



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

ANO REFERÊNCIA – 2024

Sumário

Sobre o relatório de Sustentabilidade	2
A Organização e suas práticas de relato	2
Quem somos	5
Missão, Visão e Valores.....	6
Demonstrações financeiras entidades do Gente Grupo	7
Análise das Demonstrações Financeiras da Gente Seguradora S/A – Exercício 2024.....	8
Estrutura Organizacional.....	12
Políticas Institucionais	15
Integração da Estratégia aos Pilares ESG	22
Sustentabilidade sempre fez parte do nosso DNA	26
Gestão de Pessoas e Valorização do Capital Humano	31
Colaboradores.....	32
Mensagem da Diretoria	33
Anexo	34
Créditos	41

Sobre o relatório de Sustentabilidade

Apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Gente Seguradora e destacamos as ações visando a promoção e desenvolvimento da Agenda ESG, ao longo do ano de 2024.

O conteúdo desta publicação reflete as ações realizadas pela empresa, sua estrutura, bem como os compromissos firmados em prol do desenvolvimento sustentável. No ano de 2024, foi realizado o estudo de materialidade, para determinar os temas prioritários para a estratégia de sustentabilidade. O resultado do estudo será apresentado nesse documento e os temas materiais que direcionam a avaliação dos impactos externos e internos para o direcionamento das iniciativas estratégicas. O conteúdo elaborado é compatível com as normas regulamentares, da Susep e no intuito de comunicar aspectos relacionados à sustentabilidade e transparência corporativa.

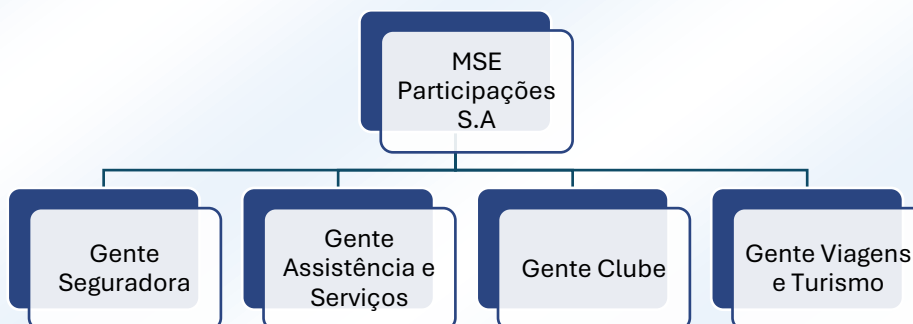
Os dados apresentados são referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024 e correspondem as operações da Gente Seguradora.

A Organização e suas práticas de relato

Com o objetivo de fortalecer a gestão integrada de seus negócios tendo a transparência como um dos pilares, a Gente Seguradora S/A é uma sociedade anônima de capital fechado, autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP a operar seguro de danos e pessoas, em todo o território nacional. A sede da companhia encontra-se no Estado do Rio Grande do Sul, com filial em São Paulo, e escritórios de representação em Santa Catarina e Paraná, tendo suas operações em todo o território nacional.



Nosso Grupo



Buscando levar o melhor atendimento aos nossos clientes, o mais elevado padrão na qualidade dos nossos serviços, a Gente Seguradora integra o Gente Grupo, um conglomerado empresarial composto por diferentes empresas que

Gente Seguradora S.A.

Rua Marechal Floriano Peixoto, 450 | Centro Histórico | Porto Alegre - RS
CEP 90020 060 | Fone (51) 3023.8888 | Ouvidoria 0800 607 0888
gente seguradora.com

atuam de forma complementar e integrada, tanto sob a ótica societária quanto operacional:

- MSE Participações S.A. - é a holding operacional familiar, centralizando a participação societária das empresas do Gente Grupo, incluindo a Gente Seguradora, o que permite uma gestão estratégica integrada e o fortalecimento das sinergias entre as empresas do grupo. Essa estrutura permite que o Gente Grupo opere de forma coordenada, maximizando a eficiência e a oferta de serviços aos clientes.
- Gente Seguradora S.A. – é a empresa central do grupo, sendo responsável pelas operações de seguros. Representa o principal negócio do conglomerado.
- Gente Clube de Benefícios Ltda - atua na área de saúde, oferecendo serviços aos segurados da Gente Seguradora, bem como, a todos os funcionários do grupo, agregando valor à proposta da companhia por meio da oferta de benefícios adicionais.
- Gente Assistência e Serviços Ltda – é uma prestadora de serviços de Assistência 24 horas para atendimento emergencial veicular, residencial e empresarial, bem como, presta suporte operacional ao grupo, compartilhando serviços essenciais nas áreas de Relacionamento com o Cliente, Recursos Humanos, Tecnologia da Informação e Administração em geral, otimizando a eficiência do Grupo como um todo. Possui o produto **Gente Resolve**, oferecendo para não segurados os serviços de assistências em geral, orçamentações para consertos veiculares, dentre outros serviços.
- Gente Viagens e Turismo Ltda - oferece serviços relacionados à emissão de passagens aéreas e turismo, ampliando o portfólio de soluções disponíveis para os clientes e colaboradores do Grupo.

Ainda dentro do Gente Grupo, temos a Gente Incorporadora e Construtora SPE LTDA, que figura como parte relacionada da Gente Seguradora e de todas as empresas listadas acima, tendo sua atividade focada na incorporação e construção de empreendimentos, responsável pela realização do empreendimento **Gente Tower**, complexo empresarial de alto padrão que tem como âncora um hotel 5 estrelas em uma localização privilegiada de Porto Alegre: <https://genteincorporadora.com.br/>.

Quem somos

A Gente Seguradora nasceu da vasta experiência e da visão empreendedora de seu fundador, Sergio Suslik Wais, que, ao longo dos anos, trilhou um caminho desafiador marcado por determinação, inovação e um profundo compromisso com o crescimento sustentável, a geração de empregos e o bem-estar social.

Tudo começou em 12 de março de 1972, com a criação do **Gente Grupo Executivo de Seguros Ltda.**, empresa que gerenciou a Porto Seguro companhia de Seguros Gerais no Rio Grande do Sul e Santa Catarina por 12 anos. Durante parte desse período, o fundador também assumiu a função de diretor, consolidando sua expertise no setor.

Diante dos desafios do cenário produtivo nacional e da ainda incipiente participação do mercado segurador no país, surgiu a necessidade de criar uma empresa que pudesse atender às demandas do setor com solidez e inovação. Assim, em 08 de abril de 1983, foi fundada a **Gente Seguradora**. A empresa recebeu autorização para operar por meio da Portaria Ministerial nº 215, de 28 de novembro de 1984, e iniciou suas atividades em 2 de janeiro de 1985. Desde então, a Gente Seguradora tornou-se uma referência no mercado segurador brasileiro, contribuindo significativamente para o fortalecimento do setor e para o progresso da sociedade.

Em 1988, a Gente Seguradora consolidou sua posição como pioneira ao implantar os primeiros Centros Integrados de Atendimento de Seguros no Brasil, inaugurando a **Casa da Gente**, em São Paulo. Esse marco reforçou o compromisso da empresa com a inovação e a qualidade dos serviços oferecidos.



Missão, Visão e Valores

Missão

Buscar negócios e soluções em seguros que ofereçam tranquilidade e segurança para nossos clientes e parceiros, promovendo relações duradouras baseadas na confiança e no atendimento às necessidades reais da sociedade.

Visão

Ser referência em soluções e serviços de seguros, por meio de um crescimento contínuo e sustentável, consolidando a companhia como um agente relevante no desenvolvimento do setor e na geração de valor compartilhado.

Valores

Nossos valores orientam a conduta de todos os colaboradores e parceiros da companhia e sustentam a atuação ética, eficiente e comprometida com os princípios da sustentabilidade:

- **Transparência:** Clareza e integridade nas relações e comunicações com todas as partes interessadas.
- **Ética:** Conduta responsável e alinhada aos mais elevados padrões de integridade.
- **Confiança:** Compromisso com a construção de relacionamentos sólidos e confiáveis.
- **Excelência:** Busca constante pela qualidade em nossos serviços, processos e entregas.
- **Inovação:** Incentivo à criatividade e à adoção de soluções que antecipem as necessidades do mercado.
- **Melhoria contínua:** Compromisso permanente com o aprimoramento de nossos processos, produtos e pessoas.

A atuação responsável e sustentável das organizações exige clareza quanto à sua identidade corporativa e aos princípios que norteiam sua conduta. Nesse sentido, a definição da Missão, Visão e Valores da Gente Seguradora constitui um pilar fundamental de sua estratégia institucional, refletindo os compromissos

assumidos com a geração de valor para as partes interessadas, a promoção de uma cultura ética e transparente, e a integração de critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) em seus processos e decisões, que serão detalhados nos próximos tópicos.

Esses fundamentos organizacionais orientam a condução dos negócios e fortalecem a base da cultura corporativa, permitindo o desenvolvimento de uma agenda de sustentabilidade alinhada às melhores práticas de mercado. Ao reafirmar sua identidade institucional neste relatório, a companhia reforça seu posicionamento estratégico e seu compromisso com a criação de valor sustentável de longo prazo.

