seguro-Saúde (R\$ milhões)



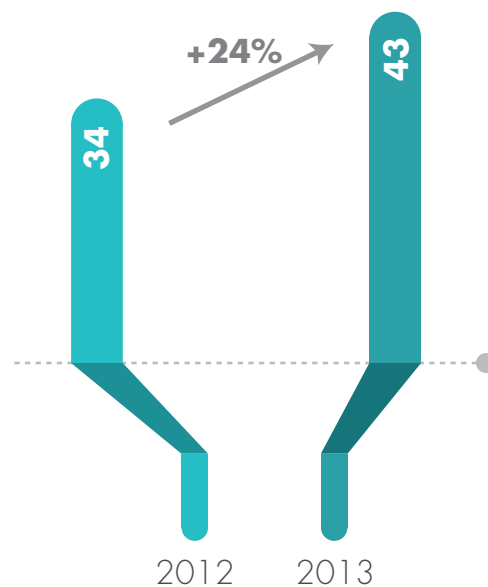
Sinistralidade – Seguro-Saúde %



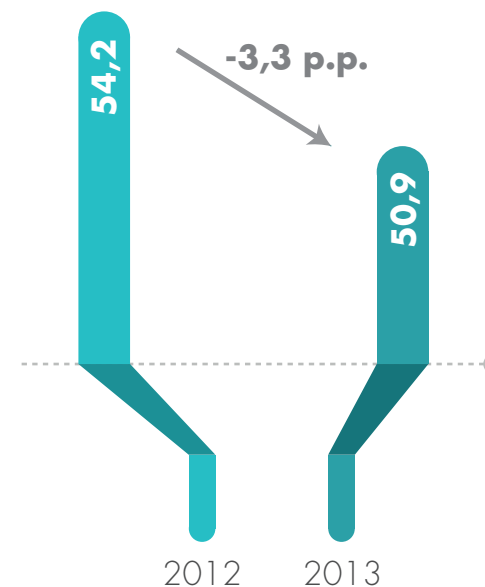
Seguro-Odontológico

Os prêmios no segmento odontológico totalizaram R\$ 42,6 milhões em 2013, 24,2% acima do ano anterior, explicado principalmente pelo aumento de 37,6% nas vidas seguradas, compensado parcialmente pela mudança de mix de produtos. A sinistralidade atingiu 50,9%, um decréscimo de 3,3 p.p. decorrente da redução na frequência de utilização.

Prêmios Auferidos – Seguro-Odontológico
(R\$ milhões)



Sinistralidade – Seguro-Odontológico %



Seguro Patrimonial

O total de prêmios auferidos com seguro patrimonial foi de R\$ 954,1 milhões em 2013, 25,3% acima do total de 2012, devido essencialmente ao crescimento nos prêmios dos produtos de Residência (Porto e Itaú), originado pelo crescimento de itens. No produto de residência da marca Porto, a empresa lançou novas coberturas e segmentou a oferta de produtos. Também intensificou a venda cruzada com os produtos de automóvel, auxiliando o canal corretor e contribuindo para um melhor desempenho do negócio. Na marca Itaú, a venda foi impulsionada pelo canal bancário.

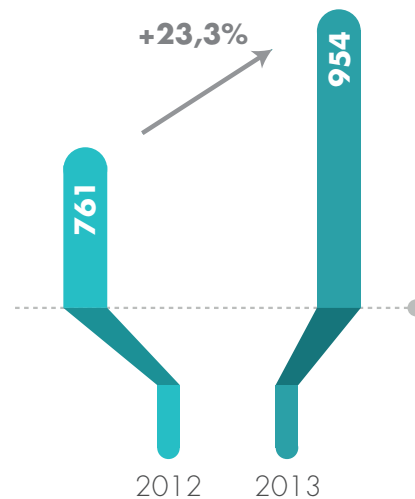
A sinistralidade alcançou 31,7% no ano, 2,7 p.p. menor do que em 2012, justificado principalmente por uma menor incidência de sinistros no produto de Residência do Itaú.

Seguro de Pessoas (Vida Risco)

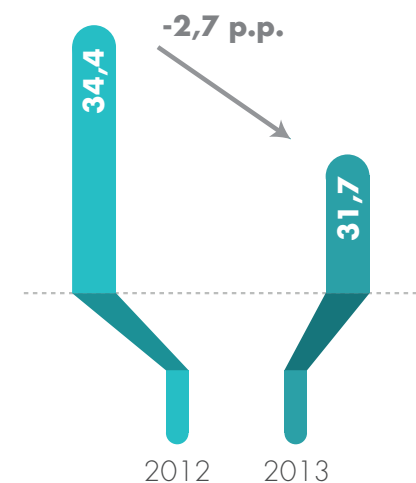
Os prêmios auferidos de seguro de pessoas totalizaram R\$ 472,6 milhões em 2013, um decréscimo de 15,7% em relação a 2012, resultado da mudança de mix de produtos.

A redução na sinistralidade em 2,2 p.p. no ano ocorreu devido à queda de frequências no seguro de vida coletivo.

