



Relatório de Sustentabilidade 2024



Sumário

1



INTRODUÇÃO

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

2



O GRUPO PETZ

Nossa História	14
Ecosistema Grupo Petz.....	16
Inovação e Digital	41
Desempenho Financeiro.....	45
Geração de Valor	46
Governança Corporativa	47

3



NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS

Ética e Transparência.....	55
Gestão de Riscos.....	59
Segurança da Informação	61
Gestão da Cadeia de Fornecedores.....	63

4



SAÚDE, BEM-ESTAR E ADOÇÃO

Cuidado e Bem-estar Animal.....	68
---------------------------------	----

5



GERAÇÃO DE VALOR PARA A SOCIEDADE

Nossas Pessoas	85
Diversidade e Inclusão	108

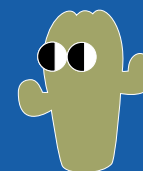
6



OPERAÇÃO SUSTENTÁVEL

Mudanças Climáticas	114
Circularidade	117
Produtos Sustentáveis	119
Ecoeficiência Operacional	120

7



ANEXOS

Sumário GRI	125
Sumário SASB Varejo.....	130
Sumário SASB E-commerce.....	131
Mapa ODS.....	132
Créditos	133



01 Introdução

Sobre o Relatório

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

Temos o prazer de apresentar, pelo terceiro ano consecutivo, o Relatório de Sustentabilidade referente ao ano de 2024.

Reunimos, neste documento, os principais avanços, desafios e conquistas do Grupo Petz, abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, além de fatos relevantes até junho de 2025.

Aqui, você encontrará informações detalhadas sobre nossas iniciativas e compromissos ESG (ambiental, social e governança), sempre conectados à geração de valor da Companhia. Também apresentamos os principais números e resultados do ano, refletindo nosso compromisso com a transparência e a evolução contínua.

Este relatório foi publicado em 18/08/2025, após aprovação do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comitê de Sustentabilidade da Companhia.

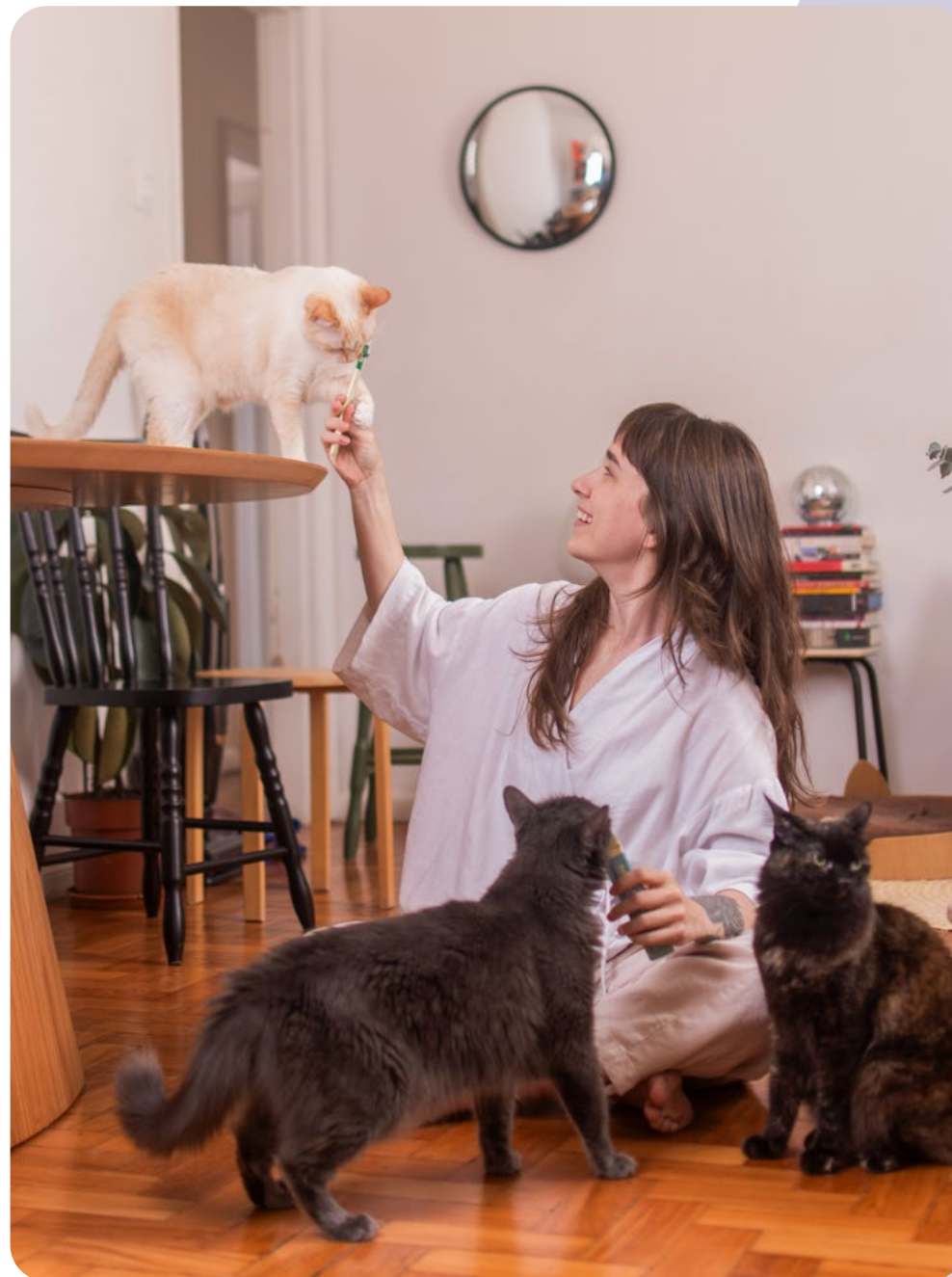


ATENÇÃO!

Este relatório contempla todas as frentes de negócios da Companhia. Sempre que mencionarmos Grupo Petz ou Companhia, estaremos nos referindo a todas as empresas do grupo. Já o termo Petz, diz respeito especificamente à operação Petz “*Standalone*”, enquanto as demais empresas serão identificadas individualmente.

Caso tenha dúvidas ou sugestões, ficaremos felizes em te ouvir!

Entre em contato pelo e-mail: esg@petz.com.br



FERRAMENTAS DE LEITURA

Para a construção deste relatório, seguimos padrões reconhecidos internacionalmente e alinhados às melhores práticas de transparência e sustentabilidade. Utilizamos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), além de incorporar iniciativas voltadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

Organizamos todo o conteúdo com base nos temas mais relevantes para a Companhia, garantindo que cada informação reflita nossa realidade e nossos compromissos. Para entender mais sobre nossa materialidade, consulte a página 08.



GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

A GRI é um padrão internacional que apoia a divulgação transparente de indicadores de sustentabilidade. Neste relatório, você encontrará os temas sinalizados com os códigos “GRI XXX-X” para facilitar a identificação.

Para conferir a lista completa dos indicadores, basta acessar o índice GRI na página 125.



SASB STANDARDS

Now part of IFRS Foundation

SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)

Neste relatório, compartilhamos os indicadores SASB voltados para os setores de varejo e *e-commerce*, garantindo alinhamento às melhores práticas. Você poderá identificar essas informações pelo marcador “SASB XX-XX-XXX”.

Acesse o índice SASB completo a partir da página 130.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Ao longo deste documento compartilhamos os avanços ligados aos sete ODS prioritários para o Grupo Petz, definidos com base em nosso estudo de materialidade. Para facilitar a identificação, os ícones correspondentes estão destacados na abertura de cada capítulo e também no índice, na página 132.

Carta do Presidente

GRI 2-22

Ao encerrarmos 2024, refletimos com orgulho sobre os avanços e os desafios enfrentados ao longo do ano. Mesmo diante de um primeiro semestre desafiador, o Grupo Petz manteve sua resiliência e visão estratégica, consolidando resultados positivos na segunda metade do ano.

Ao longo dos meses, os indicadores operacionais confirmaram que estávamos no caminho certo: conquistamos novos clientes, aumentamos a base de assinantes em nossos canais digitais e, no terceiro trimestre, atingimos um faturamento recorde de R\$ 1 bilhão, um marco na história da Companhia. Encerramos o ano com uma receita bruta de R\$ 4 bilhões, evidenciando a força do nosso modelo de negócios mesmo em um cenário macroeconômico desafiador.

Uma das alavancas de crescimento da Companhia no período foi a retomada de vendas na categoria de acessórios, impulsionada pela revitalização das marcas próprias e pelo lançamento de novos produtos que reforçam nossas convicções: qualidade, design e conexão entre pets e tutores, e são importantes pilares de fidelização dos nossos clientes. **Um dos grandes destaques foi o lançamento da ração seca para cães e gatos da marca Selections, com 1% do lucro bruto revertido para causas de proteção animal.**

No ambiente digital, realizamos o relançamento do nosso programa de fidelidade, o Clubz, agora

com novas categorias de benefícios e vantagens exclusivas para os clientes, que continua validando seu potencial com resultados sólidos e estimulando a expansão do programa. Esse movimento, aliado aos investimentos em serviços digitais, impulsionou **um crescimento de 21% no número de assinantes** no site e no aplicativo da Petz ao longo de 2024. A omnicanalidade e o digital seguiram como pilares estratégicos fundamentais para garantir um serviço diferenciado ao cliente.

Internamente, estratégias de engajamento como a gamificação de metas para os atendentes de loja também foram determinantes para o fortalecimento dos nossos resultados no ano. Em 2025, dando continuidade ao ciclo positivo observado no segundo semestre de 2024, apresentamos indicadores operacionais e financeiros que evidenciam a manutenção dessa tendência sólida e sustentável. Esse desempenho é fruto de uma combinação de fatores estratégicos, como a precificação assertiva na ponta e o engajamento genuíno dos nossos colaboradores.

A segurança de nossos clientes é aspecto fundamental da Petz, frente ao nosso modelo *omnichannel*. Por isso, avançamos significativamente nessa área, destacando o lançamento do nosso Plano de Gestão de Crises Cibernéticas e a integração de todas as empresas do Grupo em um padrão único de segurança de dados, reafirmando nosso compromisso com a proteção das informações de clientes, colaboradores e parceiros.



No pilar social, o Adote Petz continuou sendo um dos nossos maiores orgulhos, acumulando mais de 81 mil pets adotados desde 2007, com R\$ 6,9 milhões investidos pela Petz em 2024 em ações de apoio à causa animal. Também demos continuidade às parcerias com a MOL Impacto e o Instituto Arredondar, reforçando iniciativas de impacto social que conectam nossos clientes a projetos de transformação, viabilizando R\$ 2,4 milhões em doações.

Na frente de desenvolvimento de pessoas, estruturamos uma nova matriz de treinamentos, com foco em gerar valor para o negócio e fortalecer o *pipeline* de sucessão de liderança, para que esteja preparado para o presente e o futuro da Companhia.

Outro destaque do ano de 2024 foi a elaboração da nossa Matriz de Riscos Climáticos, uma ferramenta estratégica para orientar nossas ações de adaptação e mitigação de impactos ambientais. Ainda, **implementamos novas soluções de logística sustentável, com entregas realizadas por bicicletas e carros elétricos, e o Programa Bobina Zero**, que passou a enviar notas fiscais eletrônicas por e-mail, reduzindo significativamente o uso de papel.

Aliados a todos esses avanços, conseguimos manter a sustentabilidade financeira da Petz, com disciplina e austeridade nos gastos. Mais uma vez, a Companhia apresentou uma geração de caixa operacional, suficiente para cobrir seus investimentos.

Outro marco relevante deste semestre foi a aprovação, sem restrições, por parte da Superintendência-Geral do CADE, da proposta de fusão entre Petz e Cobasi. A decisão considerou a ausência de riscos concorrenciais e reforça nosso compromisso com uma condução responsável, transparente e colaborativa de



todo o processo. Desde então, temos acompanhado com atenção o andamento do processo, mantendo diálogo contínuo e construtivo com o órgão regulador. No momento, o processo encontra-se em análise pelo Tribunal do órgão.

Olhando para o futuro, seguimos confiantes na continuidade do ciclo positivo iniciado no segundo semestre de 2024. Em 2025, o avanço das vendas B2C, o crescimento das marcas próprias e a consolidação do Clubz reforçam a força da nossa proposta de valor e a fidelização dos clientes. Com o lançamento do programa Seres Saúde,

ampliamos ainda mais nosso ecossistema de soluções, posicionando a Petz como um parceiro completo na jornada de cuidados com os pets. Sustentados pela estratégia omnicanal, pela inovação contínua e pelo engajamento dos nossos times, seguimos firmes na construção de um futuro próspero, conectado aos nossos propósitos e aos nossos clientes.

Sergio Zimmerman
CEO

Materialidade

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

No Grupo Petz, nossas iniciativas ESG são fundamentadas em um estudo de materialidade, desenvolvido, em 2021, com o apoio de uma consultoria especializada e revisado em 2023. Esse estudo nos permite identificar e priorizar os temas mais relevantes para o nosso negócio, assegurando que nossas ações tenham um impacto positivo e estejam alinhadas às expectativas dos nossos *stakeholders*.

Esse estudo orienta nossas decisões e reforça a dedicação com a transparência, a sustentabilidade e a geração de valor para a sociedade. A metodologia adotada seguiu um processo estruturado em quatro etapas:



Avaliação do setor com relação aos temas ESG



Análise de posicionamento de *players* do mercado



Avaliação interna e implementação de estratégias



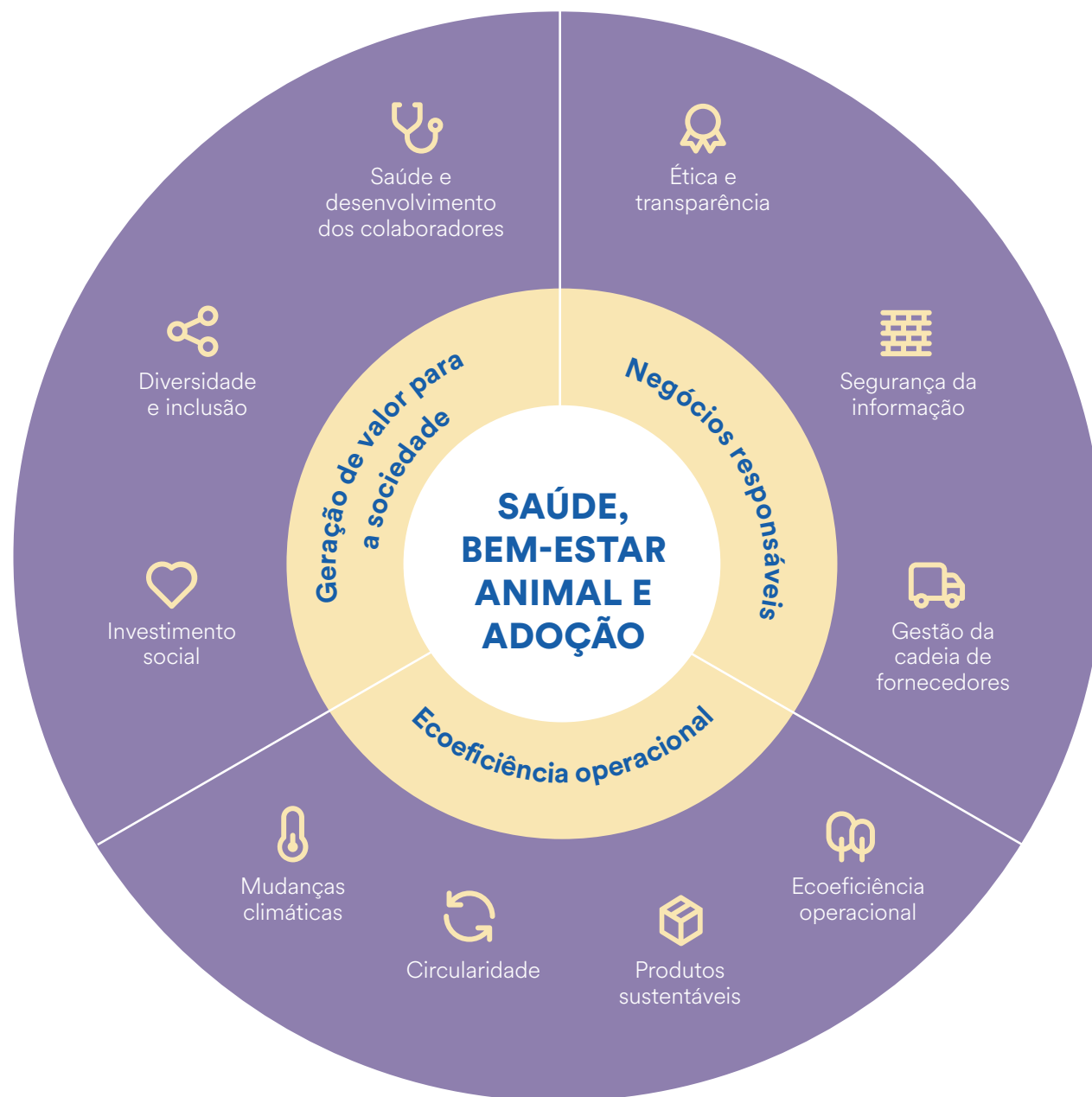
Definição do conceito que norteia a missão do Grupo Petz e os pilares que sustentam as tomadas de decisão da Companhia



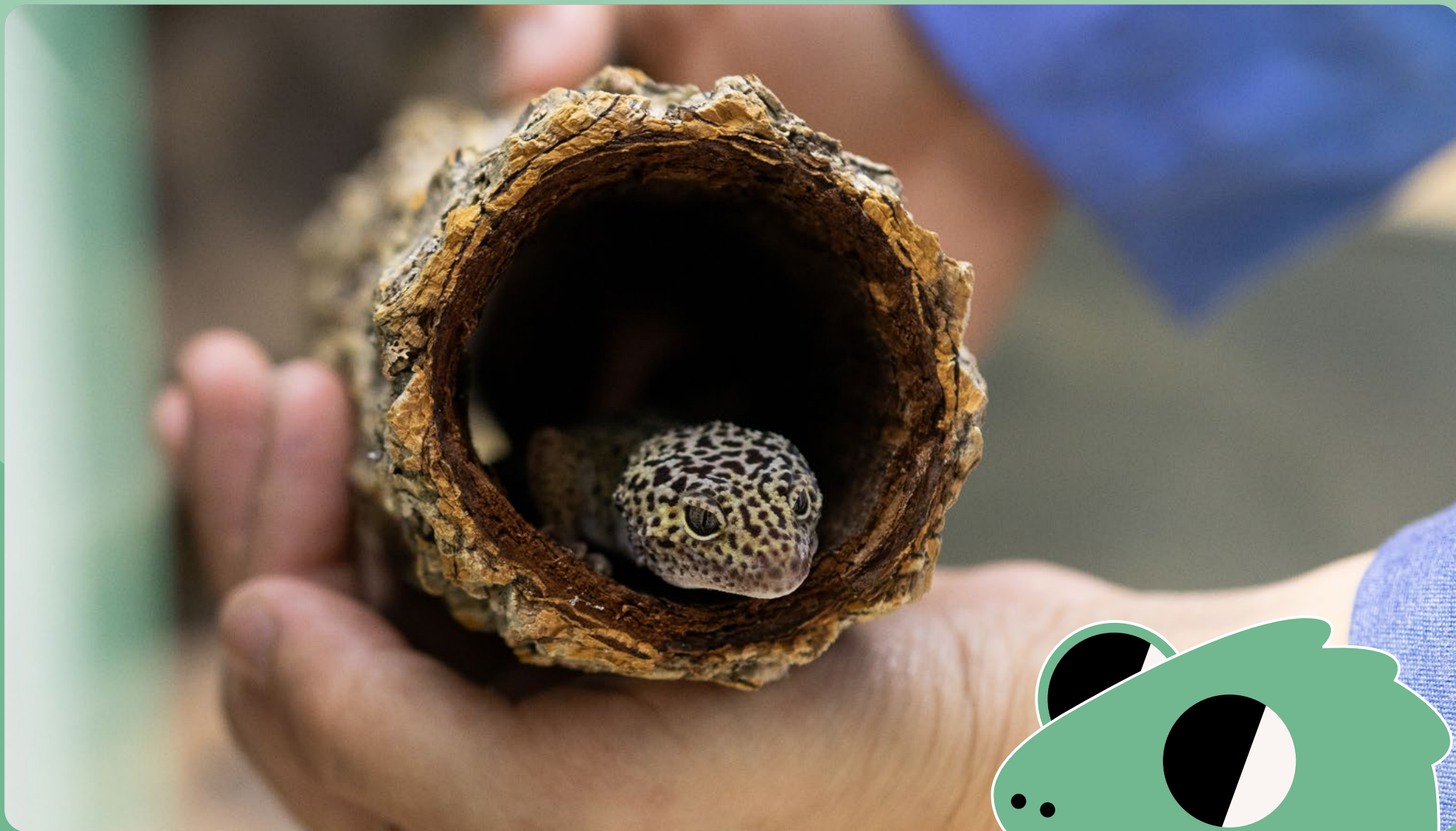
Potencializar a relação entre o pet e sua família

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 2024
NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS	Ética e transparência		Mantemos o alinhamento com as normas da Comissão de Valores Imobiliários (CVM), com as Políticas internas de governança, além de um Canal de Denúncia aberto a toda a comunidade. Saiba mais na página 55.
	Segurança da informação		Em 2024, avançamos de forma significativa no tópico, com treinamentos para nossos colaboradores. Saiba mais na página 61.
	Gestão da cadeia de fornecedores		Com o crescimento dos produtos de marca própria, estamos atentos aos fornecedores dessas linhas, ampliando os processos de homologação e auditoria. Saiba mais na página 63.
SAÚDE, BEM-ESTAR ANIMAL E ADOÇÃO	Investimento social		Com mais de sete mil animais adotados em 2024 e mais de R\$ 6,9 milhões investidos pela Petz em saúde, bem-estar animal e adoção, reforçamos nossa posição como potencializadores da relação entre pets e suas famílias. Saiba mais na página 68.
GERAÇÃO DE VALOR PARA A SOCIEDADE	Saúde e desenvolvimento dos colaboradores	  	Reformulamos os processos de capacitação e treinamentos, focando no desenvolvimento e retenção dos nossos talentos. Saiba mais na página 91.
	Diversidade e inclusão	 	No ano, realizamos o Censo de Diversidade e treinamentos focados na gestão de times diversos, além da parceria com a Adimax, promovendo a inclusão social e o bem-estar animal. Saiba mais nas páginas 108 e 110.
OPERAÇÃO SUSTENTÁVEL	Mudanças climáticas		Em 2024, elaboramos a Matriz de Riscos Climáticos da Companhia, de forma a guiar nossas decisões estratégicas sobre o tema. Saiba mais na página 114.
	Circularidade	 	A Petix é referência em circularidade e segue sendo o destaque do tema no grupo Petz. Em 2024, mais de 7,7 mil toneladas de fraldas descartadas pela indústria foram utilizadas na produção dos tapetes higiênicos da marca, além de uma parceria inédita com a eureciclo. Saiba mais na página 33.
	Produtos sustentáveis	 	O Projeto Bobina Zero, implementado no início de 2025, tem como objetivo reduzir o consumo de papel nas lojas Petz. Em apenas cinco meses, mais de 640 mil cupons de papel deixaram de ser emitidos. Saiba mais na página 119.
	Ecoeficiência operacional	 	Seguimos aprimorando as nossas entregas, focando em transportes de baixa emissão. No ano, implementamos entregas de bicicleta e incluímos carros elétricos em nossa frota de entregas. Saiba mais na página 120.



02 O Grupo Petz





Destaques 2024



R\$ 4 bi
em receita bruta



Lançamento
do novo Clubz



Lançamento
ração seca Selections
com destinação de 1%
do lucro bruto para a
causa animal

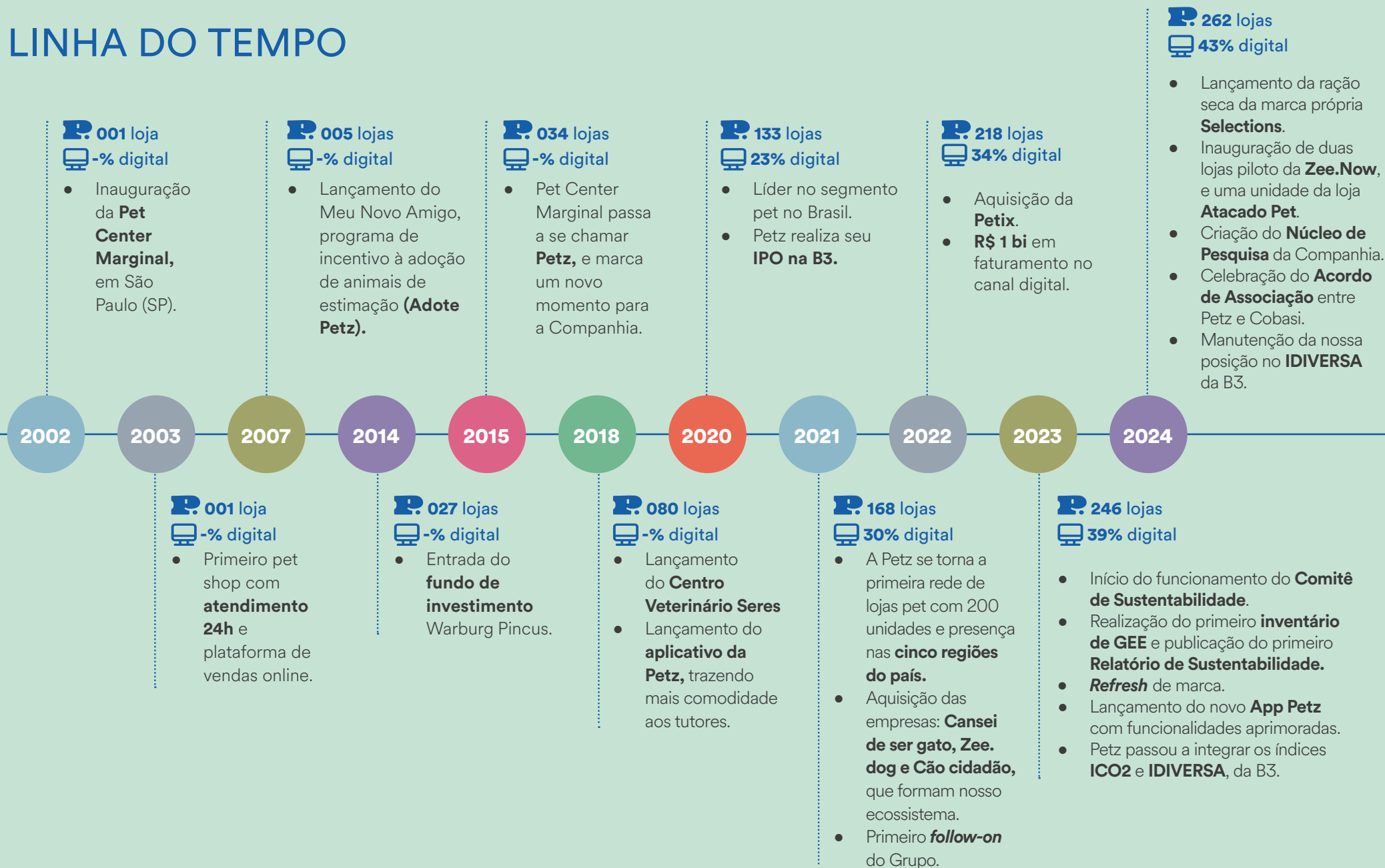


16
novas lojas Petz



Celebração do
Acordo de Associação
entre Petz e Cobasi -
atualmente em análise
pelo CADE

LINHA DO TEMPO



Nossa História

GRI 2-1 | 2-6

Somos o Grupo Petz, a maior e mais completa plataforma de produtos e serviços para pets do Brasil.

Com uma história marcada pela paixão pelos animais, temos como propósito fortalecer o vínculo entre pessoas e seus animais de estimação, oferecendo soluções inovadoras e de alta qualidade para atender todas as necessidades do segmento pet.

Fundada em 2002, a Petz consolidou-se como referência no setor por meio de um modelo de negócio *omnichannel*, que integra experiências de compra física e digital, proporcionando comodidade e conveniência aos clientes.

Com mais de 260 lojas distribuídas pelo país, um robusto e-commerce e um ecossistema que engloba clínicas veterinárias, centros de estética pet e programas de adoção responsável, reafirmamos diariamente nosso compromisso com a inovação e o bem-estar animal.

O Grupo Petz também se destaca pelo engajamento em práticas sustentáveis e de responsabilidade social, promovendo iniciativas voltadas à proteção animal, à redução do impacto ambiental e à inclusão social. Dessa forma, a Companhia não apenas impulsiona o crescimento do mercado pet no Brasil, mas também contribui para a construção de um futuro mais sustentável e consciente.

Com uma equipe apaixonada e altamente qualificada, a Petz segue sua trajetória de expansão, inovação e compromisso com a excelência, consolidando-se como a principal escolha dos tutores que buscam o melhor para seus animais de estimação.

**SAIBA MAIS**

Descubra mais sobre a trajetória do Grupo Petz em: [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.

