

GRUPO  
**Petz**

# Relatório de Sustentabilidade 2023



# Sumário

## 1

### INTRODUÇÃO

Sobre o relatório.....	04
Carta do Presidente.....	06
Materialidade.....	08

## 2

### O GRUPO PETZ

Nossa história.....	13
Ecosistema Grupo Petz.....	16
Inovação.....	40
Desempenho financeiro.....	46
Geração de valor.....	48
Governança corporativa.....	49

## 3

### NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS

Ética e transparência.....	59
Gestão de riscos.....	62
Segurança da informação.....	66
Gestão da cadeia de fornecedores.....	68

## 4

### SAÚDE, BEM-ESTAR ANIMAL E ADOÇÃO

Cuidado e bem-estar animal.....	72
---------------------------------	----

## 5

### GERAÇÃO DE VALOR PARA A SOCIEDADE

Nossas pessoas.....	88
Diversidade e inclusão.....	105

## 6

### OPERAÇÃO SUSTENTÁVEL

Mudanças climáticas.....	111
Circularidade.....	114
Produtos sustentáveis.....	115
Ecoeficiência operacional.....	116

## 7

### ANEXOS

Sumário GRI.....	121
Sumário SASB Varejo.....	126
Sumário SASB E-commerce.....	127
Mapa ODS.....	128
Créditos.....	129

01

# Introdução



# Sobre o Relatório

GRI 2-1 | 2-3 | 2-12 | 2-14

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Sustentabilidade 2023 do Grupo Petz.

Pelo segundo ano consecutivo, elaboramos este reporte, que apresenta aos nossos *stakeholders* os principais acontecimentos e avanços da Companhia, referentes ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, além de fatos relevantes ocorridos até junho de 2024.

Ao longo desse documento, disponibilizamos as informações relacionadas aos temas ESG (ambiental, social e governança, em português), diretamente atreladas à geração de valor da Companhia, além dos principais números e resultados do ano em questão.

## Fique de olho!

Este Relatório abrange os dados e informações de todas as frentes de negócios da Companhia. Quando usarmos os termos Grupo Petz ou Companhia estaremos mencionando todas as empresas da Companhia. O termo Petz, por sua vez, se refere apenas à Petz “*Standalone*”, bem como as demais empresas que, quando citadas individualmente, serão identificadas pelos seus nomes próprios.



O Relatório de Sustentabilidade 2023 foi aprovado pelo Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comitê de Sustentabilidade do Grupo Petz e publicado dia 30/07/2024.



**DÚVIDAS OU  
SUGESTÕES:**

[esg@petz.com.br](mailto:esg@petz.com.br)

## FERRAMENTAS DE LEITURA

Para a elaboração deste documento, adotamos diretrizes internacionais e de boas práticas de reporte: Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e as iniciativas e esforços relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Toda a estrutura foi organizada e orientada a partir da materialidade da Companhia (saiba mais na página 08).



### GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

A GRI é um padrão global que auxilia o reporte de indicadores de sustentabilidade. Ao longo deste relatório os temas estão identificados a partir de tickers “GRI XXX-X”.

Acesse o índice GRI completo na página 121.



### SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)

Neste relatório reportamos os indicadores SASB dos setores de varejo e *e-commerce*. As informações estão indicadas com o ticker “SASB XX-XX-XXX”.

Acesse o índice SASB completo nas páginas 126 e 127.



### OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Ao longo deste documento trazemos os avanços referentes aos sete ODSs prioritários para o Grupo Petz, definidos a partir do estudo de materialidade da Companhia. Os ícones relacionados estão presentes nas aberturas dos respectivos capítulos e no índice, página 128.

# Carta do Presidente

GRI 2-22

**O ano de 2023 foi um período de desafios e conquistas para o Grupo Petz.**

Em meio a um cenário de constante transformação, realizamos um importante movimento estratégico de atualização da nossa marca. O *brand refresh* da Petz foi um dos destaques do ano, desencadeando diversas ações de diferenciação da nossa Companhia.

Para garantir a relevância e a competitividade em nosso setor, focamos em elaborar um visual de marca mais moderno, sem perder a nossa identidade e o olhar atento para a experiência do cliente. Esse momento de renovação também marcou a consolidação do nosso ecossistema de produtos e serviços, reflexo da integração bem-sucedida das empresas adquiridas ao longo dos últimos anos.

A construção do ecossistema fortaleceu nosso relacionamento com os tutores e seus pets, e nos permitiu também estabelecer diferenciais competitivos, oferecendo experiências cada vez mais completas.



Uma estratégia-chave implementada em 2023 foi a expansão do portfólio de marcas próprias, já responsável por 8,5% do faturamento bruto de produtos, em dezembro do mesmo ano. Esse é um importante foco da Companhia, que se mantém para os próximos anos, com a continuidade de investimentos em produtos exclusivos.

Para avançar na frente de marcas próprias, investimos de forma significativa na integração das empresas que fazem parte do grupo, principalmente Zee.Dog e Petix, uma vez que a *expertise* de criação dos times impulsionou o desenvolvimento de produtos de marca própria. Além disso, ambas apresentaram ganhos importantes em integração: enquanto a primeira passou por uma transição operacional *asset light*, a segunda ganhou eficiência em seus processos.

Na frente de tecnologia, também investimos significativamente em inovação com o lançamento do novo app, proporcionando aos nossos clientes uma experiência de compra intuitiva e personalizada, além de oferecer agendamento de serviços e acesso a conteúdos proprietários.

O crescimento da participação do canal digital reflete o sucesso dessas iniciativas, demonstrando o nosso compromisso em atender às crescentes demandas dos consumidores digitais. No ano, o faturamento das vendas digitais representou R\$ 1,3 bilhão, um crescimento de +24% a/a, sob a base expressiva de +41% a/a em 2022.

Em termos de governança e transparência, demos um importante passo com a publicação do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, a construção do Inventário GEE e a participação no questionário do Carbon Disclosure Project (CDP) além de reportes regulares ao Comitê de Sustentabilidade. Na frente social, fomentamos ações de voluntariado corporativo e eventos de adoção, dando continuidade ao nosso trabalho na promoção do bem-estar animal e da adoção responsável.

Realizamos o nosso mapeamento de diversidade, que evidenciou a presença robusta de diferentes grupos minorizados na Companhia. Ao longo de nossa história, construímos um time diverso, principalmente nas frentes de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos.

Apesar dos desafios enfrentados, encerramos o ano com um crescimento de 12% em relação ao período anterior, demonstrando a eficácia de nossas estratégias operacionais e financeiras. Para 2024, continuaremos focados em diferenciar nossas marcas, oferecer experiências atraentes aos consumidores e manter a disciplina de despesas, sempre guiados por nossos valores e missão de encantar nossos clientes.

Estamos empenhados em manter nosso crescimento em patamares elevados, em linha com a expectativa de crescimento do setor e atentos aos movimentos do mercado.

Em nome do Grupo Petz, gostaria de expressar nossa gratidão a todos os nossos colaboradores, clientes, parceiros, investidores e demais *stakeholders* pelo apoio contínuo.

Boa leitura!

**Sergio Zimmerman**  
CEO

# Materialidade

GRI 2-29 | 3-1 | 3-2

As ações do Grupo Petz em relação às frentes ESG são orientadas pelo estudo de materialidade conduzido pela Companhia, com o apoio de uma consultoria especializada em 2021, e revisado em 2023.

O estudo teve como princípio a proteção e geração de valor, abrangendo todas as frentes de negócio em um processo que envolveu quatro etapas:



Avaliação do setor com relação aos temas ESG



Análise e posicionamento de *players* do mercado



Avaliação interna e implementação de estratégias



Definição do conceito que norteia a missão do Grupo Petz e os pilares que sustentam as tomadas de decisão da Companhia







# Potencializar a relação entre o pet e sua família

é o tema transversal que norteia as ações do Grupo Petz.



Com base nesse amplo estudo, e nos pilares que orientam as nossas ações, priorizamos os temas que compõem a nossa materialidade:



PILAR	TEMAS MATERIAIS	ODS ASSOCIADO	DESENVOLVIMENTO 2023
NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS	Ética e transparência		Acompanhamento contínuo da legislação e conformidade com as boas práticas de governança, sendo parte de índices da B3 que reconhecem a governança corporativa, como IGC.
	Segurança da informação		Evolução do Comitê de Segurança da Informação e da Comissão de Privacidade de Dados com a implementação de ferramentas e a melhoria do nível de maturidade.
	Gestão da cadeia de fornecedores		Evolução no monitoramento de fornecedores, com foco em marcas próprias e aplicação do questionário de autoavaliação social.
SAÚDE, BEM-ESTAR ANIMAL E ADOÇÃO	Investimento social		Constante aperfeiçoamento do programa de adoção e bem-estar animal, o Adote Petz.
GERAÇÃO DE VALOR PARA A SOCIEDADE	Saúde e desenvolvimento dos colaboradores		Cultura e desenvolvimento de todos os colaboradores, com ampliação da avaliação de desempenho e gestão de carreiras. Avanço na área de saúde e bem-estar dos colaboradores, como a implementação de medidas para redução de acidentes.
	Diversidade e inclusão		Realização e divulgação do mapeamento de diversidade e promoção da igualdade de gênero em todos os âmbitos da Companhia. Certificação Women on Board (WOB) e inclusão no IDIVERSA da B3.
OPERAÇÃO SUSTENTÁVEL	Mudanças climáticas		Realização do 2º Inventário de Gases de Efeito Estufa e elevação da nota no Carbon Disclosure Program (CDP), em 2023. Inclusão na carteira ICO2 da B3 e condução de um mapeamento de riscos climáticos e oportunidades de mitigação de GEE.
	Circularidade		Promoção dos pilares de circularidade: reutilização e reciclagem, e inclusão de novas iniciativas com esse propósito. Mais de 3,07 mil toneladas de resíduos reciclados em 2023.
	Produtos sustentáveis		Desenvolvimento de coleções com matérias-primas sustentáveis e parte da renda revertida para doações, além da utilização de menos embalagens plásticas no transporte de nossos produtos.
	Ecoeficiência operacional		Melhorias constantes na gestão de resíduos em cinco frentes: classificação, coleta seletiva, parcerias, monitoramento e treinamentos. Gestão de energia com avanços relevantes em redução de consumo.

02

# O Grupo Petz

5 IGUALDADE DE GÊNERO

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS





## Destques 2023



**Brand Refresh**  
da marca Petz



**R\$ 3,8 bi**  
em receita bruta



**Lançamento**  
do novo APP



**Lançamento**  
de novos produtos



**30**  
novas lojas,  
totalizando 246

# Nossa História



Com mais de duas décadas de história no mercado pet, o Grupo Petz se posicionou como líder do segmento a partir da construção de um ecossistema abrangente e em constante evolução.

Ao longo de nossa trajetória, olhamos para o setor de forma estratégica e empreendedora, criando uma série de soluções inovadoras e serviços diferenciados no mercado, como o primeiro pet shop do mundo com atendimento 24h, o primeiro centro de estética animal e um plano fidelidade inédito no varejo pet do Brasil.

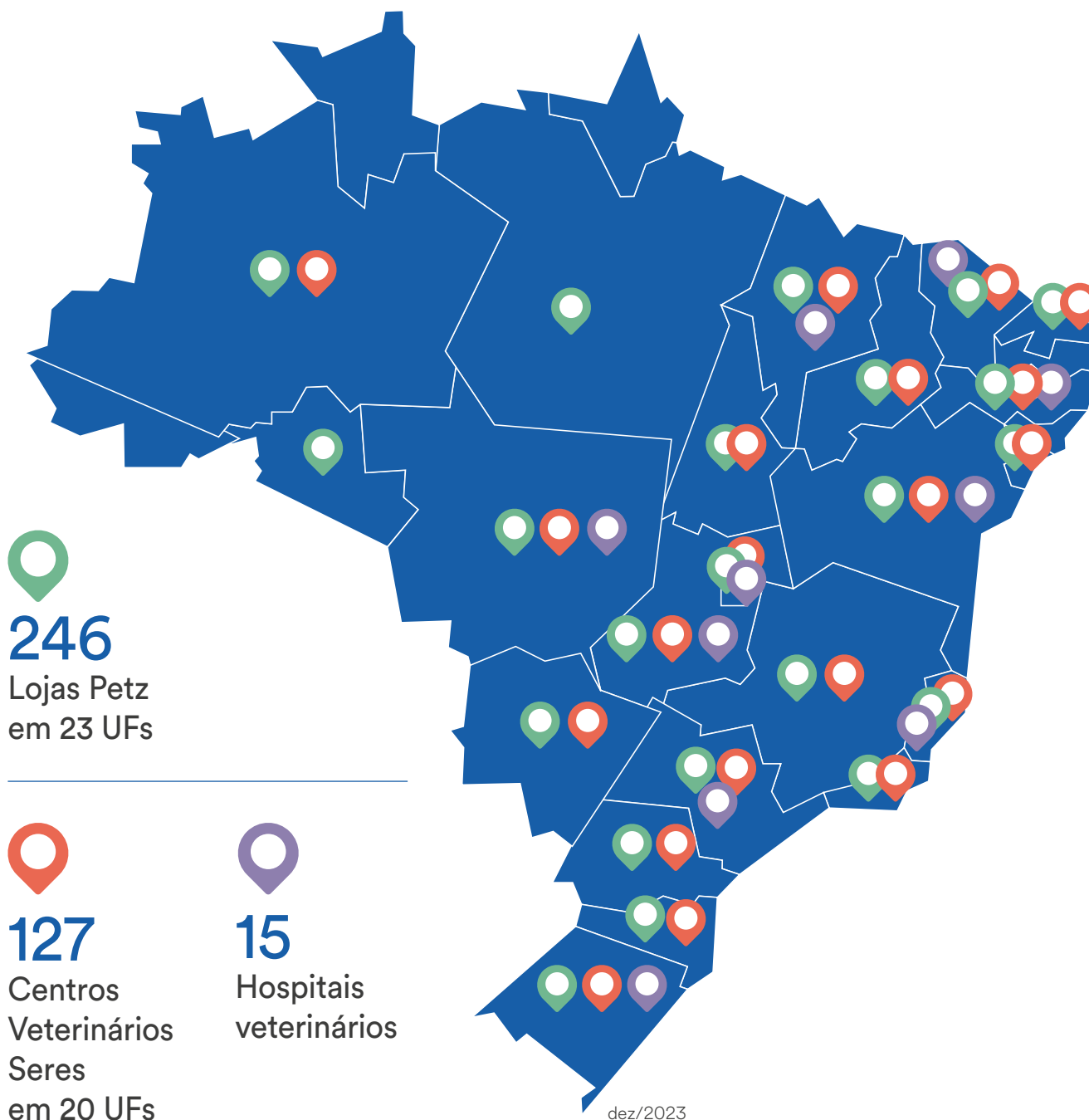
Além disso, investimos na aquisição de quatro importantes *players* do setor, alinhados à nossa visão estratégica.

Atualmente, nossos clientes podem usufruir de toda a estrutura do Grupo Petz em lojas, clínicas, hospitais e centros de estética, em diversas regiões do Brasil, atendendo uma grande variedade de animais de diversas espécies em todo o país.

**Com o bem-estar animal como norteador, nossa missão é fortalecer os laços entre os pets e suas famílias. Por isso, trabalhamos comprometidos em proporcionar conveniência, variedade e qualidade para as necessidades diárias de nossos clientes.**

#### SAIBA MAIS

Saiba mais detalhes sobre a história do Grupo Petz: [Nossa história](#).





## Nossa Missão

Criar valor na interação com os apaixonados por animais de estimação, potencializando o bem da relação entre o pet e sua família.



## Nossa Visão

Ser mundialmente reconhecido como o melhor ecossistema do segmento pet até 2025.



## Nossos Valores

- Somos apaixonados por pets;
- Respeitamos uns aos outros;
- Reconhecemos esforços, premiamos resultados;
- Encantamos nossos clientes;
- Temos prazer em servir.



# Ecosistema Grupo Petz

GRI 2-1 | 2-2 | 2-6 | SASB CG-MR-000.A



O ano de 2023 representou um momento de inflexão do ecossistema. Com o lançamento do *brand refresh*, de produtos de marcas próprias e o avanço das integrações, finalizamos esse ciclo com um ambiente ainda mais robusto.

Apesar das adversidades no varejo, concluímos o ano fortalecidos, com 30 novas lojas físicas, espalhadas pelas cinco regiões do país, totalizando 246 unidades.

Além disso, continuamos aprimorando as experiências de compra e oferecendo atendimento diferenciado em nossa plataforma *omnichannel*, que evolui continuamente, reunindo os canais físicos e digitais de forma cada vez mais conectada.

Como novidade, disponibilizamos o setor de serviços também no ambiente digital, com a possibilidade de agendamento de serviços veterinários e banho e tosa via app, além do Clubz, novo clube de benefícios da Petz.

Com esses avanços, podemos acompanhar a jornada do cliente de forma completa, tangibilizando a conexão do ecossistema e possibilitando uma oferta cada vez mais simples e precisa de produtos e serviços, com melhor navegabilidade.

Ao longo do ano, integramos as empresas adquiridas, reduzindo a complexidade e custos operacionais, por meio de uma estrutura *asset light*. Dessa forma, impactamos positivamente as margens e aumentamos a velocidade na tomada de decisões, com ganhos positivos em eficiência.



## Cliente no centro

O **foco do cliente** está no centro de nossas ações. Por isso, em 2023, trabalhamos na consolidação dos diferenciais competitivos da Companhia, priorizando o crescimento sustentável.

Nas lojas físicas Petz, por exemplo, temos atuado para entender o posicionamento de cada estabelecimento, conectando os perfis de clientes com o sortimento de produtos, trazendo um *mix* mais preciso para cada loja. Assim, atendemos às demandas locais específicas de cada ponto físico.

Os principais fundamentos do mercado de animais de estimação nacional permanecem sólidos,

apontando para a continuidade no crescimento da população pet nos próximos anos, e na crescente tendência de humanização dos pets, associada a um consumo crescente de busca por conteúdo e informação por parte dos tutores, impulsionando a expansão do setor.

Esses fatores demonstram a resiliência do setor, e fundamentam as decisões estratégicas de ter o cliente no centro de nossas operações, trabalhando continuamente em novas experiências, oferta variada de novos produtos e serviços para os tutores e seus pets, tanto de forma física quando digital.



## PRINCIPAIS FUNDAMENTOS DO MERCADO PET BRASILEIRO

### Aumento populacional dos pets

Continuará crescendo, devido:

- Envelhecimento populacional humano e o efeito “ninho vazio”;
- Casais decidindo ter filhos mais tarde/não ter filhos;
- Aumento da expectativa de vida dos pets;
- Tendência de mais de um pet por domicílio.

### Humanização do pet

O ato de ter o pet como um membro da família continuará crescendo:

- Relação emocional, não baseada apenas em atributos de produto;
- Jovens de hoje já veem o pet como membro da família desde que nasceram: geração cresceu acostumada a dividir espaços íntimos com o pet.

### Nível de informação dos tutores

Pessoas buscam mais informação sobre seus pets e conteúdo de qualidade é escasso:

- Blog/texto já não é o meio mais desejado (e democrático): necessidade de fortalecer canal de conteúdo, desejavelmente através de vídeo;
- Acesso à informação aumenta nível de gasto.

### Renda disponível da população

Momento macroeconômico atual é de contração:

- Fidelização de clientes: importância de estar bem-posicionado quando o cenário melhorar.



## Refresh da Marca Petz

GRI 2-29

Tendo como foco oferecer sempre a melhor experiência para os clientes, o Grupo Petz realizou uma série de pesquisas e estudos para a criação de uma nova identidade visual da marca, idealizada para refletir o momento de mudanças estratégicas da Companhia em uma sociedade que cada vez mais se preocupa com o bem-estar animal.

O *brand refresh* realizado em 2023 foi um movimento de renovação da marca Petz, com o objetivo de manter a relevância e competitividade da Companhia no mercado. Esse processo também marcou a consolidação do Ecossistema do Grupo Petz, com a integração das quatro empresas adquiridas.

Para embasar a tomada de decisão ao longo do processo de *refresh*, conduzimos uma pesquisa inédita com mais de 750 pessoas, na qual mapeamos as características e preferências da nova geração de tutores.

A partir dela, confirmamos as **tendências que já eram observadas de forma empírica: a relação entre os tutores e pets está em transformação, tornando-se mais íntima, mais profunda e adquirindo um grau de complexidade inédito.**

Chamamos de “Geração P” a nova geração de tutores, que não se define pela idade, mas pela conexão com seus pets, enxergando-os como parte fundamental de suas vidas.

Essa constatação foi fundamental para tornar a Petz uma marca cada vez menos transacional e mais **relacional**, além de trazer melhorias significativas na integração de canais e experiências.

**88%**

consideram seu pet como membro da família

**65%** não hesitam em gastar dinheiro com seus pets**72%** expõem interesse pela causa animal**R\$ 300** é a média de gasto mensal dos entrevistados com banhos, consultas e serviços para os pets**2** pets por lar é a média dos entrevistados**75%** afirmam que conversam, prestam homenagem (ex: tatuagem) e realizam festas de aniversários para os pets**68%** declaram que o pet influencia nas decisões da família como: atividades de lazer, férias, escolhas de hotéis e restaurantes

## Objetivo do brand refresh

Criar diferenciais competitivos para fidelizar e engajar clientes, aumentando o *share of wallet* e a frequência de compras.

### Identidade visual e mensagem da marca

- Adequação da marca ao movimento de digitalização dos clientes, que representa cerca de 40% do faturamento;
- Revisão do slogan: **“Petz, tudo que seu pet precisa”**.

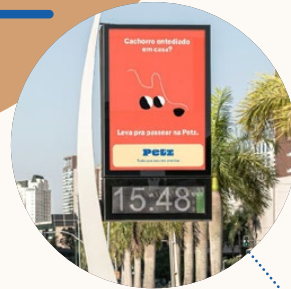


### Posicionamento de marca

- Exploração dos atributos da marca, focando no pet, tutor e sociedade;
- Fortalecer a conexão emocional entre pet e tutor.

### Marcas próprias/ Produtos exclusivos

- Continuidade da estratégia de marca própria já em execução.



### Estratégia de marketing

- Ampliar a comunicação, abrangendo todo o ecossistema;
- Campanha institucional na televisão e mídia *out of home* (outdoors) pela primeira vez em nossa história;
- Uso de novos canais de publicidade, explorando influencers e redes sociais.

### Experiência do cliente

- Novo app: produtos e serviços unificados no novo App;
- Novas experiências em lojas físicas com campanhas e eventos presenciais.



Essa atualização engloba todos os produtos e serviços do Grupo Petz, de forma a apoiar o seu crescimento sustentável ao longo do tempo, integrando todas as marcas do ecossistema.

Dessa forma, fortalecemos nossas sinergias, criando diferenciais competitivos e geramos fidelização, principalmente por meio das marcas próprias exclusivas do Grupo Petz.

Essa modernização também passa por uma maior digitalização, sem deixar de lado os espaços físicos, para os quais planejamos experiências novas e exclusivas.

A construção da nova imagem do Grupo perpassa todos os pontos de contato, focando na experiência do cliente, com os sistemas do Clubz e Cashpetz integrados e atuando de forma *omnichannel*.

**A “Geração P” está moldando novos hábitos de convívio e de consumo com os pets, impulsionando um mercado em franca expansão.**





## MARCAS PRÓPRIAS PETZ

Um dos nossos grandes destaques em 2023 foi o lançamento de novos produtos exclusivos, em diferentes categorias e faixas de preços, já ocupando a colocação de segundo maior fornecedor da Companhia.

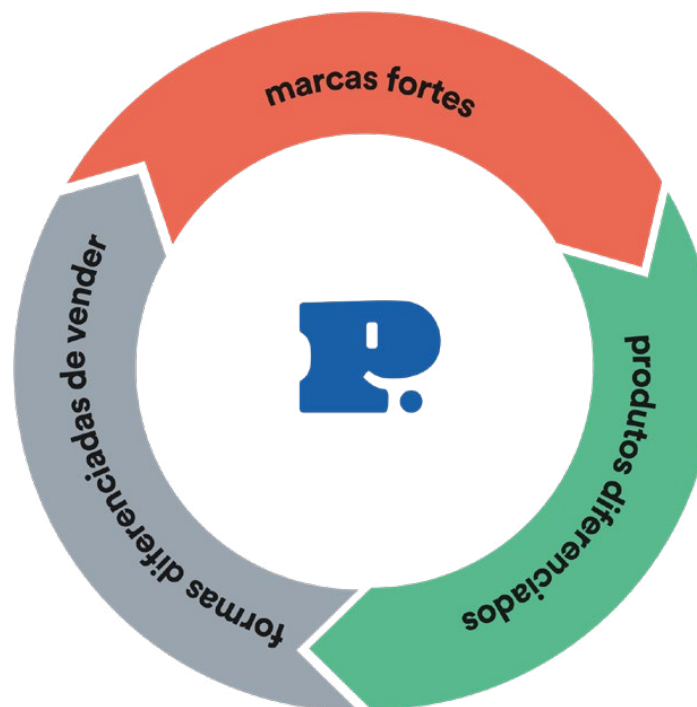
Essa expansão do portfólio de marca própria atua como uma ferramenta de fidelização e recorrência dos tutores, reforçando também a nossa posição de pioneiros e líderes do setor.

Para fortalecer ainda mais essa estratégia, elaboramos uma arquitetura de marcas com variadas propostas de valor para endereçar nossos produtos a um número cada vez mais abrangente de tutores.

Isso tem reflexo não apenas na rentabilidade, mas também na fidelização e engajamentos dos tutores, o que representa uma importante vantagem competitiva com foco em nos diferenciarmos perante a concorrência, além de aumentar a barreira de entrada para novos players.

Em 2023, observamos o aumento do *share* de marca própria nos últimos meses do ano, resultado do treinamento com colaboradores da ponta sobre esses novos produtos, campanhas e posicionamento dos itens dentro das lojas e nos canais digitais.

Seguimos com uma estratégia forte de crescimento dessa frente, um *pipeline* de desenvolvimento robusto e o planejamento de novos produtos, como a ração seca que deve acontecer no segundo semestre de 2024.



**8,5%** do faturamento bruto de produtos em dez/23 foi proveniente de produtos de marca própria





Satisfação  
do cliente e  
fidelização



Marcas que se  
conectam com  
os tutores



Produtos de  
qualidade



Price point  
correto

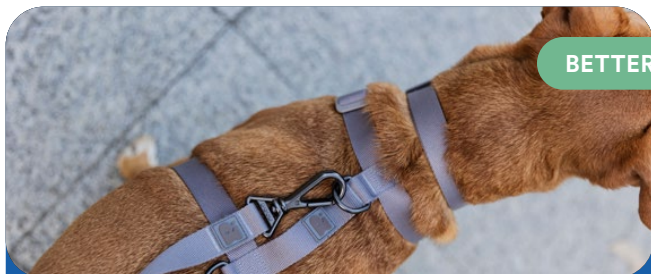
# Marcas exclusivas

● ACESSÓRIOS

● ALIMENTO

● TAPETE HIGIÊNICO

● AREIA PARA GATOS



BETTER

**Petz**

A marca que leva o nome do Grupo Petz é exclusiva e oferece aos tutores produtos que vão desde acessórios diversos e *snacks*, até areia para gatos, tapetes higiênicos e produtos estéticos para atender de forma completa os clientes.



BEST

**NUTRI FRESH**

Focada em rações úmidas para cães e gatos, a NutriFresh oferece também biscoitos e *snacks* para uma alimentação diária saudável com ingredientes naturais para animais filhotes, adultos e idosos.



BETTER

**SELECTIONS**  
for pets

A Selections for pets é uma marca exclusiva da Petz com uma grande variedade de produtos alimentícios para atender o grande mercado nacional de cães e gatos.