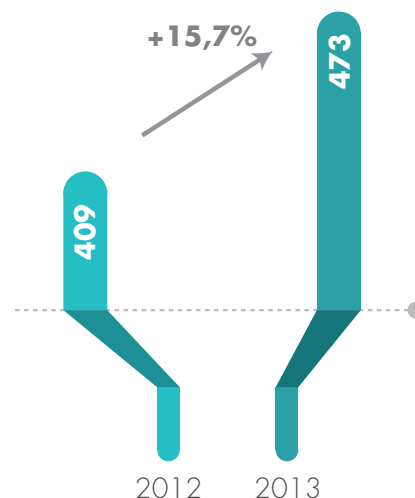
Prêmios Auferidos - Seguro Patrimonial
(R\$ milhões)



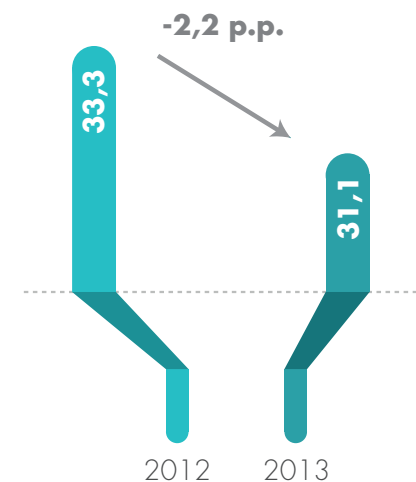
Sinistralidade - Seguro Patrimonial %



Prêmios Auferidos - Seguro de Pessoas
(R\$ milhões)



Sinistralidade - Seguro de Pessoas %

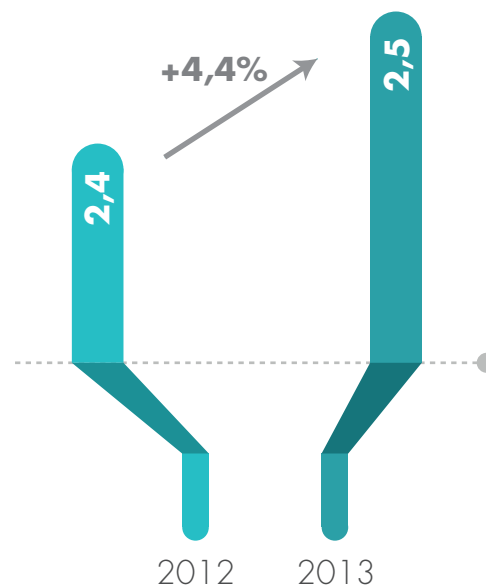


Previdência

A arrecadação total de produtos de Previdência atingiu R\$ 346,3 milhões no ano, aumento de 6,9% em relação a 2012, decorrente do aumento do valor das contribuições (PGBL) e prêmios (VGBL).

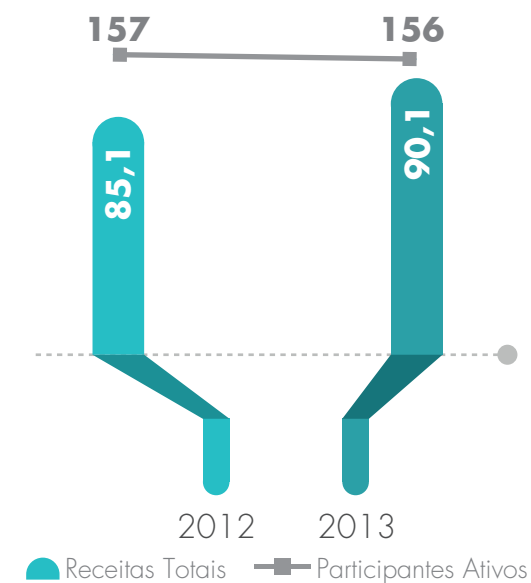
Os ativos sob gestão atingiram R\$ 2,5 bilhões ao final de 2013, aumento de 4,4% se comparado ao mesmo período do ano anterior.

Evolução de Ativos sob Gestão¹ (R\$ bilhões)



¹ Rendas de Contribuições de Previdência + Prêmios de VGBL.

Participantes Ativos (mil) e Receitas Totais² (R\$ milhões)*



* Rendas de Contribuições de Previdência + Prêmios de VGBL.



Despesas Administrativas – Seguros

Em 2013, as despesas administrativas de seguros totalizaram R\$ 1,6 bilhão, um aumento de 11,6% sobre o montante de R\$ 1,5 bilhão registrado em 2012, contudo o crescimento foi menor que os prêmios ganhos no período (11,6% contra 17,8%, respectivamente).

O índice de despesas administrativas de seguros atingiu 15,7%, demonstrando uma queda de aproximadamente 1 p.p. em relação a 2012. Esse é o menor índice dos últimos sete anos (mesmo descontando o efeito da Circular SUSEP 462/13 – “custo de apólice”).

O modelo adotado pela empresa para gestão de custos e os investimentos realizados para otimização de processos e sistemas estão contribuindo para ganhos de eficiência operacional. Isso faz parte da estratégia da Porto Seguro, que visa obter ganhos contínuos de produtividade, sem impactar negativamente o nível de serviço para clientes e corretores.

