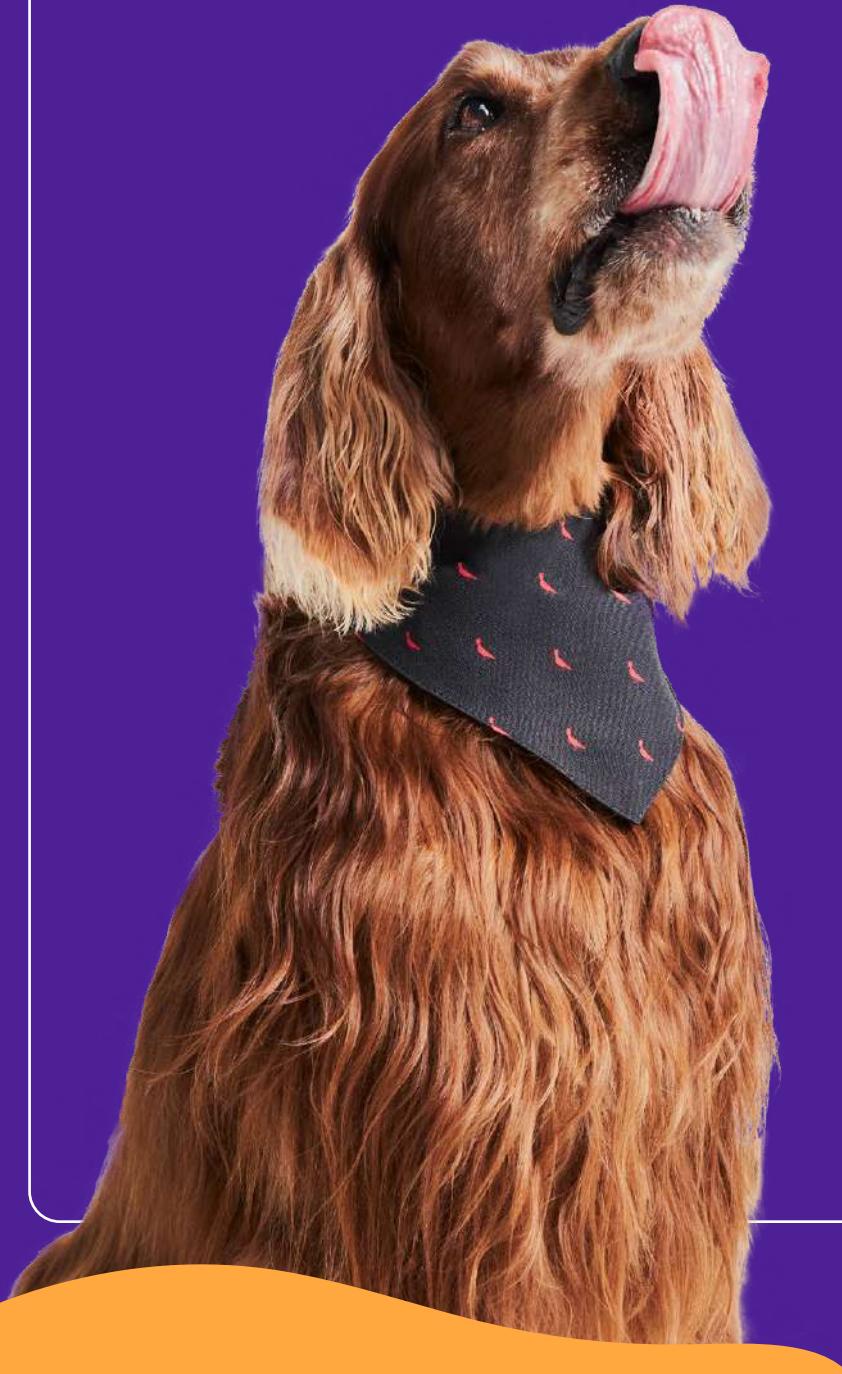


Relatório  
anual 2024

| petlove<sup>®</sup>





66

**Queremos  
transformar o  
mundo em um  
lugar onde os  
pets possam  
ser felizes e  
saudáveis. ♡**

99

**Boas-vindas .....02**

- Um giro por 2024.....04  
Recado do Marcio .....06  
Recado da Talita.....07  
Visão da Sustentabilidade.....09

**Somos a Petlove.....16**

- Nosso ecossistema .....19  
Marcas exclusivas.....24  
Varejo.....26  
Saúde e serviços .....31  
Soluções para empreendedores .....35

