



# Relatório de Sustentabilidade 2022



# Introdução



# 1.1 Sobre o Relatório

GRI 2-3 | 2-14

## **Bem-vindos ao primeiro Relatório de Sustentabilidade do Grupo Petz.**

É com grande satisfação que apresentamos a todos os nossos *stakeholders* esta publicação que consolida as informações e resultados da Companhia, no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2022, e que passa a representar uma das nossas principais ferramentas de gestão e transparência.

Ao longo desse documento, você encontra as práticas e iniciativas que fazem parte da construção da geração de valor do Grupo Petz, com foco nos pilares ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG da sigla em inglês ESG – *environmental, social and corporate governance*).

Em 2022, completamos 20 anos de história, trajetória na qual fomos capazes de estruturar bases sólidas que deram sustentação para que o Grupo seja hoje a maior empresa do setor pet do Brasil, criando valor na interação com os apaixonados por animais de estimação e potencializando o bem da relação entre o pet e sua família.

Este Relatório é uma forma de compartilhar essa história de duas décadas com todos os

nostros públicos com os quais nos relacionamos: colaboradores, clientes (pets e tutores), fornecedores, acionistas, investidores e sociedade em geral.

## Fique de Olho

Ao longo do relatório vamos abordar diversas frentes dos nossos negócios. Quando usarmos os termos Grupo Petz ou Companhia estaremos mencionando todo o grupo das empresas da Companhia. O termo Petz, por sua vez, se refere apenas à Petz “*Standalone*”.

Este Relatório foi aprovado pelo Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comitê de Sustentabilidade e publicado dia 06/11/2023



DÚVIDAS OU SUGESTÕES?  
**Entre em contato conosco:**

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



# Ferramentas de Leitura

Essa publicação foi elaborada com base nas diretrizes internacionais de reporte de sustentabilidade: Global Reporting Initiative (GRI) e Sustainability Accounting Standards Board (SASB), além de trazer nossas ações e esforços relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), em uma estrutura orientada pelo estudo de materialidade da Companhia.



## Global Reporting Initiative (GRI)

Os padrões da GRI auxiliam o reporte dos indicadores de sustentabilidade.

Ao longo deste relatório você vai encontrar os tickers “GRI XXX-X” indicando quais assuntos estaremos abordando em cada capítulo.

Acesse o índice GRI completo na página 105.



## Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Esse reporte orienta a divulgação de informações relevantes para cada setor. Neste relatório vamos responder os indicadores SASB de varejo e e-commerce.

As informações estão indicadas com o ticker “SASB XX-XX-XXX”.

Acesse o índice SASB completo na página 110.



## Objetivos De Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Atentos a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável traçados pela ONU, selecionamos sete ODSs prioritários para o Grupo Petz.

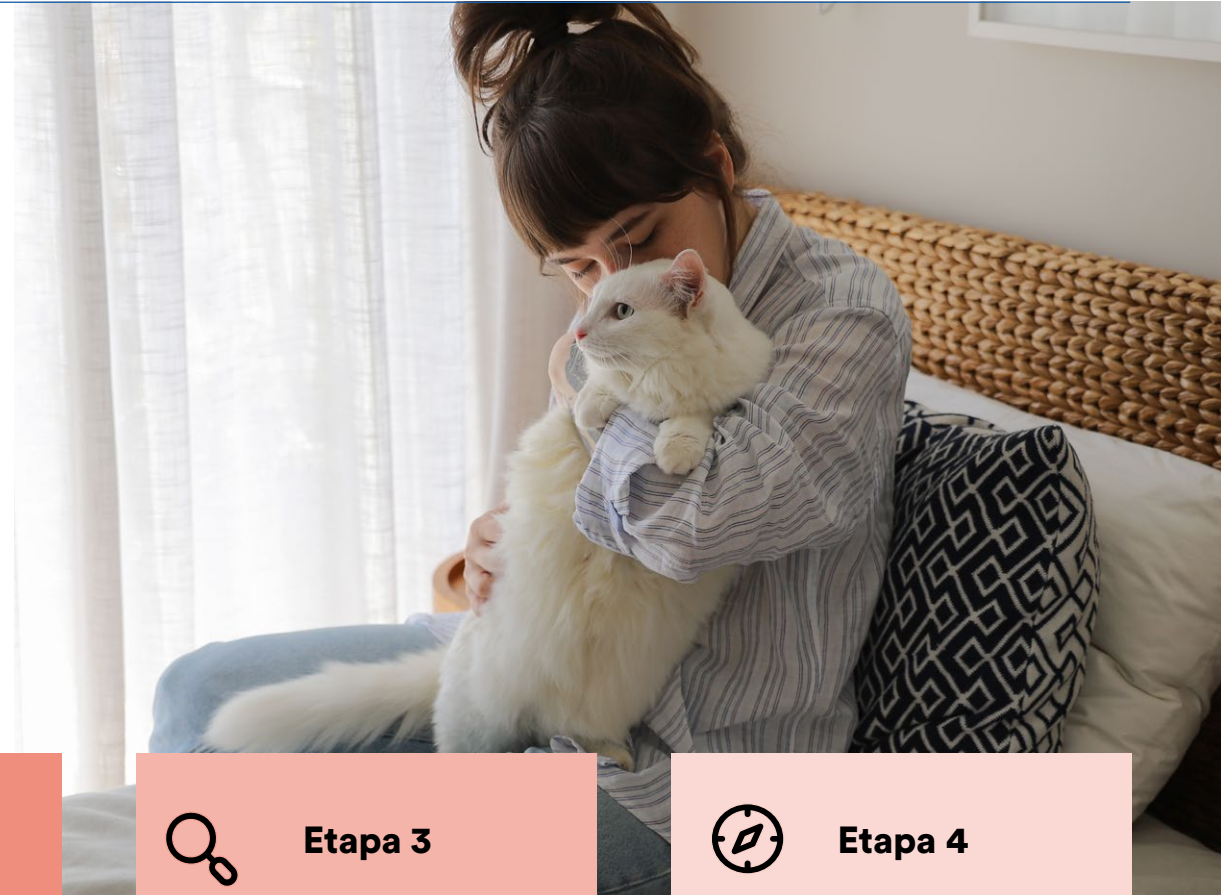
Os ícones relacionados estão presentes nas aberturas dos respectivos capítulos e no índice, página 116.

# 1.2 Materialidade

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

Em 2021, iniciamos o nosso estudo de materialidade, junto a uma consultoria especializada, com o objetivo de consolidar os temas relevantes no contexto do Grupo Petz.

A metodologia utilizada neste levantamento partiu do princípio da geração e proteção de valor da Companhia, e o plano de trabalho foi dividido em quatro etapas.



## Etapa 1

Avaliação da maturidade do tema ESG na sociedade e no setor do varejo.



## Etapa 2

Análise de mercado e posicionamento de 21 *players* do varejo e setor pet, abarcando empresas nacionais, internacionais, lojas físicas e *e-commerce*.



## Etapa 3

Avaliação interna para definir a maturidade organizacional de cada tema e a implementação de estratégias para avançar em cada frente.



## Etapa 4

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


Além da priorização dos temas materiais e dos ODSs.


Potencializar a  
Relação entre o  
pet e sua família


# Saúde, Bem-Estar Animal e Adoção

É o tema transversal que norteia todas as nossas ações

## Negócios Responsáveis


 Ética e transparência

 Segurança da informação

 Gestão da cadeia de fornecedores


## Geração de Valor para a Sociedade

 Diversidade e inclusão


 Saúde e desenvolvimento dos colaboradores


 Investimento social

## Operação Sustentável

 Mudanças climáticas

 Circularidade

 Produtos sustentáveis

 Ecoeficiência operacional

## Nossos ODSs prioritários



Temas materiais	ODS associados	Desenvolvimento
Ética e transparência		Acompanhamento contínuo da legislação e conformidade com as boas práticas de governança.
Segurança da informação		Criação do Comitê de Segurança da Informação e a Comissão de Privacidade de Dados.
Gestão da cadeia de fornecedores		Evolução no monitoramento de fornecedores, com foco em marcas próprias.
Diversidade e inclusão	 	Realização do Censo de Diversidade e promoção da igualdade de gênero em todos os âmbitos da Companhia.
Saúde e desenvolvimento dos colaboradores	  	Cultura e desenvolvimento de todos os colaboradores, com avaliação de desempenho e gestão de carreiras. Processos focados na saúde e bem-estar dos colaboradores.
Investimento social		Constante aperfeiçoamento do programa de adoção e bem-estar animal, o Adote Petz.
Mudanças climáticas		Realização do 1º Inventário de Gases de Efeito Estufa e adesão ao questionário Carbon Disclosure Program (CDP), em 2022.
Circularidade	 	Promoção dos pilares de circularidade: reutilização e reciclagem. Aquisição da Petix trouxe ainda mais conhecimentos e melhorias para essa frente.
Produtos sustentáveis	 	Desenvolvimento de coleções com matérias-primas sustentáveis e parte da renda revertida para doações, além da utilização de menos embalagens em nossos processos.
Ecoeficiência operacional	 	Melhorias constantes na gestão de resíduos. Gestão de energia com grandes avanços em redução de consumo.





# 1.3 Carta do Presidente

GRI 2-22

O ano de 2022 foi um período singular nos 20 anos de história do Grupo Petz, e ficará marcado por diversas conquistas. Um dos grandes marcos do ano foi **a entrega do *guidance* de aberturas de 50 novas unidades**, patamar recorde para a Companhia e um dos maiores crescimentos de área no varejo brasileiro.

Também atingimos pela primeira vez o patamar de **R\$ 1 bilhão de faturamento no canal digital**, que representou um crescimento robusto frente ao ano anterior, demonstrando a força da marca Petz e de nossa plataforma *omnichannel*, com uma proposta única de valor para os clientes.

Assim, os investimentos realizados ao longo de 2022, somados à disciplina no processo de alocação de capital e na execução, permitiram à Companhia – mais uma vez – **ganhar participação de mercado e, assim, consolidar a posição de liderança no segmento pet no Brasil**.

As competências que adquirimos ao longo de duas décadas reforçam a resiliência do nosso negócio, capaz de atravessar períodos de desafios macroeconômicos do país colhendo resultados sólidos, apesar de não estarmos imunes às adversidades.

Após o período entre 2020 e 2021, momento de forte crescimento do varejo pet com um ritmo acelerado de expansão de lojas, experienciamos uma realidade ligeiramente diferente da prevista na demanda do setor.



**SERGIO ZIMERMAN**  
CEO

Observamos ao longo do ano uma queda no poder de compra dos consumidores em categorias discricionárias, mesmo com um maior nível de humanização dos pets. As taxas de juros e inflação se mantiveram em níveis elevados por um período mais longo do que o esperado, pressionando também a estrutura de custos e despesas da Companhia.

É importante destacar que, apesar de todos os desafios no cenário macro, seguimos com patamares de rentabilidade saudáveis, que nos permitiram entregar um crescimento robusto sem realizar ajustes estruturais na estratégia da Petz. As **agendas de produtividade e busca por ganhos de eficiência fazem parte da cultura da Companhia**, sempre pautada por decisões *data-driven* e constante mapeamento de oportunidades.

**Assim, alcançamos todas as cinco regiões do país com 218 lojas, um crescimento de 30% frente a 2021, em 23 Unidades Federativas (UFs), oferecendo produtos e serviços inseridos em um grande ecossistema.**

Nesse contexto, 2022 também será lembrado pelo início do processo de **integração da Zee.Dog e da Petix**. Essas aquisições vieram para agregar novas competências ao Grupo, com *know-how* único em design de produtos, construção de marca, sustentabilidade e experiência do cliente.

Trabalhamos diariamente para **potencializar a relação entre os pets e seus tutores**, trazendo cada vez mais soluções para essa relação. Dessa forma, o nosso objetivo é nos tornarmos cada vez mais uma plataforma relacional, em um segmento cujo nível de afeto é fator-chave na decisão de compra de um produto e/ou contratação de um serviço.

Nessa linha, o **Centro Veterinário Seres**, que também faz parte do nosso ecossistema, oferece diversos tipos de atendimentos aos pets, desde medicina preventiva até cirurgias, e em breve disponibilizará um plano de saúde para atender a esse mercado em expansão.

Além de oferecer produtos e serviços, a Companhia tem em seu escopo o **Adote Petz, o maior programa de adoção de pets do país**, sendo a ponte entre pets e futuros tutores. Um *case* de grande sucesso em adoção de animais e fomento a ONGs de bem-estar animal.

Em 15 anos de uma história de protagonismo no processo de adoção, nós temos orgulho em

contar que já ajudamos mais de **66 mil pets** a encontrarem um novo lar. Para nos apoiar nessa jornada contamos com instituições parceiras desse projeto que auxilia hoje 133 ONGs pelo Brasil, e viabilizou a doação de mais de **R\$ 10,65 milhões**, apenas em 2022.

Nosso objetivo é entregar resultados sólidos e satisfação aos nossos clientes, com resiliência e acreditando no propósito de atender bem os pets e tutores, focados constantemente na saúde e no bem-estar animal.

Seguimos confiantes em nosso trabalho e agradecemos aos nossos *stakeholders* pela parceria e confiança depositada ao longo do último ano, e a todos que de alguma forma contribuíram nessa jornada durante esses 20 anos.

Que possamos seguir juntos na evolução do ecossistema Grupo Petz. Sabemos que o cenário ainda apresenta níveis altos de incerteza e volatilidade, mas acreditamos ter as competências e ferramentas necessárias para continuar executando a nossa estratégia de forma eficiente - buscando o melhor equilíbrio entre crescimento, rentabilidade e inovação, para assim continuarmos a ser o grande consolidador desse segmento no Brasil.

**Muito obrigado!**

# O Grupo Petz



# 2.1 Nossa História

GRI 2-1



Inauguração da **Pet Center Marginal**, em São Paulo (SP);



Criação do **Vale a Pena Ser Fiel**, primeiro programa de fidelidade da Companhia e pioneiro na modalidade de *cash-back* no país;



Inauguração da primeira loja fora do estado de São Paulo e do primeiro CD.



Pet Center Marginal passa a se chamar **Petz**, e marca um novo momento para a Companhia;



Lançamento do **Centro Veterinário Seres** e o **aplicativo da Petz**, trazendo mais comodidade aos tutores;



Marco de R\$ 1 bilhão em faturamento pela primeira vez na história;

2002

→ 2012



Primeiro petshop com **atendimentos 24h, plataforma de vendas online**;



Lançamento do **Meu novo amigo**, programa de incentivo à adoção de animais de estimação (que em 2015 passa a se chamar **Adote Petz**);

2013

→ 2019



Entrada do **fundo de investimento Warburg Pincus**;



Início dos investimentos na **plataforma Omnichannel**;



Abertura da primeira loja na região nordeste e sul do Brasil;



Leão de ouro em Cannes com a plataforma **Petcommerce**.



Líderes no segmento pet no Brasil, a Petz realiza a **abertura do IPO** na B3;



Aquisição das empresas: **Cansei de ser gato, Zee.dog, Cão cidadão e Petix**, que formam nosso ecossistema;



Inauguração do CD em Hidrolândia (GO), primeiro fora do estado de São Paulo;



Recorde de abertura de lojas.



Elaboração do 1º Inventário de GEE;



Lançamento do Super App.

2020

2022

2023



Primeiro *follow-on* da história do grupo;



A Petz se torna a primeira rede de lojas pet com **200 unidades e presença nas cinco regiões do país**;



R\$ 1 bilhão de faturamento no canal digital;



Início do funcionamento do Comitê de Sustentabilidade;

**Petz**

Refresh da marca Petz;

Hoje consolidada como líder do mercado pet no Brasil, a história da Petz começa em 2002, em São Paulo (SP). Inicialmente com o nome Pet Center Marginal, chegamos ao mercado com um olhar focado no cuidado e na comodidade para tutores e seus pets.

Assim, com uma visão empreendedora e de inovação, ao longo dos anos lançamos serviços diferenciados no mercado, como o **primeiro pet shop do mundo com atendimento 24h, o primeiro centro de estética animal e um plano fidelidade pioneiro no varejo pet do Brasil.**

Em 2007, nasce um dos programas que se tornou um pilar da Companhia, o Meu Novo Amigo que, em 2015, passou a se chamar **Adote Petz**. Em parceria com ONGs voltadas à causa animal, seu objetivo é incentivar a guarda responsável e a adoção de animais de estimação.

A partir de 2008, iniciamos a expansão de lojas pelo Brasil com a primeira inauguração fora do estado de São Paulo. Comprometidos com uma estratégia de crescimento sustentável e de contínua geração de valor, em 2013, uma grande e positiva mudança chegou para trazer robustez para o fortalecimento e expansão da marca, **a entrada do fundo de private equity Warburg Pincus**, com a aquisição com controle acionário.

Esse momento foi um marco em nossa história, elevando a maturidade em diversos processos internos e representando um ganho em robustez financeira para a Companhia que, em 2015, **passou a se chamar oficialmente Petz.**

Em 2018, para agregar ainda mais valor à nossa marca e podermos oferecer serviços mais completos para os tutores de pets, inauguramos o primeiro **Centro Veterinário Seres.**



Pioneira no setor, essa unidade de negócio foi pensada e construída com foco na qualidade dos serviços prestados, comprometidos com a medicina preventiva e instalações diferenciadas.

No mesmo ano, a Petz lançou o seu **aplicativo próprio** para compra de produtos online, trazendo ainda mais funcionalidades com maior comodidade, rapidez e segurança para os clientes, e hoje já conta com uma base de um milhão de usuários ativos.

Já em 2020 a rede Petz se tornou **líder no segmento pet no país e coroa esse marco com a oferta pública inicial (IPO) na B3**, sendo a primeira Companhia do varejo pet a entrar no segmento do Novo Mercado na bolsa de valores brasileira.

Com a ambição e a convicção de ser um ecossistema completo para atender aos pets e seus tutores, entre 2021 e 2022 a Companhia passa a realizar movimentos estratégicos a fim de consolidar seu planejamento, **formalizando a aquisição das marcas: Cansei de Ser Gato (CDSG), Zee.Dog, Cão Cidadão e Petix**, além de realizar seu primeiro *follow-on*.

Nosso pensamento estratégico está orientado a incorporar o que há de **mais inovador e diferenciado no segmento**, incluindo empreendedores e modelos de negócios com competências-chave que se tornarão vantagens competitivas fundamentais para consolidar e ampliar a nossa posição de liderança no segmento pet, além de aumentar a barreira de entrada para novos *players* no setor.

A Zee.Dog agregou competências nas áreas de produtos e *storytelling*, por ser referência em *branding*, tecnologia e inovação, diversificação de canais e manter uma presença internacional, além da fábrica de alimentos naturais da Zee.Dog Kitchen. A Petix, líder de mercado no seu segmento, trouxe ao Grupo a expertise em sustentabilidade nos processos e as duas fábricas em seu portfólio, além de uma tecnologia exclusiva e proprietária de recuperação de fraldas humanas.

Já o Cão Cidadão e o Cansei de Ser Gato agregam uma audiência qualificada e *expertise* em comunicação e engajamento, atraindo públicos de forma orgânica.

Além disso, em 2022, inauguramos o primeiro Centro de Distribuição (CD) fora do estado de São Paulo, em Hidrolândia (GO), o que nos possibilitou abastecer de forma mais eficiente e sustentável as lojas das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste do país.

Em 2023, focamos em nossa área de pessoas, na criação de diferenciais competitivos por meio da consolidação do ecossistema Petz, para que, juntos, possamos **continuar a trajetória de sucesso que nos trouxe até aqui, buscando o equilíbrio entre crescimento, rentabilidade e inovação**.



SAIBA MAIS SOBRE  
**a história do Grupo Petz [aqui](#)** ↻



## 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

## 2.2 Ecossistema Grupo Petz

GRI 2-1 | 2-6

O Grupo Petz é o maior e mais completo ecossistema do segmento pet brasileiro. Sua plataforma de soluções para pets oferece experiências de compra e atendimento diferenciadas, com a maior rede de lojas físicas do país e uma estratégia *omnichannel* que integra tanto os canais físicos e digitais quanto os segmentos de produtos e serviços.

Em 2020, a Petz tornou-se a única Companhia do setor pet no Brasil com capital aberto ao realizar sua oferta inicial de ações (IPO), estreando uma nova fase em sua história, no mesmo ano em que atingiu a liderança do segmento.

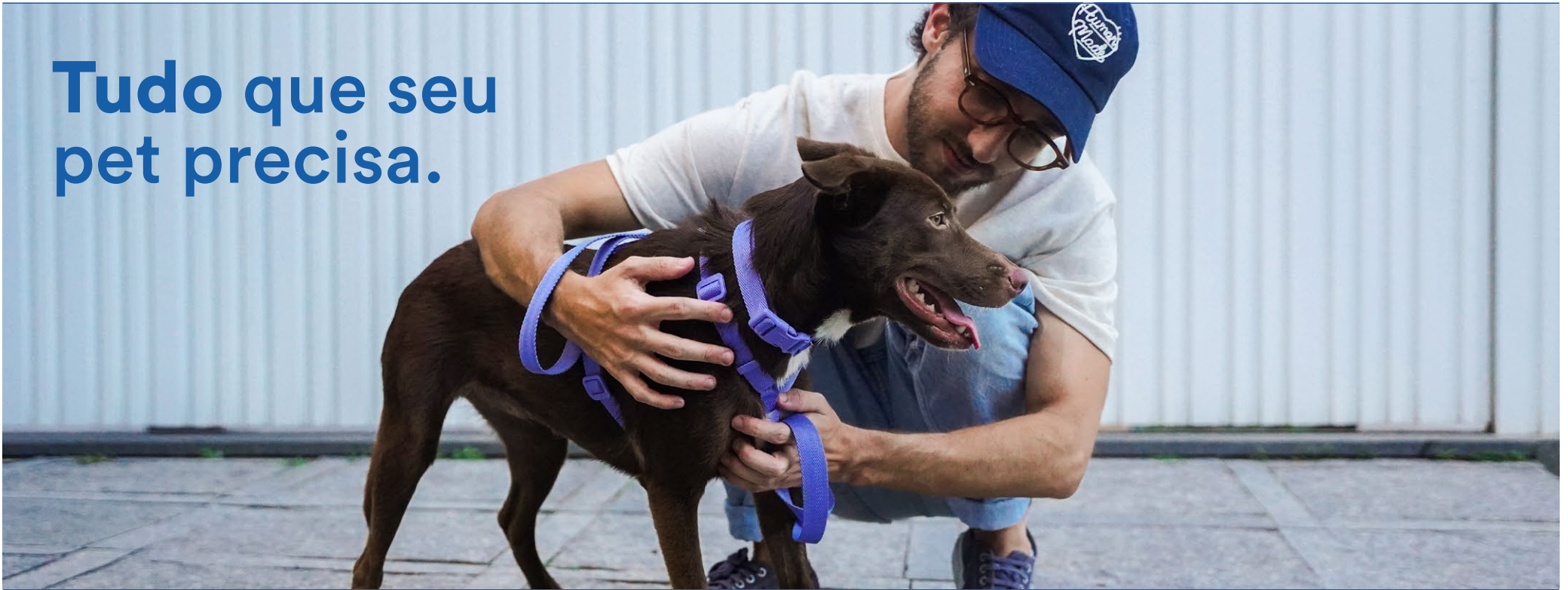
Com as aquisições de empresas que ampliam os produtos e serviços oferecidos a seus clientes, incluindo Cansei de Ser Gato, Zee.Dog, Cão Cidadão e Petix, a Companhia iniciou a formação do **Grupo Petz**, um ecossistema que tem como objetivo ser um *one stop shop*, ou seja, oferecer uma grande diversidade de produtos e serviços de seu segmento, de forma que seus clientes tenham todas suas necessidades atendidas em um só lugar.

Hoje, somos a maior rede de centros veterinários do país – sob a marca Seres –, a maior rede de centros de banho e tosa do Brasil e responsáveis pelo maior programa nacional de adoção de cães e gatos, o Adote Petz.





# Tudo que seu pet precisa.



**CANSEI  
DE SER  
GATO**

  
Cão Cidadão

**petix.**  
o melhor para seu pet

**Petz**

  
zee.dog

B2B: franquias e pet shops		★	★		★
Canal digital	★	★		★	★
Canal físico	★	★		★	★
Adestramento		★			
Adoção				★	
Conteúdo	★	★		★	★
Banho e tosa				★	
Produtos exclusivos	★		★	★	★
Veterinário				★	

Em 2022, estivemos presentes em todas as regiões do país:



**218**

Lojas Petz



**155**

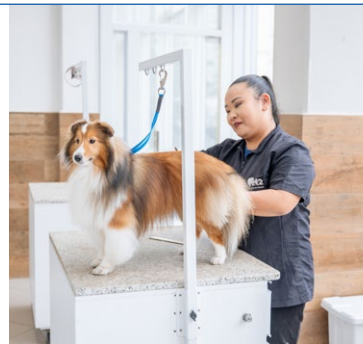
Centros Veterinários Seres e

**17**

Hospitais



A construção e evolução do ecossistema vem se consolidando baseado em quatro pilares estratégicos que sustentam nosso crescimento e a relevância no mercado e contribui para geração de valor do Grupo, são eles:



### LOJAS FÍSICAS

Focadas em experiência de compra, as lojas oferecem vasto sortimento de produtos, serviços e centros de adoção. Todas as unidades operam como “mini Centros de Distribuição” tendo um papel estratégico de alavancar as vendas digitais por meio da redução do tempo de entrega e do custo de frete.



### DIGITAL

O canal digital, composto pelo site, aplicativo da Petz e parceiros de super app (entregas super expressas e *marketplace*), se destaca pela excelência e consistência em nível de serviço, navegabilidade e experiência de compra dos clientes com vasto sortimento de produtos e condições comerciais competitivas.