Outras Receitas e Despesas Operacionais – Seguros

Outras receitas operacionais de seguros totalizaram R\$ 58,5 milhões em 2013, decréscimo de 85,2% sobre o montante de R\$ 394,3 milhões em 2012, em função da eliminação das receitas de custo de emissão de apólices decorrente da mudança da regulamentação em vigor.

Esse impacto foi atenuado pela transferência das receitas de custo inicial de contratação de apólices para os prêmios de seguros e pela flexibilização das reservas, permitindo o recebimento antecipado e não mais 1/12 por mês, de acordo com diferimento da apólice (Circular SUSEP 462/13).

Outras despesas operacionais de seguros atingiram R\$ 469,8 milhões no ano, um acréscimo de 7,1% em relação a 2012, basicamente em função do aumento das despesas de administração de contratos de seguros e despesas de assistência 24h.



Relatório Anual de Sustentabilidade o Porto Seguro 70

O lucro dos negócios não seguros no ano atingiu R\$133,4 milhões, um aumento de 22,9% em relação ao ano de 2012.

Bar chart showing the increase in the number of employees in the construction sector from 2012 to 2013. The number of employees increased from 108,5 thousand in 2012 to 133,4 thousand in 2013, representing a 19,0% increase. The chart also indicates a 4 percentage point increase in the share of the construction sector in total employment.

Year	Number of employees (thousand)	Share of total employment (%)
2012	108,5	15,0%
2013	133,4	19,0%

Change in share: +4 p.p.



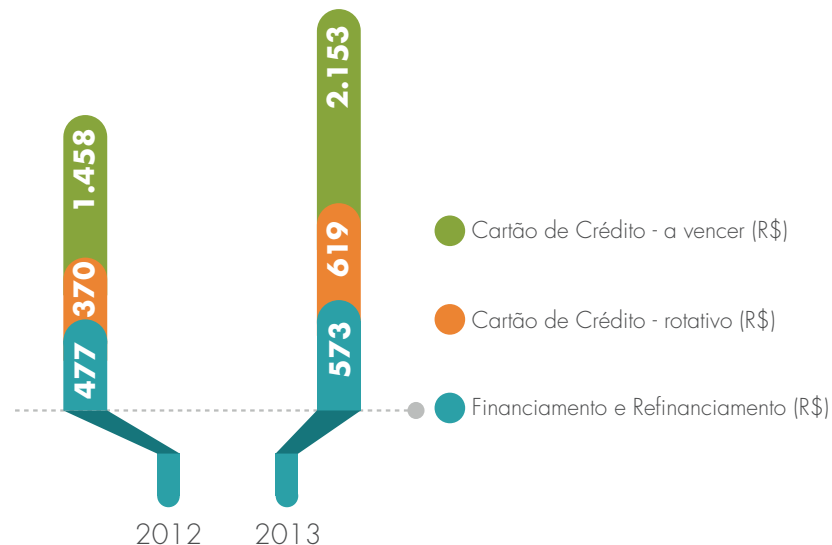
Crédito e Financiamento

As receitas com operações de crédito totalizaram R\$ 636,8 milhões em 2013, um aumento de 23,7%, justificado principalmente pelo crescimento do faturamento da carteira de crédito e da elevação no número de clientes de cartão de crédito, favorecido pelo lançamento de campanhas promocionais e oferta de mais uma bandeira do produto.

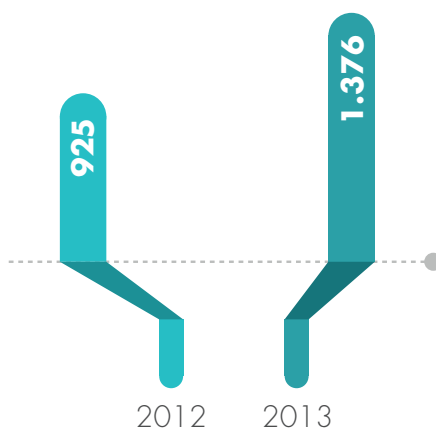
A inadimplência (acima de 90 dias) ao final do ano alcançou 5,1%, abaixo da média de mercado, que atingiu 6,5% (fonte: Banco Central). A inadimplência total das operações de crédito se elevou 0,5 p.p. ao final do período, dentro da estratégia e dos patamares definidos pela empresa.

A carteira total de crédito atingiu R\$ 3,3 bilhões em 2013, sendo que a maior parte é formada por operações parceladas a vencer do produto cartão de crédito.

Carteira de Operações de Crédito (R\$ milhões)

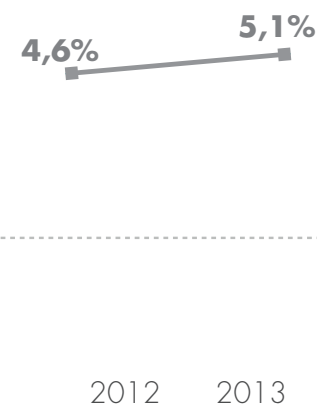


Cartão de Crédito (unidade mil)*



* Cartões aptos para uso.