**Governança estratégica.....38**

- Estrutura de Governança .....39

**Apixonados pelos pets.....44**

- Cuidamos dos Pets.....45  
Influência positiva .....53

**Nosso time de petlovers ....59**

- O time Petlove .....60  
Valorizamos as pessoas .....63

**Compromissos com  
o meio ambiente.....75**

- Cuidamos do planeta.....76

**Parceiros de negócio .....83**

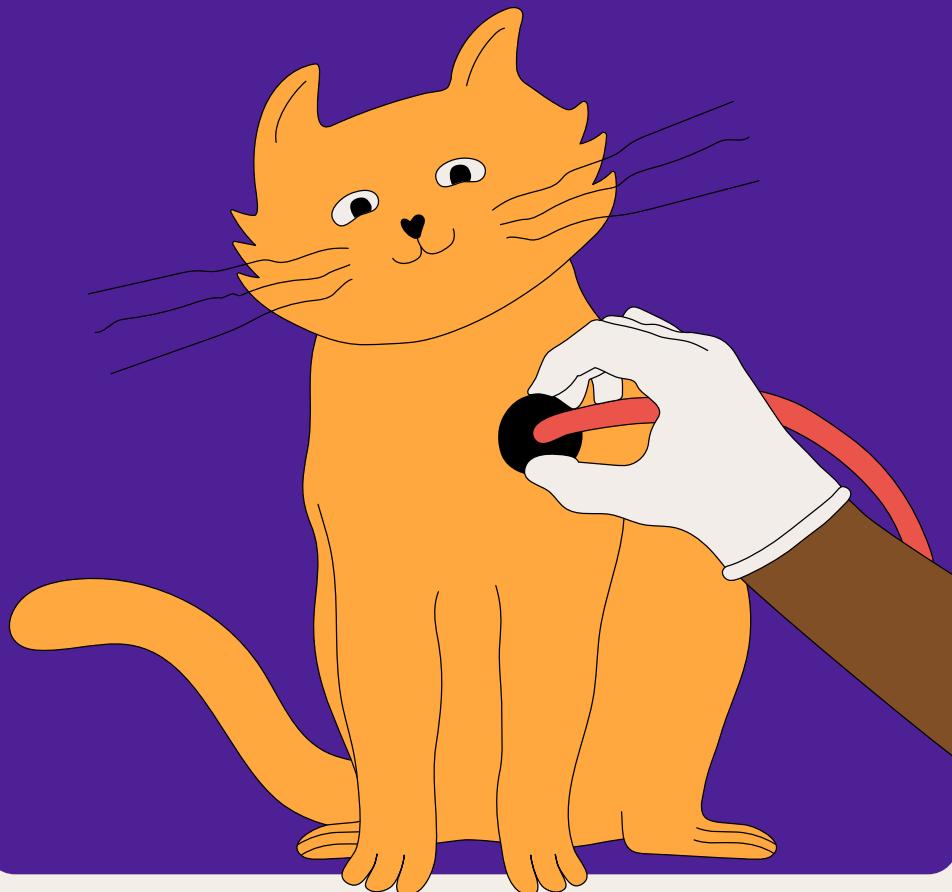
- Nossa cadeia de valor .....84  
Gestão de fornecedores .....85  
Empreendedorismo responsável .....89

**Anexos .....94**

- Índice ODS .....95  
Conteúdo e Sumário GRI .....99



## Um giro por 2024



**1,5  
milhão**

de clientes conectados aos  
nossos serviços e produtos

**+83  
mil**

atendimentos nos  
consultórios e hospitais  
Vetsmart das lojas

**14  
mil**

produtos  
disponíveis no  
e-commerce

**20%**

de crescimento na  
representatividade das marcas  
exclusivas no faturamento

**+91,5  
mil**

tutores atendidos na  
DogHero

**56,9%**

das entregas realizadas  
pela Petlog

## Novos serviços

para pets integrados  
ao ecossistema

### Prêmio Reclame AQUI

vencedores em  
três categorias

**84%**

dos resíduos  
gerados enviados  
para reciclagem

### Certificação Lixo Zero

em três Centros de  
Distribuição

**85,4 mil  
toneladas**

de ração e outros  
itens doados para a  
causa animal

**1a**

franquia  
inaugurada

**#petlovenaoende,**

campanha de  
posicionamento e alto  
impacto

**100%**

de colaboradores  
com salário digno

**Petplay**

no ar, nossa intranet

**Novo  
Censo**

de diversidade



**100%**

de energia renovável no  
Centro de Distribuição  
de Itapeva (MG)

**1a**

**auditoria**  
socioambiental em  
fornecedores

# Recado do Marcio

**Já são 25 anos de Petlove e quanta história boa temos para contar...**

Começamos como uma clínica veterinária e uma loja de produtos, e nos transformamos em um grande ecossistema, que vai do varejo on-line ao físico, com marcas exclusivas, uma estrutura e inteligência logística, plano de saúde e outros serviços para o pet, ferramentas de gestão e plataforma de conteúdo especializado para estudantes, profissionais e negócios do segmento pet. Um crescimento que só foi possível com o nosso jeito criativo e atento às necessidades dos pets e dos tutores, e pela nossa determinação em criar uma rede forte, com médicos-veterinários e empreendedores que crescem junto com a gente.

## Desde sempre, cuidar dos pets é a nossa vocação!

Nossas escolhas têm o pet no centro! Estamos sempre nos reinventando, imaginando e criando soluções que possam tornar o mundo um lugar melhor para os pets. Essa é a nossa essência, é o que nos move dia a dia. A tecnologia a serviço do negócio é uma das nossas fortalezas. Combinamos a nossa vontade de inovar e de romper padrões com a tecnologia e construímos um verdadeiro legado, impactando muitas vidas, de pets e de pessoas.

Em 2024, geramos e compartilhamos valor com colaboradores, acionistas, parceiros, fornecedores, clientes e claro, com o pet. Conduzimos negócios pautados pela ética e integridade. Respeitamos os direitos humanos, valorizamos a diversidade e reduzimos nossos impactos ambientais. Sem dúvida, é esse posicionamento responsável somado à nossa busca incansável pelos melhores resultados, que nos levaram aos bons resultados.



Os anos de experiência têm nos fortalecido, alcançamos altos níveis de maturidade na gestão e na governança. Mas não deixamos de lado o nosso jeito ousado, nossa jovialidade e agilidade. Preservamos aquele entusiasmo de quem acabou de começar. Essa combinação tem sido a nossa receita para construir negócios mais inteligentes, que se adaptam e se movem de acordo com os tempos atuais e futuros.

**Por fim, a melhor  
parte desses 25 anos,  
é ter a certeza de que  
estamos só começando!**

*Marcio Waldman, Fundador da Petlove.*

## Recado da Talita

Ao longo dos nossos 25 anos de história, desenvolvemos um modelo de negócio proprietário e diferenciado. Com clareza do nosso propósito e da missão de cada solução que criamos, atuamos com a consistência e a solidez de uma empresa experiente, e com a velocidade e entusiasmo de uma organização em constante movimento e conectada ao seu tempo.