GOOD

**SPIKE**

Com um grande sortimento de acessórios, a Spike! tem em sua linha de produtos itens que atendem às necessidades diárias de tutores e pets, com preços acessíveis e design marcante, exclusivamente nas lojas Petz.



BEST

**CANSEI DE SER GATO**

Os acessórios divertidos que servem gatos e humanos são a marca registrada da CSDG, que também lançou uma areia para gatos. Os produtos da marca podem ser encontrados em sua loja própria ou nas lojas Petz.



GOOD

**FRESH**

A marca exclusiva da Petz oferece tapetes higiênicos pra cachorros, bem como produtos de higiene e limpeza como shampoos, cremes e perfumes para os pets.

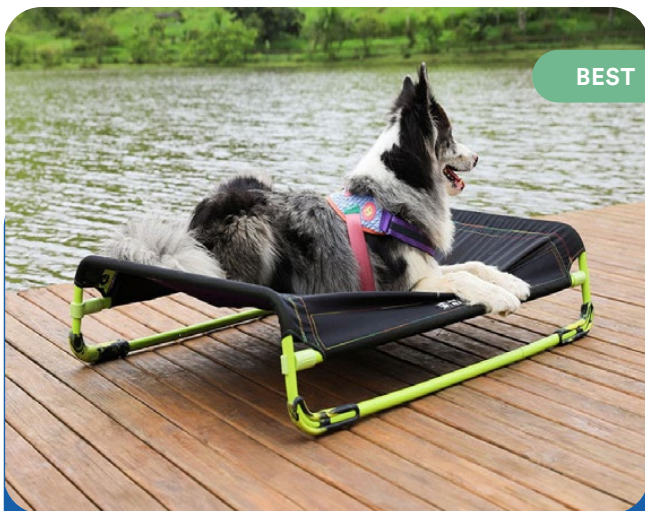


# Marcas próprias (com venda B2B)

● ACESSÓRIOS

● ALIMENTO

● TAPETE HIGIÊNICO

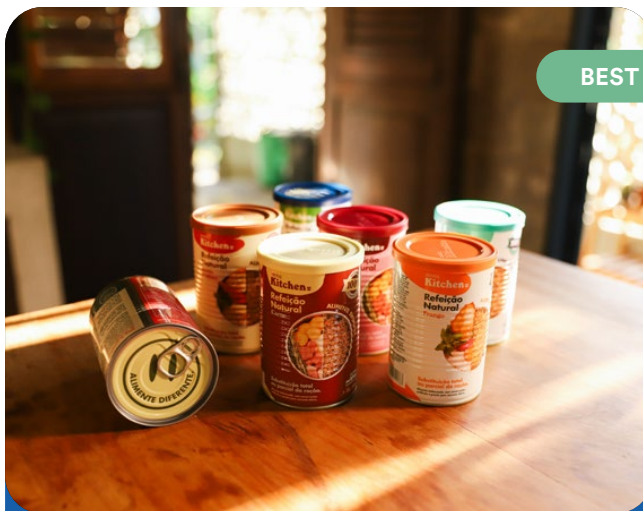


BEST



zee.dog

Marca de *lifestyle* que oferece acessórios de personalidade para pets e seus donos. Entre os produtos oferecidos estão acessórios como camas, guias, coleiras, comedouros, brinquedos e peitorais, além de tapetes higiênicos.



BEST

zee.dog  
**Kitchen**

Vertical de comidas naturais para cachorros da Zee.Dog, com refeições balanceadas e completas. A ZDK oferece uma linha completa de alimentos para cães filhotes, adultos, idosos, e refeições reformuladas para aqueles que necessitam de dietas especiais.



BETTER

**Super Secão**

Best-seller na categoria tapetes higiênicos no mercado nacional, com um sortimento de produtos que atende diversos tipos de necessidades. Os produtos são fabricados com uma tecnologia *ecofriendly* inédita, com parte das matérias-primas reaproveitadas de produtos descartados do consumo humano.

## Share por categoria Marca própria Petz (dez/23)

(% receita bruta de produtos Petz "Standalone")

Tapete higiênico

**79%**



(FRESH, SUPER SECÃO, PETZ, ZEE.DOG)

Coleiras, guias e peitorais

**55%**



(SPIKE, PETZ, ZEE.DOG)

Snacks e alimento úmido

**20%**



(SELECTIONS, ZDK, NUTRIFRESH)

Areia para gatos

**9%**

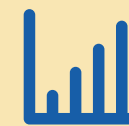


(PETZ, CDSG)



**25,1%**

Share de marca própria nas categorias presentes em dez/23



**8,5%**

Share de marca própria no faturamento total de produtos



## CENTRO VETERINÁRIO SERES

### O bem-estar dos animais é prioridade de todos os nossos processos.

Desde 2018, o Centro Veterinário Seres proporciona aos pets e seus tutores diversos serviços veterinários, com uma equipe capacitada e multidisciplinar, utilizando o que há de mais moderno no mercado atual.

Sempre localizados juntos às lojas Petz, contamos com uma infraestrutura capaz de absorver desde a medicina preventiva até casos de alta complexidade. Temos o orgulho de atender as demandas médicas sem deixar de lado o acolhimento e a singularidade de cada paciente, além de oferecer conveniência com a oferta de produtos nas farmácias localizadas dentro das lojas.

Mantemos consultórios específicos para felinos com feromônios artificiais, ambientes de internação separados para cães, gatos e uma área exclusiva para internar pacientes com suspeita de doenças infectocontagiosas. Além disso, contamos com uma ala central para atendimentos emergenciais, com visão 360° para um atendimento ágil e fácil interação entre as equipes de atendimento.

Para atender de forma completa os pacientes e seus tutores, disponibilizamos um laboratório próprio de análises clínicas e serviços de telemedicina com horários flexíveis e equipamentos *point of care* para realização de exames emergenciais pelos médicos veterinários que estão de plantão.

Além disso, nossos centros cirúrgicos foram projetados com entradas e saídas separadas, para melhorar o fluxo de movimentação e evitar a contaminação cruzada. Dessa forma, evidenciamos que o bem-estar dos pets é o ponto de partida de todos os nossos processos.

Em abril de 2024, avançamos na oferta de serviços especializados com a implementação da primeira UTI, um projeto piloto na Petz Ricardo Jafet (SP).

Ainda na área veterinária, destacamos o elevado *crosselling* com produtos essenciais associados às atividades da Seres, principalmente farmácia, que no 1T24 apresentou um crescimento de +12% a/a.



#### SAIBA MAIS

Saiba mais sobre o Centro Veterinário Seres em: [seres.vet](https://seres.vet).



## Núcleo de Segurança do Paciente

No ano de 2023, inovamos ao implementar em nossos processos uma rotina de cuidados já exigida na medicina humana, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP).

Alocado no setor de qualidade do Grupo Petz, esse instrumento tem como objetivo receber as notificações e denúncias, submetê-las à análise para avaliar se o evento adverso reportado ocorreu por falha ou ausência de processo pré-estabelecido.

O NSP não é um canal punitivo, mas de melhora contínua de processos.



Em 2023, promovemos a implantação de novos processos de qualidade para garantir a excelência em nossos atendimentos. Dentre essas ações, estão a contratação de empresas de gestão de escala e a admissão de novos profissionais técnicos e administrativos.

Além disso, foram realizados 558 visitas técnicas com o objetivo de verificar a aderência dos consultórios, clínicas e hospitais da rede aos padrões de qualidade estabelecidos. Nessa fase também foram contemplados processos que incluem auditorias de fichas cirúrgicas, auditorias de fichas clínicas e check-lists de internação.

Para agregar ainda mais à padronização e otimização de nossos processos internos, implementamos o Comitê de Farmácia e Terapêutica (CFT), realizamos um saneamento e remodelagem das matrizes de abastecimento de cadastros, e centralizamos processos na nova área de governança administrativa.

### Treinamentos e capacitações

Dentro da plataforma Unipetz (Universidade corporativa da Companhia) disponibilizamos uma trilha de treinamento obrigatória para os novos colaboradores.

Além disso, foi realizado um treinamento presencial por meio de visitas às clínicas e hospitais Seres, bem como *lives* coletivas de capacitação.

## Destaques Seres 2023

**242** novos médicos veterinários recrutados e treinados

**+ 86 mil** pets atendidos

**+ 12 mil** internações

**+ 101 mil** exames laboratoriais realizados

**+ 39 mil** animais imunizados

## Banho & Tosa

Parte da Diretoria de Cuidado e Bem-estar, as operações de Banho e Tosa (B&T) têm como objetivo ser referência no cuidado com os pets, trabalhando de forma personalizada para oferecer o que há de mais seguro para cada pet, aplicando os cuidados e produtos necessários em cada caso, individualmente.

Redesenhamos a Governança e temos Consultores dedicados para análise e performance das unidades, trazendo informações do negócio para gestão de lojas e esteticistas e os Multiplicados, focados em acolhimento, treinamento e técnica, trazendo o que é de melhor para o bem-estar dos pets.

Dentre as atribuições dos consultores estão o suporte técnico para equipes de todo o país, o acompanhamento de comissões e produtividade dos times, busca por novos profissionais, análise e diagnóstico de ocorrências, treinamentos, implementação de processos e inaugurações.

Nos casos de ocorrências em nossos atendimentos, os consultores responsáveis prontamente atuam no apoio ao cliente, apuração, identificação e análise incidente, definição de um plano de ação e desenvolvimento de capacitações priorizando necessidades urgentes.

Após o lançamento do novo app (saiba mais na página 41) e a promoção de uma maior integração entre os serviços ao ecossistema, retomamos campanhas sazonais com as áreas

de Marketing e Growth para impulsionar a oferta de serviços do setor de B&T.

De modo a oferecer serviços com alto padrão de qualidade, elaboramos protocolos de segurança que asseguram confiabilidade para tutores, pets e nossos colaboradores.

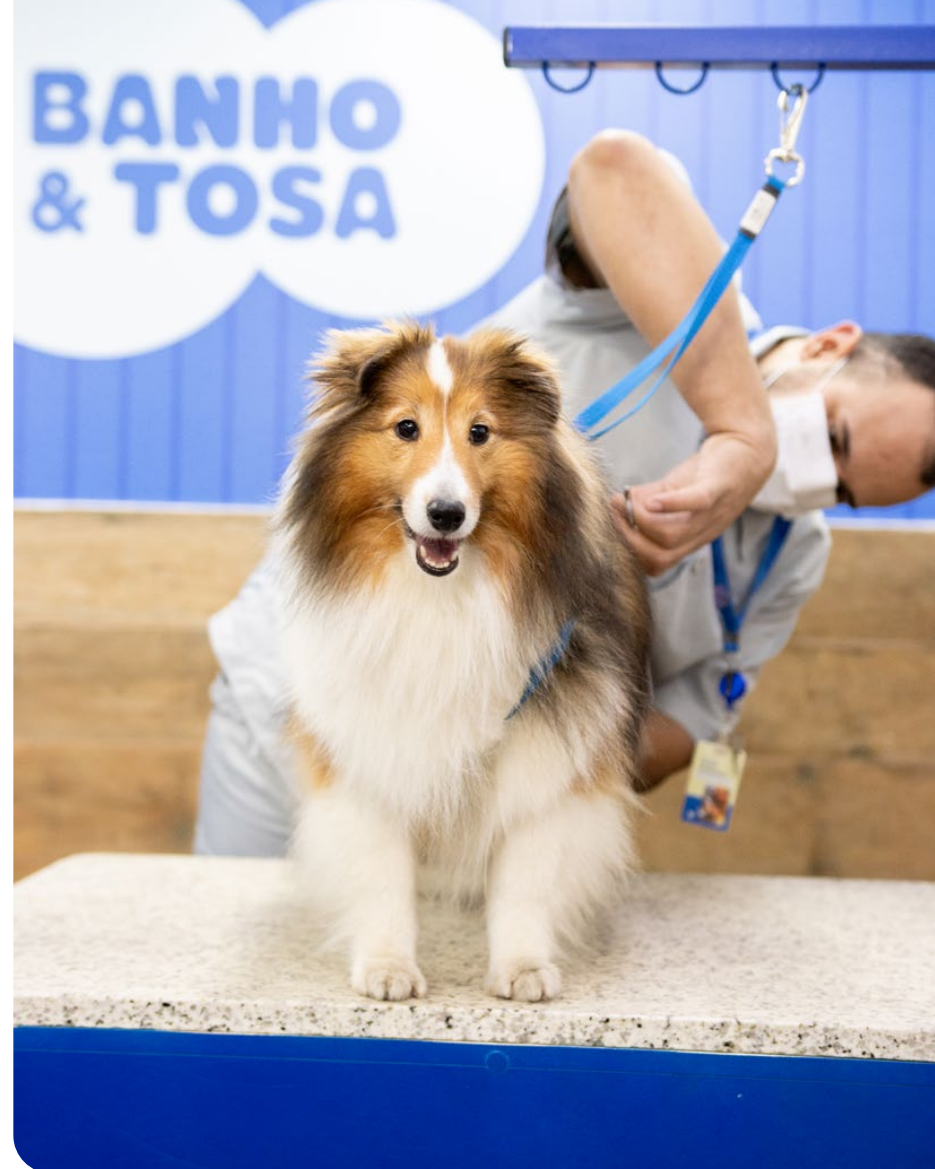
Nesse documento listamos uma série de ações que devem ser seguidas em nossos processos, como a utilização de materiais de proteção para esticistas, como máscaras, óculos, luvas e botas. Além disso, personalizamos o atendimento de cada pet de acordo com as suas necessidades, oferecendo tratamentos diferenciados para filhotes, idosos, animais com doenças pré-existentes, agressivos e de grande porte.

## Programa de Formação Banho & Tosa

Voltado para colaboradores internos, esse programa oferece a oportunidade de desenvolvimento para uma nova carreira dentro do Grupo Petz.

A seleção é realizada por meio de um processo seletivo e, caso aprovado, o colaborador passa por uma jornada de capacitação e treinamentos e está apto a atuar na área de B&T. Assim, ele passa a integrar um banco de talentos e pode ser chamado para atuar nessa nova profissão.

O processo de capacitação tem duração de 40h e, em 2023, 77 novos banhistas se formaram.



**+ 839 mil**  
procedimentos realizados  
em 2023

## Toalhas Biodegradáveis

Em 2023, a área de B&T passou a utilizar em seus processos toalhas biodegradáveis compostas por fibras naturais e viscosa, trazendo mais segurança, praticidade, economia e sustentabilidade para as suas atividades.

As novas toalhas ocupam menos espaço de armazenamento, têm alta absorção e representam uma economia de lavagem de aproximadamente um milhão de toalhas ao ano, com ganhos no descarte de água e resíduos químicos. Com laudo de biodegradabilidade, as toalhas se decompõem no prazo de 90 dias.

Além disso, evidenciamos outros benefícios dessa nova prática, como a eliminação dos custos de aluguel e reposição de toalhas. O descarte imediato evita proliferação de fungos e bactérias e a utilização de toalhas sempre limpas e novas, proporciona higiene e segurança para pets e colaboradores.





## ZEE.DOG

A Zee.Dog surgiu em 2011 e se tornou a plataforma pet mais disruptiva do mercado atual. O foco do empreendimento é aliar os acessórios dos pets ao *lifestyle* dos tutores, trazendo personalidade, design e qualidade aos seus produtos.

Com grande apelo visual, os produtos são referência em *branding*, tecnologia e apresentam um *storytelling* envolvente. Assim, a Zee.Dog fidelizou uma base de clientes nacional e internacionalmente.

Como parte do propósito da Companhia de construir um ecossistema completo formado pelas melhores marcas de produtos do setor pet, a Zee.Dog foi adquirida pela Petz e integrada em 2021, mantendo seus fundadores à frente da empresa. Dessa forma, agregamos

sinergias estratégicas, trazendo experiência e excelência. Com um time com *mindset* de inovação, a Zee.Dog representa hoje um pilar de soluções de produtos e canais ao Grupo Petz.

Essa associação amplia os horizontes da Companhia, trazendo novas avenidas de crescimento por meio da expertise da Zee.Dog em gestão de marca e *lifestyle*, desenvolvimento de produtos exclusivos, *sourcing* e tecnologia, além da rede de distribuição para pequenos pet shops no Brasil e para o mercado pet internacional.

Atualmente a Zee.Dog conta com diversas frentes de negócio que atendem os tutores com acessórios *premium*, alimentação natural, e o Zee. Now, um app de entregas super express em diversas cidades do Brasil.

## Expansão

A integração dos *hubs* da Zee.Now com as lojas Petz facilitou a penetração dos produtos Zee.Dog em 15 novas cidades, em 2023, via lojas Petz.

## Ações Sociais Zee.Dog

GRI 2-29

Em 2023, a Zee.Dog promoveu uma série de ações sociais voltadas para adoção e o bem-estar animal.

A principal delas, realizada todos os anos, é a comemoração do aniversário da ZD com o **Zee.Dog Day**. Neste dia, 100% do lucro das vendas de todos os produtos da marca é destinado a uma instituição.

Todos os anos buscamos um projeto alinhado a nossa missão de conectar cachorros e pessoas. No 11º ano de história, tivemos o privilégio de comemorar esse dia com a ONG MRSC (Moradores de Rua e Seus Cães). Além de direcionar a verba, fomos às ruas com clientes e voluntários para participar das ações sociais do projeto no Rio de Janeiro (RJ), oferecendo consultas aos pets e auxiliando na distribuição de doações.

Neste mesmo ano, pela primeira vez, realizamos a **Festa de Adoção** no Zee.Dog Temple, nosso espaço físico localizado em São Paulo (SP). Esse evento foi promovido em parceria com a ONG Amigos de São Francisco e uniu a nossa comunidade em prol da adoção de cachorros e gatos em busca de um lar.





## DESTAQUES ZEE.DOG 2023

Ao longo de 2023, diversas mudanças operacionais foram traçadas e implementadas nos processos da ZD.

### Iniciativas

#### Zee.Dog Kitchen

No ano de 2023, desmobilizamos a fábrica da ZDK responsável pela produção da comida natural da marca.

Dessa forma, migramos essa produção para uma empresa de *outsourcing*.

Esse novo momento da ZDK é marcado por um grande pedido dos tutores, a mudança das embalagens. A partir de 2024, os alimentos naturais serão envazados em recipientes em alumínio, material que pode ser reciclado sem perda de qualidade, no lugar das antigas embalagens de vidro, facilitando também a logística de transporte dos produtos.

#### Vertical internacional

A ZD mantém a sua presença em mais de 40 países.

Desde 2023, transformamos suas operações em *asset light*, atenuando diversos custos na operação, possibilitando a elevação das margens

e conseqüentemente acarretando em resultados financeiros positivos.

As vendas nos EUA passaram a ser realizadas por um parceiro local exclusivo, atuando tanto com clientes B2B como B2C. Já na Europa as vendas estão sendo totalmente realizadas via distribuidores locais.

#### Zee.Now

Promovemos uma integração sistêmica com o abastecimento de *hubs* unificados, uma estrutura de gestão integrada e a inclusão de 15 novas cidades atendidas pela Zee.Now a partir de lojas Petz.

No início de 2024, anunciamos o fechamento de 12 dos 15 *hubs* próprios de distribuição da Zee.Now, que passam a ser expedidos pelas lojas Petz.

#### Store in store na Petz

Ainda com o propósito de impulsionar os resultados da Zee.Dog, em 2023 idealizamos e iniciamos a implantação da ZD Store in Store.

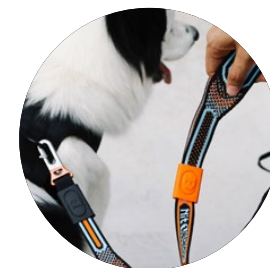
Alocamos em três lojas Petz selecionadas *corners* exclusivos da marca Zee.Dog. Estes espaços estão estrategicamente posicionados para atrair a atenção dos tutores, promovendo uma nova experiência e criando uma conexão com os clientes.

### Impactos

- Menor custo unitário;
- Melhora nos custos fixos de pessoal, aluguel, mão de obra e ocupação.



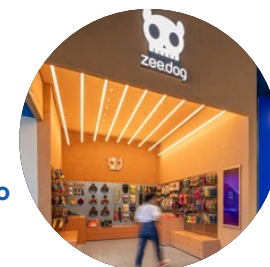
- Otimização de despesas;
- Redução do risco de estoque;
- Melhora no opex.



- Melhora no opex;
- Melhora nos custos fixos de aluguel e mão de obra;
- Possibilidade de aumentar o sortimento de produtos e CEPs atendidos.



- Aumento das vendas de produtos discricionários;
- Criar uma conexão da marca com o tutor oferecendo melhor experiência para o cliente, por meio de um atendimento especializado.



## PETIX

GRI 301-1 | 301-2 | 301-3

Líder no setor de tapetes higiênicos para animais de estimação no Brasil, a Petix nasceu em 2007 e foi adquirida pelo Grupo Petz em 2022. Referência em alta performance, a empresa possui uma proposta de valor única, atendendo os principais *players* do varejo pet no Brasil e no mercado internacional com suas marcas core SuperSecção (Brasil) e WizSmart (EUA).

Com uma tecnologia exclusiva e *ecofriendly* a marca tem em seu DNA o compromisso com a sustentabilidade.

**Os tapetes higiênicos da Petix são produzidos principalmente a partir de materiais retirados de fraldas infantis e geriátricas que foram descartadas no processo produtivo de grandes empresas do segmento humano.**

Além disso, a Petix agrega ao portfólio do Grupo a competência fabril, com uma fábrica no Brasil, uma rede de distribuição B2B consolidada, com

mais de oito mil pet shops parceiros e presença no mercado internacional.

Em 2023, desenvolvemos uma estratégia de categorização e precificação de tapetes higiênicos, que resultou em números positivos para o Grupo. Atualmente, mais de 80% dos produtos dessa categoria nos nossos canais de vendas são fabricados pela Petix.

A inserção dessas três novas marcas próprias exigiu que a fábrica dobrasse a produção, passando a processar mais de **650 toneladas de fraldas ao mês**.

Em 2023, ganhamos eficiência e escala com a inclusão de uma nova máquina despulpadora em nossa fábrica. A Petix recebe fraldas de primeira linha de grandes indústrias, que são descaracterizadas e reprocessadas. A solução desenvolvida pela Petix foi amplamente aceita pelo mercado por eliminar o problema do descarte e realizar o *upcycling* do produto, tudo isso de forma sustentável.

Posicionamento de tapetes higiênicos produzidos pela Petix:

**Good\***

FRESH

\*Marca exclusiva Petz.

**Better**

SuperSecção

**Best**

zee.dog





## Destaques Petix 2023

**200** campos de futebol de árvores de eucalipto poupadas ao ano

**830 ton** de polímero (gel) deixam de ser compradas ao ano

Fábrica com meta de **resíduo zero**

**+ 1,9 mil ton** de plástico reaproveitado



**REPROCESSAR**

Reprocessamento das fraldas gerando celulose e gel para compor os tapetes higiênicos *slim* de alta absorção.

O Programa de Gerenciamento de Resíduos da Petix prevê a separação adequada de cada material, bem como o encaminhamento para as indústrias de transformação e *upcycling*.

**REUTILIZAR**

100% do papel, papelão e plásticos das fábricas da Petix são encaminhados para reciclagem.

**RECICLAR**

## Tapete Slim

- Entre 10% e 15% do produto é reprocessado
- 100% celulose fluff de eucalipto (fibra curta, proveniente de madeira de reflorestamento)

## Tapete Jumbo

- 45% do produto é reprocessado
- Uso de celulose de fibra longa e curta, sem a necessidade de adição de gel

## Circularidade

GRI 3-3

O plástico de rejeitos do processo de fabricação dos tapetes higiênicos e fraldas é vendido para uma empresa que realiza o *upcycling* desse material, transformando-o em sacos fardo. Esse produto é recomprado pela marca e utilizado no transporte dos tapetes higiênicos prontos para venda. Esse processo circular de geração, beneficiamento e novo consumo otimiza o uso do material para envio.

**O plástico retirado das fraldas na fábrica da Petz também é repassado para outras fábricas e transformados em palmilhas, madeiras ecológicas e cantoneiras reaproveitáveis. Esta última forma de reaproveitamento é utilizada nos CDs da Petz e vendidas para o mercado de exportação de pisos e azulejos, evitando o uso de papelão de uso único.**

## Reconhecimentos

Em 2023, a Petiz foi reconhecida internacionalmente por duas grandes referências na área da sustentabilidade socioambiental:

- SGS: auditoria de Quality Assurance e Quality Control (Garantia de Qualidade e Controle de Qualidade, em português).
- Intertek: Auditoria WCA (Workplace Conditions Assessment, em português Análise das Condições de Trabalho). No primeiro ano sendo reconhecidos por essa auditoria, a Petiz alcançou a nota de 94%, levando também um prêmio global da Intertek, empresa multinacional de garantia, inspeção, teste de produtos e certificação.

## Materiais utilizados discriminados por peso

(GRI 301-1)

Materiais	Peso (ton)
Filme Polietileno (polímeros de etileno)	1.085
Falso Tecido (não tecidos)	465
Tissue Branco (papel)	671
Tissue Preto (papel)	90
Resíduo de Sam (produtos residuais)	257
Fita Bilaminada (polipropileno)	67
Cola Hotmelt (adesivo base de polímeros)	196
Celulose Fibra Curta (maérias fibrosas celulósicas)	3.493
Ceulose Fibra Longa (matérias fibrosas celulósicas)	1.431
Celulose Reciclada	2.994

## Ações Sociais Petiz

Desde 2008, a Petiz realiza doações para ONGs e clínicas veterinárias. Em 2023, mais de 135 mil unidades de tapetes higiênicos que passaram por algum tipo de problema no processo de embalagem foram repassados para essas entidades, incluindo o Adote Petz.

## Estratégia de carbono

A competência fabril da Petiz e sua tecnologia de alta performance garante um produto de baixo carbono. Em 2023, pela primeira vez, a marca está incluída no Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) do Grupo Petz, reafirmando o compromisso do grupo com a transparência e boas práticas de reporte.

## CANSEI DE SER GATO (CDSG)

Fundada em 2013, o CDSG é a maior plataforma digital de conteúdo e produtos exclusivos para gatos no Brasil.

Com conteúdos informativos e cheios de humor, o simpático CEO Chico, personagem do CDSG, tem hoje mais de 590 mil seguidores no Instagram e um podcast de sucesso. Além disso, o CDSG tem uma linha de produtos para gatos e seus donos, vendidos exclusivamente em seu *e-commerce* e pelos canais da Petz.

Integrada ao Grupo desde 2021, o CDSG conta também com uma loja de experiência em São Paulo (SP) para aproximar a marca de seus clientes, uma vez que o nicho de produtos para gatos tem apresentado um crescimento importante nos últimos anos.

O engajamento e a atração da audiência qualificada é uma das sinergias que o CDSG agrega ao Grupo desde a sua integração. Assim, a aquisição dessa plataforma representou a abertura de um novo canal de comunicação entre as empresas do Grupo e seu público, que hoje cresce duas vezes mais do que o mercado de cães, oferecendo:

- Produção de conteúdo e momentos de interação;
- Produtos exclusivos para gatos, um mercado com grande potencial de crescimento;
- Audiência qualificada com a possibilidade de elevar o engajamento e fluxo de nossos canais digitais.



### Adote Petz + CDSG

Em julho de 2023, inauguramos na loja Petz Augusta (SP) o primeiro espaço de adoção de gatos em parceria com o CDSG. Assim, incentivamos a *brand awareness* da marca por meio da exposição dos produtos em uso pelos gatos do Adote Petz.

### Produto exclusivo

O lançamento da areia Cansei de Ser Gato foi um destaque entre os produtos de marca própria lançados ao longo do ano. Colocada em circulação desde setembro de 2023, esse foi o primeiro item de produto recorrente da marca, e tem apresentado resultados positivos, acima do esperado.



## CÃO CIDADÃO

Referência em adestramento, consultoria de comportamento e bem-estar de pets na América Latina, a Cão Cidadão foi fundada em 1998 e, em 2021, passou a ser parte do ecossistema Petz.