**Estamos presentes em todas
as regiões do país**

**262**

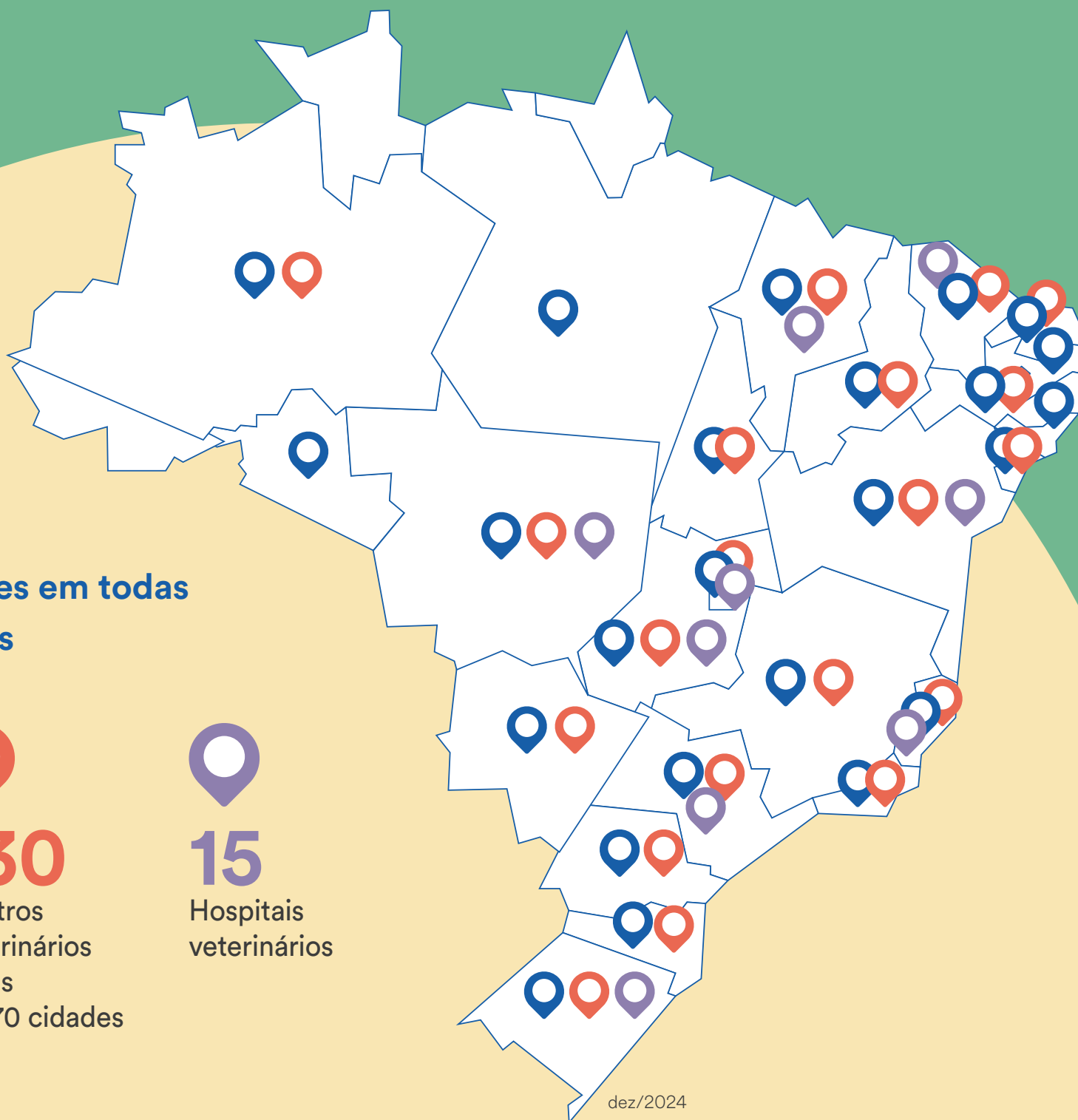
Lojas Petz
em 24 UFs
+ DF

**130**

Centros
Veterinários
Seres
em 70 cidades

**15**

Hospitais
veterinários



dez/2024

Ecosistema Grupo Petz

GRI 2-1 | 2-2 | 2-6 | 2-29

Nosso ecossistema de produtos e serviços nos consolida como uma das principais referências no mercado pet brasileiro e internacional. Unimos conveniência, inovação e excelência para atender às necessidades dos animais de estimação e de seus tutores, promovendo bem-estar e qualidade de vida.

Acreditamos que nossa força está na integração entre lojas físicas e canais digitais, criando uma experiência de compra fluida e acessível. Além disso, ampliamos nosso alcance por meio de produtos de marca própria e serviços especializados. Contamos com centros de estética pet e com o Centro Veterinário Seres, que oferece tratamentos de alta complexidade com tecnologia de ponta e conhecimento científico de excelência.

Nosso compromisso com a inovação e o crescimento contínuo nos levou, em setembro de 2020, a realizar nossa oferta inicial de ações (IPO), tornando-nos a única empresa do setor pet no Brasil com capital aberto. Desde então, expandimos nossa atuação com aquisições estratégicas, agregando

marcas como Cansei de Ser Gato, Zee.Dog, Cão Cidadão e Petix ao nosso ecossistema.

Nosso propósito vai além dos negócios. Por meio do Adote Petz, um dos maiores programas de adoção de cães e gatos do país, já promovemos mais de 81 mil adoções desde 2007, reforçando nosso compromisso com a causa animal.

Em 2024, trabalhamos na retomada do crescimento das vendas da Companhia, tanto nas vendas físicas, quanto digitais. Em lojas, desenvolvemos e aplicamos estratégias de engajamento de colaboradores para encantar nossos clientes, bem como aprimoramos produtos digitais como o Clubz (clube de benefícios), assinatura de produtos no site, e incorporamos ferramentas para facilitar a compra no ambiente online, como a compra recorrente.

Seguimos firmes em nossa jornada de crescimento sustentável, inovação e cuidado, sempre com o objetivo de sermos a melhor escolha para os clientes que desejam o melhor para seus pets.



Retomada de crescimento de vendas, em 2024



+9%

de crescimento em vendas de produtos B2C* no 4T24



+11%

de crescimento no número de cupons no 4T24



Lojas físicas

retomada de crescimento e competitividade das lojas físicas, com elevação de 11,4% em receita no 4T24



21%

de crescimento em número de assinantes a/a atingindo mais de 500 mil clientes



+7%

de aumento nos clientes ativos** no canal Digital



Gamificação de metas

elevando os números de engajamento dos atendentes das lojas Petz



Omnicanalidade

clientes omni consomem 2,5x mais do que aqueles exclusivos de apenas um canal (físico ou digital)

*Vendas B2C (*Business to Consumer*) referem-se às vendas realizadas diretamente para o consumidor final, e inclui os canais Petz, Zee.Now e o e-commerce da Zee.Dog e CDSG.

**Consideramos como clientes ativos aqueles que realizaram pelo menos uma compra dentro de seis meses.

CLIENTE NO CENTRO

Reconhecemos que nossos clientes são a essência de nossa existência e o alicerce de nosso sucesso. Nosso compromisso é proporcionar uma experiência de compra e atendimento diferenciada, tanto nas lojas físicas quanto nos canais online, garantindo qualidade e agilidade.

A excelência no atendimento reflete-se em nossa constante atenção às necessidades dos clientes e de seus animais de estimação. Buscamos compreender e atender às expectativas de cada tutor, reconhecendo a importância da conexão emocional entre eles e seus pets.

No Grupo Petz, entendemos que a confiança e a lealdade de nossos clientes são conquistadas por meio de um atendimento excepcional, produtos de qualidade e serviços que realmente fazem a diferença na vida dos pets e de seus tutores.

Como reflexo disso, observamos em nossos resultados um aumento de 9% no crescimento de vendas B2C, no último trimestre de 2024. Estamos comprometidos em continuar aprimorando nossa oferta e fortalecer os laços com aqueles que são a razão de nossa existência: nossos clientes.



Ao longo do ano, promovemos pesquisas com nossos clientes, a fim de entendermos como os tutores enxergam a Companhia e como podemos melhorar.

Uma pesquisa de *tracking* contratada pela Companhia e realizada pela System 1 revelou que a marca Petz é uma das líderes na categoria de produtos para pets, reflexo da consistência de nossas atividades.

Entre os fatores que fazem a Companhia se destacar, estão atributos como experiência de compra, bom atendimento, confiança, cuidado pet e ESG.

Além disso, a Petz criou o Núcleo de Pesquisa da Companhia, um *hub* de conhecimento que proporciona *insights* vivos e atualizados, conectados à cultura e aos comportamentos emergentes, tanto do mundo humano, como do mundo animal.

Essa frente realizou diversas ações com foco em identificar melhorias e criar soluções, fomentando uma cultura de conexão com os consumidores.

Em 2024, o Núcleo ouviu mais de 450 pessoas, promoveu três grupos de discussão e workshops com clientes, mapeando mais de nove mil sinais de comportamento por meio do rastreamento de atividades na internet.

Destacamos aqui três linhas de pesquisa promovidas no ano:

- **Plano de saúde:** integrando inovação e familiaridade;
- **Banho e Tosa:** identificando novas formas de consumo;
- **Clubz:** focando na facilitação de identificação e tomada de decisão.

A partir dessas iniciativas seis grandes sinais foram captados, promovendo tomadas de decisão mais assertivas e equilibradas. Saiba mais na página a seguir.



Inputs do Núcleo de pesquisa Petz



Longevidade pet

Pets estão vivendo mais devido ao acesso dos tutores a mais informações e conhecimentos, atentos aos avanços na saúde e nutrição animal.



Conhecimento nutricional altera comportamento de compra

Parte dos tutores optam por produtos mais naturais e saudáveis.



Gestão de mais de um pet

No Brasil, a média é de dois pets por residência.



Família multiespécie é a “Geração P”

Humanos e animais convivendo de forma integrada no mesmo ambiente, respeitando às necessidades únicas de cada espécie.



Guarda familiar compartilhada

Os cuidados são compartilhados por mais de um tutor, estando ou não na mesma casa.



Comunidades como tomada de decisão

Tutores seguem recomendações alinhadas ao estilo de vida, evidenciando um comportamento em rede.

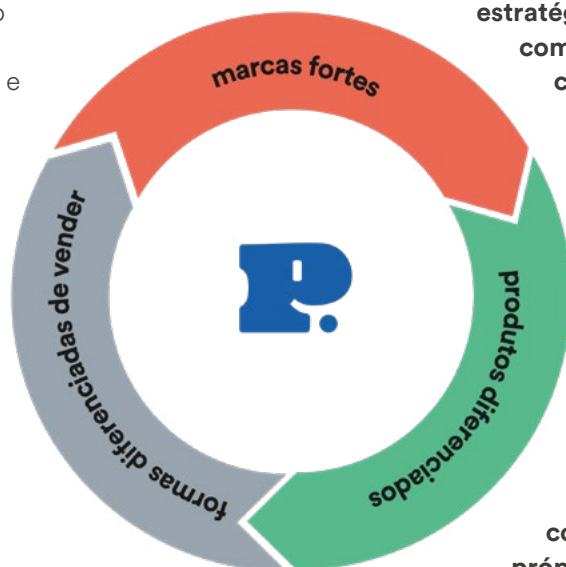
MARCAS PRÓPRIAS PETZ

Em 2024, seguimos fortalecendo nossa estratégia de marca própria como um dos principais vetores de diferenciação, fidelização e rentabilidade no Grupo Petz. Caso os produtos de marca própria fossem considerados um único fornecedor, este já representaria o **segundo maior fornecedor da Companhia**, reforçando nossa estratégia de diferenciação e fidelização ao oferecer produtos de alta qualidade, preço competitivo e design exclusivo.

Um dos grandes destaques do ano foi a **expansão da linha Selections**, que já oferecia *snacks* e alimentos úmidos e, agora, passou a contar também com opções de rações secas *premium* (saiba mais na página seguinte).

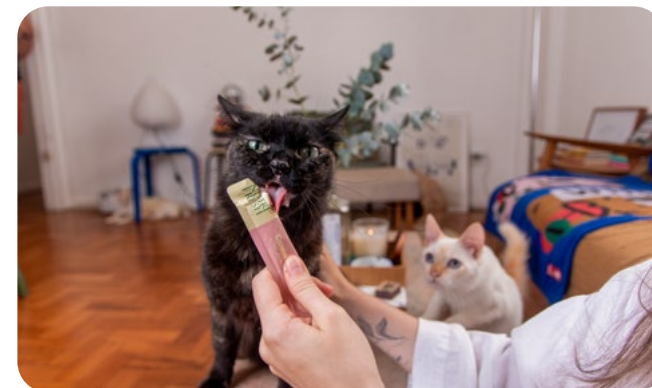
Outro lançamento de grande repercussão foi o das **camas da marca própria Spike**, que chegaram ao mercado com preço médio menor do que o ticket de entrada anterior, garantindo mais acessibilidade sem abrir mão da qualidade. A Petz identificou um nicho de mercado inexplorado nessa categoria, com alta demanda por produtos de qualidade a preços mais

acessíveis. Em 2024, a Spike também ampliou seu portfólio e, em 2025, planeja o lançamento de centenas de SKUs na categoria de brinquedos, fortalecendo um dos pilares mais importantes do que acreditamos: a conexão entre pet e tutor.

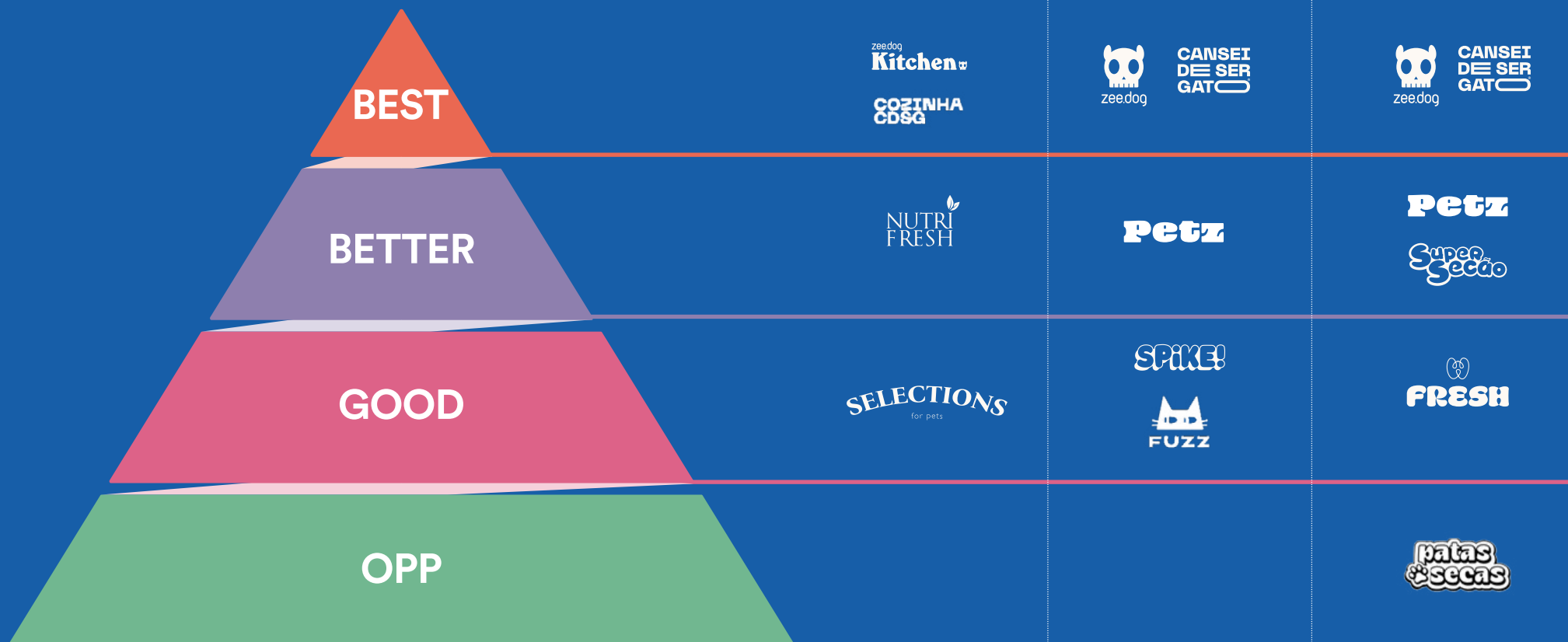


Esses movimentos fazem parte da estratégia de arquitetura de marcas com propostas de valor distintas, capazes de atender diferentes perfis de clientes. Essa abordagem amplia nosso alcance e fortalece a relação com os tutores, gerando engajamento e construindo uma vantagem competitiva relevante frente ao mercado.

Ao longo do ano, observamos um crescimento consistente de marca própria, que atingiu 40% em 2024, impulsionado por campanhas estratégicas, posicionamento dos produtos em loja e nos canais digitais, além de um trabalho contínuo de capacitação das equipes de atendimento. Os produtos de marcas próprias da Companhia já figuram entre os mais importantes em vendas, com grande potencial de crescimento para os próximos anos.



Pirâmide de marcas



**Crescimento das
principais categorias** (dez/24)
(% receita bruta de produtos Petz "Standalone" a/a)

Alimentos
+8,9%

Acessórios
+15,6%

Higiene e Limpeza
+16,4%

Marcas exclusivas

● ACESSÓRIOS

● ALIMENTOS

● TAPETES HIGIÊNICOS

● AREIA PARA GATOS



BETTER

Petz

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



BETTER

**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.



GOOD

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
GAT**
**COZINHA
CDSG**

Os acessórios divertidos que servem gatos e humanos são a marca registrada da CSDG, que também conta com areia e a nova linha de petiscos, Cozinha CDSG. Os produtos da marca podem ser encontrados em sua loja própria ou nas lojas Petz.



GOOD

FRESH

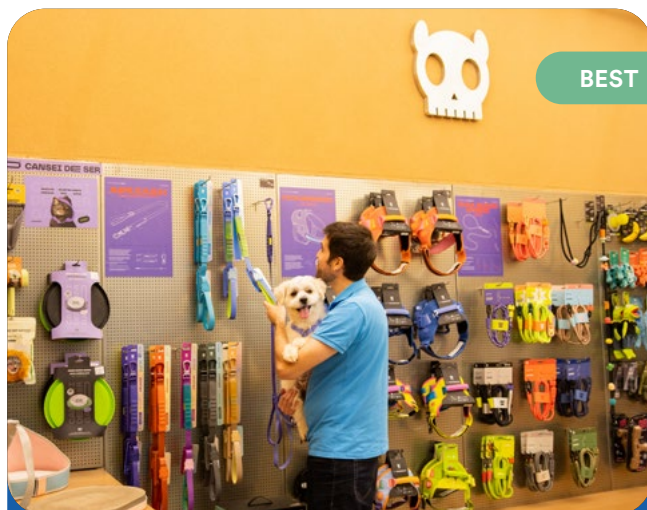
A marca exclusiva da Petz oferece tapetes higiênicos para cachorros, bem como produtos de higiene e limpeza como shampoos, cremes e perfumes para os pets.

Marcas próprias (com venda também no canal B2B)

● ACESSÓRIOS

● ALIMENTOS

● TAPETES HIGIÊNICOS



BEST



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.

Além de atender o mercado brasileiro, a Zee.Dog está presente em 45 países através do B2C.



BEST



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



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 *eco-friendly* inédita, com parte das matérias-primas reaproveitadas de produtos descartados do consumo humano. Atualmente, são 1,5 mil pontos de vendas B2B atendidos diretamente, além dos pet shops atendidos via distribuidores



Selections

Em linha com o compromisso de oferecer produtos de alta qualidade para a saúde e o bem-estar dos animais de estimação e reafirmando a estratégia de fortalecimento de marcas próprias da empresa, a Petz desenvolveu a marca própria Selections For Pets, com um portfólio de alimentos *premium* para cães e gatos. A linha contemplava petiscos, patês e sachês e, em 2024, lançamos a ração seca para cães e gatos, elaborados com ingredientes selecionados, que combinam nutrição balanceada, alta palatabilidade e praticidade para os tutores.

Em 2024, um dos destaques da Companhia foi o lançamento da ração seca da marca, disponível em todas as lojas Petz e no e-commerce. Ao todo são 20 SKUs, sendo onze para cães e nove para gatos. O produto já apresentou excelente aceitação tanto dos tutores quanto dos pets, refletindo-se em vendas expressivas já nos primeiros dias de lançamento. Além da qualidade nutricional e do preço competitivo, a linha também se destaca por seu propósito social:

1% do lucro bruto arrecadado é destinado à causa animal, reforçando o compromisso.



CENTRO VETERINÁRIO SERES

No Grupo Petz, acreditamos que a medicina preventiva é essencial para garantir a qualidade de vida dos pets e a tranquilidade de seus tutores.

O Centro Veterinário Seres tem o propósito de oferecer o que há de melhor em medicina veterinária, unindo tecnologia de ponta a uma experiência cuidadosa e acolhedora.

Com uma infraestrutura moderna e a mais alta tecnologia do segmento, proporciona atendimento de excelência e serviços especializados, reforçando o compromisso com a saúde e o bem-estar animal.

Nossa rede conta com 15 hospitais veterinários que oferecem atendimento de alta complexidade, disponível 24 horas por dia, com uma equipe multidisciplinar altamente qualificada. Queremos não apenas levar mais saúde aos pets, mas também apoiar tutores e parceiros veterinários que buscam especialidades e exames específicos.

Em 2024, destacamos a inauguração de um Hospital Veterinário em Campinas (SP), um setor de Reabilitação no Hospital de Brasília (DF), bem como um Núcleo Técnico Hospitalar (NHT, laboratório diagnóstico) e uma Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) no Hospital Ricardo Jafet, em São Paulo (SP).

Nossa missão é clara: proporcionar cuidado integral em todos os momentos da vida dos animais de estimação.

Equipe Multidisciplinar

Contamos com um time de veterinários especializados em diversas áreas, incluindo oncologia, cardiologia, endocrinologia, dermatologia, ortopedia e odontologia. Nossa equipe está preparada para atuar de forma rápida e eficaz, garantindo diagnósticos precisos e tratamentos adequados para cada necessidade.

O atendimento prioriza o acolhimento, dinamismo e eficiência. Nossas unidades são projetadas para oferecer um ambiente tranquilo, com alas separadas para cães e gatos, além de espaços específicos para atendimentos de rotina e emergenciais.

Equipamos nossas unidades com os mais modernos recursos para diagnóstico e tratamento, incluindo centros cirúrgicos, alas de internação, reabilitação, atendimento odontológico, sala para quimioterapia e tomografia (a depender da unidade). Dessa forma, garantimos que os pets recebam o melhor atendimento possível, com precisão e segurança.

Oferecemos um portfólio completo de serviços, que vai desde a prevenção, com check-ups, vacinas e orientações nutricionais, até exames avançados, cirurgias e internações para procedimentos hospitalares mais complexos.

Nossa missão é proporcionar um atendimento de excelência, garantindo que cada pet receba o cuidado que merece em todas as fases da vida.

Em 2024, reforçamos nossas políticas de segurança nos serviços de cuidados com os pets, com a implementação de medidas importantes como a Política de Fuga, registro e análise de ocorrências, prevenção de abandono e a continuação do Núcleo de Segurança do Paciente, que recebe as notificações e denúncias realizadas por tutores, submetendo-as à análise para avaliar se o evento adverso reportado ocorreu por falha ou ausência de processo pré-estabelecido.

Para o desenvolvimento dos médicos veterinários, adquirimos uma nova plataforma de treinamento, a UniVetz, com trilhas de aprendizagem específicas para as categorias.



DESTAQUES SERES 2024

Inauguração da primeira Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) no Hospital Ricardo Jafet, novo Hospital Veterinário em Campinas (SP) além da implantação de um novo núcleo técnico hospitalar (NTH)*.

+ 139 mil

vacinas aplicadas

+ 97 mil

procedimentos realizados

+ 68 mil

consultas

+ 3,8 mil

cirurgias

*Laboratório diagnóstico.



Seres Saúde



Em 2024, a Petz deu um passo importante no mercado pet ao dar início no projeto Seres Saúde, **nosso plano de saúde para cães e gatos com foco em prevenção, bem-estar e cuidado integral ao longo de toda a vida dos pets, lançado em 2025.**

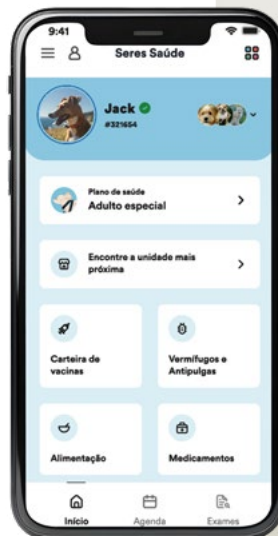
O projeto foi desenvolvido com base em um estudo profundo sobre as necessidades dos tutores, *benchmarking* de mercado e modelagem financeira detalhada, sempre buscando equilibrar segurança e previsibilidade para o cliente e viabilidade econômica para a Petz.

Diferente da maioria dos planos concorrentes, que priorizam emergências e contam com redes terceirizadas, o Seres Saúde utiliza a estrutura própria da Petz com clínicas, ambulatorios e hospitais, sem carência e co-participação. O serviço cobre desde o nascimento até a pets com idade avançada, com planos específicos para filhotes, adultos saudáveis, adultos com necessidades especiais e idosos, tanto para cães quanto para gatos.

A construção do Seres Saúde envolveu múltiplas áreas da Companhia, como os setores de Produto, Operação, Qualidade, Marketing, Jurídico, RH, Comunicação, UX, Engenharia e muitas outras, demonstrando o compromisso coletivo com a inovação e a saúde pet no Brasil.

Além da assistência veterinária, o plano oferece benefícios adicionais por meio do Ecossistema Petz (veja ao lado).

Com o Seres Saúde, reforçamos nosso propósito de promover a longevidade e o bem-estar dos pets brasileiros, ampliando nossa atuação como referência em cuidado veterinário preventivo e soluções integradas de saúde animal.



Pacotes de prevenção que ampliam o cuidado para além das consultas



Descontos progressivos em produtos e serviços (banho & tosa, alimentação, comportamento e mais)



Programas de fidelidade por meio do Clubz Petz (Prata, Ouro e Diamante)



E-books e avaliações comportamentais



Banho & Tosa (B&T)

O serviço de Banho e Tosa oferece uma experiência de qualidade, segurança e bem-estar, priorizando sempre a saúde física e emocional dos animais e a tranquilidade dos tutores. Para isso, investimos constantemente em profissionais qualificados e práticas que reduzam o estresse dos pets e garantam uma jornada sem atritos para quem nos confia o cuidado de seus companheiros.

Em 2024, a área Qualidade desenvolveu no ano um *book* organizacional para todos os profissionais envolvidos em nossa atividade, desde a recepção até o atendimento aos pets, reforçando nosso compromisso com a excelência e padronizando todos os processos internos do atendimento. Evoluímos em diversas frentes como na revisão de tempos e novos formatos de agendamento, como o atendimento por ordem de chegada.

Essas melhorias resultaram no aumento da produtividade do segmento. No ano, a área apresentou um crescimento de 14% a/a., impulsionada pela melhoria nos indicadores operacionais como crescimento da taxa de ocupação de Banho e B&T, aumento no número de banhos por profissional e diversas ações para garantir uma melhor performance, como campanha de vendas, revisão de descontos, entre outros.

A capacitação das equipes foi intensificada por meio de uma Matriz de Integração, aliada a programas de *onboarding* e trilhas de conteúdo desenvolvidas na plataforma UniPetz, direcionadas às funções de esteticista e recepção.

Mantivemos no ano o uso de toalhas biodegradáveis compostas por fibras naturais e viscose que se decompõem em até 90 dias, que resulta em ganhos no descarte de água e resíduos químicos. Aproximadamente um milhão de toalhas deixaram de ser usadas ao longo do período. Essa prática evita a proliferação de fungos e bactérias e a utilização de toalhas sempre limpas e novas proporciona higiene e segurança para pets e colaboradores.



+ 536 mil
procedimentos
realizados em 2024

1 milhão
de lavagens de toalhas evitadas
no ano, aproximadamente

ZEE.DOG

A Zee.Dog se destaca como uma das plataformas pet mais inovadoras do mundo. Combinando design, qualidade e um *storytelling* envolvente, a marca de acessórios *premium* conquistou uma base global de clientes e consolidou-se como referência no setor.

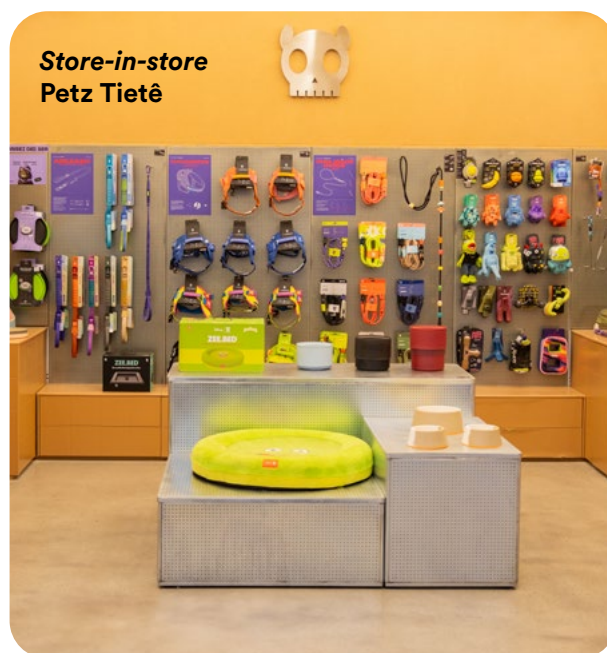
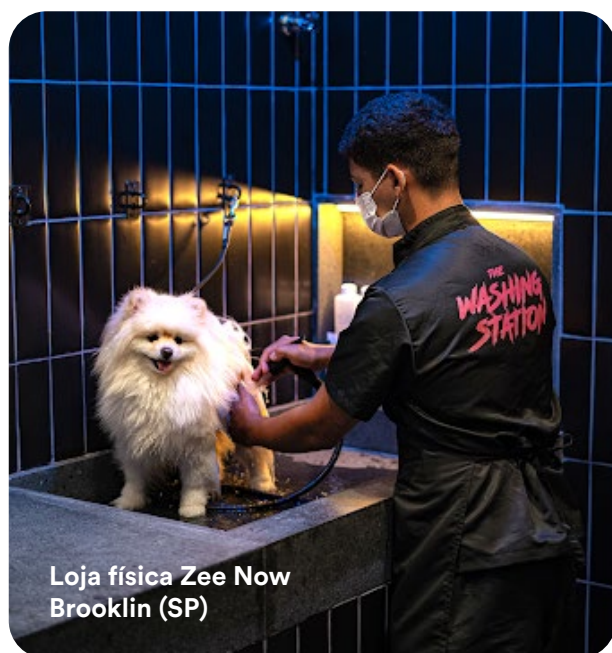
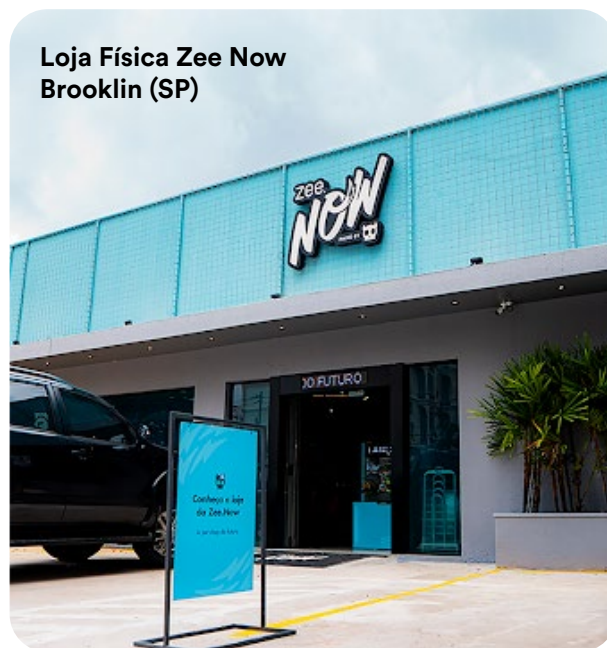
Sempre à frente, a Zee.Dog lançou o aplicativo Zee. Now, em 2019. **A plataforma verticalizada de express delivery trouxe uma nova experiência para os tutores, permitindo a entrega de produtos pet em minutos.** Com uma interface moderna e intuitiva, a Zee.Now tornou-se a primeira operação do segmento no Brasil a oferecer essa modalidade de entrega, garantindo alto nível de serviço e engajamento dos clientes.