A paixão pelos pets é o que nos move e dá direção aos negócios. A determinação de tornar o mundo um lugar melhor para os pets, tem nos guiado na criação de valor e construção de um verdadeiro legado para a sociedade. Com responsabilidade e inovação, conectamos um grande ecossistema e estamos revolucionando o mercado pet, com soluções de serviços e produtos para facilitar a vida do tutor e deixar o

pet mais saudável e feliz, além de tecnologias e conteúdos especializados a serviço do mercado pet, apoiando estudantes, médicos-veterinários e empreendedores do segmento. Apesar de um cenário econômico desafiador, celebramos nosso crescimento, resultado de uma agenda de negócio eficiente, conduzida com ética e integridade, com foco em fortalecer nosso ecossistema e a nossa marca.

Lançamos nossa primeira franquia no varejo físico e inauguramos mais uma loja própria, crescemos nosso Clube de Descontos no e-commerce e mantivemos um portfólio com 14 mil produtos disponíveis na plataforma. Ampliamos a atuação da Petlog, nossa logística, chegando a 57% das entregas realizadas da Petlove. Evoluímos nossas marcas exclusivas, lançamos novos serviços e ampliamos nosso plano de saúde.

**Queremos fortalecer a sustentabilidade da nossa cadeia de valor,** impulsionar a inovação e o crescimento equilibrado e duradouro. Por meio do Vetus, nosso sistema de gestão, e da Vetsmart, plataforma de conteúdos e ferramentas direcionadas a estudantes e médicos-veterinários, apoiamos empreendedores e profissionais em início de carreira do mercado pet. Conectamos uma ampla rede de estabelecimentos dedicados à saúde e cuidado dos pets através do nosso plano de saúde e avançamos na governança da nossa rede de fornecedores, com a realização da primeira auditoria socioambiental.

**Somos influenciadores, ativistas por natureza!** E em 2024 reforçamos esse posicionamento, de amor aos pets, em várias ações e campanhas pela causa animal. Com destaque para a iniciativa “Petlove não vende”, em que assumimos publicamente o compromisso contra a venda de itens que, se mal utilizados, prejudicam o bem-estar dos pets. Cuidamos das nossas pessoas, nosso time de petlovers. Nosso jeito sempre foi acolhedor, mas em 2024 fomos além, e nos dedicamos com profundidade em temas como remuneração, diversidade e inclusão. Com orgulho, podemos dizer que 100% dos nossos colaboradores recebem salários dignos, algo que infelizmente não é uma realidade para muitas pessoas.

Neutralizar nossas emissões de Gases de Efeito Estufa e ter uma operação lixo zero são objetivos que integramos cada vez mais aos nossos negócios. **Ampliamos a certificação Lixo Zero** para três dos nossos quatro Centros de Distribuição, mantivemos altos índices de reciclagem, e evoluímos na substituição de embalagens plásticas comuns para soluções de menor impacto, como de papel ou biocompostáveis. Avançamos no uso de frota elétrica que gerou uma redução de 13,1 toneladas nas emissões de CO<sub>2</sub>, adquirimos 100% de energia renovável para o CD (Centro de Distribuição) de Itapeva (MG), e mobilizamos nossos parceiros de logísticas da Petlog para o uso de etanol, uma opção menos poluente.

Com um olhar atento aos impactos que geramos, sejam econômicos, sociais ou ambientais, queremos e já estamos desenvolvendo negócios que são bons para a economia, para as pessoas, sejam nossos colaboradores, tutores ou rede de parceiros, para o meio ambiente e claro, para os pets.

**Nossa visão de futuro é ilimitada!**  
**Cabem muitas novas histórias nos nossos sonhos.**

Talita Lacerda, CEO da Petlove.



## Visão da sustentabilidade

Sustentabilidade, uma expressão universal, que fala sobre muitas coisas, e na sua compreensão mais profunda, diz respeito à existência humana na Terra. Na Petlove, temos aprimorado o nosso entendimento sobre o que essa palavra significa para nós, ano a ano. Sempre soubemos que nosso jeito de fazer negócios deveria ser positivo, entregar valor para clientes, pets e todos os públicos que estivessem de alguma maneira conectados com a gente. Com orgulho, temos construído uma jornada de evolução, aprendizados e conquistas.

## Materialidade

Revisitamos nossa materialidade e, em 2024, concluímos o processo de atualização da lista de temas ESG (*Environmental, Social and Governance*) prioritários, baseados em análises de mercado e considerando a visão de públicos que impactam ou são impactados pelo negócio. No total, 78 pessoas foram envolvidas nas etapas de construção da materialidade, representantes de públicos de relacionamento, como lideranças da empresa, colaboradores de diversas áreas, conselheiros, fornecedores, clientes e especialistas em sustentabilidade.



## Etapas da Materialidade

**1**

Definimos 11 temas base, relevantes para a sustentabilidade e para o mercado pet, mapeados a partir do GRI (Global Report Iniciative), selos e índices nacionais e internacionais.

**2**

Conduzimos uma consulta com *stakeholders* relevantes, em diálogos *multistakeholder* e pesquisa on-line, envolvendo colaboradores, consumidores, fornecedores e formadores de opinião.

**3**

Promovemos entrevistas com profissionais especialistas em sustentabilidade e lideranças da Petlove, uma etapa fundamental para a priorização dos temas materiais para o nosso negócio.

**4**

Realizamos a calibragem dos temas com a liderança da empresa, alinhando as escolhas estratégicas de ESG com o negócio, definindo a nossa lista de temas materiais.