Alexandre Rossi, também conhecido como Dr. Pet, e autoridade no segmento, é o profissional por trás da empresa e do método que está presente no Brasil e no exterior, chamado “Adestramento Inteligente”, que já ajudou mais de 120 mil famílias.

Com o objetivo de oferecer uma diversa gama de serviços para os pets dentro do nosso ecossistema, a Cão Cidadão possui uma rede de cerca de 75 adestradores alocados em mais de 20 cidades no Brasil com adestramento presencial, além da modalidade online. Além disso, também compartilha com os tutores todo o seu conhecimento em adestramento e comportamento de cães e gatos, por meio de cursos online do Dr. Pet.



**+ 11 mil** clientes, em 2023

Taxa de ocupação de franqueados  
**73%**



Atendimento personalizado e ágil aos clientes



Reuniões de acompanhamento semanal com toda a rede



Acompanhamento individualizado de cada educador



Consultoria e suporte de Alexandre Rossi

# Inovação

O mercado pet passou por uma grande evolução nos últimos anos. A pandemia da covid-19 impulsionou o processo de digitalização do setor, acelerando a oferta de vendas digitais, um mercado ao qual o Grupo Petz tem dedicado atenção e investimentos desde 2015.

Com o avanço das novas gerações e as melhores soluções e experiências do cliente no ambiente digital, os resultados dessa frente do varejo tendem a ser cada vez mais positivos, e a migração de canal cresce como uma tendência natural do mercado.

No Grupo Petz, proporcionamos uma experiência de varejo digital avançada e um modelo *omnichannel*, com um cadastro unificado para todas as plataformas,

assinatura, visão única de produtos, diversas possibilidades de entregas e retiradas, ou seja, uma estrutura de tecnologia voltada para o cliente.

Estamos focados em aprimorar a experiência dos tutores, melhorar a eficiência de nossas operações e promover práticas mais sustentáveis em toda a cadeia de valor.

Temos como prática enviar os pedidos do digital diretamente das lojas Petz, que funcionam como mini CDs em todo o país, de forma a aprimorar a logística de entregas. Em 2024, anunciamos o processo de fechamento de 12 dos 15 *hubs* de expedição da Zee. Now, que também passam a ser endereçadas pelas

lojas Petz mais convenientes, sem alterar a experiência do cliente, diminuindo as emissões da operação e os custos operacionais com pessoal e aluguel de CDs.

A inovação digital também possibilita a personalização da oferta de serviços, fator fundamental em um mercado cada vez mais competitivo. Mantemos uma estratégia de CRM que permite uma comunicação mais assertiva com o tutor, oferecendo produtos e serviços genuinamente relevantes para cada um.

Dessa forma, o *mindset* do time de inovação para 2024 é melhorar cada vez mais a experiência do cliente, de modo a elevar o ganho em eficiência nos nossos processos gerando valor para o negócio.



## Destaques digital 2023

Faturamento bruto no digital de  
**R\$ 1,3 bi**  
(+24% a/a)

Penetração digital  
**37,7%**

**95%** das vendas Ship from Store entregues em até 1 dia útil

**2,7 mm** de clientes *omnichannel* ativos

**395 mil** assinantes de compras programadas



## NOVO APP

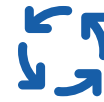
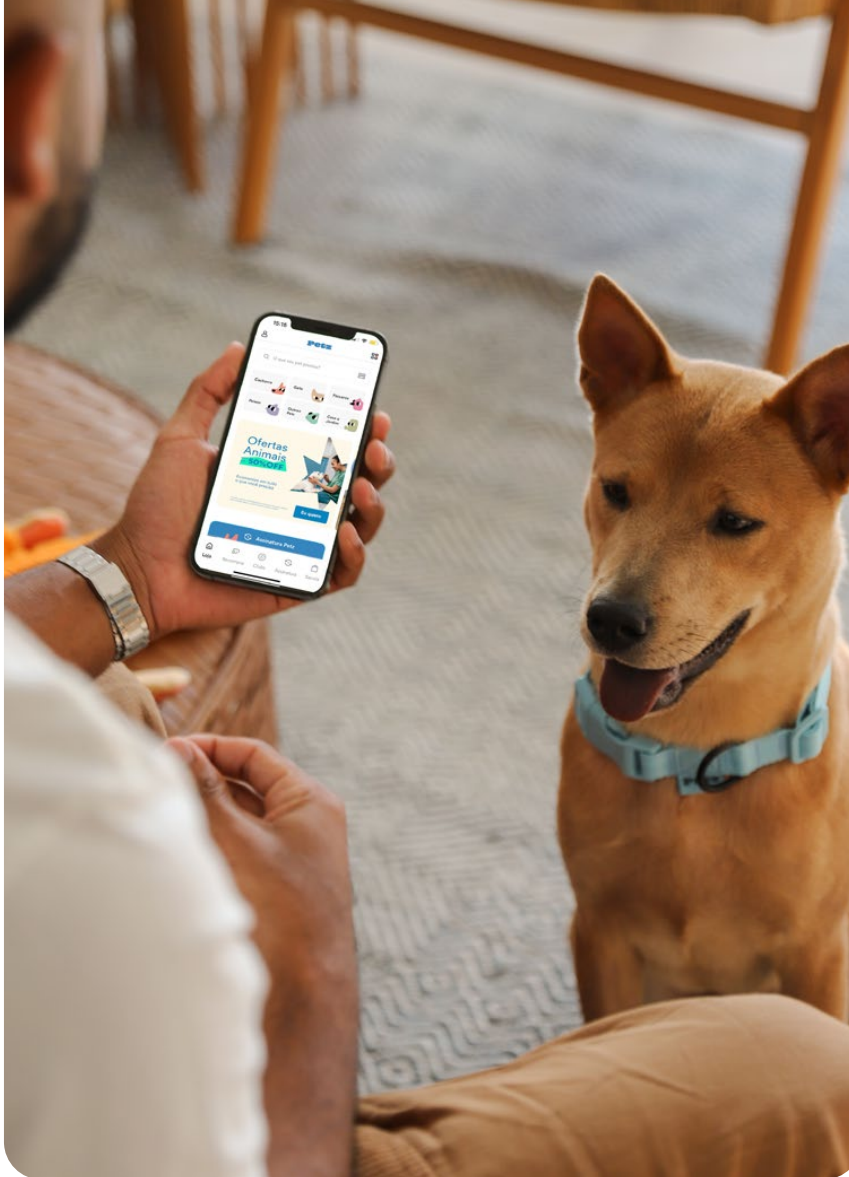
O novo app oferece uma experiência completa do Grupo Petz, disponibilizando produtos e serviços em um só lugar, unificando e promovendo uma jornada do cliente cada vez mais completa e simplificando o processo de compra.

O grande destaque dessa nova versão do app é a integração do ecossistema. Nela, disponibilizamos, além da tradicional venda de produtos, o agendamento de serviços como consultas na Clínica Veterinária Seres e no banho e tosa, aumentando a visibilidade dessas duas frentes do grupo. Ao final de 2023, os agendamentos de banho e tosa e os serviços veterinários realizados pelo app representavam aproximadamente 60% e 20%, respectivamente.

## Assinatura

Em 2023, redesenhamos o design e a navegabilidade da área de assinatura dentro do app, com melhorias em *user experience*, otimizando a vitrine com o objetivo de aumentar a conversão desse produto digital.

No início de 2024, alcançamos um patamar recorde com 408 mil assinantes, um crescimento de 7% a/a, e um *churn* de assinantes mínimo histórico.



### Recompra com adição rápida

Mais facilidade na jornada de compra e no aumento da conversão.



### Gaveta de serviços

Tudo para o seu pet em um único app, focado na integração do sistema.



### Mais vitrines

Maior possibilidade de vitrines contextualizadas e personalizadas.



### Clubz

Evolução do programa de fidelidade da Petz.



Venda de produtos



Conteúdo exclusivo



Agendamento de serviços

= Novo App Petz

## CLUBZ

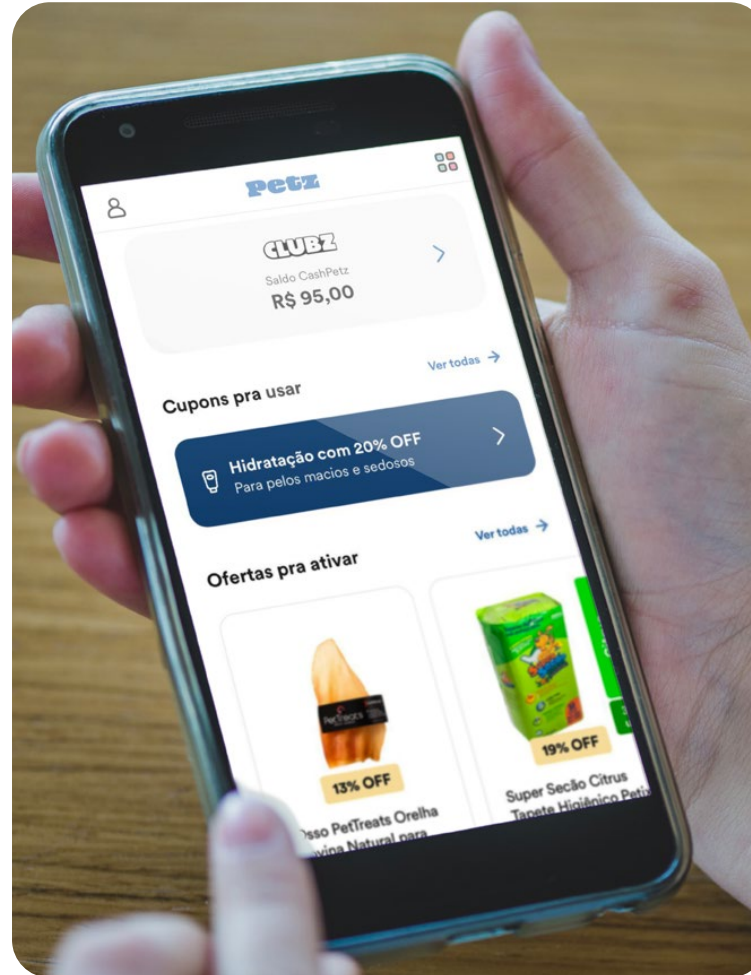
Com a mentalidade de simplificar a experiência do consumidor, em 2023 investimos no Clubz, o programa de fidelidade do grupo, 100% integrado ao novo app. O objetivo deste produto digital é aumentar a *share of wallet* individual, por meio do fortalecimento da relação de pertencimento e o benefício percebido pelo cliente.

A partir dos dados recolhidos pelo app, temos a oportunidade de entender melhor cada usuário, possibilitando ofertas personalizadas, potencializando a jornada do tutor dentro do ecossistema e colaborando para a sua fidelização. Em 2023, 17% dos compradores do app ativaram o benefício.

Além disso, o programa Cash Petz (*cashback*) permanece ativo dentro do programa de fidelidade, impulsionando a fidelização e a recorrência de compras.

### R\$ 105 mm

em *cashback* alocado para os clientes, em 2023



## WhatsApp Commerce

No primeiro semestre de 2024, a Petz lançou uma nova versão do modelo de vendas no WhatsApp, permitindo uma experiência de compra mais fluida e a finalização das compras feita de forma totalmente automatizada.

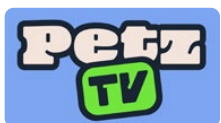
## NOVOS PRODUTOS

### Parceiro Petz

O Brasil lidera o *ranking* de países em que os influenciadores digitais efetivamente impactam as compras de sua audiência. De acordo com a pesquisa<sup>1</sup>, mais de 40% dos brasileiros já fizeram alguma compra por influência de pessoas públicas.

Na esteira dessa tendência, criamos o programa Parceiro Petz. Nele, influenciadores e *creators* divulgam para os seus públicos produtos e um cupom de desconto, recebendo até 10% de participação por vendas.

Atualmente, o programa já representa 5% das vendas do *e-commerce*.



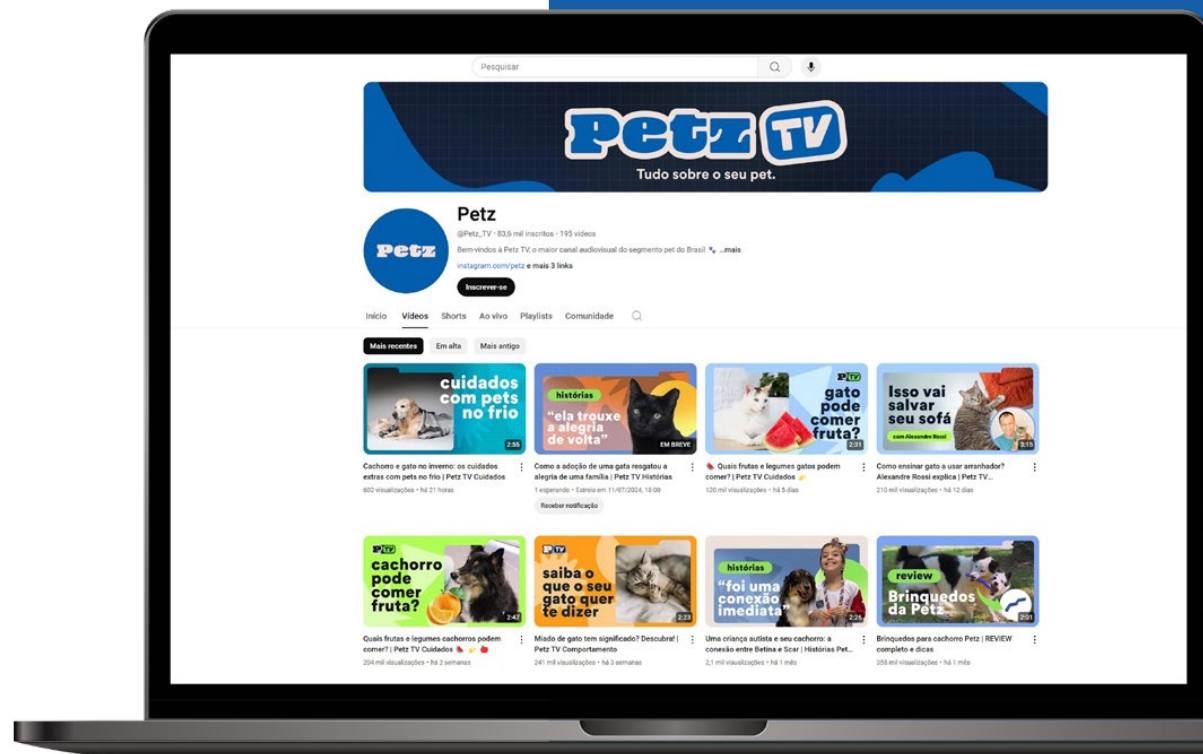
### Petz TV

Em 2023, iniciamos a construção de um projeto inédito no setor pet. A Petz TV é o primeiro canal de conteúdo exclusivamente focado na produção

de conteúdo visual para tutores de pets, com dicas, informações e conteúdo exclusivo.

Expandindo nosso canal de comunicação com os nossos clientes, estruturamos uma equipe totalmente dedicada a produção de conteúdo, juntamente com os especialistas, veterinários e colaboradores da Petz.

Os materiais disponibilizados no Youtube abrangem temas como alimentação, adestramento, comportamento, curiosidades, *review* de produtos com o objetivo de ser um uma referência de materiais confiáveis para donos de pets.



<sup>1</sup> <https://www.statista.com/chart/24933/share-of-respondents-saying-they-purchased-something-because-of-influencers/>

## NPS

GRI 2-29

Desde 2021, monitoramos de forma contínua o indicador Net Promoter Score (NPS) para acompanhar a satisfação dos clientes nas experiências de compra e serviços da Companhia. Ao longo desse período, observamos uma evolução consistente do NPS em todos os canais e segmentos acompanhado.

Temos orgulho da evolução ano a ano evidenciada pela pesquisa que apresenta o **NPS consolidado do Grupo Petz, com números se mantendo em zona de excelência, saindo de 80,3 em 2022 para 84,6 em 2023.**

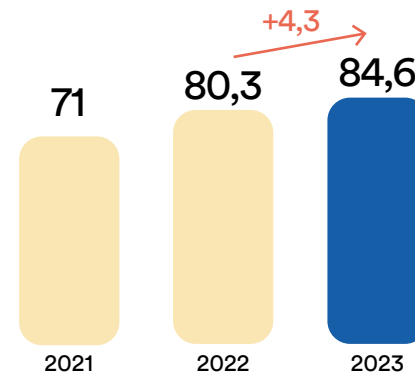
Além do NPS consolidado, obtivemos crescimento em todas as pesquisas específicas, refletindo a assertividade em relação à nossa estratégia de relacionamento com o cliente. Assim, seguimos atuando para gerar ainda mais interação com os apaixonados por animais de estimação.

Para a obtenção desses resultados, utilizamos processos e rotinas periódicas com times multidisciplinares e a alta liderança da Companhia. Dessa forma, temos a oportunidade de olhar e entender os nossos clientes – sempre com foco em oferecer a eles a melhor experiência.

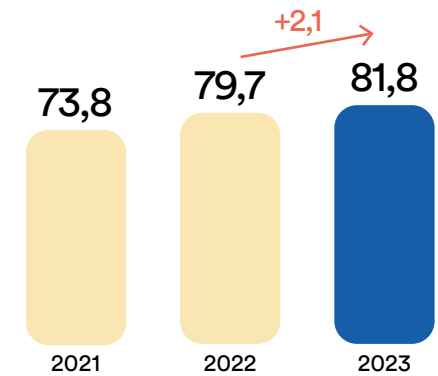
Com o objetivo de fortalecer esse compromisso com a experiência e satisfação, desenvolvemos um núcleo de pesquisa dedicado a estudos personalizados sobre grandes temas do universo pet. Nele, elaboramos materiais sobre o comportamento dos tutores em relação aos nossos produtos e serviços e às tendências que moldam suas preferências.

A área colabora para decisões baseadas em demandas humanas e inteligência de dados, mantendo a Companhia na vanguarda de novos comportamentos. As pesquisas percorrem temas como ESG e consumo, famílias multiespécies, e hábitos dentro e fora de casa.

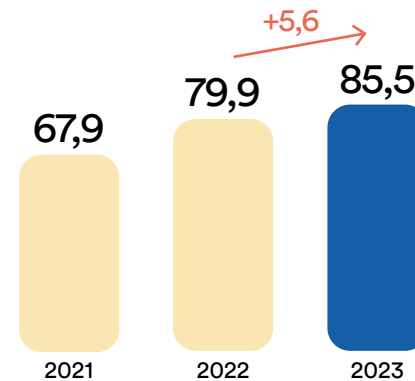
### NPS Petz Consolidado



### NPS Loja

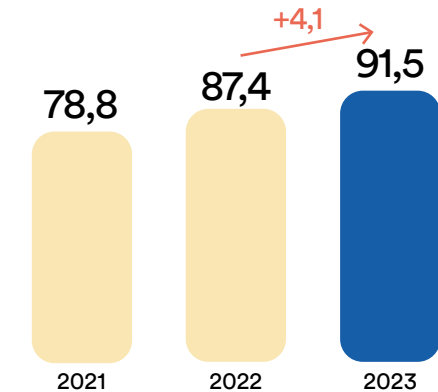


### NPS Digital



### NPS Serviços

(Banho & Tosa + Veterinária)





## Melhoria na experiência do cliente

GRI 2-29

No início de 2024 foi colocado em prática o Comitê de Experiência dos Clientes. O objetivo deste órgão é promover fóruns focados em *E-commerce*, Lojas e Serviços, visando amplificar a voz dos clientes nas decisões estratégicas da Companhia.

Estes espaços são acompanhados por times multidisciplinares, que mapeiam as necessidades dos nossos consumidores, para que possamos agir de forma ágil e assertiva.

## Sustentabilidade e comportamento do consumidor

GRI 2-29

Para mensurar a importância da sustentabilidade na decisão de compra dos consumidores, realizamos uma pesquisa com 423 respondentes com o objetivo de mapear esse comportamento.

Clientes de todo o país completaram um questionário, permitindo às nossas equipes avaliarem a maturidade, hábitos e a percepção deles sobre o tema ESG.

Dessa forma, identificamos os motivadores de comportamento de consumo e as lacunas de oportunidades dos nossos negócios.

Fizeram parte dessa pesquisa perguntas como os temas que mais preocupam as pessoas em relação ao mundo, os maiores desafios no cuidado com os pets e o que as pessoas consideram mais importante na hora de comprar produtos para seus pets.

As questões climáticas e os animais de situação de rua foram os dois temas que mais preocupam os tutores entrevistados. Além disso, identificamos que a qualidade de vida e longevidade dos pets é um dos tópicos mais relevantes nos desafios diários dos clientes, que consideram importante adquirir produtos que consideram saudáveis, mencionando a composição nutricional como um importante motivador na decisão de compra.

# Desempenho Financeiro

GRI 201-1

## RESULTADOS

GRI 201-1

Em 2023, observamos um crescimento moderado no setor em comparação com anos anteriores, reflexo da queda no poder de compra do consumidor. A concorrência também se mostrou mais agressiva, o que acarretou em variações significativas de desempenho entre categorias.

Os produtos discricionários, como acessórios e *snacks*, sofreram um aumento significativo de oferta, sem crescimentos em comparação ao ano anterior. Entretanto, as categorias recorrentes e essenciais como farmácia, higiene, limpeza e alimentação seca, mantiveram seus patamares de crescimento saudáveis.

Internamente, focamos em ajustes na redução de despesas, na movimentação de estoque e prevenção de perdas, além de novas iniciativas para atingir nossa meta orçamentária de maneira sólida, sustentável e rentável. Olhamos atentamente para os pacotes de despesas da Companhia e alcançamos grandes resultados, como a economia de R\$ 60 milhões vs. previsão orçamentária, em pacotes como viagens, suprimentos, otimização de frota, etc.

Apesar do ano ter representado diversos desafios ao grupo, mantemos a liderança no segmento

pet. Nossa proposta de valor é diferenciada, bem como a flexibilidade, o compromisso e a adaptabilidade do nosso time.

No longo prazo, permanecemos otimistas, com foco no cliente e no crescimento do setor, impulsionado pela tendência de humanização dos pets, pelo aumento populacional e, conseqüentemente, pelo aumento no consumo de produtos e pela procura por conteúdos de qualidade que forneçam informações relevantes e seguras por parte dos tutores.

Petz “Standalone” (em mil)	2022	Receita Bruta R\$ 3.084.986	EBITDA Ajustado R\$ 271,609	Margem EBITDA Ajustada 8,8 %
	2023	Receita Bruta R\$ 3.463.972 (+12,3%)	EBITDA Ajustado R\$ 264.876 (+2,5%)	Margem EBITDA Ajustada 7,6% (-1,2 p.p)

Grupo Petz (em mil)	2022	Receita Bruta R\$ 3.366.845	EBITDA Ajustado R\$ 259.466	Margem EBITDA Ajustada 7,7 %	Lucro Líquido Ajustado R\$ 109.450
	2023	Receita Bruta R\$ 3.786.594 (+12,5%)	EBITDA Ajustado R\$ 267.094 (+2,9%)	Margem EBITDA Ajustada 7,1% (-0,7 p.p.)	Lucro Líquido Ajustado R\$ 77.895 (-28,8%)

## Valor econômico direto gerado e distribuído (em mil)

**Valor gerado consolidado**

**R\$ 3.792.274**

Valor distribuído com pessoal

R\$ 452.907

Valor distribuído com Impostos, Taxas e Contribuições

R\$ 377.321

Valor distribuído com Remuneração de Capitais de Terceiros

R\$ 198.616

Valor distribuído com Remuneração de Capitais Próprios

R\$ 16.349

**Valor Retido**

**R\$ 2.747.081**



# Geração de Valor







# Governança Corporativa

GRI 2-9 | 2-10 | 2-13

Como Companhia listada no Novo Mercado da B3, o Grupo Petz está comprometido em seguir altos padrões de governança corporativa.

Seguimos as melhores práticas do mercado, de acordo com as exigências da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), integrando importantes índices e reportando nossas ações de forma transparente para todos os nossos públicos de interesse.

Também nos guiamos pelo Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa, editado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), aderindo às práticas recomendadas pelo órgão, que estabelece diretrizes para as empresas, contribuindo para garantir uma gestão eficiente e protegendo o seu valor no longo prazo.

Além disso, temos um canal aberto e interlocução constante com analistas e investidores, que trazem suas percepções e *insights* sobre a transparência e comunicação da Companhia e onde podemos progredir.



## Reconhecimento

Para ilustrar nosso comprometimento com as partes interessadas em nossos negócios, destacamos que pelo terceiro ano consecutivo, o time de RI da Petz foi eleito pelo ranking “Latin America Executive Team 2023” da Institutional Investor (II) como o Melhor Time de RI do setor de Varejo na América Latina (categoria *Small Caps*).

Mais de mil profissionais do mercado financeiro local e global foram consultados pelo II, avaliando empresas em atributos como: desempenho, consistência, credibilidade e conhecimento de mercado.

Aqui listamos os destaques do reconhecimento:

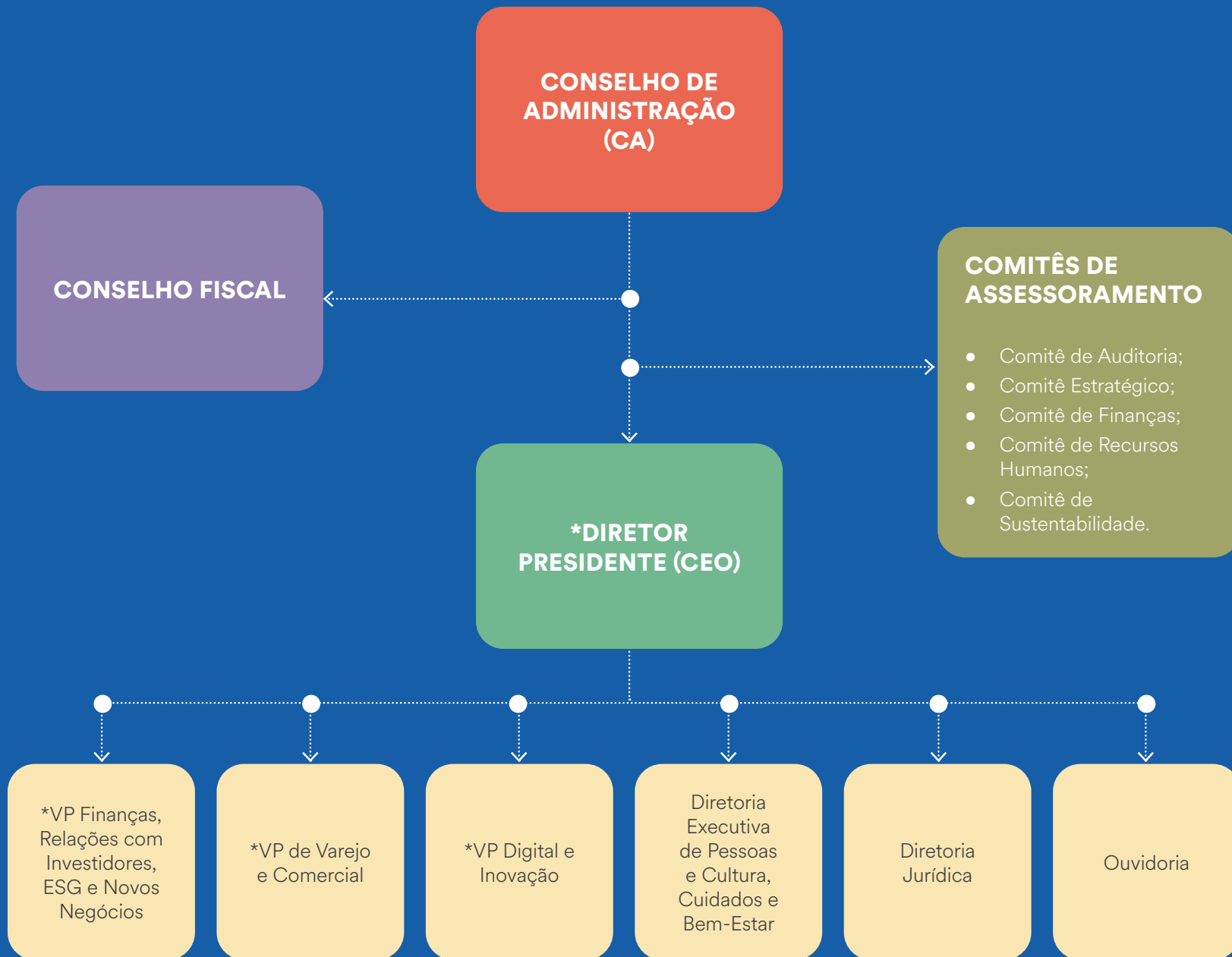
1º Lugar – Melhor Time de RI

3º Lugar – Melhor CEO

3º Lugar – Melhor CFO

3º Lugar – Melhor Programa de RI

3º Lugar – Melhor Conselho Administrativo



Em 2023, tivemos dois grandes destaques relacionados à diversidade no Grupo Petz: entramos na carteira **IDIVERSA** da B3, primeira carteira de diversidade da organização, que reconhece companhias a partir de critério de gênero e raça. E recebemos o certificado **Women on Board (WOB)**, iniciativa que reconhece empresas que mantêm, no mínimo, duas mulheres no quadro do Conselho de Administração.