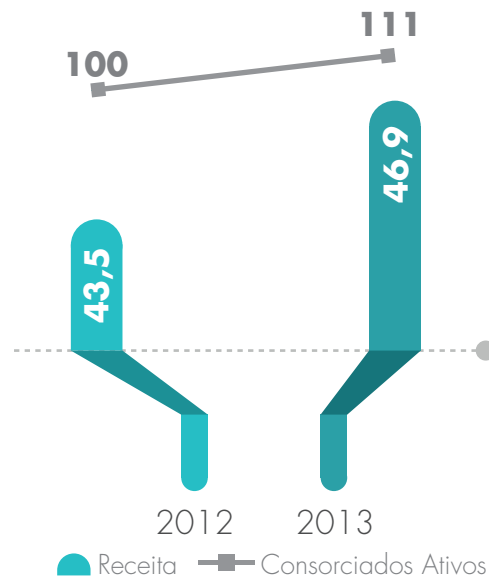
Inadimplência acima de 90 dias



Consórcio

As receitas com prestação de serviços de consórcio totalizaram R\$ 184,3 milhões em 2013, um aumento de 6,8%, principalmente devido ao crescimento no número de clientes, compensado parcialmente pela queda no ticket médio decorrente da mudança no mix de produtos (maior venda de consórcios de automóveis versus imóveis).

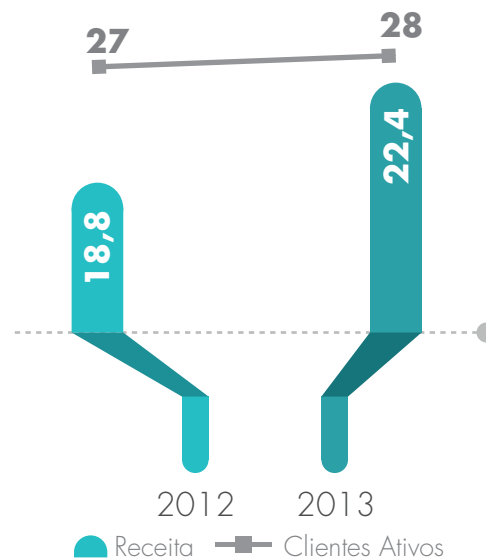
Receita Total (R\$ milhões) e
Consoiciados Ativos (mil)



Proteção e Monitoramento

As receitas com prestação de serviços e vendas de equipamentos de monitoramento cresceram 8,5% em 2013, totalizando R\$ 80,6 milhões, impulsionadas principalmente pela mudança de mix de produtos com ticket médio mais alto.

Receita Total (R\$ milhões) e
Clientes Ativos (mil)



Resultado Financeiro

A receita financeira total do ano atingiu R\$ 740,9 milhões, uma redução de 44,1% em comparação com 2012.

O resultado financeiro em 2013 foi de R\$ 493,7 milhões, representando um decréscimo de 47,8% comparado ao mesmo período do ano anterior.

A carteira total de aplicações financeiras (R\$ 9,1 bilhões) apresentou um rendimento de 4,39% (55% do CDI) em 2013. Excluindo os

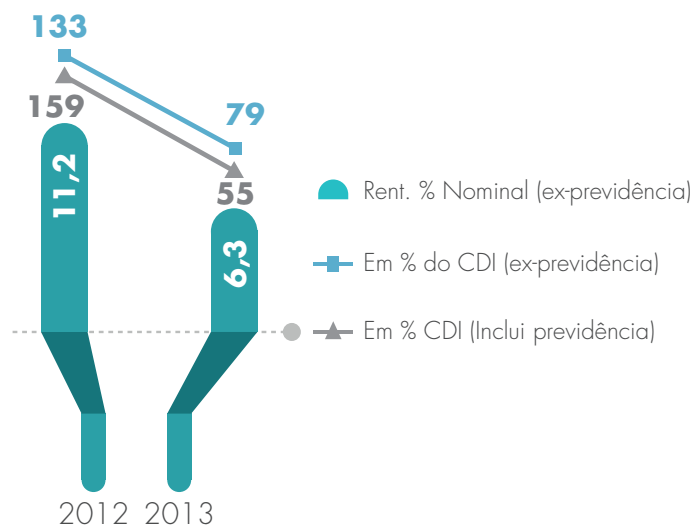
recursos de reservas técnicas previdenciárias, a carteira de aplicações resultante (R\$ 6,7 bilhões) gerou uma rentabilidade de 6,33% (79% do CDI).

A rentabilidade da carteira de aplicações financeiras em 2013, excluindo recursos previdenciários, foi impactada negativamente, principalmente pelas alocações em juro nominal e renda variável, devido ao movimento de aceleração de alta de juros, assim como a retração dos preços de renda variável.

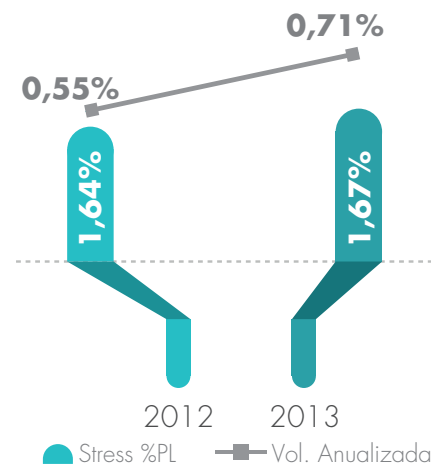
A volatilidade dos preços dos ativos financeiros (juros, moedas e bolsa de valores) acentuou-se ao longo do ano, tanto no mercado doméstico, pressionado pela alta de juros, quanto no cenário internacional, pressionado pelo câmbio, principalmente nos mercados emergentes.