O processo de materialidade nos confirmou a relevância de temas que, em sua maioria, já integravam as nossas prioridades. Apenas duas mudanças significativas foram realizadas:

***“Incentivo ao empreendedorismo” deixa de ser um tema material.***

Por ser um assunto inerente ao negócio, visto o modelo de atuação junto a médicos-veterinários e empreendedores do mercado pet e as nossas soluções para essa rede, compreendeu-se que já há uma dedicação natural e certa maturidade da empresa nesta frente, abrindo espaço para focar em outros temas igualmente relevantes, que demandam maior dedicação.

***“Geração de empregos e salário digno” passa a ser um novo tema prioritário.***

O tema trata de um aspecto fundamental para o desenvolvimento econômico e social sustentável de uma nação. O acesso às oportunidades de trabalho reduz a desigualdade e a pobreza, fortalece o poder de compra da população, e impulsiona a economia local. Um salário justo supre necessidades e direitos básicos, como moradia, alimentação, saúde e educação, e proporciona qualidade de vida e bem-estar.

## Temas materiais e sua abrangência

### Ética, transparência e governança ESG



Cumprimento de princípios éticos, práticas anticorrupção e compliance na empresa e toda sua cadeia de valor; iniciativas e metas para redução dos maiores ofensores e impactos socioambientais negativos da empresa; inclusão de aspectos ESG na tomada de decisão do negócio; transparência da empresa nos resultados dos temas de sustentabilidade priorizados; segurança dos dados dos clientes.

### Redução da emissão de GEE e combate às mudanças climáticas



Operação limpa e sustentável, com foco na redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) na operação, logística e cadeia de valor; descarbonização da empresa e frota logística pelo incentivo a combustíveis alternativos e outras modalidades de baixo carbono.

### Geração de lixo, reciclagem e circularidade



Redução do uso de embalagens; escolha de materiais mais sustentáveis para embalagem, como recicláveis e reciclados; estímulo ao reuso de materiais; desenvolvimento de cadeia de coleta e reciclagem de materiais; investimentos em programas de gestão de resíduos, inovação em processos, serviços e produtos circulares; implementação de sistemas de logística reversa.

### Cadeia produtiva sustentável



Estímulo à mensuração de impactos e adoção de melhores práticas no uso eficiente de recursos e boas condições de trabalho em toda a cadeia, incluindo parceiros e fornecedores; escolha e priorização de fornecedores a partir de critérios que considerem o impacto social e ambiental; investimentos em produtos de origem renovável e de menor impacto ao meio ambiente.

### Redução de desigualdades, diversidade e inclusão social



Políticas, processos e métricas para eliminar vieses de mercado e garantir oportunidades iguais de desenvolvimento e prosperidade para grupos sub-representados; estimular a mensuração e adoção de políticas e práticas de respeito à diversidade em toda a cadeia de valor, garantindo benefícios e direitos equiparados, canais de escuta e participação na gestão.

### Geração de empregos e salário digno



Investimentos na geração de empregos e qualificação profissional para favorecer a geração de renda e a inclusão social; promoção de remuneração digna, benefícios, melhor qualidade de vida e condições para que o colaborador prospere junto com a empresa; oportunidades de desenvolvimento para os funcionários, contribuindo para a estabilidade social de suas famílias.

### Saúde e bem-estar



Democratização do acesso à medicina veterinária; promoção da saúde e bem-estar dos pets por meio da ampliação do acesso a alimentos, medicamentos, pet care e outras soluções; conscientização dos tutores sobre cuidados preventivos; promoção da saúde emocional de tutores, suporte a uma jornada de qualidade como “pais de pets”; redução do impacto negativo dos pets abandonados, na saúde pública das cidades.



## Estratégia ESG

Os temas materiais em sustentabilidade são nossos principais direcionadores, na construção da estratégia de atuação, para ampliar nosso impacto positivo no mundo. A partir desta priorização, definimos três principais pilares estratégicos que conectam nossas iniciativas e compromissos ESG.



### Operação responsável

Gerar impacto positivo para as pessoas, especialmente nossos colaboradores, e neutralizar impactos ambientais dos nossos processos, com foco em resíduos e emissões de gases poluentes.

#### Compromissos:

**Neutralizar as emissões de Gases de Efeito Estufa**

**Ter uma operação lixo zero**

**Reducir desigualdades, por meio da inclusão e valorização da diversidade**

**Promover a geração de empregos e salários dignos**



### Promoção da saúde e bem-estar

Ampliar a promoção da saúde e bem-estar de pets, tutores e empreendedores da indústria pet, por meio da venda de produtos e serviços responsáveis, geração de renda e suporte à causa animal.

#### Compromissos:

**Apoiar e fortalecer a causa animal**

**Entregar produtos e soluções com excelência, reduzindo seus impactos socioambientais**

**Incentivar, estimular e dar suporte ao empreendedorismo sustentável na rede de parceiros**



### Governança

Elevar nosso compromisso com altos padrões éticos e de transparência - integrando ESG à gestão e processos de tomada de decisão.

#### Compromissos:

**Gerir com excelência a estratégia de ESG**

**Garantir a ética e transparência em todas as nossas relações**

**Garantir as evoluções contínuas necessárias para a segurança de dados**



Clique em cada compromisso e saiba mais sobre as ações e iniciativas relacionadas à nossa estratégia ESG.

Adotamos a metodologia dos OKRs (*Objectives and Key Results*), com metas definidas e monitoradas por quadrimestre, o que nos dá a capacidade de avaliar resultados com velocidade. As evoluções, oportunidades e desafios são compartilhados e discutidos em agenda mensal com a diretoria da empresa, além do reporte para o Conselho Administrativo, por meio do Comitê de Pessoas & ESG. Nossa time de sustentabilidade, que em 2024 voltou a integrar a Diretoria de Pessoas, é o guardião da governança da agenda de ESG.