### PRODUTOS

O portfólio de marca própria Petz consiste em um vasto sortimento de produtos exclusivos, de diferentes faixas de preço nas diversas categorias de produtos que ofertamos, atuando como uma ferramenta de fidelização e engajamento dos tutores, além de representar um fator de diferenciação frente aos demais *players* do mercado pet.



### PESSOAS

Contamos com um time de pessoas diverso, treinado, engajado e capacitado para proporcionar atendimento especializado e oferecer orientações e informações completas sobre os produtos e serviços disponíveis em nossas lojas.



Dessa forma, as aquisições, integrações e lançamento de novas marcas dentro do ecossistema visam **fortalecer a agenda estratégica da Companhia, elevando os níveis de rentabilidade, competitividade, inovação e cross-selling**. Assim, viabilizamos a consolidação da posição de liderança dentro do segmento pet no Brasil, oferecendo uma **proposta de valor única aos clientes**.



## Marcas próprias Petz

Para atender de forma cada vez mais completa os tutores de pets, fortalecemos nosso portfólio de produtos de marca própria, ampliando nossa proposta de valor com produtos de diferentes categorias.

Essa frente do nosso modelo de negócio é uma valiosa ferramenta de fidelização e engajamento dos clientes que agrega à Petz maior rentabilidade e diferenciação perante o mercado pet.

O primeiro semestre de 2023 apresentou bons resultados na venda dos produtos de marca própria Petz, representando uma avenida de crescimento estrategicamente vantajosa.



**24%** (+5 p.p. a/a)  
Share de marca própria nas categorias presentes em junho de 2023



**8%** (+1 p.p. a/a)  
Share de marca própria no faturamento total de produtos de 2023



Evolução de **2x** no sortimento de produtos de marca própria, entre 2021 e 2023



## Share por categoria

(% receita bruta de produtos Petz "Standalone" 2T23)

Tapete higiênico

**78%** (+21 p.p a/a)



(FRESH, SUPER SECÃO, PETZ, ZEE.DOG)

Coleiras, guias e peitorais

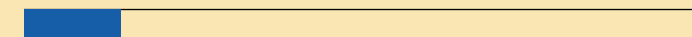
**54%** (+1 p.p a/a)



(SPIKE, PETZ, ZEE.DOG)

Alimento úmido para cães

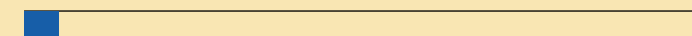
**16%** (+16 p.p a/a)



(SELECTIONS, ZDK, NUTRIFRESH)

Areia para gatos

**5%** (flat a/a)



(PETZ)

# Centro Veterinário Seres

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

Sempre localizados juntos às lojas Petz, e com uma infraestrutura capaz de atender desde a medicina preventiva até atendimentos de alta complexidade, temos o orgulho de atender as demandas médicas sem deixar de lado o acolhimento e a singularidade de cada caso.

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

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

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



## HOSPITAIS 24H

Nos hospitais 24h oferecemos atendimento em diversas áreas como:



ONCOLOGIA



ENDOCRINOLOGIA



ORTOPEDIA



OFTALMOLOGIA



CARDIOLOGIA



ODONTOLOGIA



Conheça mais especialidades em:

<https://seres.vet/nossos-servicos/medicina-preventiva> ↗



# Zee.Dog

Diferencial Competitivo



Novas competências



Liderança no Segmento



Produtos Exclusivos



Mentalidade de fundador



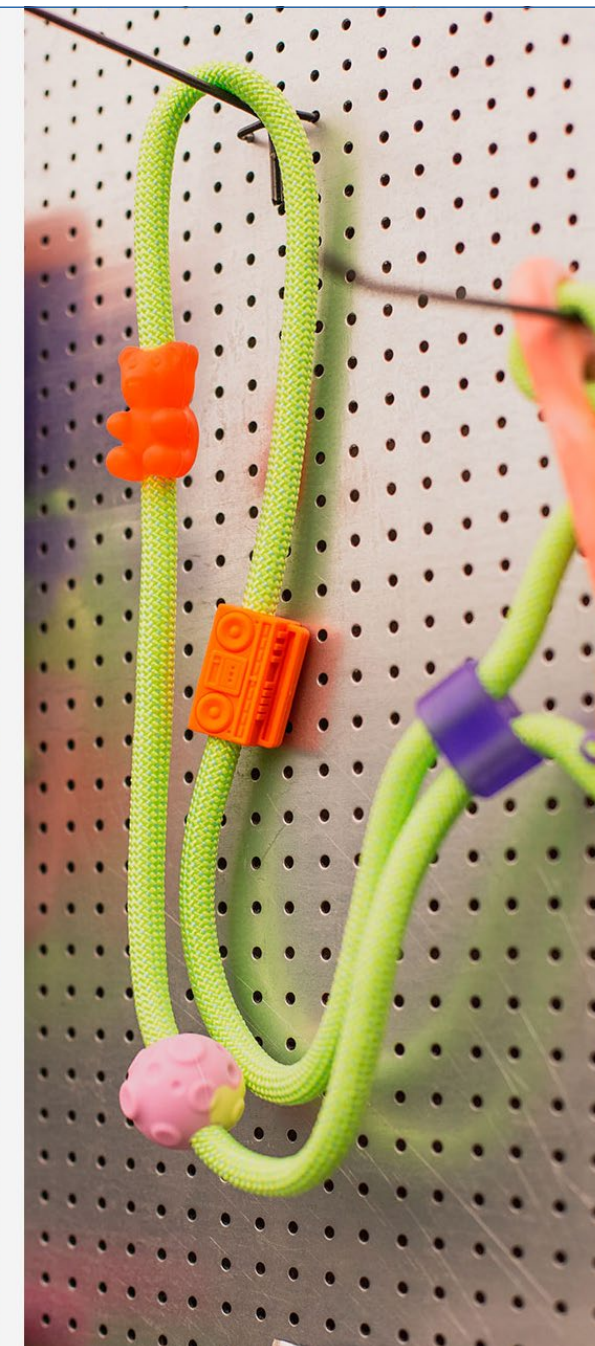
A Zee.Dog surgiu em 2011, e se tornou a plataforma pet mais disruptiva do mercado atual. O foco do empreendimento é aliar os acessórios dos pets ao lifestyle dos tutores, trazendo personalidade, design e qualidade aos seus produtos.

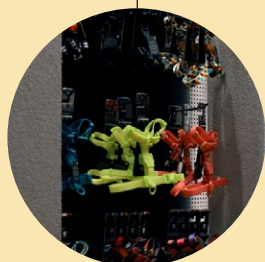
Com grande apelo visual, os produtos são referência em *branding*, tecnologia e apresentam um *storytelling* envolvente. Assim, a Zee.Dog fidelizou uma base de clientes fiéis nacional e internacionalmente.

Como parte do propósito da Companhia de construir um ecossistema completo, formado pelas melhores marcas de produtos do setor pet, a Zee.Dog foi adquirida e integrada em 2021, mantendo seus fundadores a frente da empresa. Dessa forma, agregamos sinergias estratégicas, trazendo experiência e excelência com um time com *mindset* de inovação, a Zee.Dog representa hoje um pilar de soluções de produtos e canais ao Grupo Petz.

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

Atualmente a Zee.Dog conta com diversas frentes de negócio que atendem os tutores com acessórios únicos, alimentação natural e um aplicativo de entregas ágil e eficaz em diversas cidades do Brasil.





**Zee.Dog:**  
referência em acessórios  
diferenciados.

O mercado nacional representa grande parte das vendas da marca. Presentes de forma online e lojas físicas, a identidade da marca é fortalecida por meio da venda de produtos de expressão e da criação de comunidades que abraçam e fidelizam nossos clientes.



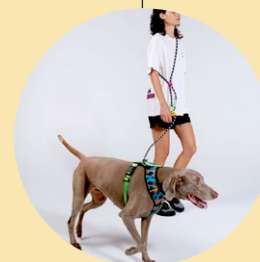
**Zee.Now:**  
aplicativo de entregas  
super expressa.

Presente em diversas cidades do Brasil, a Zee.Now oferece os principais produtos da Petz em um aplicativo funcional e intuitivo. Com centros de distribuição espalhados em vários estados, disponibilizamos o serviço de entrega em minutos.



**Zee.Dog Kitchen (ZDK):**  
alimentação natural.

Após a aquisição da empresa de alimentação natural para pets Eleven Chimps, foi lançada a ZDK. Com toda a experiência de uma marca consolidada, o Grupo aperfeiçoou os processos e tem hoje um produto único e de alta qualidade no setor. Os alimentos deixaram de ser congelados, facilitando o armazenamento e aumentando a validade dos produtos.



**Mercado Internacional:**  
venda de acessórios  
diferenciados  
no mundo.

A Zee.Dog está presente em mais de 40 países ao redor do mundo, com centros de distribuição e escritórios fora do Brasil. No mercado internacional atualmente contamos com parceiros B2B, além de vendas B2C via e-commerce.

## CAUSA ANIMAL

Faz parte do DNA da Zee.Dog atuar de forma constante em prol da causa animal. Por isso, desde a sua fundação, em 2012, no aniversário da Zee.Dog é realizado o **Zee.Dog Day**, um dia no qual parte da receita é direcionada para projetos sociais focados no bem-estar animal.

Em 2022, o projeto **Cão de Rodinhas** foi o escolhido para receber as doações. Voltado para pets com deficiência, seu foco é melhorar a qualidade de vida de cães e gatos por meio da arrecadação de fundos, doação de cadeiras de rodas e insumos necessários para os afilhados do projeto.

Já em 2023, o **Projeto Moradores de Rua e Seus Cães (MRSC)** foi o destino dos valores arrecadados no Zee.Dog Day. Dessa forma, foram auxiliados cães que vivem nas ruas com seus tutores, promovendo dignidade, amor e atenção.



# Petix

- Diferencial Competitivo  
✓
- Novas competências  
✓
- Liderança no Segmento  
✓
- Produtos Exclusivos  
✓
- Mentalidade de fundador  
✓

GRI 301-2

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

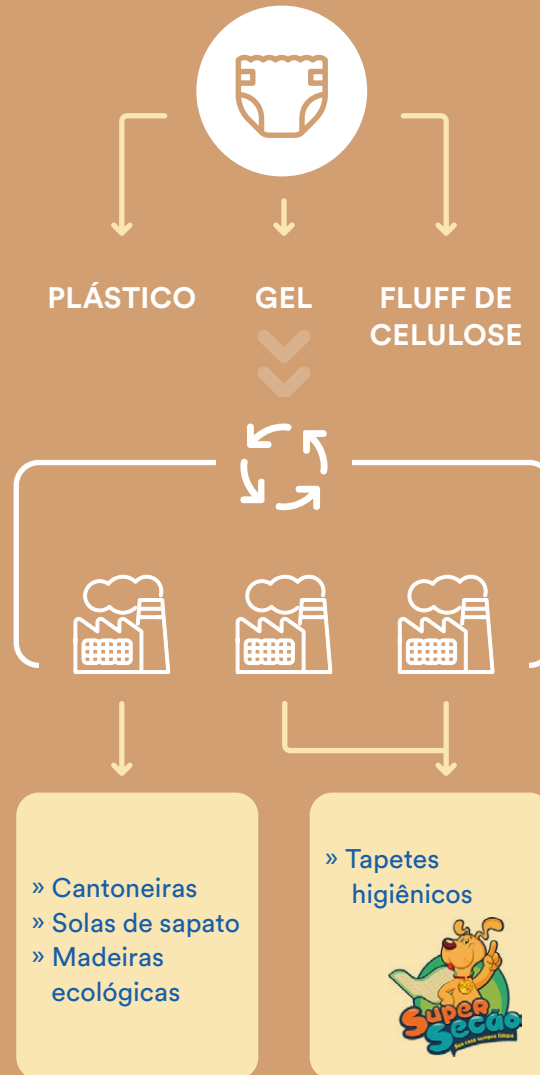
**Com uma tecnologia exclusiva e ecofriendly a marca tem em seu DNA o compromisso com a sustentabilidade.**

Além disso, a Petix agrega ao portfólio do Grupo a competência fabril, com duas fábricas no Brasil, uma rede de distribuição B2B consolidada, com mais de oito mil pet shops parceiros e quatro grandes varejistas, e a presença no mercado internacional.

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

## PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL

**MATÉRIA-PRIMA:**  
fraldas descartadas no processo produtivo de grandes indústrias



Os tapetes são fabricados com +40% de materiais reprocessados, além de matérias-primas sustentáveis como a Eucafluff®, uma celulose fluff de fonte renovável da Suzano S.A, produzida em fazendas de eucalipto de alta performance, que geram menor impacto no uso do solo e menor pegada de carbono.



**Matéria-Prima Renovável**



**Práticas de Manejo Sustentável**



**Menor Pegada de Carbono**

## UPCYCLING

### Reprocessar

- A Petix realiza o reprocessamento da polpa da celulose de fraldas infantis e geriátricas, descartadas e inutilizadas, para compor o produto absorvente dos seus tapetes higiênicos, oferecendo um produto de alta qualidade e reduzindo os impactos ambientais de milhões de fraldas por ano;
- Além disso, com a utilização de equipamentos de alta tecnologia somos capazes de reprocessar 100% do gel responsável pela alta absorção dos tapetes *slim*.



**+400 milhões de fraldas reaproveitadas, em 2022**



**Gel superabsorvente extraído via reprocessamento**

### Reutilizar

- Com base no Programa de Gerenciamento de Resíduos interno da Petix, realizamos o tratamento de resíduos através da separação adequada de cada material extraído das fraldas. Todo o material não absorvente, principalmente o plástico, é encaminhado para a indústria e reutilizado na produção de cantoneiras de pallets, solas de sapatos e madeiras ecológicas.



**+2 mil toneladas de resíduo plástico das fraldas transformados em novos produtos**

### Reciclar

- Plástico: todo o plástico utilizado em nosso processo de produção é separado entre coloridos e transparentes e direcionado para parceiros que reprocessam esse material, sendo transformados em sacos fardos que voltam para a Petix como materiais de embalagens para armazenamento de nossos produtos;
- Papel, papelão e arame: materiais são 100% direcionadas para coleta seletiva e reciclagem.



**A planta da Petix tem a meta de ser lixo zero em suas atividades**

Além dos processos sustentáveis na produção dos tapetes higiênicos da Petix, a marca lançou o SuperSecção Green, o primeiro da sua categoria feito com 51% de polietileno de cana-de-açúcar um plástico de fonte renovável.



# Cansei de Ser Gato (CDSG)

Diferencial Competitivo	Novas competências	Liderança no Segmento	Produtos Exclusivos	Mentalidade de fundador
✓	✓	✓	✓	✓

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

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

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

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

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



## ADOTE PETZ + CDSG

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



## Cão Cidadão

Diferencial Competitivo	Novas competências	Liderança no Segmento	Produtos Exclusivos	Mentalidade de fundador
✓	✓	✓	✓	✓

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

Alexandre Rossi, também conhecido como Dr. Pet, e autoridade no segmento, é o profissional por trás da empresa e do método que está presente no Brasil e no exterior, chamado “Adestramento Inteligente”, que já ajudou mais de 100 mil famílias.

Com o objetivo de oferecer uma diversa gama de serviços para os pets dentro do nosso ecossistema, a Cão Cidadão possui uma rede de cerca de 70 adestradores alocados em mais de 20 cidades no Brasil com adestramento presencial, além da modalidade online. Além disso, também compartilha com os tutores todo o seu conhecimento em adestramento e comportamento de cães e gatos, por meio de cursos online do Dr. Pet.

# Transformação Digital

A construção de um modelo digital de negócio exige tempo, infraestrutura, processos e um modelo de negócio que comporte as inovações e as transformações naturais da tecnologia. Nesse processo, é incessante a busca por melhorias na experiência dos clientes, produtividade nos processos internos e maior conectividade entre todos os *stakeholders*.

O atual modelo *omnichannel* da Petz teve início em 2015, com objetivo de oferecer um elevado nível de serviço e baixo custo. Assim, a Companhia passou a investir na integração dos canais físicos e online, criando sistemas e processos conectados com uma tecnologia proprietária. Essa jornada, foi potencializada pela pandemia de covid-19, que acelerou ainda mais a digitalização no mundo.

Neste momento, o Grupo Petz já contava com uma infraestrutura sólida de tecnologia, omnicanalidade consolidada pela distribuição a partir de lojas físicas já em pleno funcionamento, o que nos diferenciou dos demais *players* do mercado, gerando uma proposta de valor única para os nossos clientes.

Esse caminho que começamos a trilhar desde 2015, possibilitou oferecer em nossos canais digitais, *e-commerce* e aplicativo, preços promocionais e entregas rápidas, com um ganho potencial na crescente digitalização da população.

**Ao final de 2022, 83% das vendas realizadas no canal digital foram entregues em até um dia útil, desses, 47% foram entregues em até duas horas, resultado que reforça nossa excelência e compromisso com a qualidade do serviço.**

Com o objetivo de criar ainda mais valor para o nosso negócio, desde 2020 passamos a construir o ecossistema Petz, agregando ainda mais funcionalidades, serviços e produtos para os tutores, acompanhando as transformações digitais naturais da sociedade e fazendo dela uma aliada em nossos negócios.

A agenda estratégica do Grupo encontra sustentação na omnicanalidade sólida que apresentamos hoje. Assim, quando aliada à evolução do ecossistema Petz, permite potencializarmos nossa relevância no setor.

A forte presença no digital e a constante evolução em *market share* reforçam esse fato. Para continuarmos ganhando espaço no ambiente digital e expandir o alcance de nossas marcas em todo o Brasil, trabalhamos para criar diferenciais competitivos por meio de investimentos na plataforma *omnichannel*.





## Em 2022 alcançamos:



### R\$ 1BI

em vendas digitais,  
em 2022



Vendas digitais  
representam **34%** do  
faturamento da Petz\*



### Índice *Omnichannel*

de **91%**, resultado  
inédito da Companhia,  
ao final de 2022



Clientes *omnichannel*  
com gasto médio mensal  
entre 55% e 60% maior,  
frente ao canal físico



### 1MM

de clientes ativos  
no aplicativo



### Aplicativo Petz

representou **70%** do  
faturamento digital\*



94% das vendas **ship  
from store**: entregas  
em 1 dia útil e com  
menor custo



Lojas operando  
como **Centros  
de Distribuição**

\* Petz "Standalone".

## CLUBZ

Em 2023, estamos focados no lançamento de um novo programa de fidelidade totalmente integrado com o nosso super app.

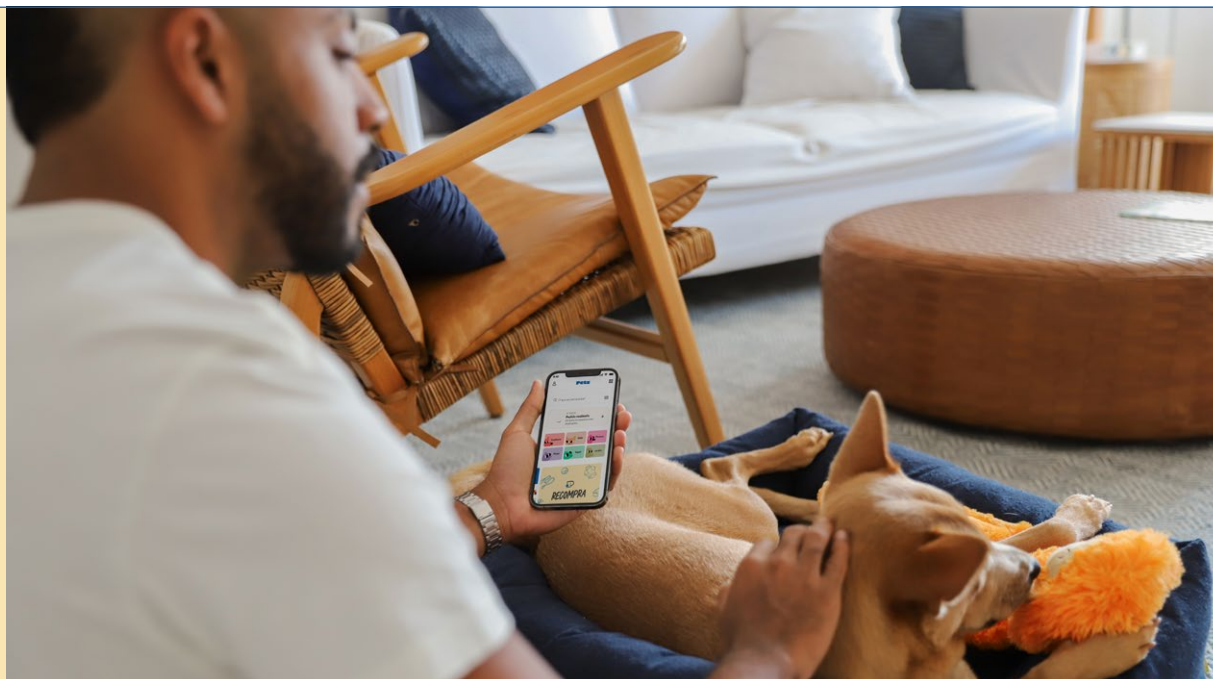
**O Clubz é o novo clube de benefícios pensado para fortalecer a relação de pertencimento e benefício percebido pelos tutores ao se relacionar com a Petz.**

Nele, o cliente tem acesso a descontos exclusivos e personalizados em produtos e serviços, como cupons no banho e tosa e condições especiais em serviços veterinários na Seres, além de desafios, processos gamificados e *cross-selling* de produtos e serviços.

Outra novidade é o **Cash Petz**, reformulação do programa de *cashback* que, aliado ao Clubz, tem como objetivo oferecer mais personalização e incentivos, visando o aumento da fidelização do cliente, aumentando o *share of wallet* e a recorrência de compras.

Todos esses lançamentos representam também uma alavanca que contribui para o ecossistema, uma vez que pode ser utilizado para compras em todos os canais (site, aplicativo, lojas) e serviços (Seres e banho e tosa).

Dessa forma, apresentamos um crescimento constante e sustentável, como foco no cliente e aliados à tecnologia.



**Vantagens personalizadas, cupons, cashpetz e benefícios exclusivos para membros**



**Maior eficiência de conversão, monetização e fluxo orgânico para o nosso ecossistema**



**Jornada gamificada e divertida, gerando valor na interação entre cliente e marca**

## 2.3 Destaques 2022



**Inauguração do Centro de Distribuição em Hidrolândia (GO)**, o primeiro fora do estado de São Paulo



Receita bruta  
**R\$ 3,4BI**  
crescimento de 36% em relação ao ano anterior



**Aquisição Petix**  
líder do setor e referência em *upcycling*



Mais de  
**66MIL**  
pets adotados pelo programa Adote Petz, desde 2007



Faturamento no digital atingiu pela primeira vez a marca de  
**R\$ 1BI**



Recorde de  
**50 novas**  
lojas Petz



Lançamento  
**Zee.Dog Kitchen**  
linha de alimentos naturais da Zee.Dog



Índice *omnichannel* de  
**91%**  
recorde histórico da Companhia



# Relacionamento com o Cliente

GRI 2-29

Um dos valores que movem o Grupo Petz é o nosso compromisso em encantar os clientes. Para acompanhar esse relacionamento, monitoramos de forma contínua, desde 2021, o indicador *Net Promoter Score* (NPS), que traz uma visão da satisfação desse público com as experiências de compra de produtos e serviços da Companhia.

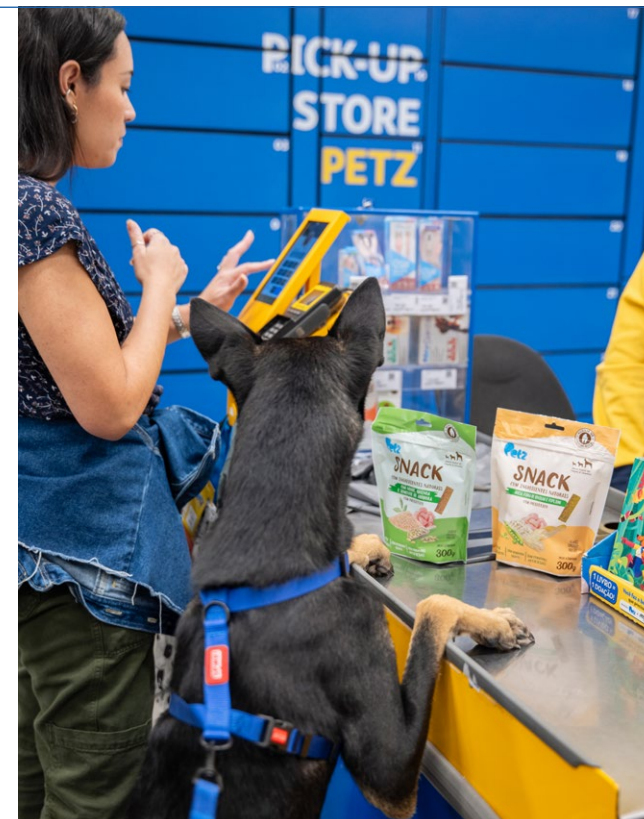
Em 2022, o NPS da Companhia apresentou uma evolução consistente em todos os diferentes canais e segmentos que atuamos. Temos orgulho da

evolução apresentada nos últimos anos, com um NPS consolidado que se mantém na zona de excelência, acima de 80.

Além disso, a baixa dispersão apresentada no período, em todas as regiões de atuação, indica que seguimos no caminho certo em relação à nossa estratégia de relacionamento com o cliente, mesmo durante o processo de expansão acelerado que promovemos, com a abertura de 50 lojas, em 2022.