Entretanto, essas alocações se mantiveram em linha com a visão de médio prazo da empresa, de juros inferiores aos exigidos pelo mercado.

Evolução de Rentabilidade (%)



Utilização de Risco (ex. previdência)

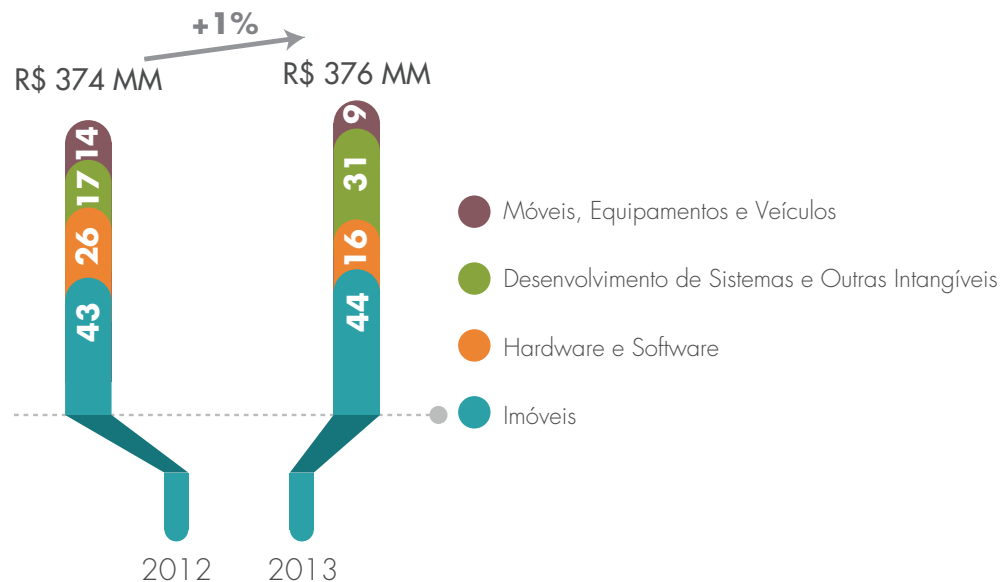


Investimentos e Capital Requerido

Em 2013, a Porto Seguro investiu R\$ 376 milhões, valor praticamente estável se comparado a 2012. Esse total foi destinado, principalmente, à aquisição e reformas de imóveis, tais como na expansão do complexo matriz, revitalização de

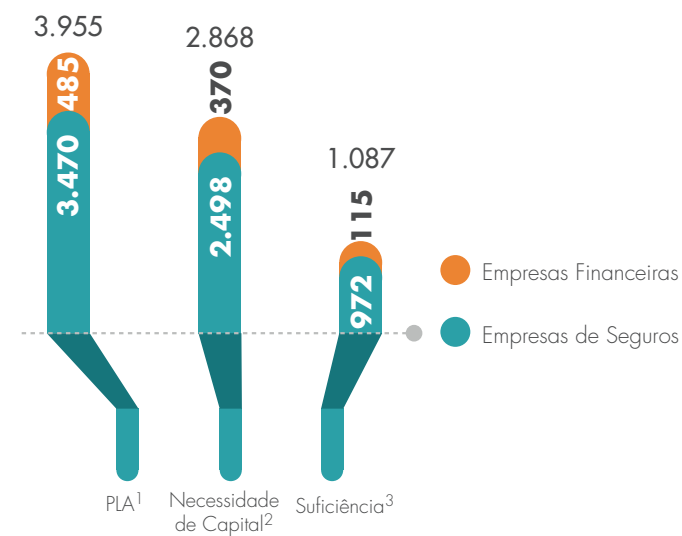
sucursais, centros automotivos e centros de atendimento a sinistros, além do início da construção do novo edifício de Call Center e do desenvolvimento de sistemas (SAP, CRM, entre outros).

Investimentos (Capex) por Tipo (%)



Capital Requerido por tipo de empresa (R\$ milhões)

A empresa possui um excedente de capital de R\$ 1,1 bilhão em relação ao capital requerido pelos órgãos reguladores para as empresas de seguros e financeiras.



¹ PLA corresponde ao Patrimônio Líquido das empresas ajustado por adições e exclusões conforme normatizações dos órgãos reguladores específicos (SUSEP, BACEN e ANS).

² Necessidade de Capital requerida de acordo com órgãos reguladores (SUSEP, BACEN e ANS).

³ Refere-se à diferença entre PLA e a Necessidade de Capital Requerida.

Desempenho Histórico da Porto Seguro S.A.