Atuamos com grupos de trabalho, para trazer foco e tração na implementação de diversas iniciativas, alinhadas às metas dos temas prioritários: GT Descarbonização, GT Bens Naturais, Embalagens e Resíduos, GT Gestão e Fluxo de Causa Animal, e GT Saúde e Segurança. O modelo de grupos de trabalho também reforça a transversalidade da agenda ESG, envolvendo áreas como transporte, *facilities*, manutenção e gestão de pessoas.

Os padrões do Sistema B orientam nossa jornada e guiam nossas escolhas estratégicas. Em 2024, demos um grande passo para avançar na certificação B, com um processo profundo de mapeamento, implementação de melhorias e adequações alinhadas aos apontamentos da BIA, plataforma de avaliação de impacto B, realizado com a mentoria de uma especialista do sistema B Brasil. Uma construção que contribuiu diretamente para ampliar ainda mais a maturidade de gestão da agenda ESG na Petlove. Além disso, seguimos como signatários do Pacto Global, iniciativa da ONU (Organização das Nações Unidas), reforçando nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Contamos com a nossa **Política ESG**, que direciona a governança e as prioridades da agenda, e lançamos em 2024 a política de Responsabilidade Ambiental, que detalha nossas metas e frentes de atuação relacionadas ao impacto ambiental da empresa, e a política de Direitos Humanos, que integra os princípios da universalidade, equidade e não-discriminação. Também formalizamos os Critérios de Elegibilidade para doações, estruturamos nossa política de Doações Institucionais e definimos um Comitê de Causa Animal conectado ao tema. Todas as políticas são divulgadas e disponibilizadas para os colaboradores em nosso portal interno de comunicação.



## Nossa governança ESG



### Mais repertório = mais sustentabilidade

Acreditamos que nossa jornada para sustentabilidade fica ainda mais forte quando ampliamos o repertório dos nossos times sobre o tema. Todos os colaboradores possuem acesso ao treinamento ESG na Universidade Petlove, que apresenta as escolhas da Petlove para se tornar uma empresa mais sustentável, descreve nossos compromissos, nossas responsabilidades e nossa visão de longo prazo no tema, além de convidar o colaborador a ser protagonista nessa jornada, com escolhas mais conscientes no dia a dia.

Além disso, realizamos ações e palestras voltadas para as temáticas de diversidade, direitos humanos e resíduos. A causa pet, nossa paixão e um dos temas prioritários da estratégia de sustentabilidade, ganhou tração em 2024, com uma série de iniciativas e campanhas, que também trouxeram conteúdos relevantes, como por exemplo sobre pets com deficiência, para nossos colaboradores.

## Sobre o Relatório

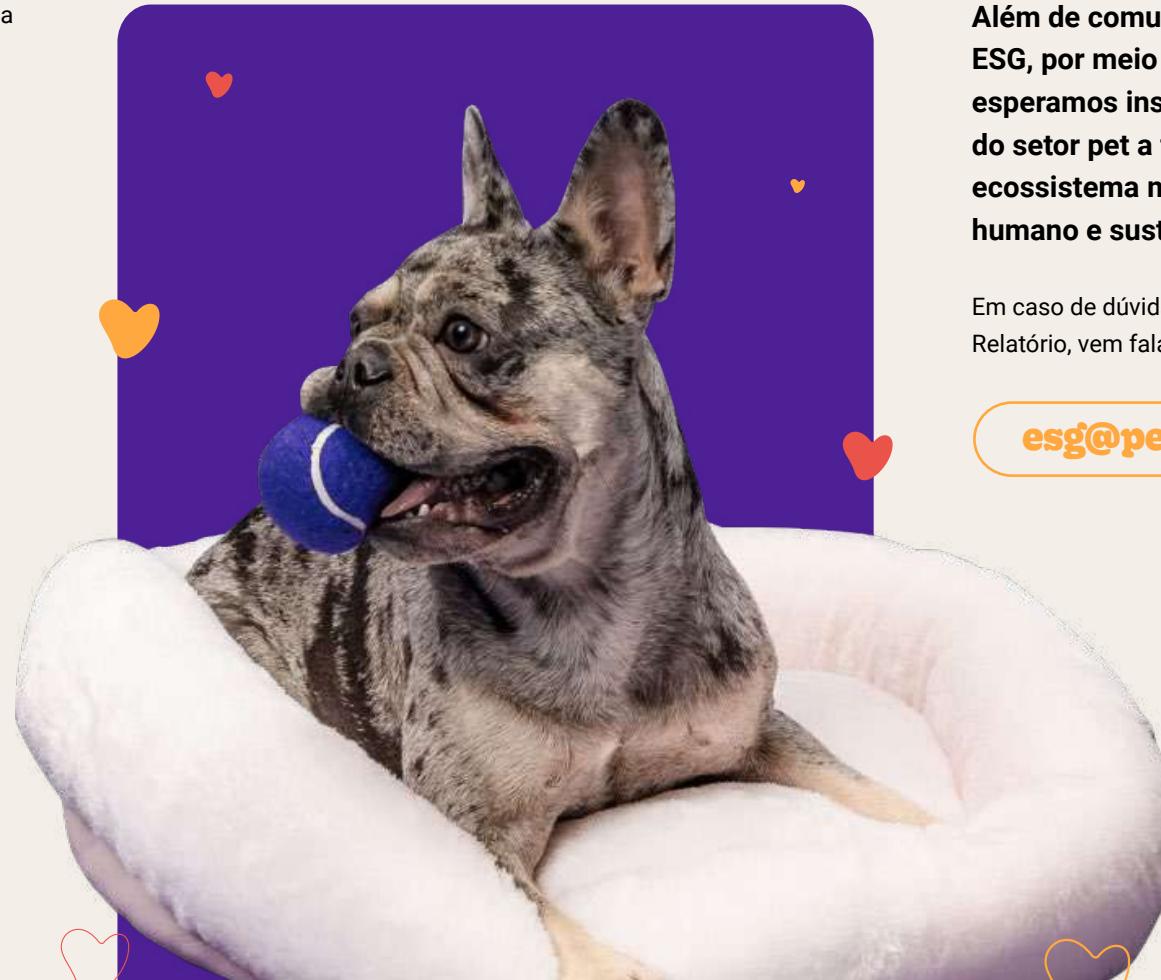
Este é o nosso 4º Relatório Anual, uma publicação em que apresentamos os resultados e conquistas dos nossos negócios, nos âmbitos financeiro, social, ambiental e de governança, incluindo todas as operações do ecossistema da Petlove: e-commerce, lojas físicas, plano de saúde e serviços, logística, DogHero, Vetsmart e Vetus.