Destaque para a evolução do NPS do canal digital, que passou de 68 para 80 em 2022, incrementado principalmente pela experiência do *Pick-Up*, que apresentou NPS acima de 85.

Em 2023, seguimos atuando para potencializar ainda mais essa relação, com times multidisciplinares dedicados a eliminar pontos de fricção – sempre com foco em oferecer a melhor experiência ao cliente.



Após a interação com a Petz, independente do canal de venda ou serviço, o tutor é convidado a contar como foi a sua experiência



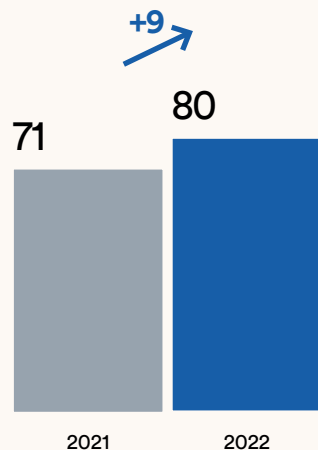
De 0 a 10, quanto você recomendaria a Petz para um amigo ou parente?



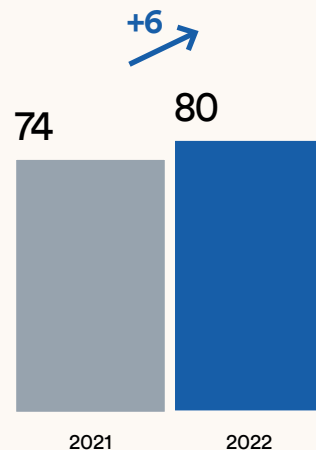
Resultado  
2022  
↑ 80

## NPS na zona de excelência

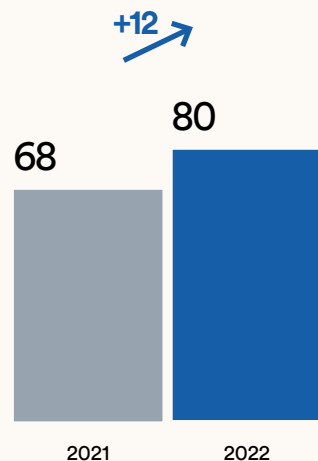
NPS Petz



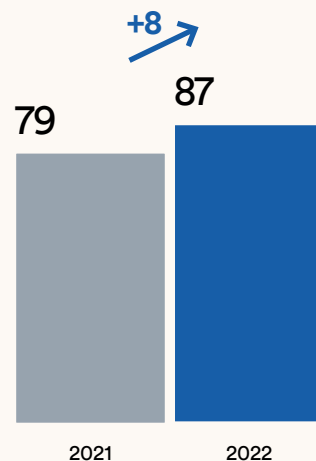
NPS Loja



NPS Digital



NPS Serviços  
(banho e tosa + veterinária)



Adicionalmente, realizamos diversas pesquisas focadas no comportamento de compra e fatores de motivação dos nossos clientes atuais e potenciais, por meio de entrevistas realizadas com diferentes perfis de tutores e suas localizações. Esse é um processo fundamental para promover decisões baseadas em inteligência de dados.

As pesquisas apresentaram temas como: cuidados com saúde, força de marca e consumo de itens nas categorias recorrentes e discricionários.

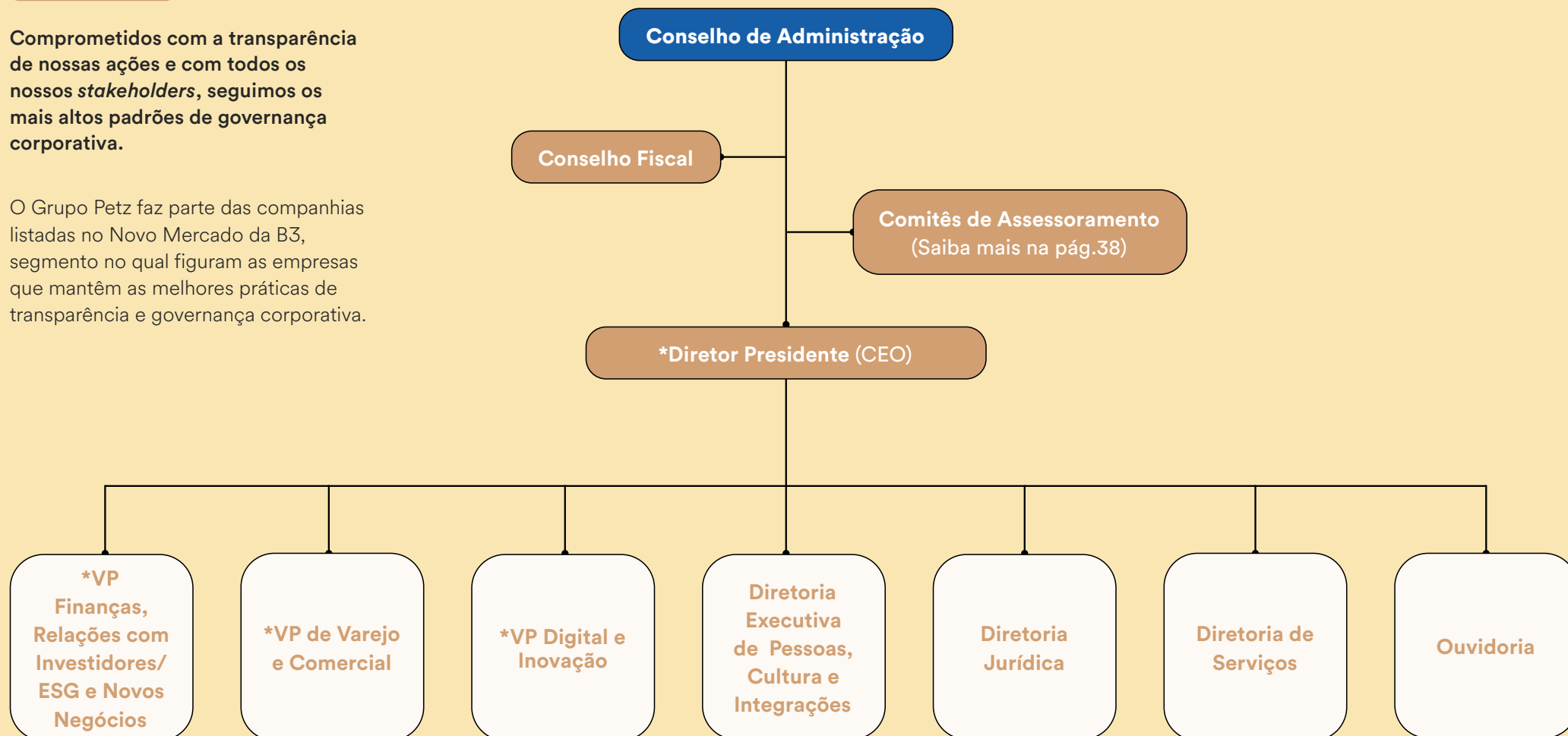


## 2.4 Governança Corporativa

GRI 2-9 | 2-11 | 405-1

Comprometidos com a transparência de nossas ações e com todos os nossos *stakeholders*, seguimos os mais altos padrões de governança corporativa.

O Grupo Petz faz parte das companhias listadas no Novo Mercado da B3, segmento no qual figuram as empresas que mantêm as melhores práticas de transparência e governança corporativa.



\*Diretoria estatutária

# Conselho de Administração

GRI 2-9 | 2-11 | 405-1

O Conselho de Administração do Grupo Petz é atualmente composto por sete membros efetivos, sendo permitida a eleição do mesmo número de suplentes. Todos têm mandato unificado de dois anos, com possibilidade de reeleição, estando sujeitos a destituição por assembleia geral de acionistas.

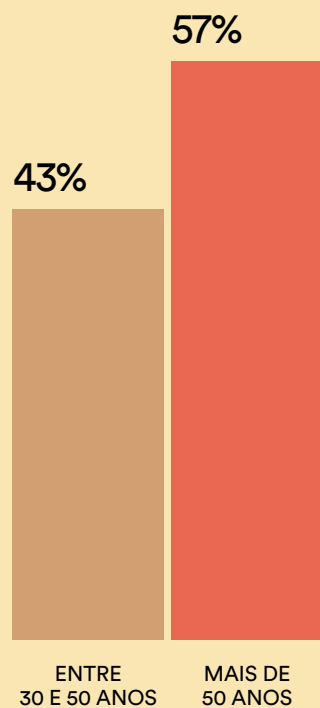
De acordo com regulamento do Novo Mercado, 20% desses membros devem ser conselheiros independentes, ou seja, observam as condições de independência, não podendo ser acionistas da Companhia, afins do acionista controlador ou administrador ou receber outra remuneração do Grupo. Atualmente, quatro conselheiros independentes fazem parte do órgão.

● Entre 30 e 50 anos  
● Mais de 50 anos

Informações Pessoais	Nome	Cláudio Roberto Ely	Eduardo Terra	Gregory Louis Reider	Ricardo Dias Mieskalo Silva	Sergio Zimmerman	Sylvia de Souza Leão Wanderley	Tania Zimmerman
	Função	Presidente do Conselho de Adm.	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheira	Conselheira
Diversidade	Gênero							
	Faixa etária							
	Tempo de mandatos (até 06/23)	9 anos	3 anos	9 anos	1 ano	9 anos	1 ano	4 anos
Efetividade	Efetivo							
	Independente							
	Participação em conselho/comitês							
Experiências	Administração							
	ESG							
	Marketing							
	M&A							
	Pessoas							
	Varejo							

Nota: Composição em junho de 2023.

**Conselho de administração  
por faixa etária**



**Conselho de administração  
por gênero**



71%



29%

47%

DOS CONSELHEIROS SÃO INDEPENDENTES



SAIBA MAIS SOBRE  
**as designações do Conselho de Administração**  
[aqui.](#) ↻

## Conselho Fiscal

Em 2022, foi instaurado na Companhia o Conselho Fiscal, em caráter não permanente, acionado nos exercícios sociais em que for convocado. O órgão é composto por três membros efetivos, e três suplentes, acionistas ou não, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela assembleia geral de acionistas.

Estes membros assumem na Companhia a função fiscalizadora e compete a sua posição solicitar informações aos órgãos da administração, incluindo esclarecimentos sobre a elaboração de demonstrações financeiras ou informações contábeis especiais, bem como solicitar a auditores independentes esclarecimentos ou informações de fatos específicos.



# Comitês de Assessoramento

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

O Grupo Petz conta com cinco comitês de assessoramento em diferentes áreas, que têm por objetivo auxiliar o Conselho de Administração nas tomadas de decisão da Companhia. Dessa forma, as deliberações do CA são realizadas de forma mais assertiva e alinhada à estratégia do Grupo.



## COMITÊ DE AUDITORIA

O órgão é responsável por assessorar o Conselho de Administração em relação a qualidade e integridade dos relatórios financeiros da Companhia.

## COMITÊ ESTRATÉGICO

Seu objetivo é assessorar o CA acerca dos temas relevantes à: marcas, expansão, comercial, marketing, logística, tecnologia da informação, *omnichannel*, serviços e área técnica (bem-estar animal).

## COMITÊ DE FINANÇAS

Sua função é de assessorar e aconselhar o CA da Companhia com relação a aspectos de natureza administrativa-financeira.

## COMITÊ DE RECURSOS HUMANOS

Órgão responsável por assessorar o Conselho de Administração com relação a temas associados aos Recursos Humanos de toda a Companhia.

## COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Este Comitê é um órgão colegiado, não deliberativo, de assessoramento e aconselhamento do Conselho de Administração acerca de matérias que abordem temas pertinentes à sustentabilidade. Entre as suas atribuições estão:

- Acompanhar e avaliar as estratégias de sustentabilidade implementadas na Companhia;
- Acompanhar o andamento e a efetividades destas estratégias;
- Acompanhar projetos e investimentos da área, recomendando possíveis alternativas.

As reuniões são realizadas com periodicidade trimestral de forma ordinária e extraordinariamente quando os interesses sociais exigem.

Prazo de mandato: dois anos – passível de recondução.



SAIBA MAIS DETALHES SOBRE  
cada Comitê [aqui](#). ↻

# Diretoria

GRI 2-9 | 2-11 | 405-1

De acordo com o estatuto social da Companhia, a diretoria estatutária deve ser composta por no mínimo dois e no máximo seis diretores, sendo necessariamente um deles o diretor presidente, um diretor financeiro e de relacionamento com investidores.

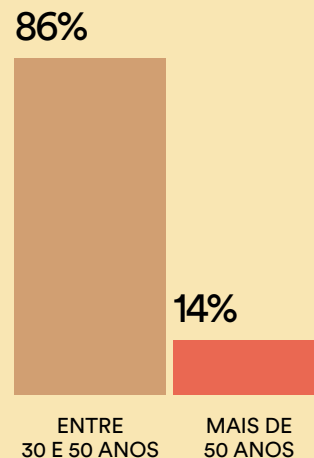
**Estes diretores são eleitos pelo Conselho de Administração e seus mandatos têm dois anos de duração, com possibilidade de reeleição.**

Assim como a diretoria estatutária, os diretores executivos também reportam direto para o CEO e cabe a todos zelar pela boa administração dos negócios da Companhia, em alinhamento com os objetivos e metas desenhados e a eles designados.

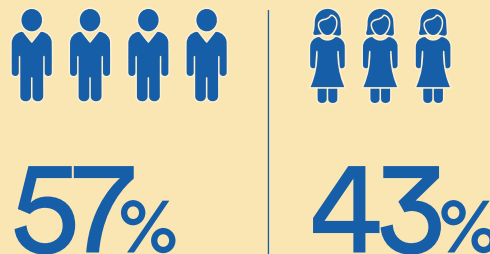


SAIBA MAIS SOBRE  
as designações da diretoria  
estatutária [aqui](#). ↻

## Diretoria por faixa etária



## Diretoria por gênero



































# Premiações

Em 2022, a Petz foi reconhecida pelo Institutional Investor em diversas categorias que avaliam os melhores profissionais da América Latina. Isso é resultado de nossos esforços e confirmação que seguimos no caminho certo.

- 1º Lugar no setor de varejo da América Latina
- 1º Lugar CEO – Sergio Zimmerman
- 1º Lugar CFO – Aline Penna
- 1º Lugar Profissional de RI – Matheus Nascimento
- 1º Lugar Programa e Time de RI

● Entre 30 e 50 anos

● Mais de 50 anos

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

Nota: Composição em junho de 2023.





## MULHERES NA LIDERANÇA

A Teva Índices – empresa especialista em prover índices sobre o mercado brasileiro – realizou, em 2023, o primeiro estudo quantitativo para medir a presença de mulheres na liderança das empresas de capital aberto no Brasil.

Foram mais de 300 empresas analisadas, recuperando um histórico de seis anos, que considerou os cargos de Conselhos de Administração, Conselhos Fiscais, Diretorias e Comitês

diversos. O estudo revelou que 54% das empresas avaliadas não têm nenhuma mulher nos cargos descritos acima.

**O Grupo Petz figurou em 16º no ranking\*, com a presença de mulheres em todos os comitês, Conselho de Administração, diretoria estatutária, conselho fiscal e diretorias.**



SAIBA MAIS SOBRE  
**o estudo da Teva Índices**  
[aqui](#).

Também em 2023, aderimos ao **Women on Board (WOB)**, uma iniciativa que reconhece as Companhias que mantêm em seu quadro de Conselho Administrativo pelo menos duas mulheres de forma efetiva.

Assim, demonstramos que o Grupo Petz está alinhado com as melhores práticas de governança corporativa do mundo e um destaque no Brasil com relação à diversidade nos cargos de liderança. O WOB é uma iniciativa independente e apoiada pela ONU Mulheres.

\*Carteira de julho/2023

## IDIVERSA

# [B]<sup>3</sup>

Uma novidade da B3 em 2023 foi o lançamento da primeira carteira de diversidade chamada **IDIVERSA B3**. O Grupo Petz tem orgulho de fazer parte das 75 empresas que compõem o primeiro índice da América Latina que combina critérios de gênero e raça em dez setores econômicos.

**Esse resultado demonstra o comprometimento da Companhia com a diversidade, desde a alta liderança e em toda a sua hierarquia.**



## Boas Práticas

GRI 2-10 | 2-18 | 2-19 | 2-20

Os processos de indicação e remuneração da alta liderança do Grupo Petz seguem políticas rígidas, vigentes desde 2020.

### INDICAÇÃO E SELEÇÃO

Para a indicação dos membros do CA e da diretoria segue-se a Política de Indicação implementada na Companhia, e considera o alinhamento dos candidatos com os valores e cultura da empresa, a reputação, formação e experiência, além da isenção de conflitos de interesse com os negócios do Grupo. No caso da diretoria ainda são avaliadas as suas habilidades para implementar estratégias e assumir desafios do cargo como guardiões dos objetivos da Companhia.

### REMUNERAÇÃO

A remuneração dos executivos está baseada na Política de Remuneração, que estabelece diretrizes para os honorários da alta liderança. Composto por uma remuneração fixa, baseada nas práticas do mercado e no escopo de atuação, e outra variável de Participação de Lucros e Resultados (PLR), que depende da performance coletiva e individual dos executivos, com

base nas metas estabelecidas previamente. Já para os conselheiros a remuneração é fixa, baseada na sua dedicação de tempo e responsabilidades.

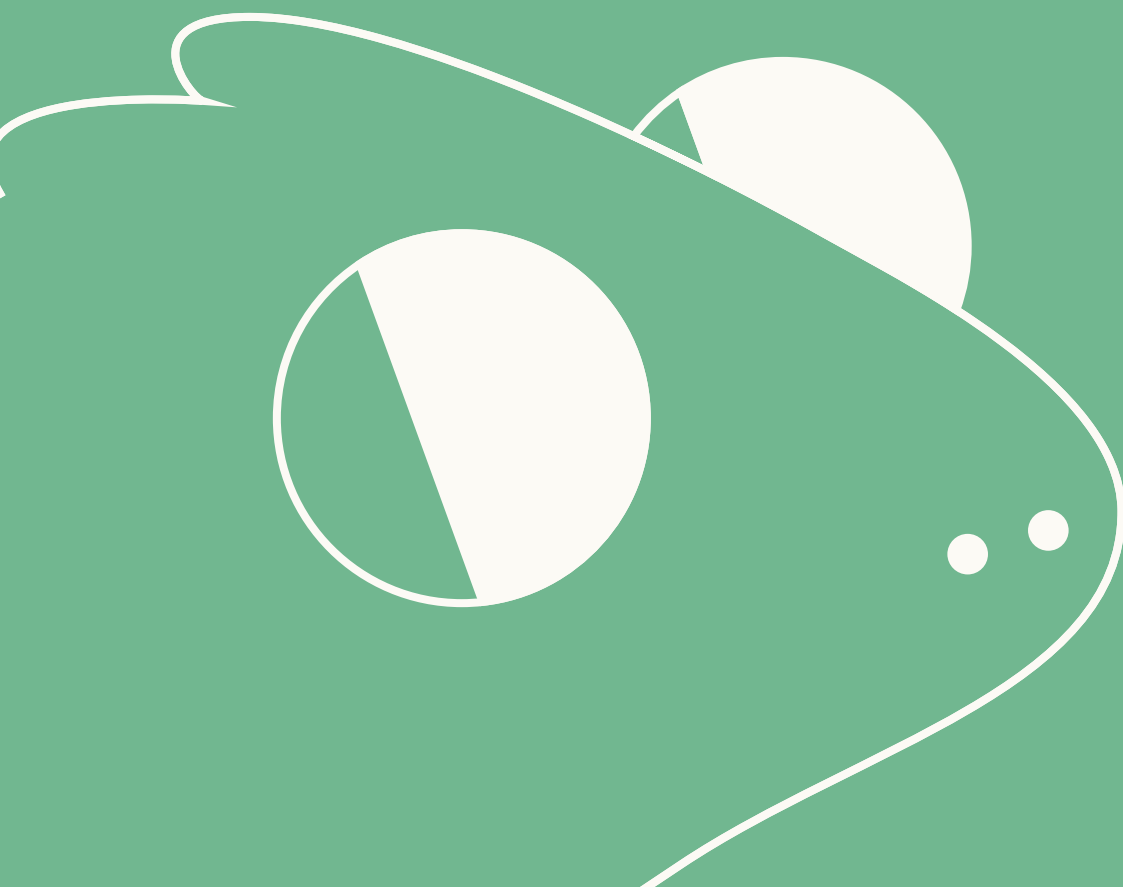
Além disso, a Companhia possui dois planos de opção de compra de ações vigentes, ambos aprovados em assembleia geral, que levam em consideração práticas de mercado e alinhamento de longo prazo dos interesses dos participantes aos dos acionistas. Mais informações sobre os planos vigentes no Formulário de Referência.

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A Companhia mantém um processo anual de avaliação de desempenho do Conselho de Administração, com o objetivo de manter a regularidade e efetividade dos executivos e conselheiros do Grupo Petz. Esse processo também visa traçar planos de ação de melhoria contínua.

Em 2022, participaram dessas avaliações o presidente do conselho de administração e os conselheiros, individualmente. Os resultados são discutidos em feedbacks com o presidente do CA.

# Saúde, bem-estar animal e adoção



# 3.1 Potencializando Relações

O Grupo Petz existe para potencializar o bem da relação entre o pet e sua família. Para isso, garantir o bem-estar animal dentro das dependências da Petz é a prioridade em nossos serviços.

Tanto nos Centros Veterinários Seres como nos locais de banho e tosa e espaços de adoção nas lojas da Petz, seguimos protocolos elaborados pela área de qualidade. Dessa forma, garantimos a integridade e bem-estar dos pets, tutores e de nossos profissionais.

Nossa área de qualidade é composta por 12 profissionais 100% dedicados à saúde, segurança e conforto dos tutores e pacientes. O setor é composto por cinco áreas, cada uma responsável por uma etapa de asseguarção de qualidade:



## Processos

Estruturação de processos para mapeamento, organização de fluxos, gerenciamento de riscos e inconformidades.

## Educação continuada

Criação, validação, revisão e atualização de conteúdos internos para treinamentos teóricos e práticos dos times, incluindo a Escola de Experts (banho e tosa), além da publicação de artigos acadêmicos.

## Regulação

Validação da entrada de novos especialistas na rede, além de autorizações técnicas, para padronizar nossos atendimentos.

## Auditoria

Asseguarção de que os processos sejam implantados e consolidados. As auditorias são realizadas em visitas, análise de fichas e prontuários médicos.

## NSP

Núcleo de Segurança do Paciente: implementado em agosto de 2023, o NSP é um instrumento educativo que vai auxiliar na melhora contínua dos processos internos, a partir de efeitos adversos observados previamente.

A área de qualidade também é responsável pela produção dos conteúdos que posteriormente são incluídos na Unipetz, plataforma de formação de colaboradores da Petz (saiba mais na página 76). Já os treinamentos práticos, vitais para as atividades exercidas por esses profissionais, são realizadas na Academia Pet Expert, onde os colaboradores praticam de fato os conhecimentos adquiridos de forma teórica.

Nas áreas de serviço, oferecemos uma experiência pautada pelo acolhimento para os pets e suas famílias. Faz parte do nosso objetivo transformar nossos atendimentos, com o propósito de construir uma relação emocional com os clientes. Nossos colaboradores são avaliados não só por sua capacidade técnica, mas também pela presteza e conforto transmitidos aos tutores. Dessa forma, atendemos as necessidades ao mesmo tempo que potencializamos a fidelização.

## LINHA DE CUIDADOS

Os Centros Veterinários Seres prezam pela saúde, qualidade de vida e bem-estar dos pets, e a medicina preventiva é o melhor caminho para atingir esses objetivos.

Desenvolvemos, com base em estudos científicos, uma linha de cuidados que promove a saúde e o

acolhimento dos pets, dos primeiros aos últimos dias de vida, de forma integral. Assim, definimos uma jornada individual e personalizada para cada animal, conforme as suas necessidades.

## ESCOLA DE EXPERTS

GRI 3-3 | 404-1

Com o objetivo de capacitar profissionais para atuar nos setores de banho e tosa da Petz, foi criada em 2020 a **Escola de Experts**.

Essa iniciativa oferece um curso de 40h de aprendizagens para os colaboradores que atuam em outras áreas da Petz, como atendentes de caixa, auxiliares de limpeza e repositores, e apresentam interesse em migrar a carreira para a área de estética animal. Dessa forma, temos a possibilidade de formar uma base de colaboradores qualificados e criar um banco de talentos em uma área muito específica do mercado, e essencial para o Grupo.

O programa é gratuito e atua de forma itinerante. Em 2022, 11 estados receberam a Escola de Experts, beneficiando 188 profissionais. Ao final do programa os participantes passam por testes teóricos e práticos para aprovação. No total, 139 colaboradores foram efetivamente contratados para iniciar a carreira de esteticistas nas lojas Petz.

### Em números:



**1.254** veterinários e especialistas atuaram diretamente na saúde dos pets na Seres\*



**704** colaboradores ajudaram a deixar os pets ainda mais bonitos na área de banho e tosa\*



**188** colaboradores de 11 estados capacitados pela Escola de Experts, em 2022



Aproximadamente **150MIL** vacinas aplicadas, em 2022

\*Dados de junho de 2023

## 3.2 Cuidado e bem-estar animal

### Adote Petz

GRI 3-3 | 203-1

A missão do Programa Adote Petz é fazer a conexão entre pets que precisam de um lar e futuros tutores que procuram um companheiro.

Há 15 anos atuando pela causa animal, o programa já fez a diferença na vida de milhares de animais abandonados e é um dos pilares de sustentabilidade da Companhia.