\*Diretores estatutários.

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

De acordo com o Formulário de Referência da Companhia, o Conselho de Administração do Grupo Petz deve ser composto por no mínimo cinco e no máximo sete membros. Atualmente os membros efetivos que compõe esse órgão ocupam o total de vagas, e o mesmo número de suplentes podem ser nomeados.

Todos têm mandato unificado de dois anos, com possibilidade de reeleição, sujeitos à destituição por Assembleia Geral de Acionistas.

Conforme regulamentação do Novo Mercado, 20% desses membros devem ser conselheiros independentes, ou seja, não podem ser acionistas da Companhia,

afins do acionista controlador ou administrador, nem receber outra remuneração do Grupo.

**Em 2023, 43% dos conselheiros do CA eram independentes.**

Para a composição do Conselho de Administração seguimos as mais recentes instruções da CVM, considerando aspectos como: diversidade de conhecimentos, experiências, comportamentos, aspectos culturais, faixa etária e de gênero. Dessa forma, agregamos uma pluralidade de experiências e argumentos, permitindo que a Companhia tome decisões a partir de um amplo espectro de perspectivas.



### SAIBA MAIS

Conheça mais detalhes e atribuições dos cargos nosso [site de RI](#).

## CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal do Grupo Petz, é um órgão não permanente, convocado nos exercícios sociais conforme necessário. Sua composição conta com três membros efetivos e suplentes em igual número, podendo ser acionistas ou não. Estes, são eleitos e destituíveis a qualquer momento pela Assembleia Geral dos Acionistas.

Os membros do Conselho Fiscal desempenham um papel de supervisão na Companhia e têm a responsabilidade de solicitar informações aos órgãos da administração. Isso inclui esclarecimentos sobre a elaboração de demonstrações financeiras ou informações contábeis especiais, bem como buscar elucidações ou informações de fatos específicos junto aos auditores independentes, caso seja necessário.

## DIRETORIA

Este órgão é composto, por no mínimo dois e no máximo seis diretores, sendo obrigatórios os cargos de: Diretor Presidente, Diretor Financeiro e Diretor de Relações com Investidores.

Atualmente a diretoria do Grupo Petz é composta por seis membros. Fazem parte dela quatro Diretores estatutários, que estabelecem uma visão estratégica para a Companhia, em conformidade com as leis e regulamentos, além de um diretor executivo, encarregado de executar essa visão estratégica no dia a dia das atividades do grupo, garantindo o seu sucesso operacional e financeiro.

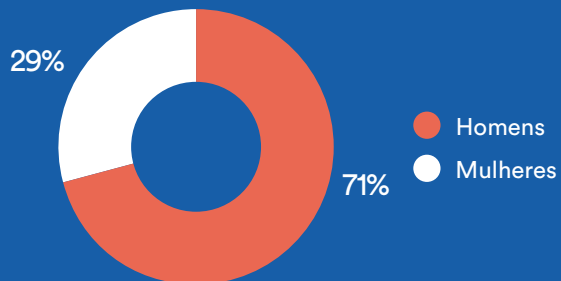
Estes diretores são eleitos pelo Conselho de Administração e seus mandatos têm dois anos de duração, com possibilidade de reeleição, baseada nas suas avaliações anuais, que consideram o desempenho de cada diretor, além das suas competências de liderança.

## Diversidade nos órgãos de governança: Conselho de Administração

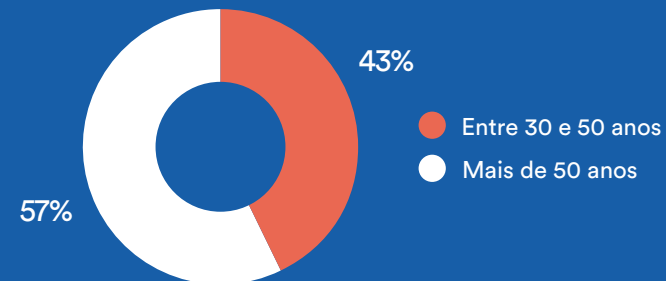
GRI 2-9

Informações Pessoais	Nome	Cláudio Roberto Ely	Eduardo Terra	Gregory Louis Reider	Ricardo Dias Mieskalo Silva	Sergio Zimerman	Sylvia de Souza Leão Wanderley	Tania Zimerman
	Função	Presidente do Conselho de Adm.	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheira	Conselheira
Diversidade	Gênero							
	Faixa etária	Mais de 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Mais de 50 anos	Mais de 50 anos	Mais de 50 anos
	Tempo de mandatos (até 06/23)	10 anos	4 anos	10 anos	2 anos	10 anos	2 anos	5 anos
Efetividade	Efetivo	★	★	★	★	★	★	★
	Independente	★	★		★		★	
	Participação em conselho/comitês							
Experiências	Administração	★	★	★	★	★	★	★
	ESG		★				★	
	Marketing		★		★		★	
	M&A	★		★				
	Pessoas	★			★		★	★
	Varejo	★	★	★	★	★	★	★

Conselho da Administração por gênero









Conselho da Administração por faixa etária

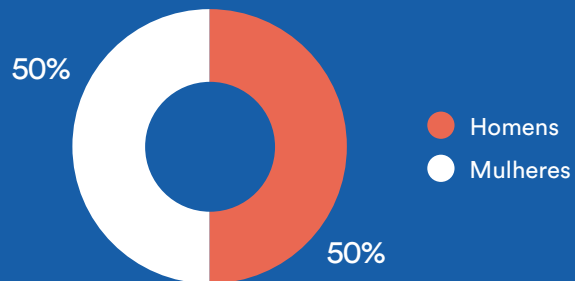


## Diversidade nos órgãos de governança: Diretoria

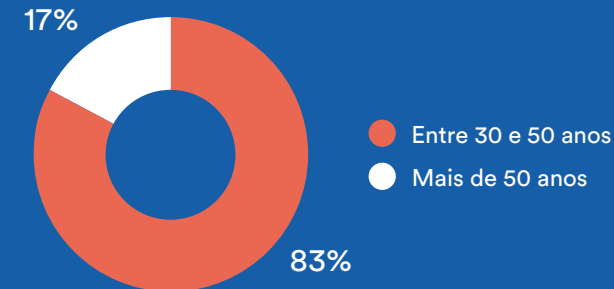
GRI 2-9 | CG-MR-330A.1

	Nome	Sergio Zimerman	Aline Ferreira Penna Peli	Flávia Pontes	Marcelo Silveira Maia	Rodrigo Fernandes Cruz	Thalyta Losano
<b>Informações Pessoais</b>	Função	CEO	VP Finanças, Relações com Investidores/ESG e Novos Negócios	Diretora Executiva de Pessoas, Cultura e Integrações	VP Digital e Inovação	VP Varejo e Comercial	Diretora Jurídica
	Gênero						
<b>Diversidade</b>	Faixa etária	Mais de 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Entre 30 e 50 anos
	Tempo de casa (até 06/23)	21 anos	2 anos	1 ano	10 anos	8 anos	10 anos
<b>Diretoria</b>	Estatutária	★	★		★	★	
	Tecnologia				★		
	M&A e RI	★	★				
	Operações	★			★	★	
	Pessoas			★			
	Saúde			★			
	Jurídico						★
	Varejo	★	★	★	★	★	★

Diretoria por gênero



Diretoria por faixa etária



# COMITÊS DE ASSESSORAMENTO

GRI 2-9 | 2-12 | 2-13 | 2-14 | 2-17

A principal função dos comitês de assessoramento é garantir que as decisões da Companhia estejam bem fundamentadas, a partir do conhecimento e da experiência dos membros de cada Comitê, para apoiarem decisões estratégicas do Conselho de Administração.

Estes órgãos são compostos por membros designados para fornecer orientações, aconselhamentos e análises aprofundadas e técnicas em áreas específicas, desempenhando um papel importante no fornecimento de *insights* e recomendações nas tomadas de decisão da Companhia.

Atualmente, contamos com cinco comitês que assessoram o nosso CA, são eles:

## SAIBA MAIS

Conheça mais detalhes dos Comitês de Assessoramento em nosso [site de RI](#).



### Comitê de Auditoria

É de competência desse Comitê auxiliar o CA com relação a qualidade e integridade dos relatórios financeiros da Companhia, levando em consideração as normas legais, estatutárias e regulatórias, processos relativos a gestão de riscos e serviços de auditoria independente.



### Comitê de Recursos Humanos

O regimento deste Comitê prevê como suas atividades a assessoria e o acompanhamento de temas relevantes a gestão de recursos humanos da Companhia, incluindo recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, gestão e remuneração.



### Comitê Estratégico

Este Comitê tem como finalidade assessorar o CA para acompanhar, discutir, avaliar, opinar e recomendar acerca de temas como: expansão, comercial, marketing, operações, logística, tecnologia da informação, *omnichannel*, serviços e área técnica (bem estar animal).



### Comitê de Sustentabilidade
































O Comitê tem como objetivo assessorar o CA no acompanhamento e recomendações relativas a matérias de natureza de sustentabilidade, incluindo estratégias, iniciativas, projetos e investimentos na área.



### Comitê de Finanças

As atribuições deste órgão incluem o acompanhamento dos resultados financeiros da Companhia, o cumprimento dos planos estratégicos, bem como seus resultados e projeções orçamentárias, investimentos e emissão de ações, de forma a apoiar as decisões do CA.

## Membros

Aline Ferreira Penna Peli			
Claudio Roberto Ely			
Eduardo Terra			
Flávia Bossolani Pontes			 
Gregory Louis Reider			
Marcelo Silveira Maia			
Ricardo Dias Mieskalo Silva			
Rodrigo Fernandes Cruz			
Sergio Zimmerman			
Sylvia de Souza Leão Wanderley			
Tania Zimmerman			
Vanessa Tondato			

## BOAS PRÁTICAS

GRI 2-18 | 2-19 | 2-20 | 2-24

### Avaliação de Desempenho

O Presidente do Conselho de Administração é o responsável pela avaliação anual de desempenho do CA, de seus Conselheiros, bem como dos Diretores da Companhia.

Também a cada um ano, os membros dos Comitês são avaliados individualmente pelo coordenador de cada órgão de assessoramento, sendo permitida a contratação de terceiros para a realização desse processo.

Os resultados consolidados de cada órgão são disponibilizados a todos os membros, e as avaliações individuais são repassadas ao executivo em questão, seu coordenador e ao Presidente do CA.

Todas essas minúcias estão indicadas no Formulário de Referência da Companhia e devem ser seguidas pelos órgãos de governança citados de forma obrigatória.

### Indicação e Seleção

Internamente, seguimos uma rígida Política de Indicação direcionada aos cargos do Conselho de Administração, Comitês e Diretoria Estatutária.

Dessa forma, somos guiados por critérios previamente determinados para compor os órgãos citados, prezando pelas melhores práticas de governança corporativa de forma transparente.

A indicação dos membros para compor o Conselho de Administração poderá ser feita pela administração ou por qualquer acionista da Companhia, nos termos da Lei. A indicação de membros dos Comitês da Companhia pode ser feita por qualquer membro do Conselho de Administração ou da Diretoria.

Para diretores, o Conselho de Administração deve indicar profissionais, tendo em vista a diversidade, agregando pessoas com competências complementares e habilidades para implementar as estratégias, enfrentar os desafios e atingir os objetivos da Companhia. Essa indicação, incluindo o Diretor Presidente, deverá ser feita preferencialmente dentre os executivos internos que já realizam atividades relacionadas ao cargo específico.

São considerados fatores determinantes na seleção, o alinhamento e comprometimento dos candidatos com os valores e à cultura da Companhia, formação acadêmica, capacidades, experiências e estar isento de conflitos de interesses com todo o grupo.



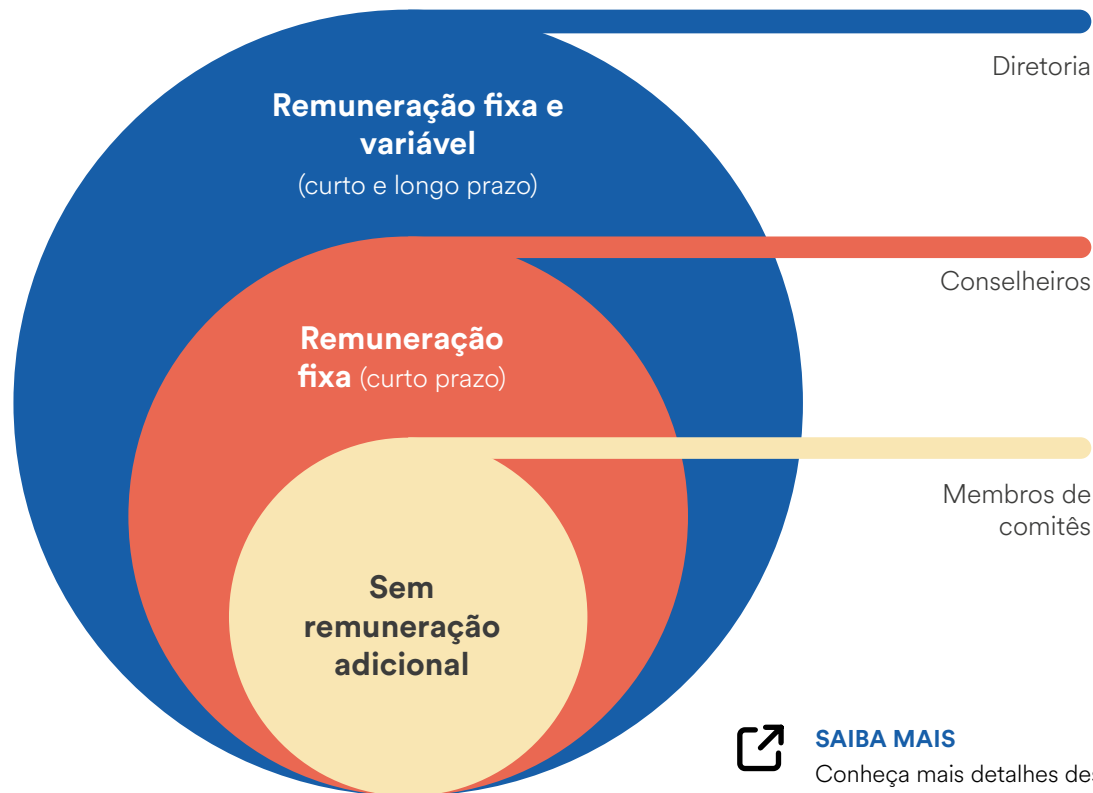
**SAIBA MAIS**

Conheça mais detalhes dessas práticas em nosso [site de RI](#).

## Remuneração

A Política de remuneração estabelece diretrizes para remuneração e benefícios concedidos aos diretores (estatutários ou executivos), aos membros do Conselho de Administração e Fiscal, e aos Comitês de Assessoramento vigentes na Companhia.

Dessa forma, trazemos de forma pública os direcionamentos que guiam a remuneração da alta liderança do Grupo Petz. Além disso, a Companhia possui dois planos de opção de compra de ações vigentes, ambos aprovados em assembleia geral, que levam em consideração práticas de mercado para as remunerações fixas.



### SAIBA MAIS

Conheça mais detalhes dessa prática em nosso [site de RI](#).

## Planejamento estratégico

No segundo semestre de 2023, os Vice-Presidentes da Companhia realizaram uma imersão de dois dias para traçar o plano estratégico para o ano de 2024, elencando as prioridades do ano.

Esse processo definiu pontos importantes como responsabilidades de projetos e orçamento de forma colegiada, tendo como ponto de partida o cliente como centro das ações do grupo.

O planejamento foi apresentado para o Conselho de Administração e, na sequência, para os líderes da Companhia, sendo constantemente revisitado, de forma a manter os times alinhados às estratégias traçadas pela alta liderança.



03

# Negócios Responsáveis





## Destques 2023



**Prêmios** de  
atendimento ao  
consumidor



**Equipes**  
**especializadas** em  
Segurança da Informação



Redução de mais de  
**R\$ 2,8 milhões** em  
perdas por vencimentos por  
meio do Projeto Reversa



**+ 4,5 mil**  
parceiros  
fornecedores



# Ética e Transparência

GRI 3-3

Reconhecendo a responsabilidade de zelar pelos interesses de todos os *stakeholders*, temos uma abordagem proativa para fortalecer as boas práticas do mercado e promover uma cultura empresarial fundamentada em valores éticos sólidos.

Com a entrada da Petz no mercado de capitais, em 2020, reforçamos nosso compromisso com a transparência e a prestação de contas perante os acionistas e nossos públicos de interesse.

Em conformidade com as exigências da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), assumimos o compromisso de divulgar as informações necessárias, garantindo a confiabilidade e a integridade de nossas operações.

No ano de 2023, demos um grande passo no sentido da transparência do grupo. Publicamos nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, reunindo ações e indicadores em diversas frentes do nosso negócio, bem como pontos a serem trabalhados.

# CÓDIGOS, ESTATUTO E POLÍTICAS

## Código de Conduta

GRI 2-15 | 2-23

O Código de Conduta do Grupo Petz representa um manual de orientação com relação aos compromissos e comportamentos esperados dentro da Companhia.

Abrangendo todas as empresas inseridas no ecossistema, bem como seus colaboradores, fornecedores, parceiros (e todos os públicos que nos representam), independentemente de sua posição hierárquica, o objetivo do Código é garantir uma atuação que seja pautada pelo respeito mútuo, ética, transparência e cooperação, além de focar na prevenção de conflitos de interesse de qualquer natureza, promovendo práticas exemplares no cotidiano das operações do Grupo.

O documento é aprovado pelo Conselho de Administração e disponível publicamente. **Todos os colaboradores da Companhia entram em contato com o Código de Conduta já no processo de onboarding, devendo estar plenamente cientes e em conformidade com suas diretrizes.**

Por meio dele, reafirmamos nosso compromisso como Grupo com a integridade, honestidade, lealdade e responsabilidade em todas as interações com os *stakeholders* que integram nossa cadeia.



### SAIBA MAIS:

Para mais detalhes, acesse nosso [Código de Conduta](#) na íntegra.



## Estatuto Social

Documento que estabelece e regulamenta os direitos e deveres da Companhia. Este documento prevalece frente às demais Políticas e Regimentos.

### Política de Divulgação

Seu objetivo é disciplinar os procedimentos internos, de forma a estabelecer padrões de conduta e transparência na divulgação de informações da Companhia.

### Política de Gerenciamento de Riscos

Auxiliar na identificação, avaliação, previsão e monitoramento dos riscos aos quais a Companhia está sujeita, trazendo mais segurança aos acionistas e negócios do Grupo.

### Política de Indicação

Determina critérios para a composição do Conselho de Administração, Comitês de Assessoramento e Diretoria da Companhia, prezando pelas melhores práticas de governança corporativa.

### Política de Negociação

Estabelece regras para assegurar as práticas de boa conduta na negociação de Valores Mobiliários de emissão da Companhia, coibindo o uso de informações privilegiadas.

### Política de Remuneração

Estabelece diretrizes, regras e transparência para fixação de remuneração e dos benefícios concedidos aos Diretores, membros do Conselho de Administração e Fiscal e Comitês da Companhia.

### Política de Transação entre Partes Relacionadas

Assegura que as decisões tomadas pela Companhia sejam conduzidas tendo em vista os interesses do Grupo e de seus acionistas, evitando conflitos de interesses.

## Mecanismos de comunicação

GRI 2-24 | 2-25 | 2-26 | 2-29

### Canal de denúncias

Visando manter a conformidade com o nosso Código de Conduta em todos os momentos e setores da Companhia, disponibilizamos, desde 2020, o Canal de denúncias.

**Esta ferramenta é aberta a todos, possibilitando a comunicação de desvios de conduta de colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço que agirem de forma a causar danos à imagem, patrimônio, ou reputação da Companhia.**

O canal é operado por uma empresa independente, que trata todas as denúncias de forma anônima, garantindo a confidencialidade de cada caso e a não retaliação aos denunciantes. As sindicâncias são realizadas por uma equipe de apuração do Grupo, envolvendo o Jurídico e a área de Recursos Humanos.

Caso a denúncia seja confirmada, medidas disciplinares e legais são adotadas, incluindo advertência, suspensão e até rescisão do contrato de trabalho. Terceiros e fornecedores, por sua vez, podem ter sua relação comercial com a Companhia encerrada.



#### CANAL DE DENÚNCIA

[canaldedenuncia@petz.com.br](mailto:canaldedenuncia@petz.com.br)

<https://canaldedenuncia.com.br/petz/>

0800 882 0612



#### Canal de Ouvidoria

Este canal tem como objetivo garantir a melhoria na qualidade dos produtos e serviços oferecidos na Petz. As informações são filtradas de forma que as solicitações que chegam a ouvidoria são tratadas de maneira rápida e eficiente.



#### SAC

Com o foco em manter o cliente no centro de nossas iniciativas, revisitamos os processos de atendimento e empoderamos nosso time de forma que tenham mais autonomia. Assim, parte dos colaboradores de logística passam a atuar de dentro do SAC, trazendo sinergia para o processo de soluções. Desta forma, conseguimos melhorar em mais de 100% o nosso índice de soluções no primeiro contato (FCR).



#### Prêmio Reclame Aqui

Anualmente o canal Reclame Aqui classifica as empresas com maior reputação no site, via voto popular.

Mais uma vez a Petz foi a vencedora na categoria Pet E-commerce, reforçando a nossa priorização pelo bom atendimento aos nossos clientes.



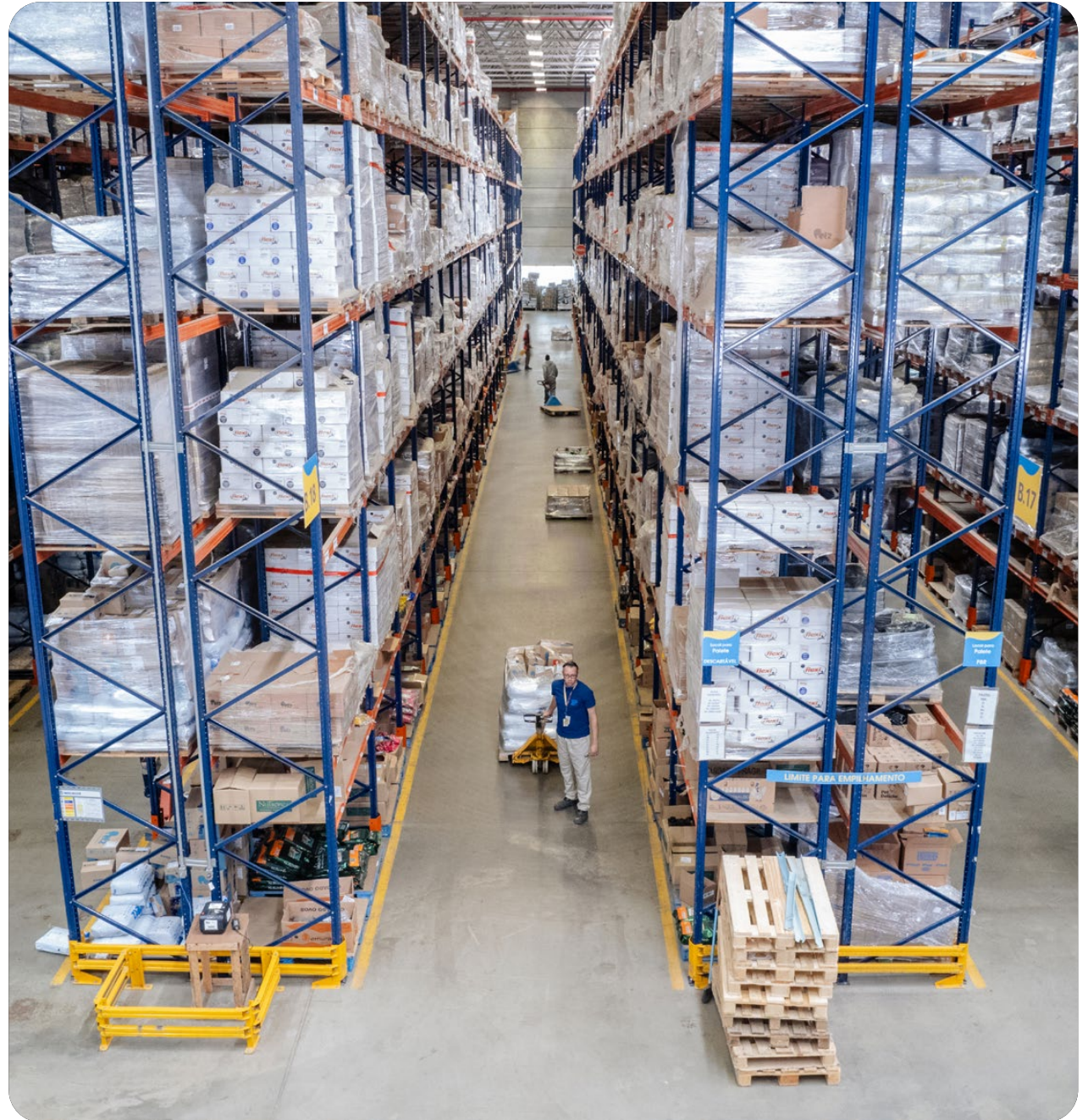
#### Empresas que mais Respeitam o Consumidor

Em 2023, também recebemos o prêmio de Empresas que Mais Respeitam o Consumidor, no segmento varejo pet, que reconhece empresas que investem em estratégias, metodologias e talentos, conquistando o respeito com cliente.

# Gestão de Riscos

GRI 2-24 | 201-2

Contamos com uma Política de Gerenciamento de Riscos, cujo objetivo é formalizar as diretrizes para a identificação e gestão dos riscos aos quais a Companhia está exposta.



## RISCOS DE MERCADO

O Grupo Petz está majoritariamente incluído no setor de varejo. Sendo assim, estamos expostos ao cenário econômico global, político e de mercado. Os três principais riscos de mercado identificados são:

- **Risco da taxa de juros**

Tratando da proteção da Companhia aos riscos relacionados à taxa de juros, esclarecemos que possuímos aplicações financeiras, empréstimos e financiamentos indexados ao CDI, expondo esses ativos e passivos a flutuações nas taxas de juros.

- **Análise de sensibilidade de taxa de juros**

Os administradores da Companhia monitoram o comportamento de mercado das taxas futuras de juros, com o objetivo de avaliar eventual necessidade de contratarmos instrumentos de proteção ao risco de volatilidade dessas taxas. A administração destes riscos é efetuada por meio das estratégias operacionais e dos seus controles internos, visando assegurar liquidez, rentabilidade e segurança das operações da Companhia.