Além do sortimento exclusivo da Zee.Dog, a plataforma disponibiliza produtos das principais marcas do mercado, utilizando como *hubs* de abastecimento 70 lojas Petz espalhadas por todo país.

Desde sua aquisição e integração ao ecossistema do Grupo Petz, em 2021, a Zee.Dog reforçou nosso compromisso com inovação e excelência. Seu modelo de atuação se destaca por quatro pilares estratégicos:

- *branding*, produto e tecnologia;
- diversificação de canais;
- presença global em 45 países (B2B);
- uma equipe empreendedora com *mindset* inovador.





Em agosto de 2022, a Zee.Dog expandiu sua atuação com o lançamento do Zee.Dog Kitchen, seu primeiro produto voltado para alimentação natural, reafirmando seu compromisso com o bem-estar dos pets. Como parte do Grupo Petz, seguimos impulsionando novas soluções para transformar o mercado pet e melhorar a vida dos animais e seus tutores.

Em 2024, avançamos na expansão dos canais de venda com a abertura das duas primeiras lojas-piloto físicas da Zee. Now, em São Paulo e Minas Gerais, com média de 150m² de área de venda, ampliando a capilaridade e a proximidade com nossos clientes.

45 países com operações da Zee.Dog no modelo B2B, destaque para loja nas Filipinas

18 lojas no Brasil

7 lojas *store-in-store*, nas lojas Petz



+ 7,7 mil toneladas

de fraldas humanas descartadas pela indústria foram recebidas pela nossa fábrica em 2024

100%

das fraldas utilizadas em nossos processos de fabricação, plásticos secundários e celulose são reciclados

PETIX

GRI 301-1 | 301-2

Fundada em 2007, a Petix consolidou-se como líder na categoria de tapetes higiênicos, sendo uma das empresas mais reconhecidas no mercado pet brasileiro.

Com tecnologia exclusiva, proprietária e eco-friendly, a Petix, especialmente por meio da marca SuperSecão, tornou-se referência em alta performance e sustentabilidade, oferecendo um posicionamento *premium* e uma proposta de valor única para os tutores.

A marca se diferencia porque seus produtos são reprocessados em nossa fábrica, a partir de materiais retirados de fraldas infantis e geriátricas

sem uso, que foram descartadas no processo produtivo e adquiridas pela Petix. A prática de reprocessamento utilizada em nossos processos evita, tanto a compra de gel absorvente no mercado quanto a necessidade de derrubada de árvores para obtenção de celulose virgem.

Operando no modelo B2B, a Petix possui uma ampla rede de distribuição no Brasil, atendendo diretamente 1,5 mil pontos de venda, além de diversos pet shops atendidos via distribuidores. Além da forte presença nacional, a empresa também expandiu sua atuação para o mercado internacional, com destaque para os Estados Unidos, onde comercializa seus produtos sob a marca WizSmart.

Em 2022, a Petix foi adquirida e integrada ao ecossistema do Grupo Petz, fortalecendo nosso portfólio de marcas e reforçando nosso compromisso com inovação e sustentabilidade. Essa aquisição representou um movimento estratégico único, agregando ao Grupo uma marca forte e líder de mercado, com um produto diferenciado dentro de uma categoria em crescimento acelerado e ainda pouco penetrada no Brasil.

A partir desse diferencial competitivo, a fábrica da Petix passou a fabricar os tapetes higiênicos de marca própria da Companhia. Além da SuperSecão, também é responsável pela produção dos tapetes das marcas Petz, Fresh, Patas Secas e Zee.Dog.

Em 2024, cerca de 1.100 toneladas de gel reprocessado foram aplicadas nos processos produtivos da empresa, evitando sua aquisição externa e contribuindo com a economia de recursos naturais. O reprocessamento de fraldas equivale à preservação de uma área superior a 250 campos de futebol de árvores (+25% vs. 2023).

No processo produtivo, a Celulose Fluff foi utilizada integralmente nos tapetes do modelo SLIM e em 66% dos Tapetes Tradicionais. Esse material é reconhecido por ter um ciclo produtivo mais ecoeficiente e por ser uma alternativa mais sustentável, alinhada ao compromisso da Petix com práticas de menor impacto ambiental. O uso desse componente, extraído de vegetais, como as árvores de eucalipto e pinus, é uma importante fonte de matéria-prima utilizada na indústria de produtos absorventes.

Ao longo do ano, foram reprocessadas mais de 518 milhões de fraldas.

Os plásticos resultantes dos rejeitos do processo de fabricação de tapetes higiênicos e fraldas são vendidos a uma empresa especializada em *upcycling*, que transforma esse material em sacos fardo. Esses sacos são posteriormente recomprados pela marca e utilizados no transporte dos tapetes higiênicos, já prontos para comercialização. Esse modelo circular de geração, reaproveitamento e reutilização otimiza o uso do material no processo logístico.

Além disso, o plástico retirado das fraldas na fábrica da Petix é destinado a outras indústrias, onde é transformado em palmilhas, madeiras ecológicas e cantoneiras reaproveitáveis. As cantoneiras, em especial, são utilizadas nos Centros de Distribuição da Petz e também comercializadas para o mercado de exportação de pisos e azulejos, contribuindo para a redução do uso de papelão descartável.

Reprocessar

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

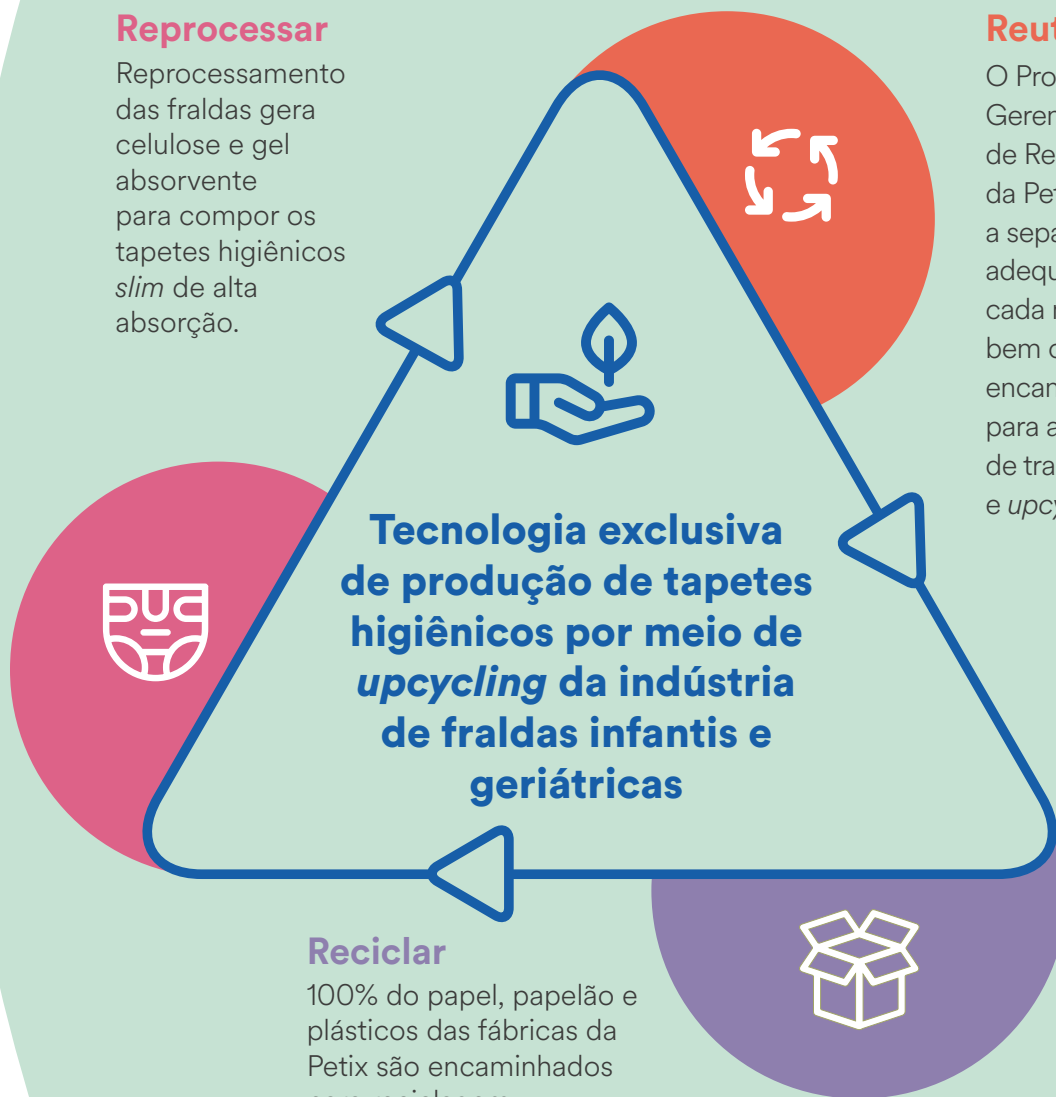
Reutilizar

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*.

Tecnologia exclusiva de produção de tapetes higiênicos por meio de *upcycling* da indústria de fraldas infantis e geriátricas

Reciclar

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



Eureciclo

A nossa responsabilidade ambiental vai além dos nossos produtos, ela também está presente nas embalagens que colocamos no mercado. Por isso, desde 2024, fechamos uma parceria com a eureciclo, uma solução de logística reversa e compensação ambiental, para reciclar o consumo de plástico do ano anterior.

O selo eureciclo, presente em nossas embalagens, atesta o nosso compromisso com a economia circular e com o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Em 2024, mais de 115 toneladas de plástico foram recicladas por meio dessa parceria, o que representa 100% das embalagens plásticas de todos os nossos tapetes higiênicos, reforçando o nosso propósito de atuar de forma ética e sustentável em toda a nossa operação.

Materiais utilizados discriminados por peso (na produção da Petix) (GRI 301-1)

	Materiais	Medida
Não renováveis	Filme Polietileno (polímeros de etileno)	1.111,34 ton
	Falso Tecido (não-tecidos)	463,34 ton
	Fita Bilaminada (polipropileno)	11.010.046 m
	Cola Hotmelt (adesivo base de polímeros)	167,34 ton
	Resíduo de Sam (produtos residuais)	344,07 ton
	Plásticos Primários	4.088.916 unid
	Plásticos Secundários	970.949 unid
	Resíduo de Fralda	7.701,95 ton
Renováveis	Tissue Branco (papel)	722,57 ton
	Tissue Preto (papel)	114,96 ton
	Celulose Fibra Curta (matérias fibrosas celulósicas)	3.201,98 ton
	Celulose Fibra Longa (matérias fibrosas celulósicas)	1.066,29 ton
	Celulose Reciclada (papel ou cartão reciclável)	3.768,92 ton
	Papelão	7.797 unid



CANSEI DE SER GATO (CDSG)

A Cansei de Ser Gato (CDSG) é uma das maiores plataformas digitais dedicadas exclusivamente ao universo felino no Brasil. Fundado em 2013, o CDSG combina humor e educação para criar conteúdos voltados para tutores de gatos, além de desenvolver produtos exclusivos sob a “gestão” do carismático Chico, CEO e líder da dominação mundial felina.

Com uma presença digital expressiva, o CDSG acumula mais de 1,6 milhão de seguidores nas principais redes sociais, como Instagram e Facebook. No Spotify, o “PodCat” destacou-se como o primeiro Podcast exclusivo sobre gatos, abordando assuntos como saúde, bem-estar, comportamento, e reforçando sua relevância na criação de conteúdo para os apaixonados por gatos. No segmento de produtos, a marca vem inovando desde 2015, oferecendo itens cuidadosamente desenvolvidos para atender às necessidades dos felinos, como areia higiênica, bebedouros, arranhadores e camas de parede, vendidos em sua plataforma de e-commerce.

A entrada do CDSG no ecossistema do Grupo Petz, em junho de 2021, fortaleceu nosso posicionamento como referência no segmento pet, especialmente em uma categoria que apresenta alto potencial de crescimento. A parceria permitiu a expansão da marca por meio de três frentes estratégicas:

- Produção de conteúdo e curadoria, ampliando a interação com o público para além do momento de compra;
- Desenvolvimento de produtos exclusivos para gatos, um segmento com grande potencial de diferenciação e ainda pouco explorado;
- Aproveitamento da audiência qualificada, aumentando o engajamento e o tráfego para todos os canais e segmentos do Grupo Petz.

O CDSG conta com uma loja física de experiência em São Paulo (SP) e seus produtos são vendidos em maior escala nas lojas Petz. Seguimos impulsionando a inovação no segmento felino, oferecendo produtos e conteúdos que enriquecem a vida dos gatos e de seus tutores.



36



Cozinha CDSG

Em 2025, lançamos a linha COZINHA CDSG, com petiscos livres de transgênicos e corantes artificiais. Disponibilizamos três sabores, disponíveis em todo o Brasil no site da CDSG e Petz.





CÃO CIDADÃO

A Cão Cidadão é uma das maiores plataformas de adestramento e consultoria sobre comportamento e bem-estar pet da América Latina, operando por meio de franquias e oferecendo cursos e aulas tanto online quanto presenciais.

Em 2024, a empresa ajudou 13 mil clientes a aprimorarem a convivência com seus pets, promovendo uma relação mais harmoniosa e saudável, com o apoio de mais de 60 adestradores presentes em 15 cidades do Brasil, de forma presencial, com 71% de taxa de ocupação desses serviços.

No ano, a Cão Cidadão promoveu o seu workshop anual e presencial contando com grande parte dos adestradores parceiros do país na sede da Petz, em São Paulo (SP). O tema do encontro foi “Desvendando a Linguagem de Cães e Gatos”, com palestras e reflexões a respeito do tema. Além disso, também esteve presente em diversos eventos realizados pela Petz, administrando palestras sobre adestramento e comportamento para clientes.

Fundada em 1998, a Cão Cidadão tem como base o “Adestramento Inteligente”, método amplamente reconhecido no setor.

Em 2021, a Cão Cidadão passou a integrar o ecossistema do Grupo Petz, fortalecendo nossa missão de oferecer soluções completas para os tutores, desde o bem-estar e saúde dos pets até a educação e o fortalecimento do vínculo entre humanos e animais. Com essa parceria, seguimos expandindo o acesso a técnicas inovadoras de adestramento e promovendo uma convivência mais equilibrada e feliz entre pets e suas famílias.

Petz Park

Em 2025, a Petz inaugurou o Petz Park em um dos mais importantes espaços de São Paulo (SP), o Parque Ibirapuera. Ao todo, são mais de nove mil m², que abriga o maior cachorródromo da América Latina, com uma infraestrutura especialmente pensada para o bem-estar de pets e tutores.

Para a sua inauguração, a Companhia abriu o convite a todos os públicos e incentivou a presença de todos nossos colaboradores. **Com esse novo espaço, a Petz reforça seu propósito de criar valor na interação com os apaixonados por animais de estimação, potencializando o bem da relação entre o pet e sua família.**

O espaço foi desenhado para oferecer uma diversão completa para os pets, sem deixar de lado a segurança de seus visitantes, dispondo de placas de sinalização, bebedouros personalizados e lixeiras com cata-cacas.

Esse projeto foi idealizado e começou a ser executado ainda em 2024 pela Companhia, que pensou em cada detalhe para oferecer a sociedade um espaço público de interação e trocas entre pets e tutores.



+ 2,2 mil
pessoas no evento

13 marcas
do nosso Ecossistema
presentes

44 mil
interações nas
redes sociais

121 mil
visualizações de
conteúdo

+10
matérias de mídia
espontânea

“A parceria com o Ibirapuera reflete nosso compromisso em promover bem-estar animal e criar espaços de convivência mais inclusivos, confortáveis e conectados às necessidades dos pets e seus tutores.”

Marcelo Maia, Vice-presidente de Marketing,
Digital e Inovação do Grupo Petz



Destaques do Ecossistema



12%

participação de Marca Própria na receita total de produtos (4T24)



2

lojas físicas piloto da Zee.Now



+15,6%

de crescimento na venda de acessórios, com destaque para os lançamentos da marca Spike (no 4T24)



Store in store

site e lojas da Petz disponibilizam ambientes exclusivos para as marcas próprias



16

novas lojas Petz



40%

de aumento no faturamento de marcas próprias, em 2024



Lançamento ração Selections

primeira ração seca das marcas próprias da Petz, da qual **1% do lucro bruto é doado para a causa animal**



Inovação e Digital

No Grupo Petz, a inovação é um pilar estratégico que impulsiona a transformação contínua da nossa jornada com os clientes. Atuamos com uma estrutura tecnológica pensada para proporcionar uma experiência *omnichannel* integrada, com cadastro unificado entre plataformas, assinatura de serviços, visão única de produtos e múltiplas opções de entrega e retirada.

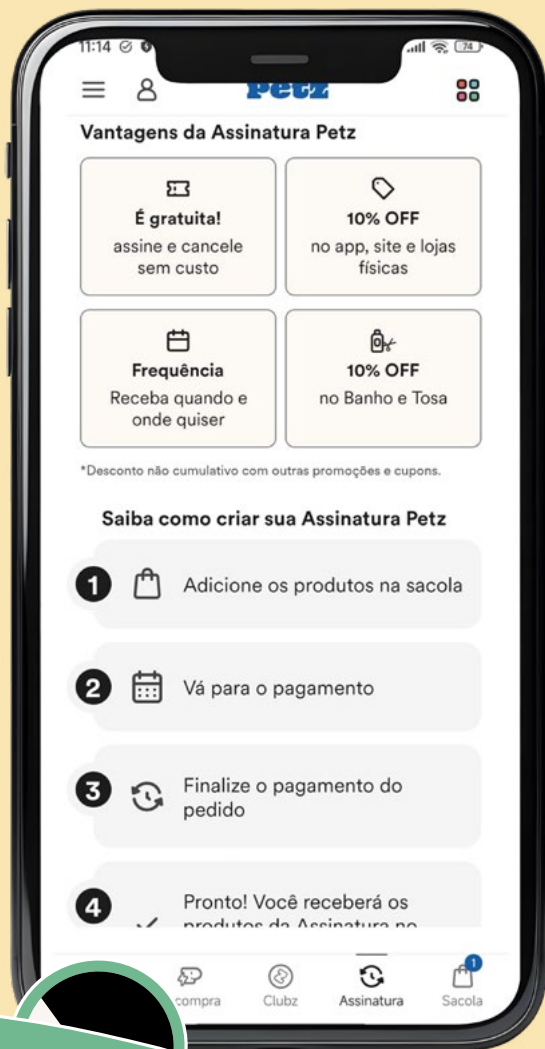
Nossa prioridade é colocar o tutor no centro das decisões, aprimorando sua experiência, aumentando a eficiência das operações e promovendo soluções cada vez mais sustentáveis em toda a cadeia de valor.

Em 2024, avançamos na melhoria da experiência de compra dos clientes, incluindo a possibilidade de adição rápida de produtos favoritos e recorrentes no site e App, com o produto incluído diretamente na sacola, sem precisar abri-lo. O *split* de pedidos também foi uma novidade do site no ano, permitindo que a compra de mais de dois itens seja entregue de forma separada, por lojas distintas.

Para diminuir o índice de ligações de clientes para rastrear pedidos, a Petz está atuando continuamente para facilitar o *tracking* das compras, exibindo a data exata da entrega no check-out, notificando atrasos, entre outras melhorias que estão sendo desenvolvidas.

Já na área de serviços, a confirmação de agendamentos via WhatsApp diminuiu o *no-show* no setor de banho e tosa, melhorando a eficiência da área e a satisfação geral dos clientes.





Assinaturas

Com o objetivo de aumentar o número de assinantes em nossa plataforma, incluímos a possibilidade de assinatura por item individual na sacola de compras do site e App. Essa assinatura gratuita permite a compra recorrente do produto escolhido, além de desconto em todas as demais compras.

Além disso, passamos a enviar prévias das entregas da assinatura aos clientes, reduzindo o número de cancelamentos e o gasto logístico dessas transações.

Ao final do período, o número de assinantes teve um incremento de 21% a/a, atingindo 538 mil clientes.



Parceiro Petz

Em 2024, investimos na evolução do Parceiro Petz, programa de afiliados no qual influenciadores e *creators* divulgam para os seus públicos produtos e um cupom de desconto para o cliente final, recebendo uma participação por vendas, com o objetivo de atrair novos clientes. Aplicamos um novo modelo multinível no qual, aquele que indica novas pessoas passa também a receber uma comissão sobre as vendas dos seus indicados.

O programa tem crescido substancialmente ao longo do tempo, tendo dobrado de tamanho entre 2023 e 2024.



Sistema

A Petz promoveu uma importante evolução na infraestrutura de comunicação entre as lojas e os sistemas corporativos em 2024. Antes centralizada na *holding*, essa comunicação passou por um processo de descentralização, eliminando a dependência direta da matriz e tornando a operação mais ágil, autônoma e eficiente. Essa mudança resultou em um ambiente mais resiliente, com redução significativa de falhas sistêmicas e maior estabilidade na troca de dados e informações operacionais, fortalecendo a continuidade dos negócios e a experiência nas pontas.



Clubz

O clube de benefícios da Petz passou por um reposicionamento estratégico e foi relançado em 2024. Além da versão gratuita, o programa conta com novas modalidades pagas, oferecendo benefícios exclusivos pensados especialmente para os tutores mais engajados.

O novo Clubz foi estruturado para fortalecer a fidelização, aumentar a recorrência de compras e o *share of wallet*, além de reforçar o vínculo emocional com os tutores.

Com mais vantagens, condições especiais, ofertas personalizadas e benefícios recorrentes, o programa se torna um diferencial competitivo importante no relacionamento com os clientes e no incentivo ao consumo consciente e responsável.

	CLUBZ BRONZE	CLUBZ PRATA	CLUBZ OURO	CLUBZ DIAMANTE
	GRATUITO PARA CLIENTES PETZ	GRATUITO PARA ASSINANTES PETZ		
CashPetz e descontos com o Compre e Ganhe	✓	✓	✓	✓
10% OFF em todas as compras de produtos		✓	✓	✓
Desconto no Banho & Tosa		✓	✓	✓
Conteúdo exclusivo		✓	✓	✓
5% de CashPetz em todas as compras de produtos			✓	✓
Sem taxa de serviço em compras online				✓
30% de CashPetz em consultas, vacinas e exames				✓
Frete grátis para todo o Brasil na Entrega Padrão				✓

Campeonato de vendas

Uma das grandes inovações internas de 2024 foi o lançamento do “Campeonato de vendas”, uma das maiores campanhas de incentivo do varejo, inspirada no formato do Campeonato Brasileiro de futebol. A iniciativa premia a loja vencedora com uma recompensa financeira significativa, estimulando o engajamento e a busca por alta performance.

O Campeonato resgata um dos pilares da Companhia: o foco em vendas. Por meio de uma competição saudável entre as lojas, estimulamos o alcance de metas e a melhoria dos principais indicadores, criando um ambiente dinâmico, colaborativo e orientado à excelência no atendimento, sempre com o propósito de encantar nossos clientes.

De forma gamificada, a estratégia impulsiona o engajamento da força de vendas das lojas físicas, simulando um campeonato com foco em desafios e metas internas. **A iniciativa obteve sucesso, contribuindo diretamente para a retomada do crescimento e da competitividade das lojas físicas, que registraram um aumento de 11,4% nas vendas do quarto trimestre de 2024.**

O Campeonato, realizado no segundo semestre de 2024, teve seu encerramento em uma convenção de vendas, realizada no Estádio do Morumbi, reunindo gerentes de loja e o time comercial, com reconhecimento e premiação para os vencedores.

Pix da Sorte

Outra iniciativa de inovação da Companhia em 2024 foi a criação do Pix da Sorte, com o objetivo de alavancar vendas via Pix, reduzir as taxas com cartão de crédito e melhorar o fluxo de caixa.



Desempenho Financeiro

GRI 201-1

Em 2024, o Grupo Petz reafirmou sua posição de liderança como a maior plataforma pet do Brasil, mesmo diante de um cenário macroeconômico desafiador. A Companhia apresentou resiliência e capacidade de adaptação, revisitando sua estratégia comercial para se tornar mais competitiva, além do foco na expansão do seu ecossistema.

A receita bruta consolidada totalizou R\$ 4 bilhões (com crescimento de 5,3% a/a) impulsionado tanto pela expansão, incluindo a abertura de 16 novas lojas, quanto pelo amadurecimento das operações já existentes (50% das lojas Petz tem menos de quatro anos de atividade).

O EBITDA ajustado foi de R\$ 278 milhões, refletindo disciplina de custos, revisão de despesas operacionais e ganhos de eficiência em diversas frentes, especialmente em logística e integração das adquiridas. Apesar das condições adversas e do impacto do ambiente competitivo no varejo, a Petz demonstrou capacidade de preservar margens, mantendo a rentabilidade operacional.

Cenário de Mercado e Perspectivas

O mercado pet brasileiro segue entre os maiores do mundo, com projeções de crescimento – impulsionado pela humanização dos animais de estimação e pelo aumento da busca por produtos e serviços especializados. A Companhia observa uma expansão relevante na categoria de serviços, com destaque para medicina veterinária e estética.

O Grupo Petz segue confiante em sua estratégia de longo prazo, com destaque para:

- Aceleração do crescimento;
- Fortalecimento do ecossistema;
- Eficiência operacional com recuperação de margens;
- Investimento em inovação.

A Companhia encerra 2024 com uma base sólida e preparada para continuar liderando o setor pet no Brasil, aliando crescimento sustentável, responsabilidade social e foco na experiência dos tutores e seus pets.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (EM R\$ MIL)

Valor gerado consolidado	3.993.213
--------------------------	-----------

Valor distribuído com pessoal	454.211
-------------------------------	---------

Valor distribuído com Impostos, Taxas e Contribuições	357.772
---	---------

Valor distribuído com Remuneração de Capitais de Terceiros	250.772
--	---------

Valor distribuído com Remuneração de Capitais Próprios	(42.756)
--	----------

VALOR RETIDO	2.887.702
---------------------	------------------

Geração de valor



CAPITAIS

Humano

- 7.937 colaboradores



Intelectual

- Avanços na frente de Segurança da informação e privacidade de dados
- Omnicanalidade



Manufaturado

- 262 lojas
- 3 centros de distribuição
- Atuação internacional
- Fábrica de tapetes higiênicos Petix



Social e de relacionamento

- 4.599 fornecedores parceiros no Brasil e exterior
- Melhoria contínua nos canais de atendimento (SAC)



Natural

- 82 GWh/m² energia consumida
- 223 mil m³ de consumo de recursos hídricos
- 0,16 tCO₂e/m² intensidade de emissões



Financeiro

- R\$ 4 bilhões em receita bruta total
- R\$ 158,3 milhões de investimento no negócio (CAPEX)



Como geramos valor

Contamos com uma operação voltada para a sustentabilidade e ao bem-estar animal. Assim, nossas ações diárias são pautadas com foco em avançar de forma contínua nessas frentes, olhando para as pessoas que ajudam a construir o Grupo Petz todos os dias, nas finanças sustentáveis, na percepção de valor para os tutores de pets e na geração de valor para os nossos investidores.

VALOR GERADO



Humano

- Valorização do colaborador da ponta
- Programa de movimentação interna
- + R\$ 454 milhões em remuneração e benefícios
- 100% colaboradores elegíveis com avaliação de desempenho



Intelectual

- Novo Clubz
- Lançamento do plano de saúde
- App Petz



Manufaturado

- 16 novas lojas Petz, em 2024
- Diversos novos produtos de marca própria



Social e de relacionamento

- NPS em zona de excelência
- R\$ 6,9 milhões investidos em ações sociais e de bem-estar animal
- 7.149 pets adotados via Adote Petz, em 2024



Natural

- 7,7 mil toneladas de fraldas humanas descartadas pela indústria recebidas pela nossa fábrica
- + 1.060 mil toneladas de resíduos reciclados nas lojas Petz e CDs



Financeiro

- Fluxo de caixa operacional positivo
- Recorde de R\$ 1,1 bilhão de faturamento no quarto trimestre
- Crescimento de 9% nas vendas B2C

Governança Corporativa

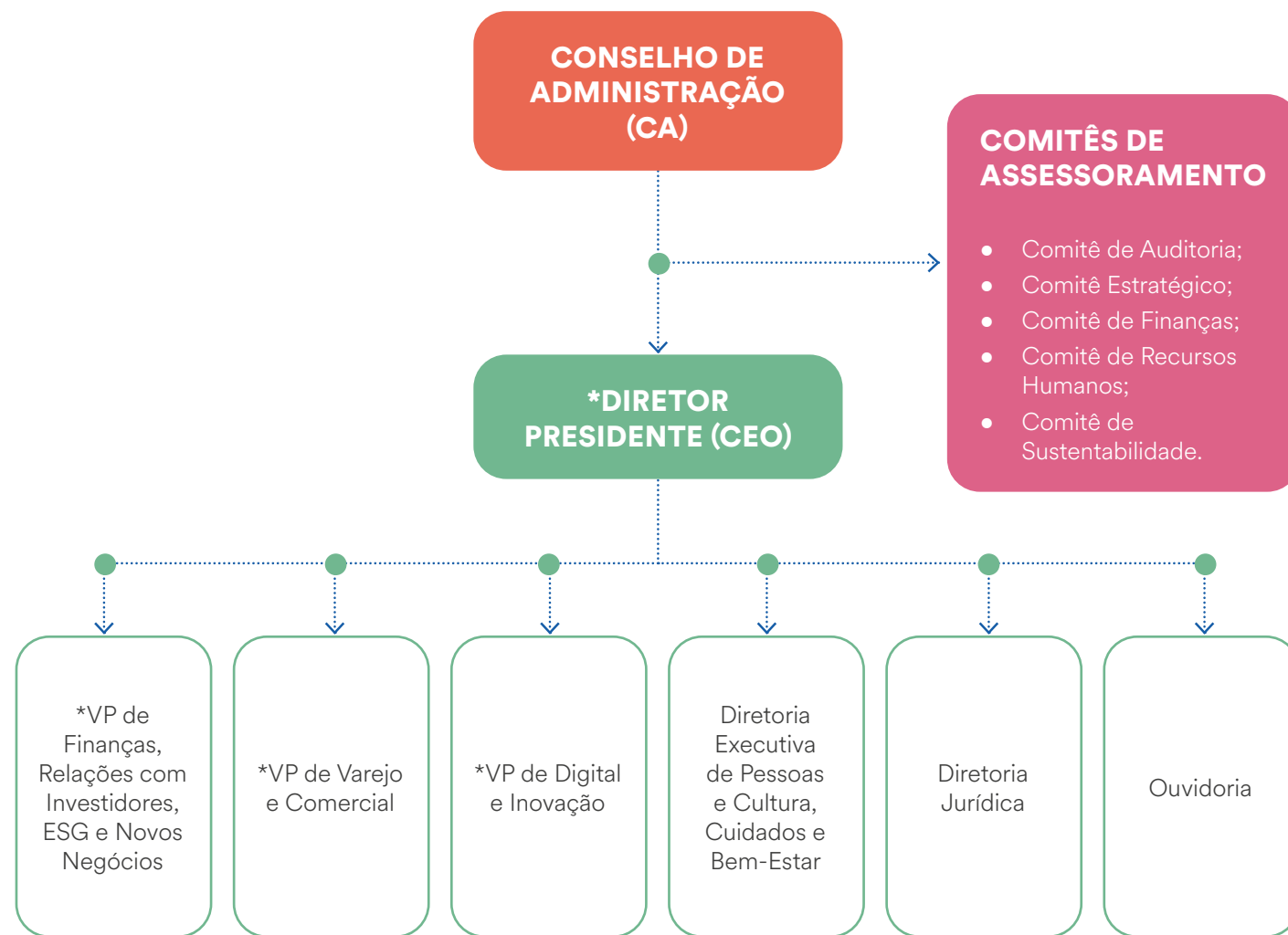
GRI 2-9

No Grupo Petz, adotamos práticas de governança corporativa alinhadas aos mais elevados padrões do mercado. Como uma Companhia listada no Novo Mercado da B3, seguimos rigorosamente as diretrizes da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), garantindo transparência, equidade e responsabilidade perante nossos *stakeholders*.