**Ao todo, a Petz doou o equivalente a R\$ 6,46 milhões no Adote Petz, em 2022.**

Baseamos nossas ações em três pilares que, por sua vez, são sustentados pelas ONGs e empresas parceiras que fortalecem a atuação do Adote Petz: **Adoção** (ONGs e espaços dedicados em lojas Petz), **Doação** (Válidos, Editora Mol e Movimento Arredondar) e **Formação** (Phomenta).



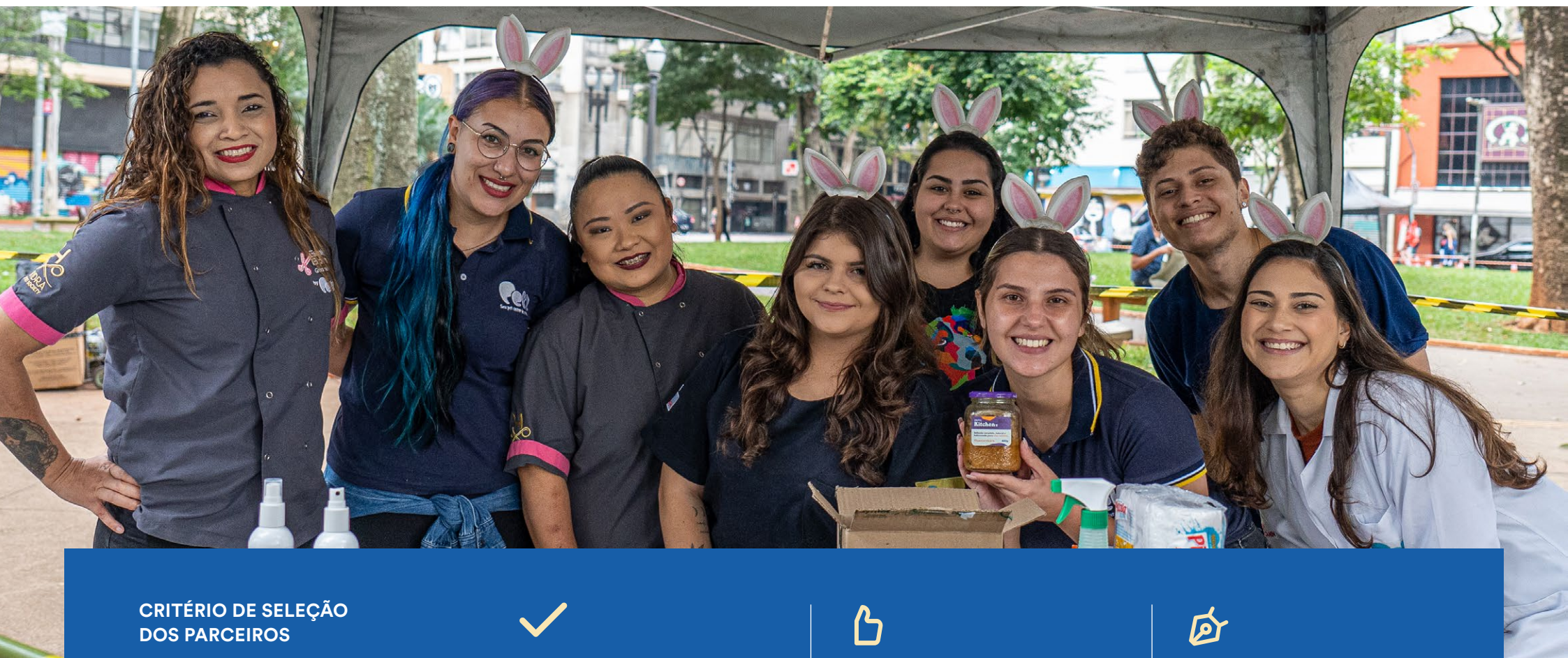
#### UNIDOS PELO BEM COMUM

Em 2007, a Petz abraçou a causa de animais abandonados e criou o **Adote Petz**.

Desde então, formamos uma rede de apoio e fomento a adoção responsável, que já conta com 133 ONGs e protetores de animais, além da parceria essencial da Editora MOL, do Movimento Arredondar e da Phomenta.

Nossos esforços já ajudaram mais de 66 mil pets a encontrarem um novo lar.

[Assista o vídeo e entenda o impacto positivo do Unidos pelo Bem Comum.](#)



### CRITÉRIO DE SELEÇÃO DOS PARCEIROS

O Grupo Petz segue um rígido protocolo de homologação das ONGs parceiras e protetores independentes, a fim de garantir o bem-estar dos animais resgatados até a sua adoção. Para isso, o processo de aprovação das Instituições ou protetores independentes consiste em três etapas:



Validação de documentos junto ao departamento jurídico da Petz ([confira aqui toda a documentação necessária para adesão](#));



Visita ao abrigo ou lar temporário por uma equipe técnica composta por biólogos, veterinários e assistentes técnicos, com a emissão de um relatório para análise da diretoria técnica (as visitas ocorrem de modo recorrente, a cada seis meses);



Assinatura de contrato da parceria, firmando obrigações do parceiro e da Petz.

## ADOÇÃO

Atualmente, contamos com uma **rede de 133 ONGs e protetores de animais independentes**<sup>1</sup> que fazem o trabalho de acolhimento, castração (de acordo com a legislação vigente), vacinação, microchipagem e preparação final para que os animais possam passar para o processo de adoção.

A Companhia oferece suporte para esses parceiros com a doação de suprimentos diversos e contribuições financeiras focados na sustentabilidade financeira das entidades. Todo esse processo visa

também um controle populacional, de doenças e de acidentes que reverberam na saúde pública como um todo.

Contamos com espaços físicos nas lojas dedicados ao Adote Petz e eventos recorrentes de adoção em 115 lojas, além de um [site](#) divulgando os pets à procura de um lar. Todo o processo de adoção é de responsabilidade das ONGs e protetores independentes, desde a entrevista com os tutores até a aprovação final.

Nosso compromisso social não acaba no ato da adoção. No intuito de garantir o bem-estar, **todos os animais adotados são acompanhados por uma equipe multidisciplinar, pelo prazo de até um ano após a adoção**. Além do acompanhamento, os adotantes ganham condições e vantagens exclusivas em toda rede Petz e Seres, tais como: desconto na compra de medicamentos, insumos, banho e tosa, entre outros.

<sup>1</sup>ONGs são instituições que trabalham de forma voluntária e dependem da doação de recursos, não recebem nenhum tipo de auxílio financeiro dos governos. Já os protetores de animais independentes trabalham com recursos próprios, sem o amparo de entidades apoiadoras.



Os pets chegam nas lojas conforme agendamento feito pelas ONGs e protetores parceiros, em transporte seguro e caixas compatíveis com os tamanhos de cada um. Após avaliação clínica, são disponibilizados para adoção



Todos são microchipados, vacinados de acordo com a idade e castrados (de acordo com a legislação vigente), além de receberem medicamentos para controle de vermes, pulgas e carrapatos



Os ambientes que abrigam os pets nas lojas são higienizados com produtos específicos visando o bem-estar e conforto. Além disso os espaços são climatizados e a temperatura é controlada três vezes ao dia



Os pets se alimentam três vezes ao dia com rações balanceadas e específicas para cães e gatos. Além disso, a água oferecida é filtrada e trocada frequentemente para se manter fresca



Os pets disponíveis para adoção realizam diversas atividades físicas, passam por técnicas de comportamento, estimulação cognitiva e sensorial para trabalhar a percepção, memória e raciocínio



Para realizar a adoção é necessária uma entrevista e, após a aprovação, o pet já pode ir para a sua nova casa. Além disso, eles são acompanhados por uma equipe multidisciplinar por até um ano



## Histórias de Adoção

“Adotei o Nelson em 2020, quando o vi no recinto foi amor à primeira vista e já segui com o processo de adoção. Era recém casada na época, e nos preparamos para recebê-lo com todo amor. Hoje somos uma família e ele é nosso companheiro nas horas de dormir.”

**Lais Silva**  
Assistente técnica Adote Petz



“Enquanto eu estava realizando uma visita técnica em uma das nossas ONGs parceiras, um gato pulou no meu ombro e não quis sair do meu colo. Fui embora e deixei o felino, mas após semanas pensando nele finalmente resolvi entrar em contato com a parceira e fiz todo o processo para a adoção. Após comprar o enxoval, fui buscar o Bartô para levá-lo ao novo lar e desde então já estamos há dois meses juntos. É como eu digo: ele me adotou!”

**Dra. Tatiana Lina dos Santos**  
Coordenadora do programa Adote Petz



“Eu e minha mãe fomos à Petz da Marginal Tietê em um evento de adoção e descobrimos a primeira coisa de ser gateiro: você não escolhe o gato e sim, o gato escolhe você! E assim, encontramos uma gatinha toda preta que ficava fazendo graça para nós, miava e pedia carinho. Amor à primeira vista, total! Fizemos o enxoval na loja e a levamos para casa, ela que era toda preta e com os olhos esverdeados, não teve como ser chamada de outro nome a não ser Kiwi. Depois de quatro anos com a Kiwi, percebi que uma companhia felina poderia ser muito bom para ela. Foi aí que veio o Enzo, filhote SRD laranja que nasceu de uma gatinha de uma colega do trabalho. Hoje posso afirmar que a Kiwi e o Enzo são algumas das melhores decisões que já tomei, os dois são minha vida.”

**Lincoln de Oliveira Dias**  
Analista Sênior de Marketing



...sabia que o Adote Petz é a maior rede de adoção do Brasil?

Além de promover o bem-estar animal e a adoção responsável, o Adote Petz trabalha com ONGs



## Estou disponível para receber carinho

Aqui, no Adote Petz, você pode iniciar o processo de adoção online



Escaneie o código e acesse o formulário



# De 2007 até 2022, foram mais de 66 mil pets adotados



Em 2022:

## 9.596 adoções



## + de R\$ 6 MM

em investimentos e doações de produtos



## 23 ações

Em prol do bem-estar animal realizadas em diversos estados do Brasil



## 133 ONGs parceiras



## COMPRA DE COELHOS NA PÁSCOA

Desde 2019, a Petz suspende a venda de coelhos durante o período da Páscoa. Muitos desses animais são comprados por impulso nesta época do ano e pouco tempo depois são abandonados.

Essa decisão foi baseada no bem-estar e futuro dos coelhos.

“O programa Adote Petz nos conecta com a razão de ser do nosso negócio. Através do programa, temos a certeza de que, todos os dias, proporcionamos felicidade, realizamos sonhos, encontramos um lar e uma família e, principalmente, oferecemos bem-estar e uma nova perspectiva de vida para milhares de pets abandonados pelo Brasil. Além disso, poder realizar essa ação dentro das nossas lojas, tangibiliza o nosso propósito junto à nossa equipe, contribui para termos uma empresa mais leve, solidária, acolhedora e preocupada com o ambiente e com a sociedade em que vivemos. O programa Adote Petz nos faz acreditar, todos os dias, que podemos contribuir, de forma significativa para vivermos num mundo melhor.”

**Rodrigo Cruz**  
Vice Presidente Varejo e Comercial

## DOAÇÃO

### Programa Válidos

Na área social, dentro do Adote Petz, a Companhia criou o Programa Válidos. Nele, os produtos próximos ao vencimento são repassados para as ONGs parceiras para que sejam aproveitados ao invés de descartados.

Em 2022, foram mais de 53 mil itens das lojas doados para as entidades, como: medicamentos, rações e produtos de higiene.



**+ 935 MM**  
de refeições doadas



**+ 13 MIL**  
animais  
medicados



**+ 53 MIL**  
itens direcionados  
para entidades

Doação de **R\$ 5,5 MM** em produtos

## Editora MOL

Maior editora de impacto social do mundo.

A Editora MOL nasceu, em 2007, com a proposta inovadora de criar um modelo de negócio a partir de **projetos socioeditoriais**: publicações impressas, das quais parte dos lucros são revertidos para projetos sociais.

A parceria entre a MOL e a Petz teve início em 2017, e, ao longo dessa trajetória de colaboração, já apoiou **113 ONGs brasileiras dedicadas à proteção animal em casos de abandono e maus-tratos**. Essas instituições oferecem abrigo, atendimento veterinário, castração, vacinas e promovem eventos de adoção para encontrar um lar responsável para esses pets.

Desde 2017:



**+ R\$ 8 MM**

Doados na parceria  
Petz + MOL



**22**  
publicações



**113 ONGs**  
beneficiadas



**+ 2 MM**  
de publicações vendidas





# adote petz

Com as arrecadações dos projetos de 2022, a MOL e a Petz realizaram diversas ações em conjunto como:



Reformas e melhorias em  
**34 abrigos**



Aproximadamente  
**6 MIL**  
castrações realizadas



**+ R\$ 3 MM**  
Doados para ONGs  
parceiras do Adote Petz



**+ 119 ton**  
de ração custeadas  
pelo projeto



## Movimento Arredondar

**Uma solução para transformar a compra em uma experiência solidária: é assim que o Movimento Arredondar se define.**

Com a missão de ampliar a cultura de doação no Brasil, o Arredondar tem parceria com diversos varejistas do país, levando a possibilidade de que centavos das compras possam fazer a diferença em projetos sociais.

Nas compras físicas, os clientes recebem um convite para arredondar os centavos do pedido até o próximo número cheio e doar esta diferença. Por exemplo, se o valor total a ser pago é de R\$ 14,90, o cliente tem a possibilidade de arredondar o seu pagamento para R\$ 15,00. Esses R\$ 0,10 são revertidos para o Movimento Arredondar, que repassa as doações para ONGs selecionadas pela Petz.

Além disso, o Arredondar também realiza atividades como: engajamento com os times das lojas para gerar conexão com a causa e ampliar as arrecadações, acompanhamento de resultados e indicadores numéricos, comunicação e transparência com clientes.

A parceria com a Petz começou em maio de 2019, beneficiando, por meio das doações, ONGs que trabalham pelo bem-estar animal.

Diversos *stakeholders* são peças fundamentais nesse projeto:

- **Times de operações:** são os porta-vozes da causa que convidam os clientes a arredondar seus pagamentos gerando impacto positivo para organizações da causa animal;
- **Corporativo:** diversas áreas internas da Companhia também fomentam a cultura da doação no dia a dia, como financeiro, no fechamento dos valores de doação, marketing, com comunicações de transparência do impacto da parceria para os clientes e até a alta liderança, levando a cultura de doação para a essência da Companhia e engajando os colaboradores;
- **Clientes:** ao aceitarem doar alguns centavos para causas sociais, transformam sua rotina de compras em um ato filantrópico para mudar a realidade de animais que precisam de apoio;
- **ONGs:** foco de todas as ações, as microdoações fortalecem a sustentabilidade financeira das organizações parceiras que atuam diretamente na causa animal.



R\$ 14,90



arredondar para

R\$ 15,00



R\$ 0,10

doados para  
apoiar causas

A Petz tem orgulho de afirmar que foi o maior mobilizador de doações do Arredondar, em 2022



**R\$ 1,2 MM**  
arrecadados em microdoações



Em média, **1 em cada 2** compras realizadas nas lojas Petz participantes são arredondadas, ajudando a causa animal



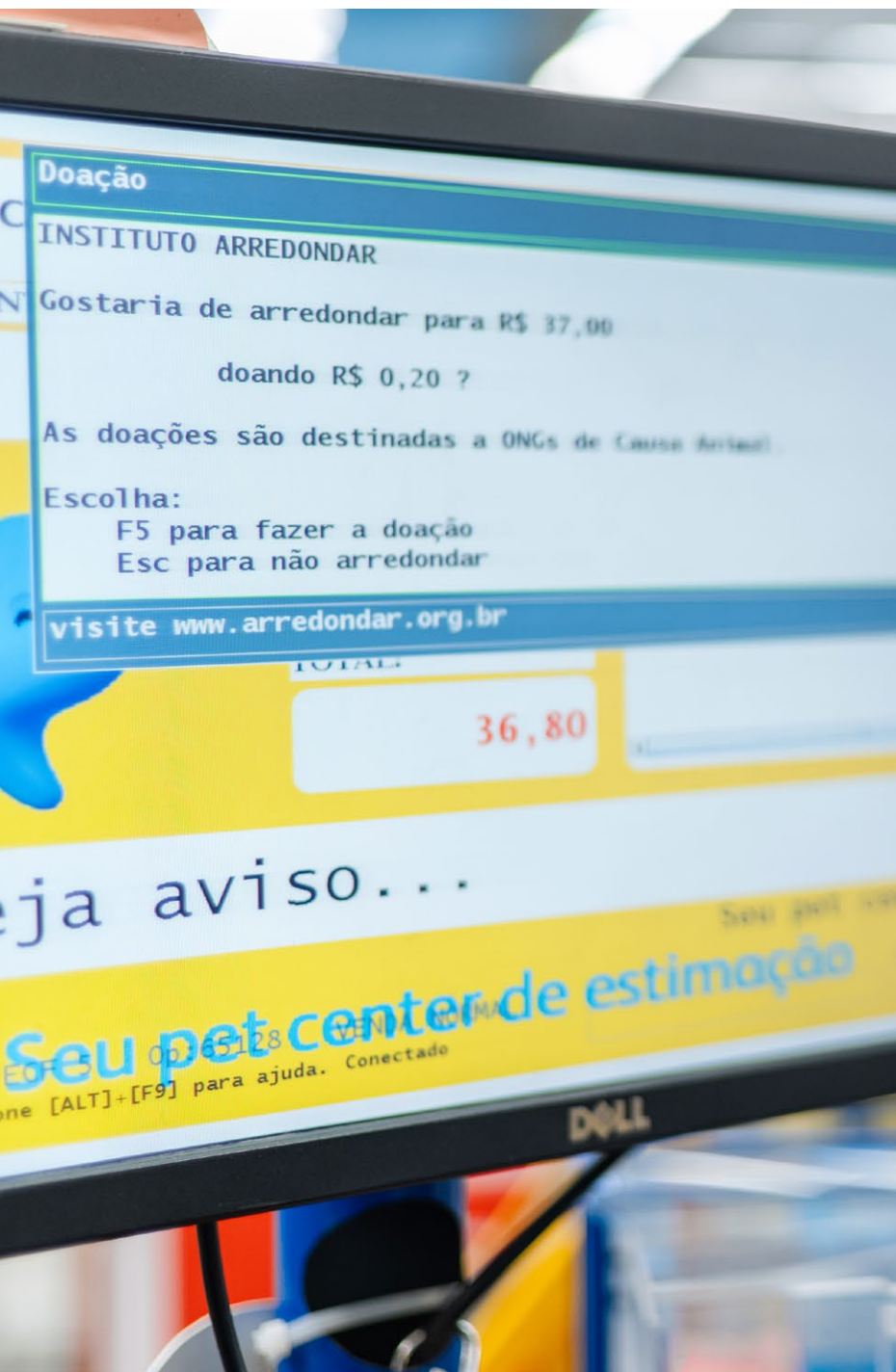
**17 ONGs**  
Já foram beneficiadas



A Petz apresenta hoje o maior crescimento consecutivo em arrecadação e conversão de vendas em doações do programa (entre 2019 e 2022)



**11,9 doações**  
Por minuto



## FORMAÇÃO

### Phomenta

**A Phomenta é instituto parceiro do Adote Petz, que auxilia na gestão e governança de ONGs e empreendedores do terceiro setor.**

Desde 2021, a Petz trabalha em conjunto com o Instituto Phomenta no fortalecimento das organizações que atuam conosco, para que elas possam cada vez mais aumentar os impactos positivos na causa animal.

Além disso, a Phomenta também faz parte do International Committee on Fundraising Organizations (ICFO) – em português Comitê Internacional de Monitoramento de ONG. Dessa forma, ela instrui e certifica ONGs ligadas à proteção animal que apresentam boas práticas de governança e transparência, o que implica em instituições mais fortes e organizadas atuando pela adoção de cães e gatos no país.

Parte dos recursos do Adote Petz são destinados ao Phomenta para a realização de análises, diagnósticos e certificações das ONGs e protetores parceiros.

### Bem-estar animal

Além dos animais atrelados a ONGs e protetores independentes de animais, nos preocupamos também em olhar para animais em situações de vulnerabilidade.

Em 2022, o Centro Veterinário Seres realizou castrações em uma ação na comunidade de Paraisópolis (SP), evitando assim a multiplicação de animais nas ruas das cidades. Além disso, mais de **18 mil animais foram atendidos de forma gratuita e 2.330 vacinas foram aplicadas, também sem custo.** Nestas ações a Petz investiu mais de R\$ 200 mil reais em atendimentos a comunidade, prezando pelo bem-estar dos pets e suas famílias.



### Voluntariado Corporativo

A Petz possui um programa de voluntariado corporativo para que os colaboradores participem das ações sociais realizadas ao longo do ano em diversas cidades do Brasil. Em 2022, foram realizadas 23 ações voltadas à causa animal, nas quais os voluntários tiveram a oportunidade de auxiliar na organização dos eventos e nos cuidados veterinários por meio da avaliação física dos pets e aplicação de vacinas e preventivos como vermífugos e antiparasitários.





**23 ações  
sociais,**  
em 2022



**+ 1.700**  
animais  
beneficiados



**+ 100**  
animais castrados,  
com o auxílio dos  
voluntários Seres



**293**  
**voluntários**  
em 9 cidades do Brasil

“Eu estou amando participar das ações. Sempre quis fazer um trabalho voluntário e acabei me identificando demais com as ações sociais da Petz. Tudo organizado, todos muito receptivos e as interações com as ONGs são muito ricas. Essa é uma das melhores partes de ser Petz. Muito feliz por fazer parte!”

**Carla Araújo**  
Assistente de garantia de qualidade – CD Embu



INSTITUTO CÃO TERAPEUTA

## Instituto Cão Terapeuta

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

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

**MRSC**

## Moradores de Rua e Seus Cães

O idealizador do projeto MRSC, Edu Leporo, foi premiado pela sua exposição Moradores de rua e seus cães. Assim, decidiu direcionar seus ganhos com esse trabalho para as pessoas que estrelaram suas fotos. Assim nasceu o MRSC. **Hoje já são 14 cidades espalhadas pelo Brasil que recebem ações sociais voltadas a esse público.** As ações são focadas em distribuir cestas básicas e kits de higiene para os tutores e rações, vacinas, castrações e atendimentos aos animais.

Grupo de  
Resgate de  
Animais em  
Desastres

## GRAD

O Grupo de Resgate de Animais em Desastres atua desde 2011 com o objetivo de fornecer ajuda a animais em situação de vulnerabilidade em diversas situações, e conta com um time multidisciplinar de voluntários para auxiliar nessa missão. Ao longo de 2022 o Grupo Petz contribuiu com o GRAD em diversas frentes como: time de veterinários Seres em tendas equipadas e insumos hospitalares para atendimentos, campanhas de vacinação, disponibilização de hospitais para casos complexos, além das lojas Petz atuando como ponto de coleta para doações.

Ao todo também foram doadas aproximadamente quatro toneladas de ração, itens de higiene e medicamentos.

**INATAA**

\*TERAPIA COM CÃES\*

## Inataa

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



### AÇÕES NO ENTORNO - PRAÇA DO PARI

A ação social Praça do Pari tem como objetivo dar suporte aos pets que vivem nas praças do bairro do Pari, em São Paulo (SP), local onde está localizado o escritório corporativo da Petz. Esse projeto teve início em 2023, no qual foi realizado um trabalho de observação nas cinco praças da região e um levantamento de quantos pets seriam atendidos. Foram realizados atendimentos clínicos, administração de vacinas, preventivos de pulgas, carrapatos e vermífugos, além da avaliação física dos animais. Também foi realizada uma castração e o pet em questão foi encaminhado para adoção.



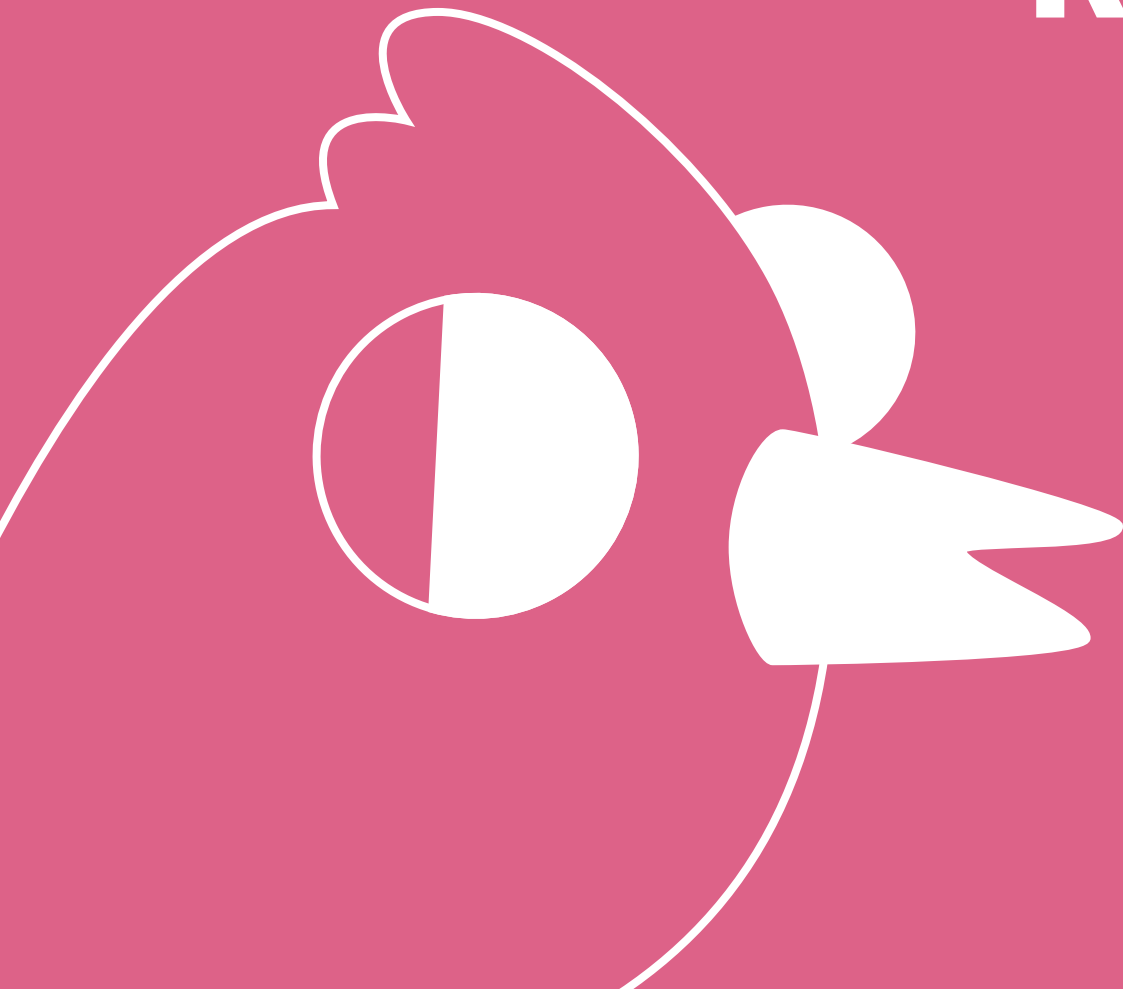
### AÇÕES NO LITORAL NORTE DE SÃO PAULO

Após a tragédia que atingiu o litoral norte do estado de São Paulo no início de 2023, a Petz, por meio da Editora MOL, realizou uma doação de R\$ 50 mil para a ONG Grupo de Resgate de Animais em Desastres (Grad), que transformou essa quantia em quatro toneladas de ração para cães e gatos da região.