- **Risco cambial**

A política de gestão do risco cambial definida pelo Grupo Petz, por sua vez, é de proteger até 100% do valor contratado de empréstimo em moeda estrangeira. O *hedge* de fluxo de caixa e o *hedge* financeiro devem ser encarados como instrumentos de proteção do valor da Companhia, e nunca como instrumentos especulativos.

## RISCOS AMBIENTAIS

Entendemos que nossas ações enquanto empresa varejista têm impacto no meio ambiente. Para mitigar esses efeitos nocivos ao planeta implementamos o Comitê de Sustentabilidade, que assessorava o Conselho de Administração, a fim de caminharmos para uma operação cada vez mais limpa. Dentre os riscos ambientais a que estamos expostos, destacamos:

- O não cumprimento da legislação e regulamentação ambiental, que pode afetar a reputação da Companhia;
- Riscos relacionados a questões climáticas e desastres naturais, com a possibilidade de interrupção de nossas operações.

Para minimizar possíveis danos aos negócios, atuamos diretamente no cumprimento de leis e regulamentações nacionais, estaduais e municipais com relação às exigências de licenças ambientais e padrões para o descarte de efluentes, emissões atmosféricas, gestão de resíduos sólidos, parâmetros de emissões de ruídos, bem como às exigências relacionadas a áreas especialmente protegidas.

Como exemplo, as lojas localizadas nas cidades de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ) e Manaus (AM) possuem as próprias regras de conduta com relação ao uso de sacolas plásticas em seus estabelecimentos, como definido pela legislação vigente.

Além disso, no segundo semestre de 2024, iniciamos dois processos importantes nessa frente: o mapeamento de riscos climáticos e o de oportunidades de mitigação de emissões de GEE.

## Riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas

Em 2023, realizamos um levantamento para avaliar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas na Companhia. Como resultado, identificamos:

### Riscos:

- **Físico - curto prazo**  
Eventos climáticos extremos como precipitações intensas podem gerar efeitos negativos em nossas operações, principalmente em nossas operações diretas.
- **Regulatório - médio prazo**  
Alterações na regulamentação, tributação de emissões ou novas regulamentações podem afetar negativamente nossa cadeia *upstream*, acarretando em maiores custos no processo produtivo, gerando impactos na produção e distribuição de produtos acabados.
- **Mercado - médio prazo**  
As alterações nos regimes de chuva impactam diretamente na geração de energia elétrica no Brasil, podendo acarretar na elevação das tarifas de energia no país. O aumento dessa despesa impacta significativamente nossos custos de operação, considerando as 246 lojas e Centros de Distribuição do Grupo Petz.

### Oportunidade:

- **Mercado - médio prazo**  
Considerando o risco relacionado à geração de energia, identificamos a oportunidade de aquisição de energias renováveis e migração para o mercado cativo de energia, reduzindo nossas emissões GEE e diminuição de custos operacionais.



## Matriz de Risco Climático

Em 2024, contratamos uma consultoria especializada para elaborar a Matriz de Risco Climático do Grupo Petz. Dessa forma, teremos um material robusto e atualizado para trabalhar e implementar as melhorias necessárias, trazendo de forma ainda mais assertiva os riscos e oportunidades da Companhia aos nossos *stakeholders*.





## Prevenção de perdas e combate ao desperdício alimentar

Com o compromisso contínuo com a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa criamos, em 2019, o **Projeto Reversa**. Uma iniciativa inovadora do Grupo Petz para evitar a perda e o descarte de produtos vencidos.

A equipe de prevenção de perdas da Companhia é responsável pela movimentação destes itens, retirando os produtos das lojas sem rotatividade e alocando-os em localidades com maior demanda. Caso os produtos permaneçam sem rotatividade em novas localidades, são redirecionados para o Programa Válidos (saiba mais na página 78), evitando o seu descarte.

**Em 2023, contamos com 23 colaboradores na área de prevenção de perdas realizando mais de 390 balanceamentos de estoque e realocação de produtos, impactando na redução de mais de R\$ 2,8 milhões em perdas por vencimentos.**

Neste mesmo ano, o Projeto Reversa rendeu ao Grupo mais um reconhecimento, figurando como **bicampeão da premiação da Associação Brasileira de Prevenção de Perdas (ABRAPPE), na categoria varejo.**

Ainda, para atuar diretamente na prevenção de perdas de forma ainda mais incisiva, temos trabalhado no *mix* de sortimento para cada loja Petz, trazendo mais assertividade na seleção de produtos alocados.

# Segurança da Informação

GRI 3-3 | CG-MR-230A.1 | CG-EC-230A.1 | CG-EC-220A.2

Contamos, atualmente, com equipes especializadas nas frentes de Segurança da Informação e Privacidade de Dados, atuando diretamente no lançamento de novos produtos e na atualização dos já existentes.

Para garantir a integridade e confidencialidade de nossos dados,

internos e de clientes, implementamos uma série de práticas e procedimentos que refletem nossa atenção nessa frente.

Nos últimos anos, o Grupo Petz passou por três importantes planos diretores de segurança:

## Planos diretores

- Fundamentação do time de segurança da informação;
- Criação da identidade e composição do time e do Comitê de Segurança;
- Contratação de ferramentas básicas para o setor.

**2021/2022**  
**Estruturação do Time**

**2023**  
**Ferramentas**

**2024**  
**Aplicação**

- Período de lapidação e maximização do uso das ferramentas adquiridas.

- Reforço das ferramentas com tecnologia de ponta;
- Implementação das ferramentas e melhoria do nível de maturidade das áreas de segurança da informação e privacidade de dados.

Atualmente, **mantemos um Comitê de Segurança que se reúne mensalmente com áreas relacionadas, desempenhando um papel fundamental na identificação e mitigação de riscos potenciais.**

Nesses encontros, são discutidos as prioridades estratégicas e os riscos previamente mapeados, garantindo que todas as partes interessadas estejam alinhadas com relação às ações realizadas nessa frente.

No mínimo uma vez ao ano, nosso plano estratégico de segurança é compartilhado com o Conselho, demonstrando a importância do tema para a Companhia e o comprometimento do time em manter altos padrões de governança e conformidade.

Em casos de violações de segurança, implementamos métodos próprios de investigação e um modelo de relatório de incidentes, garantindo uma resposta rápida e eficaz a qualquer ameaça em potencial. **Recursos de verificação, como a autenticação de múltiplos fatores em nosso site, foram introduzidos para prevenir fraudes e proteger as informações pessoais de nossos clientes.**

Priorizamos a segurança sem que isso interfira na experiência do cliente.



### SAIBA MAIS

sobre a nossa [Política de Privacidade](#).

## PROTEÇÃO DE DADOS INTERNOS

Para a proteção dos dados da Companhia e de colaboradores, promovemos treinamentos formais para todo o grupo sobre privacidade de dados, com ênfase na importância da conformidade com nossa Política de Segurança da Informação, lançada em 2023.

Além disso, pílulas de informação sobre Segurança da Informação e garantia da Privacidade de Dados são veiculadas constantemente nas comunicações da Petz Friday.

### Inteligência Artificial (IA)

Atentos à inovação e aos movimentos do mercado, a Companhia já trabalha em inovações utilizando inteligência artificial para aprimorar nossos processos.

Os times de tecnologia têm estudado novas tecnologias viáveis para nossas operações, de forma a apoiar tanto os colaboradores como os clientes em ações diárias.



# Gestão da Cadeia de Fornecedores

GRI 2-6 | 3-3 | 204-1

Os processos de seleção de fornecedores consideram o alinhamento com a estratégia comercial e os valores do Grupo Petz, bem como a qualidade dos produtos oferecidos.

Além disso, todas as interações com fornecedores são regidas pelas diretrizes estabelecidas em nosso Código de Conduta, que abrange tanto públicos internos quanto externos, garantindo padrões éticos elevados em toda a cadeia.

Em 2023, contamos com a parceria de 4.500 empresas em toda a nossa cadeia de fornecimento. Esses fornecedores são responsáveis pela distribuição de uma ampla gama de produtos, desde itens para revenda em nossas operações varejistas até materiais veterinários para o Centro Veterinário Seres, além de suprimentos de escritório e materiais de construção.

Ao todo, cerca de 500 fornecedores de produtos estão ativamente envolvidos nessa cadeia, sendo que 97% deles são nacionais.



## GESTÃO DE MARCAS PRÓPRIAS

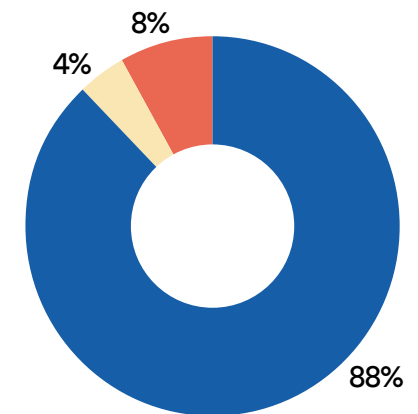
Em 2023, o volume de itens de marca própria Petz aumentou de forma considerável, representando 8,5% de nosso faturamento. Trabalhamos nessa frente como uma forma de diferenciação no mercado, trazendo produtos exclusivos de alta qualidade para os tutores de pets.

**A marca própria do Grupo Petz já representa a segunda maior fornecedora de produtos da Companhia, com crescimento de 49% a/a no 1T24.**

A criação desses novos SKUs depende diretamente de fornecedores terceirizados (com exceção dos tapetes higiênicos), os quais selecionamos de forma criteriosa, atendendo aos requisitos de qualidade de fábrica e produto.

Dos fornecedores nacionais que se encaixam nessa categoria, 26 passaram por auditoria de qualidade e apresentaram performance adequada, de acordo com as certificadoras homologadas. Trabalhamos ativamente para que todas avancem nessa frente, obtendo cada vez resultados mais satisfatórios.

### Fornecedores de marcas próprias



- Auditoria nível Intermediário
- Certificação
- Auditoria nível Básico

## Monitoramento da cadeia de fornecedores

GRI 2-29

O processo de homologação dos fornecedores de marcas próprias inclui uma auditoria de qualidade que avalia aspectos de qualidade das fábricas como boas práticas de fabricação, segurança alimentar e rastreabilidade dos produtos. Este processo também segue as exigências padrão da indústria alimentícia humana, seguindo protocolos globalmente adotados.

Em 2023, implementamos uma política de auditoria não anunciada em fornecedores selecionados, na qual as fábricas são avaliadas em datas

surpresa, para aquelas que fornecem produtos relacionados à alimentação animal, como petiscos e suplementos alimentares.

No início de 2024, os fornecedores de marcas próprias também passaram por uma auto-avaliação social, para aferir a conformidade desses *stakeholders* com relação às condições de trabalho e direitos humanos em suas fábricas.

04

# Saúde, Bem-Estar animal e Adoção





## Destques 2023



**7.272** pets  
adotados no ano



**+ R\$ 7,9 mm**  
investidos no Adote Petz



**135** parceiros  
em ações sociais



**+ 400**  
voluntários  
corporativos

# Cuidado e Bem-Estar Animal

## ADOTE PETZ

GRI 2-29 | 3-3 | 203-1

Desde 2007, a Petz mantém um programa de adoção e promoção do bem-estar animal, com o objetivo de facilitar o encontro entre futuros tutores e pets à procura de um lar. Neste período, mais de 74 mil animais já encontraram uma família por meio dos espaços de adoção disponibilizados em 115 lojas Petz.

Nossa atuação consiste em conectar as pessoas que desejam adotar um pet às ONGs ou protetores de animais parceiros da causa. Disponibilizamos espaços permanentes em loja, desenvolvidos especialmente para essa atividade, e os mais de 135 parceiros do projeto ficam responsáveis pelo processo de adoção.

**Em 2023, o Adote Petz passou a ser uma iniciativa de amplo impacto social, por meio de parcerias com instituições voltadas também para a causa humanitária. Trabalhamos para levar dignidade às pessoas e aos animais em situação de vulnerabilidade.**

Assim, atuamos de forma direta nas ações realizadas pelas entidades com o propósito de inclusão social e bem-estar animal.

**R\$ 4,3 mm**

Valor doado pelo Grupo Petz  
ao Adote Petz, em 2023.





O escopo do programa é amparado por três pilares e diversos parceiros que nos apoiam na tarefa de promover o cuidado e o bem-estar animal:



Dessa forma, incentivamos a adoção de cães, gatos, coelhos e porquinhos-da-índia, conscientizamos sobre a posse responsável e o bem-estar desses animais, além de fomentar a interação saudável entre pets e tutores.

O Adote Petz é a consolidação de todas essas iniciativas de adoção e responsabilidade social, um programa de abrangência nacional que se sustenta na solidez e confiabilidade do Grupo Petz, juntamente com a *expertise* e parceria de ONGs/protetores independentes que atuam em projetos e ações de responsabilidade social voltados à causa animal.

## Adoção

Mantemos parcerias com 135 ONGs e protetores de animais independentes, todos homologados e aptos a prestar o serviço de acolhimento aos pets, promovendo o bem-estar animal.

Além de primar pelos cuidados diários dos animais, as ONGs e os protetores também realizam a castração (de acordo com a legislação vigente), a vacinação, a microchipagem e preparação final para que os animais possam passar para o processo de adoção.

Assim, o Adote Petz entra em cena, provendo apoio a esses parceiros, tanto na frente de **doação de suprimentos como alimentos, medicamentos e produtos de higiene, bem como suporte financeiro na condução dos abrigos**, promovendo auxílio na sustentabilidade financeira dessas organizações.

**Além disso, o trabalho das ONGs contribui também para o controle populacional dos animais e, conseqüentemente, para a diminuição de doenças e de acidentes que reverberam na saúde pública.**

Após todos os procedimentos para que os pets estejam aptos para a adoção, os animais são direcionados para as 115 lojas Petz com espaços reservados para essa prática, bem como o encaminhamento para eventos.

## Processo de adoção

# 1

### Ache seu pet

Visite uma loja Petz que tenha espaço dedicado à adoção ou acesse [adotepetz.com.br](http://adotepetz.com.br). Lá você irá conhecer os pets das ONGs/protetores parceiros para criar a conexão perfeita com o pet que busca um novo lar.

# 3

### Avaliação da adoção

A ONG/protetor parceiro irá fazer a análise do cadastro e perfil do adotante e do pet escolhido. Preenchendo os requisitos, você recebe a aprovação na hora ou por telefone/e-mail caso seja preenchido o formulário online.

# 2

### Formulário de interesse

Faça a entrevista na hora nas lojas com um voluntário da ONG/protetor. Caso não haja um voluntário presente, não tem problema, basta preencher o formulário de interesse que a ONG/protetor entrará em contato com você em até 48h.

# 4

### Adoção completa

Caso seja aprovado pelo voluntário da ONG/protetor, você já pode levar seu pet para casa. Se enviou o formulário, você pode buscar seu pet em uma loja Petz no dia combinado com a ONG/protetor. Além disso, seu pet será acompanhado por uma equipe multidisciplinar por até um ano.

### Quer adotar um pet?

Inicie o processo de adoção pelo QR code abaixo.



Conheça os nossos cuidados para que o pet chegue feliz e saudável em seu novo lar.



Disponibilizamos espaços em nossas lojas dedicados para adoção de pets de ONGs e protetores parceiros.



Os pets chegam às nossas lojas e são avaliados por médicos veterinários para fazerem parte da adoção.



Nossos espaços são limpos diariamente para receber os pets, mantendo a saúde e o bem-estar.



Na estadia, os pets recebem estímulos através de atividades cognitivas, sociais, sensoriais, físicas e alimentares.



Oferecemos água limpa, hidratada e alimentação 3 vezes ao dia com ração balanceada e nutritiva.



Os cães e gatos são microchipados, vacinados e castrados de acordo com a legislação vigente.



## Números de 2023:

**135** entidades apoiadas

**7.272** pets adotados por meio do Adote Petz

**694** eventos externos de adoção

**115** lojas Petz com espaços permanentes de adoção

Aproximadamente **R\$ 4,3 mm** em investimentos e doações da Petz para o programa

**3.759** consultas pós adoção, equivalente a **+ R\$ 500 mil**

**4** megaeventos

**2.582** vacinas aplicadas

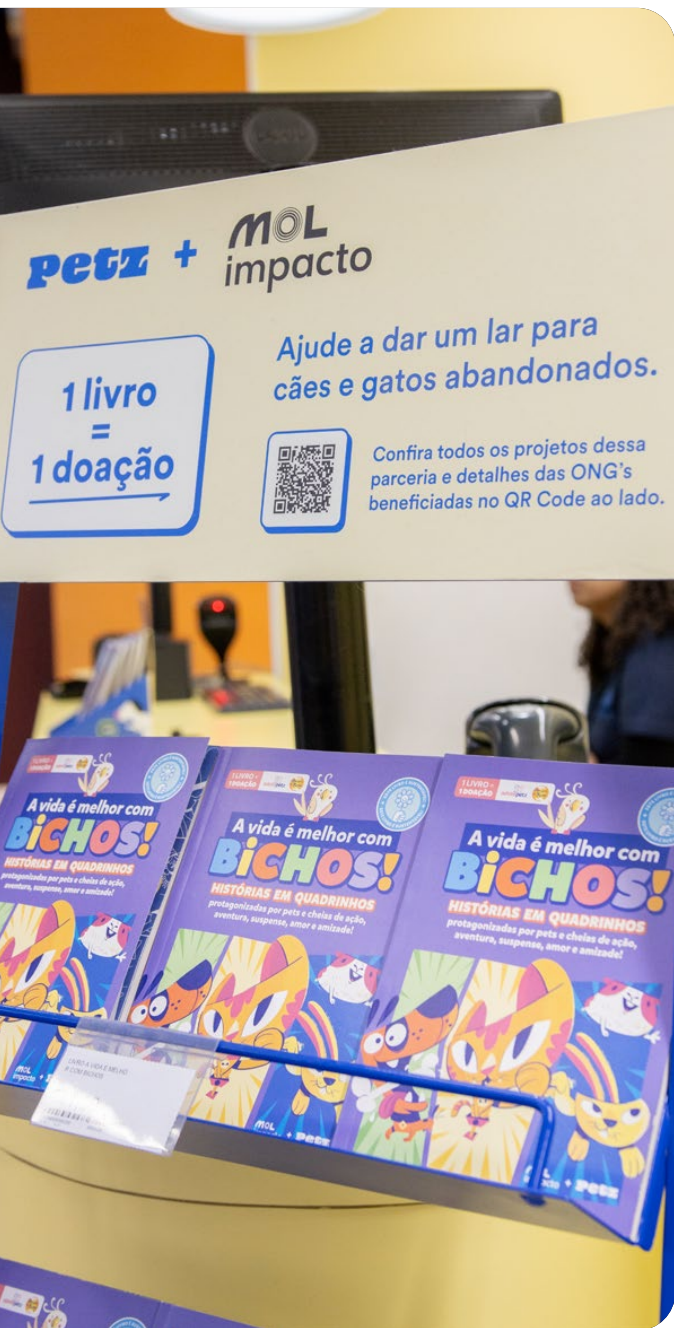
Cuidados com animais abandonados e exames totalizando **+ R\$ 110 mil**



## Critério de seleção dos parceiros

O Adote Petz segue um protocolo padrão de homologação das ONGs parceiras e protetores independentes, a fim de garantir o bem-estar dos animais resgatados até a sua adoção:

- 1** Validação de documentos junto ao departamento jurídico da Petz (confira [aqui](#) toda a documentação necessária para adesão);
- 2** Visita ao abrigo ou lar temporário por uma equipe técnica composta por profissionais responsáveis por emitir um relatório para análise e aprovação da gestão e área de qualidade (as visitas ocorrem de modo recorrente, a cada seis meses);
- 3** Assinatura de contrato da parceria, firmando obrigações do parceiro e da Petz.



## Doação

### MOL Impacto

Há 16 anos, a MOL Impacto cria produtos sociais que conectam pessoas e marcas em torno de um propósito:

**promover transformações que beneficiam toda a sociedade.**

A parceria com a Petz teve início em 2017, e juntas lançaram a Coleção Bichos, composta por livros, calendários, álbuns e outros produtos impressos que geram doações para ONGs que trabalham em prol do bem-estar e proteção animal.

Em 2023, as doações da Coleção Bichos custearam ações em 19 estados e no Distrito Federal, beneficiando pets e tutores em situação de vulnerabilidade de todas as regiões do país, assim impactando positivamente a sociedade.

### Petz 21 anos

Para celebrar os nossos 21 anos, o Grupo Petz se uniu à MOL Impacto em uma doação especial: foram repassados R\$ 321 mil para ONGs que impactaram positivamente mais de 3,5 mil animais.

### Números de 2023:

+ R\$ **2,6** mm doados

**7,9** mil  
vacinas  
aplicadas

**36** ações  
e campanhas  
de doação

**30**  
reformas  
realizadas  
em ONGs

+ **3,5** mil  
castrações  
custeadas

**42,7** ton  
de ração compradas e repassadas

**391**  
atendimentos  
veterinários  
custeados

**101**  
ONGs e 25  
protetores  
independentes  
apoiados

## Movimento Arredondar

O Instituto Arredondar é uma organização sem fins lucrativos dedicada ao desenvolvimento de soluções de inteligência para doação e impacto social.

Com o apoio de varejistas parceiros, a organização viabiliza que pequenas doações de consumidores em suas compras sejam repassadas para organizações sociais. Por meio do arredondamento de centavos nas compras, é possível fortalecer a cultura de doação e contribuir para a sustentabilidade financeira de organizações em todo o Brasil.

## A Petz é a maior mobilizadora de microdoações do mercado pet no Brasil.

Parceiros desde 2019, essa união de forças já apoiou diversas ações da causa animal. As organizações beneficiadas pela parceria são certificadas e fazem parte do programa Adote Petz, atuando para garantir um lar seguro para animais abandonados, no resgate, castração e reabilitação, além de atividades como terapia assistida por animais.

## Números de 2023:



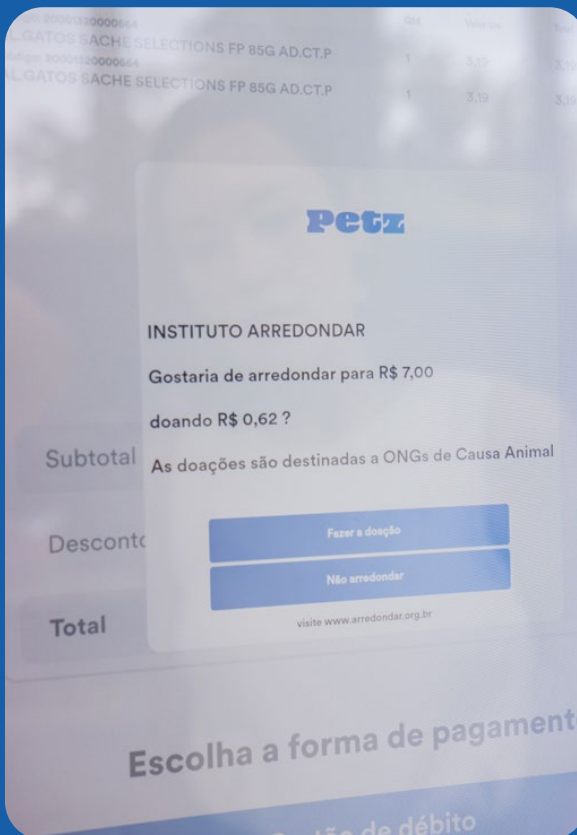
**+ R\$ 936 mil**  
repassados para as entidades apoiadas



**641** doações por hora, em média



**18** ONGs apoiadas



## Válidos

Desde 2020, a Companhia adota uma prática de redirecionamento de produtos próximos ao vencimento. O Programa Válidos repassa esses itens para as ONGs parceiras do Adote Petz para que estes produtos sejam imediatamente consumidos.

Dessa forma, deixamos de descartar produtos em condições de uso e beneficiamos milhares de pets, prezando pelo seu bem-estar.

Realizamos o mapeamento e a documentação dos itens próximos ao vencimento, mas que permanecem em plenas condições de consumo. Após a aprovação dessas evidências documentadas, liberamos uma Nota Fiscal com os produtos a serem redirecionados. Dessa forma, mantemos um controle rigoroso de todos os produtos repassados para o programa.

Em 2023, o valor equivalente de produtos direcionados para o programa foi de + R\$ 3,2 mm, distribuídos nas seguintes categorias:

- + **53 ton** de alimentos
- + **6 mil** medicamentos

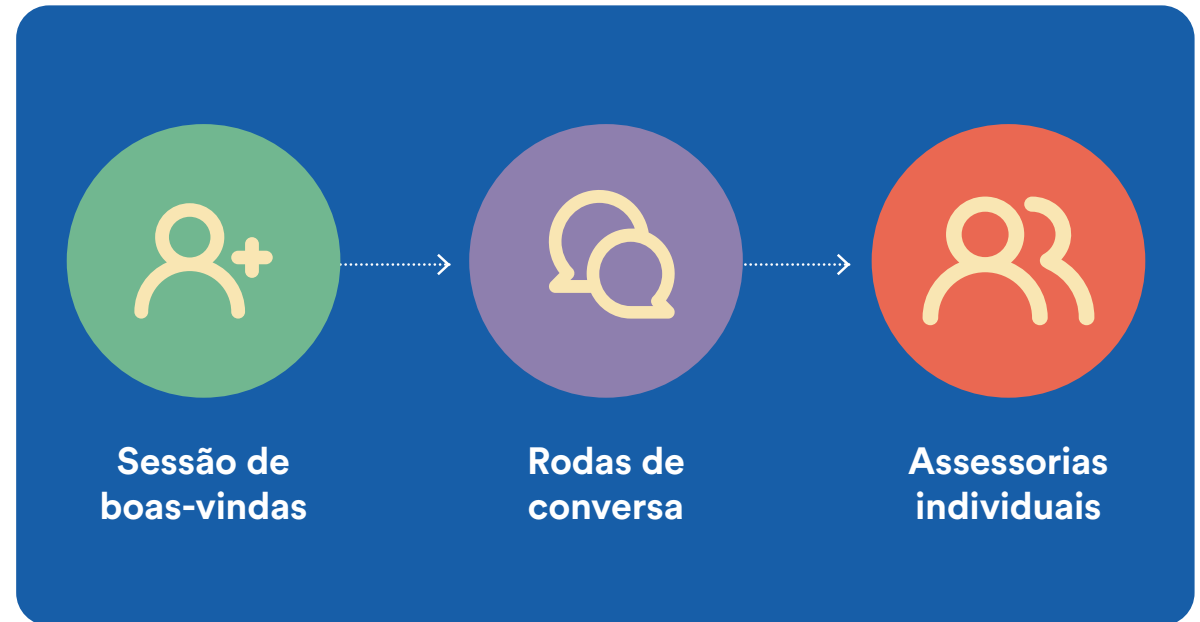
## Formação

### Phomenta

Parceira do Adote Petz desde 2021, a Phomenta tem como objetivo auxiliar na gestão e governança de organizações da sociedade civil (OSC) e seus empreendedores por meio da educação, reconhecimento e conexões.

Em conjunto, **atuamos no fortalecimento de organizações parceiras, visando à profissionalização dessas entidades, focando na melhoria da performance e gestão para que elas possam aumentar os impactos positivos na causa animal de forma expressiva. O objetivo é impulsionar instituições mais fortes e organizadas atuando pela promoção do bem-estar animal no país.**

No ciclo de 2022/2023 a Phomenta prestou uma consultoria para o Adote Petz, avaliando 52 OSCs em cinco pilares de gestão e transparência. Essa avaliação contou com entrevistas individuais com gestores, encontros da comunidade Adote Petz e assessorias individuais para fomentar o aperfeiçoamento de cada OSC. **Ao todo foram mais de R\$ 126 mil investidos nesse trabalho.**



**100%** das OSCs participantes apresentaram satisfação com a comunidade e os conteúdos ofertados

**79%** se sentiram pertencentes à comunidade, valorizando a troca de experiências para aplicar em suas organizações

**100%** das organizações apresentaram o desejo de permanecer na comunidade

## Voluntariado Corporativo

GRI 2-29

Em 2023, demos início ao Programa de Voluntariado Corporativo da Companhia. Essa ação tem como objetivo incentivar ainda mais todos os colaboradores do Grupo Petz a se envolverem na causa animal e social.