Nossa estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração, pelas Diretorias e pelos Comitês de Assessoramento, que atuam de forma integrada para assegurar uma gestão ética e eficiente.

Além disso, pautamos nossa atuação pelo Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa, publicado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), reforçando nosso compromisso com a excelência na gestão e na tomada de decisões.

Em nosso site de Relações com Investidores, disponibilizamos documentos essenciais, como o Estatuto Social, os Códigos de Conduta e as Políticas Corporativas. Essas diretrizes e estruturas evidenciam nossa dedicação à governança corporativa, promovendo a criação de valor sustentável para nossos acionistas e para todas as partes interessadas, sempre com foco na perenidade e no crescimento responsável do nosso negócio.



*Diretoria estatutária.

Nota: O organograma representa a estrutura até junho/2025. Em 2024, a Petz contava com Conselho Fiscal, mas o órgão não foi instalado em 2025.

**SAIBA MAIS**

em nosso site de [Relações com Investidores](#).

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Nosso Conselho de Administração é responsável por estabelecer a orientação estratégica dos negócios, estabelecendo metas, políticas e diretrizes que asseguram a proteção e valorização do patrimônio da Companhia, além de garantir sua continuidade. Como guardião das boas práticas de governança, o Conselho avalia constantemente nosso sistema de governança corporativa, promovendo ajustes nos Regimentos e Políticas internas sempre que necessário.

O Conselho é composto por, no mínimo cinco e, no máximo, sete membros, com mandatos de dois anos e possibilidade de reeleição. Para sua formação, seguimos as mais recentes diretrizes da CVM, priorizando diversidade de conhecimentos, experiências, cultura, gênero e faixa etária, além de garantir alinhamento com nossos valores, reputação ílibada e ausência de conflitos de interesse.

Seguimos as diretrizes do Novo Mercado da B3 e do nosso Estatuto Social, que determina que 20% ou, no mínimo, dois membros do Conselho de Administração sejam independentes.

Em 2024, 50% dos nossos conselheiros eram independentes, reforçando nosso compromisso com a transparência e a tomada de decisões imparciais.

DIRETORIA

Composta por um mínimo de dois e um máximo de seis diretores, sendo obrigatórios os cargos de Diretor Presidente, Diretor Financeiro e Diretor de Relações com Investidores. Atualmente, contamos com seis membros, dos quais quatro são diretores estatutários, responsáveis por definir a visão estratégica da Companhia em conformidade com as leis e regulamentos vigentes. Adicionalmente, há uma diretoria executiva, cuja função é garantir a implementação dessa estratégia no cotidiano da empresa, assegurando seu desempenho operacional e financeiro.

Os diretores são eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de dois anos, podendo ser reeleitos. A continuidade no cargo é avaliada anualmente, considerando o desempenho individual e suas competências em liderança.

Nota: por três anos, a Companhia contou com o Conselho Fiscal como órgão não permanente. Na Assembleia Geral Ordinária (AGO) de 2025 a sua instalação não foi solicitada pelos acionistas minoritários, culminando na sua dissolução.



Premiações

Em 2025 obtivemos duas grandes conquistas no Prêmio Consumidor Moderno 2025, uma das mais importantes premiações do mercado brasileiro. Nosso CEO, Sergio Zimmerman, foi eleito o CEO do Ano e a Petz foi campeã na categoria Varejo Pet. Esses prêmios ilustram nosso compromisso com a experiência do cliente, a inovação e a excelência nos serviços.

Além disso, em 2025, a nossa área Jurídica foi reconhecida com o prêmio de Melhor Departamento Jurídico na categoria Bens de Consumo e Varejo, concedido pela Filasa, o maior evento jurídico-financeiro do Brasil, consolidando a Companhia como referência no setor e destacando o compromisso com a conformidade e a ética.

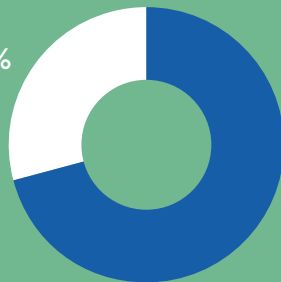
Diversidade nos órgãos de governança: Conselho de Administração

GRI 2-9

Informações Pessoais	Nome	Cláudio Roberto Ely	Eduardo Terra	Sergio Zimerman	Gregory Louis Reider	Ricardo Dias Mieskalo Silva	Tania Zimerman
	Função	Presidente do Conselho de Adm.	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheira
Diversidade	Gênero						
	Faixa etária	Mais de 50 anos	Mais de 50 anos	Mais de 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Mais de 50 anos
	Tempo de mandato (até 06/25)	11 anos	5 anos	11 anos	11 anos	3 anos	6 anos
Efetividade	Efetivo	★	★	★	★	★	★
	Independente	★	★			★	
	Participação em conselho/comitês						
Experiências	Administração	★	★	★	★	★	★
	ESG		★				
	Financeiro				★		
	Marketing		★			★	
	M&A	★			★		
	Pessoas e RH	★				★	★
	Varejo	★	★	★	★		★

Conselho da
Administração
por gênero

17%

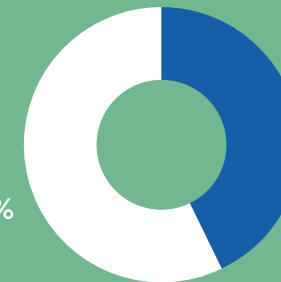


83%

● Homens
● Mulheres

Conselho da
Administração
por faixa etária

67%



33%

● Entre 30 e 50 anos
● Mais de 50 anos

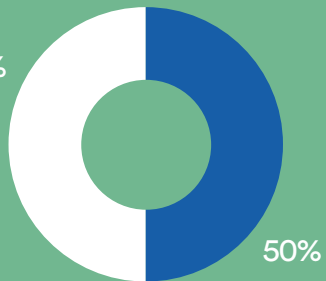
Diversidade nos órgãos de governança: Diretoria

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

Informações Pessoais	Nome	Sergio Zimerman	Aline Ferreira Penna Peli	Flávia Pontes	Marcelo Silveira Maia	Rodrigo Fernandes Cruz	Thalyta Losano
Função		CEO	VP Finanças, Relações com Investidores/ESG e Novos Negócios	Diretoria Executiva de Pessoas e Cultura, Cuidados e Bem-Estar	VP Digital e Inovação	VP Varejo e Comercial	Diretora Jurídica
Diversidade	Gênero						
	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 06/25)	22 anos	3 anos	2 anos	11 anos	9 anos	11 anos
Diretoria	Estatutária	★	★		★	★	
	Tecnologia e E-commerce				★		
	M&A e RI	★	★				
	Operações	★			★	★	
	Pessoas e RH			★			
	Saúde e Serviços			★			
	Financeiro		★				
	Jurídico						★
	Varejo	★	★	★	★	★	★

Diretoria
por gênero

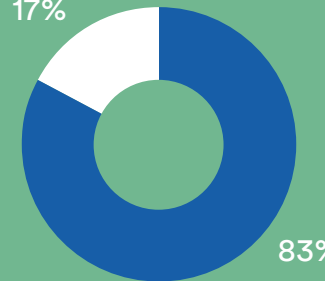
50%



● Homens
● Mulheres

Diretoria por
faixa etária

17%



● Entre 30 e 50 anos
● Mais de 50 anos

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO

GRI 2-12 | 2-13 | 2-14 | 2-17 | 2-24

Os comitês de assessoramento têm um papel fundamental em assegurar que as decisões da Companhia sejam bem embasadas, a partir do conhecimento e da experiência de seus membros para subsidiar o Conselho de Administração em questões estratégicas. Os cinco comitês da Petz são formados por profissionais designados para oferecer orientações, análises técnicas detalhadas e recomendações especializadas em suas respectivas áreas. Dessa forma, contribuem significativamente para a tomada de decisões da Companhia.

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 Zimerman					
Tania Zimerman					
Vanessa Tondato					



Comitê de Auditoria

É de competência deste Comitê auxiliar o CA com relação à 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 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 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 captações de recursos via dívida e/ou equity, de forma a apoiar as decisões do CA.



Comitê de Recursos Humanos

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



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.

BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

Indicação e Seleção

GRI 2-10

Adotamos uma Política de Indicação criteriosa para os cargos do Conselho de Administração, Comitês e Diretoria Estatutária, garantindo transparência e aderência às melhores práticas de governança corporativa. A escolha dos membros para o Conselho de Administração pode ser feita tanto pela administração quanto por qualquer acionista da Companhia, conforme previsto em lei. Já os integrantes dos Comitês podem ser indicados por qualquer membro do Conselho ou da Diretoria. No caso dos diretores, a seleção é conduzida pelo Conselho de Administração, que prioriza a diversidade e busca profissionais com competências complementares para impulsionar estratégias, superar desafios e alcançar os objetivos da Companhia.

Sempre que possível, as indicações para a Diretoria são feitas entre os executivos internos que já desempenham funções relacionadas à posição.

O processo de seleção considera critérios fundamentais, como alinhamento com os valores e a cultura da Companhia, formação acadêmica, experiência profissional, habilidades técnicas e ausência de conflitos de interesse dentro do grupo.



SAIBA MAIS

sobre nossas Políticas em nosso site de [Relações com Investidores](#).

Avaliação de Desempenho

GRI 2-18

O Presidente do Conselho de Administração é responsável por conduzir a avaliação anual de desempenho do próprio Conselho. Da mesma forma, os integrantes dos Comitês passam por uma avaliação individual conduzida pelo coordenador de cada órgão de assessoramento, sendo possível a contratação de terceiros para apoiar esse processo.

Os resultados consolidados de cada órgão são compartilhados com todos os membros, enquanto as avaliações individuais são encaminhadas ao executivo avaliado. Todas as diretrizes desse processo estão detalhadas no Formulário de Referência da Companhia e devem ser seguidas obrigatoriamente pelos órgãos de governança.

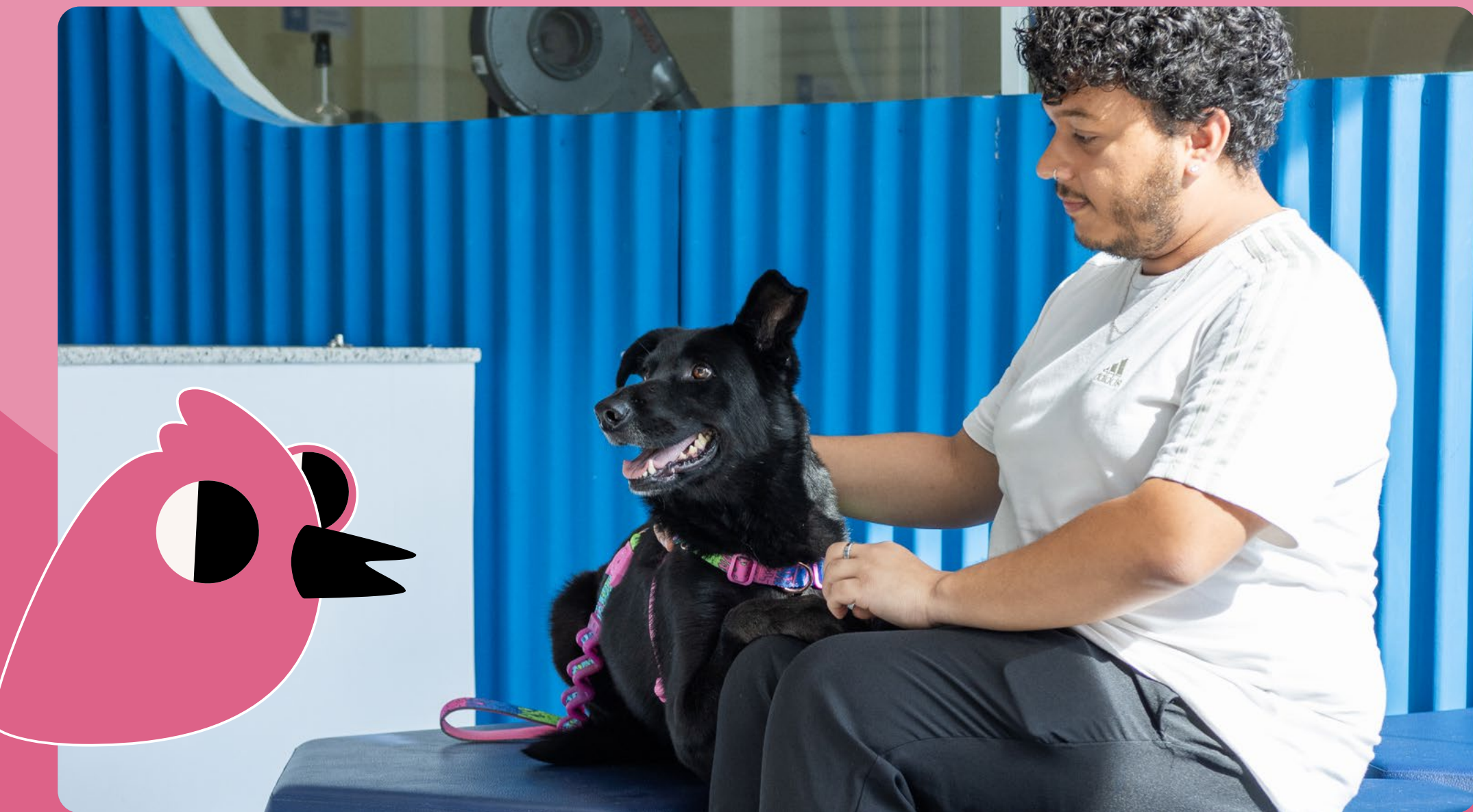
Remuneração

GRI 2-19 | 2-20

A Política de Remuneração estabelece os parâmetros para a definição de salários e benefícios destinados aos diretores – sejam estatutários ou executivos – aos membros do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento da Companhia.

Para garantir transparência, a Companhia divulga publicamente as diretrizes que orientam a remuneração da alta liderança do Grupo Petz. Além disso, há dois planos de opção de compra de ações em vigor, ambos aprovados em Assembleia Geral e alinhados às práticas de mercado para remuneração.

A definição da remuneração individual dos conselheiros e diretores é realizada pelo Conselho de Administração, com base no montante total aprovado anualmente em Assembleia Geral Ordinária. O processo leva em conta o salário fixo de cada administrador, junto aos acionistas da Companhia, assim como seu desempenho e cumprimento de metas. No caso da remuneração fixa, o Conselho de Administração recebe suporte da Diretoria, que utiliza como referência as faixas salariais previamente definidas em pesquisas, assegurando que os valores sejam compatíveis com o peso e a responsabilidade de cada posição dentro da Petz.



03 Negócios Responsáveis



Destaques 2024



Lançamento do
Plano de Gestão de Crises
Cibernéticas



Integração
de segurança de rede de
todas as empresas



23
fornecedores de marca
própria auditados



4.599
fornecedores



**cerca de
640 mil**
cupons deixaram de
ser impressos, no
primeiro semestre, por
meio do Bobina Zero

Ética e Transparência

GRI 3-3

Cientes da nossa responsabilidade em atender aos interesses de todos os *stakeholders*, adotamos uma postura ativa para fortalecer as melhores práticas do mercado e consolidar uma cultura corporativa guiada por princípios éticos consistentes.

Desde a abertura de capital da Petz, em 2020, reafirmamos nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade perante acionistas e demais públicos estratégicos.

Em alinhamento com as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), seguimos firmes na divulgação de informações relevantes, assegurando a integridade e a confiabilidade das nossas atividades. Assim, **divulgamos pelo terceiro ano consecutivo esse documento, que reúne indicadores e iniciativas de diversas áreas do negócio, além de destacar oportunidades de aprimoramento.**

Essa iniciativa é um passo importante na consolidação da governança ambiental, social e corporativa do grupo, refletindo nosso empenho em gerar valor sustentável no longo prazo. Ao tornarmos públicas nossas práticas e desafios, buscamos estimular o diálogo transparente com nossos públicos de interesse, fortalecer vínculos de confiança e impulsionar a evolução contínua do nosso modelo de negócio.





CÓDIGOS, ESTATUTOS E POLÍTICAS

GRI 2-15 | 2-24

Código de conduta

GRI 2-23

O Código de Conduta do Grupo Petz é uma diretriz essencial que orienta os compromissos e comportamentos esperados no ambiente corporativo. Ele se aplica a todas as empresas que compõem o nosso ecossistema, incluindo colaboradores, fornecedores, parceiros e demais públicos que representam a Companhia, independentemente de sua função ou nível hierárquico.

Seu propósito é assegurar uma conduta baseada em ética, respeito mútuo, transparência e cooperação, além de prevenir eventuais conflitos de interesse e incentivar práticas exemplares no dia a dia das nossas operações.

Aprovado pelo Conselho de Administração e acessível a todos os públicos, o documento é apresentado aos colaboradores já no momento da integração, reforçando a importância do alinhamento às suas diretrizes desde o início da jornada na empresa.

Por meio desse Código, reafirmamos nosso compromisso com a integridade, a honestidade, a lealdade e a responsabilidade em todas as relações que mantemos com os *stakeholders* da nossa cadeia de valor.



SAIBA MAIS

acesse o [Código de Conduta](#) em nosso site.

O Estatuto Social é o principal documento que define e regula os direitos, deveres e a estrutura de governança da Companhia. Ele estabelece as bases legais e operacionais para o funcionamento da organização, orientando decisões estratégicas e assegurando conformidade com as normas societárias. Por sua natureza normativa, o Estatuto prevalece sobre demais políticas internas e regimentos, sendo fundamental para garantir transparência, segurança jurídica e alinhamento com os interesses dos acionistas e *stakeholders*.

**SAIBA MAIS**

acesse as [Políticas](#) em nosso site.

Políticas Corporativas



Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante

Sua função é disciplinar os procedimentos internos da Companhia, de forma a estabelecer padrões de conduta e transparência na divulgação de informações ao mercado.



Política de Remuneração

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



Política de Negociação de Valores Mobiliários

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 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 Gerenciamento de Riscos

Essa Política auxilia na identificação, avaliação, previsão e monitoramento dos riscos aos quais a Companhia está sujeita, trazendo mais segurança aos acionistas e negócios da Petz.



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 interesse.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

Canal de denúncias

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

Com o compromisso de garantir o cumprimento do nosso Código de Conduta em todas as áreas da Companhia, disponibilizamos para todos os nossos *stakeholders* o Canal de Denúncias.

Essa ferramenta permite o registro de condutas inadequadas praticadas por colaboradores, fornecedores ou prestadores de serviço que possam comprometer a integridade, a imagem ou o patrimônio da Petz.

A plataforma é gerida por uma empresa independente, assegurando o anonimato dos relatos, a confidencialidade das informações e a proteção contra qualquer tipo de retaliação aos denunciantes.

As denúncias são investigadas por uma equipe interna responsável, com participação das áreas Jurídica e de Recursos Humanos. Quando confirmadas, as infrações resultam em medidas disciplinares ou legais, como advertências, suspensões ou até mesmo desligamentos. No caso de terceiros e fornecedores, a relação comercial pode ser encerrada.

Demais canais

Contamos também com canais abertos aos consumidores, como a Ouvidoria e o SAC, que têm 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 à Ouvidoria sejam tratadas de maneira rápida e eficiente.



SAIBA MAIS

canaldedenuncia@petz.com.br

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

0800 882 0612



Gestão de Riscos

Uma gestão de riscos eficiente é essencial para garantir a continuidade dos negócios, proteger os interesses de seus acionistas e assegurar uma atuação responsável em todas as suas frentes. Por isso, mantemos uma Política de Gerenciamento de Riscos estruturada, que formaliza os princípios, diretrizes e responsabilidades relacionados à identificação, avaliação, controle e mitigação dos riscos que possam impactar suas operações.

Aplicável a todos os colaboradores, administradores e áreas da Companhia, a Política estabelece um processo padronizado e preventivo, que orienta a condução de atividades em todos os níveis e macroprocessos da Petz. Inspirada nas melhores práticas de mercado e em conformidade com o Regulamento do Novo Mercado da B3, a abordagem adotada visa promover uma cultura organizacional orientada pela integridade, responsabilidade e antecipação de riscos.

A Companhia classifica seus riscos nas categorias:

- Estratégicos;
- Operacionais;
- Financeiros;
- Legais;
- Conformidade;
- Informação;
- Ambientais;
- Saúde.

Esses riscos são mapeados com base em entrevistas, auditorias e questionários aplicados às lideranças, resultando em um Mapa de Riscos avaliado anualmente pelo Comitê de Auditoria. **As análises consideram tanto a probabilidade quanto o impacto das ocorrências, permitindo decisões mais assertivas sobre o tratamento de cada cenário.**

As ações de resposta seguem quatro caminhos possíveis: eliminação, diversificação, aceitação ou transferência do risco. A definição e execução dos planos de ação ficam sob responsabilidade das áreas de negócio, com o acompanhamento próximo da equipe jurídica e a supervisão contínua do Comitê de Auditoria.

Além disso, a Auditoria Interna atua de forma independente para avaliar a efetividade da Política, garantindo que os processos estejam alinhados à cultura de transparência e ao compromisso com a sustentabilidade de longo prazo. Dessa forma, a Petz reforça sua postura proativa na gestão de riscos, fortalecendo a resiliência do negócio e a confiança de seus públicos de interesse.



Identificação
e classificação
de risco



Análise
de risco



Definição e
implementação
de ações de
resposta



Monitoramento
e comunicação

Os principais riscos aos quais estamos expostos são:

- **Interrupção das atividades:** a paralisação de nossos Centros de Distribuição (CDs) e a nossa incapacidade de expansão de novas lojas poderão impactar adversamente nossos negócios, bem como nossa estratégia de crescimento;
- **Execução da estratégia:** o não cumprimento do plano estratégico de fornecer volume e variedade suficientes de produtos a preços competitivos ou gerenciar adequadamente o abastecimento do nosso estoque;
- **Tecnologia:** somos altamente dependentes de sistemas de tecnologia da informação para operar nossos negócios;
- **Valor das marcas:** a Companhia está sujeita a fatores que podem impactar a percepção de suas marcas, especialmente a marca Petz, como avaliações de consumidores e eventuais exposições desfavoráveis na mídia. Esses fatores podem influenciar seus negócios, resultados operacionais e situação financeira;
- **Fusões, aquisições ou reorganizações societárias:** o desdobramento de integrações e captura de sinergias pode impactar nossos resultados.



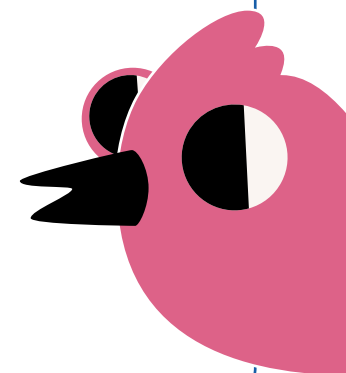
Riscos cibernéticos

Resiliência cibernética é a capacidade da Companhia de se preparar, resistir, se adaptar e recuperar rapidamente de crises causadas por ataques cibernéticos. Ter um plano de crise cibernética é fundamental para definir estratégias e ações diante de eventos desse tipo.

Em 2024, lançamos o Plano de Gestão de Crises Cibernéticas do Grupo Petz, desenvolvido para orientar uma atuação eficiente nas fases de prevenção, resposta e recuperação diante de incidentes cibernéticos graves. Ele reúne diretrizes estratégicas, táticas e

operacionais, além de orientações de comunicação com *stakeholders* em cenários extremos.

O plano inclui governança, critérios de classificação, responsabilidades bem definidas, mapa de *stakeholders* e plano de comunicação. Sua aplicação contribui para minimizar impactos operacionais, financeiros e reputacionais. Saiba mais sobre treinamentos de Segurança da Informação nas páginas 61 e 62.



Segurança da Informação

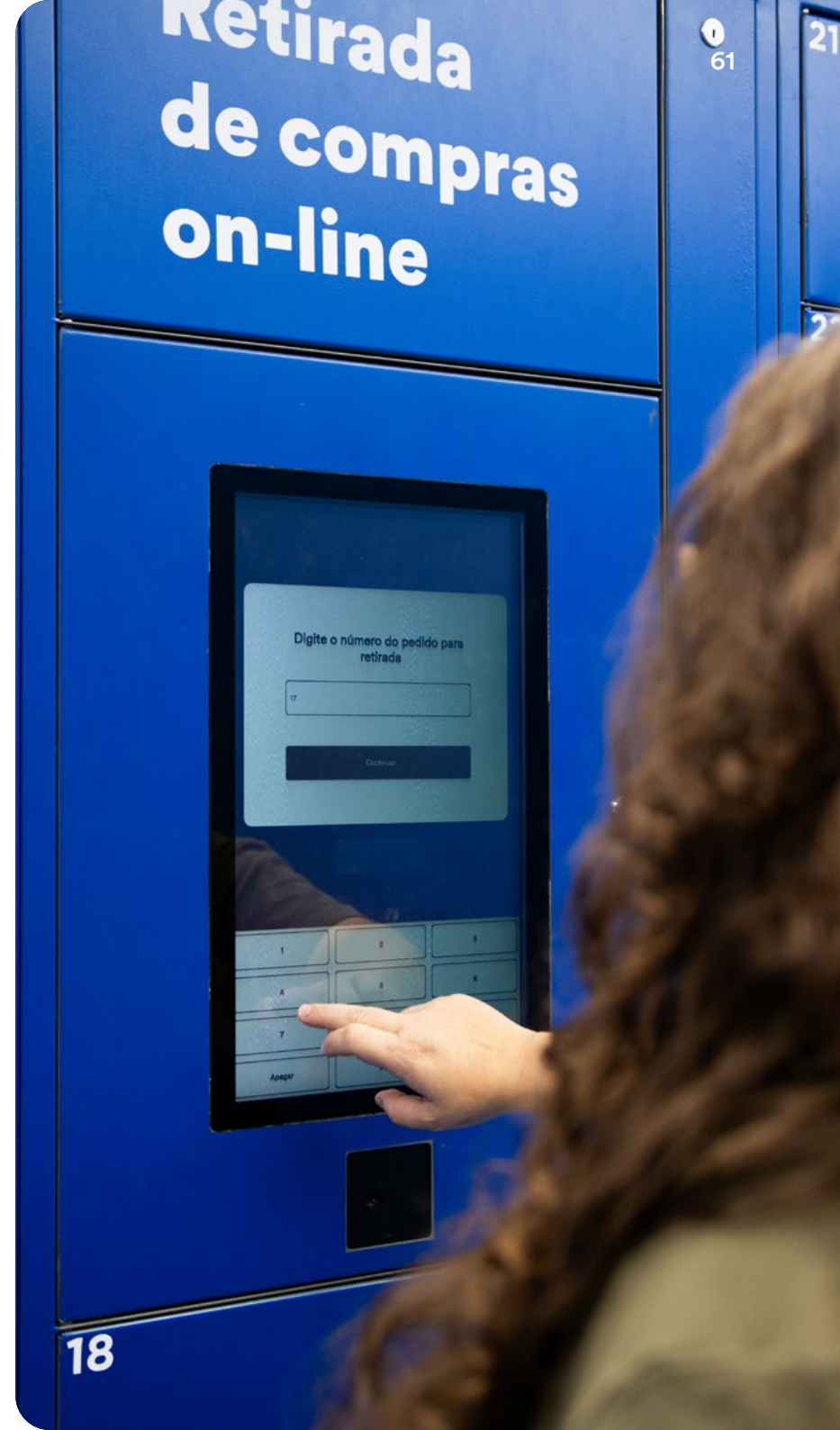
GRI 2-29 | 3-3 | SASB CG-MR-230a.1 | CG-EC-230a.1

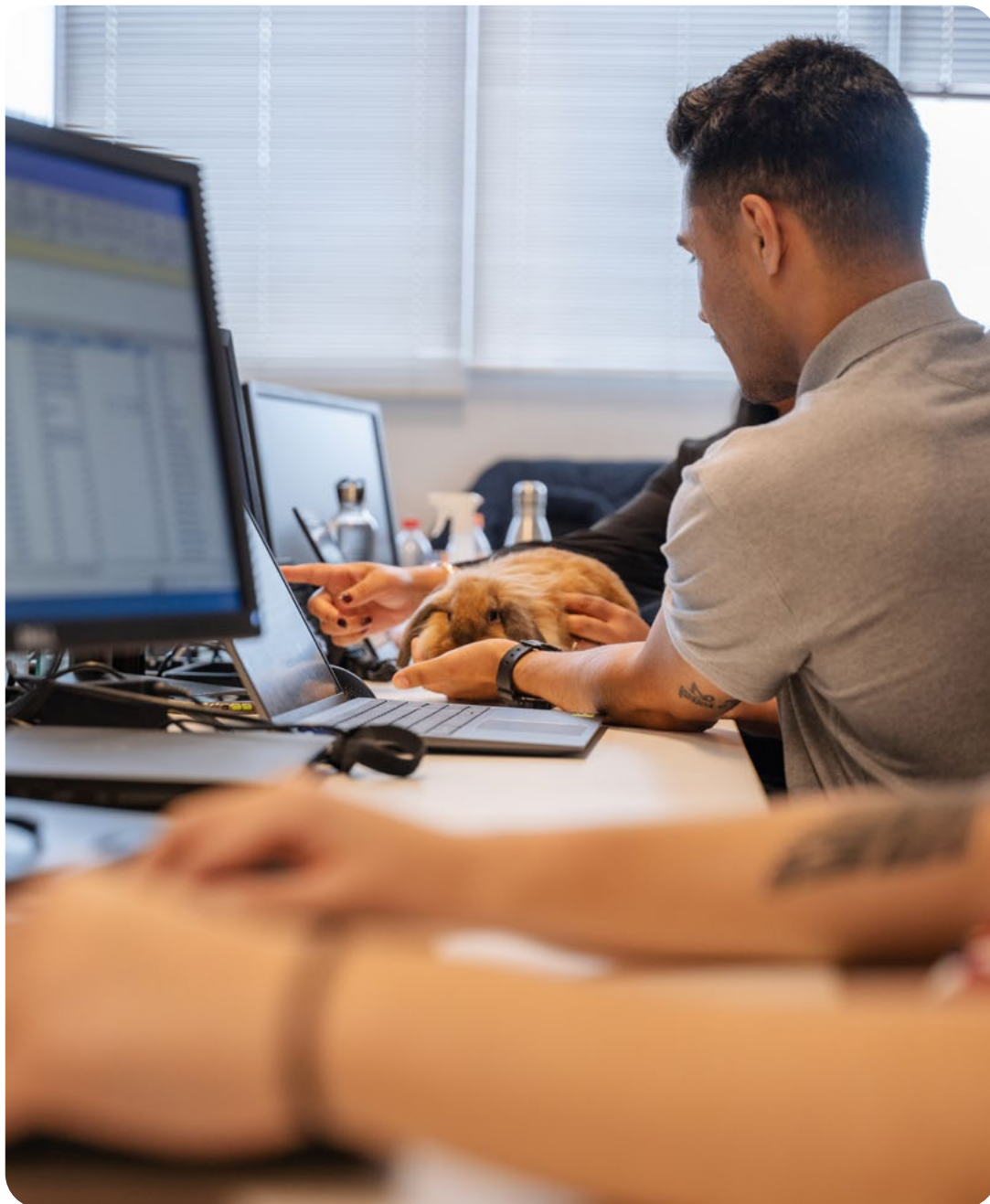
Em 2024, a Petz deu importantes passos na consolidação de sua estratégia tecnológica, com foco em segurança e eficiência. Um dos principais desafios do período foi a integração das empresas adquiridas aos padrões do Grupo, especialmente no que diz respeito à segurança da informação e à privacidade dos dados. A incorporação da Zee.Dog demandou adaptações em processos, cultura interna e experiência do usuário, reforçando o compromisso da Companhia com uma governança tecnológica robusta e orientada à geração de valor.