## Mas por que fazemos este relatório?

O Relatório é uma ferramenta de transparência e prestação de contas, que também fortalece a nossa gestão e governança ESG. Por meio desta publicação, reforçamos nosso compromisso em desenvolver negócios que geram impactos positivos para a economia, para a sociedade e para o meio ambiente.

Adotamos o *Global Reporting Initiative* (GRI) como metodologia na definição dos conteúdos relatados, em linha com as boas práticas globais de relatórios de sustentabilidade.

Todas as informações compartilhadas neste material correspondem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, e são validadas pela alta gestão da empresa. Apenas os dados financeiros receberam auditoria por consultoria especializada externa. Variações de período ou exceções, serão sinalizadas no texto, em legendas ou notas de rodapé.



**Além de comunicar nossas práticas ESG, por meio desse relatório esperamos inspirar outros negócios do setor pet a fortalecer um ecossistema mais consciente, humano e sustentável.**

Em caso de dúvidas e sugestões sobre o Relatório, vem falar com a gente:

**esg@petlove.com.br**



**Boa Leitura!**



# Somos a Petlove

**petlove**♥

Nascemos em 1999, como um e-commerce pioneiro no setor pet do país, e hoje somos o primeiro ecossistema pet no Brasil. O amor pelos pets nos impulsionou, ao longo da nossa história, a buscar novas estratégias, criar oportunidades e integrar soluções tecnológicas para democratizar o acesso dos pets à saúde, produtos de qualidade e atendimento de excelência.



## Nossos valores, nosso jeito Petlove

O bem-estar e a felicidade dos **pets** **são nossa prioridade** número 1. Junto com uma rede de médicos-veterinários e empreendedores do mercado pet, construímos um **grande ecossistema** que conecta tutores que confiam em nós, nos nossos produtos e serviços, para cuidar daqueles que fazem parte das suas famílias.

Somos determinados a tomar o cuidado com o pet algo **acessível, descomplicado e encantador**. Por isso estamos sempre experimentando e inovando. Somos daqueles que fazem o que dizem: discurso por aqui, só se for com prática! Por isso somos ativistas, com muita transparéncia, nos posicionamos sobre temas relevantes, e gastamos nossa energia apenas em soluções que estejam verdadeiramente **conectadas ao nosso propósito**.

Investimos para ser cada vez mais eficientes e oferecer a melhor proposta



de valor para os tutores. Somos ágeis e tentamos simplificar. Mas não acreditamos em negócios feitos a qualquer custo. Levamos muito a sério a ética e integridade em cada escolha que realizamos. Gerar menos impacto no meio ambiente é um direcionador indiscutível.

Nosso time é a nossa base. Sabemos que resultados excepcionais só são alcançados por **times brilhantes!** Como a gente sabe disso? Somos uma equipe de talentos imbatível, que compartilham da mesma paixão: os pets. Trabalhamos para construir um ambiente de trabalho diverso, inclusivo e saudável.

**Estamos decididos a tornar o mundo um lugar melhor para os pets.**  
**Mais do que negócios, esse é o legado que estamos construindo!**

## Nosso ecossistema

Atuamos com soluções de saúde, serviços e uma curadoria de produtos para facilitar a vida do tutor e entregar saúde e bem-estar para o pet. Nosso objetivo é que o tutor possa resolver todas as questões relacionadas ao seu pet em um só lugar. Também atuamos no mercado B2B (*Business to Business*), buscando a valorização dos profissionais do setor, com soluções voltadas para médicos-veterinários, pet shops e empreendedores do segmento pet, fortalecendo todo o ecossistema por meio de plataformas de conteúdos técnicos, de serviços e ferramentas que apoiam a gestão de seus negócios.



**O primeiro ecossistema pet do Brasil. **

Com sede administrativa em São Paulo, alcançamos a marca de 1,5 milhões de pessoas conectadas ao nosso ecossistema, seja por meio de compras em lojas físicas, no e-commerce, contratação de plano de saúde ou serviços, ou ainda o uso das nossas soluções de tecnologia e educação para empreendedores do mercado pet.

**Nosso ecossistema**

SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA  
E EDUCAÇÃO PARA  
EMPREendedORES DO  
MERCADO PET



CURADORIA DE  
PRODUTOS DAS  
PRINCIPAIS MARCAS  
DO MERCADO PET



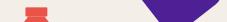
LOJAS FÍSICAS  
E E-COMMERCE



MARCAS  
EXCLUSIVAS  
DE PRODUTOS  
PETLOVE



PLANO DE SAÚDE  
E LABORATÓRIO  
DE DIAGNÓSTICOS



ACESSOS A  
SERVIÇOS  
(BANHO, CRECHE,  
PET SITTER...)