Demonstrações financeiras entidades do Gente Grupo

A Gente Seguradora faz parte de um ecossistema maior, o **Gente Grupo**, que inclui outras empresas que complementam suas operações e oferecem serviços adicionais. A **Gente Clube de Benefícios Ltda**, por exemplo, presta serviços na área de saúde aos segurados da Gente Seguradora, fortalecendo a proposta de valor da seguradora. Em 2024, o efeito contábil dessas transações entre as duas empresas foi de R\$ 943 mil.

Já a **Gente Assistência e Serviços Ltda** oferece suporte operacional em áreas como relacionamento, recursos humanos, tecnologia da informação e serviços administrativos. Em 2024, o efeito contábil dessas transações entre as duas empresas foi de R\$ 8,5 milhões.

Em menor escala, a **Gente Incorporadora e Construtora SPE Ltda** e a **Gente Viagens e Turismo Ltda** desempenham papéis importantes na estrutura operacional do grupo, com resultado contábil imaterial.

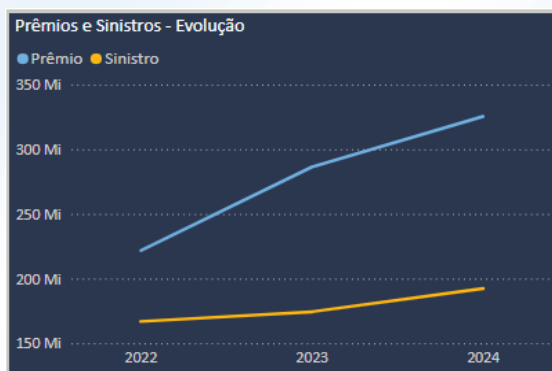
No topo dessa estrutura está a **MSE Participações S.A.**, uma holding familiar que centraliza a participação societária operacional das empresas do Gente Grupo. Em 2024, a MSE detinha 99,68% do capital social da Gente Seguradora, além de participações significativas em outras empresas do grupo, como a Gente Assistência e Serviços Ltda (99,79%), a Gente Clube de Benefícios Ltda (92,44%) e a Gente Viagens e Turismo Ltda (99,25%). Essa estrutura de holding permite uma gestão estratégica integrada, maximizando as sinergias entre as empresas e garantindo a eficiência operacional do grupo como um todo. As transações entre

a Gente Seguradora e as outras entidades do grupo são detalhadas nas notas explicativas das demonstrações financeiras, destacando a natureza colaborativa e interdependente dessas relações.

Em resumo, as demonstrações financeiras da Gente Seguradora mostram uma empresa em crescimento, com um forte desempenho operacional e financeiro. Sua integração com as outras entidades do Gente Grupo, por meio de transações e serviços compartilhados, reforça a eficiência e a competitividade do grupo no mercado de seguros. A MSE Participações S.A., como holding controladora, desempenha um papel central na coordenação e na gestão estratégica dessas empresas, garantindo a sustentabilidade e o sucesso do Gente Grupo como um todo.

Análise das Demonstrações Financeiras da Gente Seguradora S/A – Exercício 2024

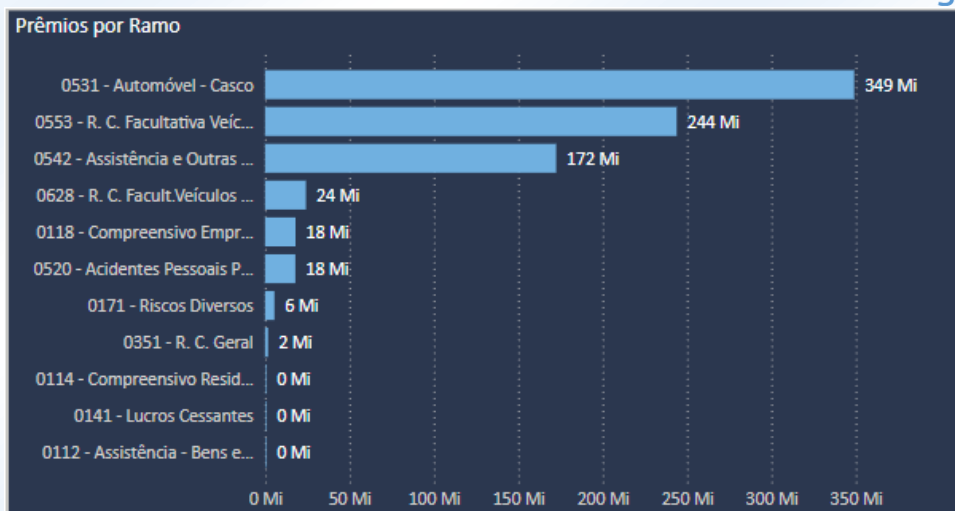
A **Gente Seguradora S/A** é a principal empresa do **Gente Grupo**, e suas demonstrações financeiras refletem um desempenho sólido e crescimento consistente, com alta alavancagem dos prêmios emitidos, consequentemente das provisões técnicas e aumento da participação no mercado



Fonte: Susep



Fonte: Susep



Fonte: Susep

Prêmios e Sinistros por Ano				
	2022	2023	2024	Total
Prêmios	244.040.238,67	306.970.689,58	339.790.591,40	890.801.519,65
Sinistros	179.052.437,28	184.767.160,72	188.432.661,49	552.252.259,49
Sinistralidade	82,08%	66,27%	61,44%	68,72%
Crescimento Nominal	31,79%	25,79%	10,69%	

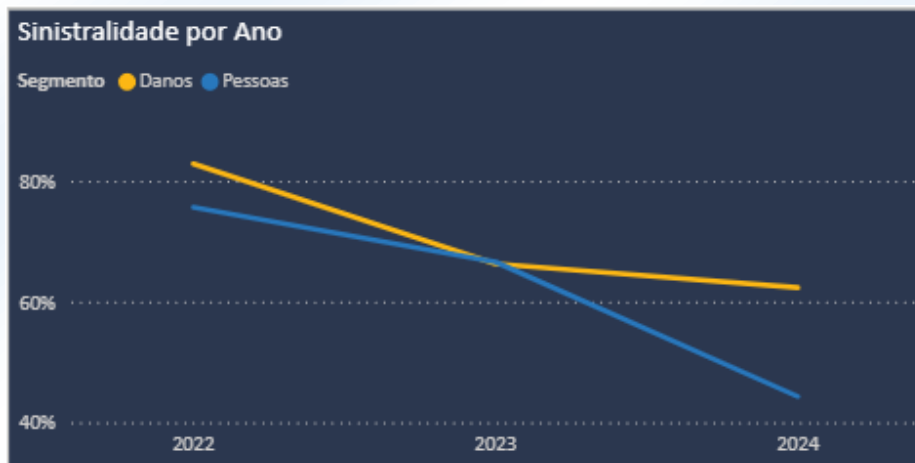
Fonte: Susep

Prêmios por Ramo - Crescimento no período		
Ramo	Crescimento Nominal	Crescimento Real
0114 - Compreensivo Residencial	48,51%	46,28%
0351 - R. C. Geral	38,15%	31,51%
0171 - Riscos Diversos	33,30%	27,51%
0520 - Acidentes Pessoais Passageiros-APP	31,46%	25,73%
0531 - Automóvel - Casco	29,71%	23,46%
0118 - Compreensivo Empresarial	23,78%	17,01%
0542 - Assistência e Outras Cobert. - Auto	22,18%	14,25%
0628 - R. C. Facult.Veículos - RCFV Ônibus	16,88%	9,85%
0553 - R. C. Facultativa Veículos - RCFV	13,82%	8,46%
0141 - Lucros Cessantes	-15,50%	-19,06%
0112 - Assistência - Bens em Geral	-71,69%	-73,44%
Total	22,69%	16,32%

*O crescimento compara o período de 2022 - 2024 com 2021 - 2023

Fonte: Susep

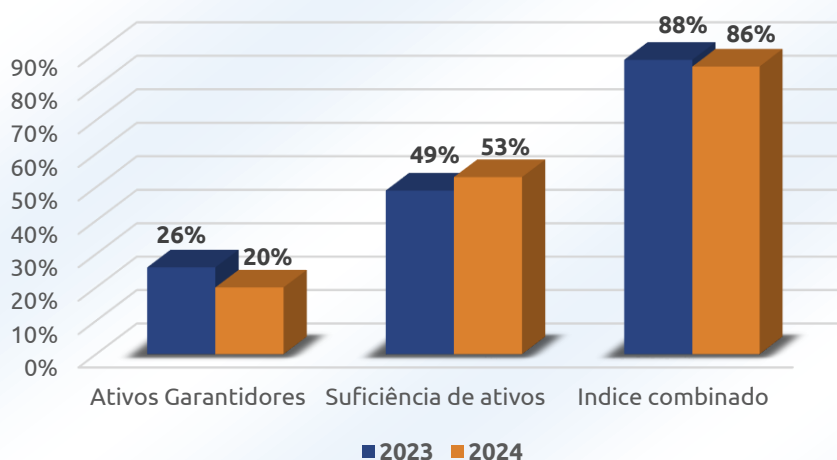
No que se refere aos resultados financeiros, a seguradora registrou um crescimento no lucro líquido de 13,8% em relação a 2023. O faturamento com prêmios ganhos avançou 10% em relação ao ano anterior. Um fator determinante para essa evolução foi a redução da sinistralidade, que caiu para 61%, um decréscimo de 5 pontos percentuais em relação a 2023, indicando melhor controle sobre os custos de indenização.