As ações promovidas ao longo do ano focaram em pessoas em situação de vulnerabilidade social e seus pets, além de pessoas vitimadas por desastres ambientais. Atuamos diretamente no atendimento ao público, organização das filas, preparação e doação de alimentos, avaliação dos animais, aplicação de preventivos para pulgas e carrapatos, vermifugação, doação de coleiras, ração e banho nos pets.



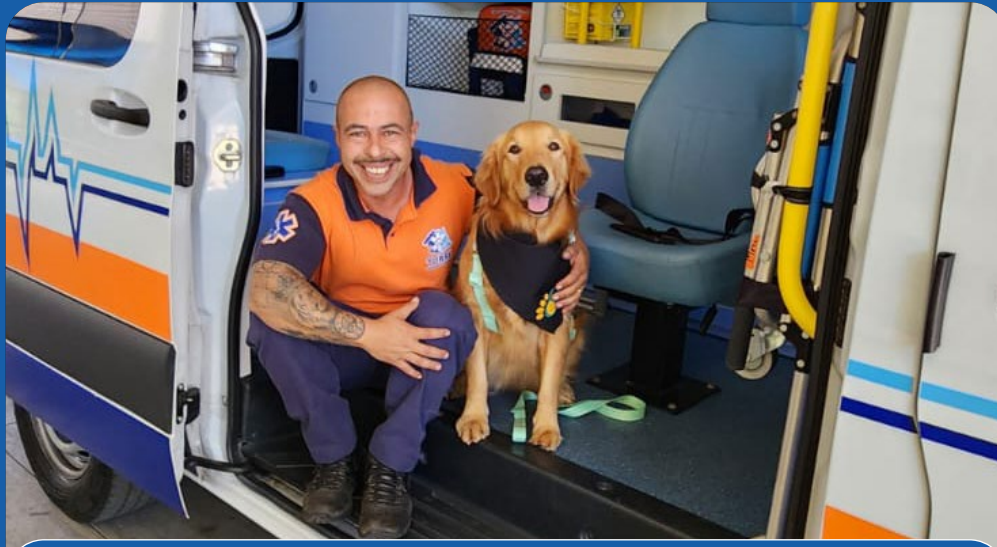
**40** ações  
sociais  
promovidas

**+ 400**  
colaboradores  
participantes

**+ 3 mil**  
animais  
atendidos

Atuação com pessoas em situação de vulnerabilidade social e seus pets, bem como com animais vítimas de desastres ambientais





## Instituto Cão Terapeuta

O papel do Instituto Cão Terapeuta é promover saúde e qualidade de vida para pessoas em hospitais, asilos e em situação de vulnerabilidade, por meio das Intervenções Assistidas por Animais (IAA). Desde o início de sua atuação, mais de 20 mil pessoas já foram beneficiadas pelo projeto.

O Instituto Cão Terapeuta é uma das ONGs apoiadas pela parceria da Petz com o Movimento Arredondar.



# MRSC

## Moradores de Rua e Seus Cães

O idealizador do projeto MRSC, Edu Leporo, foi premiado pela sua exposição Moradores de rua e seus cães. Assim, decidiu direcionar seus ganhos com esse trabalho para as pessoas que estrelaram suas fotos. Dessa forma nasceu o MRSC.

Atualmente, 14 cidades em todo o Brasil recebem ações sociais voltadas a esse público. As iniciativas são focadas em distribuir cestas básicas e kits de higiene para os tutores e rações, vacinas, castrações e atendimentos aos animais.

Em 2023, em parceria com o Adote Petz, o projeto realizou 42 ações, envolvendo o atendimento de 8.640 pessoas e 6 mil pets.



## GRAD

O Grupo de Resgate de Animais em Desastres (GRAD) atua desde 2011 com o objetivo de fornecer ajuda a animais em situação de vulnerabilidade em diversas situações, e conta com um time multidisciplinar de voluntários para auxiliar nessa missão. Ao longo de 2023 o Grupo Petz contribuiu com o GRAD em diversas frentes como: time de veterinários Seres em tendas equipadas e insumos hospitalares para atendimentos, campanhas de vacinação, disponibilização de hospitais para casos complexos, além das lojas Petz atuando como ponto de coleta para doações.

Também foram doados itens como: ração, itens de higiene e medicamentos.



## Inataa

O Instituto Nacional de Ações e Terapias Assistidas por Animais (Inataa) foi fundado em 2008 e hoje atende mais de 450 pessoas todos os meses. Ao todo são 50 voluntários e 15 cães preparados para as IAA, além de uma equipe de psicólogos, veterinários e especialistas em comportamento animal que auxiliam nos atendimentos como: Atividade Assistida por Animais (AAA), Terapia Assistida por Animais (TAA) e Educação Assistida por Animais (EAA).

Em 2023, os centavos arrecadados pelo Movimento Arredondar proporcionaram o atendimento de mais de 1.200 pessoas de todas as idades.



## REDDOGS

O Instituto Reddogs realiza a seleção, preparação, treinamento e doação de cães de assistência e apoio emocional para famílias atípicas, ou seja, que incluem pessoas com deficiências, autismo, doenças crônicas e transtornos de saúde mental, por exemplo.

Por meio do Adote Petz e da MOL Impacto, a Petz apoia o Instituto com doações para a manutenção do projeto que fomenta a inclusão de pessoas com o auxílio de cães treinados para frequentar ambiente públicos.

**Para conhecer um caso dessa parceria acesse a [Petz TV](#) e conheça a história da Betina e do Scar.**



## Ações para o Rio Grande de Sul 2024

Após a tragédia climática que atingiu todo o estado do Rio Grande de Sul, em maio de 2024, o Grupo Petz mobilizou três frentes de ação, com o objetivo de auxiliar as milhares de pessoas e animais em situação de vulnerabilidade em função das enchentes.

### Para a causa animal

- A Petz doou **duas toneladas de rações** para ONGs da região cadastradas no programa Adote Petz;

- Realizamos uma **doação exclusiva para ONGs do Rio Grande do Sul** apoiadas pelo Adote Petz, antecipando R\$220 mil da parceria com a Mol Impacto;

- Disponibilizamos **toda a equipe e estrutura Seres para atendimento de animais resgatados** que necessitavam de atendimento;

- **Doação de tapetes higiênicos, medicamentos, insumos veterinários e itens como coleiras, roupas e camas**, além de conectar nossos **fornecedores para a doação de duas toneladas de ração** e mais de 1.500 itens como caixas de transporte, *snacks*, entre outros;

- **Apoio ao projeto “Procura-se um amigo”, para que tutores pudessem encontrar seus pets.** O abrigo acolheu cerca de 250 animais resgatados, e a Petz contribuiu com produtos e mão de obra especializada (colaboradores de SERES e do Banho e Tosa), além do encaminhamento de animais para adoção.



**+ 67,7 mil**  
itens doados,  
pelo Grupo  
Petz



**Total de 4**  
**toneladas**  
de ração doadas



## Para os colaboradores da Petz

- Antecipamos 50% do 13º salário e férias para todos os colaboradores que trabalham no estado;
- Atuamos diretamente com os nossos colaboradores atingidos, realizando ações de apoio específicas para aqueles diretamente impactados;
- Enviamos 28 *pallets* com água potável para todas as lojas da região;
- Disponibilizamos toda a liderança do Grupo Petz para prestar o apoio necessário a qualquer momento;
- Com o apoio da ONG Amalo, criamos uma campanha de arrecadação interna para pessoas do time impactadas pelas fortes chuvas.

## Para os moradores do Rio Grande do Sul

- Disponibilizamos 30 lojas Petz para recebimento de doações de alimentos, água e roupas de nossos clientes;
- Coletamos 1.036 *pallets* de produtos doados em nossas lojas e encaminhamos para o estado.

Dados coletados até 20/05/2024.

05

# Geração de Valor para a Sociedade





## Destques 2023



**7.282** colaboradores apaixonados por pets



**7,1** de índice de favorabilidade na pesquisa de clima



Avanços na frente de **Saúde e Bem-estar**



Realização do **Mapeamento de Diversidade**

# Nossas Pessoas

GRI 2-7 | 2-8 | 2-30 | 401-1

Em 2023, o Grupo Petz contou com a eficiência e o comprometimento de 7.282 colaboradores e 1.837 colaboradores terceirizados, que foram essenciais para que pudéssemos alcançar os resultados do ano.

No período, avançamos na frente de Pessoas, promovendo o fortalecimento da cultura da Companhia, bem como a abrangência de avaliações de desempenho e treinamentos.

Com o Colaborador Digital, impulsionamos a digitalização dos processos da área de Recursos Humanos (RH), agregando eficiência em situações de contratações e desligamentos, reduzindo 87% de tempo de execução dessas tarefas.

Em recrutamento e seleção, a tecnologia também tem apoiado novos processos: em 2023, implementamos uma ferramenta de inteligência artificial que seleciona os candidatos mais aderentes às vagas, aumentando a eficiência e a assertividade dos processos de contratações.

Os adventos tecnológicos têm sido empregados para auxiliar nossos processos e serviços, mas essas mudanças não mudaram a nossa essência. Valorizamos o olho no olho e respeitamos uns aos outros, reconhecendo esforços e premiando resultados.

Assim, celebramos as individualidades e competências únicas que cada um oferece ao grupo.

**96%** dos nossos colaboradores são amparados por acordos de negociação coletiva.

Para os demais o processo é realizado com base nas negociações coletivas que abrangem os outros empregados, ou de acordo com a CLT.





## PERFIL DOS COLABORADORES

GRI 2-7 | 405-2

**7.282**  
Colaboradores



Permanentes: 3.817  
Temporários: 140



Permanentes: 3.202  
Temporários: 123

### Norte

Permanentes: 113  
Temporários: 1

### Nordeste

Permanentes: 605  
Temporários: 41

### Centro-Oeste

Permanentes: 583  
Temporários: 39

### Sudeste

Permanentes: 5.024  
Temporários: 158

### Sul

Permanentes: 694  
Temporários: 24

### Por tipo de emprego

	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul		
Integral	583	604	113	4.763	693	3.629	3.127
Meio período	39	42	1	419	25	328	198



### Porcentagem de colaboradores por categoria funcional

(GRI 405-1)

Categoria Funcional	GÊNERO		FAIXA ETÁRIA		
	Homens	Mulheres	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Mais de 50 anos
Analistas	45,75%	54,25%	57,49%	41,70%	0,81%
Aprendizes	52,28%	47,72%	63,96%	26,90%	9,14%
CEO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Consultores/ Coordenadores	40,52%	59,48%	10,35%	87,93%	1,72%
Diretores	55,56%	44,44%	0,00%	100,00%	0,00%
Especialistas	40,00%	60,00%	15,00%	85,00%	0,00%
Estagiários	30,30%	69,70%	96,97%	3,03%	0,00%
Gerentes	57,98%	42,02%	11,35%	85,89%	2,76%
Lideranças de loja	56,14%	43,86%	39,91%	59,21%	0,88%
Médicos veterinários	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Operacionais	44,74%	55,26%	59,44%	36,41%	4,15%
Supervisores	52,00%	48,00%	16,00%	76,00%	8,00%
Trainees veterinários	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%

A retenção de talentos é um desafio da nossa área. Assim como no varejo geral, os índices de *turnover* do setor são mais elevados, se comparados a outros segmentos do mercado.

**Em 2023, pela primeira vez, conseguimos mudar a direção da tendência e reduzir o *turnover* da Companhia em 6 p.p. em relação ao ano anterior.**

Para atingir esse resultado, desenvolvemos processos e ferramentas para entender onde e como deveríamos atuar de forma mais incisiva.



### Comitê de desligamento

Implementamos este órgão para atuar diretamente nas lojas, tomando decisões colegiadas de desligamento, com base em critérios pré-estabelecidos.



### Atuação *in loco*

Promovemos ações pontuais em lojas que consideramos críticas na questão de *turnover*, promovendo um plano de ação, além da escuta ativa e engajamento dos colaboradores.



### Offboarding

No momento de desligamento, promovemos uma pesquisa online ou entrevista, afim de captar insumos para melhorar a jornada de todos os colaboradores.



## Offboarding

GRI 404-2

Promovemos uma jornada completa dos colaboradores, desde o processo seletivo, até o seu possível desligamento.

Ao sair da Companhia, o profissional recebe um guia de recolocação, desenvolvido para os apoiar nos

seus próximos passos, como auxílio para atualizar seu perfil ou dicas de preparação para entrevistas.

Esse material é enviado aos ex-colaboradores desligados de forma digital.

### Razão entre o salário e a remuneração de mulheres e homens\*

(GRI 405-2)

Categoria funcional	Relação entre recebido por mulheres e homens
Nível executivo (somente salário base)	0,67
Nível executivo (remuneração = salário base + outros incentivos em dinheiro)	0,40
Nível gerencial (somente salário base)	1,08
Nível gerencial (remuneração = salário base + outros incentivos em dinheiro)	1,65
Não liderança (somente salário base)	0,96
Não liderança (remuneração = salário base + outros incentivos em dinheiro)	1,02

\*Não inclui aprendizes e estagiários

### Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local para colaboradores

(GRI 202-1)

Região	Relação menor salário homens vs. mínimo	Relação menor salário mulheres vs. mínimo
Centro-oeste	1,07	1,00
Nordeste	1,00	1,00
Norte	1,02	1,00
Sudeste	1,00	1,00
Sul	1,00	1,01

### Novas contratações e rotatividade de funcionários

(GRI 401-1)

	Contratações	Turnover
<b>FAIXA ETÁRIA</b>		
Menos que 30 anos	65,0%	51,8%
Entre 30 e 50 anos	31,8%	45,9%
Mais que 50 anos	3,2%	27,7%
<b>GÊNERO</b>		
Masculino	48,4%	45,0%
Feminino	51,6%	55,0%
<b>REGIÃO</b>		
Centro-oeste	11,5%	69,0%
Nordeste	7,2%	34,4%
Norte	1,8%	68,9%
Sudeste	66,1%	51,2%
Sul	13,5%	67,0%

## Comunicação interna (CI)

GRI 2-29

Os canais de comunicação interna do Grupo foram o grande disseminador da cultura, em 2023.

Com a *newsletter* Petz Friday, elevamos a maturidade da comunicação corporativa e a apoiamos em três pilares: informar, engajar e conectar.

Esses comunicados circulam por e-mails e são disponibilizados em cartazes para lojas e CDs atingindo 100% dos colaboradores. Neles, desenvolvemos uma editoria especial para promover campanhas mensais reforçando nossos valores e como os aplicamos internamente. Além disso, reproduzimos exemplos e depoimentos para ilustrar cada um dos valores, que também foram veiculados nas TVs corporativas do Grupo.

Como principal canal de CI da Companhia, o Petz Friday completou um ano de circulação no início de 2024, com mais de 40 informes e 650 comunicados enviados a todos os colaboradores de escritórios e disponibilizados em lojas, CDs e fábrica.

Desde o início dessa veiculação, a taxa de cliques por e-mail aumentou em 19x, evidenciando a relevância e a qualidade do conteúdo proposto.

ED.28 - OUTUBRO

# Petz Friday

**Destaque!**

## CICLO DE CARREIRA

VOCÊ EVOLUINDO COM A PETZ

### Vem aí, a nova etapa do Ciclo de Carreira 2023!

Na próxima segunda-feira (23/10) iniciaremos a etapa de **"Avaliação de Performance"**!

Esse é o momento de olhar para a carreira, refletir sobre o **"o que"** e o **"como"** entregamos nossos resultados nos últimos 6 meses, ou seja, é a etapa que avalia as **entregas individuais**.

Fique ligado(a), em breve vamos trazer mais informações para vocês!

**Tá sabendo?**

### O Caramelo foi resgatado!

Você deve se recordar que nas últimas edições do Petz Friday, a Editora MOL lançou um jogo interno chamado **"Dê um Lar para o Caramelo"**, onde as vendas do baralho têm a missão de resgatar este

# SAÚDE E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

GRI 3-3

## Cultura e Desenvolvimento

GRI 404-2

A Unipetz - Universidade Corporativa é a plataforma de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores da Companhia. Esse espaço foi desenvolvido para promover a capacitação contínua, desde o *onboarding* com capacitações obrigatórias, até o desenvolvimento de *soft e hard skills*.

Além disso, cada cargo conta com uma trilha específica, atendendo às demandas individuais de cada setor da Companhia, de forma que tenhamos colaboradores alinhados e capacitados em toda a cadeia.

**571**

conteúdos disponíveis,  
sendo 479 técnicos e 92  
comportamentais

**+ 3,4 mil**  
acessos em 2023**2.045**

colaboradores participantes



## Onboarding

Pensando em proporcionar a melhor experiência ao novo colaborador, iniciamos o contato na semana anterior a sua chegada. Em seu primeiro dia, realizamos uma imersão na integração institucional de modo a garantir e acelerar o processo de aculturação e engajamento, de participação obrigatória. Neste momento abordamos temas como:

- História da Petz, Ecosistema e suas estruturas;
- Missão, Visão e Valores;
- Processos e Produtos de RH, como o Você na Petz;
- Códigos da Petz;
- Visita guiada na Unidade de Negócio.

**Média de horas de capacitação**

(GRI 404-1)

<b>Categoria funcional</b>	<b>Média (h)</b>
Analistas	29
Aprendizes	20
CEO	-
Consultores/Coordenadores	30
Diretores	1
Especialistas	3
Estagiários	8
Gerentes	9
Lideranças de loja	95
Médicos veterinários	15
Operacionais	129
Supervisores	5



## Ciclo de Carreira

GRI 404-3

Em 2023, um dos nossos grandes avanços foi a avaliação de desempenho dos colaboradores com a abrangência de 100% da Companhia. Esse foi um importante passo no desenvolvimento contínuo de nossos colaboradores e na retenção de talentos.

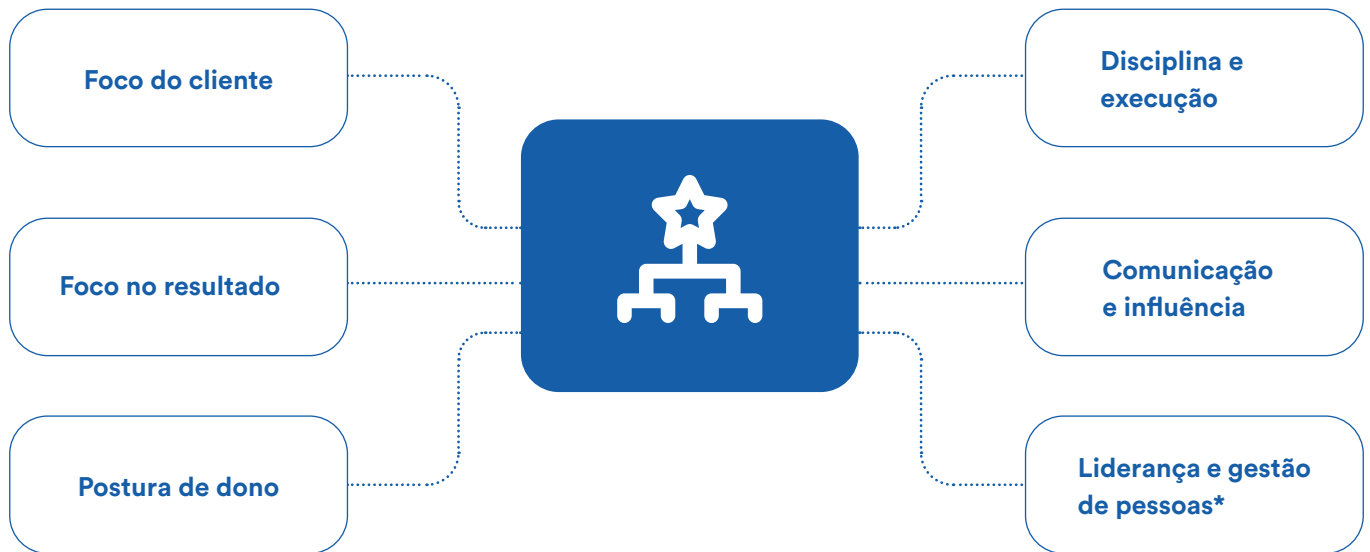
**No Ciclo de Carreira cada colaborador é avaliado pelos seus resultados alcançados e por sua sua aderência aos comportamentos atrelados às nossas seis competências corporativas, conforme o cargo e responsabilidade individual.**

Esse processo conta com oito etapas, desde a atualização de seu perfil, até a formulação de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

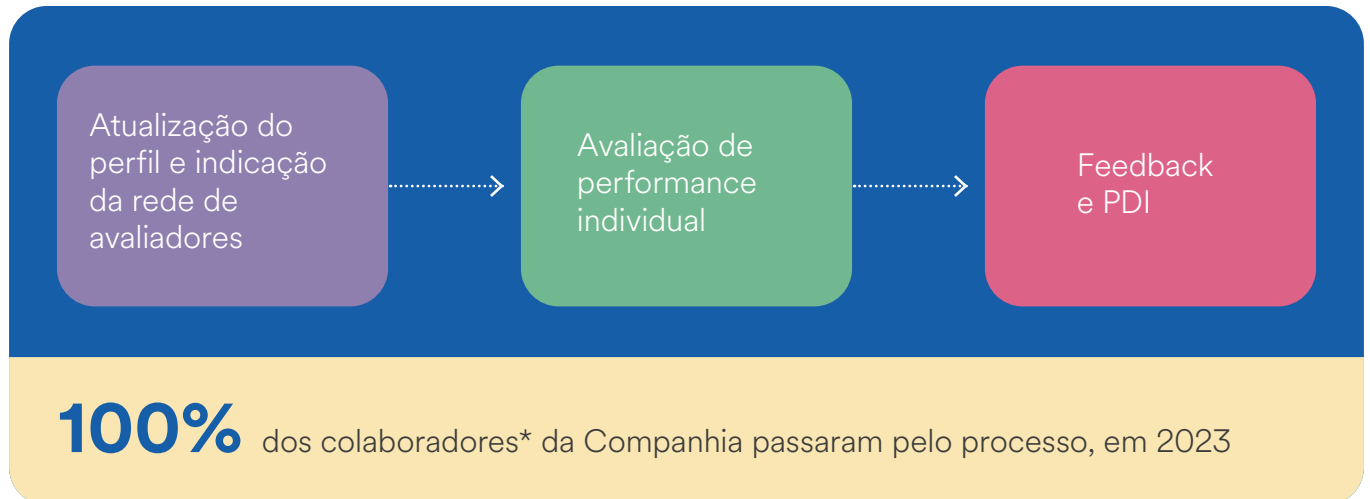
Esse prática fortalece a cultura de performance e meritocracia constante em toda a Companhia, com *feedbacks* dos líderes trazendo clareza e direcionamentos, pontos fortes e oportunidades de melhorias na construção de um plano de carreira sólido.

Para isso, intensificamos as comunicações e criamos uma trilha na UniPetz. Dessa forma, em 2023, capacitamos 100% da liderança da Companhia e seus times a cada etapa do processo.

### Pilares de avaliação do ciclo de carreiras



\*Exclusivo para lideranças



\*Colaboradores CLT, exceto aprendizes e estagiários e colaboradores com menos de 90 dias de trabalho.



## Avaliação de desempenho

### Categoria funcional

Analistas	100%
Aprendizes	-
CEO	100%
Consultores/Coordenadores	100%
Diretores	100%
Especialistas	100%
Estagiários	-
Gerentes	100%
Lideranças de loja	100%
Médicos veterinários	100%
Operacionais	100%
Supervisores	100%
Trainees veterinários	100%



## Lideranças

GRI 2-17

Ao longo de 2023, desenvolvemos diversas ações e capacitações envolvendo as lideranças da Companhia.

Promovemos três frentes principais de atuação com esse público: a Academia de Lideranças, o Entre Líderes e o evento Petz Líderes.


Além disso, em 2023, realizamos os encontros chamados de Conexões. Neles, os VPs e diretores se encontram com todos os colaboradores da sua área, com o objetivo de fomentar a integração e alinhar as prioridades dos times.


Os Conexões são realizados de forma trimestral em cinco Diretorias, que já refletem resultados como melhorias nos resultados da pesquisa de clima e engajamento, maior entrosamento e sinergia entre os times e alinhamento com as estratégias e diretrizes corporativas e das áreas.


### Academia de lideranças

Para impulsionar o desenvolvimento das lideranças de operações, iniciamos em 2023 esta capacitação com quatro módulos, focados em habilidades comportamentais como: autoconhecimento, inteligência emocional, comunicação e feedback.

 **72** turmas

 **+ 290h** de treinamentos

 **+ 370** lideranças impactadas


 Adesão de **99%** dos elegíveis

### Entre líderes

O Entre Líderes é uma reunião de periodicidade mensal que reúne todos os cargos N2 da Companhia e líderes que reportam para executivos do C-level. Os encontros garantem o alinhamento nos temas relacionados à cultura, conhecimento de negócio e gestão de resultados.

 **8** reuniões em 2023

 **50** lideranças impactadas


 Adesão de **77%** dos elegíveis

### Petz líderes

Com o objetivo de conectar os líderes com o nosso propósito, promovemos em abril de 2024 este encontro para alinhar estes colaboradores às estratégias e valores da Companhia, bem como motivá-los para que possam disseminar aos seus liderados. O evento contou com um exercício de *team building* no qual foram construídas cadeiras de rodas para cachorros.

 **2 dias** de imersão

 **+ 390** lideranças impactadas

 Adesão de **99%** dos elegíveis



## Executivos em ação

GRI 2-29

Ainda no sentido de aproximar lideranças e liderados, efetivamos o programa Executivos em Ação. Nele, os **gerentes seniores e diretores da Companhia vão às lojas para se reaproximar dos colaboradores da ponta, conectando e resgatando esse elo entre corporativo e lojas.**

Outra grande oportunidade do programa é a de realizar um trabalho de campo, avaliando as oportunidades e fortalezas das lojas físicas Petz, que devem ser expostas em um relatório após as visitas.

## De Portas Abertas

Em toda a hierarquia da Companhia, trabalhamos para que o senso de pertencimento, respeito e proximidade estejam presentes em nosso dia a dia.

Pensando nisso, em 2023, iniciamos um novo projeto chamado Portas Abertas. Nele, o CEO, Sergio Zimerman, abre a sua agenda para um momento de conversa com os colaboradores.

Este encontro, que está mantido em 2024, é aberto por auto inscrição, ou seja, todos podem se candidatar para participar. Os temas são livres e vão se desenhando de acordo com as conversas que surgem entre os participantes.

Até o final de 2023, foram realizados dois encontros, nos quais os participantes perguntaram sobre a trajetória do CEO, bem como abordaram assuntos de carreira e desenvolvimento.

Esses momentos também estão sendo estendidos aos demais VPs. A CFO do Grupo Petz, Aline Penna, também realizou o seu Portas Abertas, integrando colaboradores de diversas áreas e aproximando todas as pessoas que constroem o nosso grupo.



## Carreira

### Movimenta Petz

Com o objetivo de valorizar e potencializar os talentos internos do Grupo Petz, o Movimenta Petz incentiva movimentações internas, sejam elas horizontais ou verticais.

Em nossa *newsletter*, Petz Friday, reforçamos esse programa para todos os colaboradores, transformando cada um em protagonistas de sua carreira.

Em 2023, 43 pessoas utilizaram o Movimenta Petz para mudar de cargo dentro do próprio grupo.