Nesse contexto, a reestruturação da área digital trouxe mais sinergia entre produto e *backoffice*, com foco na resolução de “dores” do negócio. A finalização da integração operacional da Zee.Dog ao modelo B2B resultou em ganhos logísticos expressivos, como o encerramento do centro de distribuição de Queimados (RJ) e a centralização das operações no CD de Embu (SP). Já a operação Zee.Now evoluiu ao substituir 14 *darkrooms* por lojas Petz, otimizando a capilaridade e o aproveitamento de ativos.

Por fim, a Petz avança também na frente de sustentabilidade tecnológica. Embora dependamos de parceiros externos para a nossa infraestrutura, atuamos para reduzir o consumo de carbono, otimizando o uso computacional. Entre as ações em destaque estão a modernização da sala técnica 1, prevista para 2025, e a migração da infraestrutura da Zee.Dog para o sistema da Petz, resultando em maior eficiência e aproveitamento de recursos. Também passamos a reduzir o tempo de funcionamento de ambientes de desenvolvimento como medida concreta para minimizar nossas emissões.

A Companhia manteve a vigilância ativa sobre sua marca, com validação de credenciais, autenticação de dois fatores para novos dispositivos e restrições de exibição de dados sensíveis. O plano de resposta a incidentes foi fortalecido com apoio de consultoria especializada, assegurando preparação operacional e executiva para lidar com eventuais crises cibernéticas.





A educação contínua em privacidade é um dos pilares dessa jornada. Todos os colaboradores recebem treinamentos obrigatórios sobre LGPD e boas práticas de segurança, em pílulas ao longo do ano, promovendo a conscientização e o engajamento da equipe.

Na frente de gestão de dispositivos, prevenção de fraudes e otimização de sistemas internos, **adotamos o modelo de autenticação multifator (MFA) em todos os novos logins, exigindo um PIN de verificação a cada novo acesso.** Essa medida reforça a proteção contra acessos não autorizados e faz parte de um conjunto de processos antifraude que também inclui a análise detalhada do check-out e a implementação de soluções mais inteligentes para prevenção de riscos.

Com uma estratégia voltada à autonomia e redução de custos, a Petz passou a contar com recursos internos mais eficientes, diminuindo a dependência de ferramentas externas e otimizando os investimentos em segurança digital. A parceria com a ClearSale, por exemplo, foi mantida com foco na análise de pedidos realizados em nossas plataformas, fortalecendo o monitoramento de transações suspeitas de forma assertiva.

Outro avanço importante foi a integração dos sistemas internos com o login de rede, promovendo mais segurança e centralização no controle de acessos. Além disso, a Companhia investiu na reestruturação da arquitetura do Protheus, promovendo maior eficiência computacional e melhor aproveitamento dos recursos, com impacto direto na redução de custos operacionais.

Na frente de desenvolvimento de talentos, foi criado um programa de certificação em parceria com a Oracle, que já resultou na formação de três profissionais certificados. Estes colaboradores atuam no atendimento técnico como *service desk* e integram a construção do novo Nível 2 de suporte, agregando ainda mais qualidade e agilidade ao atendimento interno.

Gestão da Cadeia de Fornecedores

GRI 2-6 | 2-24 | 2-29 | 3-3 | 204-1

Os processos de seleção de fornecedores no Grupo Petz levam em conta o alinhamento com nossa estratégia comercial, nossos valores e a qualidade dos produtos oferecidos. Todas as interações com parceiros seguem as diretrizes do Código de Conduta da Companhia, que orienta comportamentos éticos para públicos internos e externos, garantindo integridade em toda a cadeia de fornecimento.

Em 2024, a Petz contou com a colaboração de 4.599 empresas, responsáveis por suprir desde produtos para revenda no varejo até insumos veterinários utilizados no Centro Veterinário Seres, além de materiais administrativos e de infraestrutura.

Desse total, cerca de 550 fornecedores atuam diretamente com produtos, sendo 98% deles parceiros nacionais (excluindo Petix e Zee.Dog Global).



GESTÃO DE MARCAS PRÓPRIAS

A venda de produtos de marca própria da Petz ganhou relevância expressiva em 2024, passando a representar 12% do faturamento total da Companhia no último trimestre do ano.

Essa frente tem sido uma importante estratégia de diferenciação no mercado, oferecendo aos tutores produtos exclusivos e de alta qualidade.

Ao final do período, os produtos de marca própria (caso fossem considerados um único fornecedor) ocuparam a posição de segundo maior fornecedor da Petz, com crescimento de 40% no ano, em comparação com o mesmo período do ano anterior.

Destaque para o lançamento da ração seca da marca Selections e para os acessórios da marca Spike.

O desenvolvimento de novos produtos depende, em sua maioria, de fornecedores terceirizados, exceto a linha de tapetes higiênicos, fabricadas pela Petix. Esses parceiros são selecionados com rigor, com base em critérios de qualidade fabril e de produto. Entre os fornecedores nacionais desse segmento, 21 passaram por auditorias de qualidade realizadas por certificadoras homologadas, demonstrando desempenho satisfatório. Seguimos trabalhando em conjunto para elevar ainda mais esse padrão, incentivando avanços contínuos e consistentes.

O processo de homologação de fornecedores de marcas próprias do Grupo Petz inclui auditorias que avaliam a qualidade das fábricas, considerando critérios como boas práticas de fabricação, segurança alimentar e rastreabilidade dos produtos. Essas auditorias seguem os mesmos padrões exigidos pela indústria alimentícia humana, com base em protocolos reconhecidos internacionalmente.

Seguimos uma diretriz de auditorias não anunciadas para fornecedores selecionados, especialmente aqueles responsáveis por produtos alimentícios para pets, como petiscos e suplementos. Essas visitas-surpresa têm como objetivo garantir um nível ainda mais elevado de conformidade e segurança.



As auditorias de Nível Básico abrangem aproximadamente 45% dos requisitos da Norma IFS Food, norma internacional que avalia a conformidade de produtos e processos em relação à segurança e qualidade dos alimentos. Essa norma é aplicável aos fornecedores em todas as etapas do processamento de alimentos posteriores ao estágio agrícola.

Essa categoria de verificação é projetada para empresas em estágio inicial de implementação de sistemas de gestão de segurança alimentar e qualidade. As áreas contempladas nessa avaliação são:

- **Sistema de Gestão da Segurança e Qualidade Alimentar:** avaliação da estrutura organizacional, responsabilidades, documentação e registros relacionados à segurança e qualidade dos alimentos;
- **Boas Práticas de Fabricação (BPF):** inspeção das condições de higiene, limpeza, controle de pragas, qualidade da água, armazenamento e transporte de matérias-primas e produtos acabados;
- **Controle de Perigos nos Alimentos:** verificação da implementação de programas preventivos, como APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle), controle de alérgenos e defesa alimentar;
- **Conformidade Legal e Regulamentar:** avaliação do cumprimento das legislações locais e internacionais aplicáveis à produção e comercialização de alimentos.

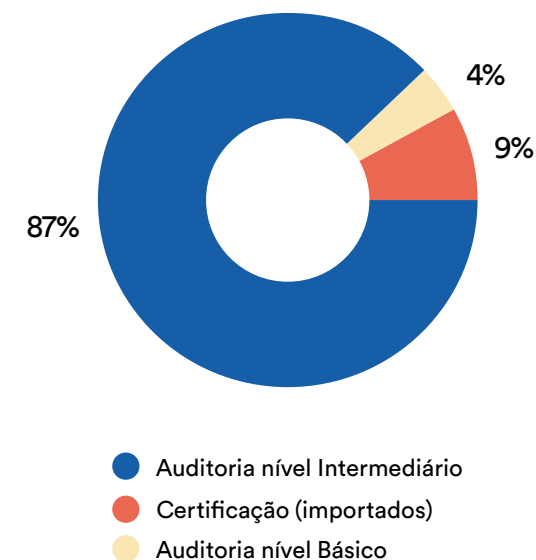
Para os fornecedores que passam pelo Nível Intermediário de auditoria, são exigidos aproximadamente 70% dos requisitos da Norma IFS Food. Essa categoria se destina a empresas que já implementaram os sistemas básicos e buscam aprimorar seus processos para alcançar a certificação completa. São avaliados:

- **Gestão de Recursos:** avaliação da competência e treinamento da equipe, infraestrutura, equipamentos e recursos necessários para manter a segurança e qualidade dos alimentos;
- **Processos Operacionais:** inspeção dos processos de produção, controle de processos críticos, calibração de equipamentos e manutenção preventiva;
- **Medidas, Análises e Melhorias:** verificação da implementação de ações corretivas e preventivas, análise de dados para melhoria contínua e eficácia do sistema de gestão;
- **Avaliação de Riscos:** análise detalhada dos riscos associados aos processos e produtos, com a implementação de medidas para mitigação.

Em relação às Certificações de produtos importados aceitas para alimentos, reconhecemos e consideramos válidas as principais normas internacionais de segurança e qualidade. Entre elas, destacam-se as certificações BRC (British Retail Consortium), FSSC 22000 (Food Safety System Certification), HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points),

IFS Food (International Featured Standards), ISO 22000 e GMP (Good Manufacturing Practices). Todas essas certificações atestam o compromisso das empresas com padrões rigorosos de controle de qualidade, rastreabilidade e segurança alimentar, sendo fundamentais para garantir a confiança dos consumidores e o atendimento às exigências regulatórias e de mercado.

Fornecedores de marcas próprias





04 Saúde, Bem-estar Animal e Adoção



Destaques de 2024



R\$ 6,9 milhões

doados pela Petz ao
Programa Adote Petz



137 organizações
beneficiadas



+ 7 mil

adoções por meio do
Adote Petz



64,6 mil

produtos doados via
Programa Válidos



122 lojas

com espaços
permanentes de adoção

Cuidado e Bem-Estar Animal

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

O compromisso com o bem-estar animal é o que move a Petz. Por meio do programa Adote Petz, dedicado à adoção responsável, viabilizamos o encontro entre pets que aguardam um lar e apaixonados por animais dispostos a acolhê-los com amor e responsabilidade.

A atuação da Companhia se dá em parceria com 137 organizações, sendo 98 ONGs, 30 protetores independentes* e nove Organizações de Terapia Assistida, que conduzem o processo de adoção. Além disso, **oferecemos espaços permanentes de adoção em 122 lojas**, com uma infraestrutura adequada, com áreas fixas e especialmente preparadas para acolher os animais até que encontrem uma nova família.

Desde o início do programa, em 2007, já foram mais de 81 mil adoções realizadas, das quais 7.149 aconteceram em 2024, considerando cães, gatos e porquinhos-da-índia.

Uma novidade implementada no último ano foi a atuação do Adote Petz na realização de palestras educacionais, abordando o tema de bem-estar animal em escolas e comunidades, fundamentais para promover a conscientização, a empatia e ações responsáveis em relação aos animais.

*ONGs são organizações formalizadas e estruturadas, com CNPJ, que recebem doações de forma oficial, participam de editais e firmam parcerias com empresas ou o poder público. Protetores independentes são pessoas físicas que, por iniciativa própria, resgatam, cuidam e buscam novos lares para os animais, geralmente utilizando recursos próprios ou doações diretas.



O Adote Petz representa a consolidação das iniciativas de adoção e das ações sociais desenvolvidas ao longo dos anos pelo Grupo Petz. Amparado na credibilidade e na capilaridade do Grupo Petz, o programa conecta estrutura, visibilidade e conhecimento logístico à atuação dedicada de ONGs e protetores independentes com alcance nacional, o que reforça o compromisso da Companhia com o bem-estar animal.

O programa é amparado por três pilares: Formação, Doação e Adoção, com o desafio de promover o cuidado e o bem-estar animal, oferecendo novas oportunidades de vida para milhares de animais em situação de vulnerabilidade e, ao mesmo tempo, fortalecendo redes de cuidado e solidariedade entre pessoas, comunidades e instituições.



~R\$ 7 mm

doados pelo Grupo ao Adote Petz em 2024





Adoção

O Grupo Petz atua lado a lado com uma rede composta por 137 organizações da sociedade civil e protetores independentes, todos previamente homologados e preparados para acolher animais com responsabilidade e cuidado.

Esses parceiros são responsáveis por garantir o bem-estar dos pets disponíveis para adoção, conduzindo processos fundamentais como castração, vacinação, microchipagem e demais etapas necessárias para que os animais estejam prontos para encontrar um novo lar, sempre em conformidade com a legislação vigente.

Por meio do programa Adote Petz, oferecemos suporte contínuo a essas instituições, contribuindo com a doação de insumos essenciais, como ração, medicamentos e itens de higiene, além de apoio financeiro para manutenção das atividades e da estrutura dos abrigos. Essa colaboração fortalece a sustentabilidade das iniciativas e amplia o impacto positivo nas comunidades onde atuamos.

O trabalho desses parceiros vai além do cuidado individual: eles desempenham um papel importante na saúde coletiva, atuando no controle da população animal e ajudando a prevenir doenças e acidentes.

Após o processo de preparação, os pets ficam disponíveis para adoção. **Além dos espaços de adoção permanentes em loja, também promovemos feiras de adoção. Ao todo, foram realizados 802 eventos externos e seis megaeventos de adoção, com mais de 50 lojas de forma simultânea.**

Critérios de seleção de parceiros

O Adote Petz adota um protocolo padronizado para homologação de ONGs parceiras e protetores independentes, com o objetivo de assegurar o bem-estar dos animais resgatados até o momento da adoção.

O processo tem início com a validação de documentos realizada pelo departamento jurídico da Petz, conforme as exigências estabelecidas para a adesão. Em seguida, uma equipe técnica de qualidade realiza visitas técnicas aos abrigos ou lares temporários, elaborando um relatório técnico que será analisado pelas áreas de gestão e qualidade da Companhia e pelo time do Adote Petz, sugerindo melhorias. Essas visitas ocorrem periodicamente, a cada seis meses.

Após a aprovação, a parceria é formalizada por meio da assinatura de um contrato que estabelece as responsabilidades tanto da Petz quanto do parceiro.

1 Ache seu pet

O candidato a tutor visita uma loja Petz que tenha espaço dedicado à adoção ou acessa adotepetz.com.br. Lá, conhece os pets das ONGs/protetores parceiros para criar a conexão perfeita com o pet que busca um novo lar.

2 Formulário de interesse

Realização da entrevista nas lojas com um voluntário da ONG/protetor. Caso não haja um voluntário presente, basta preencher o formulário de interesse que a ONG/protetor entra em contato com em até 48h.



Processo de adoção

4 Adoção completa

Após aprovação pelo voluntário da ONG/protetor, ele já pode levar seu pet para casa. Se enviou o formulário, pode buscá-lo em uma loja Petz no dia combinado com a ONG/protetor. Além disso, em 2024, os pets foram acompanhados por uma equipe multidisciplinar por até um ano.

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, o candidato receberá a aprovação na hora ou por telefone/e-mail caso seja preenchido o formulário online.



Ação Social Gaviões da Fiel

Ação realizada em parceria com a Torcida Gaviões da Fiel, com o objetivo de atender animais das comunidades do Gato (SP), Moinhos (SP) e Prates (SP).

+270

atendimentos entre cães e gatos



MRSC

Marco de R\$ 1 milhão doados pela MOL Impacto em quatro anos de parceria com a Organização Moradores de Rua e Seus Cães (MRSC).

+ R\$ 1 milhão

doados à MRSC



Ações para o Rio Grande do Sul

Em 2024, realizamos uma série de ações durante as enchentes do Rio Grande do Sul, com três focos principais: ações pela causa animal, pelos colaboradores Petz e pelos moradores do estado. Saiba mais detalhes no [Relatório de Sustentabilidade da Petz de 2023](#).

+ 67,7 mil

ítems doados pelo Grupo Petz



Voluntariado corporativo

Em 2024, demos continuidade ao programa de voluntariado corporativo da Companhia.

Ao todo, realizamos 55 ações sociais com participação de colaboradores voluntários da Petz em comunidades, em parceria com as Organizações que atuam na causa humanitária, como cuidados aos moradores em situação de rua, moradores de ocupação e seus pets e atuação em casos de desastre ambiental.



Contamos com a participação dos colaboradores da Petz atuando nessas ações, que atenderam mais de quatro mil animais.

Números 2024 Adote Petz



R\$ 9,3 milhões

em investimentos e doações ao Adote Petz



R\$ 6,78 mm

em doações, via projeto Válidos
(saiba mais na página 78)



7,1 mil

pets adotados



137

entidades apoiadas



**Palestras
educacionais**

abordando a temática de bem-estar
animal em escolas e comunidades



802

Eventos de adoção



Doação

MOL Impacto

Fundada em 2007, a MOL Impacto atua na criação de modelos de negócio que geram doações, produção de conteúdo multiplataforma, desenvolvimento ponta a ponta de produtos sociais, operações de varejo, engajamento de *stakeholders* e transparência de iniciativas de impacto social.

Desde 2017, a parceria da MOL Impacto e da Petz desenvolve produtos sociais com o propósito de engajar pessoas e marcas em torno de causas que promovem transformações positivas, com foco no bem-estar animal. A parceria teve início com o lançamento da Coleção Bichos, composta por livros, calendários, álbuns e outros materiais impressos cuja venda reverte doações para ONGs dedicadas à proteção e ao bem-estar animal.

Em 2024, os recursos arrecadados com a Coleção Bichos viabilizaram ações com 84 ONGs e 26 protetores, levando apoio a pets e tutores em situação de vulnerabilidade em todas as regiões do país e ampliando o impacto social da iniciativa. Além disso, por meio da parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, as doações da Coleção Bichos já garantiram o plantio de cerca de sete mil árvores.

Dentre os destaques da atuação em 2024, a ação emergencial voltada a ONGs afetadas por enchentes no Rio Grande do Sul recebeu R\$ 238 mil, beneficiando sete ONGs e uma protetora independente.



NÚMEROS DE 2024:

686 mil

produtos vendidos com verba revertida para doações

**R\$ 1,76 mm**

doados

122

ONGs e protetores independentes apoiados

11.083

animais impactados

33

reformas e melhorias realizadas nas ONGs parceiras

+ 18 ton

de ração custeadas

“Graças ao apoio da Petz e da MOL Impacto, conseguimos alcançar uma grande conquista: a construção de um muro ao redor de toda a nossa instituição. Essa obra trouxe mais segurança, tranquilidade e bem-estar para os animais resgatados, reduzindo o barulho e proporcionando um ambiente mais acolhedor para todos. Parcerias como essa são fundamentais para seguirmos firmes em nosso propósito de proteção e cuidado com os animais. Obrigada por acreditarem na nossa missão e caminharem conosco!”

Priscilla Finamore, fundadora da Associação Amigos dos Animais de Louveira (SP) (AMALO)

Movimento Arredondar

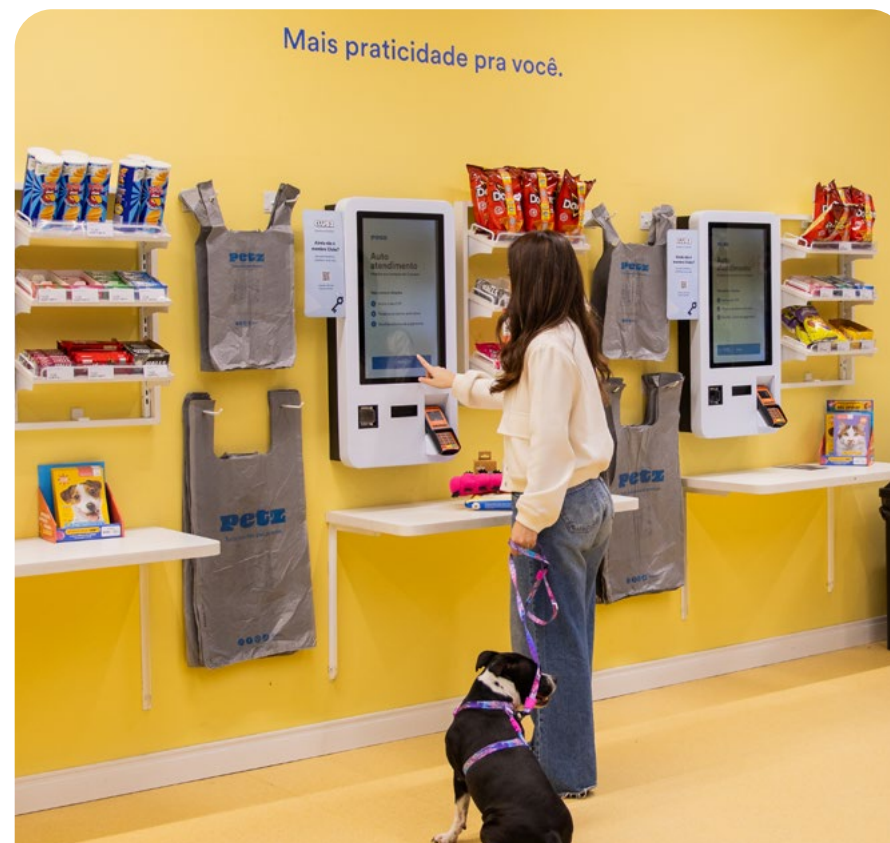
O Instituto Arredondar é uma organização sem fins lucrativos que desenvolve soluções inteligentes para impulsionar a cultura da doação e gerar impacto social. Em parceria com empresas do varejo, promove a prática do arredondamento de centavos nas compras, permitindo que consumidores contribuam com pequenas quantias que, somadas, ajudam a garantir a sustentabilidade financeira de diversas organizações sociais no Brasil.

A Petz colabora com o Instituto Arredondar em uma aliança que já viabilizou importantes iniciativas voltadas ao bem-estar animal. As instituições beneficiadas pela parceria são certificadas e integram o programa Adote Petz, atuando em frentes como resgate,

castração, reabilitação de animais abandonados e também em ações de terapia assistida por animais, garantindo acolhimento e cuidado a quem mais precisa.

A parceria entre o Movimento Arredondar e a Petz se fortaleceu como referência em mobilização solidária no varejo pet. Com o engajamento de colaboradores, lideranças e clientes, incentivamos ainda mais a cultura da doação e o compromisso com o bem-estar animal.

Já foram realizadas, ao todo, mais de 24 milhões de microdoações nos caixas, resultando em R\$ 3,4 milhões repassados às instituições.



**NÚMEROS
DE 2024:**

R\$ 612 mil

repassados para
entidades apoiadas

500 doações

por hora, em média

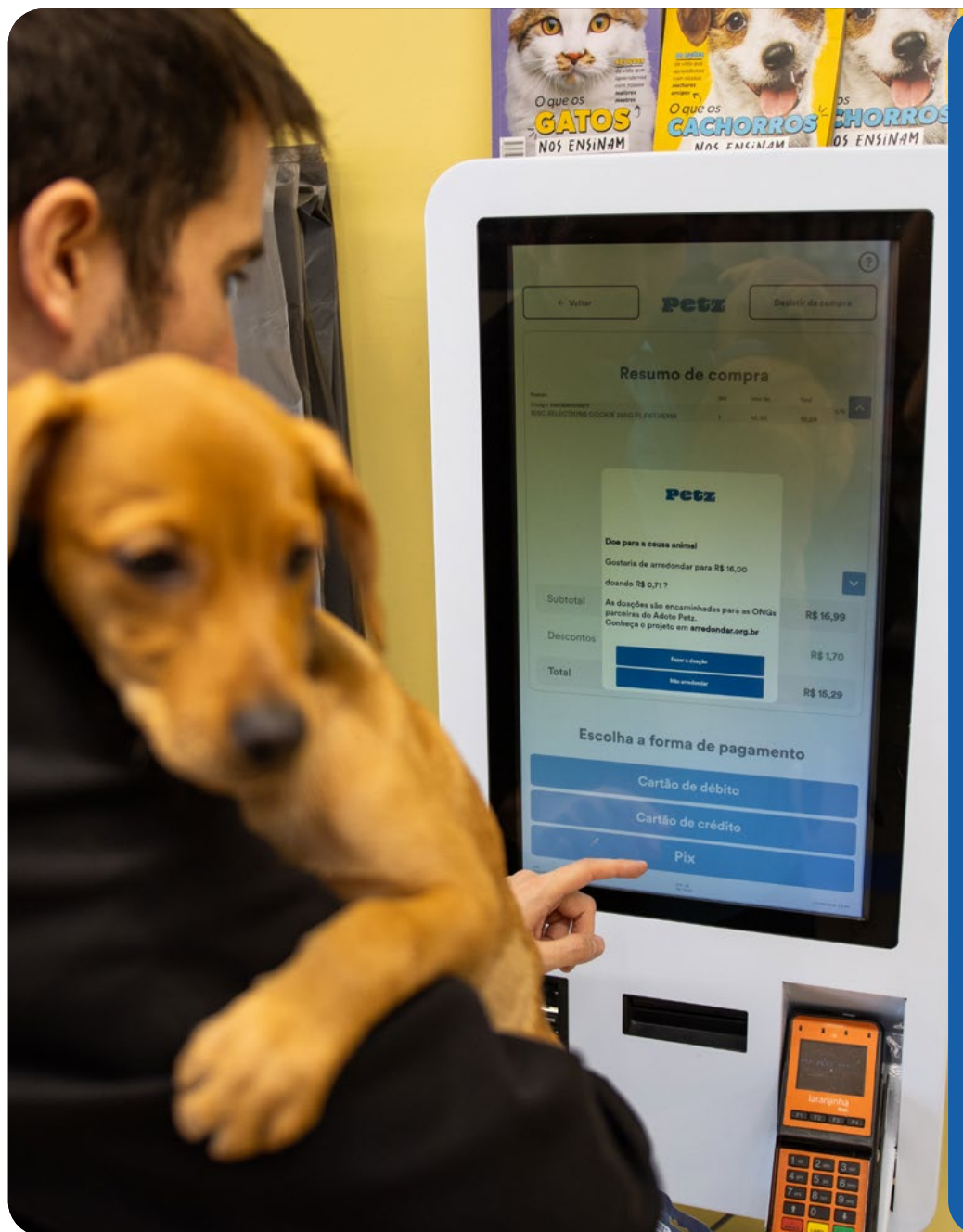
14

ONGs apoiadas

337 animais castrados e
1.543 vacinados

1,4 mil pacientes
atendidos por terapia assistida

+ 4 milhões
de doações de centavos
realizadas nas lojas Petz



Em conjunto com seus parceiros, a Petz acompanhou de perto histórias que refletem o impacto positivo das iniciativas apoiadas pela Companhia. Esses relatos são um lembrete do que pode ser alcançado quando empresa, clientes e parceiros atuam em conjunto. Eles reforçam o compromisso da liderança da Petz em seguir investindo em ações que promovem causas de alto impacto social e ambiental.

As microdoações do Movimento Arredondar, por exemplo, demonstram que pequenas

atitudes têm o potencial de gerar grandes transformações. A Petz acredita na força da coletividade e, por isso, segue mobilizando sua rede de clientes, parceiros e colaboradores para continuar promovendo mudanças significativas na vida dos animais e na sociedade como um todo.

A Companhia mantém o compromisso de contribuir para um futuro mais justo e sustentável, fortalecendo a conexão entre todos os públicos com os quais se relaciona. Afinal, cada contribuição conta, e cada centavo importa.

“Como líder no setor pet no Brasil, sinto uma grande responsabilidade em ir além dos resultados financeiros. O compromisso com o bem-estar animal faz parte da nossa estratégia de ESG (ambiental, social e governança) e é algo que levamos muito a sério. Mas não queremos parar por aqui. Queremos inspirar outras empresas a seguirem pelo mesmo caminho, adotando práticas de doação simples e recorrentes em seus negócios.”

Sérgio Zimerman, CEO em entrevista à Folha de S. Paulo



Válidos

Desde 2020, a Petz adota uma prática sustentável e solidária com o redirecionamento de produtos próximos ao vencimento por meio do Programa Válidos. Em vez de descartar esses itens, que ainda estão em perfeitas condições de uso, a Companhia os destina às ONGs parceiras do Adote Petz, garantindo que sejam consumidos de forma imediata e beneficiem diretamente milhares de pets acolhidos por essas instituições.

A iniciativa envolve o mapeamento detalhado e a documentação de cada item elegível. Após a verificação e aprovação das evidências de que os produtos permanecem próprios para uso, é emitida uma Nota Fiscal que formaliza o redirecionamento. Esse processo assegura o controle rigoroso e a rastreabilidade de todos os produtos doados, promovendo bem-estar animal e reduzindo o desperdício.