Fonte: Susep

Esse controle da sinistralidade impactou positivamente o Índice Combinado, que fechou o período em 86%, indicando maior eficiência operacional. Além disso, a rentabilidade sobre o patrimônio líquido (ROE) atingiu 48%, refletindo o bom desempenho financeiro da companhia.

Resultados 2023 x 2024



Gente Seguradora S.A.

Rua Marechal Floriano Peixoto, 450 | Centro Histórico | Porto Alegre - RS
CEP 90020 060 | Fone (51) 3023.8888 | Ouvidoria 0800 607 0888
genteseguradora.com

O Balanço Patrimonial da seguradora reflete um crescimento sustentável, prezando sempre a solidez, solvência e garantia financeira aos segurados. A empresa também manteve uma suficiência de ativos garantidores de 120%, um patamar seguro para cobrir suas obrigações regulatórias e manter a estabilidade financeira no longo prazo.

No que tange à gestão de riscos, a seguradora implementou estratégias eficazes para minimizar riscos financeiros e operacionais. A empresa aprimorou sua análise de crédito, estabelecendo critérios rigorosos para a aceitação de segurados e monitoramento contínuo da inadimplência. Em relação ao risco de mercado, a seguradora adotou uma abordagem conservadora em sua carteira de investimentos, garantindo maior previsibilidade dos retornos financeiros. O risco de liquidez foi mitigado por meio de um controle rigoroso de fluxo de caixa, assegurando que a companhia tenha recursos suficientes para cumprir suas obrigações financeiras. Além disso, a seguradora investiu em tecnologia para reduzir o risco operacional, automatizando processos e aprimorando a segurança de suas operações.

Apesar de um ano marcado pelas severas enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul, a empresa se destacou com ótimos resultados, com resiliência e capacidade de adaptação, consolidando a posição estratégica no setor. Esses resultados evidenciam não apenas a eficiência operacional, a solidez financeira e capacidade de resposta rápida para atender seus segurados e corretores, mas também o comprometimento contínuo da empresa com a criação de valor sustentável e a confiança de seus stakeholders.

Diante de todo esse cenário, a Gente Seguradora S/A encerrou 2024 em uma posição financeira sólida, com crescimento consistente e aprimoramento de sua estrutura operacional. Demonstrou capacidade de adaptação a desafios, como eventos climáticos adversos, e manteve uma postura prudente na gestão de seus ativos. Para 2025, a seguradora pretende continuar investindo em tecnologia, inovação e governança corporativa, assegurando sua competitividade no mercado e a entrega de valor aos segurados e acionistas.

Impacto das enchentes no Rio Grande do Sul para o Mercado Segurador:

As enchentes que devastaram o Rio Grande do Sul em 2024 causaram o maior sinistro climático já enfrentado pelo setor de seguros no Brasil, com indenizações que ultrapassaram R\$ 6 bilhões e cerca de 58 mil contratos acionados. A sinistralidade do setor saltou de 42,1% para 66,1% em apenas um mês, refletindo

11/ 41

Gente Seguradora S.A.

Rua Marechal Floriano Peixoto, 450 | Centro Histórico | Porto Alegre - RS
CEP 90020 060 | Fone (51) 3023.8888 | Ouvidoria 0800 607 0888
[genteseguradora.com](https://www.genteseguradora.com)

a gravidade do evento e a necessidade de desembolsos extraordinários, especialmente no seguro de automóveis, que registrou mais de 8.200 sinistros.

Apesar desses números expressivos, apenas cerca de 10% dos imóveis afetados possuíam cobertura de seguro, o que evidencia a baixa penetração desse tipo de proteção no país. O impacto dessas enchentes reforçou a importância de estratégias de gestão de riscos mais eficazes e incentivou a revisão de processos no setor, ao mesmo tempo em que gerou um aumento na demanda por seguros de condomínio e habitacional na região afetada. Esse cenário destaca não apenas os desafios impostos pelos eventos climáticos extremos, mas também as oportunidades para fortalecer a cultura do seguro e aprimorar a resiliência do setor frente às mudanças climáticas.

Relatório publicado em 26.02.2025

Fonte: <http://genteseguradora.com.br/wp-content/uploads/2025/02/Balanco-Gente-Seguradora-2024-certificado.pdf>

Fonte dos gráficos: <https://www.gov.br/susep/pt-br/central-de-conteudos/central-de-paineis/painel-susep>

Estrutura Organizacional



A estrutura organizacional adotada pela Gente Seguradora, reflete um modelo de governança corporativa que prioriza a Integridade, Transparência, Equidade, Responsabilização e Sustentabilidade, baseado nos princípios do IBGC. Esses pilares garantem que a organização seja gerida de forma ética, eficiente e sustentável, atendendo aos interesses de todos os stakeholders, incluindo acionistas, colaboradores, clientes e a sociedade. Nesse contexto, a estrutura

hierárquica é desenhada para promover clareza nas responsabilidades, separação adequada entre gestão e fiscalização (por meio da Diretoria Executiva), e alinhamento estratégico entre os diferentes níveis de decisão. Dessa forma, a empresa não apenas assegura sua competitividade no mercado, mas também fortalece sua reputação e perenidade, cumprindo com seu papel social e econômico.

Diretor Presidente	• Sergio Suslik Wais
Diretor Vice Presidente	• Marcelo Wais
Diretor de Controles Internos	• Eduardo Wais
Diretoria Estratégica	• Tania Wais
Diretoria Executiva	• Flavia Nicoletti

Estrutura Corporativa

Diretoria Estatutária

Compete à Diretoria a administração dos negócios sociais em geral e a prática de todos os atos necessários ou convenientes, ressalvados aqueles para os quais seja, por lei ou pelo Estatuto Social, atribuída a competência específica. Entre outras atribuições, tem o papel de supervisionar a implementação da política comercial, financeira, administrativa e de planejamento da Gente Seguradora, aprovadas pelos diretores estatutários. É composta, atualmente, por cinco membros, eleitos pelo Ato Societário para mandatos de três anos, sendo três homens e duas mulheres.

Governança Corporativa

A Governança Corporativa, integrada aos pilares **ESG** (Ambiental, Social e Governança), amplia seu escopo para incluir não apenas a gestão eficiente dos negócios, mas também o compromisso com práticas sustentáveis e responsáveis. Além disso, busca prevenir ou mitigar potenciais impactos

negativos de riscos, além de maximizar os impactos positivos, aumentando a efetividade da gestão de riscos para o negócio. Nesse contexto, a companhia adota o método das Três Linhas de Defesa desempenham um papel crucial para garantir que os riscos e oportunidades sejam adequadamente gerenciados. A primeira linha, as áreas de negócio, gerenciam e tem propriedade sobre riscos, sendo responsáveis por manter controles internos eficazes e por conduzir procedimentos de riscos e controles diariamente. A segunda linha, representada pela área de Controles Internos e Gestão de Riscos, é responsável por auxiliar a primeira linha na tomada de decisões, bem como supervisiona os riscos, além de estabelecer funções de conformidade e gerenciamento, a fim de auxiliar no desenvolvimento e monitoramento dos controles da primeira linha. Por fim, a terceira linha, representada pela Auditoria Interna, avalia a eficácia dessas práticas, realiza a avaliação independente e fornece aos órgãos de governança e à alta administração avaliações abrangentes.

Comitê de Conformidade e Riscos

Além disso, foi estabelecido o Comitê de Conformidade e Riscos, subordinado a Diretoria de Controles Internos, e que tem como objetivo dar suporte à alta direção para acompanhamento da Conformidade e Gestão de Riscos no tratamento dos riscos identificados, de forma a mitigá-los e sob o aspecto da Conformidade, dar ciência e andamento das demandas regulatórias publicadas no período, bem como acompanhamento do status de plano de ação para conformidade. Além de ser encarregado de avaliar e gerenciar os riscos organizacionais, irá avaliar os riscos relacionados à Sustentabilidade, bem como, ser responsável por supervisionar e direcionar iniciativas relacionadas à Sustentabilidade garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa. A periodicidade das reuniões é semestral.

Estrutura de Governança – Comissões de Acompanhamento

Como apoio para a tomada das decisões estratégicas, a companhia conta com comissões de temas específicos de acompanhamento, voltadas à análise e ao monitoramento de temas estratégicos e operacionais relevantes, principalmente nas áreas Comercial, Subscrição, Técnica e Sinistros. Tais comissões são formadas por representantes das áreas, com o objetivo de promover maior integração entre as funções, fortalecer o alinhamento organizacional e apoiar a tomada de decisões da alta administração.

As comissões atuam como instâncias de suporte técnico e estratégico, suas atividades contribuem para a disseminação de boas práticas, a gestão orientada a riscos e o acompanhamento contínuo das ações prioritárias.

As reuniões das comissões ocorrem semanalmente, permitindo agilidade no tratamento dos temas e continuidade na execução das iniciativas.

Essa dinâmica reforça o compromisso da companhia com uma governança mais colaborativa, transparente e alinhada aos seus objetivos estratégicos e de sustentabilidade.

Políticas Institucionais

A estrutura de governança da Gente Seguradora é sustentada por um conjunto de políticas institucionais que estabelecem princípios, diretrizes e responsabilidades fundamentais para a condução ética, transparente e responsável dos negócios. Essas políticas são instrumentos essenciais para assegurar a conformidade com as normas legais e regulatórias, promover a integridade corporativa e apoiar a tomada de decisões alinhadas aos interesses da companhia, de seus executivos e demais partes interessadas. Elas também contribuem para o fortalecimento dos mecanismos de controle, gestão de riscos e sustentabilidade, assegurando a coerência e a efetividade do modelo de governança adotado. Todas as políticas são disponibilizadas na rede interna da companhia, de fácil acesso de todos os colaboradores.