### Indica Petz

Com início em 2024, o Indica Petz implementou na Companhia a prática de indicação de colaboradores. Uma pesquisa aponta que pessoas que tem amigos no ambiente de trabalho tendem a se manter no emprego. Dessa forma, o programa de indicação atua para agregar novos talentos no grupo, bem como reter aqueles que já trabalham conosco, de forma mais satisfatória.

Após três meses da implementação já recebemos 366 indicações que resultaram em 65 contratações.



### Programa de reconhecimento

Para retribuir o tempo que nossos colaboradores investem no Grupo Petz, implementamos um programa de reconhecimento, chamado **Gente que Faz!**

Os benefícios variam entre *day off*, pin e cerimônias de reconhecimento, como forma de agradecimento da Companhia a todos que dedicam seu tempo e esforço para o alcance de nossos objetivos.

Dessa forma, fomentamos o orgulho de pertencer, mantendo os colaboradores engajados, fortalecendo o estímulo de retenção.

## CLIMA E ENGAJAMENTO

GRI 2-29

Anualmente, promovemos uma pesquisa de clima dentro do Grupo Petz, abrangendo todas as nossas operações.

Essa pesquisa aborda tópicos relacionados ao ambiente de trabalho, cultura organizacional, comunicação, liderança, desenvolvimento profissional, entre outros.

Dessa forma, permite que o time de RH e a liderança Petz tenham uma visão abrangente do clima da Companhia e de suas áreas, identificando tendências, fortalezas e oportunidades para uma atuação mais estratégica e efetiva.

As informações coletadas apoiam a construção de processos e estratégias, a fim de promover melhorias culturais e aprimorar a experiência dos colaboradores.

Para acompanhar de forma ainda mais atenta o clima e engajamento, enviamos mensalmente o Fala Aí, uma pesquisa de pulso, na qual todos os colaboradores da Companhia são encorajados a participar.

Essa escuta ativa permite ao grupo atuar de forma mais rápida, com planos de ação específicos a serem traçados e implementados ao longo do ano.



**6.962**  
Participantes



**76%**  
Adesão



**7,1**  
Índice de  
favorabilidade



# SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

GRI 403-1 | 403-3 | 403-6

O Grupo Petz conta com um modelo de sistema de gestão de Saúde e Segunda do Trabalho (SSO), conforme estabelecido na Norma Regulamentadora N°4, e impulsionado por exigências legais e regulamentações.

Esse sistema de gestão é composto por processos específicos, desenvolvidos para responder as necessidades da nossa área de negócio. Desta forma, garantimos um ambiente de trabalho seguro e saudável, seguindo padrões e referência com modelos personalizados e alinhados às melhores práticas e diretrizes do mercado.

Para garantir ambientes de trabalho seguros e proteger a saúde dos colaboradores, adotamos um conjunto de práticas e processos, incluindo:



Identificação e gestão de riscos ocupacionais, por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos.



Identificação e gestão de riscos ocupacionais por meio do Programa de Cumprimento de Regulamentações Legais.



Investigação de acidentes.



Análise ergonômica dos ambientes de trabalho.



Avaliações quantitativas e qualitativas, e avaliação de conforto térmico.



Fornecimento de capacitações e orientações exigidas pelas normas regulamentadoras de acidentes.



Acompanhamento dos exames ocupacionais.



Promoção da saúde dos colaboradores com campanhas educativas.



Monitoramento do perfil epidemiológico.

Devido à abrangência do nosso ecossistema, mantemos uma variedade de atividades dentro do grupo, como comércio varejista de alimentos para animais de estimação, adoção de animais, centros de distribuição, clínicas veterinárias, áreas de banho e tosa e áreas administrativas.

Assim, cada colaborador é avaliado e agrupado dentro de um Grupo Homogêneo de Exposição (GHE), com o objetivo de identificar um conjunto de profissionais que desempenham atividades com riscos ocupacionais semelhantes.

Em 2023, realizamos um aperfeiçoamento no sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, com foco no aprimoramento dos treinamentos e na implementação de medidas para redução de acidentes.

As ações que contribuem para a identificação e eliminação de riscos ocupacionais por meio do sistema de gestão de SSO, são:

<p><b>1</b> Realização de avaliações regulares de riscos no ambiente de trabalho;</p>	<p><b>2</b> Fornecer treinamento adequado aos colaboradores sobre segurança e procedimentos;</p>	<p><b>3</b> Implementar equipamentos de proteção individual (EPI) quando necessário;</p>
<p><b>4</b> Manter ambientes de trabalho limpos e organizados para evitar acidentes;</p>	<p><b>5</b> Estabelecer protocolos de segurança claros e comunicar regularmente sobre eles;</p>	<p><b>6</b> Incentivar a cultura de SSO;</p>
<p><b>7</b> Manter atualizações regulares nas práticas de segurança, considerando novas tecnologias e processos;</p>	<p><b>8</b> Garantir o cumprimento das regulamentações locais e nacionais de segurança ocupacional;</p>	<p><b>9</b> Avaliações quantitativas e qualitativas dos riscos.</p>

## Saúde e bem-estar

GRI 403-6

Contamos com o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, que realiza um **conjunto de ações com caráter de prevenção, rastreamento, diagnóstico precoce e bem-estar, chamado “Pra Você”**.

A realização dos exames permite o mapeamento do perfil epidemiológico dos colaboradores, com o objetivo de conhecer a população da Companhia para que estratégias de prevenção de Saúde e Segurança possam ser desenvolvidas.

Além disso, para amparar nossos colaboradores de forma cada vez mais completa, oferecemos diversos serviços de promoção da saúde, abrangendo áreas como medicina geral, pediatria, ginecologia, odontologia, entre outras especialidades.

Em 2023, foram implementadas melhorias no planejamento e execução das campanhas como Outubro Rosa e Novembro Azul, com o objetivo de aumentar a conscientização dos colaboradores e garantir a efetividade das ações do sistema de gestão, elevando a adesão dos trabalhadores e garantindo a realização dos exames de forma regular.

Outros pontos importantes do programa de saúde ocupacional são as orientações sobre alimentação saudável, incentivo à prática de atividades física e programa de bem-estar emocional chamado “Sempre Bem”. Nele oferecemos monitoramento de pacientes crônicos, acompanhamento de gestantes e suporte psicológicos. Esses programas visam cuidar da saúde integral dos colaboradores e promover seu bem-estar.



# 100%

Dos colaboradores do Grupo Petz são amparados pelo sistema de gestão SSO e pelo de plano de saúde corporativo\*.

\*Exceto estagiários.



### Telepsicologia

A saúde mental é uma prioridade nos cuidados com a saúde. Os beneficiários do plano de saúde Hapvida Notridame Intermedica tem a possibilidade de marcar consultas de telepsicologia a partir do plano oferecido pelo grupo.



### Amor de mãe

Acompanhamento constante das colaboradoras gestantes, com apoio da consultoria D'or, com orientações e um kit maternidade.



### Sempre Bem

Programa voltado para o monitoramento da qualidade de vida de colaboradores portadores de Doenças Crônicas não transmissíveis (DCNT).



### Gympass

Para fomentar a atividade física entre nossos colaboradores, oferecemos o Gympass dando acesso à mais de 50 mil estabelecimentos com descontos, além de apps de bem-estar físico, mental e apoio nutricional.



# Diversidade e Inclusão

GRI 3-3 | SASB CG-MR-330A.1

Em 2023, seguimos avançando na pauta de diversidade, que se faz presente no Grupo Petz desde o início de sua história. Concluímos um mapeamento de diversidade que trouxe indicadores de colaboradores a partir de recortes específicos e nos trouxe mais conhecimento sobre quem são as pessoas que compõem o Grupo Petz.

**Ao todo, 5.107 colaboradores responderam ao mapeamento, o que corresponde a 76,1% do total da Companhia.**

O mapeamento de diversidade é uma ferramenta de diagnóstico que apresenta indicadores importantes, que servem de base para ações futuras.

A partir desse resultado, podemos trabalhar de forma mais assertiva na promoção da diversidade e inclusão, identificar oportunidades de melhoria e tomar decisões estratégicas, principalmente com relação a requisitos legais e regulatórios.

Estamos atuando para que esse mapeamento inicie no *onboarding* dos colaboradores, para que possamos mapear 100% das nossas pessoas.

**+ 20%**  
faz em  
parte da  
comunidade  
LGBT+

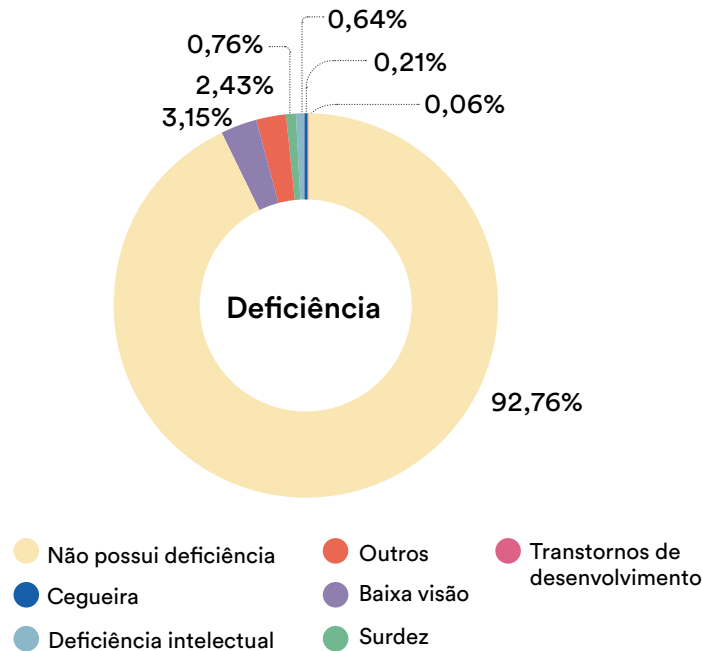
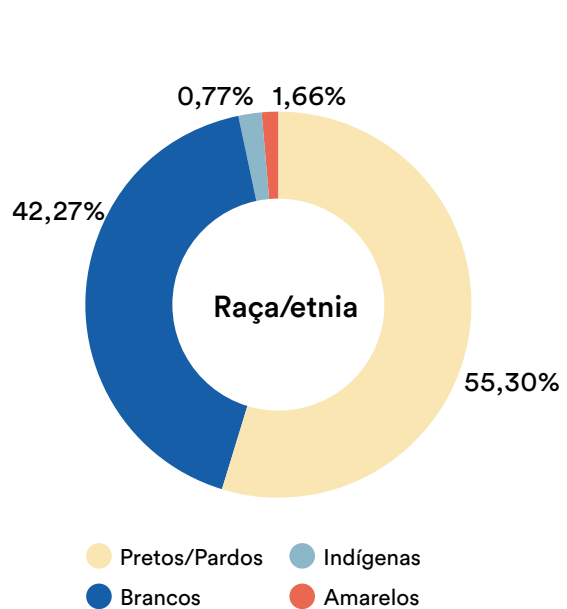
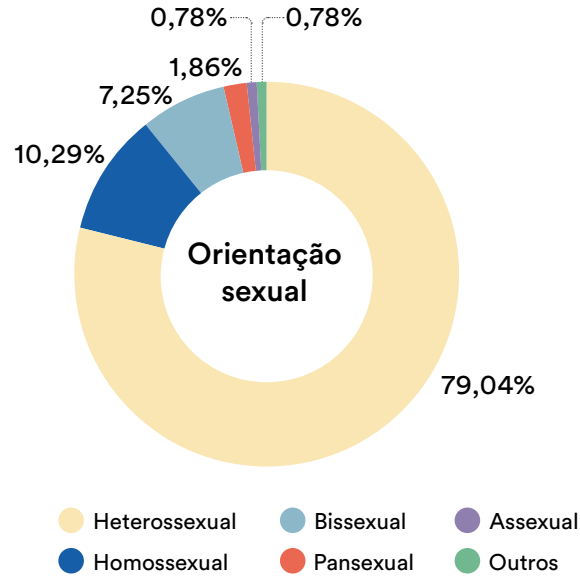
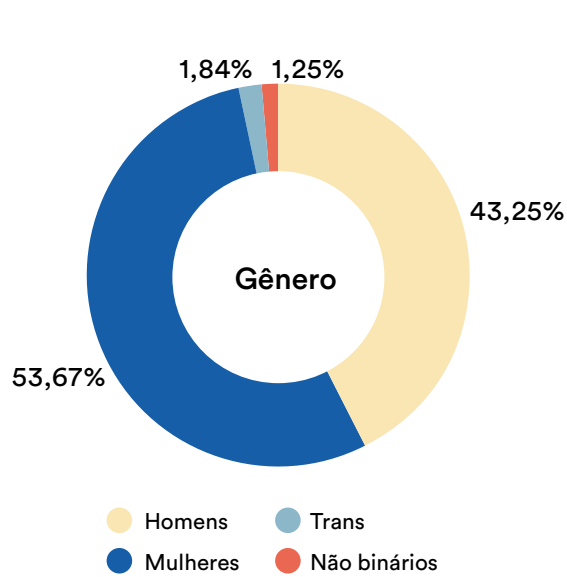
**A maioria dos colaboradores do grupo são mulheres**

**+ 55%** dos colaboradores são pretos/pardos

**+ 41%** de todas as lideranças são ocupadas por pessoas pretas/pardas

**+ 44%** das lideranças são mulheres

**81%** dos respondentes acredita que o Grupo Petz valoriza a diversidade



**8,1**

Índice de favorabilidade da dimensão diversidade

**+ 76%**

Dos colaboradores estão na faixa dos 18 aos 34 anos

**70%**

Acreditam que a Petz é acessível para pessoas com deficiência

**71%**

Acreditam que os líderes estão preparados para lidar com times diversos

## Bruno Santos

Analista de  
Marketing



“Tenho muito orgulho de trabalhar em uma empresa onde as pessoas podem ser autênticas, sem medo de discriminação e também sem julgamentos. Acredito que criar esse espaço inclusivo valoriza a diversidade da nossa Companhia e faz com que nosso ambiente seja visto como um lugar de respeito mútuo - reforçando nosso valor de respeitar uns(as) aos(as) outros(as).”

## Fernanda Vieira

Supervisora de  
atendimento



“Em um mundo onde corpos como o meu ainda enfrentam resistência para ocupar espaços corporativos, tenho orgulho de ser uma mulher trans ocupando um cargo de liderança na Petz.

Aqui, sinto-me livre, acolhida e pertencente.”

## Thatiane Colombo

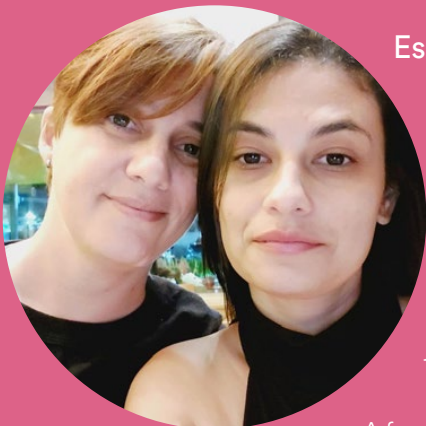
Gerente de  
atendimento do Alô

“Eu me orgulho de ter a liberdade de ser quem eu sou e de não sentir receio de que a minha orientação sexual possa ser uma barreira na minha jornada profissional dentro da Petz.

Tenho muito orgulho, como mulher lésbica, de estar numa empresa de tamanha relevância como a Petz e à frente da central de atendimento, podendo levar a bandeira da diversidade por onde passo e criar um ambiente que valoriza a igualdade e o respeito.”

## Hevelim Miranda

Esteticista



“Eu me orgulho de poder me expressar da maneira que sou dentro da Petz, que é uma empresa inclusiva, que oferece oportunidades de trabalho para pessoas de diversas raças, etnias, crenças religiosas, orientações sexuais e identidades de gênero.

É um orgulho fazer parte dessa história!

Sentir-se bem no ambiente de trabalho, sabendo que não enfrentaremos nenhum tipo de preconceito, injúria racial ou assédio, é muito gratificante e acolhedor.

A forma como a Petz nos recebe é exemplar! Que haja mais empresas assim!”



## Mês da Consciência Negra

Para trazer mais conhecimentos sobre o dia da consciência negra e a relevância dessa data em nosso calendário, planejamos um mês inteiro para o tema trazendo a importância das discussões e ações para combater o racismo e a desigualdade racial.

As *newsletters* Petz Friday que abordaram o assunto trouxeram depoimentos e conteúdos produzidos por mulheres negras que fazem parte do Grupo.

Além disso, foi realizada uma *live* com um convidado para discutir sobre a luta antirracista e como juntos podemos avançar na promoção da igualdade racial e fortalecimento da consciência coletiva.

## Programa de recepcionistas 50+

Com o objetivo de acolher mulheres com mais de 50 anos para o mercado de trabalho, o **setor de Banho e Tosa do Grupo iniciou, em junho de 2024, um programa de aperfeiçoamento focado neste público.**

Antes de assumir cargos de recepcionistas nas áreas de serviços, as colaboradoras devem passar por treinamentos de informática e de atendimento ao público, para que possam performar o seu cargo da maneira mais completa possível.

A trilha de desenvolvimento esta composta por seis temporadas, com carga horária de 14h.

## LICENÇA PARENTAL

GRI 401-3

### Total de funcionários que tiraram licença maternidade/paternidade no ano

	Homens	Mulheres
Colaboradores que tiraram licença parental	60	168
Colaboradores que deveriam retornar ao trabalho depois do término da licença	60	127
Colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença	55	110
<b>TAXA DE RETORNO</b>	<b>92%</b>	<b>87%</b>
Colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença no ano anterior	89	115
Colaboradores que completaram 12 meses de retorno ao trabalho depois do término da licença, em 2023	40	46
<b>TAXA DE RETENÇÃO</b>	<b>45%</b>	<b>40%</b>

## Licença Peternidade

Para potencializar a relação do pet com a sua família, o Grupo Petz concede a todos os colaboradores a Licença Peternidade.

Nela, **o adotante tem a possibilidade de ficar dois dias de licença, dedicados a adaptação de seu novo companheiro.**

Com esse período, a mudança de vida, para ambas as partes, tende a ser mais harmoniosa na construção de uma nova relação, evitando períodos de conflitos e estresse para os animais.

Em 2023, 30 pessoas solicitaram a licença peternidade após a adoção.

O processo é muito simples e envolve apenas a apresentação dos documentos de adoção para o RH das empresas participantes do projeto.



**SAIBA MAIS**

<https://licencapeternidade.petz.com.br/>

06

# Operação Sustentável





## Destaques 2023



**Inclusão**  
da Petix no  
inventário GEE



**+ 550 mil** embalagens  
poupadas com o Entrega  
Consciente



Entrada no índice  
**Carbono**  
Eficiente - **ICO2**



Avanço em projetos  
de **eficiência**  
energética

# Mudanças Climáticas

GRI 3-3 | GRI 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5 SASB CG-EC-410A.1

Em 2023, realizamos o segundo inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) - data base 2023. Pelo segundo ano consecutivo, respondemos ao questionário Carbon Disclosure Project (CDP).

Para a o inventário adotamos a metodologia GHG Protocol para contabilização, cálculos e quantificação das emissões. Neste ano incluímos no escopo as emissões da Petix.

Além disso, estamos ampliando a mensuração do escopo 3 de nossas atividades, trazendo ainda mais detalhamento das emissões da nossa cadeia, o que impacta diretamente na elevação dos valores, frente ao ano anterior.

O aumento percebido é reflexo da melhoria dos registros de informações dos transportes realizados por terceiros na entrega de produtos vendidos pela Petz, considerando descolamentos dos CDs e das lojas.

Também apresentamos avanço no cálculo de emissões de destinação final de resíduos sólidos gerados em nossas operações, trazendo ainda mais assestividade a mensuração de nosso impacto e, conseqüentemente, no mapeamento de ações a serem discutidas e implementadas a partir desses resultados.

## ICO2

Como resultado dos nossos esforços no ano de 2023, tivemos a **entrada da Companhia no Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2)**, demonstrando o comprometimento do Grupo Petz com relação à transparência das emissões e olhar atento para as mudanças futuras.

## Estratégias de mitigação

Conscientes da urgência em adotar medidas de mitigação de GEE, estamos realizando ao longo de 2024 duas linhas de estudos relativas ao tema.

**Com o apoio de consultorias especializadas, estamos realizando o mapeamento de riscos climáticos e oportunidades de mitigação de GEE.** Dessa forma, podemos saber com mais precisão onde e como atuar em nossa cadeia.



**Emissões Gases de Efeito Estufa (tCO<sub>2</sub>e)**

Escopo/Descrição	CO <sub>2</sub> (ton)	CH <sub>4</sub> (ton)	N <sub>2</sub> O (ton)	HFC (ton)	Emissão total (tCO <sub>2</sub> e)	Representatividade da Categoria (%)	Emissão biogênica (tCO <sub>2</sub> b)
<b>ESCOPO 1</b>							
Combustão estacionária	216,25	0,03	0,002	-	217,70	0,70	26,25
Combustão móvel	582,46	0,12	0,05	-	597,74	1,93	98,58
Emissões fugitivas	0,13	-	-	0,31	599,37	1,94	0,00
<b>TOTAL ESCOPO 1</b>	<b>798,83</b>	<b>0,15</b>	<b>0,05</b>	<b>0,31</b>	<b>1.414,81</b>	<b>4,58</b>	<b>124,83</b>
<b>ESCOPO 2</b>							
Aquisição de eletricidade	2.852,09	-	-	-	2.852,09	9,23	-
<b>ESCOPO 3</b>							
Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> )	11.628,00	0,66	0,69	-	11.828,91	38,27	1.320,23
Resíduos gerados na operação	1.285,98	151,52	0,15	-	5.567,71	18,01	43,10
Efluentes gerados na operação	-	18,04	0,004	-	506,11	1,64	-
Viagens a negócios	405,38	0,01	0,01	-	409,26	1,32	2,80
Transporte e distribuição ( <i>downstream</i> )	7.996,99	0,44	1,12	-	8.305,26	26,87	1.983,26
Emissões casa-trabalho	27,21	0,002	0,001	-	27,53	0,09	3,30
<b>TOTAL ESCOPO 3</b>	<b>21.343,56</b>	<b>170,67</b>	<b>1,97</b>	<b>-</b>	<b>26.644,79</b>	<b>86,20</b>	<b>3.352,68</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24.994,49</b>	<b>170,82</b>	<b>2,02</b>	<b>0,31</b>	<b>30.911,70</b>	<b>100</b>	<b>3.477,50</b>





## SOS Mata Atlântica

Dos valores arrecadados com a venda dos produtos da parceria Petz + MOL Impacto, 5% são redirecionados para a ONG SOS Mata Atlântica.

Dessa forma, parte das emissões de carbono emitidas pela produção dos livros são neutralizadas. **Em 2023, foram plantadas 6.557 mudas nativas da Mata Atlântica.**

Além disso, três projetos são impactados positivamente por esses recursos: Aprendendo com a Mata Atlântica, Observando os Rios e Florestas do Futuro.

## 0,12tCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>

Intensidade de emissões - a métrica entre o total de CO<sub>2</sub>e emitido no ano e a área das lojas e centros de distribuição da Companhia, em m<sup>2</sup>

# Circularidade

GRI 3-3

As decisões relativas a resíduos levam em consideração premissas da sustentabilidade como aumento da vida útil de insumos e materiais, redução na produção e descarte de lixo, bem como a extração de insumos da natureza.

A fim de prevenir a geração de resíduos desnecessários nas atividades da operação e em toda a sua cadeia de valor, bem como administrar os impactos dos resíduos gerados, dentro do possível na realidade de nossas atividades, estabelecemos três frentes de ação para mitigar o descarte dos resíduos nos Centros de Distribuição:



## SAIBA MAIS

Um dos destaques referentes à circularidade no ecossistema do Grupo é a Petix, com a produção de produtos de *upcycling* a partir de rejeitos da indústria. Saiba mais na página 34.



## Reutilização

Para evitar a geração de resíduos nas atividades, os **CDs reutilizam as embalagens de mercadorias dos fornecedores** como: caixas de papelão, talas de sustentação de madeira e cantoneiras retornáveis. Dessa forma, minimizamos a geração de resíduos nessa atividade.



## Reciclagem

Implementamos em nossas operações um programa de reciclagem eficiente com **conscientização dos colaboradores sobre a importância da separação adequada dos resíduos**, garantindo que os materiais sejam coletados separadamente e encaminhados para os processos de reciclagem apropriados, fornecidos pela empresa terceira responsável por garantir a destinação final dos resíduos.



## Circularidade

Instauramos o processo de sistema de logística reversa que permite a **coleta e o retorno dos pallets e cantoneiras de sustentação enviados com as mercadorias às lojas**. Com isso, garantimos a reutilização ou remanufatura dos materiais e a reintrodução dos *pallets* recuperados.



## Reciclagem 2023

### + 699 ton

papel/papelão reciclado nas operações da Petz

### + 2,3 mil ton

plástico reciclado nas operações da Petz

# Produtos Sustentáveis

GRI 3-3

## Entrega consciente

GRI 201-2 | SASB CG-MR-410A.3 | CG-EC-410A.2

No primeiro trimestre de 2023, implementamos um projeto visando **diminuir o uso, consumo e descarte de embalagens de envio de produtos de grande volume como tapetes higiênicos, rações e sacos de areia das compras realizadas pelos canais digitais da Petz.**

Desde então, o projeto Entrega Consciente **já evitou a utilização de 554.944 embalagens entre setembro e dezembro de 2023**, desde que o programa passou a vigorar em todas as lojas Petz. Os produtos que são enviados sem embalagem de plástico são identificados por um selo explicativo no momento do despacho.

Essa é uma das ações que estamos tomando a fim de contribuir para a redução de resíduos e mitigação de gases de efeito estufa (GEE) na Petz.

A Entrega Consciente já acontece nas entregas de todo o Brasil, e seguimos acompanhando os indicadores de satisfação, bem como queixas de avarias de nossos clientes com esse modelo, que até hoje representam números muito baixos.

**+ 550 mil**

Embalagens poupadas entre setembro e dezembro de 2023.

**47%**

Dos clientes dizem que têm o hábito de reduzir o consumo de plástico descartável\*

\*De acordo com a pesquisa ESG e o Comportamento do Consumidor, realizada pelo Grupo Petz, em 2023.



Lojas de todo o Brasil já adotaram a prática

Ganhos na diminuição de emissões de GEE

## Embalagens

Trabalhamos para adequar nossos processos e seguir rigorosamente as legislações ambientais de cada região, inclusive com relação ao uso de embalagens.

De acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), implementada em 2010, cada estado e município tem autonomia para aplicar o nível de rigor nas medidas a serem adotadas. Por isso, estamos atentos em todas as regiões para cumprir as legislações locais específicas de logística reversa exigidas pelas autoridades.

## Tapetes higiênicos Petix

Dentro do nosso ecossistema e de todos os produtos fabricados e comercializados, os tapetes higiênicos da Petix são o maior exemplo de produto sustentável do grupo.

Os produtos são fabricados com uma porcentagem relevante de materiais reaproveitados de fraldas infantis e geriátricas descartadas pelo mercado.

Saiba mais na página 34.

# Ecoeficiência Operacional

GRI 3-3

## Logística

SASB CG-EC-410A.2

Oferecemos aos clientes do digital a opção de retirada, além das entregas tradicionais.

Pick-up (45 min).

Super expressa (até 90 min).

Expressa (de 1h a 3h).

Econômica (até 1 dia útil).