**Temos concentrado nossos esforços para desenvolver o negócio em cinco pilares:**

-   
**1** **Agenda de eficiência**
- 2** **Fortalecer nosso varejo**
- 3** **Impulsionar o nosso plano de saúde**
- 4** **Desenvolver novas frentes de crescimento**
- 5** **Promover nossa marca Petlove**

## **Tecnologia para negócios mais eficientes**

Usamos a tecnologia a nosso favor para melhorar a experiência do consumidor, automatizar processos internos, apoiar a gestão e governança dos negócios. Em planos de saúde, por exemplo, contamos com um **bot** de atendimento, que além de tirar dúvidas, com 59% de resolução, facilita a contratação do serviço sem que seja necessária qualquer interação com nossa equipe.

Em 2024, foram mais de 12 mil vendas diretamente pelo chat. No ano, também evoluímos a ferramenta para apoiar os atendimentos de clientes da nossa plataforma de e-commerce, alcançando um índice de **52% de resolução pelo bot**, ou seja, interações em que não foi necessário evoluir para atendimento da nossa equipe.

Outros exemplos de investimento e melhorias são o desenvolvimento de soluções de IA (Inteligência Artificial) para o cadastro de produto, implementação de novos filtros no catálogo e novo menu *mobile* no e-commerce, ferramentas para acompanhar os principais hábitos dos tutores na jornada de consumo dos produtos e serviços do plano de saúde, autoserviço de microchip, automação do processo de faturamento para rede credenciada, unificação de cadastros nas plataformas do ecossistema da Petlove, entre outros.

**Os investimentos em tecnologia são transversais a todo o negócio**, alavancam o desempenho e dão suporte ao nosso crescimento. Ampliar o uso de IA, melhorias em aplicativos, implementações que promovam automação, unificação de dados e fluidez na experiência do cliente seguirão sendo nossos direcionadores para o próximo ano.

**Investimos em melhorias nas nossas plataformas, para facilitar a vida do tutor e trazer eficiência aos nossos negócios.** 

## Atendimento ao cliente

Dúvidas sobre um serviço contratado ou imprevistos na compra ou entrega de produtos podem acontecer. Mas o que transforma qualquer experiência de um cliente é o atendimento. E buscamos traduzir em cada contato o nosso jeito ágil e cuidadoso. Assim, criamos e fortalecemos relações de confiança de longo prazo. Um destaque é a nossa equipe que integra profissionais técnicos, que compreendem o nosso negócio, e médicos-veterinários, uma característica importante que traz ainda mais credibilidade e segurança ao atendimento.

No ano, investimos fortemente na integração de IA em chatbots eficientes, gerando um atendimento simplificado e mais rápido para o cliente. Com a tecnologia somada a um time técnico e treinado, reduzimos nosso tempo de resposta, com mais de 80% dos clientes respondidos nos cinco primeiros minutos.

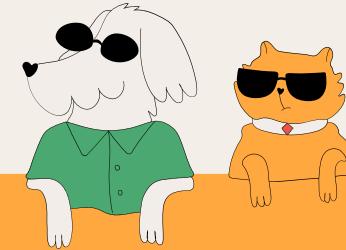
**Encantamos  
nossa cliente  
em cada contato.** 



Implementamos um processo para compreender e mapear os motivos de experiências não satisfatórias: **nosso time de veterinários entra em contato com 100% dos clientes que manifestaram alguma insatisfação**, criando um espaço de diálogo aberto e disposto a resolver qualquer situação ou integrar as demandas dos tutores em melhorias internas, em processos, serviços ou produtos da empresa.

A qualidade do nosso atendimento também pode ser percebida pelo índice positivo de CSAT (Customer Satisfaction Score), indicador que avalia a satisfação do cliente em relação ao atendimento que recebeu. Em 2024 nossa média geral, tanto no atendimento ao tutor como no atendimento a empreendedores, clientes conectados ao nosso ecossistema, foi superior a 89%, com destaque para o processo de *onboarding* de novos clientes do plano de saúde, atendimento especializado com nosso time de médicos-veterinários, que chegou a 100% de satisfação. Também celebramos bons resultados do NPS (Net Promoter Score), que indica a satisfação do cliente com a Petlove, com destaque para a média geral no atendimento ao tutor, que chegou a 71,7 pontos.

Lançamos a iniciativa “PX por um dia”, em que todos os colaboradores passam um dia atuando na área de atendimento. A ação tem como foco **reforçar a cultura do cliente no centro das nossas decisões** e destacar o impacto que cada pessoa tem na relação com o cliente final. 80% da empresa participou do programa em 2024, incluindo 100% de diretores e CEO. A iniciativa também influenciou várias melhorias como, por exemplo, a implementação de um sistema para consulta on-line de estoque, disponível para o time de atendimento, que trouxe maior agilidade e qualidade de informação para o cliente. A melhoria foi conduzida pela liderança de Planejamento após sua vivência como “PX por um dia”.



## Vencedores em três categorias do Prêmio Reclame AQUI 2024!

Conquistamos o reconhecimento do Prêmio Reclame AQUI 2024, como melhor atendimento em três categorias diferentes: “PET - Serviços”, “PET - E-commerce - Grandes Operações” e “PET - Varejo - Grandes Operações”. O prêmio reuniu a participação de mais de 15 milhões de votantes e 2 mil empresas inscritas, e levou em conta a nossa reputação entre os meses de junho e novembro de 2024. Além do prêmio, somos selo RA1000, dedicado às empresas que possuem excelentes índices de atendimento no Reclame AQUI. O reconhecimento é resultado de todo o empenho que dedicamos e do amor que depositamos em tudo o que fazemos.