Programa de Integridade

A Gente Seguradora mantém um compromisso firme com a ética, a integridade e a conformidade em todas as suas atividades, guiando sua atuação pelos mais elevados padrões legais e morais. O Programa de Integridade, estruturado conforme as diretrizes da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), Decreto nº 8.420/2015 e demais normativos aplicáveis, constitui um dos pilares da governança corporativa da companhia, promovendo uma cultura organizacional íntegra, transparente e responsável.

O Programa está fundamentado em ações preventivas, de monitoramento e resposta, abrangendo todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e demais públicos de interesse da Gente Seguradora. Entre os principais eixos do Programa, destacam-se:

- **A definição clara de condutas éticas esperadas** e a vedação a práticas de corrupção, fraudes e conflitos de interesse;
- O **monitoramento contínuo de riscos à integridade**, por meio de metodologia própria de avaliação qualitativa e quantitativa;
- A **atuação da Comissão de Ética e Prevenção à Corrupção**, instância independente e multidisciplinar responsável por analisar desvios de conduta, instaurar investigações internas e deliberar sobre medidas disciplinares;
- A **valorização da transparência** na relação com o setor público e a sociedade, assegurando que todas as interações estejam em conformidade com os princípios legais e éticos;
- A **promoção de treinamentos periódicos** e campanhas de conscientização voltadas à disseminação dos valores institucionais e à prevenção de riscos éticos e legais.

O Programa de Integridade também conta com um Canal de Denúncias independente, através do site: <https://genteseguradora.com.br/canal-de-denuncias>, acessível a todos os públicos internos e externos, que assegura sigilo, imparcialidade e proteção ao denunciante de boa-fé. As investigações decorrentes são conduzidas com rigor técnico e respeito à legislação vigente.

Por fim, o Programa é revisado a cada 2 (dois) anos e atualizado sempre que necessário, refletindo o compromisso da Gente Seguradora com a melhoria contínua de seus processos, a preservação de sua reputação institucional e o fortalecimento de sua cultura de integridade.

Compromisso com a Integridade e a Prevenção à Corrupção

A Gente Seguradora reafirma seu compromisso inegociável com a ética, a transparência e a integridade em todas as suas relações, internas e externas. Em conformidade com a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), a companhia mantém uma postura de **tolerância zero à prática de atos lesivos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, e contra o setor privado.**

Por meio de sua Política Anticorrupção, a companhia adota um conjunto robusto de diretrizes e controles internos que visam prevenir, detectar e responder a eventuais condutas indevidas. Entre essas diretrizes, destacam-se:

- A vedação expressa à promessa, oferta ou concessão de vantagem indevida a agentes públicos;
- A proibição de qualquer forma de fraude em licitações públicas ou contratos administrativos;
- A restrição de interações com Pessoas Expostas Politicamente (PEPs), com monitoramento contínuo;
- A exigência de cláusulas anticorrupção em todos os contratos com fornecedores e parceiros de negócios;
- A proibição de contribuições, diretas ou indiretas, a campanhas eleitorais ou partidos políticos.

A cultura de integridade é reforçada por treinamentos periódicos obrigatórios sobre o tema, realizados anualmente e aplicáveis a todos os colaboradores, estagiários e menores aprendizes, como parte integrante do Programa de Integridade da companhia.

Com base em sua metodologia interna de gestão de riscos de corrupção, a companhia monitora continuamente os fatores de exposição e adota medidas preventivas e corretivas, atuando de forma proativa na promoção de um ambiente corporativo íntegro, ético e em conformidade com as melhores práticas de governança.

Política de Conformidade

Através da nossa Política de Conformidade, reafirmamos nosso compromisso institucional com a conformidade regulatória, ética e corporativa, tratando-a como um dos pilares fundamentais da nossa governança e sustentabilidade. Atuamos de forma diligente e estruturada para assegurar a aderência plena às normas legais, regulatórias e internas, promovendo um ambiente de controle e integridade em todos os níveis da organização.

A conformidade é integrada às nossas práticas de gestão e alinhada às diretrizes estratégicas da companhia, com o envolvimento ativo da Alta Administração na supervisão e promoção de condutas responsáveis e transparentes.

Reconhecemos que o cumprimento rigoroso das obrigações legais e normativas é condição indispensável para a preservação da nossa reputação, mitigação de riscos e geração de valor sustentável.

Por isso, conduzimos nossas operações com base em princípios éticos sólidos, respeito aos marcos regulatórios e compromisso contínuo com a melhoria dos nossos processos e controles, assegurando que a conformidade esteja incorporada à cultura organizacional de forma transversal e permanente.

Código de Ética e Conduta.

A Gente Seguradora pauta sua atuação na integridade, no respeito às pessoas e na responsabilidade corporativa, valores consolidados em seu **Código de Ética e Conduta**, instrumento fundamental para o fortalecimento da cultura organizacional e da governança ética. O documento define os princípios que orientam as relações profissionais dentro e fora da companhia, reforçando o compromisso com a legalidade, a transparência, a equidade e a sustentabilidade.

Aplicável a todos, incluindo sócios, diretores, empregados, parceiros, prestadores de serviços e terceiros, o Código estabelece padrões claros de comportamento ético, prevenção de conflitos de interesse, combate à discriminação, ao assédio e à corrupção, além de diretrizes para proteção de dados, uso adequado de informações e respeito ao meio ambiente, prevendo a responsabilização em casos de descumprimento, com avaliação pelo Comitê de Ética e Prevenção à Corrupção e aplicação de medidas disciplinares cabíveis.

As lideranças têm papel essencial na disseminação desses valores, devendo atuar como exemplo e promotores de um ambiente de trabalho saudável, respeitoso e colaborativo.

Adicionalmente, a Gente Seguradora realiza ações contínuas de comunicação e **treinamento obrigatório**, reforçando o conhecimento e a adesão dos colaboradores ao conteúdo do Código. Essa adesão não apenas demonstra o comprometimento individual com uma conduta íntegra e alinhada aos princípios institucionais, como também impacta diretamente o desempenho e a sustentabilidade da empresa, a qualidade das relações internas e o fortalecimento de vínculos com clientes, parceiros e demais stakeholders. Ao formalizar essa responsabilidade por meio de adesão, todos os integrantes da

organização contribuem para a criação de um ambiente de respeito, confiança e transparência, que impulsiona a reputação da empresa e o valor gerado a longo prazo. Em 2024 tivemos a adesão de 91% dos colaboradores ativos na empresa, na participação dos treinamentos realizados.

O Código de Ética e Conduta é, portanto, um alicerce da gestão ética da companhia, integrando-se de forma transversal às demais políticas corporativas e contribuindo para a consolidação de um ambiente de negócios ético, confiável e sustentável.

Conflito de Interesses

A Gente Seguradora mantém diretriz clara e estruturada para a identificação, comunicação e tratamento de potenciais conflitos de interesses, com o objetivo de preservar a integridade, a imparcialidade e a conformidade nas atividades desenvolvidas por seus colaboradores. Conflito de interesses é caracterizado pela existência de circunstâncias em que os interesses pessoais de um colaborador estejam ou possam estar em desacordo com os interesses da companhia e/ou de seus clientes, comprometendo a tomada de decisão isenta e transparente.

A política corporativa estabelece que todos os colaboradores devem, de forma proativa, declarar eventuais situações de conflito no momento de sua admissão e, posteriormente, sempre que identificarem circunstâncias que possam configurar ou aparentar conflito. Nesses casos, a comunicação deve ser formalizada junto à Área de Controles Internos, que será responsável por analisar o cenário e propor as medidas adequadas para mitigação ou eliminação do risco, assegurando o tratamento justo da situação.

Quando confirmada a existência de conflito, a questão é encaminhada ao Comitê de Conformidade e Riscos, órgão responsável por avaliar a matéria sob a perspectiva ética, regulatória e de governança, contribuindo para a manutenção de um ambiente corporativo íntegro, transparente e alinhado às boas práticas do mercado.

No ano de 2024, não foram identificados casos caracterizados como “conflito de interesses”, seja por parte de clientes, colaboradores ou terceiros.

Canal de Denúncias

A Gente Seguradora dispõe de um Canal de Denúncias estruturado com o objetivo de viabilizar um meio seguro, independente e confidencial para o recebimento de denúncias relacionadas a condutas que violem os princípios estabelecidos no Código de Ética e Conduta da companhia. O canal está disponível de forma contínua, podendo ser acessado por colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores ou qualquer parte interessada, por meio do site institucional da Gente Seguradora (www.genteseguradora.com.br/canal-de-denuncias).

O processo de gestão das manifestações recebidas é pautado por critérios de anonimato, sigilo e confidencialidade, assegurando a proteção integral ao denunciante de boa-fé, inclusive com a expressa vedação a qualquer forma de retaliação. As denúncias são tratadas com independência, rigor técnico e metodologia própria, por equipe dedicada, garantindo a imparcialidade nas apurações e o cumprimento das diretrizes estabelecidas no Programa de Integridade e no Código de Conduta da companhia.

A governança do canal inclui a adoção de protocolos internos para assegurar a rastreabilidade, a coerência na condução das investigações e o alinhamento às exigências legais e regulatórias, fortalecendo o compromisso institucional com a ética, a transparência e a integridade nas relações corporativas.