Também enviamos nove veterinários e dois auxiliares para prestar atendimento aos pets e diversos insumos hospitalares para apoiar essa ação. Na semana seguinte a tragédia foi realizado uma campanha de vacinação que beneficiou 185 animais para prevenção de zoonoses.

Nas três lojas da Petz em Guarujá (SP), promovemos a arrecadação de alimentos para a população da região, que foi distribuída pela mesma ONG.

# Negócios Responsáveis





## 4.1 Ética e Transparência

GRI 2-1 | 2-6

A entrada do fundo de investimentos Warburg Pincus foi um marco para a Companhia, inclusive na questão de governança corporativa. A partir deste momento, em 2013, passamos a estruturar e formalizar todos os processos, principalmente no que tange à ética, transparência e políticas que norteiam as nossas ações.

Em 2020, com a nossa oferta pública inicial (IPO) e a abertura do capital da Companhia, nossas práticas de governança ganharam ainda mais robustez.

Seguimos todas as exigências da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e concentramos nossos esforços para garantir as conformidades legais e cabíveis ao nosso negócio.

# Código de Conduta

GRI 2-15 | 2-23

Todas as empresas que compõem o ecossistema Petz e seus colaboradores, fornecedores, parceiros (e quaisquer públicos que atuem em nome da Companhia), independente de nível hierárquico, devem estar cientes e em acordo com o Código de Conduta estabelecido do Grupo. O material é público e pode ser acessado [aqui](#).

Nele, reforçamos nosso alinhamento enquanto Grupo em relação às ações diárias focadas em **nosso compromisso com a integridade, honestidade, lealdade e responsabilidade** perante todos os *stakeholders* que fazem parte da nossa cadeia. As boas práticas descritas no Código e nas políticas visam também evitar o conflito de interesses de qualquer natureza.



CONFIRA MAIS

**detalhes sobre nossas políticas em:**

<http://ri.petz.com.br/governanca-corporativa/estatuto-politicas-e-codigos/>

## POLÍTICAS QUE NORTEIAM AS BOAS PRÁTICAS DO GRUPO PETZ:

- **Política de Indicação:** tem como objetivo determinar 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:** esta Política visa auxiliar na identificação, avaliação, previsão e monitoramento dos riscos aos quais a Companhia está sujeita, trazendo mais segurança aos seus acionistas e a continuidade do negócio;
- **Política de Transações entre Partes Relacionadas:** seu objetivo é assegurar que as decisões tomadas pela Companhia sejam conduzidas tendo em vista os interesses do Grupo e de seus acionistas, evitando conflitos de interesses;
- **Política de Remuneração:** estabelece diretrizes e regras para fixação de remuneração e dos benefícios concedidos aos Diretores, membros do Conselho de Administração e Fiscal e Comitês da Companhia, tornando esse processo transparente;
- **Política de Divulgação:** seu propósito é disciplinar os procedimentos internos, de forma a estabelecer padrões de conduta e transparência na divulgação de informações da Companhia, atendendo as disposições legais;
- **Política de Negociação:** visa estabelecer regras de forma a assegurar as práticas de boa conduta na negociação de Valores Mobiliários de emissão da Companhia, evitando o uso de informações privilegiadas.

## CANAL DE DENÚNCIAS

GRI 2-25 | 2-26

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

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

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

Caso confirmado o desvio de conduta, medidas disciplinares e legais são adotadas para garantir a efetividade do nosso canal de denúncias.



CANAL DE DENÚNCIAS

**este canal esta aberto 24h por dia, sete dias por semana pelo site ou telefone:**

<http://canaldedenuncia.com.br/petz/> ⓘ

0800 882 0612



# Gestão de Riscos

GRI 2-25

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

## RISCOS DE MERCADO

O Grupo Petz está majoritariamente incluído no setor de varejo. Sendo assim, estamos expostos ao cenário econômico global, político e de mercado. Indicamos em nosso Formulário de Referência os três principais riscos de mercado aos quais estamos expostos atualmente, sendo eles: risco da taxa de juros, análise de sensibilidade da taxa de juros e o risco cambial.

Para manter a constante identificação, avaliação e monitoramento desses riscos nos apoiamos na Política de Gerenciamento de Riscos, em vigor desde 2020, trazendo maior segurança para a Companhia e seus acionistas.

## RISCOS AMBIENTAIS

A sustentabilidade faz parte do DNA da Petz. Entendemos que nossas ações enquanto empresa varejista têm impacto no meio ambiente.

Para mitigar esses efeitos nocivos ao planeta implementamos o Comitê de Sustentabilidade, que assessoro o Conselho de Administração a fim de caminharmos para uma operação cada vez mais limpa.



SAIBA MAIS SOBRE  
**nossa Política de Gerenciamento  
de Riscos [aqui](#).** ⓘ



## 4.2 Segurança da Informação & Privacidade de Dados

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

### Em 2022, criamos áreas 100% dedicadas de Segurança da Informação e Privacidade de Dados.

Desenvolvemos o Programa de Segurança da Informação (PDSI), alinhado aos objetivos estratégicos dos nossos negócios e às melhores práticas do National Institute of Standards and Technology (NIST).

Assim, foram criados: o Comitê de Segurança da Informação e a Comissão de Privacidade de Dados, essa última formada por uma equipe multidisciplinar que visa garantir a adequação da Companhia à LGPD e orientar os colaboradores com relação aos seus dados pessoais.

Comprometidos com o respeito e integridade de nossos clientes e colaboradores, a segurança e privacidade de dados é um assunto de extrema relevância. Para assegurar a proteção eficiente de nossos sistemas e das informações pessoais confiadas a nós, mantemos investimentos contínuos em tecnologia de segurança, capacitação e conscientização de nossos *stakeholders*, além de aprimorar constantemente nossos processos.

Esses processos são comandados pelas nossas equipes internas, com o apoio de parceiros terceiros especializados e capacitados. Juntos, eles avaliam regularmente os riscos e as vulnerabilidades por meio de testes de penetração, além dos

respectivos impactos em nossos sistemas, prestando apoio consultivo na concepção de novos projetos, implementando o que há de mais moderno em tecnologias de segurança e seguindo as melhores práticas para proteger, monitorar e responder de forma rápida e eficaz aos incidentes de segurança.

As vulnerabilidades, riscos e impactos que possivelmente são encontrados durante execução desses processos são analisados, classificados e reportados para o Comitê, no qual são determinados os procedimentos para sua mitigação ou eliminação.

Para maior segurança de nossos clientes, divulgamos em nosso site a Política de Privacidade. Nessa Política nossos clientes conseguem verificar como os seus dados pessoais são tratados, além de poder exercer os seus direitos conforme a LGPD.

A Companhia também adotou medidas técnicas, processuais e organizacionais para cumprir com as leis de proteção de dados aplicáveis.

### PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Internamente, olhamos com muito cuidado e atenção para os dados pessoais dos colaboradores e da Companhia. Estamos constantemente tomando medidas administrativas, operacionais e técnicas com a finalidade de preservação da privacidade de dados.

Para prevenção de quaisquer incidentes relacionados a questão de dados, promovemos treinamentos de colaboradores e pílulas de informações sobre o tema divulgadas semanalmente em nossos canais de comunicação interna. Além disso, anunciamos internamente o contato do nosso *Data Protection Officer (DPO)* que atua como ponte entre a Companhia e os titulares de dados, evitando o agravamento de possíveis acontecimentos.



SAIBA MAIS DETALHES SOBRE

**a nossa Política de privacidade e ponto de contato em:**

<http://www.petz.com.br/institucional/politica-de-privacidade> ↻

## 4.3 Gestão da Cadeia de Fornecedores

GRI 2-6 | 3-3 | 204-1 | CG-MR-410a.1

Como uma empresa líder em seu segmento no varejo, o Grupo Petz conta com diversos parceiros em sua cadeia de fornecimento para atender, de forma cada vez mais completa, os tutores de pets.

A gestão da cadeia de fornecedores é um tema material para o Grupo Petz e prioritário em nossa agenda estratégica enquanto Companhia.

**Trabalhamos para evoluir nesta frente complexa que tem acompanhado o ritmo acelerado de expansão das nossas frentes de negócio.**

Em 2022, 4.719 empresas fizeram parte da cadeia de fornecimento de todo o Grupo Petz, desde o fornecimento de produtos para revenda em nossas

frentes negócios que atuam no varejo, materiais veterinários para o Centro Veterinário Seres, até produtos de escritório e materiais de construção.

Cerca de 500 deles compõem a nossa cadeia de fornecimento de produtos de forma ativa, dos quais 97,7% são fornecedores nacionais (representando 98,5% do nosso custo total de produtos).

O processo de seleção considera o alinhamento com a estratégia comercial e valores do Grupo Petz e a qualidade dos produtos oferecidos. Além disso, as diretrizes estabelecidas pelo Código de Conduta da Companhia (página 62) abrangem públicos internos e externos, incluindo os fornecedores.

 **61%**  
dos nossos produtos vendidos são provenientes de fornecedores com certificados sociais.  
(como ISO 14001 e eureciclo)



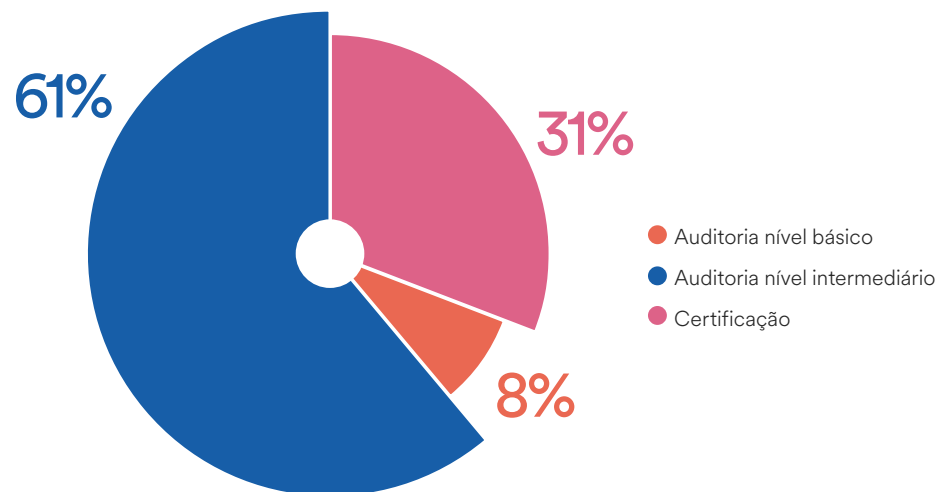
# Gestão de marcas Próprias Petz

Entendemos que a geração de valor que acompanha a conformidade da cadeia de fornecedores trará ganhos notáveis para as empresas que compõem o Grupo Petz. Por isso, estamos olhando de forma criteriosa para o tema e priorizando, neste momento, os fornecedores de marcas próprias.

Identificamos pontos de melhoria em nosso relacionamento com fornecedores diretos e estamos trabalhando para monitorar de forma mais rigorosa estes parceiros, visando à qualidade e segurança dos clientes.

Em 2022, 27 empresas que constavam como fornecedores ativos em nossa base de marcas próprias passaram por auditoria de qualidade e obtiveram performance adequada por certificadoras homologadas.

## Fornecedores de marcas próprias



## MONITORAMENTO DA CADEIA DE FORNECEDORES

Trabalhamos continuamente para aprimorar o monitoramento da cadeia de forma efetiva e rigorosa. Nosso processo de homologação de fornecedores de marca própria, que envolve a auditoria de conformidade (para aferir a parte técnica dos produtos), passa pelo mesmo processo de exigências do padrão da indústria alimentícia humana, por meio de um protocolo adotado em todo o mundo.

Já atuávamos com esse mesmo padrão para os fornecedores de petiscos, e, desde o incidente com a empresa Bassar (saiba mais na pág. 69), criamos etapas ainda mais restritivas, como a avaliação dos fornecedores de matérias-primas dos nossos fornecedores de produto acabado.

Além disso, foi implementada uma política de auditoria não anunciada (avaliação da fábrica em data surpresa) nas indústrias que fornecem qualquer tipo de produto relacionado à alimentação animal, a exemplo de: petiscos, rações e suplementos alimentares.

Ainda no processo de monitoramento de produtos alimentícios, a Companhia tem como objetivo oferecer produtos de alta qualidade cuja matéria-prima e propileno glicol sejam de procedência rastreável. Todos os produtos que contêm o propileno glicol em sua composição devem passar por análise laboratorial a fim de atestar sobre sua segurança, sejam eles de procedência nacional ou importados.

Todo este processo está em constante evolução. Ressalvando os desafios internos e externos, pretendemos incluir também a auditoria de diagnóstico ESG dos principais fornecedores parceiros de marca própria, a fim de manter em nossa cadeia empresas que prezam pelos mesmos valores do Grupo Petz.

### PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO CONTÍNUO:

- **Documentação técnica:** apresentação da documentação (ex: CEPAS) dos produtos e da indústria (ex: Licenças, alvarás);
- **Reauditorias:** auditorias constantes nas fábricas e planos de ação;
- **Avaliações:** realização de três tipos de avaliações nos produtos: técnica, sensorial e de performance;
- **Análises laboratoriais:** realização de análises, pelo menos uma vez por ano, ou quando necessário (ex: microbiologia, contaminantes, especificações);
- **Tratativas SAC:** monitoramento de ocorrências por fornecedor e prazo de retorno;
- **Outros:** recall e fiscalizações externas (ex: ANVISA, INMETRO, Procon).



## Caso Bassar

Em setembro de 2022, um dos nossos fornecedores de marcas próprias, a Bassar Pet Food, enfrentou uma crise envolvendo a contaminação de alguns de seus produtos, causada por uma substância chamada etilenoglicol. A empresa era responsável pela fabricação do produto Petz Cuidado Oral, que foi **prontamente retirado de todas as nossas lojas**, bem como os demais itens, sob análise na época.

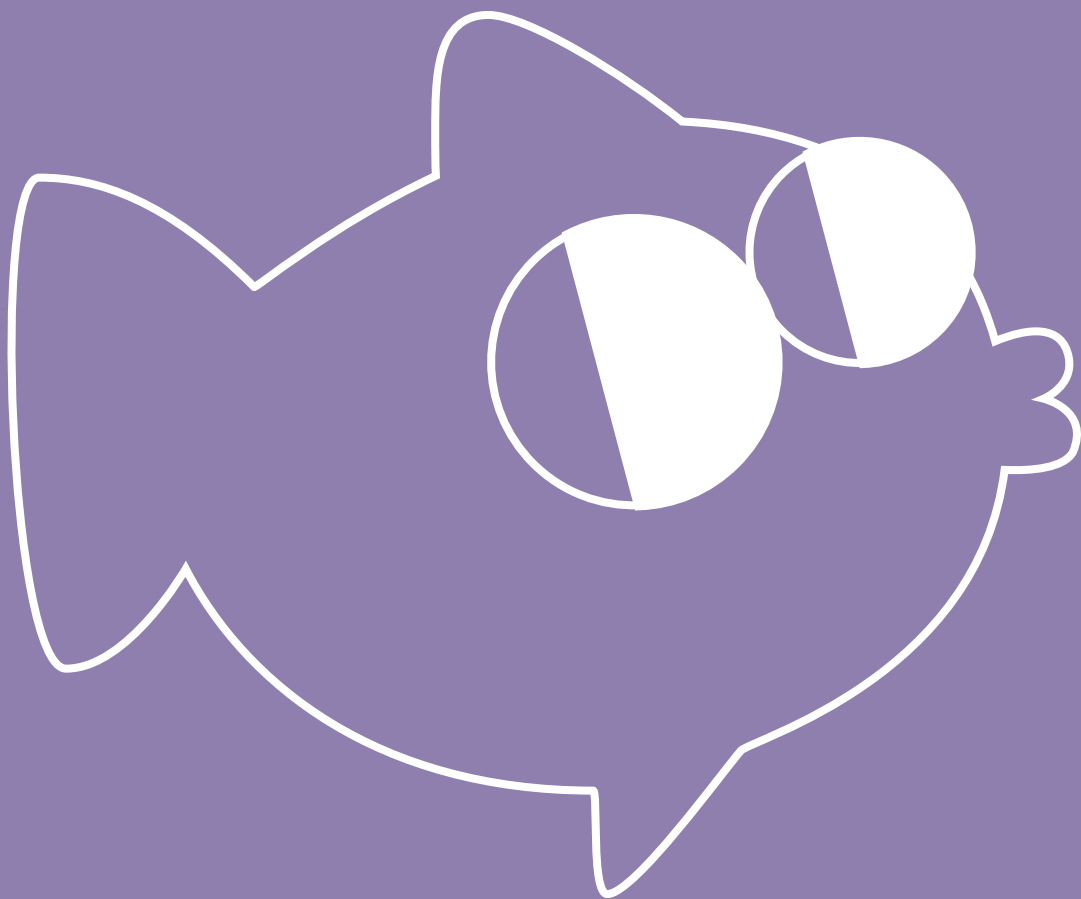
**Todos os produtos foram descartados de forma correta, evitando novos incidentes.**

**Prezando pelo compromisso com nossos clientes e pela comunicação clara e transparente, oferecemos um serviço de teleorientação com uma equipe de médicos veterinários, para orientar os tutores em casos de identificação de suspeitas na saúde dos pets. Também seguimos, durante todo o ocorrido, com suporte pelos nossos canais de atendimento.**

A Bassar Pet Food era um dos fornecedores de marca própria auditadas e homologadas na época da ocorrência. Após esse acontecimento, o Grupo Petz reforçou, para as empresas contratadas pela seleção e homologação dos fornecedores marcas próprias, a importância dos procedimentos de exigência de protocolos e acompanhamento das fábricas que produzem itens de marca própria da Petz. Dessa forma, acrescentamos exigências, ainda que não impostas por órgãos públicos, como a implementação de análises laboratoriais específicas para etilenoglicol, auditorias não anunciadas e avaliação dos fornecedores de matérias-primas.



# Geração de valor para a sociedade



# 5.1 Nossas Pessoas

GRI 2-7 | 2-8 | 2-30 | 405-1

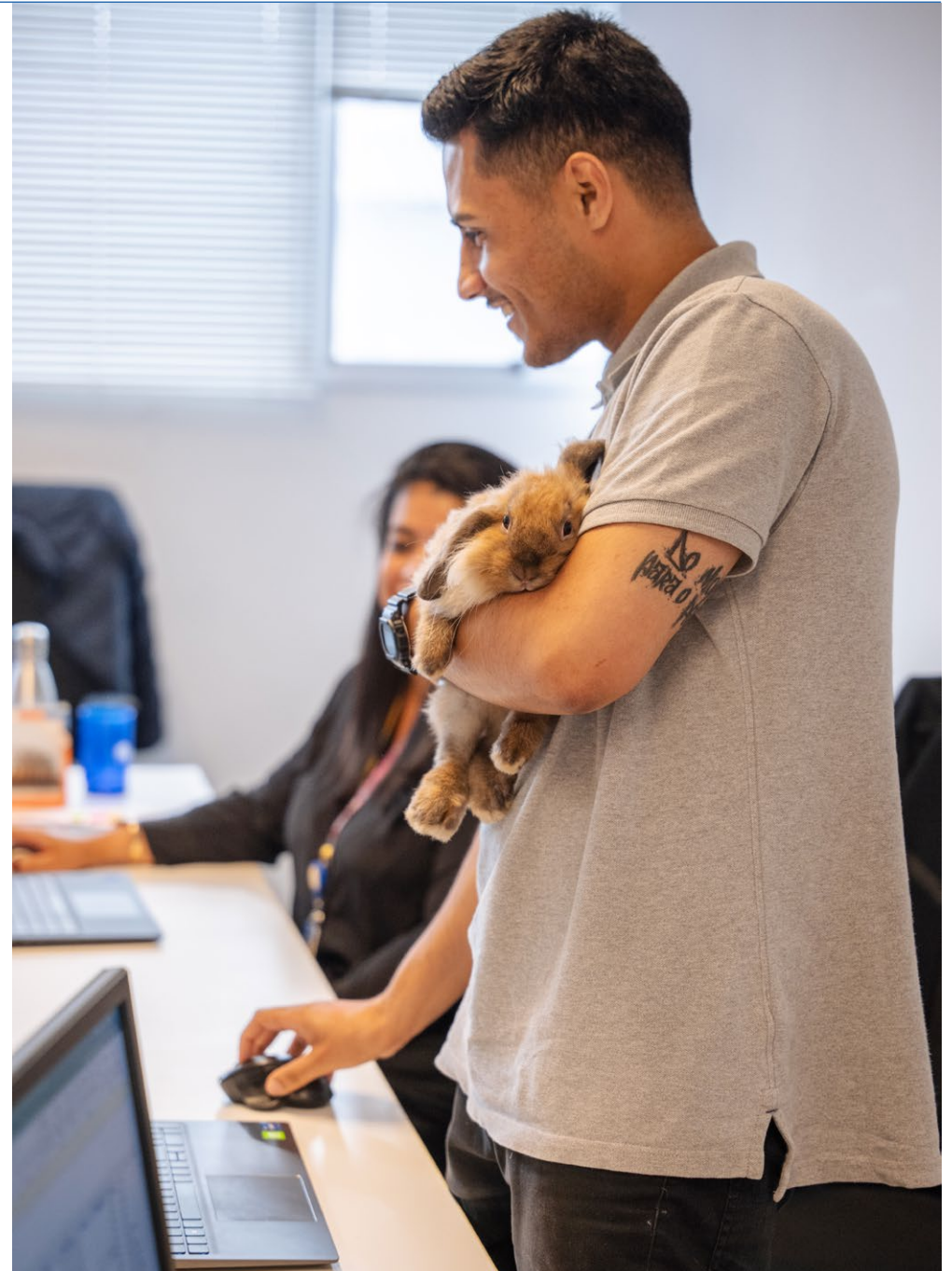
**O Grupo Petz, em seus 20 anos de história, foi construído pelo trabalho e compromisso de profissionais apaixonados por melhorar a vida de pets e suas famílias.**

Em agosto de 2022, evoluímos a nossa agenda de pessoas com a contratação da Diretora Executiva de Pessoas e Cultura, Flavia Pontes, com o objetivo de transformar a maneira como a Petz impacta seus colaboradores.