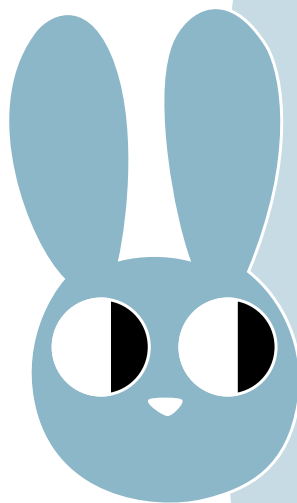
Em 2024, foram direcionados 64,6 mil produtos que somam aproximadamente R\$ 6,8 milhões.

Formação - parceria com a Phomenta

A Phomenta é um instituto que apoia e conecta ONGs, institutos, fundações e empresas. Seu objetivo é facilitar a conexão e colaboração, promovendo formações práticas em gestão para ONGs, além da coordenação de programas de voluntariado e da produção de conteúdos e pesquisas para e sobre o terceiro setor.

Juntas, Petz e Phomenta trabalham, desde 2021, para fortalecer as entidades parceiras, promovendo melhorias em sua gestão e ampliando sua capacidade de atuação em prol da causa animal.

O foco está em desenvolver OSCs mais estruturadas, com processos eficientes e maior potencial de gerar transformações sociais. **Em 2024, a Phomenta realizou uma consultoria completa para o Adote Petz, avaliando 20 organizações em cinco pilares fundamentais de gestão e transparência.** O processo envolveu entrevistas com lideranças, encontros coletivos com a comunidade Adote Petz e sessões de mentoria individualizadas para cada organização. **Esse esforço contribuiu diretamente para o aprimoramento institucional das instituições envolvidas,** reforçando seu papel no bem-estar animal em todo o Brasil.



5 PILARES DE GESTÃO DO PHOMENTA:



Operação: formato de execução das adoções, castrações, qualidade da sede, entre outros aspectos importantes.



Gestão Administrativa e Financeira:

organização documental eficaz para a manutenção da OSC, aliada a um controle financeiro para a sustentabilidade do trabalho.



Comunicação: visibilidade nas redes sociais, plano estratégico de comunicação, diversidade de canais para a ampliação dos resultados.



Pessoas: entrada e manutenção de voluntários, gestão interna de recursos humanos e formatos de gestão.



Captação de recursos: visão estratégica voltada para a expansão de recursos financeiros, visando à sustentabilidade da OSC.

VIDAS

Safari e Aquário

Em 2024, a Petz iniciou um importante projeto de revitalização do seu setor de Vidas, com o objetivo de ser referência no mercado de pets não convencionais, **oferecendo aos clientes um ecossistema completo, desde a aquisição do animal e de seu enxoval até serviços especializados em medicina veterinária e bem-estar animal, com atendimento técnico de alta qualidade, acolhimento e informações seguras.**

No ano, 99 lojas contavam com um Setor específico de Vidas. O projeto de revitalização contempla 56 lojas selecionadas, sendo que sete delas já possuem licença da Secretaria Estadual do Meio Ambiente para a venda de animais silvestres (atualmente todas localizadas em São Paulo(SP)). Para melhor organização, as lojas foram classificadas em três categorias: A, B e C, variando o mix de animais, produtos e serviços conforme seu porte e estrutura.

Homologação de Criadores

Para garantir a qualidade e o bem-estar dos animais, a Petz mantém um rigoroso processo de homologação de criadores, sejam de espécies domésticas ou licenciadas pela Secretaria Estadual do Meio Ambiente. Esse processo inclui entrevista online, visita presencial para avaliação das instalações, protocolos sanitários e cuidados com os animais, além da validação documental e assinatura de contrato. Revisitas periódicas (semestrais para domésticos e anuais para a Secretaria Estadual do Meio Ambiente) asseguram o padrão de qualidade e, em caso de não conformidade, a parceria pode ser encerrada.





Categoria A

7 lojas

Grande foco do setor de Vidas, encantando e cativando os clientes com um mix amplo e especializado, incluindo aves de médio e grande porte, mamíferos não convencionais como *ferrets* e *hedgehogs*, cobras, lagartos e roedores. As lojas dessa categoria obrigatoriamente têm licença da Secretaria Estadual do Meio Ambiente e contam com aquários de água doce com grande variedade de espécies. Nelas serão realizados eventos frequentes e serviços adicionais, como atendimento veterinário especializado e consultoria de bem-estar.



Categoria B

5 lojas

Também têm foco no Setor de Vidas, mas com espaço e variedade intermediários. Elas têm licença para espécies IBAMA de menor porte e possuem diversidade em aquários de água doce. As lojas também promoverão eventos pontuais e oferecerão serviços de consultoria de bem-estar.



Categoria C

44 lojas

Sortimento básico de animais e produtos, sem licença IBAMA, focando apenas em animais domésticos. Os aquários serão voltados para aquaristas iniciantes e, inicialmente, as lojas C não realizarão eventos ou serviços adicionais.



Cuidados com os Animais nas Lojas Petz

Durante sua permanência nas lojas, os animais recebem cuidados diários realizados pelos Atendentes Técnicos de Vidas. Entre as rotinas, estão a limpeza dos recintos, troca de água e alimento, controle de temperatura e oferta de dieta fresca, além da realização de banho de sol para aves. Todos os animais são acompanhados por equipes veterinárias da Seres presentes nas lojas, que monitoram sua saúde e oferecem tratamento imediato, se necessário.

No setor de aquário, a qualidade da água é priorizada por meio de sistemas de filtragem eficientes, controle de temperatura e manutenção constante. A equipe de atendentes também orienta os clientes sobre a montagem e manutenção adequadas dos aquários em seus lares.

Os cuidados com os animais contam com três níveis de colaboradores: veterinários das unidades, multiplicadores (que realizam o suporte com relação aos cuidados dos animais) e a área técnica central da Petz, garantindo resposta rápida e especializada para qualquer necessidade de manejo ou saúde.

Os Atendentes Técnicos de Vidas têm um papel essencial no setor, sendo responsáveis tanto pelo bem-estar dos animais quanto por encantar e informar os clientes no momento da compra ou adoção. Eles recebem treinamentos contínuos, participam de workshops, têm acesso à plataforma de treinamento UniPetz e se reúnem quinzenalmente para atualização técnica.

Além disso, fazem parte de um programa de comissão, onde são premiados ao atingirem metas relacionadas às vendas de Safari, Aquário ou Adote, reforçando seu engajamento e dedicação.



05 Geração de Valor para a Sociedade



Destaques 2024

**7.937**

colaboradores

**100%**dos colaboradores
passaram por Avaliação
de Desempenho**Unipetz**relançamento da
plataforma de treinamento**78%**de adesão na
pesquisa de clima**100%** dos
colaboradores amparados
pelo plano de saúde

Nossas Pessoas

GRI 2-7 | 2-8 | 2-29 | 2-30

Em 2024, o Grupo Petz teve o apoio e a dedicação de 7.937 colaboradores, 251* colaboradores temporários e cerca de 2.548 terceirizados, que foram essenciais para o alcance dos resultados conquistados ao longo do ano, principalmente veterinários, colaboradores gerais, administrativos e nos CDs. No total, 98,8% deles são amparados por acordo de negociação coletiva. Quanto aos demais, são seguidas as determinações definidas por lei (estagiários).

Para garantir a sustentabilidade do negócio e preparar a Companhia para o futuro, implementamos importantes iniciativas de desenvolvimento de pessoas, como o **novo programa de mentoria**, voltado à construção de um sólido plano de sucessão por meio da formação de talentos-chave. Também lançamos o **PAC – Programa de Aceleração de Carreira**, destinado a capacitar nossos talentos a assumir posições de liderança no futuro, fortalecendo nossa cultura interna de crescimento e protagonismo.

Além disso, adotamos uma nova estratégia de treinamento, com foco na geração de valor e na criação de um ciclo contínuo de capacitação e desenvolvimento. Essa abordagem visa conectar os objetivos estratégicos da Companhia a soluções de aprendizagem personalizadas, utilizando metodologias práticas e de alta aplicabilidade, focadas no fortalecimento das competências técnicas e comportamentais essenciais para o presente e para o futuro da operação (saiba mais na página 93).

*Estagiários e aprendizes.



PERFIL DOS COLABORADORES

7.937

colaboradores



4.225
(53%)

Permanentes:
4.225

Integral:
3.851

Meio período:
374

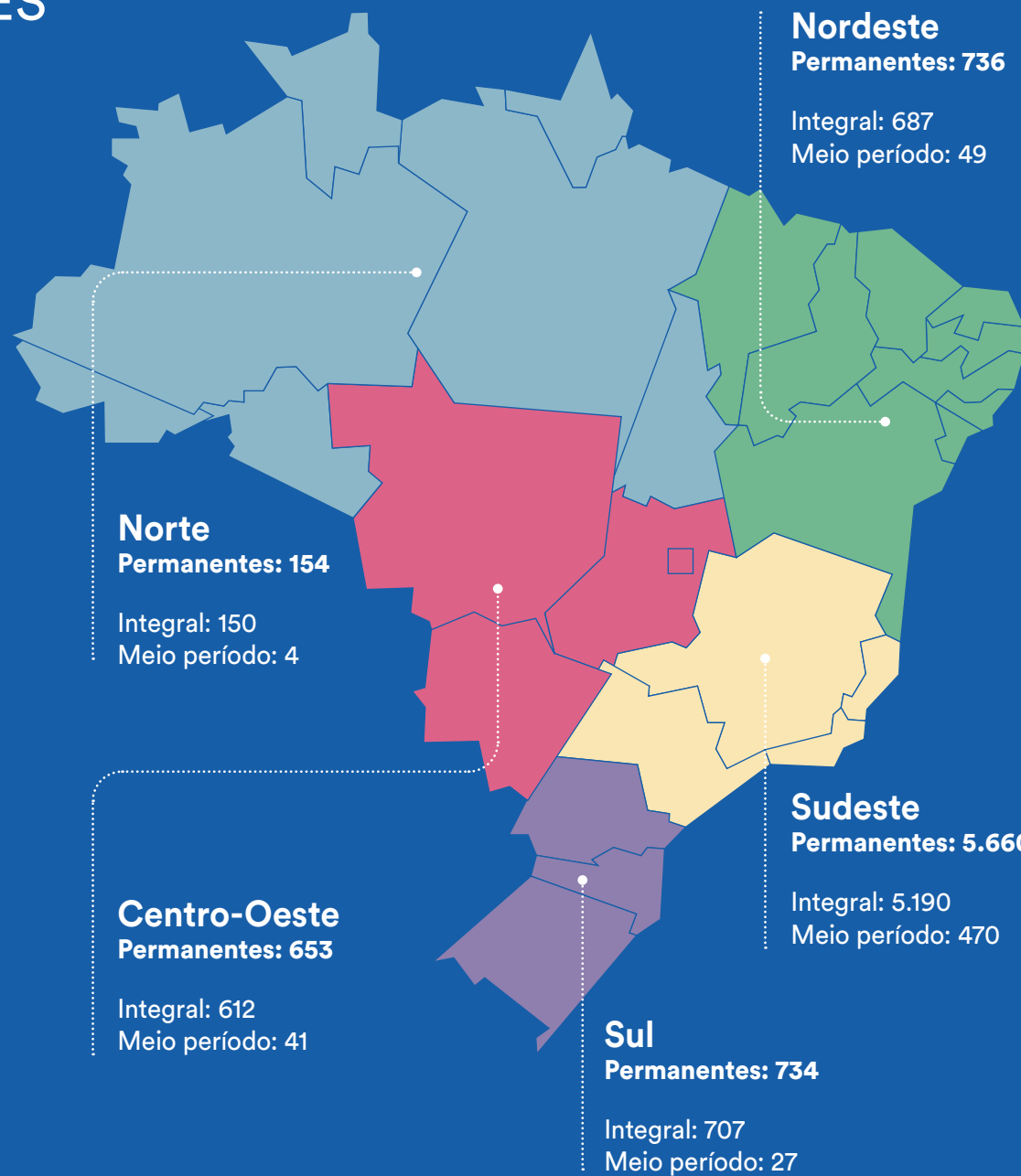


3.712
(47%)

Permanentes:
3.712

Integral:
3.495

Meio período:
217



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	43%	57%	48%	52%	0%
Aprendizes	53%	47%	86%	10%	4%
Consultores/ Coordenadores	39%	61%	12%	87%	1%
Especialistas	55%	45%	27%	68%	5%
Estagiários	32%	68%	93%	7%	0%
Gerentes	60%	40%	5%	91%	4%
Lideranças de loja	57%	43%	17%	80%	3%
Médicos veterinários	0%	100%	0%	100%	0%
Operacionais	46%	54%	60%	35%	5%
Supervisores	58%	42%	40%	59%	1%
Órgãos de governança	Homens	Mulheres	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Mais de 50 anos
Conselho de Administração	83%	17%	0%	33%	67%
CEO	100%	0%	0%	0%	100%
Diretoria Estatutária	74%	26%	0%	89%	11%

Novas contratações e rotatividade de funcionários

(GRI 401-1)

	Contratações	Turnover
FAIXA ETÁRIA		
Menos que 30 anos	83,98%	71,90%
Entre 30 e 50 anos	51,39%	57,38%
Mais que 50 anos	48,90%	43,65%
GÊNERO		
Masculino	74,89%	68,97%
Feminino	64,88%	61,33%
REGIÃO		
Centro-oeste	91,73%	88,97%
Nordeste	49,59%	35,50%
Norte	100,65%	74,68%
Sudeste	65,07%	61,29%
Sul	97,96%	96,73%

Comunicação interna (CI)

Por meio da *newsletter* Petz Friday, fortalecemos a maturidade da comunicação corporativa, estruturando-a em três pilares fundamentais: informar, engajar e conectar.

Esse canal de comunicação interna da Petz desempenha um papel essencial na disseminação da nossa cultura organizacional.

Evoluímos essa comunicação interna com o lançamento da intranet Conecta, que substituiu os antigos murais e e-mails, oferecendo um espaço dinâmico de interação, acesso rápido às informações e participação ativa dos colaboradores, garantindo o alcance de 100% dos colaboradores, mesmo os que não acessam o computador.

Dentro da *newsletter*, criamos uma editoria especial para divulgar campanhas mensais que reforçam nossos valores e mostram, na prática, como eles se manifestam no dia a dia da empresa. Exemplos reais e depoimentos também foram utilizados para ilustrar esses valores, sendo replicados nas TVs corporativas do Grupo.



Premiação

A Petz foi destaque no **3º Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Colaboradores**, promovido pelo CECOM, Melhor RH e Negócios da Comunicação.

A premiação, que contou com mais de 200 projetos inscritos de empresas renomadas de todo o país, reconheceu as boas práticas da Companhia em diferentes frentes.

A Petz conquistou o 2º lugar nas categorias Campanha e Tecnologia, além do 3º lugar na categoria Digital. Esse reconhecimento reforça o nosso compromisso com uma comunicação cada vez mais próxima, transparente e humana, baseada na escuta ativa e na troca constante com nossos colaboradores.





Clima e engajamento

Todos os anos, realizamos uma pesquisa de clima no Grupo Petz, envolvendo todas as nossas operações. A pesquisa explora temas como ambiente de trabalho, cultura organizacional, comunicação, liderança e desenvolvimento profissional, entre outros.



Com isso, o time de RH e a liderança da Petz conseguem ter uma visão ampla sobre o clima interno da Companhia e de cada área, identificando tendências, pontos fortes e oportunidades de melhoria para uma atuação mais estratégica e eficaz.

A pesquisa teve adesão de 78% dos colaboradores e os dados obtidos orientaram a criação de processos e estratégias voltados à evolução da cultura organizacional e ao aprimoramento da experiência dos colaboradores.

Além da pesquisa anual, enviamos em 2024 quatro pesquisas *pulses* que chamamos de “Fala Aí”, incentivando todos os colaboradores a participarem. Esse canal de escuta ativa e frequente nos permite agir com mais agilidade, definindo e implementando planos de ação específicos ao longo do ano.

A partir desse acompanhamento, podemos ter mais clareza de onde e como agir para melhorar o dia a dia, o clima e a cultura da Companhia. No ano, uma das sugestões implementadas a partir dessa pesquisa surgiu da questão da segurança nos pontos de ônibus localizados perto do escritório corporativo. Dessa forma, implementamos o serviço de transportes fretados para a estação de metrô mais próxima, que já beneficiou mais de 580 pessoas.



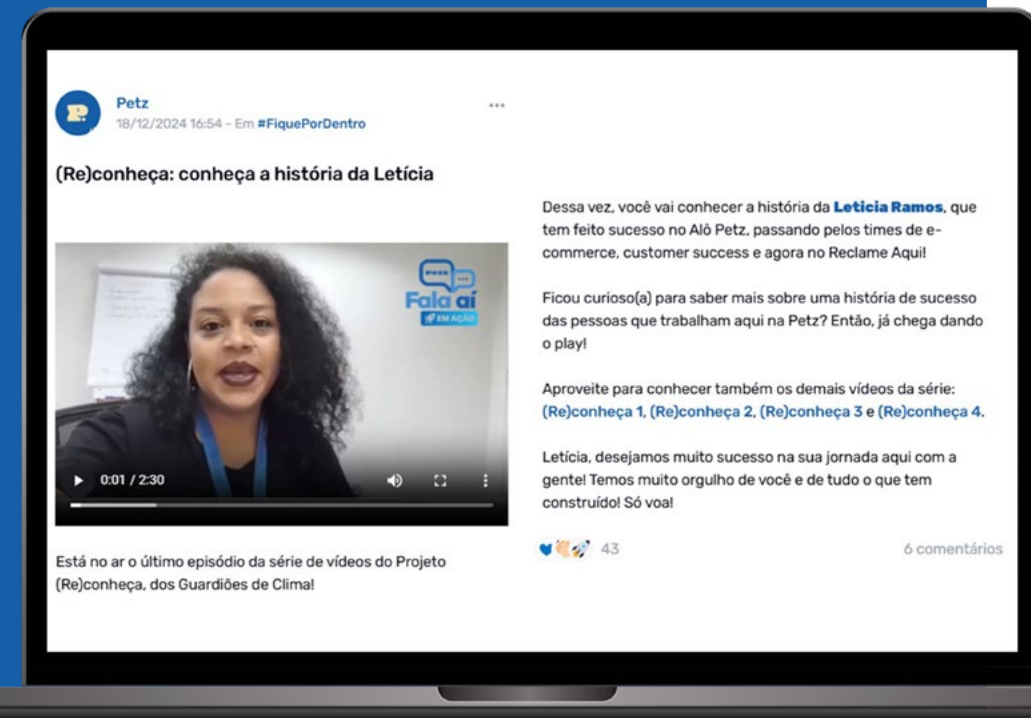
Guardiões

Contamos com a atuação dos Guardiões de Clima para fortalecer a gestão do ambiente organizacional. O Guardião da Diretoria é responsável por analisar os resultados da pesquisa de clima voltados especificamente para o seu setor ou área, identificando oportunidades de melhoria e apoiando a implementação de ações focadas nas necessidades locais. Ao todo, contamos com nove colaboradores nessa posição, divididos nas seguintes Diretorias:

- 2 em Cuidado e Bem-Estar;
- 1 em Pessoas e Cultura;
- 1 em RI, Financeiro e Novos Negócios;
- 2 em Varejo e Comercial;
- 3 em Digital e Inovação.

Já o Guardião Institucional atua de maneira mais ampla, olhando para os resultados consolidados de toda a Companhia e propondo iniciativas que beneficiem o clima organizacional como um todo.

Além disso, os Comitês de Clima desempenham um papel fundamental nesse processo, reunindo-se para discutir os principais indicadores da pesquisa de clima, apresentar os resultados obtidos e acompanhar os planos de desenvolvimento. Muitas das ações de melhoria implementadas ao longo dos anos nasceram justamente a partir dessas análises e discussões,



reforçando nosso compromisso com a escuta ativa e a construção de um ambiente cada vez melhor para todos.

Uma dessas ações foi o lançamento do **Projeto (Re)conheça**. Nele, os colaboradores que foram promovidos ou movimentados por programas internos são convidados a participar do “1 Dia com 1 Talento”, uma iniciativa em que compartilham, em vídeo, um dia de sua rotina de trabalho, suas atividades e vivências na nova função. O objetivo desse Projeto é valorizar nossos talentos internos, dando oportunidade de serem reconhecidos internamente na Companhia.

SAÚDE E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

GRI 3-3

Cultura e desenvolvimento

GRI 2-24 | 404-2

A Unipetz – Universidade Corporativa do Grupo Petz – é a nossa principal plataforma de treinamento e desenvolvimento, criada para promover a capacitação contínua dos colaboradores. Desde o *onboarding*, com treinamentos obrigatórios, até o desenvolvimento de *soft* e *hard skills*, a Unipetz oferece trilhas específicas para cada cargo, atendendo às demandas individuais dos departamentos e garantindo equipes alinhadas e preparadas em toda a nossa operação.

Em 2024, a Unipetz foi relançada, com a modernização da plataforma sustentada por três pilares:

- **Potencializar o protagonismo:** elevação da autonomia dos colaboradores;
- **Empoderar líderes e times:** equipes mais preparadas para desafios;
- **Construir conteúdos para todos:** abrangência em todas as unidades de negócios, com acesso para 100% dos nossos colaboradores.

4.584

usuários ativos

337conteúdos de *hard* e *soft skills***+ 109 mil**

horas de treinamento

15,2

hora-homem/treinamento/ano

**Experiência do usuário:**

interface intuitiva e personalizada

**Análise de dados:**

métricas para melhoria contínua

**Acessibilidade:**

disponível em múltiplos dispositivos

**Conteúdo diversificado:**

vídeos, artigos, quizzes e interações



Pilares da educação corporativa



ONBOARDING E EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Começamos certo com integração robusta e acolhedora:

- Integração institucional e *onboarding* digital;
- Trilhas por cargo e Matriz de Integração na Função;
- Programa Técnico de Certificação – Banho & Tosa;
- *Onboarding* de lojas novas.



CAPACITAÇÃO OPERACIONAL E FORMAÇÃO TÉCNICA

Conhecimento vivo e conectado à operação diária:

- Lives semanais de produtos, serviços e vendas;
- Presença ativa de fornecedores parceiros nas lojas;
- Programas de Formação Interna – Banho & Tosa e Setor de Vidas.



DESENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA

Formamos líderes que transformam e inspiram:

- Academia segmentada por nível e área;
- Programas de Aceleração de Carreira (PAC) (saiba mais na página 98);
- PDE – Liderando em Tempos de Travessia (saiba mais na página 98).

Outro avanço relevante foi o fortalecimento da área de Treinamento. Implementamos um ciclo contínuo de capacitação e desenvolvimento, focado em impulsionar a performance dos colaboradores e gerar valor sustentável para o negócio. Nosso trabalho é pautado na conexão dos objetivos estratégicos da Companhia com soluções de aprendizagem personalizadas, utilizando metodologias práticas, com ênfase na aplicabilidade e no fortalecimento das competências técnicas e comportamentais essenciais para o presente e o futuro das nossas operações.

Foram criadas ainda uma trilha de cargo e a matriz de integração para padronizar e potencializar a experiência dos novos colaboradores. Elas têm função de preparar os colaboradores admitidos ou promovidos para desempenhar bem seu papel desde o início e garantir clareza de função, agilidade no aprendizado e mitigação de erros.

Ao todo, disponibilizamos 20 trilhas operacionais, cobrindo 100% dos cargos, totalizando 121 episódios. Para as trilhas de serviços, quatro trilhas somam 48 episódios.



Papel Fundamental

Garantimos que colaboradores estejam preparados para entregar experiências consistentes e encantadoras.



Contribuição ao Negócio

Impactamos diretamente a experiência do colaborador e os resultados do negócio.



Conexões Estratégicas

Fortalecemos cultura, performance, produtividade e encantamento do cliente.

OSCARS

Com foco em fortalecer ainda mais a experiência do cliente, lançamos o programa “OSCARS” (Olhar, Sorrir, Cumprimentar, Atender, Resolver e Surpreender), um modelo de atendimento padronizado em toda a Companhia, promovendo a excelência no atendimento e a agilidade nas operações.

Essa abordagem tem como foco central o cliente, promovendo um atendimento consultivo que vai além da venda básica, agregando valor real à experiência de compra.

Esse modelo já foi implementado em 30 unidades, sendo 22 delas lojas com sortimento completo de produtos e serviços, e contou com um piloto robusto, envolvendo treinamentos presenciais, vídeos-manifesto e rodas de conversa com nossos colaboradores para reforço dos conceitos. O conteúdo também foi amplamente disponibilizado via UniPetz, com trilhas compostas por cinco episódios práticos cada. Como reforço à aplicação no dia a dia, os times contam com cartilhas físicas e materiais de apoio disponíveis nas lojas.

Os resultados dessa implementação já foram percebidos. As lojas-piloto registraram crescimento no ticket médio, maior número de itens por cupom, incremento na venda de produtos *premium* e uma evolução significativa no NPS. Houve também redução substancial no número de *dislikes*, indicando melhoria perceptível na experiência do cliente. Essa performance positiva confirma a correlação direta entre a qualidade do atendimento e o aumento nas vendas.



Olhar
Sorrir
Cumprimentar
Atender
Resolver
Surpreender



Ciclo de carreira

Em 2024, seguimos com o nosso processo de avaliação de desempenho de colaboradores contemplando 100%* da Companhia.

Nele, cada indivíduo é avaliado tanto pelos resultados alcançados quanto pela aderência aos comportamentos associados às seis competências corporativas, sempre considerando o cargo e as responsabilidades específicas de cada função.

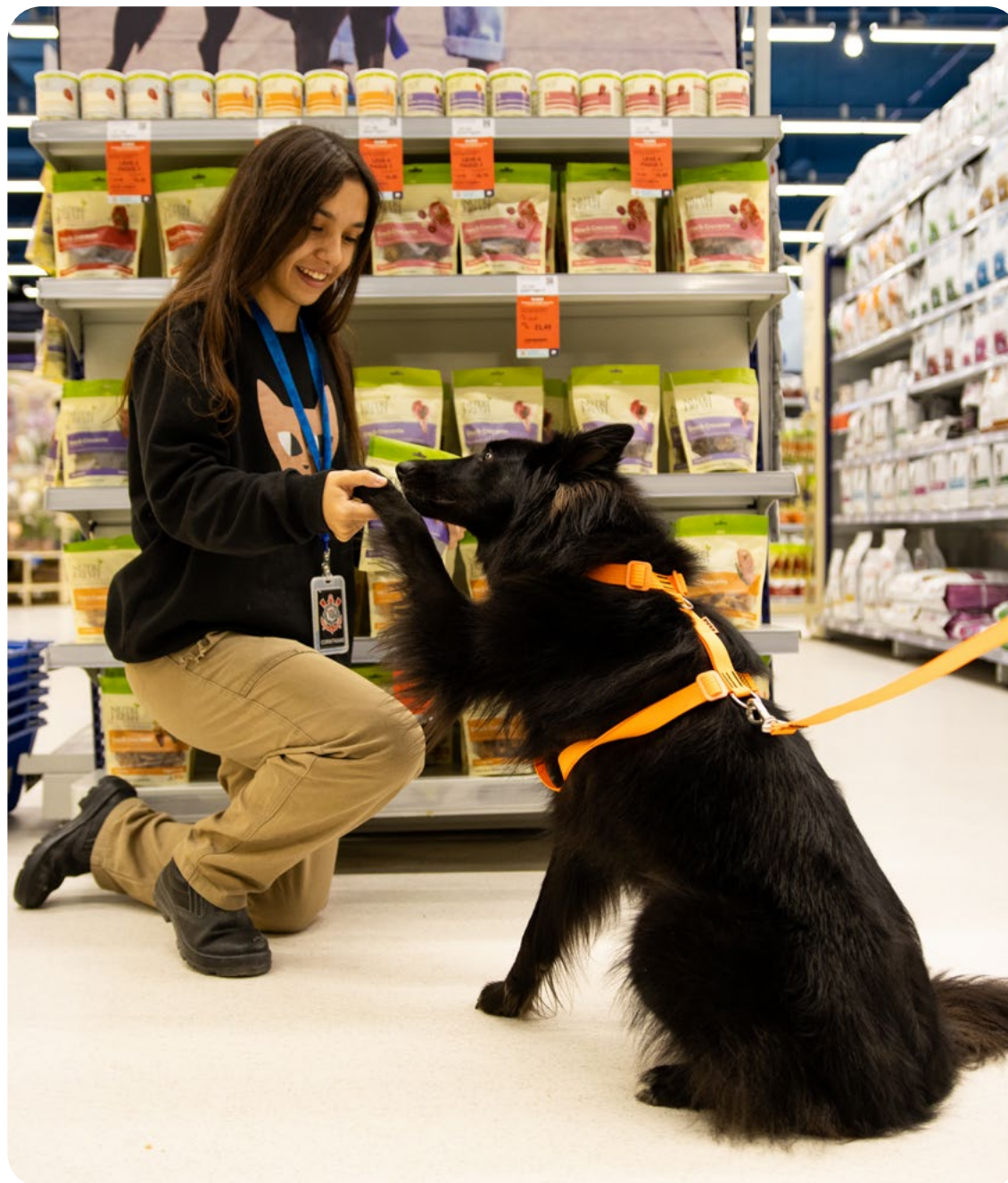
A metodologia aplicada varia conforme a posição ocupada. Para os cargos de entrada, aplica-se a avaliação 90 graus, composta pela autoavaliação e pela avaliação do gestor. Cargos administrativos e lideranças sem equipe participam da avaliação 180 graus, que considera a autoavaliação, o gestor e os parceiros internos. Já 100% da liderança que possui times sob sua responsabilidade passa por uma avaliação 360 graus, que contempla feedbacks de seus pares, parceiros internos, liderança imediata e subordinados, além da autoavaliação.

O processo é estruturado em oito etapas, que vão desde a atualização do perfil até a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

Essa prática reforça a cultura de performance e meritocracia da Companhia, proporcionando feedbacks claros e objetivos por parte das lideranças, com foco em reconhecer pontos fortes e identificar oportunidades de melhoria para o crescimento profissional.

Para apoiar essa jornada, fortalecemos a comunicação interna e lançamos uma trilha de aprendizagem dedicada na UniPetz. Como resultado, capacitamos 100% dos líderes e suas equipes em todas as etapas do ciclo, garantindo alinhamento e excelência na execução.

*Com mais de três meses de contrato.



**Média de horas de capacitação**
(GRI 404-1)

Gênero	Média (h)
Homens	16,50
Mulheres	14,40
Categoria funcional	Média (h)
Analistas	1,26
Aprendizes	5,13
CEO	-
Consultores/Coordenadores	1,48
Diretores	-
Especialistas	1,00
Estagiários	0,45
Gerentes	1,79
Lideranças de loja	25,06
Médicos veterinários	-
Operacionais	10,12
Supervisores	1,57
Trainees veterinários	-

Avaliação de desempenho*
(GRI 404-3)

Gênero	
Homens	100%
Mulheres	100%
Categoria funcional	
Analistas	100%
CEO	100%
Consultores/Coordenadores	100%
Diretores	100%
Especialistas	100%
Gerentes	100%
Lideranças de loja	100%
Médicos veterinários	100%
Operacionais	100%
Supervisores	100%
Trainees veterinários	100%

*Aprendizes e estagiários não são elegíveis à Avaliação de Desempenho.