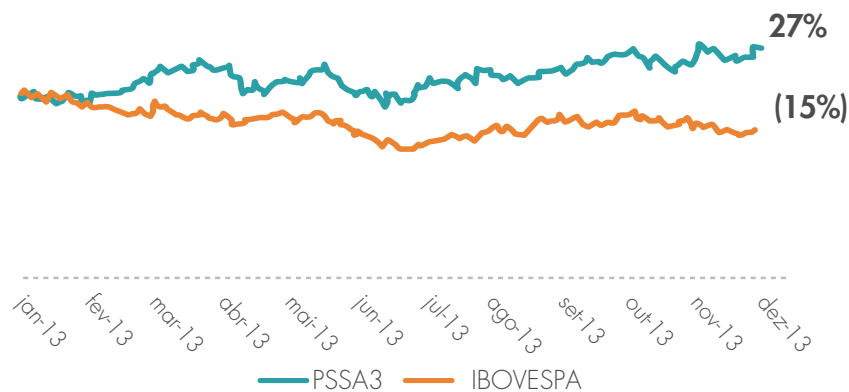


Variação Histórica* PSSA3 x Ibov

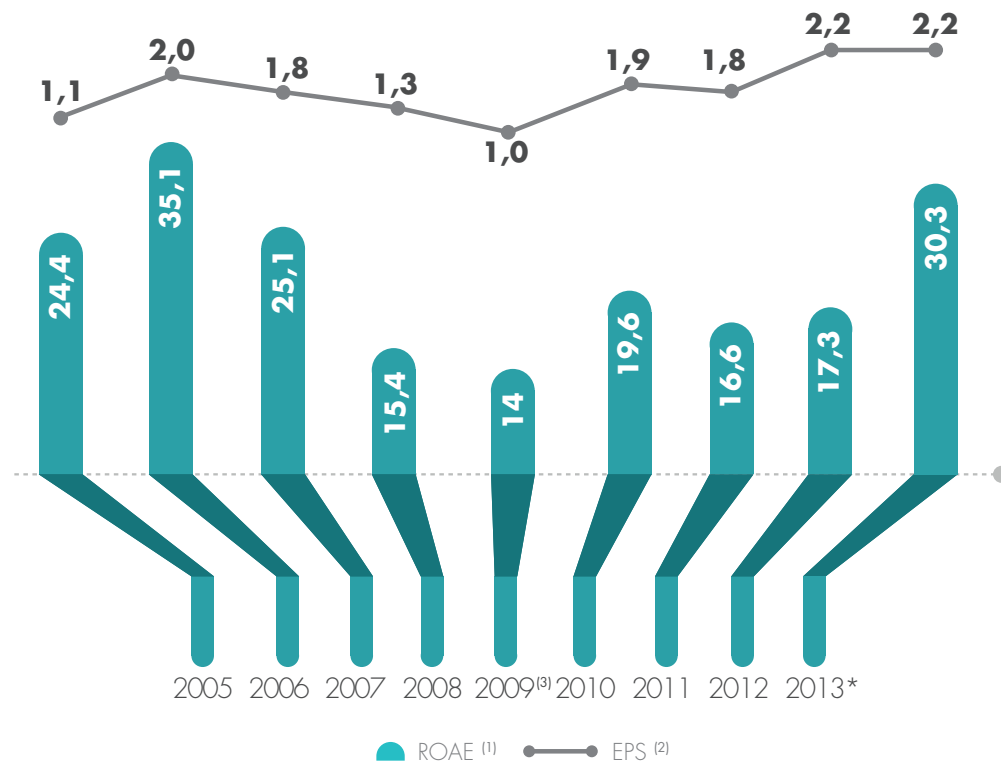
PSSA3	IBOVESPA
327%	114%

* Desde o IPO (novembro de 2004) até dezembro de 2013

Desempenho PSSA3 vs. Ibovespa últimos 12 meses



Rentabilidade (s/ Business Combination) %



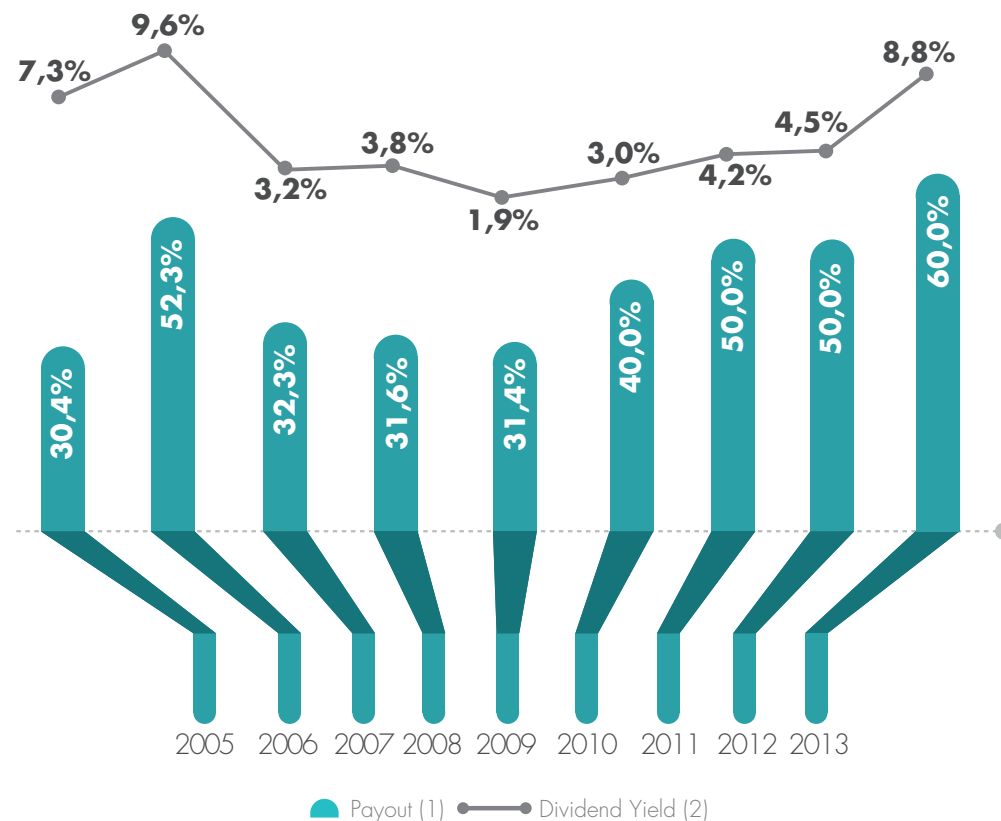
* Resultado com o efeito do ganho da causa tributária Cofins. Sem o efeito não recorrente, o ROAE seria de 16,5%.