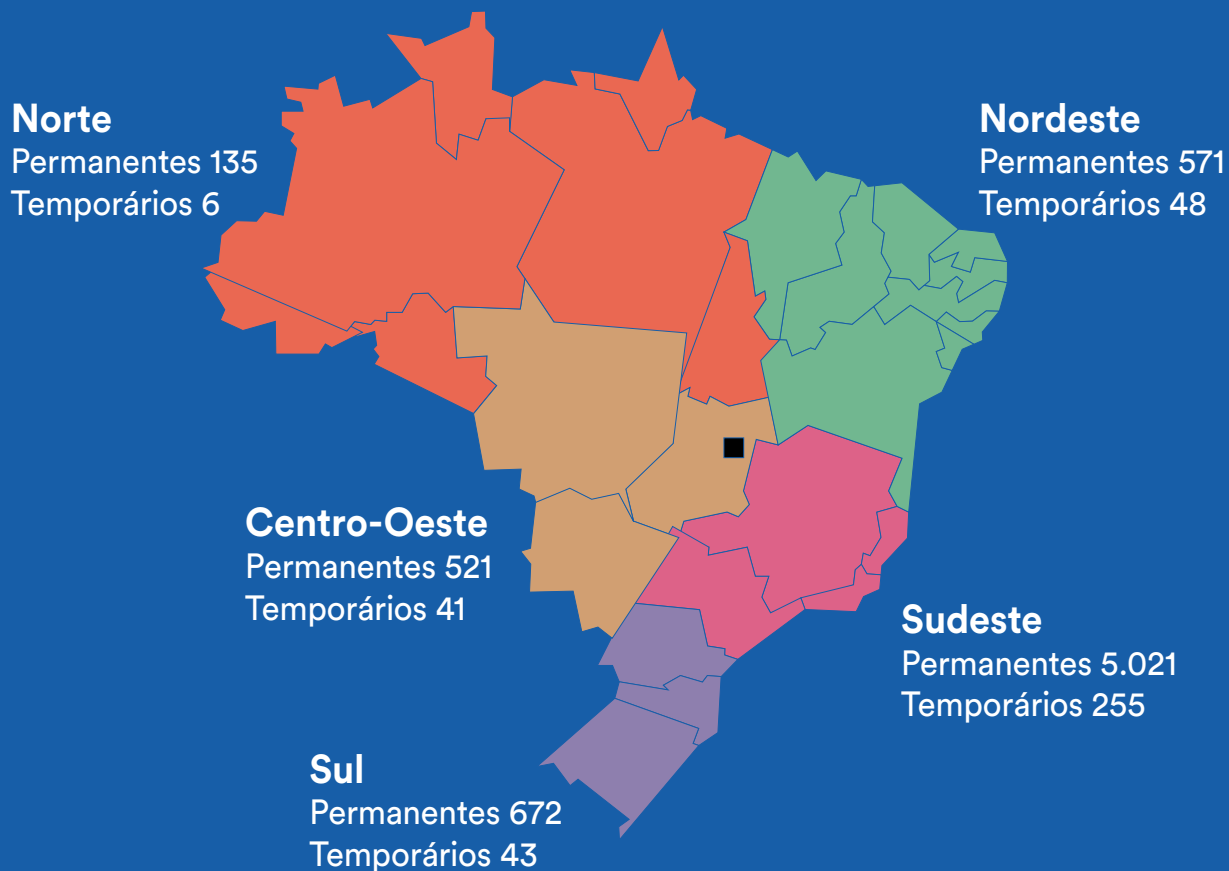
Com isso, a área foi reformulada e se dedicou ao plano de transformação, com foco na aproximação com o negócio e na integração dos times.

Grande parte dessa mudança se reflete nos projetos idealizados em 2022 e implementados ao longo de 2023, principalmente nos relacionados à estruturação dos canais de comunicação e experiência do colaborador, revisão de benefícios, estrutura de cargos, análise e acompanhamento contínuo do clima e engajamento, otimização de processos na contratação e programas de desenvolvimento da liderança Petz, abrangendo assim toda a jornada do colaborador.

O respeito é um pilar inegociável do Grupo, geramos valor por meio do convívio e da troca, aprendendo diariamente com as individualidades de cada um. Em nossa cultura interna, trabalhamos para que as competências individuais sejam incentivadas, prezando pelo mérito, equidade e reconhecimento, em todas as unidades Brasil afora. Esses valores são abordados com os colaboradores antes mesmo do seu primeiro dia de trabalho.



## Distribuição dos colaboradores pelo Brasil



 **7.313**  
Colaboradores próprios


 **1.818**  
Terceirizados


 Day-off de aniversário

 Vale alimentação/refeição

 Gympass

 Emenda de feriado (corporativo)

 Seguro de vida

 Descontos em produtos e serviços

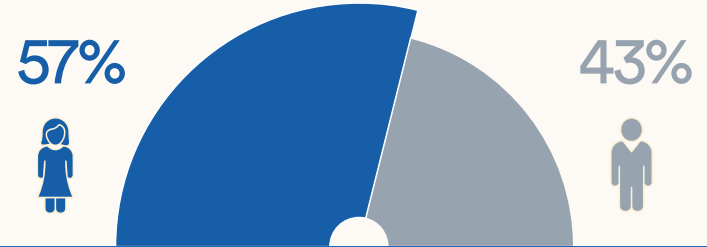


**100%**  
dos colaboradores contratados no regime CLT são atrelados a um sindicato



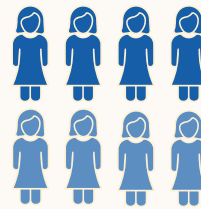


**Divisão de colaboradores por gênero**

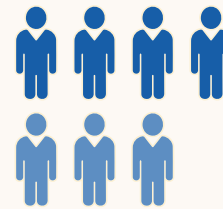


**Por contrato de trabalho**

**Permanentes**



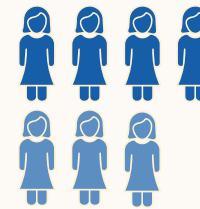
**95%**  
3.945



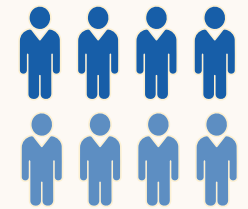
**94%**  
2.975

**Por tipo de emprego**

**Período integral**

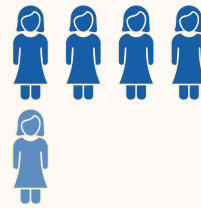


**90%**  
3.764

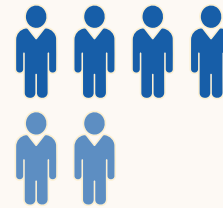


**93%**  
2.918

**Temporários**

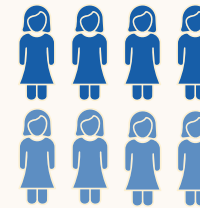


**5%**  
215

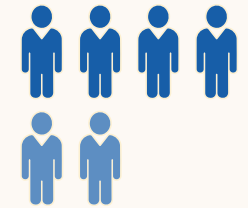


**6%**  
178

**Meio período**





**10%**  
396



**7%**  
235

- Menos 30 anos
- Entre 30 e 50 anos
- Mais de 50 anos

### Porcentagem de colaboradores por categoria funcional (GRI 405-1)

Categoria funcional	Gênero		Faixa etária		
			<span style="color: red;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: purple;">●</span>
<b>Analistas</b>	44,5%	55,5%	51,7%	47,9%	0,4%
<b>Aprendizes</b>	49,5%	50,5%	72,0%	21,9%	6,1%
<b>CEO</b>	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Consultores/Coordenadores</b>	37,5%	62,5%	25,7%	72,1%	2,2%
<b>Diretores</b>	33,3%	66,7%	0,0%	83,3%	16,7%
<b>Especialistas</b>	52,6%	47,4%	21,1%	78,9%	0,0%
<b>Estagiários</b>	29,3%	70,7%	96,3%	3,7%	0,0%
<b>Gerentes</b>	61,0%	39,0%	9,0%	88,0%	3,0%
<b>Liderança de loja</b>	55,4%	44,6%	28,3%	68,8%	2,9%
<b>Médico veterinário</b>	12,8%	87,2%	37,6%	62,4%	0,0%
<b>Operacionais</b>	42,4%	57,6%	66,2%	31,2%	2,6%
<b>Supervisor</b>	57,6%	42,4%	21,2%	75,8%	3,0%
<b>Trainee veterinário</b>	5,6%	94,4%	83,3%	16,7%	0,0%

## COMUNICAÇÃO INTERNA

Com foco cada vez maior no bem-estar dos colaboradores, a Companhia tem implementado diversas melhorias para facilitar o dia a dia nas comunicações e tarefas internas.

Com um calendário estruturado de comunicados, temos um time dedicado a cobrir todas as áreas da Companhia, trazendo informação e visibilidade aos temas pertinentes para todos os colaboradores.

Desde janeiro de 2023 a **news Petz Friday** foi implementada na Companhia, aumentando o número de comunicados enviados aos colaboradores em 323%. Toda sexta-feira soltamos um comunicado para todos os colaboradores com os principais acontecimentos da semana.

Para que o conteúdo não fique apenas no ambiente digital, temos também o **quadro de avisos nas nossas operações – lojas, fábricas e CDs** – além de mensagens que reforçam os valores da Companhia.

Uma **nova Intranet** também está sendo planejada para centralizar nossas comunicações de maneira mais eficiente e facilitada para todos os colaboradores, além de um podcast como formato alternativo para propagar as informações.

Ed.26  
OUTUBRO

Petz  
Friday

Destaque!

O Ciclo de Carreira começou!

Essa etapa é muito importante para acompanharmos e darmos suporte à sua carreira aqui na Petz, então não deixe de acessar o sistema e atualizar o seu perfil, todos(as) os(as) colaboradores(as) deverão realizar esse processo!

Em casos de dúvidas quanto ao acesso, fale com sua liderança.

Venda baralhos e salve o caramelo!

A Editora MOL fez um jogo para acompanharmos a trajetória do cachorro Caramelo para seu novo lar. A cada 20 mil baralhos vendidos, nosso cãozinho fica mais perto de ser adotado e destrava uma nova conquista.

Indique a franquia da Cão Cidadão

Somente no mês outubro, interessados(as) do Rio de Janeiro, Fortaleza, Recife e São Paulo terão isenção da taxa inicial de franquia da Cão Cidadão. Indique um(a) amigo(a) para fazer parte desse time!

Novo App da Petz

O Novo App é a atualização do aplicativo já existente da empresa, com mudanças visuais, melhorias e novos recursos. Caso tenha dúvidas, entre em contato com [design@petz.com.br](mailto:design@petz.com.br).

#TaSabendo?

A migração do nosso Plano Odontológico para operador Bradesco aconteceu ontem, 01/10. Essa mudança tem como objetivo buscar um pacote de benefícios mais completo: #PraVocê!

Adote Petz no CEU Paraisópolis

No dia 27 de maio, a equipe de Adote Petz junto à ONG APAA (Associação de Pessoas Apaixoadas) por Petz para a Ação Social no CEU Paraisópolis. O evento, que reforça nosso compromisso com o bem-estar animal, contou com microdoações dos pets, vermifugação, preventivo para pulgas e carrapatos, além de vacinação. Entre os 201 animais atendidos, 25 pets entre cães e gatos dos moradores atendidos da região foram selecionados para castração gratuita no Hospital Seres da Giovanni Gronchi.

Conexão RH

No mês de maio aconteceu o 3º Conexão RH, encontro em que a Diretoria de Pessoas e Cultura se reuniu para falar sobre o andamento de projetos e status das entregas do planejamento estratégico do ano. Além de ser um momento de troca e conexão com o time que tem como propósito cuidar, conectar, impactar e transformar a Petz!

Chegou mais uma loja para compor o time de apaixonados(as) por pets!

Inaugurada no dia 26/05, a Petz Aclimação (ACLM-SP), faz parte das 244 lojas espalhadas pelo Brasil.

Esse é mais um passo para atingirmos nossa visão de sermos mundialmente reconhecidos como o melhor ecossistema do segmento pet até 2025.

#PraVocê

Plano Odontológico Bradesco

A migração do nosso Plano Odontológico para operador Bradesco aconteceu ontem, 01/10. Essa mudança tem como objetivo buscar um pacote de benefícios mais completo: #PraVocê!

No APP Bradesco Seguros, além de ter acesso a todas as informações sobre os prestadores de serviços disponíveis, coberturas do seu plano, carteira digital, também poderá contar com o Clube de Vantagens que traz ofertas exclusivas para você, beneficiário(a) do plano.

Confira no FAQ do arquivo anexo as principais perguntas e respostas sobre essa mudança e aprofunde mais esse tópico para saber!

Lojana da Silva, 1 ano de Petz

Já quisu falar em pet recrutarador? Pois é, se não fosse a pet Thor, a Lojana jamais teria se tornado esteticista!

"Um dia eu olhei para ela e não tinha condições para fazer a manutenção essencial que ela precisava. Foi desde com uma ajuda da preletura, eu entrei em um curso de banho e tosa para poder cuidar melhor dela. Além de ser minha aliada na luta pela depressão, graças a Thor eu estou no maior ecossistema Petz!"

# Saúde e Desenvolvimento dos Colaboradores

GRI 3-3

## CULTURA E DESENVOLVIMENTO

GRI 2-24 | 404-1

### Unipetz – Universidade Corporativa








Desenvolver as pessoas que constroem o nosso negócio é fundamental para o crescimento da Companhia. Acreditamos fortemente que esse pilar nos levará ao reconhecimento como o maior ecossistema pet.

A Unipetz foi desenvolvida para apoiar o Grupo Petz nessa jornada, promovendo capacitação contínua, enquanto considera a especificidade de cada operação do nosso ecossistema.

Oferecemos conteúdos que começam com o *onboarding* e passam por toda a jornada dos nossos colaboradores, com treinamentos de *soft* e *hardskills* e trilhas específicas para cada cargo.

Além disso, a plataforma sustenta também a **construção da cultura interna, reforçando nossa missão, visão e valores, alinhando todas as áreas e times do Grupo Petz.**

Em 2023, foi lançada a **Academia de Liderança**, composta por sete módulos que abordam temas como:

 <b>Autoconhecimento</b>	 <b>Adaptabilidade e estratégia</b>
 <b>Inteligência emocional</b>	 <b>Protagonismo</b>
 <b>Comunicação</b>	 <b>Produtividade e senso de dono</b>
 <b>Feedback</b>	 <b>Gestão de metas e resultados</b>

Além disso também disponibilizamos as trilhas de diversidade e de processos e produtos de RH. Destes, já foram realizados três módulos, com a participação de mais de 300 líderes de operações lojas, Seres, CDs e AloPetz.

### Onboarding e integração

**Capacitação híbrida – Online e On the Job – alinhada à nova geração**

### Trilhas de formação:

30 dias – time operacional

40 dias – lideranças operacionais

Acompanhamento do *business partner* responsável por 90 dias



**INTELIGÊNCIA  
GESTÃO DE PESSOAS  
& LIDERANÇA**



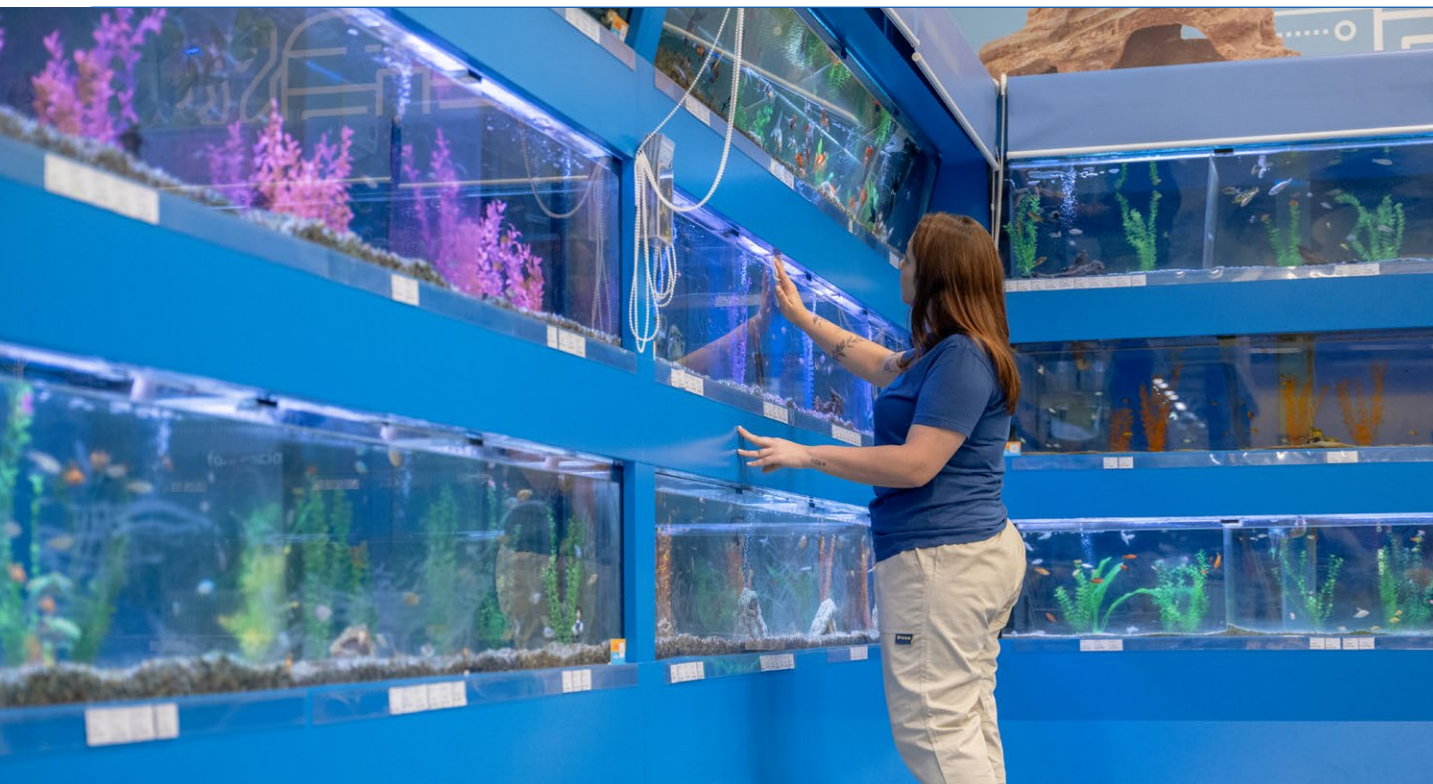
**GESTÃO DE  
RESULTADOS**



**SKILLS DE VAREJO  
& TÉCNICO**



**ESTRATÉGIA &  
NEGÓCIOS**



**UNIPETZ**



Conteúdos técnicos e testes de conhecimentos 100% online



Cursos de autodesenvolvimento



+ 700 conteúdos educativos em diferentes formatos e temas

Médias de horas de capacitação por gênero

 49,1 h  43,7 h

Média de horas de capacitação 2022

Categoria funcional



Analistas	8h
Aprendizes	8h
CEO	17h
Consultores/ Coordenadores	24h
Diretores	17h
Especialistas	8h
Estagiários	8h
Gerentes	24h
Lideranças de loja	290h
Médicos veterinários	25h
Operacionais	61h
Supervisor	8h
Trainees veterinários	25h

## DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS

Na área operacional da Companhia, a digitalização de processos tem trazido eficiência e assertividade no dia a dia de gestão de pessoas. Com a contratação do WorkForce Management (WFM), em 2022, o desenho de escala de colaboradores de varejo passou a ser 100% digital. O software responsável pelo processo faz o acompanhamento de pontos e escalas, evitando uma variedade de erros humanos.



## PETZ LÍDERES – RITUAIS DE LIDERANÇA

Programa de desenvolvimento focado nos líderes da Companhia. Em 2023, o programa passou a atuar de forma mais presente com as lideranças e consequentemente impactando todos os colaboradores, chamado de **novo jeito Petz de comunicar**.

- O Entre Líderes são as reuniões com os membros do C-level, com periodicidade mensal, que tem o objetivo de reforçar símbolos da cultura, alinhamento das lideranças, resultados do período, atualização de projetos estratégicos e gestão de metas;
- Para gerentes (incluindo gerentes de loja), promovemos encontros trimestrais, reforçando a cultura de resultados, além de promover trocas de melhores práticas de gestão, trazendo conteúdos de *softskills*;
- Temos também as *lives* de resultados trimestrais da Companhia conduzidas pelo nosso CEO, Sergio Zimmerman, para todos os nossos colaboradores, com o objetivo de apresentar nossos resultados e dar visibilidade e transparência para os desafios do Grupo Petz.



## DESEMPENHO

GRI 404-3 | SASB CG-EC-330a.1

Os modelos de avaliação de desempenho foram redesenhados em 2022 e, desde então, 100% do público administrativo e lideranças da Companhia já passaram por um ciclo de avaliação. Ao todo, 1.642 colaboradores do Grupo foram avaliados, apresentando um aumento de aproximadamente 77% em relação ao ciclo de 2021.

Além disso, 365 colaboradores que ocupam cargos de especialistas e acima foram calibrados em 20 comitês, que promoveram discussões colegiadas sobre a performance de resultados e alinhamento de cada colaborador avaliado com os valores da Petz.

Assim, temos a oportunidade de tornar o processo de feedback e construção dos planos de desenvolvimento individuais (PDI), mais ricos e assertivos, de acordo com os resultados obtidos. Essa evolução na implementação da cultura de feedback se torna mais evidente quando observados os indicadores do ciclo subsequente: em 2023, evoluímos em 15.2 p.p no número de colaboradores com feedbacks recebidos, totalizando 85% dos elegíveis.

Nesta revisão, implementamos conceitos importantes que vão suportar a estratégia de pessoas na Companhia nos próximos anos, como: o mapeamento de posições críticas, risco de saída, sucessão e prontidão para sucessão para as posições de liderança (gerentes corporativos e acima).

Esses novos tópicos sustentam a importância das janelas de consequências como parte fundamental do ciclo de carreira, com méritos e promoções com maior embasamento, transparência e clareza nas nossas decisões em relação as nossas pessoas. Dessa forma, reforçamos ainda mais o nosso valor de reconhecer esforços e premiar resultados.

## ASSESSMENT CENTRE

Em 2023, todos os gerentes seniores da Petz passaram por um robusto processo de *assessment centre*. Esse processo foi apoiado pela consultoria FESA, líder em soluções de RH e com reconhecimento internacional, envolvendo o autoconhecimento e a reflexão sobre como

potencializar a carreira/entregas por meio de um plano estruturado de desenvolvimento, associado a compreensão da estratégia de negócio do Grupo Petz e nas competências necessárias para realizá-la.

Essa metodologia está dividida em três etapas:



### Ferramentas online

Essa etapa permite entender a dinâmica do perfil do colaborador a partir de ferramentas aplicadas internacionalmente.

- Teste de perfil comportamental;
- Teste de aptidão;
- FRP – histórico de carreira.



### Assessment

Aprofundamento e investigação da dinâmica de perfil de cada avaliado, buscando evidências para as competências escolhidas para este processo.

- Entrevista de competências;
- Exercícios de simulação como: *role play* de liderança e exercícios de análise.



### Devolutivas

Retorno com as características do perfil individual e/ou do grupo com os aspectos que identificamos e construção de base para o autodesenvolvimento.

- Relatório individual customizado e feedback do participante;
- Feedback RH/Gestor com apresentação de resultado do grupo e mapa de sucessão.

Ao todo foram contabilizadas 261h, com 32 gerentes seniores e cinco diretores da Companhia, durante as três etapas do processo, além da construção e análise de conteúdos e a construção de competências.

#### Avaliação de desempenho por categoria funcional 2022<sup>2</sup>

Categoria funcional	%
Analistas	74,9%
Aprendizes	0,0%
CEO	100,0%
Consultores/ Coordenadores	84,2%
Diretores	77,8% <sup>3</sup>
Especialistas	72,2%
Estagiários	0,0%
Gerentes	86,5%
Liderança de loja	71,4%
Médico veterinário	86,3%
Operacionais	8,0%
Supervisor	91,7%
Trainee veterinário	0,0%
<b>Média total</b>	<b>57,92%</b>

<sup>2</sup> Cálculo baseado a partir dos 7.313 colaboradores que passaram pela avaliação de desempenho, em 2022.

<sup>3</sup> Em 2022, nem todos os membros foram avaliados, uma vez que entraram na Companhia após o ciclo de avaliação.



## CICLO DE CARREIRAS

Olhando de forma estratégica para a carreira dos colaboradores da Petz, o time de recursos humanos está desenvolvendo um programa de performance e reconhecimento, para garantir a prosperidade de nossos talentos e a meritocracia corporativa. Neste novo momento estamos incorporando ao ciclo:

- Comunicação com os colaboradores impactados;
- Capacitação das lideranças para acompanhamentos dos colaboradores;
- Acompanhamento efetivo dos indicadores do ciclo;
- Capacitação de gestores para calibração de talentos.

Para garantir a perenidade de nossos negócios, estruturamos o plano de sucessão a partir do nível gerencial. Assim, temos instaurado um processo de definição de sucessores, acompanhamento de indicadores para monitoramento de performance e retenção.

### Semana da Carreira Petz

A primeira Semana da Carreira aconteceu em novembro de 2022 com o objetivo de dedicar aos colaboradores um espaço para o desenvolvimento de *softskills*, como ação de sustentação e engajamento da etapa de feedback e PDI do ciclo de carreira.

Nos 13 encontros promovidos durante o evento foram abordados temas como: comunicação assertiva, mentalidade de mudança e inteligência emocional. Para que nossos colaboradores sejam agentes de transformação e protagonistas de suas carreiras, também promovemos palestras, rodas de conversa e *workshops* com executivos internos e externos à Companhia, em formato 100% virtual.

## Semana da Carreira Petz



12h

de trocas com a alta  
liderança



100% online



+ 2 mil  
acessos



20h

de treinamentos



13

encontros

## MOVIMENTA PETZ

É o programa de recrutamento interno que busca potencializar os talentos da Companhia. Para valorizar e reconhecer os esforços dos nossos colaboradores, incentivamos as movimentações internas horizontais e verticais.

O programa tem como objetivo dar maior visibilidade às oportunidades internas, bem como enfatizar e estimular um comportamento mais proativo do colaborador na busca de oportunidades dentro da Petz, sendo protagonista de sua carreira.

Em 2022, 36 colaboradores em posições como Supervisores e Subgerentes foram promovidos a Gerentes de Loja pelo programa.

“Foi um lugar de aprendizado, porque eu aprendi a desenvolver mais a minha oratória. Também foi uma chance muito legal de conseguir a vaga que estou hoje. Se vocês tiverem a oportunidade, façam parte do Movimenta Petz”

**Joyce Caroline Gonçalves Rozendo**

Entrou na Petz na área de Operações de Lojas e hoje atua na área de *Delivery*

“A minha trajetória na Petz iniciou em 2015 no cargo de repositor, quando ainda éramos Pet Center Marginal. Já fazem oito anos que faço parte da construção dessa grande empresa. Hoje me orgulho em ser Gerente em uma das maiores operações da Companhia, trazendo comigo a certeza da importância de gerenciar processos e principalmente pessoas.”