Lideranças

GRI 2-24

Na Petz, buscamos desenvolver lideranças com conteúdo exclusivo de forma estratégica e personalizada para cada cargo. Nosso objetivo é elevar o nível de maturidade desses profissionais, desenvolvendo habilidades e competências de gestão de pessoas com olhar estratégico para o negócio e para o setor.

A Academia de Lideranças é o programa que contempla toda essa estrutura. Em 2024, promovemos uma expansão dessa academia, reforçando a capacitação das lideranças em todas as frentes. Nesse processo, foram lançados diversos treinamentos e programas importantes para acelerar o desenvolvimento dos nossos talentos.

Em 2024, lançamos o Programa de Mentoria em parceria com a FESA (consultoria de soluções integradas para RH), no qual executivos da Companhia indicaram colaboradores de destaque para receberem orientação e desenvolvimento direcionado.

O programa foi desenvolvido para fortalecer a sustentabilidade do negócio e apoiar o plano de sucessão, promovendo o desenvolvimento das pessoas-chave da Companhia. A iniciativa incentiva a troca e o compartilhamento de conhecimentos com mentores internos experientes, acelerando a curva de aprendizagem e reduzindo o tempo de prontidão dos mentorados que assumam novos desafios em suas trajetórias profissionais.



PDL Operações

Seu objetivo é desenvolver colaboradores para que se tornem Gerentes de loja, Gerentes distritais, Coordenadores e Supervisores do Alô e Centros de Distribuição.


+400
líderes
capacitados


90%
de adesão


91
NPS médio


+13k
horas/homem
treinados

PDL Corporativo

Desenvolvimento de Gerentes corporativos de todo o Brasil. Dentre os temas abordados na capacitação, destacamos: inteligência emocional, liderança, gestão de tempo e comunicação.


+50
participantes


5
módulos de
treinamento


+20
encontros presenciais no ano



Programa de Aceleração de Carreira (PAC)

Lançado em 2024, o PAC visa desenvolver Supervisores e Subgerentes de loja, promovendo a capacitação técnica e comportamental, criando um pipeline de talentos internos.



+40
participantes



99
NPS geral



70%
de taxa de
promoção



16
dias de
treinamentos
práticos



PDE - Liderando em Tempos de Travessia

Focado em Vice-presidentes, Diretores e Gerentes Sr., o programa foi lançado em 2024, tratando de temas como adaptação de ambientes dinâmicos, comunicação e decisão ágil, inovação e aprendizado contínuo.

Para isso, trouxemos conteúdos abordando a liderança humanizada e segurança psicológica, a liderança como agente transformador, a geração de valor, mesmo em cenários incertos, além da realização de um *team building* com atividade de vela em grupos para fechar a capacitação na represa de Guarapiranga com roda de conversas e palestras.



Destaques de 2024:



+ 35%

de horas de
treinamento no ano



+ 42%

no número de trilhas



87

NPS de treinamentos



Convenção de vendas

Para fechar o Campeonato (saiba mais na página 44), encerramos a competição com uma Convenção de vendas no Estádio do Morumbi. Esse evento reuniu gerentes de loja e o time comercial, e contou com o reconhecimento e premiações para as lojas vencedoras.



Petz Líderes

Agenda nacional que reúne todas as lideranças da Companhia para tratar de temas estratégicos, como vendas, cultura organizacional e definição de metas, promovendo o alinhamento e o fortalecimento da gestão em todas as unidades.

Em 2024, promovemos uma dinâmica na qual nossos líderes montaram mais de 70 cadeiras de rodas para cães. Ao final, elas foram doadas para uma ONG parceira, promovendo o bem-estar de dezenas de animais.



Conexões

Encontros semestrais liderados pelos vice-presidentes (VPs) para promover interação direta com as equipes, alinhamento de resultados, troca de experiências e o fortalecimento da cultura organizacional.

Executivos em Ação

Em 2024, mantivemos o Programa Executivos em Ação, no qual gerentes seniores e diretores da Companhia vão presencialmente às lojas para se reaproximar dos colaboradores da ponta, conectando lideranças e liderados, e resgatando esse elo entre corporativo e lojas.

Esse Programa oferece a oportunidade da realização do trabalho de campo, para que esses colaboradores possam avaliar *in loco* as oportunidades e fortalezas das lojas físicas Petz, que devem ser expostas em um relatório após as visitas.

“A aproximação dos executivos com as operações é essencial para compreender as necessidades e identificar oportunidades. Essa conexão nos permite agir rapidamente em processos e situações problemáticas que impactam diretamente a produtividade e a rentabilidade na ponta.”

Thiago Pereira, Gerente BP e responsável pelo programa



Programa Movimenta Petz

Iniciativa que oferece oportunidades internas de movimentação e crescimento profissional, incentivando o desenvolvimento de talentos e a construção de uma carreira sólida dentro da Companhia.

Pod Petz

Podcast mensal que convida executivos da Companhia para compartilhar suas trajetórias profissionais e experiências, reforçando a cultura de inspiração e aprendizado contínuo.



Kids Day

Em 2024, a Petz promoveu o Kids Day, uma ação especial em comemoração ao Dia das Crianças. O evento foi realizado na sede da *holding* e reuniu os filhos dos colaboradores em um dia repleto de atividades, brincadeiras e momentos de integração.

Adote na Petz

A *holding* também foi palco de uma feira de adoção exclusiva para colaboradores, no ano. A ação contou com um desfile temático de Halloween, no qual os pets participaram fantasiados, incentivando a adoção responsável de forma acolhedora e divertida.



SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

GRI 2-24 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-9 | 403-10

Para identificar e controlar os riscos e perigos presentes em nossas lojas e CDs, realizamos inspeções periódicas de segurança no ambiente de trabalho, visando identificar, avaliar e mitigar riscos ergonômicos, ambientais, físicos e químicos que possam comprometer a integridade dos nossos times.

As inspeções são conduzidas pelos Técnicos de Segurança do Trabalho, seguindo um cronograma previamente estabelecido. Durante as visitas, as irregularidades são registradas em tempo real por meio do aplicativo Checklist Fácil, que também permite apontar o descumprimento de Normas Regulamentadoras (NRs) e gerar relatórios para o monitoramento e gestão de planos de ação específicos para cada unidade.

Além de identificar riscos, os técnicos propõem medidas de controle para a mitigação ou eliminação dos perigos. **As ações coletivas envolvem, por exemplo, a manutenção e instalação de sistemas de ventilação e ar-condicionado, visando melhorar o conforto térmico nas lojas. Já as medidas individuais incluem a entrega gratuita de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados a cada função, como luvas, óculos de segurança, protetores auriculares e calçados apropriados.**

Durante as inspeções, também são realizados treinamentos e orientações de segurança, reforçando a conscientização sobre o uso correto dos EPIs e a importância de práticas seguras no dia a dia.

Nosso objetivo é promover um ambiente de trabalho mais seguro e alinhado às normas regulamentares, garantindo a saúde dos colaboradores e a continuidade das operações.

A comunicação de acidentes e incidentes é feita pelas lojas e CDs através do sistema interno GLPI. Após o registro, a equipe técnica realiza uma investigação detalhada da ocorrência por meio do Relatório de Investigação de Ocorrência (RIO) e, se necessário, emite a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Todo o processo é monitorado por meio de indicadores de desempenho, garantindo a melhoria contínua das práticas de segurança.

Em 2024, reportamos 15 acidentes com consequências graves de comunicação obrigatória (exceto óbitos) relacionados a mordidas e arranhões de animais. A taxa de acidentes é de 0,14*. Não foram registradas doenças ocupacionais.

O desenvolvimento das competências da equipe de segurança começa no processo seletivo, que

inclui avaliações técnicas, entrevistas e verificação documental. Após a contratação, o aprendizado contínuo é incentivado por meio de treinamentos regulares e mentorias com profissionais experientes, promovendo a troca de conhecimento e o fortalecimento das competências coletivas.

Realizamos avaliações periódicas de performance, envolvendo análise técnica, feedback individual e coletivo, além da revisão de indicadores de desempenho. Estimulamos a autonomia e a responsabilidade da equipe, incentivando a busca por soluções inovadoras, a adoção de novas tecnologias e a liderança em projetos. Assim, construímos um ambiente colaborativo que impulsiona o desenvolvimento de habilidades estratégicas, o engajamento dos times e o compromisso com os objetivos da organização.

Contamos com um profissional que nos apoia em Serviços de Saúde Ocupacional, realizando a elaboração completa do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e a realização de todos os exames ocupacionais exigidos por lei. O serviço visa garantir a saúde e segurança dos trabalhadores, conforme as normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

*Taxa de acidentes calculada a partir do índice de 200.000 e 21.004.720 horas trabalhadas.

No Grupo Petz, reconhecemos a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) como um dos canais mais importantes para a participação ativa dos colaboradores na gestão de saúde e segurança do trabalho.

Contamos com uma CIPA atuante, formada por representantes da empresa e dos empregados, com o propósito de identificar e avaliar riscos, propor medidas preventivas e colaborar continuamente para a construção de ambientes mais seguros e saudáveis.

A atuação da CIPA é fundamental para garantir o cumprimento das Normas Regulamentadoras (NRs) e fortalecer a cultura de segurança dentro da Companhia. Por meio da identificação de riscos e da sugestão de melhorias, **a CIPA contribui diretamente para a redução de acidentes e afastamentos, promovendo a conscientização sobre a importância do bem-estar dos trabalhadores.**

Além das ações diretas da CIPA, realizamos periodicamente pesquisas de clima organizacional de saúde, buscando o feedback dos colaboradores sobre as condições de trabalho. Esses resultados auxiliam na identificação de oportunidades de melhoria e fortalecem ainda mais a atuação preventiva.

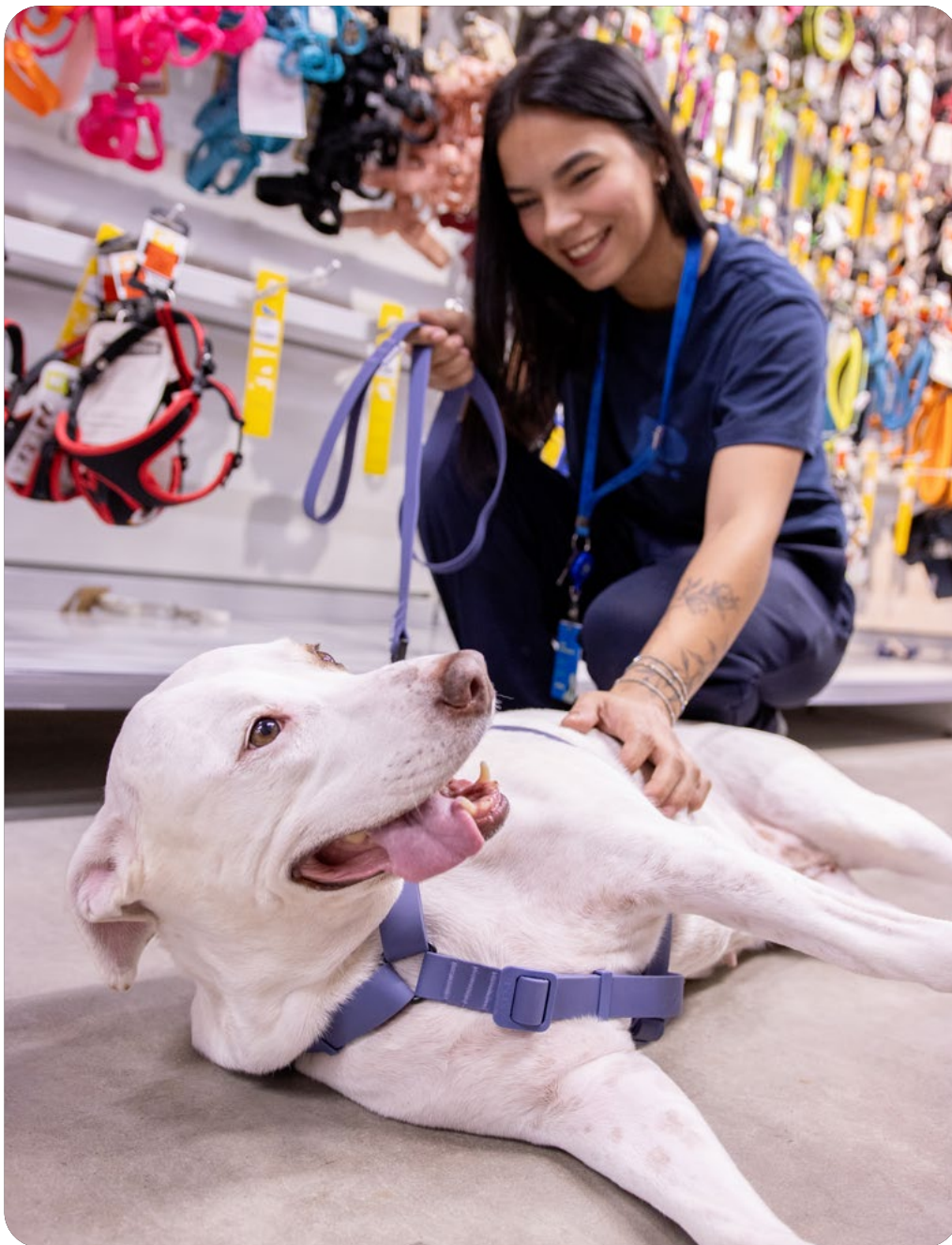
A CIPA também integra o Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho, participando ativamente das reuniões em que são relatadas ocorrências de acidentes, são analisados pontos críticos de risco e são propostas medidas corretivas e preventivas. A presença da CIPA nesse comitê assegura que a voz dos trabalhadores seja ouvida, permitindo sugestões práticas de melhoria relacionadas à ergonomia, organização do ambiente, adequação de equipamentos e processos de trabalho.

Com essa atuação integrada e colaborativa, fortalecemos nosso compromisso de promover um ambiente de trabalho cada vez mais seguro, saudável e alinhado às melhores práticas de gestão em saúde e segurança ocupacional.

Promovemos a capacitação dos colaboradores em sete frentes, de acordo com as Normas Regulamentadoras (NRs) aplicáveis. Os temas são aplicados conforme visitas de inspeção de segurança, de forma regular com ênfase nas normas de segurança, essenciais para a prevenção de acidentes e para a criação de um ambiente laboral mais seguro e saudável. São eles:

- **NR-05:** criação e funcionamento da CIPA na Companhia;
- **NR-06:** obrigatoriedade do fornecimento e uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs);
- **NR-11:** regulação de práticas seguras para transporte, movimentação, armazenagem e manuseio de materiais;
- **NR-17:** adaptação das condições de trabalho às características físicas e psicológicas dos trabalhadores;
- **NR-18:** diretrizes específicas para garantir a saúde e segurança dos trabalhadores na construção civil;
- **NR-35:** definição de medidas de segurança para atividades realizadas acima de dois metros de altura, onde haja risco de queda;
- **NR-36:** segurança de trabalhadores, abordando riscos físicos, ergonômicos e de contaminação, além de exigir o controle do uso de substâncias químicas presentes no processo.





Saúde e bem-estar

GRI 403-6

Dispomos do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, denominado **“Pra Você”, que integra uma série de ações voltadas para a prevenção, rastreamento, diagnóstico precoce e promoção do bem-estar dos nossos colaboradores.** A realização dos exames ocupacionais possibilita o levantamento do perfil epidemiológico da nossa equipe, o que permite desenvolver estratégias específicas de Saúde e Segurança alinhadas às necessidades da nossa população interna.

Com o objetivo de ampliar o cuidado com nossos colaboradores, também **disponibilizamos serviços de promoção da saúde em diversas especialidades**, como clínica geral, pediatria, ginecologia e odontologia.

Em 2024, aprimoramos o planejamento e a execução de campanhas como Outubro Rosa e Novembro Azul, buscando intensificar a conscientização sobre temas de saúde e aumentar o engajamento dos colaboradores, assegurando a realização regular dos exames preventivos.

Além disso, o programa de saúde ocupacional contempla **ações de orientação sobre hábitos alimentares saudáveis, estímulo à prática de atividades físicas e o programa de bem-estar emocional “Sempre Bem”**. Por meio dele, oferecemos suporte psicológico, monitoramento de pacientes com doenças crônicas e acompanhamento de gestantes, reforçando o compromisso com a saúde integral e a qualidade de vida dos nossos colaboradores.



100%

Dos colaboradores do Grupo Petz são contemplados pelo 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 NotreDame Intermédica têm 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 MDS, que fornece orientações e um novo kit maternidade.



Sempre Bem

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



TotalPass/ Wellhub

Para fomentar a atividade física, oferecemos dois planos de bem-estar aos nossos colaboradores, dando acesso em diversos estabelecimentos com descontos, além de Apps de bem-estar físico, mental e de apoio nutricional.



Diversidade e Inclusão

GRI 2-29 | 3-3 | 405-1

Trabalhamos para construir um ambiente de trabalho mais inovador, acolhedor e representativo. **Em 2024, avançamos em nossa jornada ao realizar uma pesquisa de clima e diversidade**, que nos permitiu compreender melhor a percepção dos colaboradores sobre o tema, identificar oportunidades de melhoria e definir estratégias mais assertivas para promover um ambiente cada vez mais inclusivo.

Para ampliar a visibilidade do tema e incentivar a escuta ativa, promovemos uma campanha especial na Semana do Orgulho LGBTQIAPN+, celebrada em junho. Com o mote “Orgulho de Ser”, apresentamos conteúdos e depoimentos inspiradores de colaboradores que compartilharam o que os faz se orgulhar de fazer parte da Petz. A ação foi veiculada por meio dos nossos canais internos, como o grupo #FiquePorDentro na Conecta, e contou com surpresas e ativações ao longo da semana.

Além disso, lançamos a cartilha Orgulho de A - Z, com um glossário temático para orientar nossos colaboradores.

Temos orgulho em afirmar que 21% das nossas pessoas se autodeclararam como parte da comunidade LGBTQIAP+, o que representa mais do que o dobro da média do mercado.

Em 2024, realizamos um Mapeamento de Diversidade na Companhia, com 5.537 respostas. Saiba mais detalhes na página a seguir.



Petz Friday

Destaque

Websérie sobre Diversidade e Inclusão – UniPetz

Neste Mês do Orgulho LGBTQIAPN+, convidamos você a ampliar a visão de mundo com uma trilha essencial na UniPetz: a websérie sobre diversidade e inclusão. Com episódios curtos, humanos e didáticos, você vai entender, na prática, como atitudes inclusivas podem transformar o ambiente de trabalho.



Dois episódios para começar agora:

“O que são vieses?” – Entenda como ideias inconscientes influenciam decisões e comportamentos.

“LGBTQfobia no ambiente de trabalho” – Um convite à empatia e à escuta ativa.

Assista, reflita e compartilhe. A trilha vale certificado. Acesso a **UniPetz**.

[Clique aqui e acesse](#)



Petz Friday

Destaque

Por dentro do time: Alô Petz

Nesta edição, conversamos com Thatiane Colombo, Gerente de Operações e Atendimento ao Cliente, que compartilhou um pouco dos bastidores do **Alô Petz** — uma equipe com cerca de **300 pessoas**, responsável por **mais de 140 mil atendimentos por mês**.



Além de transformar atendimentos em experiências encantadoras, o time também valoriza o clima organizacional e reconhece as conquistas internas. E no **mês do Orgulho**, Thatiane, que é parte da comunidade **LGBTQIAPN+**, reforça a importância de ambientes seguros, diversos e humanos. Leia a entrevista completa na Conecta:

[Clique aqui e confira](#)

“Estar em um cargo de liderança sendo parte da comunidade é um ato de representatividade e resistência. Inclusão não é só sobre tolerância — é sobre pertencimento. Que a gente siga construindo, todos os dias, um lugar de trabalho mais humano, seguro e verdadeiro para todas as pessoas.”

Thatiane Colombo, Gerente de Operações e Atendimento ao Cliente da Diretoria de Digital e Inovação

82,36%

das pessoas acreditam que a Petz valoriza a diversidade

73%

acreditam que suas lideranças estão preparadas para lidar com times diversos

67%

acreditam que a Petz é acessível para pessoas com deficiências

62%

acreditam que a Companhia oferece igualdade de oportunidades de emprego em posições de liderança



Gênero

+42%

dos cargos de liderança na Petz são ocupados por mulheres

+53%

do total de colaboradores da Petz são mulheres



Raça e etnia

+55%

do total de colaboradores da Petz são pretos/pardos

+48%

dos cargos de liderança na Petz são ocupados por pretos/pardos



Orientação sexual

+12%

das lideranças se autodeclaram como parte da comunidade LGBTQIAP+

+21%

do total de colaboradores da Petz se autodeclaram como parte da comunidade LGBTQIAP+



Instituto Adimax



O Instituto Adimax é uma organização sem fins lucrativos que promove a inclusão social e o bem-estar animal, alinhados ao propósito de amparar idosos carentes, pessoas e animais com deficiência.

Com esse compromisso, o Instituto desenvolve ações que beneficiam diversos públicos, como instituições que acolhem cães e gatos em situação de abandono; responsáveis de baixa renda com animais com deficiência; idosos em casas de repouso; pessoas com deficiência visual; crianças no espectro autista; pessoas com deficiência intelectual; pacientes hospitalizados; entre outros.

Por meio do programa Adote Petz e em colaboração com a Mol Impacto, a Petz realiza repasses trimestrais ao Instituto, além de oferecer, junto à Adimax, 50% de desconto em rações e petiscos para tutores de cães-guia.

Atualmente, 1.222 pessoas aguardam na fila do Instituto Adimax, que já entregou 103 cães, contribuindo para os 213 em atividade no Brasil segundo a UNUCG. A iniciativa integra as ações sociais da Petz e reafirma o compromisso das instituições com a inclusão, o respeito à diversidade e o bem-estar animal.

Cães-guia e inclusão

Como parte das ações de sensibilização sobre inclusão e diversidade, realizamos em 2025 uma palestra sobre o papel dos cães de assistência e cães-guia na vida de pessoas com deficiência. O encontro abordou o processo de seleção, treinamento e socialização desses animais, além de destacar a importância do engajamento da sociedade para a promoção da acessibilidade. Além disso, realizamos visitas com os colaboradores do Corporativo à sede do Instituto Adimax, conhecendo de perto o trabalho e os impactos positivos realizados.

Os cães-guia desempenham um papel essencial na autonomia e segurança de pessoas com deficiência visual, promovendo a mobilidade com independência e fortalecendo a confiança para a participação plena na vida em sociedade. Iniciativas como essa reforçam nosso compromisso com a construção de um ambiente mais inclusivo, onde o respeito à diversidade e o cuidado com o outro são pilares das nossas relações.



Total de funcionários que tiraram licença maternidade/paternidade no ano (GRI 401-3)

	Homens	Mulheres
Colaboradores com direito a licença parental	3.712	4.225
Colaboradores que tiraram licença parental	74	163

Letramento em Diversidade e Inclusão GRI 2-17

Reforçando a valorização da diversidade e a promoção de um ambiente corporativo mais inclusivo, promovemos no primeiro semestre de 2025, uma série de encontros voltados à toda a liderança da Companhia, somando mais de 300 participantes. O objetivo foi ampliar a consciência sobre o papel estratégico dos líderes na promoção de uma cultura de pertencimento, com foco em ações práticas que gerem impacto real.

Ministrada por Amanda Brito Orleans, especialista em Gestão Estratégica de Pessoas e referência nacional na inclusão de profissionais com deficiência, a palestra abordou os desafios enfrentados por pessoas com deficiência no mercado de trabalho e o papel transformador de líderes que promovem escuta, ação e oportunidades reais.

Os encontros tiveram NPS acima de 95 e convidaram os colaboradores a refletirem como decisões cotidianas impactam diretamente na criação de um ambiente mais justo e acessível para todas as pessoas.

**Licença Peternidade**

Saúde, bem-estar animal e adoção são o **core** do nosso negócio. Por isso, a Petz aderiu à Licença Peternidade.

Todos os colaboradores que adotarem ou adquirirem um pet **têm o direito de ficar dois dias de licença, dedicados à adaptação de seu novo companheiro**, promovendo assim, momentos únicos na construção dessa relação.

O processo exige 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 2024



+ 2 mm embalagens
poupadas com o Programa
Entrega Consciente



Logística
novas modalidades de
entrega, com menor impacto
ambiental



Bobina Zero
diminuição de resíduos
gerados nas lojas



Matriz de riscos
climáticos elaborada



1.060 toneladas
de resíduos reciclados

Mudanças Climáticas

GRI 3-3 | 201-2 | 305-4 | 305-5 | SASB CG-EC-410A.1

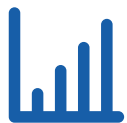
Reforçando nosso compromisso com a transparência e a gestão climática, realizamos nosso terceiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), com ano-base em 2024.

Pelo segundo ano consecutivo, também participamos da plataforma Carbon Disclosure Project (CDP), respondendo ao questionário e contribuindo com dados relevantes sobre nossa performance ambiental.

Utilizamos a metodologia GHG Protocol para a contabilização, cálculo e quantificação das emissões, seguindo as melhores práticas reconhecidas internacionalmente.

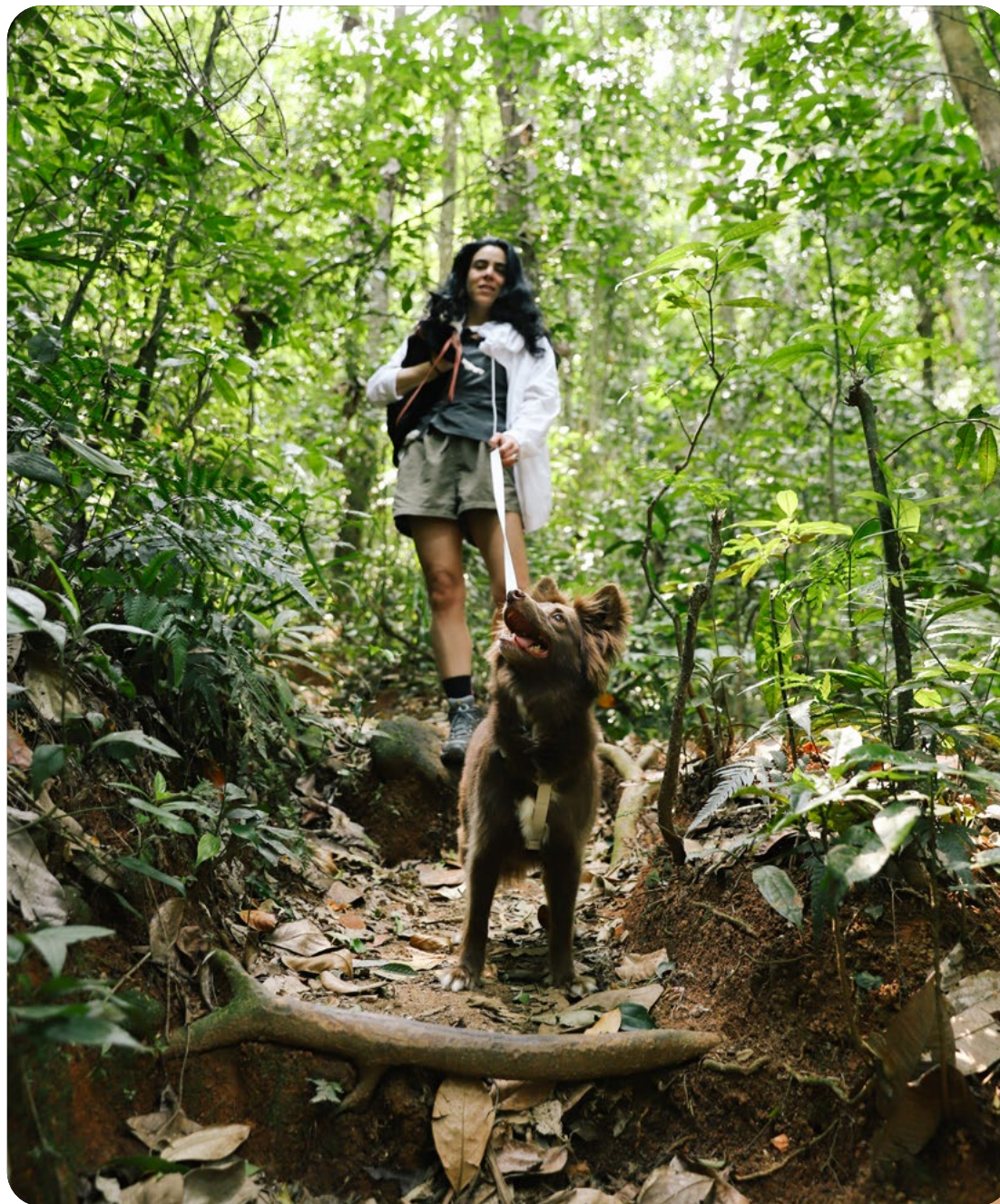
Ao longo de 2024, realizamos a Matriz de Riscos e Oportunidades Climáticas, uma ferramenta estratégica que permite identificar, avaliar e priorizar os impactos potenciais das mudanças climáticas em toda a cadeia de valor da Companhia.

Isso nos permite tomar decisões mais assertivas, minimizando riscos climáticos e maximizando oportunidades de adaptação e transição para uma economia de baixo carbono.



0,16 tCO₂e/m²

Intensidade de emissões – a métrica entre o total de CO₂e emitido no ano e a área das lojas da Companhia, em m².



Esse processo de construção da Matriz de Riscos e Oportunidades Climáticas foi elaborado em sete etapas, sendo elas:

1

Análise de cenários com definição de fatores de impacto

Análise de cenários físicos e de transição para avaliação de riscos e oportunidades climáticos, permitindo a avaliação de impactos, definição de prioridades e desenvolvimento de estratégias.

2

Definição de variáveis impactadas

No mapeamento de riscos e oportunidades climáticas, foram selecionadas variáveis-chave com base na relevância para a operação e estratégia de uma organização de varejo pet.

3

Definição de riscos e oportunidades

A identificação de riscos e oportunidades em cenários físicos foi feita por meio de uma análise cruzada entre fatores climáticos de impacto e variáveis influenciadas, com foco na relevância para o negócio e categorizados como riscos agudos ou crônicos.

4

Definição da possibilidade de ocorrência dos fatores

A régua de possibilidade de ocorrência foi construída com base nos valores máximos e mínimos, divididos em cinco níveis. O resultado final considerou o nível mais frequente entre lojas, refletindo as condições predominantes nos pontos analisados.