(1) Rentabilidade Sobre o Patrimônio Líquido Médio (Sem Business Combination)

(2) Lucro por Ação em R\$ (Sem Business Combination)

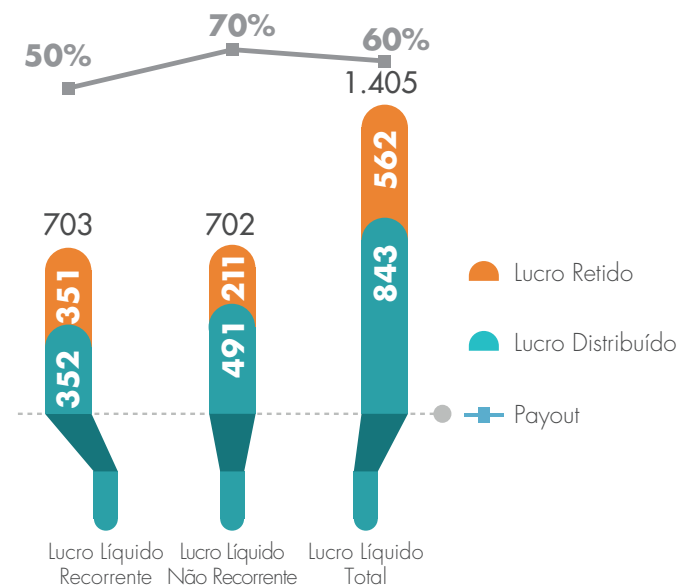
(3) Desconsiderando a empresa Itaú Seguros de Auto e Residência, que foi adquirida em agosto de 2009.

Distribuição de Dividendos



(1) Total de Dividendos pagos (Dividendos + Juros sobre o Capital Próprio Líquido de Impostos) dividido pelo Lucro Líquido Ajustado
 (2) Rentabilidade dos Dividendos em relação ao Preço da Ação (Total Dividendos pagos dividido pelo Preço da Ação no último dia do exercício)

Composição de Dividendos de 2013 (R\$ milhões)





Índice GRI

**PORTO
SEGURO**



Perfil 1. Estratégia e Análise		
Indicadores GRI		Referência (pg.) / Resposta direta
1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	1
2. Perfil Organizacional		
3	Nome da organização	11
4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	17 a 28
5	Localização da sede	11
6	Número de países em que a organização opera	11
7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	15 e 16
8	Mercados atendidos	11
9	Porte da organização	11
10	Perfil da força de trabalho	44
11	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	100% dos funcionários da Porto Seguro são cobertos por negociação coletiva
12	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Informações não disponíveis
13	Principais mudanças na estrutura da Companhia durante o período coberto	5 e 6
	Compromissos com iniciativas externas	
14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	A Companhia não adere ao princípio da precaução.
15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	37
16	Participação significativa em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada	37



3. Aspectos Materiais Identificados e Limites

17	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	A informação está disponível nas Demonstrações Contábeis da Companhia, em: http://ri.portoseguro.com.br/portoseguro/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=28529
18	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	4
19	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	9
20	Limite de cada aspecto material para a organização	9
21	Limite de cada aspecto material fora da organização	9
22	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não houve reformulação de informação fornecida em relatórios anteriores
23	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite dos aspectos abordados	Este é o primeiro relatório aderente às Diretrizes da GRI publicado pela Porto Seguro

4. Engajamento de Stakeholders

24	Lista de stakeholders engajados pela organização	9
25	Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	4 e 9
26	Abordagem adotada pela Companhia para engajar stakeholders e frequência do engajamento	4 e 9
27	Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	9

5. Perfil do Relatório

28	Período coberto pelo relatório	4
29	Data do relatório anterior mais recente	4
30	Ciclo de emissão dos relatórios	4
31	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	87
32	Opção de aplicação das diretrizes (essencial ou abrangente), índice GRI e verificação externa	○ Relatório é aderente à opção "essencial" das G4
33	Descrição da política e prática adotada para verificação externa dos dados	○ Relatório não passou por verificação externa dos dados