**Maxwell Correia**

Entrou na Petz como repositor e hoje atua como Gerente de Loja



### Jornada Digital do candidato

Com o objetivo de trazer mais fluidez e integração em nossos processos de Recursos Humanos, alinhamos aspectos da nossa cultura ao sistema de preenchimento das vagas e diminuimos o tempo de duração da seleção, garantindo uma melhor experiência para nossos gestores e candidatos.

Desde a implementação desse processo, que está em construção e evolução desde 2022, apresentamos resultados importantes como *Net Promoter Score* (NPS) do gestor e candidato em 78 e 65 respectivamente.

# Clima e Engajamento

## GESTÃO DE CLIMA

Para poder avaliar de forma efetiva a satisfação e motivação dos colaboradores desenvolvemos uma nova metodologia de avaliação desse indicador. Cada vice presidência da Companhia conta com um *business partner* (BP) apto para avaliar as particularidades de cada setor. Em conjunto com o time de RH, esse BP será responsável por implementar práticas pertinentes a área em questão, trazendo mais assertividade para as ações.

## PESQUISA DE ENGAJAMENTO

Em 2022, 6.494\* colaboradores eram elegíveis a pesquisa de engajamento da Companhia, que contou com a adesão de 86,1% deste grupo. Baseada na escala Likert, obtivemos um resultado positivo com mais de 68,2% de índice de favorabilidade.

A pesquisa foi aplicada internamente, a partir da ferramenta Pin People.

\*Frente a 1.459, no ano anterior.



## FALA AÍ

Em 2023, implementamos uma nova área de **Governança de Clima e Engajamento** na Petz. Com ela, estruturamos comitês bimestrais com colaboradores que chamamos de Guardiões de Clima, responsáveis por direcionar a atuação de times para as dimensões mais críticas levantadas pela pesquisa de clima realizada em 2022.

Isso nos possibilita trabalhar de forma contínua a agenda de melhorias na Companhia, por meio de ações práticas e *benchmark* interno, para potencializar as oportunidades e desenvolver os pontos de melhoria identificados na pesquisa.

Além disso, também colocamos em atividade o **Fala aí Pulses**, uma ferramenta de escuta ativa e contínua. De forma quinzenal são realizados envios de pulses/pesquisas que trazem luz a opiniões, impressões e sentimentos dos colaboradores em sua jornada na Companhia. Dessa forma, podemos acompanhar o clima e engajamento das áreas em tempo real, com diagnóstico mais assertivo da atuação das nossas lideranças.

## Frentes de atuação do Fala Aí, em 2023

	Institucional	Diretoria/VP
 <b>Norteador</b>	<p><b>Pinpeople e Pulses</b> atuando nas <u>três</u> dimensões/perguntas com menor nota na pesquisa de clima.</p>	<p><b>Pinpeople e Pulses</b> atuando nas <u>duas</u> dimensões/perguntas com menor nota na pesquisa de clima da sua área.</p>
 <b>Guardiões</b>	<p>De 1 a 2 representantes por Diretoria/VP com a área de desenvolvimento organizacional.</p>	<p>De 1 a 2 representantes por Diretoria com o Business da área que atuarão como facilitadores desPartnerse processo, construindo a estratégia e garantindo a execução dos planos.</p>
 <b>Comitês</b>	<p>Encontros quinzenais com a participação dos representantes com a área de desenvolvimento organizacional.</p>	<p>Encontros bimestrais coordenados pela área de desenvolvimento organizacional com a participação dos Guardiões e Business Partners apresentando evolução dos planos.</p>
 <b>Reporte</b>	<p>Reporte bimestral para Comex, Conselho Administrativo e Comunicação Corporativa, via Fale aí em ação.</p>	<p>Reporte bimestral para Diretoria/VP, nas agendas ou via e-mail.</p>



# Diversidade e Inclusão

GRI 2-29 | 3-3

A diversidade e a inclusão são pilares essenciais para visão e atuação do Grupo Petz, que entende a sua promoção como uma forma de potencializar o dia a dia, além de celebrar as pluralidades.

Para isso, contamos com o programa **Atitude Petz**, que concentra as ações dessa frente, intensificando o olhar para os grupos afirmativos, contribuindo para uma cultura cada vez mais diversa e inclusiva.

Para 2023, estamos elaborando cartilhas de sensibilização para cada grupo minorizado, bem como ações para mitigar o preconceito por meio da educação.

## DESCONSTRUINDO PRECONCEITOS

Durante todo o ano, diversas atividades voltadas para as minorias foram realizadas para todos os públicos do Grupo. Publicamos em nossas comunicações internas materiais educacionais explicativos sobre diversos aspectos que englobam a comunidade LGBTQIA+, de combate ao preconceito e conscientização.

Durante o mês do orgulho desenvolvemos ações com o lema “**Desconstruindo preconceitos**” e uma semana inteira abordando o tema com rodas de conversas, palestras, depoimentos, dicas de séries e filmes.

### SEMANA DO ORGULHO LGBTQIA+



262 pessoas realizaram o Teste de Associação Implícita (TAI), sobre preferências e crenças inconscientes



145 colaboradores participaram de rodas de conversas



+ 80% daqueles que responderam à pesquisa de satisfação, em relação a semana temática deram feedback positivo



Ao final, foram diversos comentários positivos e sugestões para melhorias para os próximos anos



## Censo de Diversidade

Manter um ambiente de trabalho no qual todos se sintam acolhidos da forma como são é uma prioridade para o Grupo Petz. Assim, para que possamos desenvolver ações afirmativas específicas para cada grupo minorizado de maneira mais assertiva e impulsionar o senso de pertencimento e engajamento de todos os públicos, planejamos realizar um Censo de Diversidade com 100% dos colaboradores do Grupo Petz nos próximos meses.

## ACESSIBILIDADE

Para fomentar a inclusão de pessoas com deficiência no Grupo Petz, a Companhia fechou uma parceria com a Ser Especial, uma Associação Assistencial de Integração ao Trabalho sem fins lucrativos, que se destaca pelos programas de Inclusão Profissional de Pessoas com Deficiência e Programas de Aprendizagem Profissional para pessoas com deficiência.

**Para proporcionar oportunidades inclusivas, direcionamos cuidadosamente esses aprendizes para ambientes onde suas necessidades individuais possam ser atendidas e seu crescimento seja otimizado.**



**+ 300 aprendizes**  
em nossas unidades de negócio

### Aulas de Libras

Em abril, realizamos a semana de Linguagem Brasileira de Sinais, disseminando materiais informativos sobre o tema. Em paralelo, a Unipetz passou a oferecer dentro de sua plataforma um curso introdutório a Libras. Com aulas em vídeo disponíveis aos colaboradores, o programa aborda a questão histórica, social e pedagógica da língua, além de saudações básicas e os verbos mais utilizados diariamente.

### Hand Talk

**O Grupo Petz foi pioneiro do seu setor a implementar a ferramenta de acessibilidade no Brasil.**

Com o auxílio da assistente virtual Maya, o Hand Talk traduz automaticamente todos os textos do e-commerce para a Língua Brasileira de Sinais (Libras), promovendo a inclusão de uma parcela de 5% da população que utiliza as Libras diariamente para se comunicar. Dessa forma, avançamos em nosso compromisso de atender de forma cada vez mais completa nossos clientes, consolidando nossa posição como maior e mais completo ecossistema pet do país.



# Licença Parental

GRI 401-3

## Licença parental

100% dos nossos colaboradores têm direito à licença



Colaboradores que usufruíram da licença em 2022

184 97

Colaboradores que retornaram ao trabalho após a licença (taxa de retorno)

99% 100%

Colaboradores que continuaram na Companhia 12 meses após o retorno (taxa de retenção)

40% 64%



Para mais informações e dicas de adaptação com um novo pet, acesse:  
<https://licencapeternidade.petz.com.br/>

## LICENÇA PETERNIDADE

Em uma ação pioneira no mercado, o Grupo Petz lançou, em conjunto com um coletivo de empresas, a licença PETernidade.

Acreditamos que adotar um pet é também mudar uma vida. Por isso, essa ação tem como objetivo oferecer um período livre para que os adotantes possam dedicar tempo e amor ao período de adaptação de seu novo companheiro, para que todos os envolvidos possam aprender a conviver e construir uma relação saudável.

A licença, que tem duração de dois dias, evita situações de estresse do pet durante o período de adaptação. Dessa forma, entendemos que o bem-estar animal reflete também na qualidade de vida dos colaboradores.



O colaborador se informa sobre os documentos necessários para conseguir o benefício.



No ato da adoção, a ONG responsável emite um certificado ao novo tutor.



Com o certificado em mãos, o colaborador combina com o RH o tempo da licença.



Com a licença garantida, é hora de aproveitar o tempo com o seu novo pet.



“A Petz tem o benefício de dois dias de licença Peternidade e eu usufruí dele recentemente com a chegada do meu cachorro Fusca.

Esses primeiros dias foram essenciais pra ele construir sua confiança e segurança, tanto em relação ao novo ambiente, quanto em relação a mim. No primeiro momento, ele ficou restrito em um cercadinho, com tudo que precisava. Só após esses dois dias, eu notei que ele já estava super confortável e curioso, e pude, enfim, abrir o cercadinho para que ele conhecesse o restante da casa.

Essa restrição e a dedicação inicial foram muito importantes na construção do nosso vínculo.

Atribuo a perfeita adaptação dele a esses primeiros dias de total imersão. Hoje, ele tem total segurança durante os passeios e também se sente confortável na nossa casa.”

**Nicole Tomazi de Pinho**  
Designer Analista Sênior



# Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-1 | 403-6

A saúde e bem-estar dos colaboradores fazem parte da base dos nossos valores. A Companhia possui um sistema de Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) que atua na prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

Seguimos as diretrizes da Norma Regulatória Nº 4, com um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais alinhado ao nosso negócio e às melhores práticas do mercado. Nosso time é composto por uma equipe de profissionais especializados em apoio a todos os colaboradores.



## SESMT

Engenheiro  
do trabalho

Analista especialista em  
saúde ocupacional

+ equipe terceirizada  
com diversos  
profissionais  
qualificados

Técnicos  
de segurança  
do trabalho



**100%** dos  
colaboradores  
e atividades da  
Companhia são  
amparadas pelo SESMT

## Serviços e programas de promoção da saúde aos colaboradores



### 100% dos nossos colaboradores

são contemplados com plano de saúde



### Programa Amor de mãe

Programa voltado exclusivamente para colaboradoras gestantes e ativas no plano de saúde oferecido pela Companhia, com apoio e consultoria da rede D'or. Nele as mães contam com atendimento e orientações durante a sua jornada gestacional e um kit maternidade.



### Doenças Crônicas

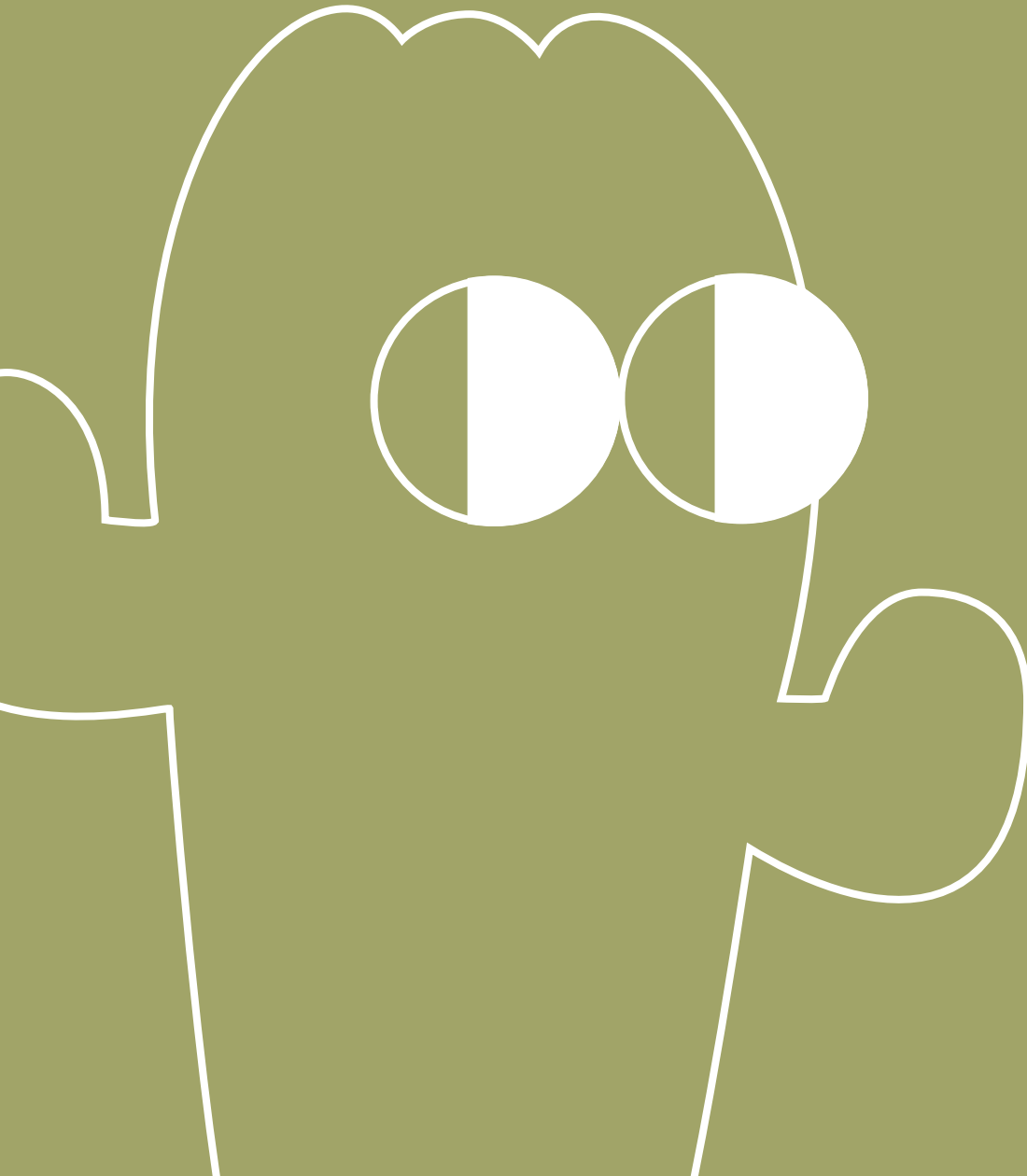
Esta é uma ação voltada para a qualidade de vida dos colaboradores portadores de Doenças Crônicas não transmissíveis (DCNT), que consiste na promoção de medidas preventivas e educativas para os demais colaboradores e dependentes, também com consultoria da rede D'or.

Nosso programa tem como objetivo sugerir medidas de controle, mudanças de rotinas e hábitos, visando acompanhar a evolução/regressão da doença, trazendo maior bem-estar ao beneficiado.



Campanhas de vacinação, incentivo à prática de atividade física, programas de bem-estar emocional e orientações sobre alimentação saudável

# Operação Sustentável

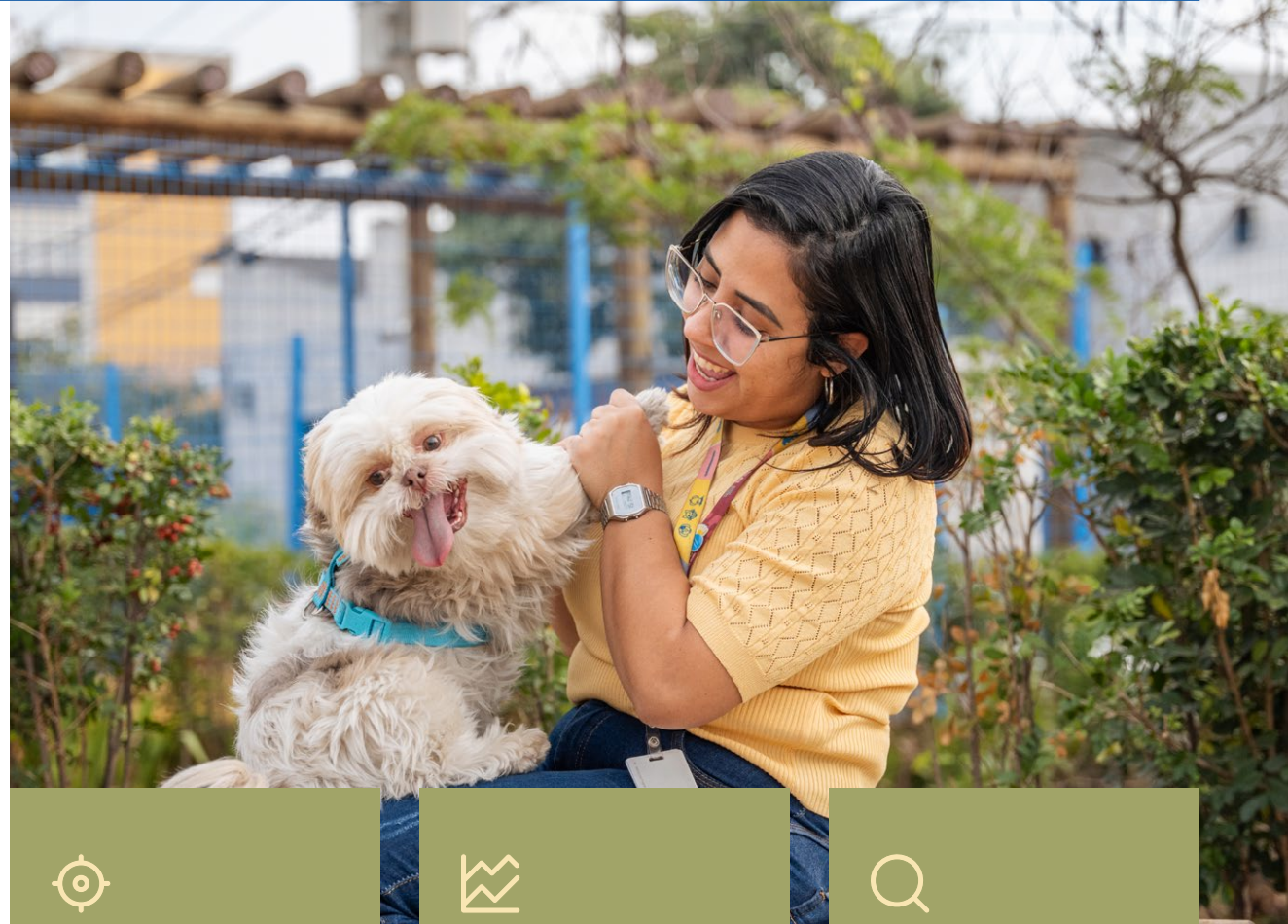


# 6.1 Mudanças Climáticas

GRI 2-17 | 3-3 | 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4

Em 2023, realizamos o 1º Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) da Companhia, com data-base 2022, e respondemos o questionário de mudanças climáticas do Carbon Disclosure Project (CDP) 2022.

O inventário é um marco no Grupo Petz, pois mensura as emissões e traz clareza sobre o impacto de cada atividade, divididas por categorias. Isso possibilita a compreensão de onde estão os nossos pontos de atenção, guiando também para possíveis caminhos de redução de emissões.



## Relevância

Seleção de informações necessárias para que o Inventário de GEE reflita a realidade das emissões da Companhia e atenda às necessidades de tomada de decisão da Petz.



## Integridade

Inclusão de todas as fontes e atividades de emissão de GEE, dentro do limite de inventário escolhido, e justificativa de qualquer exclusão.



## Exatidão

Quantificação das emissões de GEE em valores próximos à realidade e redução das incertezas até o praticável.



## Consistência

Credibilidade nas metodologias com o objetivo de permitir comparações significativas de emissões a longo prazo.



## Transparência

Divulgação de informações suficientes e apropriadas, relacionadas às emissões de GEE para permitir ao desenvolvedor uma tomada de decisão com razoável confiança.

Para garantir a idoneidade desse documento, a comissão responsável pela condução do Inventário definiu princípios e diretrizes a serem seguidos neste processo.

Também respondemos pela primeira vez em 2023, com data-base 2022, ao questionário Carbon Disclosure Project (CDP). A partir desses compromissos e com os resultados do Inventário em mãos, a Companhia poderá trabalhar em avanços na agenda de emissões, objetivando reduzir seus impactos, no desafio de enfrentar as mudanças climáticas.

**Programa Brasileiro  
GHG Protocol**

**IPCC Guidelines  
for GHG Inventories**

**Metodologias de linha  
de base (COP 26)**



**Taxa de intensidade  
das emissões de GEE  
0,06tCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>**

A taxa de intensidade traz uma métrica entre o total de CO<sub>2</sub>e emitido no ano e a área das lojas e centros de distribuição da Companhia, em m<sup>2</sup>.



Dos valores arrecadados com as vendas dos produtos Petz + MOL, **5% são direcionados para a ONG SOS Mata Atlântica**, que neutraliza as emissões de carbono dos livros por meio do plantio de árvores.





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

Escopo/Descrição	CO <sub>2</sub> (ton)	CH <sub>4</sub> (ton)	N <sub>2</sub> O (ton)	HFC (ton)	Total de emissões (tCO <sub>2</sub> e)	Representatividade da Categoria (%)
<b>• Escopo 1</b>						
Combustão móvel	230,53	0,07	0,02	-	238,43	1,55%
Emissões Fugitivas	2,03	-	-	0,42	809,20	5,27%
<b>• Escopo 2</b>						
Aquisição de energia elétrica	2.007,55	-	-	-	2.007,55	13,07%
<b>• Escopo 3</b>						
Transporte <i>upstream</i>	7.114,44	0,42	0,42	-	7.237,70	47,14%
Transporte <i>downstream</i>	3.228,61	0,89	0,39	-	3.357,08	21,86%
Efluentes	-	42,52	0,12	-	1.223,55	7,97%
Viagens a negócios	477,51	0,005	0,02	-	481,85	3,14%
<b>Total</b>					<b>15.355,36</b>	<b>100%</b>

## 6.2 Circularidade

GRI 3-3

O modelo de economia circular vem ganhando cada vez mais destaque em discussões de novos modelos de negócios no mundo. Por meio dele, viabiliza-se o aumento da vida útil de insumos e materiais, reduzindo o aumento da quantidade de lixo em aterros e a extração de insumos da natureza.


Na estrutura do ecossistema Petz, a circularidade implementada nas atividades da Petix representa um destaque no setor. Grande parte das matérias-primas utilizadas no processo de produção dos tapetes higiênicos da marca é originária de matérias de reprocesso e reutilização de materiais, esse processo é chamado de *upcycling*.


Além disso, os resíduos plásticos do aproveitamento dos materiais são transformados em novos produtos, e parte deles são utilizados internamente na Companhia. Saiba mais sobre essa frente de negócios da Companhia na página 25.

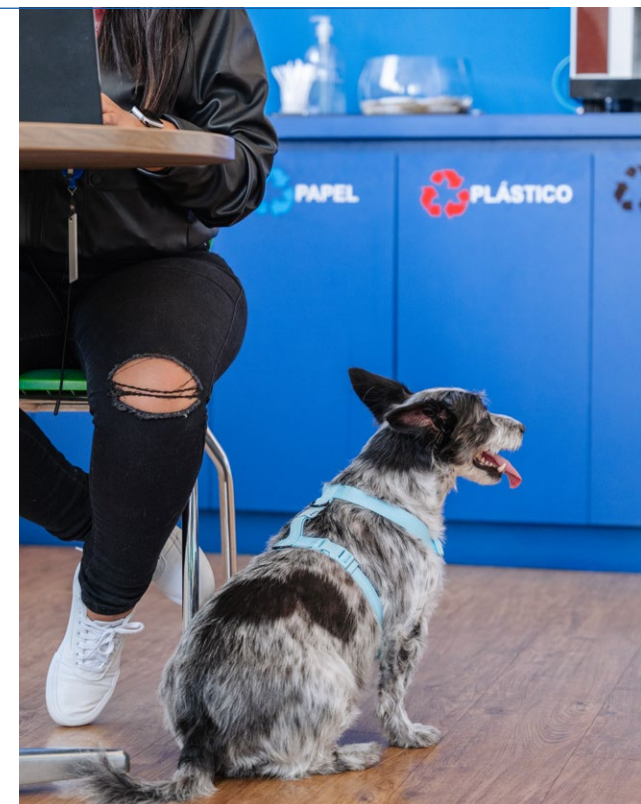


## Pilares de Circularidade

Consciente da produção de resíduos e da necessidade de diminuição desses materiais, dentro do possível na realidade de suas atividades, o Grupo Petz estabeleceu duas frentes de ação em seus Centros de Distribuição para estender o ciclo de vida de seus resíduos.

 **Reutilização:** reutilizamos as embalagens que recebemos de fornecedores como caixas de papelão, talas de sustentação de madeira e cantoneiras provenientes de plástico reprocessado do processo industrial da Petix, minimizando a geração de resíduos utilizáveis em nossas atividades;

 **Reciclagem:** promovemos a conscientização dos colaboradores da operação sobre a separação adequada de resíduos. Dessa forma garantimos que os materiais sejam coletados da forma ideal, separados por categorias, para que passem por seus devidos processos de reciclagem.



## Reciclagem 2022



Papelão +440 ton



Plástico +230 ton

## 6.3 Produtos Sustentáveis e Embalagens

GRI 3-3 | 306-2 | SASB CG-EC-410a.2 | CG-MR-410a.3

### Entrega Consciente

Em 2023, lançamos um projeto piloto para a redução de embalagens e envelopes de plástico enviados nas compras realizadas nos canais digitais.

Produtos de grande volume, como pacotes de tapetes higiênicos, ou acima de cinco kg, como sacos de ração e areia, são enviados sem o uso de envelopes plásticos, com um selo explicativo, esclarecendo aos clientes a dispensa da embalagem.