No período em análise, foram recepcionadas 4 denúncias, todas tratadas com a devida atenção e rigor. Cada caso foi analisado individualmente, seguindo os protocolos de apuração para verificar a procedência das informações e adotar as providências necessárias. Nos casos em que as denúncias não foram anônimas, houve a devida comunicação aos denunciante, informando sobre o andamento e a conclusão das ocorrências.

Gestão de Riscos e Controles Internos

A Gente Seguradora adota uma abordagem estruturada e proativa de gestão de riscos, com o objetivo de apoiar o cumprimento de suas atividades empresariais

e assegurar a perenidade dos negócios. Alinhada às melhores práticas de governança, essa abordagem visa identificar, avaliar, tratar e monitorar os principais riscos capazes de impactar adversamente os objetivos estratégicos da companhia.

Nosso modelo de gestão é sustentado pela Política de Gestão de Riscos, que estabelece as metodologias e diretrizes aplicáveis ao processo de avaliação de riscos e controles. Esse processo é contínuo, sistêmico e proporcional à natureza e complexidade das exposições identificadas, garantindo coerência na implementação de controles internos e na tomada de decisões gerenciais.

A Gente Seguradora reconhece os riscos inerentes de diferentes categorias, incluindo riscos estratégicos, financeiros, legais e regulatórios, operacionais, de imagem e reputação, socioambientais e de conformidade, e diante disso, compreende a importância da eficácia e eficiência de uma gestão de riscos preventiva.

O sistema de conformidade da companhia é fortemente sustentado pelo pilar de prevenção, que é continuamente fortalecido a partir da identificação e tratamento dos riscos mais relevantes. A efetividade do processo de avaliação de riscos e controles é essencial não apenas para o aprimoramento da performance empresarial, mas também para assegurar a solidez e a confiabilidade do nosso sistema de integridade corporativa.

Privacidade e Proteção de Dados - protegidos (Política de Privacidade)

Em consonância com a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) —, a Gente Seguradora reafirma seu compromisso com a privacidade, a segurança da informação e o respeito aos direitos dos titulares de dados. A companhia adota medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais sob sua responsabilidade, mitigando riscos e prevenindo acessos não autorizados, vazamentos ou qualquer outro incidente de segurança.

Ao longo do ano de 2024, não foram registrados incidentes relacionados à violação de dados pessoais, seja de clientes, colaboradores ou terceiros, o que evidencia a eficácia dos controles implementados e o comprometimento da companhia com a conformidade regulatória e a governança de dados.

Integração da Estratégia aos Pilares ESG

Em atenção à Circular SUSEP nº 666, de 27 de junho de 2022, a Gente Seguradora incorporou práticas estruturadas de gestão ESG (Ambiental, Social e Governança) ao seu modelo de gestão de riscos. Após a publicação da norma e a realização dos estudos de adequação necessários, a companhia iniciou, a implementação dessas iniciativas — que incluem a avaliação de riscos climáticos e sociais — alinhando-se às melhores práticas de sustentabilidade.

A sigla ESG refere-se a três pilares fundamentais que norteiam as práticas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa: Ambiental (Environmental), Social e Governança (Governance). O termo surgiu para destacar a importância de considerar, de forma integrada aos processos de decisões do negócio, as questões ambientais, como a gestão de recursos naturais e a redução de impactos ecológicos; as responsabilidades sociais, relacionadas ao respeito aos direitos humanos, às condições de trabalho e ao desenvolvimento das comunidades; e as boas práticas de governança, que englobam a ética, a transparência e a gestão responsável das empresas. Assim, o ESG representa um conjunto de temas que precisam ser integrados à gestão das empresas visando garantir o equilíbrio entre o desempenho financeiro e os impactos sociais e ambientais, fortalecendo a reputação e a perenidade das organizações.

Estratégia ESG

A estratégia ESG da companhia tem por finalidade consolidar seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, por meio da definição de diretrizes que orientem a incorporação de práticas de sustentabilidade em seus negócios, operações e nas relações com as partes interessadas, em consonância com seus valores institucionais e com o Código de Ética e Conduta.

Estudo de Materialidade

Foi realizado um Estudo de Materialidade com o objetivo de fortalecer as práticas da companhia e integrar os princípios de Gestão de Riscos de Sustentabilidade em suas operações.

O processo de construção desse Estudo de Materialidade foi coordenado pela área de Gestão de Riscos, vinculada à Diretoria de Controles Internos, em parceria com a Aquila Consultoria e com a participação de partes interessadas relevantes, incluindo gestores, fornecedores e parceiros estratégicos.

A metodologia adotada envolveu a realização de entrevistas para levantamento de informações qualitativas e quantitativas, e a aplicação de formulários de pesquisa estruturados. A partir desse processo, foram identificados os temas considerados mais relevantes sob a ótica das partes interessadas, os quais passaram por análise crítica e priorização, resultando na definição dos temas materiais que subsidiaram o mapeamento dos respectivos riscos de sustentabilidade.

Foram avaliados 30 temas para cada um dos pilares (conforme abaixo) e entrevistados 30 stakeholders, entre colaboradores internos, fornecedores e parceiros:

E (Environmental)	S (Social)	G (Governança)
•Águas e Fluentes •Gases de Efeito Estufa (GEE) •Energia •Tecnologia Limpa •Resíduos das Operações •Resíduos das Embalagens •Saúde e Bem estar animal •Florestas, Plantio e Biodiversidade •Insumos e Matérias Primas •Mudança Climática	•Direitos Humanos •Responsabilidade Social •Diversidade •Inclusão •Equidade •Práticas de Vendas •Bem-estar do cliente •Práticas Trabalhistas •Saúde e Segurança no Trabalho •Segurança Química •Privacidade e Segurança dos Dados •Capital Humano •Investimento Responsável	•Papéis e Responsabilidades •Planejamento Estratégico •Comunicação Corporativa •Gestão de Riscos •Resultados Econômicos •Atendimento Regulatório •Condutas Éticas

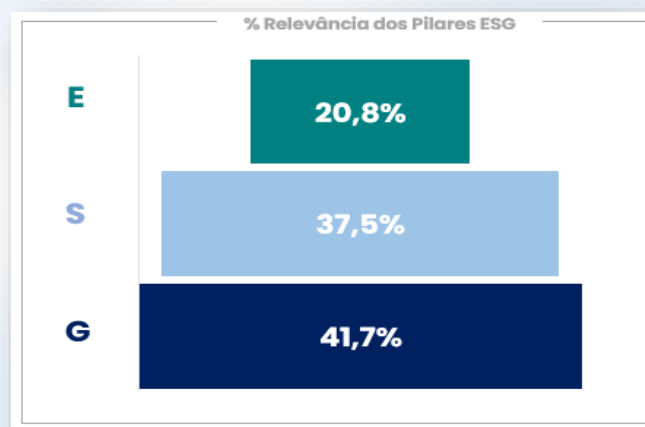
Como resultado da pesquisa realizada, entre os temas mais votados, foram selecionados os temas abaixo:

Capital Humano	•Abrange o desenvolvimento e valorização das pessoas, essenciais para a inovação e a eficiência organizacional.
Energia	•Destaca a busca por eficiência energética e mitigação dos impactos ambientais das operações
Gestão de Riscos	•Assegura a resiliência e a prevenção de impactos adversos em todas as dimensões
Privacidade e Segurança de Dados	•Reforça a proteção das informações e a conformidade legal.
Práticas Trabalhistas	•Asseguram o respeito aos direitos trabalhistas e a promoção de ambientes de trabalho
Atendimento Regulatório	•Reafirma o compromisso com a conformidade legal e as melhores práticas de mercado.
Papéis e Responsabilidades	•Reforçam a clareza e a eficácia na governança corporativa.
Mudanças Climáticas	•Representam a mitigação dos impactos ambientais para a sustentabilidade e competitividade de longo prazo.

A seleção dos temas elencados acima reflete a relevância e o impacto direto desses aspectos no modelo de negócios, na reputação e no relacionamento da Gente Seguradora com seus diversos stakeholders. Esses temas são essenciais para assegurar a sustentabilidade, a resiliência e a conformidade da companhia em um ambiente empresarial cada vez mais dinâmico, regulado e atento às dimensões ESG.

A escolha desses temas fundamenta-se em sua relevância para os stakeholders internos e externos, como colaboradores, clientes, parceiros comerciais, que influenciam e são impactados diretamente pelas práticas corporativas. Esses temas também apresentam um potencial significativo de impacto financeiro, operacional e reputacional, com efeitos de curto, médio e longo prazo, exigindo uma gestão proativa e responsável.

Para cada tema material priorizado, neste primeiro ano de relatório, foram identificados os riscos operacionais junto às áreas, devidamente direcionados, e as áreas deram início à análise crítica e ao tratamento dos riscos identificados, com suporte da área de Gestão de Riscos. Na sequência, serão identificados os controles já existentes e avaliadas eventuais lacunas, com a definição de novos controles, quando necessário, visando a incorporação dos temas materiais à rotina operacional.



Na etapa de mapeamento de riscos, identificou 579 cenários de riscos. Aqueles com níveis de criticidade “alto” e “máximo” foram direcionados à área de Controles Internos para avaliação e validação dos controles mitigadores aplicáveis.