6. Governança		
	Estrutura de Governança e sua Composição	
34	Estrutura de governança, incluindo comitês	30 a 38
7. Ética e Integridade		
56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	3, 37 e 38
DESEMPENHO		
ECONÔMICA		
Dimensão		
Aspecto	Presença no Mercado	
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	44
EC6	Proporção de membros de alta gerência contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	44
AMBIENTAL		
Dimensão		
Aspecto	Uso de materiais	
EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	58
EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	58
Aspecto	Energia	
EN3	Consumo de energia dentro da organização	59
EN4	Consumo de energia fora da organização	59
EN5	Qual a taxa de intensidade energética (relação entre o consumo de energia e a geração de receita da Companhia), discriminada por tipo de combustível, dentro e fora da Companhia?	A Porto Seguro não realiza esta medição
EN6	Qual o volume das reduções de consumo de Energia obtidas diretamente em decorrência de melhorias na conservação e eficiência?	59 e 60
EN7	Quais as reduções obtidas no consumo de energia dos produtos e serviços vendidos? Quais iniciativas foram desenvolvidas para isso?	A Porto Seguro não realiza esta medição



Aspecto	Emissões	
EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	56 e 57
EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (ESCOPO 2)	56 e 57
EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	56 e 57
EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	56 e 57
EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	56 e 57
EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	A Porto Seguro não realiza esta medição
EN21	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	A Porto Seguro não realiza esta medição
Dimensão	SOCIEDADE	
Aspecto	Comunidades Locais	
SO1	Qual o percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local? Quais os impactos e avaliação de desenvolvimento local?	100% da operação. Mais informações entre as páginas 49 e 55
SO2	Quais as operações com impactos negativos reais e potenciais nas comunidades locais?	49 a 55 e 60
Aspecto	Corrupção	
SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	37
SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	37
SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	37



Dimensão		SOCIAL
Aspecto	Saúde e Segurança no Trabalho	
LA9	Qual foi o número médio de horas de treinamento, por empregado, em 2013?	44
LA10	A Companhia possui programa de gestão de competências e aprendizagem contínua para empregados em período de preparação para a aposentadoria? (ex: programa de treinamentos sobre assuntos como qualidade de vida, apoio psicológico, etc.) Descrever.	Os gestores da Porto Seguro fazem o acompanhamento dos funcionários em seus momentos de transição com o objetivo de apoiar cada um na gestão da sua vida pessoal e profissional. No caso de aposentadoria, os gestores apoiam os colaboradores para que a transição seja tranquila e para que o funcionário continue motivado e comprometido tanto com seu trabalho quanto com os seus projetos pessoais
LA11	Qual o percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira?	44



Créditos



Pet Residência



Ações no Brasil

Banco Custodiante – Banco Itaú S.A.
Gerência de Relacionamento com Empresas
Av. Brigadeiro Faria Lima, 3400 – 10º andar
Itaim Bibi – 04538-133 – São Paulo, SP – Brasil
Obs.: O atendimento aos acionistas é realizado pela rede de agências do Banco.

Auditores Independentes

Deloitte Touche Tohmatsu Auditores
Independentes
CNPJ: 49.928.567/0001-11
Rua Alexandre Dumas, 1981 – 04717-906
São Paulo, SP – Brasil – Telefone: 11 5186.1000

Área de Relações com Investidores

Diretoria de Relações com Investidores
Marcelo Picanço
Ricardo Fuzaro
Aleksandro Borges
Daniel Magalhães

Al. Barão de Piracicaba, 618 – 11º andar
Campos Elíseos – 01216-012
São Paulo – SP – Brasil
Telefones: 11 2393.7090 | 2393.7093
Fax: 11 2393.6337
gri@portoseguro.com.br www.portoseguro.com.br

Área de Responsabilidade Social e Ambiental

Mirian Mesquita
Claudia Moreno

Publicações e Informações

Todos os fatos relevantes, anúncios de resultado e demais comunicados ao mercado da empresa são divulgados de maneira simultânea na CVM/Bovespa e na área de relações com investidores do site da empresa (www.portoseguro.com.br), além de posteriormente encaminhados por correio eletrônico às pessoas que se cadastraram para recebê-las. As demonstrações financeiras completas são publicadas anualmente nos jornais O Estado de São Paulo e Diário Oficial do Estado de São Paulo. Demonstrações financeiras trimestrais, press releases, apresentações, fatos relevantes e avisos aos acionistas estão disponíveis nas áreas de relação com investidores do site da Porto Seguro (www.portoseguro.com.br). Outras informações sobre a empresa também podem ser obtidas nos sites da Bovespa (www.bovespa.com.br) e da CVM (www.cvm.gov.br).

Coordenação Geral

Andrea Primon

Redação, Edição e Revisão

Andrea Primon
Jairo Moraes
RICCA RI

Consultoria GRI, Tradução e Projeto Gráfico

RICCA RI

Diagramação e Revisão

Luz Publicidade