Até o momento, o projeto piloto foi implementado em dez lojas e tem obtido bons resultados, o que deve viabilizar sua extensão para mais lojas, ainda no segundo semestre de 2023.

Desde o início dessas atividades, já evitamos a utilização de embalagens em mais de 70 mil produtos enviados, contribuindo para a redução de resíduos e mitigação de gases de efeito estufa (GEE).

Seguimos implementando melhorias nos procedimentos de entrega, monitorando taxas de avarias e reclamações por parte dos clientes. Também estão sendo realizados treinamentos com nosso time de atendimento para capacitá-los a esclarecer possíveis dúvidas dos consumidores.

Ainda na questão das embalagens, em todos os estados brasileiros em que atuamos, trabalhamos para adequar nossos processos e seguir rigorosamente as legislações ambientais de cada região.

A partir da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), implementada em 2010, cada estado e município tem autonomia para ampliar o rigor das medidas a serem adotadas. Nesse sentido, trabalhamos para cumprir as legislações locais específicas de logística reversa exigidas de importadoras, distribuidoras, fabricantes ou comerciantes que exercem atividades locais.







**Entrega consciente, uma iniciativa Petz**

Estamos reduzindo o envio de plástico nas nossas entregas. Este produto dispensa o uso de sacola.

**Petz**

Projeto piloto de  
**Entrega Consciente**



**+ 70MIL**  
pedidos impactados  
(março a junho/23)



**Zero**  
feedbacks negativos  
(até junho/23)



**10 lojas**  
incluídas

Exemplo de etiqueta que acompanha os envios

# 6.4 Ecoeficiência Operacional

GRI 3-3

## Resíduos

GRI 306-2 | 306-3

A Companhia conta com uma empresa parceira responsável pela coleta, transporte e descarte de seus resíduos da forma correta, como previsto em normas legais. Prezamos pela ética e o respeito com o meio ambiente, a saúde e segurança das pessoas durante todo o processo de reciclagem ou descarte de nossos resíduos.

Resíduos perigosos - Lojas	
Tipo de resíduo	Peso (ton)
Infectantes, químicos e/ou perfurocortantes	6,3
<b>Total</b>	<b>6,3</b>

Resíduos não-perigosos - Lojas	
Tipo de resíduo	Peso (ton)
Comum	3,9
Reciclável	141,0
<b>Total</b>	<b>144,9</b>



Resíduos não-perigosos - Centros de Distribuição (Embu e Mauá)	
Tipo de resíduo	Peso (ton)
Papelão	441,7
Plástico mole	227,0
Papelão	6,4
Plástico mole	6,9
<b>Total</b>	<b>682,0</b>

# Energia

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

Visando à redução do consumo de energia, assim como o impacto financeiro consequente dessa diminuição, estamos constantemente buscando alternativas e soluções que gerem eficiência em nossas atividades.

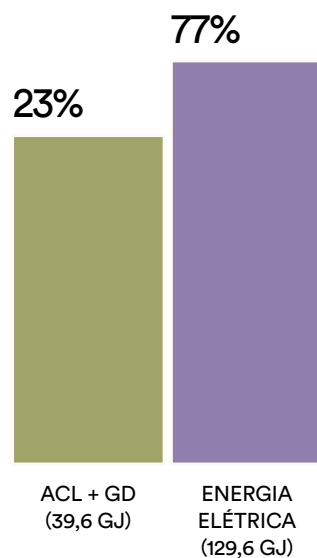
Entre essas soluções, uma já implementada em uma série de lojas é o monitoramento automático de energia. Isso significa que parte dos equipamentos, como ar-condicionado, desligam automaticamente fora dos horários de funcionamento dos estabelecimentos e quando a temperatura externa está fria, evitando desperdício e possíveis acidentes.

**Desde o início desta transformação, em 2022, já são 21 lojas com essa operação em pleno funcionamento e mais 155 em fase de contratação.**

Além disso, as unidades inauguradas a partir do ano de 2018 contam com um sistema de iluminação LED. Somadas a algumas unidades mais antigas que também passaram por essa melhoria, totalizamos 191 unidades, ou seja, 88% das lojas do Grupo atuam com este sistema de iluminação eficiente, trazendo resultados na redução do consumo total de energia.

Ainda, desde 2019, o Grupo Petz é aderente ao Mercado Livre de Energia (ACL) e à Geração Distribuída de Energia (GD). Atualmente, ambos representam 23% do consumo total da Companhia.

## Consumo de energia



Taxa de intensidade energética

(área de lojas Petz)

**236,7KWh/m<sup>2</sup>**

## Gestão Hídrica

SASB CG-EC-130a.2

O consumo de água de todas as unidades e lojas do Grupo Petz é acompanhado constantemente pelas equipes responsáveis. Com isso, possíveis desvios de consumo são rapidamente percebidos e corrigidos, evitando desperdícios ambientais e financeiros.



Total de água de todas as unidades no período  
**177.152 m<sup>3</sup>**



# Desempenho Financeiro



# 7.1 Nossos Resultados

O ano de 2022 foi marcado por resultados positivos para o Grupo, como o recorde em aberturas de lojas e do faturamento no canal digital, consolidando um dos maiores crescimentos de área no varejo brasileiro.

Este resultado é reflexo da resiliência do negócio, dos investimentos realizados e bem alocados ao longo do ano e da nossa capacidade de crescimento em um mercado ainda em franca expansão no país, mesmo dentro de cenários adversos.

Para 2023, a estratégia do Grupo Petz segue na busca pelo melhor equilíbrio entre crescimento, rentabilidade e inovação. Acreditamos estar bem-posicionados para consolidar a posição de liderança dentro do segmento pet no Brasil, com uma proposta de valor diferenciada para os clientes e uma robusta posição de caixa.

🇺🇸 **R\$ 3,4 BI**  
Faturamento Bruto  
Grupo Petz, +36% a/a e +3x vs. 2019

📈 **8,3%**  
de market share (cerca de +1 p.p. a/a <sup>3</sup>)

📱 **40,6%**  
de crescimento no canal digital Petz  
“Standalone”, atingindo o patamar de  
R\$ 1 bilhão de faturamento

📖 **50**  
aberturas, recorde na história  
da Companhia, entrando em  
3 novas UFs

<sup>3</sup> Market share calculado pela Petz baseado em dados internos de receita bruta da Companhia e suplementados pelo mercado total de Pet Care. Mercado de Pet Care baseado em Euromonitor International Limited, Pet Care 2024, edição publicada em 26 de junho de 2023, vendas no varejo incluindo impostos, em moeda local, em termos correntes.



## 7.2 Dados Consolidados

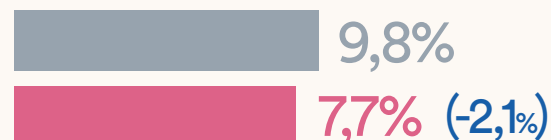
### Grupo Petz (em mil)

● 2021 ● 2022 ● Variação %

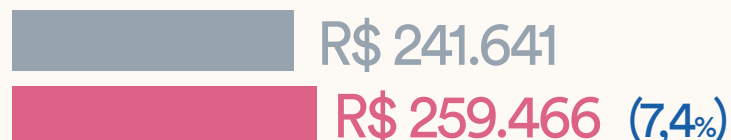
receita bruta



margem EBTIDA ajustada



EBTIDA ajustado



lucro líquido ajustado



### Petz "Standalone" (em mil)

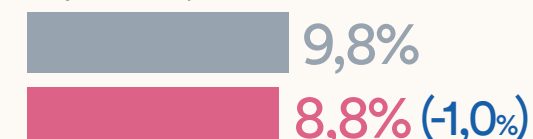
receita bruta

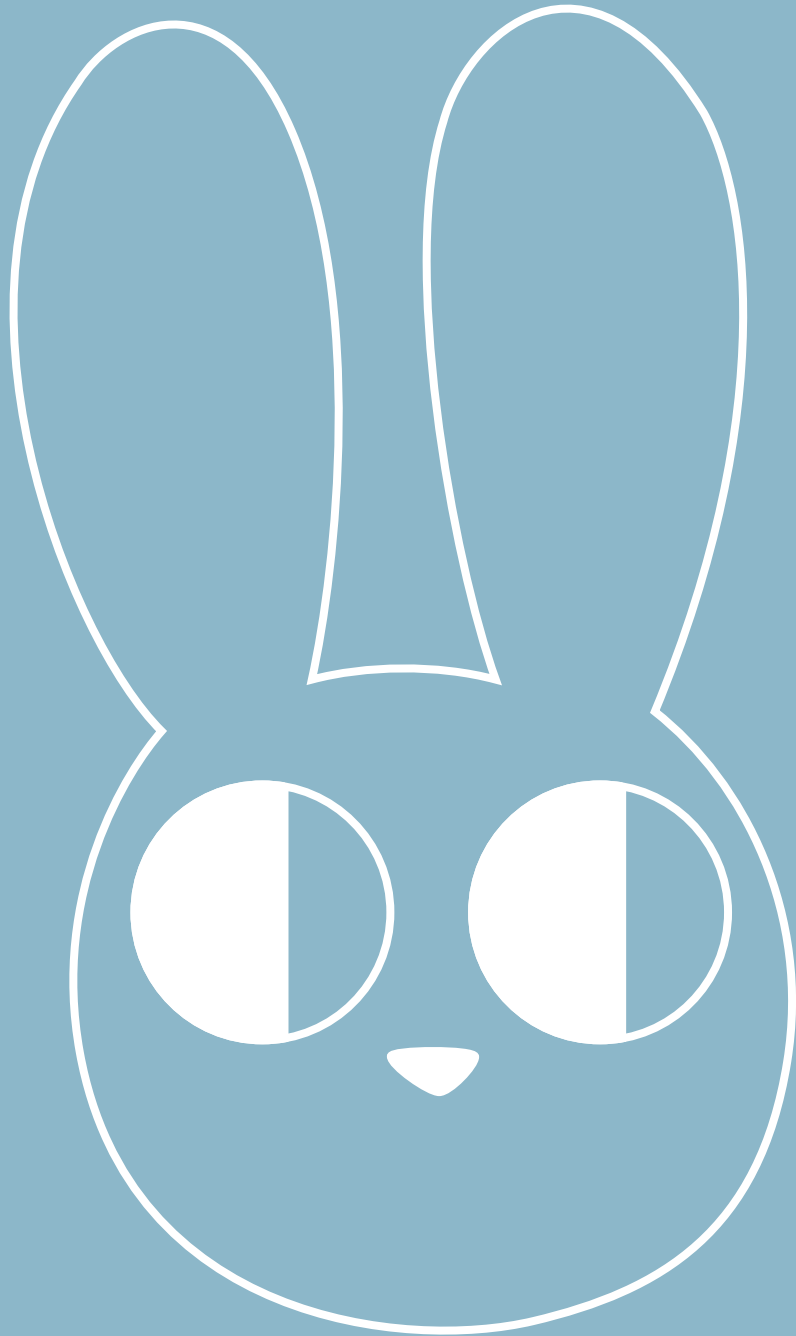


EBTIDA ajustado



margem EBTIDA ajustada





# Anexos



# 8.1 Índice de Conteúdo GRI Standards

Normas Universais		Referência (pg.)/Resposta direta
<b>Conteúdos Gerais</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>A organização e suas práticas de relato</b></li> </ul>		
2-1	Detalhes da organização	Páginas 12, 16 e 61 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansei de Ser Gato Serviços de produção de Conteúdo Ltda;</li> <li>• Cão Cidadão Administração de Franchising Ltda. (“Cão Cidadão”);</li> <li>• Pet Center Comércio e Participações S.A;</li> <li>• Petix Indústria, Comércio, Importação e Exportação de Produtos Gerais para Animais Domésticos Ltda;</li> <li>• Zee Dog S.A. (“Zee.Dog”).</li> </ul>
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 4
2-4	Reformulações de informações	Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Companhia.
2-5	Verificação externa	Este Relatório não passou por verificação externa.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Atividades e empregados</b></li> </ul>		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas 16, 61 e 66
2-7	Empregados	Página 71

Normas Universais		Referência (pg.)/Resposta direta
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 71 Em 2022, o Grupo Petz contou com 1.818 colaboradores terceirizados, distribuídos nas atividades de limpeza, segurança, medicina veterinária, setor administrativo e nos centros de distribuição.
• <b>Governança</b>		
2-9	Estrutura de governança e composição	Páginas 35, 36, 38 e 39
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 42
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Páginas 35, 36 e 39 O Presidente do Conselho de Administração (CA) não ocupa cargo executivo na Companhia.
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 38
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 38
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Páginas 4 e 38
2-15	Conflitos de interesse	Página 62
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Em 2022 não recebemos em nossos canais de comunicação e denúncia nenhuma preocupação crítica que tenha exigido atuação do Conselho de Administração.
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Páginas 38 e 92 O CA está diretamente envolvido na criação do Comitê de Sustentabilidade.
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 42
2-19	Políticas de remuneração	Página 42
2-20	Processo para determinação da remuneração	Página 42
2-21	Proporção da remuneração total anual	A razão entre a maior remuneração individual reconhecida no último exercício social é 556 vezes maior do que a mediana da remuneração individual dos colaboradores.

Normas Universais		Referência (pg.)/Resposta direta
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Estratégia, políticas e práticas</b></li> </ul>		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 9
2-23	Políticas de compromissos	Página 62
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Página 76
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Páginas 63 e 64
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Página 63
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2022 não foram aplicadas multas ou sanções ao Grupo Petz em decorrência de violações de leis e regulamentos.
2-28	Participação em associações	Sérgio Zimerman (CEO) é membro do conselho do Instituto de Desenvolvimento do Varejo (IDV).
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Engajamento de Stakeholders</b></li> </ul>		
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 6, 33 e 85
2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 71
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tópicos materiais</b></li> </ul>		
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Página 6
3-2	Lista de tópicos materiais	<p>Página 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética e transparência;</li> <li>• Segurança da informação;</li> <li>• Gestão da cadeia de fornecedores;</li> <li>• Diversidade e inclusão;</li> <li>• Saúde e desenvolvimento dos colaboradores;</li> <li>• Investimento social;</li> <li>• Mudanças climáticas;</li> <li>• Circularidade;</li> <li>• Produtos sustentáveis;</li> <li>• Ecoeficiência operacional.</li> </ul>
3-3	Gestão de tópicos materiais	Páginas 6, 45, 46, 65, 66, 76, 85, 92, 95, 96 e 98

Normas Específicas		Referência (pg.)/Resposta direta
<b>Conteúdos Econômicos</b>		
• <b>Desempenho Econômico</b>		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Valor gerado: R\$ 1,1 bilhão Valor retido: R\$ 202,6 milhões Valor distribuído: R\$ 908,8 milhões
• <b>Impactos Econômicos Indiretos</b>		
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Página 46
• <b>Práticas de Compra</b>		
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Página 66
• <b>Combate à Corrupção</b>		
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2022, foram confirmados três casos de corrupção em loja. As infrações foram tratadas internamente. O Grupo Petz está trabalhando para reportar de forma mais detalhada esses dados nos próximos relatórios.
<b>Conteúdos Ambientais</b>		
• <b>Materiais</b>		
301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	Página 25
• <b>Energia</b>		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 99
302-3	Intensidade energética	Página 99
• <b>Emissões</b>		
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 92
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 92
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 92
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 92

Normas Específicas		Referência (pg.)/Resposta direta
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Resíduos</b></li> </ul>		
<b>306-2</b>	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 96 e 98
<b>306-3</b>	Resíduos gerados	Página 98
<b>Conteúdos Sociais</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Emprego</b></li> </ul>		
<b>401-3</b>	Licença maternidade/paternidade	Página 88
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Saúde e Segurança do Trabalho</b></li> </ul>		
<b>403-1</b>	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 89
<b>403-6</b>	Promoção da saúde do trabalhador	Página 89
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Capacitação e Educação</b></li> </ul>		
<b>404-1</b>	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Páginas 45 e 76
<b>404-3</b>	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 79
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b></li> </ul>		
<b>405-1</b>	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 35, 36, 39, 71 e 74
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Não Discriminação</b></li> </ul>		
<b>406-1</b>	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Durante o ano de 2022 foram identificados 12 casos de discriminação em todo o Grupo Petz. Todos foram acolhidos e direcionados para a Diretoria de RH, e em todos os casos as medidas corretivas foram aplicadas internamente pela Diretoria Operacional. O Grupo Petz está trabalhando para reportar de forma mais detalhada esses dados nos próximos relatórios.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Privacidade do Cliente</b></li> </ul>		
<b>418-1</b>	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não foram identificadas quaisquer queixas ou falhas relativas à privacidade ou perda de dados no período coberto pelo Relatório.

## 8.2 Índice de Conteúdo SASB

SASB Varejo		Referência (pg.)/Resposta direta
<b>Gerenciamento de energia no varejo &amp; distribuição</b>		
<b>CG-MR-130a.1</b>	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade do mercado livre, (3) porcentagem de energia renovável	Página 99
• <b>Segurança de dados</b>		
<b>CG-MR-230a.1</b>	Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados	Página 65
<b>CG-MR-230a.2</b>	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de clientes afetados	Não foram identificadas quaisquer queixas ou falhas relativas à privacidade ou perda de dados no período coberto pelo Relatório.
• <b>Práticas Trabalhistas</b>		
<b>CG-MR-310a.1</b>	(1) Salário médio por hora e (2) porcentagem de empregados nas lojas que recebem salário-mínimo, por região	<p>(1) Salário médio por hora</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro-oeste: R\$ 8,97</li> <li>• Nordeste: R\$ 8,54</li> <li>• Norte: R\$ 8,09</li> <li>• Sudeste: R\$ 13,33</li> <li>• Sul: R\$ 10,20</li> </ul> <p>(2) Porcentagem de colaboradores que recebem salário-mínimo por região:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro-oeste: 49%</li> <li>• Nordeste: 47%</li> <li>• Norte: 65%</li> <li>• Sudeste: 40%</li> <li>• Sul: 63%</li> </ul>
<b>CG-MR-310a.2</b>	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) involuntária para funcionários da loja	<p>(1) Voluntária: 41,1%</p> <p>(2) Involuntária: 23,4%</p>

SASB Varejo		Referência (pg.)/Resposta direta
<p>• <b>Diversidade e Inclusão da Força de Trabalho</b></p>		
CG-MR-330a.1	<p>Porcentagem de representação de gênero e grupo étnico/racial para (1) administração e (2) todos os outros colaboradores</p>	<p>(1) <b>Administração por grupo étnico/racial:</b>            Amarelos: 1,8%            Brancos: 54,5%            Indígenas: 0,6%            Pardos: 32,9%            Pretos: 10,2%</p> <p><b>Administração por gênero:</b>            Homens: 46,4%            Mulheres: 53,6%</p> <p>(2) <b>Demais colaboradores por grupo étnico/racial:</b>            Amarelos: 1,7%            Brancos: 40,5%            Indígenas: 0,4%            Pardos: 42,1%            Pretos: 15,3%</p> <p><b>Demais colaboradores por gênero:</b>            Homens: 58%            Mulheres: 42%</p>
CG-MR-330a.2	<p>Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à discriminação no emprego</p>	<p>O Grupo Petz não teve condenações relacionadas a casos de discriminação no emprego no período coberto pelo relatório.</p>
<p>• <b>Fornecimento, embalagem e marketing de produtos</b></p>		
CG-MR-410a.1	<p>Receita de produtos de terceiros certificados com padrões de sustentabilidade ambiental e/ou social</p>	<p>Página 66 61% da receita.</p>

SASB Varejo		Referência (pg.)/Resposta direta
<b>CG-MR-410a.2</b>	Discussão de processos para avaliar e gerir riscos e/ou perigos associados a produtos químicos em produtos	<p>Para ingredientes e embalagens: seguir especificação do produto, laudos, controle de pesagem, análise do produto durante e após a produção, Ficha de Informação de Segurança para Produtos Químicos (FISPQ), laudo de migração de embalagens, procedimentos e registros de avaliação, treinamento de funcionários;</p> <p>Produtos químicos de limpeza: utilização de FISPQ, procedimentos de diluição e formas de uso, utilização de equipamento de proteção individual (EPIs), controle de acesso aos produtos, testes rápidos para validação de limpeza, registros de limpeza, treinamento de funcionários;</p> <p>Produtos químicos de processo: FISPQ de produtos, manutenção de equipamentos, procedimento de limpeza pós manutenção, laudos dos químicos utilizados, treinamento de funcionários.</p> <p>As auditorias também solicitam uma análise de risco do uso de produtos químicos em todas as etapas de obtenção do produto acabado. Considerando estes resultados, são elaboradas formas de controle específicas. Para os produtos químicos perigosos, é necessário a Licença da Polícia Federal e Civil (lista pré-determinada).</p>
<b>CG-MR-410a.3</b>	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental das embalagens	Página 96
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Métricas de atividade</b></li> </ul>		
<b>CG-MR-000.A</b>	Número de: (1) lojas e (2) centros de distribuição	<p>(1) Número de lojas: 218</p> <p>(2) Número de centros de distribuição: três – Embu das Artes (SP), Mauá (SP) e Hidrolândia (GO).</p>
<b>CG-MR-000.B</b>	Área total de: (1) lojas e (2) centros de distribuição	<p>(1) Área total de lojas: 198.564m<sup>2</sup>.</p> <p>(1) Área total de centros de distribuição: 52.528m<sup>2</sup>.</p>



<b>SASB E-commerce</b>		<b>Referência (pg.)/Resposta direta</b>
<b>Hardware, Infraestrutura e Gerenciamento de Energia &amp; Água</b>		
<b>CG-EC-130a.1</b>	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade do mercado livre, (3) porcentagem de energia renovável	Página 99
<b>CG-EC-130a.2</b>	(1) Total de água retirada, (2) total de água consumida, porcentagem de cada região com Estresse Hídrico alto ou extremamente alto	Página 100
<b>CG-EC-130a.3</b>	Discussão sobre a integração de aspectos ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do data center	Os datacenters que atendem o Grupo Petz na gestão de dados são terceirizados.
<b>Privacidade de Dados &amp; Diretrizes de Publicidade</b>		
<b>CG-EC-220a.1</b>	Número de usuários cujas informações foram usadas para fins secundários	No total, 7,6 milhões de usuários tem seus dados utilizados internamente por inteligência artificial a fim de que possamos oferecer ofertas de produtos e serviços mais assertivas para cada cliente. Não existe qualquer tipo de comercialização de dados dentro de nossos sistemas.
<b>CG-EC-220a.2</b>	Descrição de políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário	Página 65
<b>Segurança de Dados</b>		
<b>CG-EC-230a.1</b>	Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados	Página 65
<b>CG-EC-230a.2</b>	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados	Não foram identificadas quaisquer queixas ou falhas relativas à privacidade ou perda de dados no período coberto pelo Relatório.
<b>Recrutamento, Inclusão &amp; Desempenho dos Colaboradores</b>		
<b>CG-EC-330a.1</b>	Engajamento dos colaboradores em porcentagem	Página 79
<b>CG-EC-330a.2</b>	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) involuntária para todos os colaboradores	(1) Voluntária: 36,52% (2) Involuntária: 23,21%

SASB E-commerce		Referência (pg.)/Resposta direta
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	<p>Para esse indicador fizemos um recorte focando nos colaboradores da área de e-commerce da Companhia:</p> <p><b>(1) Gestão por grupo étnico/racial:</b>            Amarelos: 0%            Brancos: 80,6%            Indígenas: 0%            Pardos: 13,9%            Pretos: 5,5%</p> <p><b>Gestão por gênero:</b>            Homens: 70,3%            Mulheres: 29,7%</p> <p><b>(2) A equipe técnica é 100% terceirizada.</b></p> <p><b>(3) Demais colaboradores por grupo étnico/racial:</b>            Amarelos: 2,1%            Brancos: 44,4%            Indígenas: 1,1%            Pardos: 38,7%            Pretos: 13,7%</p> <p><b>Demais colaboradores por gênero:</b>            Homens: 39,8%            Mulheres: 60,2%</p>
CG-EC-330a.4	Porcentagem de colaboradores técnicos que são portadores de visto H-1B	Não se aplica.

<b>SASB E-commerce</b>		<b>Referência (pg.)/Resposta direta</b>
<b>Embalagem &amp; Distribuição de Produtos</b>		
<b>CG-EC-410a.1</b>	Pegada total de gases de efeito estufa (GEE) em remessas de produtos	15355,36 tCO <sub>2</sub>
<b>CG-EC-410a.2</b>	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental na entrega de produtos	Página 96
<b>Métricas de Atividade</b>		
<b>CG-EC-000.A</b>	Métricas definida pela Companhia para avaliar a atividade de usuários	O e-commerce da Petz conta com uma média de 384 mil compras mensais. Nos aplicativos para Android e iOS verificamos uma média mensal de 1 bilhão de acessos.
<b>CG-EC-000.B</b>	Capacidade de processamento de dados e percentual terceirizado	Entre dezembro/22 e janeiro/23, apresentamos uma média de 950 milhões de requisições no e-commerce.
<b>CG-EC-000.C</b>	Número de remessas	Total de 6.292.566 pedidos realizados no e-commerce, em 2022.

## 8.3 Mapa de ODS

<p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p> 	<p>Página 43 Página 70</p>	<p>5 IGUALDADE DE GÊNERO</p> 	<p>Página 11 Página 70</p>	<p>9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p> 	<p>Página 11 Página 60 Página 91</p>
<p>10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</p> 	<p>Página 70</p>	<p>11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</p> 	<p>Página 91</p>	<p>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p> 	<p>Página 11 Página 91 Página 101</p>
<p>13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA</p> 	<p>Página 91</p>	<p>GRUPO <b>Petz</b></p>			





Tudo que seu  
pet precisa