7

Definição das matrizes

Na análise de riscos de transição, foram cruzados fatores climáticos de impacto com variáveis influenciadas, considerando o contexto brasileiro. Os riscos foram categorizados em cinco dimensões: política, mercado, reputação, tecnologia e responsabilidade. Os riscos e oportunidades identificados foram priorizados pela relevância para o negócio e estão detalhados nas matrizes a seguir.

6

Definição do nível de criticidade

A partir do nível de consequência e da possibilidade de ocorrência, foram elaboradas matrizes de nível de criticidade, de riscos e de oportunidades.

5

Definição do nível de consequência

A análise do nível de consequência dos riscos e oportunidades resultou em uma classificação de impactos em três níveis: elevado (efeitos críticos no negócio), considerável (exige adaptações e investimentos) e leve (efeitos limitados e gerenciáveis).

Emissões de Gases de Efeito Estufa (tCO ₂ e)* (GRI 305-1 305-2 305-3)			
Escopo/Descrição	Emissão total (tCO ₂ e)	Representatividade da Categoria (%)	Emissão biogênica (tCO ₂ b)
ESCOPO 1			
Combustão estacionária	9,25	0,95	1,38
Combustão móvel	207,53	21,32	67,14
Emissões fugitivas	756,04	77,67	0,00
Efluentes	0,62	0,06	0,00
TOTAL ESCOPO 1	973,44	100	68,52
ESCOPO 2			
Energia elétrica (localização)	4.687,43	100	0,00
TOTAL ESCOPO 2	4.687,43	100	0,00
ESCOPO 3			
Bens e serviços comprados	59,14	0,21	8,71
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	17.863,90	62,01	2.273,24
Resíduos sólidos da operação	4.700,11	16,32	63,96
Efluentes gerados na operação	475,26	1,65	0,00
Viagens a negócios	489,86	1,70	3,01
Transporte e distribuição (<i>downstream</i>)	25,22	0,09	1,04
Emissões casa-trabalho	5.192,99	18,03	968,25
TOTAL ESCOPO 3	28.806,47	100	3.318,20
TOTAL	34.467,34	100	3.386,72

*O inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) da Companhia contempla as emissões da *holding*, das lojas e da Petix. A elaboração do inventário seguiu os princípios e a metodologia do GHG Protocol, utilizando a ferramenta do Programa Brasileiro GHG Protocol, versão 2025.0, como base para os cálculos. O ano-base considerado para o cálculo foi 2024. Foram incluídos no reporte os seguintes gases: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hexafluoreto de enxofre (SF₆), trifluoreto de nitrogênio (NF₃), perfluorcarbonos (PFCs) e hidrofluorcarbonos (HFCs).

Circularidade

GRI 3-3 | 306-2

Com o compromisso de minimizar impactos ambientais e promover práticas mais sustentáveis, os três Centros de Distribuição (CDs) da Petz adotaram uma série de medidas voltadas à prevenção da geração de resíduos, com foco em reutilização, reciclagem e economia circular.

Um dos principais avanços foi a **intensificação do uso de embalagens reutilizáveis nas rotinas operacionais**. Sempre que possível, **caixas de papelão, talas de madeira e cantoneiras retornáveis, recebidas com as mercadorias dos fornecedores, são reaproveitadas nos processos internos**. Essa prática reduz significativamente a necessidade de novos insumos e evita a geração de resíduos desnecessários, promovendo o uso eficiente dos recursos disponíveis.

A atuação responsável também se estende à reciclagem. **Os CDs contam com um programa robusto de separação e coleta seletiva de resíduos**, que envolve a conscientização dos colaboradores sobre a importância da correta triagem. Os materiais recicláveis são encaminhados a empresas especializadas, garantindo a destinação correta conforme a legislação vigente.

Outra frente de destaque é **a logística reversa, adotada para o retorno de paletes e cantoneiras às unidades de origem**. Esse processo possibilita a recuperação, remanufatura e reintrodução desses materiais na cadeia de valor, fortalecendo o modelo de economia circular e reduzindo ainda mais o consumo de novos materiais.

Essas iniciativas vêm gerando resultados expressivos, como a redução no consumo de insumos nas operações internas e o fortalecimento de uma cultura de responsabilidade ambiental em toda a cadeia logística da Companhia.

Reciclagem 2024



+ 707 ton

Papel/papelão
reciclado nas
operações da Petz



+ 350 ton

Plástico reciclado
nas operações da
Petz





Reutilização



Reciclagem



Circularidade

Com o objetivo de reduzir a geração de resíduos nas rotinas operacionais, os CDs da Petz adotam práticas de reutilização de materiais recebidos de fornecedores. Embalagens como caixas de papelão, talas de sustentação de madeira e cantoneiras retornáveis feitas a partir do resíduo plástico da fábrica da Petix são reaproveitadas sempre que possível, prolongando seu ciclo de vida e evitando o descarte precoce. Essa iniciativa contribui diretamente para a minimização de resíduos nas atividades logísticas, alinhando eficiência operacional com responsabilidade ambiental.

Contamos com um programa de reciclagem em nossas operações, com foco na conscientização dos colaboradores e na gestão responsável dos resíduos gerados. Uma das frentes prioritárias desse programa é a educação contínua das equipes sobre a importância da separação correta dos materiais, reforçando o papel de cada colaborador na preservação ambiental.

Os resíduos são devidamente classificados e coletados de forma segregada, garantindo que cada tipo de material seja encaminhado ao processo de reciclagem mais adequado, nas lojas, redes de clínicas e hospitais Seres e operações dos CDs. Todo esse fluxo é operado em parceria com uma empresa especializada, responsável por assegurar a destinação final correta e ambientalmente segura dos resíduos, conforme as exigências legais e os compromissos da Petz com a sustentabilidade.

Implementamos um sistema de logística reversa que possibilita a coleta e o retorno de *pallets* e cantoneiras de sustentação utilizados no envio de mercadorias para as lojas. Por meio desse processo, promovemos a reutilização e, quando necessário, a remanufatura desses materiais, assegurando sua reintegração ao ciclo operacional da Companhia. Essa prática, além de reduzir a necessidade de aquisição de novos insumos, fortalece nosso compromisso com a economia circular e com a redução dos impactos ambientais nas atividades logísticas.

Produtos Sustentáveis

GRI 2-29 | 3-3 | SASB CG-MR-410a.3 | CG-EC-410a.2

ENTREGA CONSCIENTE

Nos serviços de entrega do e-commerce, a Petz conta com o projeto Entrega Consciente, uma iniciativa voltada à redução do uso, consumo e descarte de embalagens no envio de produtos de grande volume, como tapetes higiênicos, rações e sacos de areia na casa do tutor.

O projeto está presente em todas as lojas da rede, que atuam como *hub* de distribuição, e evitou a utilização de mais de dois milhões de embalagens em 2024. Os produtos contemplados pelo modelo são enviados sem embalagem plástica adicional, recebendo um selo identificador que comunica essa



escolha sustentável ao cliente no momento do despacho.

A Entrega Consciente faz parte do conjunto de ações da Companhia para reduzir a geração de resíduos e mitigar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) associadas à operação.

Atualmente, o modelo já está presente em entregas realizadas em todo o território nacional e seus impactos são acompanhados de perto por meio de indicadores de desempenho, como níveis de satisfação e índice de avarias reportadas, que seguem em patamares muito baixos, demonstrando a eficiência e a aceitação da proposta.

BOBINA ZERO

Com o objetivo de reduzir o consumo de papel nas lojas da rede, a Petz concluiu a implementação do projeto Bobina Zero em todas as suas unidades. A **iniciativa promove o envio por e-mail da Nota Fiscal (NF) para os clientes, substituindo a impressão física por opções mais sustentáveis e alinhadas à transformação digital da Companhia.**

Entre janeiro e maio de 2025, foram enviados cerca de 640 mil cupons fiscais digitais por e-mail. **A iniciativa representa um avanço significativo não só em termos de sustentabilidade, com a redução do uso de papel, mas também do ponto de vista financeiro,** ao reduzir os custos com a impressão e logística das bobinas térmicas.

Nos dois primeiros meses do projeto, foi registrada uma economia relativa à redução dos custos de impressão e logística de bobinas. Ainda assim, o impacto vai além da economia direta: o projeto também contribui para a redução de resíduos e emissões associadas à cadeia de suprimentos, reforçando o compromisso da Petz com práticas mais conscientes e responsáveis.

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 Petz.

Os produtos são fabricados com uma porcentagem relevante de materiais reaproveitados de fraldas infantis e geriátricas pré-consumo, descartadas pela indústria.

Saiba mais na página 33.



Ecoeficiência Operacional

GRI 2-29 | 3-3

LOGÍSTICA

GRI 305-5 | SASB CG-MR-410a.3

Para atender com agilidade e flexibilidade aos clientes dos canais digitais, a Petz oferece diversas modalidades de entrega, adaptadas às diferentes necessidades e perfis de consumo. Além da tradicional entrega em domicílio, disponibilizamos a opção de retirada nas lojas físicas, o que amplia a conveniência e a autonomia do cliente.

Entre as modalidades de entrega oferecidas estão:

- Retirada em loja (pickup): disponível em até 45 minutos;
- Entrega super expressa: realizada em até 90 minutos;
- Entrega expressa: entre 1 e 3 horas;
- Entrega econômica: até 1 dia útil; e
- Entrega tradicional: proveniente do centro de distribuição de Embu (SP), com prazos variáveis conforme a distância.

Na operação do *e-commerce*, as lojas Petz funcionam como pequenos centros de distribuição espalhados por todo o Brasil, o que contribui diretamente para a redução do tempo de entrega e, consequentemente, para a diminuição das emissões de CO₂.

Contamos ainda com uma malha logística robusta e estratégica, com dois Centros de Distribuição localizados no estado de São Paulo, que atendem às regiões Sul e Sudeste, e um Centro em Goiás, que apoia as demandas das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste do país.

Além de procurar entregar com cada vez mais agilidade, buscamos alternativas que contribuam com o compromisso da Companhia em mitigar as emissões de GEE em nossa cadeia logística. Por isso, em 2024, **iniciamos entregas de bicicleta em 17 lojas da cidade de São Paulo (SP)**, que deve ser ampliada para novas regiões em 2025, com uma média de quatro mil pedidos nos cinco primeiros meses de 2025.

Outro avanço nessa frente foi a inclusão de veículos elétricos na frota de entregas. Esses veículos estão atuando em 15 lojas e já foram responsáveis por entregar 8,5 mil pedidos nos cinco primeiros meses de 2025. Essa iniciativa deve ser expandida ao longo do ano, contemplando também as cidades do nordeste.

Em 2024, mantivemos nossa parceria com a startup Carteiro Amigo, que desenvolveu uma solução inovadora para atender áreas restritas com entregas rápidas, esse projeto piloto foi iniciado em 2024, na cidade do Rio de Janeiro (RJ), e expandimos a área de cobertura para 30 áreas de risco passando por zonal

Sul, Rocinha, Vidigal, Zona Oeste Cidade de Deus, Rio das Pedras, Anil, Gardênia Azul, como Zona Norte, que antes estavam fora da nossa área de entrega. Com esse apoio, conseguimos garantir que nossos produtos cheguem a todos os clientes.

Seguimos aprimorando continuamente nossa estrutura logística, com o compromisso de aliar eficiência operacional, conveniência para o cliente e responsabilidade ambiental.



RESÍDUOS

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

Com o objetivo de reduzir o impacto negativo da cadeia logística em nossos negócios, seguimos avançando na gestão e redução de resíduos, em conformidade com as normas legais. Ao longo do ano, mantivemos cinco ações de melhoria relativas ao tema em nossos CDs.

1- Classificação: realizamos a classificação dos resíduos gerados em nossas operações com base nas normativas locais e internacionais, assegurando o tratamento e destinação adequados de cada tipo de material, seja para descarte ou recuperação.

2- Coleta seletiva: implantamos um programa de coleta seletiva em todos os CDs da Petz, permitindo a separação dos resíduos recicláveis dos não recicláveis. Isso agiliza o processo de reciclagem e contribui para a redução da quantidade de resíduos enviados aos aterros sanitários.

3- Parcerias: firmamos parcerias com empresas especializadas na coleta e destinação final de todos os tipos de resíduos, garantindo que os materiais sejam tratados conforme as regulamentações ambientais de cada região.

4- Monitoramento: nossas empresas parceiras responsáveis pela gestão de resíduos fornecem relatórios mensais, detalhando a coleta, o transporte e a destinação final dos resíduos, garantindo o cumprimento das obrigações legais.

5- Treinamentos: realizamos treinamentos periódicos com os colaboradores dos CDs sobre a importância da gestão adequada de resíduos e os procedimentos a serem seguidos para garantir a conformidade com as políticas da empresa e as regulamentações ambientais.

Com essas ações, observamos impactos positivos, como:



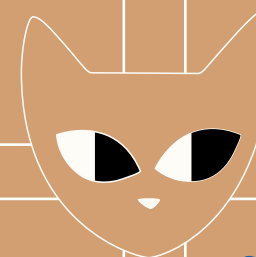
Redução de custos

A coleta seletiva permite que a Petz **recicle e reutilize materiais**, reduzindo os custos de compra de novos materiais para a operação logística.



Otimização dos espaços

A reutilização e reciclagem de materiais permitem a **redução da quantidade de resíduos armazenados, liberando espaço nos CDs** da Petz para os demais fins logísticos.



Redução do impacto ambiental

A Petz contribui na **diminuição da quantidade de resíduos enviados para aterros sanitários**, bem como na produção de novos produtos, impactando positivamente o meio ambiente.



Engajamento dos colaboradores

Com a coleta seletiva, notamos uma **maior participação dos colaboradores em iniciativas ambientais**, aumentando o engajamento e a satisfação no ambiente de trabalho e desempenho individual.

Resíduos gerados (CDs) (GRI 306-3 | 306-4 | 306-5)

	Peso (ton)
RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	1.155,2
Reciclagem fora da Companhia	864,0
Madeira	3,1
Papelão	563,4
Plástico duro	10,9
Plástico mole	286,6
Recuperação fora da Companhia	179,5
Ração	179,5
Desvio para aterro	111,7
Resíduos orgânicos	111,7

Resíduos gerados (Petix) (GRI 306-3 | 306-4 | 306-5)

	Peso (ton)
RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	5.555,7
Blendagem para coprocessamento	2.510,3
Aterro Classe II A/B	44,2
Triagem e transbordo	83,2
Reciclagem fora da Companhia	2.918,0
Plásticos (colorido e transparente)	118,7
Scrap de fralda	2.250,5
Papel e cartão	141,0
Sucata metálica	15,5
Outros materiais	392,3

Resíduos gerados (Lojas/Seres) (GRI 306-3 | 306-4 | 306-5)

	Peso (ton)
RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	4.011,0
Reciclagem fora da Companhia	240,0
Papelão	164,4
Plástico	75,6
Desvio para aterro	3.771,0
Resíduo comum	3.771,0
RESÍDUOS PERIGOSOS	20,0
Recuperação fora da Companhia	20,0
Resíduo infectante	20,0

Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume (GRI 301-1 | 301-2)

	Peso (ton)
Bobinas de papel	24,59
Caixas de papelão	709,46
Envelope de segurança plásticos	98,47
Etiquetas adesivas	42,31
Filme plástico	242,36
Fitas adesivas	169,91
Lacres (plástico ou metal)	7,07
Saco plástico (fonte não renovável)	80,99
Saco plástico (49% fonte renovável)	41,83
Saco plástico compostável	1,91



ENERGIA

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

Buscamos continuamente soluções sustentáveis e viáveis que reduzam o consumo de energia na Companhia, sem comprometer nossas operações ou a experiência do cliente. Um dos nossos principais avanços nos últimos anos tem sido o projeto de **eficiência e automação dos sistemas de ar-condicionado**, responsáveis por uma parcela significativa do nosso consumo energético. Com essa iniciativa, os equipamentos são desligados automaticamente fora do horário de funcionamento das lojas ou quando a temperatura externa está favorável, evitando desperdícios e possíveis incidentes.

Em 2024, o sistema esteve presente em 175 lojas, com expectativa de reduzir em aproximadamente

12% o consumo mensal de energia nas unidades contempladas.

Além disso, **ampliamos nossa participação no Mercado Livre de Energia (ACL) e na Geração Distribuída (GD)**, que passou a representar 31,71% do consumo total da Companhia, graças à inclusão de novas unidades no sistema de GD.

Outro destaque é a **adoção de iluminação LED em mais de 90% das lojas Petz**, tecnologia que contribui para a eficiência energética e proporciona uma redução significativa no consumo de energia.

GESTÃO HÍDRICA

SASB CG-EC-130a.2

A Petz mantém um acompanhamento sistemático do uso de água em todas as unidades operacionais. Esse monitoramento permanente permite a detecção imediata de qualquer variação nos padrões de consumo, que é então investigada e corrigida.

Essa prática de vigilância constante serve como importante ferramenta para:

- Minimizar nosso impacto ambiental;
- Evitar gastos desnecessários; e
- Garantir o uso racional deste recurso.

Atualmente, como nossa atividade não demanda grande volume de água, **todo nosso abastecimento é realizado por meio das redes de distribuição convencionais**. No entanto, estamos ativamente prospectando colaborações estratégicas que possam nos ajudar a desenvolver abordagens mais sustentáveis para a gestão hídrica em nossas operações.



222.911 m³
Total de água consumida



1,33 GJh/m²

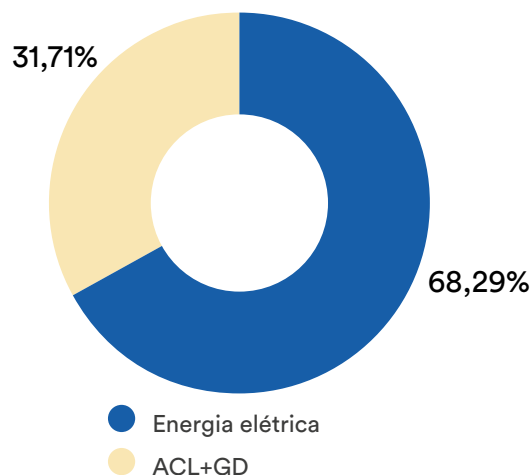
Taxa de intensidade energética
(GJh/área total de lojas m²)



82 GWh/m²

Consumo de energia elétrica
dentro da organização

Consumo de energia





06 Anexos

Sumário GRI

Normas Universais		Resposta direta/Referência (pg)
Conteúdos Gerais		
A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO		
2-1	Detalhes da organização	Páginas 14 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. • Cansei de Ser Gato Serviços de produção de Conteúdo Ltda; • Cão Cidadão Administração de Franchising Ltda. ("Cão Cidadão"); • Pet Center Comércio e Participações S.A; • Petix Indústria, Comércio, Importação e Exportação de Produtos Gerais para Animais Domésticos Ltda; • Zee Dog S.A. ("Zee.Dog"). Companhia de capital aberto, com sede em São Paulo (SP) e atividade nacional.
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 04.
2-4	Reformulações de informações	Não há.
2-5	Verificação externa	Não há.
ATIVIDADES E EMPREGADOS		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas 14, 16 e 63.
2-7	Empregados	Página 85.
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 85.
GOVERNANÇA		
2-9	Estrutura de governança e sua composição	Páginas 47, 49 e 50.
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 52.
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	O Presidente do Conselho de Administração (CA) não ocupa cargo executivo na Companhia.

Normas Universais		Resposta direta/Referência (pg)
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 04 e 51.
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 51.
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Páginas 04 e 51.
2-15	Conflitos de interesse	Página 56.
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Em 2024, 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 51 e 111.
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 52.
2-19	Políticas de remuneração	Página 52.
2-20	Processo para determinação da remuneração	Página 52.
2-21	Proporção da remuneração total anual	A razão entre a maior remuneração individual reconhecida no resultado no último exercício social é 481 vezes maior do que a mediana da remuneração individual dos colaboradores.
ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 06.
2-23	Políticas de compromissos	Página 56.
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Páginas 51, 56, 58, 63, 91, 97 e 104.
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Página 58.
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Página 58.
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2024, o Grupo Petz não recebeu multas ou sanções relevantes em decorrência de violações de leis e regulamentos.
2-28	Participação em associações	O Grupo Petz é associado ao Instituto de Desenvolvimento do Varejo (IDV) e a Associação Brasileira dos Hospitais Veterinários (ABHV), sem participação em órgãos de governança.
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 08, 16, 61, 63, 68, 85, 108, 119 e 120.
2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 85.
TÓPICOS MATERIAIS		
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 08, 55, 61, 63, 68, 91, 108, 114, 117, 119 e 120.

Normas Específicas		Resposta direta/Referência (pg)
Conteúdos Econômicos		
DESEMPENHO ECONÔMICO		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 45.
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 114.
PRESENÇA NO MERCADO		
202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	100% dos membros da diretoria são contratados na comunidade local (Brasil).
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS		
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Página 68.
PRÁTICAS DE COMPRA		
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Petix: 90,02% Petz: 97,96%
COMBATE À CORRUPÇÃO		
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2024, o Grupo Petz não registrou casos de corrupção.
Conteúdos Ambientais		
MATERIAIS		
301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Páginas 33, 35 e 122.
301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	Páginas 33 e 122.
ENERGIA		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 123.
302-3	Intensidade energética	Página 123.
302-4	Redução do consumo de energia	Página 123.

Normas Específicas		Resposta direta/Referência (pg)
EMISSIONES		
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 116.
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 116.
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 116.
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 114.
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 114 e 120.
RESÍDUOS		
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 117 e 121.
306-3	Resíduos gerados	Páginas 121 e 122.
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Páginas 121 e 122.
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Páginas 121 e 122.
AValiação Ambiental de Fornecedores		
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.
Conteúdos Sociais		
EMPREGO		
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 87.
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Aos colaboradores temporários e de meio período, não são ofertados assistência médica, assistência odontológica, seguro de vida e vale refeição/alimentação.
401-3	Licença maternidade/paternidade	Estamos trabalhando para responder ao indicador de forma completa, com base nas diretrizes da GRI. Página 111.
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO		
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 104.
403-3	Serviços de saúde do trabalho	Página 104.
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 104.
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 104.
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Página 106.
403-9	Acidentes de trabalho	Página 104.
403-10	Doenças profissionais	Página 104.

Normas Específicas		Resposta direta/Referência (pg)
CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO		
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 96.
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 91.
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 96.
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 87 e 108.
NÃO DISCRIMINAÇÃO		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2024, o Grupo Petz não registrou casos de discriminação.
TRABALHO INFANTIL		
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Em 2024, o Grupo Petz não recebeu qualquer tipo de denúncia envolvendo casos de trabalho infantil.
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO		
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Em 2024, o Grupo Petz não recebeu qualquer tipo de denúncia envolvendo casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.
AValiação Social de Fornecedores		
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.
PRIVACIDADE DO CLIENTE		
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2024, recebemos uma queixa de violação de privacidade de dados via Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

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 123.
Segurança de dados	CG-MR-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados	Página 61.
	CG-MR-230a.2	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de clientes afetados	Em 2024, recebemos uma queixa de violação de privacidade de dados via Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
Práticas Trabalhistas	CG-MR-310a.2	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) involuntária para funcionários da loja	(1) Voluntária: 44%. (2) Involuntária: 18%.
	CG-MR-310a.3	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a violações da lei trabalhista	(1, 2, 3) Em 2024, o Grupo Petz não recebeu multas ou sanções relevantes em decorrência de violações de leis e regulamentos.
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	(1) Liderança por grupo étnico/racial: Amarelos: 1,4%; Brancos: 54,7%; Indígenas: 0,5%; Pardos: 32,9%; Pretos 10,5%. Liderança por gênero: Homens: 56,2%; Mulheres: 43,8%. (2) Todos colaboradores por grupo étnico/racial: Amarelos: 1,7%; Brancos: 40,1%; Indígenas: 0,5%; Pardos: 41,7%; Pretos: 16,0%. Todos colaboradores por gênero: Homens: 45,8%; Mulheres: 54,2%.
	CG-MR-330a.2	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à discriminação no emprego	Em 2024, o Grupo Petz não recebeu multas ou sanções relevantes em decorrência de violações de leis e regulamentos.
Fornecimento, embalagem e marketing de produtos	CG-MR-410a.3	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental das embalagens	Páginas 119 e 120.
Métricas de atividade	CG-MR-000.A	Número de: (1) lojas e (2) centros de distribuição	Número de lojas: 262. Número de CDs: três.
	CG-MR-000.B	Área total de: (1) lojas e (2) centros de distribuição	Área total de lojas: 221.134 m ² . Área total de CDs: 52.527m ² .

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 123.
	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 123.
	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	10,1 milhões.
	CG-EC-220a.2	Descrição de políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário	Para mais informações, acesse a Política de Privacidade do Grupo Petz clique aqui .
Segurança de Dados	CG-EC-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados	Página 61.
	CG-EC-230a.2	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados	(1, 2, 3) Em 2024, recebemos uma queixa de violação de privacidade de dados via Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
Recrutamento, Inclusão & Desempenho dos Colaboradores	CG-EC-330a.1	Engajamento dos colaboradores em porcentagem	Ativamente engajado: 77,6%. Não engajado: 1,7%. Passivo: 20,7%.
	CG-EC-330a.2	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) involuntária para todos os colaboradores	Voluntário: 44%. Involuntário: 18%.
	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	(1) Liderança por grupo étnico/racial: Amarelos: 1,4%; Brancos: 54,7%; Indígenas: 0,5%; Pardos: 32,9%; Pretos 10,5%. Liderança por gênero: Homens: 56,2%; Mulheres: 43,8%. (2) Todos colaboradores por grupo étnico/racial: Amarelos: 1,7%; Brancos: 40,1%; Indígenas: 0,5%; Pardos: 41,7%; Pretos: 16,0%. Todos colaboradores por gênero: Homens: 45,8%; Mulheres: 54,2%.
	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 114.
	CG-EC-410a.2	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental na entrega de produtos	Páginas 119 e 120.
	CG-EC-000.A	Métricas definidas pela Companhia para avaliar a atividade de usuários	Faturamento mensal x custo de computação em nuvem (ambiente produtivo).
Métricas de Atividade	CG-EC-000.B	Capacidade de processamento de dados e percentual terceirizado	Em 2024, incluímos novos serviços digitais e integrações, representando aproximadamente 950 milhões de requisições de APIs por mês, no ecossistema, totalizando 9,6 bilhões de requisições. Dentre elas, 6,3 bilhões foram no e-commerce Petz.

Mapa ODS

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

Páginas10
Páginas 66
Páginas83

5 IGUALDADE DE GÊNERO

Páginas10
Páginas 11
Páginas83

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Páginas10
Páginas 11
Páginas53
Páginas 112

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

Páginas10
Páginas83

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

Páginas10
Páginas 112

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

Páginas10
Páginas 11
Páginas 112

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

Páginas10
Páginas 112

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Páginas10

Créditos

Coordenação

Grupo Petz - Área ESG (Carolina Igi)

Projeto Editorial e Consultoria

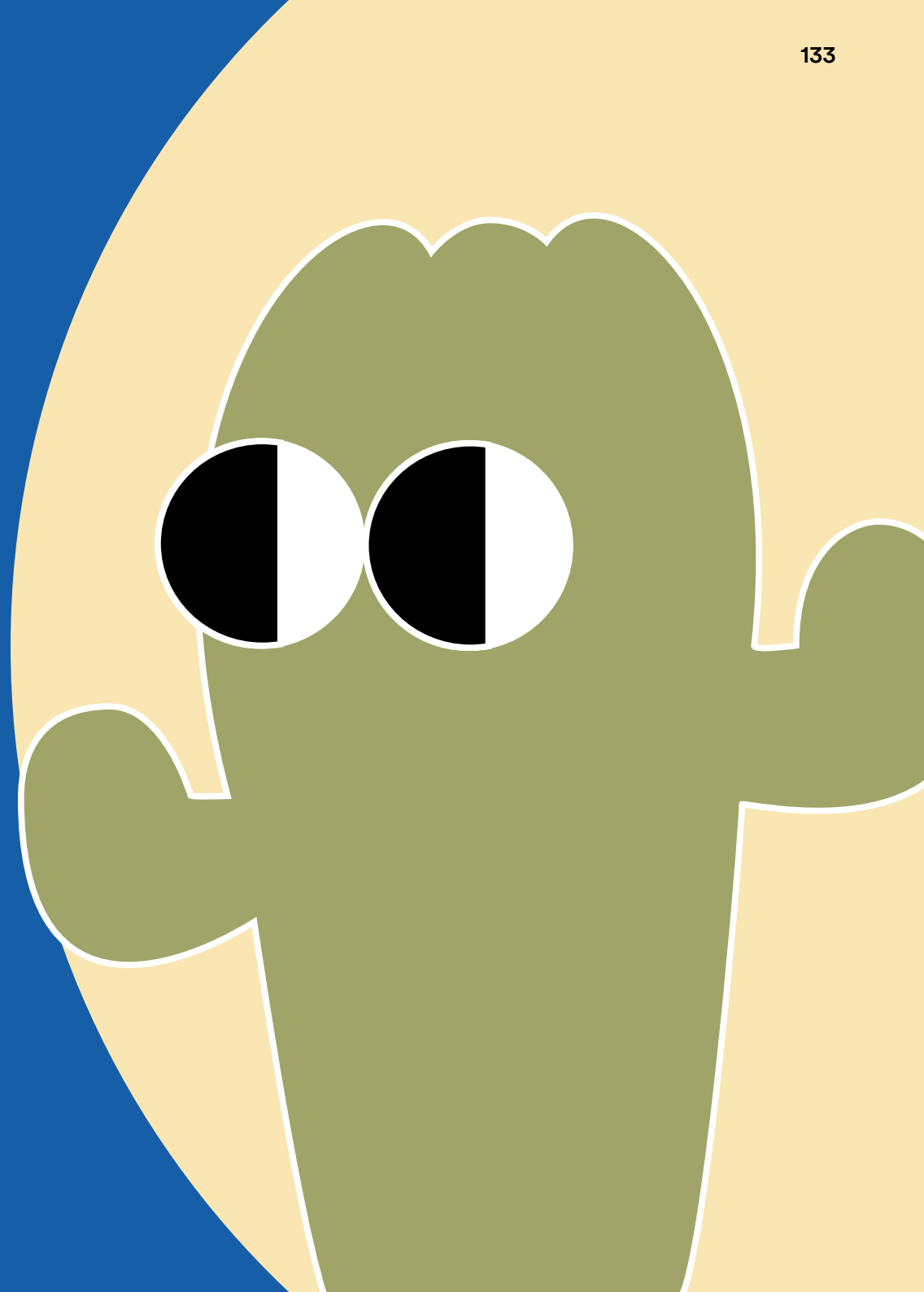
Ricca Sustentabilidade

Projeto Gráfico

Ricca Sustentabilidade

Imagens

Grupo Petz



petr