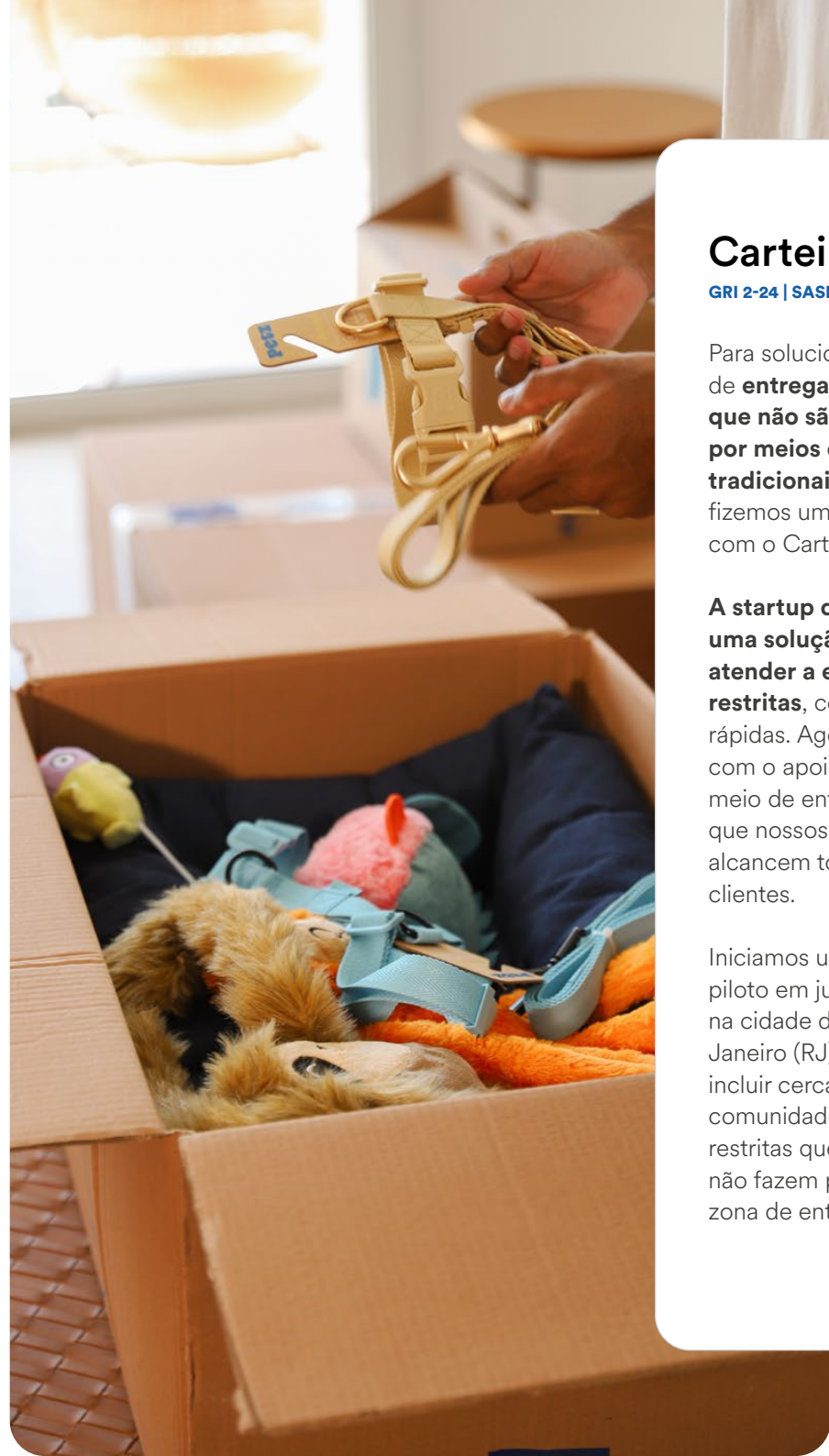
Tradicional (cauda longa: entrega saindo do CD de Embu (SP), a depender a distância).

Nesse processo, as lojas Petz atuam como mini centros de distribuição por todo o Brasil, o que impacta diretamente no tempo de entrega e, proporcionalmente, na emissão de CO<sub>2</sub>.

Além disso, contamos com uma malha logística inteligente, com dois CDs no estado de São Paulo, atendendo às demandas das regiões sul e sudeste, e outro CD em Goiás para apoiar as regiões norte, nordeste e centro-oeste do Brasil.

Em 2023, iniciamos o processo de fechamento do CD da Zee Dog, localizado no Rio de Janeiro (RJ). Suas operações devem ser absorvidas pelos CDs São Paulo (SP), uma vez que grande parte da demanda deste centro de distribuição vinha deste estado.

Trabalhamos constantemente para aprimorar a questão das entregas, levando em consideração tanto as questões ambientais quanto a experiência do cliente.



## Carteiro Amigo

GRI 2-24 | SASB CG-EC-410A.2

Para solucionar o desafio de **entregas em regiões que não são atendidas por meios de entrega tradicionais ou sem CEP**, fizemos uma parceria com o Carteiro Amigo.

**A startup desenvolveu uma solução para atender a essas áreas restritas**, com entregas rápidas. Agora, contamos com o apoio desse meio de entrega para que nossos produtos alcancem todos os clientes.

Iniciamos um projeto piloto em julho de 2024, na cidade do Rio de Janeiro (RJ), e esperamos incluir cerca de 15 comunidades e zonas restritas que, até então, não fazem parte da nossa zona de entrega.

## Resíduos

GRI 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5

Avançamos continuamente na gestão de resíduos, bem como na sua diminuição, mantendo nosso atendimento às normas legais. No ano, aplicamos em nossos centros de distribuição cinco grandes ações de melhoria na área, visando diminuir o impacto negativo da cadeia logística no negócio.



### Classificação

Internamente, classificamos os tipos de resíduos gerados em nossas operações de acordo com as normativas locais e internacionais, permitindo o tratamento e direcionamento adequado de cada tipo de material a ser descartado ou recuperado.



### Coleta seletiva

Implantamos um programa de coleta seletiva em todos os CDs da Petz, possibilitando a separação dos resíduos recicláveis, dos não recicláveis. Dessa forma, agilizamos o processo de reciclagem e reduzimos a quantidade de resíduos enviados para os aterros sanitários.



### Parcerias

Contamos com empresas parceiras especializadas na coleta e destinação final de todos os tipos de resíduos, garantindo que esses materiais sejam tratados de acordo com as regulamentações ambientais de cada região.



### Monitoramento

Temos empresas parceiras que realizam o gerenciamento dos resíduos de nossas operações e enviam, mensalmente, relatórios com dados comprovando a coleta, o transporte e a destinação final dos resíduos, mantendo registros detalhados em conformidade com as obrigações legais.



### Treinamentos

Realizamos treinamentos com os colaboradores dos CDs sobre a importância da gestão adequada dos resíduos e os procedimentos a serem seguidos para assegurar a conformidade com as políticas da Companhia e as regulamentações ambientais.

Os resultados dessas ações, já estão sendo percebidos no dia a dia das operações:



## Redução de custos

A coleta seletiva permite que a Petz **recicle e reutilize materiais como caixas de papelão, cantoneiras, chapatex e talas de sustentação**, reduzindo assim os custos de compra de novos materiais para a operação logística.



## Otimização dos espaços

Ao separar e reutilizar os materiais recicláveis, **reduzimos a quantidade de resíduos que precisam ser armazenados, liberando espaço nos CDs** da Petz para os demais fins logísticos.



## Redução do impacto ambiental

Ao reciclar materiais, a Petz contribui para a redução da produção de novos produtos, assim como na **diminuição da quantidade de resíduos enviados para aterros sanitários**, impactando positivamente o meio ambiente.



## Engajamento dos colaboradores

Com a implementação da coleta seletiva, é possível notar o **aumento da participação dos colaboradores em iniciativas ambientais**, aumentando o engajamento e a satisfação no ambiente de trabalho e desempenho individual.

### Resíduos gerados (CDs)

	Peso (ton)
<b>RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS</b>	<b>947,07</b>
<b>Reciclagem fora da Companhia</b>	
Papelão	484,80
Plástico duro	8,69
Plástico mole	285,49
Sucata ferroza	3,12
<b>Recuperação fora da Companhia</b>	
Ração	85,05
<b>Desvio para aterro</b>	
Ração	79,92
<b>TOTAL</b>	<b>947,07</b>

### Resíduos gerados (Lojas)

	Peso (ton)
<b>RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS</b>	<b>183,20</b>
<b>Reciclagem fora da Companhia</b>	
Papelão	144,14
Plástico	39,06
<b>TOTAL</b>	<b>183,20</b>

### Resíduos gerados (Petix)

	Peso (ton)
<b>RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS</b>	<b>2.107,35</b>
<b>Reciclagem fora da Companhia</b>	
Plásticos (colorido e transparente)	123,30
Scrap de fralda	1.866,55
Papel e cartão	70,75
Sucata metálica	7,13
Outros materiais	39,62
<b>TOTAL</b>	<b>2.107,35</b>

## Energia

GRI 302-1 | 302-3 | 302-4 | CG-MR-130A.1 | CG-EC-130A.1

Seguimos na busca constante por soluções limpas e viáveis que tragam redução do consumo de energia para a Companhia, sem afetar negativamente as nossas operações e a experiência do cliente.

**Avançamos no projeto de eficiência e automação dos equipamentos de ar condicionado, fonte que representa grande parte do consumo de energia do grupo.** Com essa ação, os aparelhos desligam automaticamente fora dos horários de funcionamento dos estabelecimentos e quando a temperatura externa está fria, evitando desperdício e possíveis acidentes.

**Entre 2023 e 2024 passamos de 21 lojas com essa operação para 175 em pleno funcionamento.**

**0,33MWh/m<sup>2</sup>**

Taxa de intensidade energética

**70,96 MWh/m<sup>2</sup>**

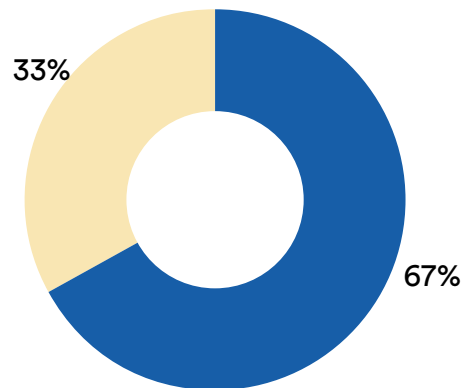
Consumo de energia elétrica dentro da organização

**Com esse salto esperamos ter uma redução de aproximadamente 13% no consumo mensal de energia para as lojas que adotaram o sistema.**

**Atualmente, mais de 90% das lojas Petz contam com um sistema de iluminação LED, trazendo eficiência e resultados positivos na redução do consumo total de energia.**

Em 2023, avançamos também na aquisição de energia do Mercado Livre de Energia (ACL) e à Geração Distribuída de Energia (GD), passando 23% do consumo total da Companhia para 34%, devido a aderência de novas unidades para GD.

### Consumo de energia



● Energia elétrica (169,2 GJ)

● ACL+GD (82,8 GJ)

## Gestão hídrica

CG-EC-130A.2

Contamos com uma equipe que acompanha de forma constante o consumo de água dentro da Companhia. Assim, quaisquer desvios de consumo ou anormalidades nos registros são prontamente percebidos, avaliados e tratados.

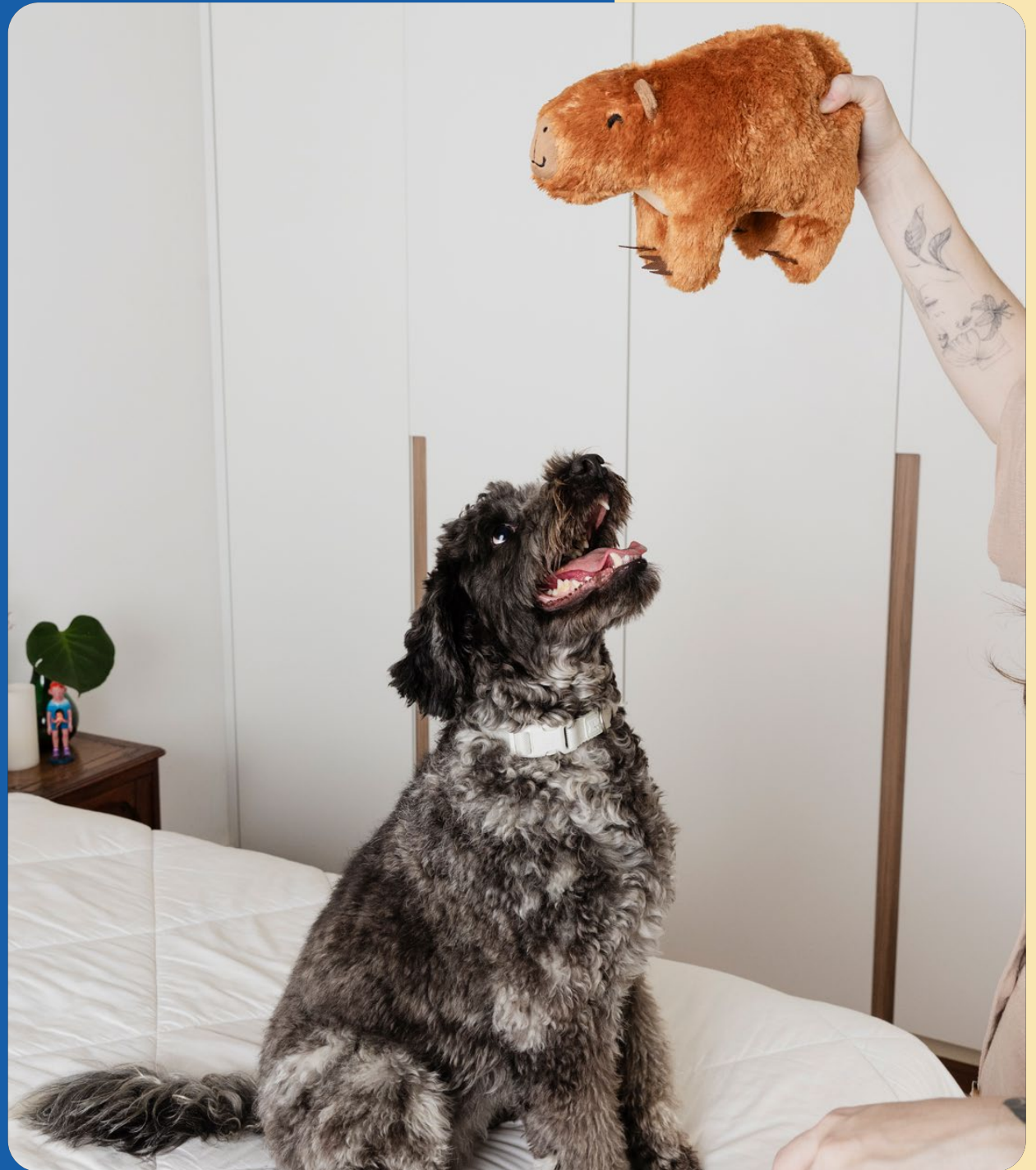
Essa ação evita que o grupo provoque maiores impactos negativos no meio ambiente, bem como tenha prejuízos financeiros.

Por não fazermos parte de um setor que consome recursos hídricos em grandes quantidades, toda a nossa água é proveniente de concessionárias. Estamos em busca de parceiros para evoluir nessa frente encontrando novas soluções para o consumo do grupo.

**200.926m<sup>3</sup>**  
Total de água consumida

07

# Anexos





# Sumário GRI

Normas Universais		Resposta direta/Referência (pg)
<b>Conteúdos Gerais</b>		
<b>A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO</b>		
2-1	Detalhes da organização	Páginas 04 e 16. A Pet Center Comércio e Participações S.A é uma Companhia de capital aberto, com sede em São Paulo (SP) e atividade nacional.
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Página 16. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansei de Ser Gato Serviços de produção de Conteúdo Ltda;</li> <li>• Cão Cidadão Administração de Franchising Ltda. (“Cão Cidadão”);</li> <li>• Pet Center Comércio e Participações S.A;</li> <li>• Petix Indústria, Comércio, Importação e Exportação de Produtos Gerais para Animais Domésticos Ltda;</li> <li>• Zee Dog S.A. (“Zee.Dog”). Companhia de capital aberto, com sede em São Paulo (SP) e atividade nacional.</li> </ul>
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 04.
2-4	Reformulações de informações	Não houve.
2-5	Verificação externa	Não há.
<b>A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO</b>		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas 16 e 68.
2-7	Empregados	Páginas 88 e 89.
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 88. Contamos com o apoio de 1.837 colaboradores terceirizados, sendo eles: Limpeza – 42 Segurança – 83 Veterinário – 1.060 Gerais/Administrativos – 232 Centros de Distribuição – 420.
<b>GOVERNANÇA</b>		
2-9	Estrutura de governança e composição	Páginas 49, 52, 53 e 54.
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 49.
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	O Presidente do Conselho de Administração (CA) não ocupa cargo executivo na Companhia.

<b>Normas Universais</b>		<b>Resposta direta/Referência (pg)</b>
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 04 e 54.
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas 49 e 54.
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Páginas 04 e 54.
2-15	Conflitos de interesse	Página 60.
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Em 2023, o Grupo Petz não recebeu qualquer tipo de denúncia que demandasse o envolvimento do Conselho de Administração.
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Páginas 54 e 98.
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 55.
2-19	Políticas de remuneração	Página 55.
2-20	Processo para determinação da remuneração	Página 55.
2-21	Proporção da remuneração total anual	A proporção entre a maior remuneração individual social é 397 vezes maior do que a mediana da remuneração individual dos colaboradores.
<b>ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS</b>		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 06.
2-23	Políticas de compromissos	Página 60.
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Páginas 55, 61, 62 e 116.
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Página 61.
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Página 61.
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2023, o Grupo Petz não recebeu multas ou sanções relevantes em decorrência de violações de leis e regulamentos.
2-28	Participação em associações	Sérgio Zimerman (CEO) é membro do conselho do Instituto de Desenvolvimento do Varejo (IDV).
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>		
2-29	Abordagem para o engajamento de stakeholders	Páginas 08, 18, 32, 44, 45, 61, 69, 72, 80, 93, 99 e 101.
2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 88.
<b>TÓPICOS MATERIAIS</b>		
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Página 08.
3-2	Lista de tópicos materiais	Página 08.
3-3	Gestão de tópicos materiais	Páginas 37, 59, 66, 68, 72, 94, 105, 111, 114, 115 e 116.

Normas Específicas		Resposta direta/Referência (pg)
<b>Conteúdos Econômicos</b>		
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 46.
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Páginas 62 e 115.
<b>PRESEÇA NO MERCADO</b>		
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	Página 92.
202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	100%
<b>IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>		
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Página 72.
<b>PRÁTICAS DE COMPRA</b>		
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Petix: 94% Petz: 97%
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO</b>		
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Em 2023, foram comunicados e capacitados em políticas e procedimentos de combate à corrupção 3.566 colaboradores nas seguintes regiões: Centro-oeste - 411, Nordeste - 269, Norte - 62, Sudeste 2.354, Sul - 470.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2023, o Grupo Petz registrou dois casos de corrupção em loja que resultaram em punição. Para evitar futuros incidentes semelhantes foram realizados ajustes nos processos operacionais nas lojas.
<b>Conteúdos Ambientais</b>		
<b>MATERIAIS</b>		
301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Páginas 34 e 37.
301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	Página 34.
301-3	Produtos e suas embalagens recuperados	Página 34.
<b>ENERGIA</b>		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 119.
302-3	Intensidade energética	Página 119.
302-4	Redução do consumo de energia	Página 119.

<b>Normas Específicas</b>		<b>Resposta direta/Referência (pg)</b>
<b>EMISSÕES</b>		
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 111.
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 111.
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 111.
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 111.
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 111.
<b>RESÍDUOS</b>		
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 117.
306-3	Resíduos gerados	Página 117.
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Página 117.
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Página 117.
<b>AValiação Ambiental de Fornecedores</b>		
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	O Grupo Petz está trabalhando para inserir critérios socioambientais no processo de seleção de fornecedores.
<b>Conteúdos Sociais</b>		
<b>EMPREGO</b>		
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Páginas 88 e 92.
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Aos estagiários não é ofertado o benefício de assistência médica.
401-3	Licença maternidade/paternidade	Página 108.
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO</b>		
403-1	Sistema de gestão de saúde de segurança do trabalho	Página 102.
403-3	Serviços de saúde do trabalho	Página 102.
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Página 102 e 104.
403-10	Doenças profissionais	Em 2023, registramos 218 doenças profissionais em nossos colaboradores, sendo elas pertencentes as seguintes categorias: J - Doenças do aparelho respiratório; M- Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo; R - R00-R99 - Sintomas, sinais e achados anormais de exames clínicos e de laboratório; A - Algumas doenças infecciosas e parasitárias; F - Transtornos mentais e comportamentais.

Normas Específicas		Resposta direta/Referência (pg)
<b>CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>		
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 95.
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Páginas 91 e 94.
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 96.
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>		
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Página 90.
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Páginas 89 e 92.
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2023, o Grupo Petz registrou dez casos de discriminação já resolvidos com medidas corretivas aplicadas. Em comparação com o ano anterior tivemos uma queda no número de casos. Através desse resultado as constantes ações de conscientização realizadas ao longo do ano.
<b>TRABALHO INFANTIL</b>		
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Em 2023, o Grupo Petz não recebeu qualquer tipo de denúncia envolvendo casos de trabalho infantil.
<b>TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>		
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Em 2023, o Grupo Petz não recebeu qualquer tipo de denúncia envolvendo casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.
<b>AValiação Social de Fornecedores</b>		
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	O Grupo Petz está trabalhando para inserir critérios socioambientais no processo de seleção de fornecedores.
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>		
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Estamos trabalhando para identificar com precisão as queixas relevantes relativas à violação de dados dos clientes.

# Sumário SASB Varejo

Tópico	Indicador	Métrica	Resposta direta/Referência (pg)
Gerenciamento de energia no varejo & distribuição	CG-MR-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade do mercado livre, (3) porcentagem de energia renovável	Página 119.
Segurança de dados	CG-MR-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados	Página 66.
	CG-MR-230a.2	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de clientes afetados	Estamos trabalhando para identificar com precisão as queixas relevantes relativas à violação de dados dos cliente.
Práticas Trabalhistas	CG-MR-310a.1	(1) Salário médio por hora e (2) porcentagem de empregados nas lojas que recebem salário mínimo, por região	(1) Salário médio por hora: Centro-oeste: R\$ 8,69; Nordeste: R\$ 8,42; Norte: R\$ 8,27; Sudeste: R\$ 9,84; Sul: R\$9,97 (2) Colaboradores que recebem salário mínimo por região: Centro-oeste: 0,34%; Nordeste: 4,30%; Norte: 0,88%; Sudeste: 0,07%; Sul: 0,14%
	CG-MR-310a.2	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) involuntária para funcionários da loja	(1) Voluntária: 43,21% (2) Involuntária: 16,56%
	CG-MR-310a.3	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a violações da lei trabalhista	Dado confidencial.
Diversidade e Inclusão da Força de Trabalho	CG-MR-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e grupo étnico/racial para (1) administração e (2) todos os outros funcionários	<b>(1) Liderança por grupo étnico/racial:</b> Amarelos: 1,53%; Brancos: 56,37%; Indígenas: 0,34%; Pretos e Pardos: 41,77% <b>Liderança por gênero:</b> Homens: 52,69%; Mulheres: 44,71%; População trans 1,74% <b>(2) Todos colaboradores por grupo étnico/racial:</b> Amarelos: 1,66%; Brancos: 42,27%; Indígenas: 0,77%; Pretos e Pardos: 55,30% <b>Todos colaboradores por gênero:</b> Homens: 43,25%; Mulheres: 53,67%; População trans 1,84%; Não-binário 1,25%
	CG-MR-330a.2	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à discriminação no emprego	Dado confidencial.
Fornecimento, embalagem e marketing de produtos	CG-MR-410a.3	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental das embalagens	Página 115.
Métricas de atividade	CG-MR-000.A	Número de: (1) lojas e (2) centros de distribuição	Página 16. Número de lojas: 246. Número de CDs: três.
	CG-MR-000.B	Área total de: (1) lojas e (2) centros de distribuição	Área total de lojas: 212.924 m <sup>2</sup> . Área total de CDs: Página 52.527m <sup>2</sup> .

# Sumário SASB E-commerce

Tópico	Indicador	Métrica	Resposta direta/Referência (pg)
Hardware, Infraestrutura e Gerenciamento de Energia & Água	CG-EC-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade do mercado livre, (3) porcentagem de energia renovável	Página 119.
	CG-EC-130a.2	(1) Total de água retirada, (2) total de água consumida, porcentagem de cada região com Estresse Hídrico alto ou extremamente alto	Página 119.
	CG-EC-130a.3	Discussão sobre a integração de aspectos ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do data center	Data center terceirizado.
Privacidade de Dados & Diretrizes de Publicidade	CG-EC-220a.1	Número de usuários cujas informações foram usadas para fins secundários	No total, 9,05 milhões de usuários tem seus dados utilizados internamente por inteligência artificial a fim de que possamos oferecer ofertas de produtos e serviços mais assertivos para cada cliente. Não existe qualquer tipo de comercialização de dados dentro de nossos sistemas.
	CG-EC-220a.2	Descrição de políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário	Página 66. Para mais informações acesse a Política de Privacidade do Grupo Petz <a href="#">clique aqui</a> .
Segurança de Dados	CG-EC-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados	Página 66.
	CG-EC-230a.2	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados	Estamos trabalhando para identificar com precisão as queixas relevantes relativas à violação de dados dos cliente.
Recrutamento, Inclusão & Desempenho dos Colaboradores	CG-EC-330a.1	Engajamento dos colaboradores em porcentagem	Ativamente engajado: 46,04% Não engajado: 34,12% Passivo: 19,84%
	CG-EC-330a.2	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) involuntária para todos os colaboradores	Voluntário: 8% Involuntário: 45%
	CG-EC-330a.3	Porcentagem da representação por gênero e grupo racial/étnico para (1) administração, (2) equipe técnica e (3) todos os outros colaboradores	<b>(1) Liderança por grupo étnico/racial:</b> Amarelos: 1,53%; Brancos: 56,37%; Indígenas: 0,34%; Pretos e Pardos: 41,77% <b>Liderança por gênero:</b> Homens: 52,69%; Mulheres: 44,71%; População trans 1,74% <b>(2) Todos colaboradores por grupo étnico/racial:</b> Amarelos: 1,66%; Brancos: 42,27%; Indígenas: 0,77%; Pretos e Pardos: 55,30% <b>Todos colaboradores por gênero:</b> Homens: 43,25%; Mulheres: 53,67%; População trans 1,84%; Não-binário 1,25%
	CG-EC-330a.4	Porcentagem de colaboradores técnicos que são portadores de visto H-1B	Não se aplica.
	CG-EC-410a.1	Pegada total de gases de efeito estufa (GEE) em remessas de produtos	Página 111.
Métricas de Atividade	CG-EC-410a.2	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental na entrega de produtos	Página 115 e 116.
	CG-EC-000.A	Métricas definida pela Companhia para avaliar a atividade de usuários	Faturamento mensal x custo de computação em nuvem (ambiente produtivo).
	CG-EC-000.B	Capacidade de processamento de dados e percentual terceirizado	Em 2023, incluímos novos serviços digitais e integrações, representando aproximadamente 200 milhões de requisições de APIs por mês no ecossistema, totalizando 2,4 bilhões de requisições. Dentre essas, foram 1,2 bilhão no Ecommerce Petz.

# Mapa ODS

<b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE 	<b>5</b> IGUALDADE DE GÊNERO 	<b>9</b> INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA 	<b>10</b> REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES 	<b>11</b> CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS 	<b>12</b> CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS 	<b>13</b> AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA 	<b>16</b> PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES 
<b>Páginas:</b> 10 70 86	<b>Páginas:</b> 10 11 86	<b>Páginas:</b> 10 11 57 109	<b>Páginas:</b> 10 86	<b>Páginas:</b> 10 109	<b>Páginas:</b> 10 11 109	<b>Páginas:</b> 10 109	<b>Páginas:</b> 10



# Créditos

## **Coordenação**

Grupo Petz - Área ESG (Carolina Igi)

## **Projeto Editorial e Consultoria**

Ricca Sustentabilidade

## **Projeto Gráfico**

Ricca Sustentabilidade

## **Imagens**

Grupo Petz

**petz**