TEMAS MATERIAIS	ÁREAS	PROCESSOS	RISCOS
7 8 - Capital Humano - Energia - Gestão de riscos - Privacidade de e Segurança de Dados - Práticas trabalhistas - Atendimento regulatório - Papéis e Responsabilidades - Mudanças Climáticas	16 22 22 áreas entrevistadas para a identificação dos riscos	325 303 processos com os riscos identificados	579 560 riscos com impacto e probabilidade mensurados

MAPA DE AUTOAVALIAÇÃO						
IMPACTO	Máximo	I E	7 D	4 C	- B	- A
	Alto	51 J	73 I	141 H	41 G	20 F
	Moderado	20 O	57 N	89 M	17 L	1 K
	Baixo	10 T	25 S	19 R	3 Q	- P
	Mínimo	4 Y	5 X	1 W	- V	- U
		Remota	Improvável	Possível	Provável	Quase certo
PROBABILIDADE						

Os riscos associados aos pilares ESG serão monitorados pela área de Gestão de Riscos, por meio de processos sistemáticos de identificação, análise e revisão periódica, visando assegurar a integração desses riscos aos processos corporativos e à tomada de decisão estratégica.

Sustentabilidade sempre fez parte do nosso DNA

Ações de impacto socioambiental

Mantendo nossa tradição de responsabilidade corporativa, seguimos desenvolvendo ações consistentes em sustentabilidade, reafirmando o compromisso da empresa com práticas que integram os pilares ambiental, social e de governança.

A Gente Seguradora sempre manteve um forte compromisso com a comunidade. Como parte desse engajamento, a empresa idealizou e doou à APAE a primeira creche do Brasil voltada para crianças com deficiência: a Creche D. MIMI. Com 300m² de área construída, localizada na Vila Nova, em Porto Alegre, a creche é um exemplo do impacto positivo que a Gente Seguradora busca gerar na sociedade.

Workshop Sustentabilidade

A companhia realizou em abril/2024, um workshop institucional com o objetivo de fomentar a cultura de sustentabilidade entre seus colaboradores. A iniciativa teve como propósito sensibilizar e engajar os participantes quanto à importância da integração de práticas sustentáveis no ambiente corporativo, alinhando-se às diretrizes de responsabilidade socioambiental da organização. O evento contou com a presença de 49 colaboradores das empresas do Gente Grupo.



Apoio no resgate de vítimas das enchentes ocorridas em 2024

Em maio de 2024, durante as enchentes que atingiram o estado do Rio Grande do Sul, a Gente Seguradora, em parceria com a empresa do Grupo, Gente Clube de Benefícios, atuou de forma solidária com a disponibilização de ambulâncias para apoio às operações de resgate de moradores em situação de risco na cidade de Porto Alegre. A ação reforça o compromisso da companhia com a responsabilidade social e com a promoção do bem-estar das comunidades em que está inserida.



Patrocínio Projeto Infinito Criativo

A Gente Seguradora é uma das patrocinadoras do projeto Infinito Criativo, uma iniciativa que promove a inclusão social de pessoas com Transtorno do Espectro Autista por meio da valorização e divulgação de suas expressões artísticas.

Campanha do Agasalho na Matriz

Em 2024, a Gente Seguradora realizou mais uma edição da sua Campanha do Agasalho, reforçando seu compromisso com a responsabilidade social e o apoio às comunidades em situação de vulnerabilidade. A ação mobilizou colaboradores e parceiros na arrecadação de roupas de inverno, calçados e cobertores, que foram destinados a instituições sociais atuantes no acolhimento de pessoas em risco. A iniciativa reafirma o papel da companhia na promoção da solidariedade e na construção de uma sociedade mais justa e acolhedora.



Gente Seguradora S.A.

Rua Marechal Floriano Peixoto, 450 | Centro Histórico | Porto Alegre - RS
CEP 90020 060 | Fone (51) 3023.8888 | Ouvidoria 0800 607 0888
[genteseguradora.com](https://www.genteseguradora.com)

Laboratório de tecnologia com foco na aceleração de projetos e inovação.

A Gente Seguradora lançou em 2023 o laboratório de tecnologia com foco na aceleração de projetos e inovação, em Bagé - RS, tendo uma expansão significativa em 2024, contribuindo ainda mais para o desenvolvimento de profissionais da área de tecnologia e para o mercado de seguros como um todo, além de favorecer o crescimento da região.

A Gente Seguradora sempre foi uma companhia que forma os seus profissionais, no sentido de ser uma escola para aqueles que querem se desenvolver. E isso não seria diferente com a área de Tecnologia da Informação, que vem sofrendo bastante nos últimos anos com a falta de profissionais de alto desempenho, mas o objetivo é continuar investindo na formação de jovens nas mais variadas funções relacionadas à tecnologia, em parceria com as universidades da região.



Parceria entre Gente Seguradora e Instituto Pertence para atendimentos a famílias atípicas desabrigadas

Em parceria com o Instituto Social Pertence, a Gente Seguradora integrou-se à corrente solidária que, logo após as enchentes no Rio Grande do Sul, mobilizou organizações para o resgate e o abrigo de famílias de pessoas com deficiência. O projeto, foi consolidado no “Prédio dos Sonhos” – edifício adaptado no centro de Porto Alegre que foi utilizado para acomodar individualmente cerca de 27 famílias que perderam tudo, identificadas pelo Instituto, e ofereceu não apenas moradia provisória, mas também um Centro de Referência com cursos de capacitação educacional e profissional, espaço de convivência e atendimentos de saúde quinzenais, em parceria com a empresa do Grupo, Gente Clube de Benefícios. A

iniciativa reafirma o compromisso da companhia com a promoção do bem-estar, da inclusão e da dignidade das comunidades mais vulneráveis.



Além disso, no período em referência, a empresa consolidou e ampliou suas iniciativas voltadas à sustentabilidade, com foco nos pilares ambiental, social e de governança (ESG). As ações implementadas refletem o compromisso institucional com a geração de valor compartilhado, mitigação de impactos ambientais e promoção de equidade e integridade em todas as esferas do negócio.

No campo ambiental, foram reforçadas práticas de gestão eficiente de recursos naturais, com destaque para:

- Certificação Ambiental e parceria com a empresa Ecopalace que é um centro de captação, separação e destinação de resíduos e voltadas para o segmento automotivo, empresarial, industrial e residencial, promovendo o descarte sustentável de salvados.
- A diminuição do uso de copos descartáveis com a adoção de garrafas personalizadas para o consumo de água.
- Adoção de processos digitais, minimizando a utilização de papel dentro dos processos da empresa.
- Utilização de programa de gestão de resíduos sólidos com foco em reciclagem e descarte responsável e sustentável.

No âmbito da governança corporativa, a empresa manteve o fortalecimento da cultura ética e da conformidade regulatória como diretrizes centrais.

Essas ações integram a estratégia corporativa de longo prazo e reforçam o papel da empresa como agente de transformação positiva no setor em que atua.

Gestão de Pessoas e Valorização do Capital Humano

A empresa entende que o capital humano é um ativo estratégico essencial à sustentabilidade e à perenidade do negócio. Ao longo do período, foram desenvolvidas e implementadas políticas e práticas voltadas à atração, retenção, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores, considerando os princípios de equidade, diversidade, inclusão no ambiente de trabalho.

Desenvolvimento e Capacitação

Com foco na construção de uma cultura de aprendizado contínuo e excelência operacional, a companhia expandiu seu programa de formação técnica e comportamental, com destaque para:

- Utilização da plataforma digital de treinamento Twigo como ferramenta de aprendizagem corporativa, viabilizando a aplicação e o acompanhamento de treinamentos voltados ao desenvolvimento profissional dos colaboradores, bem como os treinamentos institucionais.
- Disponibilização do benefício de Auxílio Educação aos colaboradores com, no mínimo, seis meses de vínculo empregatício, mediante análise e aprovação da diretoria, como forma de incentivo à qualificação e ao crescimento profissional.
- Utilização da ferramenta Feedz, plataforma de gestão de desempenho e engajamento de colaboradores, com o intuito de melhorar o clima organizacional e fluxos de avaliação e feedbacks.

Diversidade, Equidade e Inclusão

Na agenda de Diversidade, Equidade e Inclusão, continuamos consolidando o tema como uma prioridade institucional e ética, combatendo possíveis riscos de discriminação racial, religiosa, sexual, ou de qualquer outro gênero. As principais ações envolveram:

- Realização de treinamento voltado ao tema Diversidade, com a participação de 70% dos colaboradores.

Saúde Integral e Bem-Estar

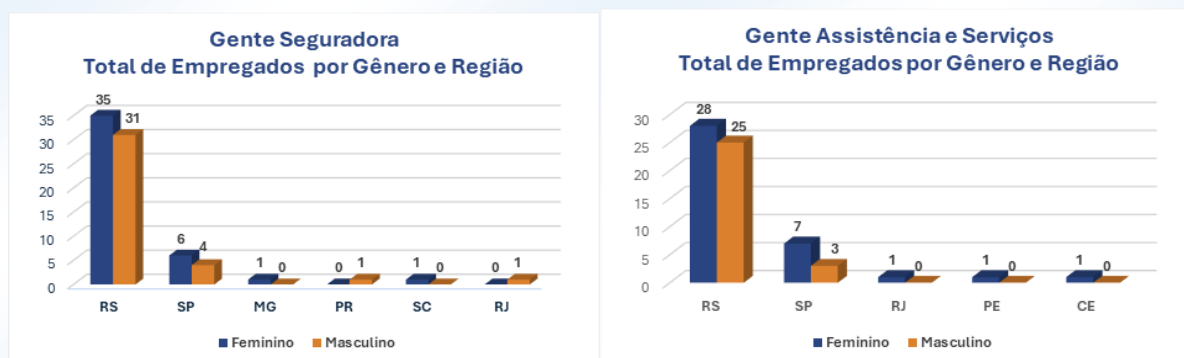
A promoção do bem-estar físico, mental e emocional foi tratada de forma integrada por meio de um programa corporativo de saúde, que contempla, em parceria com a empresa do grupo, Gente Clube de Benefícios realizando:

- Campanha para a saúde e bem-estar no mês da Mulher, destinada a todas as mulheres colaboradoras, que poderão realizar check ups médicos no Centro Médico da Gente Clube de Benefícios;
- Campanha para a saúde e bem-estar novembro Azul, destinada aos homens colaboradores, que também poderão realizar check ups médicos no Centro Médico da Gente Clube de Benefícios;
- Campanha de Prevenção ao Câncer de Mama Outubro Rosa, com ações voltadas e realizadas para a prevenção.

Colaboradores

No ano de 2024, a Gente Seguradora, finalizou o ano com 80 colaboradores. Investimos em nossos colaboradores, proporcionando ambiente agradável e de bem, estar, bem como acolhendo ideias propostas por cada um deles.

A empresa Gente Assistência e Serviços, responsável por várias atividades de backoffice da Gente Seguradora, concluiu o ano de 2024, com 66 colaboradores.



Mensagem da Diretoria

É com satisfação e senso de responsabilidade que apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade 2024 da Gente Seguradora S/A. Este documento reflete não apenas o desempenho econômico da nossa companhia, mas também os compromissos assumidos com a sustentabilidade, a ética corporativa e a geração de valor compartilhado para a sociedade.

Em um cenário global de transformações rápidas e desafiadoras — marcado por eventos climáticos extremos, avanços tecnológicos e a crescente expectativa por parte dos consumidores e investidores em relação às práticas ESG — reafirmamos o papel do setor segurador como agente de proteção e promotor da resiliência econômica e social, tendo a nossa companhia um papel relevante no mercado de seguros do Rio Grande do Sul.

Nossa visão de sustentabilidade está integrada à estratégia corporativa e orienta decisões em todas as áreas de negócio. Em 2024, avançamos na implementação de políticas e iniciativas voltadas ao estudo para a criação de produtos incentivadores às práticas ESG, à inclusão social e à integridade dos nossos processos de governança.

Seguimos atentos às melhores práticas do setor, aos requisitos regulatórios e às expectativas de nossos clientes, corretores, colaboradores e da sociedade como um todo. Encerramos o ano de 2024 com o firme propósito de evoluir continuamente.

Agradecemos a todos que, com confiança e dedicação, contribuíram para os avanços que relatamos aqui. Juntos, estamos construindo um mercado segurador mais responsável, inclusivo e preparado para os desafios e oportunidades!

Eduardo Wais e Flavia Nicoletti



Anexo

Tabelas SUSEP

Atendendo ao disposto no art. 16 da Circular Susep nº 666, de 2022, o presente anexo do Relatório de Sustentabilidade objetiva apresentar os requerimentos das tabelas padrão para apresentação resumida das informações previstas no art. 15, inciso II, da referida norma.

Tabela GVR – Governança dos Riscos de Sustentabilidade

Objetivo: Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade

a. Descrição da forma pela qual o conselho de administração, a diretoria, o diretor responsável pelos controles internos e o comitê de riscos e compliance atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade.

A estratégia de supervisão de riscos da Gente Seguradora, tem como objetivo garantir uma abordagem estruturada, proativa e integrada para a identificação, avaliação, monitoramento, controle e comunicação dos riscos aos quais a organização está exposta. Alinhada às melhores práticas de governança corporativa e aos princípios regulatórios aplicáveis, essa estratégia reforça o compromisso da empresa com a sustentabilidade do negócio, a proteção de seus ativos, a integridade das operações e a geração de valor para os stakeholders.

Além disso, sua estratégia está formalizada em documentos como Política e Manual de Procedimentos de Gestão de Riscos e Controles Internos, Declaração de Apetite por Riscos e Regulamento do Comitê de Conformidade e Riscos, com monitoramento contínuo pela Diretoria de Controles Internos, Diretoria Executiva e Gestora de Riscos.

A supervisão dos riscos de sustentabilidade, assim como os demais riscos operacionais da companhia, foi realizada através de metodologias de riscos baseados em avaliação dos processos. Anualmente é realizado um relatório de Gestão de Riscos, onde são reportadas as ações conduzidas pela área, juntamente com as análises efetuadas, os resultados obtidos, as recomendações emitidas e as medidas corretivas adotadas no âmbito da gestão de riscos da companhia.

b. Descrição do papel do conselho de administração, da diretoria, do diretor responsável pelos controles internos e do comitê de riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.

A Diretoria de Controles Internos em conjunto com a Diretoria Executiva é responsável por zelar pela adequação da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e Sistema de Controles Internos (SCI), pela aprovação da Política de Gestão de Riscos e Controles internos, pela aprovação e supervisão da Declaração do apetite por riscos e por supervisionar de maneira contínua os sistemas de gestão de riscos, controles internos e conformidade, garantindo alinhamento às políticas internas e assegurando o cumprimento regulatório.

Além disso, avalia a eficácia da Estrutura de Gestão de Riscos, pela implementação das políticas internas, alocação de recursos e pela promoção e disseminação da cultura de riscos

na Companhia, e realiza a supervisão das áreas de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance.

O Comitê de Conformidade e Riscos assessora a Diretoria de Controles Internos e Diretoria Executiva na gestão de riscos e controles internos, analisando a aderência às políticas, o desempenho das áreas responsáveis e a eficácia das medidas corretivas. Também colabora na definição do Apetite por Riscos e na avaliação periódica da sua observância e auxilia no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas à gestão de riscos.

c. Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.

A supervisão dos riscos de sustentabilidade e demais riscos da companhia ocorre em três níveis:

Estratégico – A Diretoria de Controles Internos define diretrizes, políticas e orçamentos, aprova planos e monitora os riscos operacionais e de sustentabilidade.

Tático – A Diretoria Executiva implementa as diretrizes e política, coordena as atividades de sustentabilidade e supervisiona o desempenho por meio de relatórios e controles internos. O Comitê de Conformidade e Riscos avalia os riscos altos e máximos, contribui na elaboração das políticas e na criação dos planos de ação dos riscos.

Operacional – As áreas de negócios e operacionais com apoio das áreas de Gestão de Riscos e Controles Internos aplicam as políticas no dia a dia e contribuem para as avaliações dos riscos de ESG.

A gestão ocorre da seguinte forma:

1ª Linha - Áreas de Negócio

As áreas de negócio são responsáveis diretas pela identificação, avaliação e gestão dos riscos em suas operações. Têm a propriedade dos riscos e devem garantir a execução diária de controles internos eficazes, bem como a conformidade com os procedimentos estabelecidos. Essa linha é fundamental para a prevenção de falhas e para a mitigação de riscos no nível operacional, sendo a base do sistema de controle da companhia.

2ª Linha - Controles Internos e Gestão de Riscos

É formada pelas funções de Controles Internos, Gestão de Riscos e Conformidade, que têm como papel central apoiar a primeira linha na tomada de decisões e na estruturação de controles mais robustos. Essa linha supervisiona os riscos de maneira transversal à organização, estabelece diretrizes, metodologias e políticas de controle, além de monitorar a efetividade dos controles implementados pelas áreas de negócio. Atua, ainda, como elo entre a operação e a governança, promovendo a padronização e a consistência da gestão de riscos em toda a companhia.

3ª Linha - Auditoria Interna

Realiza avaliações independentes e objetivas nas operações das áreas, bem como, sobre a eficácia do sistema de controles internos, da governança e da gestão de riscos da companhia. Sua atuação é direcionada a fornecer segurança à alta administração e aos órgãos de governança, por meio de análises sistemáticas e imparciais. A Auditoria Interna identifica oportunidades de melhoria, emite recomendações e assegura que os riscos estejam sendo gerenciados de forma adequada, contribuindo para o fortalecimento da integridade e da confiança organizacional.

Tabela EST – Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade

Objetivo: Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.

a. Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos.

Foi realizado o estudo de materialidade, que teve como objetivo identificar os temas materiais de sustentabilidade, que resultassem tema de maior relevância na visão dos stakeholders entrevistados, sendo eles: colaboradores internos, fornecedores e parceiros. Foram avaliados 30 temas para cada um dos pilares e entrevistados 30 stakeholders. Dentre os temas mais votados, foram selecionados os temas: Capital Humano, Energia, Gestão de Riscos, Privacidade e Segurança de Dados, Práticas Trabalhistas, Atendimento Regulatório, Papéis e Responsabilidades e Mudanças Climáticas. A avaliação destes temas reflete a relevância e o impacto direto desses aspectos no modelo de negócios, na reputação e no relacionamento da Gente Seguradora com os seus stakeholders.

Foi realizado o mapeamento dos riscos operacionais junto as áreas, e na sequência a área de Gestão de Riscos em conjunto com a área de Controles Internos irá identificar controles existentes e avaliar eventuais lacunas, com a definição de novos controles, sempre que necessário.

Destacamos os riscos de sustentabilidade com potencial impacto nos negócios.:

Riscos Climáticos

Eventos climáticos extremos: Tanto no local da sede quanto em outras regiões do Brasil - a ocorrência de chuvas intensas, enchentes, que podem comprometer a infraestrutura física da companhia, a operação e o atendimento aos clientes e parceiros, além de elevar a sinistralidade e provisões técnicas.

Riscos Sociais

Condições inadequadas de trabalho: A falha em garantir um ambiente seguro, saudável e respeitoso para os colaboradores pode resultar em aumento do absenteísmo, elevação da rotatividade, processos trabalhistas e queda da produtividade, prejudicando a continuidade e a qualidade das operações.

Riscos Cibernéticos

Ataques cibernéticos: O risco de invasões maliciosas aos sistemas da companhia pode comprometer dados sensíveis, interromper processos operacionais e afetar a reputação da

empresa. Trata-se de um risco silencioso, mas potencialmente devastador, que demanda atenção constante e a implementação de medidas preventivas robustas.

b. Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade

A avaliação da possibilidade de perdas geradas por riscos de sustentabilidade é realizada com base em uma abordagem integrada de gestão de riscos, alinhada às políticas internas e aos princípios ESG. O processo envolve a identificação de riscos ambientais, sociais e de governança relevantes para a operação, seguida da análise de probabilidade e impacto, por meio de matriz de risco. Os riscos considerados materiais são incorporados ao mapa de riscos corporativos e monitorados continuamente, com planos de ação específicos. A metodologia combina análises qualitativas e quantitativas, sempre que aplicável, e considera referências regulatórias e de mercado, permitindo à companhia antecipar impactos, definir estratégias de mitigação e fortalecer sua resiliência.

c. Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados.

Os impactos decorrentes dos riscos de sustentabilidade são incorporados de forma estruturada aos negócios e à estratégia da instituição, por meio de sua integração ao sistema de gestão de riscos corporativos e ao planejamento estratégico. A análise realizada permite uma avaliação abrangente da exposição e dos efeitos potenciais sobre as operações, a reputação e a criação de valor da companhia.

A priorização dos riscos é realizada com base em critérios técnicos, que incluem a probabilidade de ocorrência, a severidade dos impactos (financeiros e não financeiros), a sensibilidade dos processos críticos e a relevância perante os stakeholders. Todos os riscos identificados são incluídos na matriz de riscos e os riscos classificados como Altos/Máximos são priorizados num horizonte de curto a médio prazo, e tratados com planos de ação específicos, influenciando diretamente decisões estratégicas, investimentos, políticas internas e iniciativas de mitigação. Com isso, a instituição assegura uma atuação preventiva, resiliente e alinhada às melhores práticas em sustentabilidade corporativa.

d. Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono.

A estratégia da organização ao longo dos anos tem demonstrado resiliência e capacidade de adaptação diante das mudanças em padrões climáticos e eventos extremos, como pandemia da Covid 19. A exemplo das enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em 2024, enfrentamos diretamente os impactos e implementamos ações práticas para mitigar riscos e garantir a continuidade operacional, tais como:

- Ampliação da estrutura e condições para o trabalho remoto, assegurando que os colaboradores mantivessem suas atividades de forma segura e ininterrupta;

- Criação de canais de comunicação emergenciais para manter o contato com colaboradores, clientes e parceiros, proporcionando agilidade no atendimento aos segurados afetados;
- Revisão e reforço da infraestrutura tecnológica para prevenir novos impactos e garantir a disponibilidade dos sistemas;
- Implementação de protocolos internos para priorizar o atendimento a clientes e fornecedores em áreas afetadas, oferecendo suporte ágil e eficaz, como por exemplo, criação do Comitê de Sinistro e Alagamento, bem como, reforço e agilidade nas regulações e liquidações de sinistros.

No que se refere à transição para uma economia de baixo carbono, esse tema não constitui o foco principal das nossas operações, uma vez que nossa atividade não está diretamente associada a emissões significativas de gases de efeito estufa. Entretanto, mantemos a percepção de que o local em que estamos inseridos e a própria realidade climática reforçam a importância de acompanhar tendências e requisitos regulatórios que possam impactar a organização no futuro.

Tabela GER – Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade

3. Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade – GER

Objetivo: Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade

a. Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.

A Gente Seguradora adota o processo para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade, bem como os riscos operacionais, garantindo uma gestão eficiente.

1. Identificação – a área de Gestão de Riscos em conjunto com as áreas responsáveis pelas operações e negócios, são responsáveis por identificar eventuais riscos relacionados à sustentabilidade, com base na vivência operacional e na observação do ambiente interno e externo.

2. Análise – Os riscos identificados passam por uma análise detalhada, considerando possíveis impactos financeiros, regulatórios e reputacionais, além da probabilidade de ocorrência. A avaliação considera fatores históricos, influência humana e a existência de controles que possam mitigar tais riscos.

3. Priorização – Por meio de uma matriz de risco, os eventos são classificados conforme seu nível de impacto e a probabilidade, o que orienta a priorização e suporte à tomada de decisão estratégica pela organização.

4. Mensuração e Monitoramento – A exposição da companhia aos riscos é acompanhada de forma contínua por meio da Estrutura de Gestão de Riscos e do Apetite por Riscos, sob supervisão da Diretoria de Controles Internos. A companhia utiliza modelos estatísticos para mensurar demais riscos relevantes, como os de Subscrição, Mercado, Crédito, Operacional e Liquidez, cujos resultados alimentam os processos de decisão e os fóruns de governança.

Esse fluxo integrado garante um processo contínuo, estruturado e alinhado às melhores práticas de gerenciamento de riscos corporativos, promovendo maior resiliência e segurança para a operação.

b. Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.

As respostas aos riscos devem ser estruturadas de forma adequada, com agilidade, clareza e viabilidade, além de estarem alinhadas entre as partes envolvidas, com responsabilidades bem definidas e resultados avaliados continuamente. De acordo com a Política de Gestão de Riscos, as principais estratégias adotadas incluem:

Evitar:

Decisão de não se envolver ou agir de forma a se retirar de uma situação de risco. Envolve alterar o plano de gerenciamento da atividade para eliminar a ameaça, eliminando a causa do problema, podendo modificar completamente as ações planejadas para evitar o risco.

Aceitar:

Neste caso, não sendo possível eliminar a situação, apresentam-se quatro alternativas: reter, reduzir, transferir/ compartilhar ou explorar o risco.

- **Reter:** manter o risco no nível atual de impacto e probabilidade, normalmente utilizado para riscos muito pequenos;
- **Reduzir:** ações são tomadas para minimizar a probabilidade e/ou o impacto do risco;
- **Transferir e/ou Compartilhar:** atividades que visam reduzir o impacto e/ou a probabilidade de ocorrência do risco através da transferência ou, em alguns casos, do compartilhamento de uma parte do risco, (resseguro, cosseguro, transações de hedge ou terceirização da atividade);
- **Explorar:** aumentar o grau de exposição ao risco na medida em que isto possibilita vantagens competitivas.

As ações de resposta seguem o ciclo metodológico de gestão de riscos, que envolve etapas como identificação, análise, mensuração, definição de tratamento, comunicação e monitoramento contínuo.

As decisões estratégicas relacionadas aos riscos são analisadas e validadas pelo Comitê de Riscos e Conformidade, garantindo alinhamento com as diretrizes institucionais. Além disso, os riscos são periodicamente reavaliados, considerando alterações no contexto interno e externo, bem como mudanças nas prioridades estratégicas. Riscos aceitos devem ser monitorados e revistos conforme os critérios estabelecidos nas políticas internas.

c. Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade.

Nesse primeiro momento, não houve a necessidade de alterar o apetite por riscos ou estabelecer limites para concentração de riscos e/ou para a realização de negócios que considerem a exposição de setores econômicos, regiões geográficas ou serviços a riscos de sustentabilidade.

d. Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.

Os riscos de sustentabilidade são incorporados de forma integrada à estrutura de gestão de riscos da organização, estando interligados aos processos já estabelecidos para os riscos de subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional. A identificação, avaliação, classificação, tratamento, monitoramento e reporte seguem metodologias consistentes com os princípios do gerenciamento de riscos corporativos, observando critérios ESG (ambientais, sociais e de governança) aplicáveis a cada categoria de risco.

Todos os riscos identificados são classificados com base em sua relevância e probabilidade, registrados nas matrizes de risco e acompanhados pelos fóruns de governança, como comitês de risco e auditoria. O tratamento e monitoramento envolvem planos de ação específicos e construção de indicadores ESG. A integração garante uma abordagem ampla, fortalecendo a resiliência da organização diante dos desafios impostos por fatores de sustentabilidade.

Créditos

Gestão de Riscos e Controles Internos Adriana Lacerda Noeli Jesus Diretoria Executiva e Gestora de Riscos Flavia Nicoletti Diretoria de Controles Internos Eduardo Wais Gente Seguradora Rua Marechal Floriano Peixoto, 450, Centro Histórico, Porto Alegre/RS CEP: 90020-060	Site: http://genteseguradora.com.br Linkedin: https://www.linkedin.com/company/genteseguradora/ Consultoria Gestão de Impactos e Riscos - ESG: Flavio Grimberg – Aquila Consultoria.
Para dúvidas sobre o Relatório ou informações adicionais, entre em contato através do e-mail gestaoderisco@genteseguradora.com.br	