Também recebemos a premiação do NPS Awards, como o melhor índice do setor pet. A premiação reconhece as empresas com o maior NPS do Brasil, métrica que mede a satisfação dos clientes. E ganhamos o reconhecimento da Opinion Box, empresa de pesquisa que compila a opinião de clientes em relação aos serviços que são prestados pela Petlove.



## Marcas exclusivas

**11**

marcas exclusivas

**+15%**

de representatividade no faturamento de produtos da Petlove

**+299**

novos produtos lançados no ano

Experimentamos e nos esforçamos para inovar constantemente. Nosso jeito curioso nos impulsionou a criar linhas exclusivas da Petlove, com produtos alinhados à nossa missão e propósito de proporcionar saúde e bem-estar para o pet. Por meio das nossas marcas, também manifestamos o compromisso em entregar soluções que são boas para o meio ambiente, com menor impacto, como é o caso da Ecoa com o primeiro tapete higiênico para cães zero plástico e biodegradável do Brasil, com uma embalagem confeccionada com o papel Thermo Seal, que substitui polietileno.

**KRDOO****Papum****True****NUTRILUS**  
• PREMIUM ESPECIAL •**Liva**  
SUPER PREMIUM**vit<sub>8</sub>pet****meau****pidan****SUPREMA**  
PREMIUM**ECOA****FUTURE PET**

Ultrapassamos os 15% de representatividade das marcas exclusivas no desempenho da empresa, um crescimento de 20% comparado a 2023. Um dos destaques é a areia biodegradável para gatos da marca MEAU, que se tornou o produto mais comercializado na Petlove. O resultado é uma conquista, não só pelo desempenho de vendas, mas pela mudança de consumo que representa: em um contexto em que areias minerais são as principais do mercado nacional, ficamos felizes em perceber que o tutor que compra com a gente dá preferência para uma areia biodegradável.

Lançamos 299 SKUs (Stock Keeping Unit) nas marcas exclusivas Petlove em 2024, encerrando o ano com 990 itens ativos. Alguns destaques foram a ração versão senior para gatos e o petisco cremoso para gatos, ambos da nossa marca True. O True Creamy, como chamamos o petisco, é feito com ingredientes naturais, sem transgênicos, sem corantes e sem conservantes artificiais, é enriquecido com vitaminas A, C, D3 e E, e contém 90% de umidade, o que ajuda a manter a hidratação do gatinho. O produto foi um verdadeiro sucesso, superando nossas expectativas. Afinal, os gatos sabem o que é bom!



**Outra inovação do ano foi a areia para gatos de Tofu, mais uma opção biodegradável, com uma vantagem adicional: pode ser descartada no vaso sanitário, pois dissolve na água, não gerando resíduos. Alinhados ao objetivo de democratizar o acesso a produtos de qualidade, também desenvolvemos a ração Suprema, uma opção de alimento nutritivo e com menor custo para o tutor.**

# Varejo

Nascemos no varejo on-line, que se mantém com a maior representatividade no desempenho geral da Petlove e, com ousadia, nos lançamos no varejo físico e conquistamos resultados promissores. Seja pelo e-commerce ou nas lojas físicas, nossos canais refletem a maneira como melhor entregamos o que sabemos fazer bem: produtos e serviços que atendem ao tutor e cuidam do bem-estar dos pets.



## Lojas físicas

11  
lojas

próprias em São  
Paulo

1a  
franquia

inaugurada em  
São Paulo

Celebramos nossos 25 anos com a abertura de nossa décima loja na rua Oscar Freire, em São Paulo, uma das mais badaladas da capital paulista. O projeto busca proporcionar uma experiência acolhedora e amigável, com um design pensado para que cães e gatos possam se deslocar livremente pelos corredores e andares. A loja ainda possui dois consultórios veterinários Vetsmart e um espaço para banho e tosa.

# Chegamos ao mercado de franquias!

Também inauguramos nossa primeira loja na Zona Oeste de São Paulo, no modelo de franquias. Nossa expansão por meio do sistema de franquias está alinhada com o objetivo de democratizar o cuidado com os pets, empoderando empreendedores e médicos-veterinários. Para além desse propósito inegociável, sabemos que a operação física permite que estejamos próximos dos nossos clientes, criando pontos de contato, promovendo experiências únicas e fomentando a lembrança de marca.

As lojas e franquias atuam no conceito *phygital*, com a integração entre as compras presenciais e on-line por meio de uma “prateleira infinita”, na qual os clientes podem adquirir itens e serviços no catálogo on-line da marca, além dos produtos disponíveis no físico, ampliando as possibilidades de vendas. Também é possível adquirir plano de saúde pet, além da oportunidade de retirar produtos comprados pelo site ou app da marca. Além disso, há também os serviços como banho e tosa e atendimento veterinário, nas nossas clínicas e hospitais Vetsmart.

Um dado que reflete nossa dedicação em oferecer uma experiência completa para tutores e pets é o índice de satisfação, medido pela metodologia NPS (Net Promoter Score), que finalizou o ano em 90,9 pontos.

**Clique e confira a localização das nossas lojas:**

[www.petlove.com.br/lojas-fisicas](http://www.petlove.com.br/lojas-fisicas)



**As pesquisas de satisfação com nossos clientes são canais de escuta importantes, que nos direcionam para melhorias estruturais, em produtos e nos serviços oferecidos, e no mapeamento de temas para capacitação dos times de loja. Acompanhamos e buscamos entender de perto os casos de insatisfações de cada cliente. Em 2024, por exemplo, os feedbacks recebidos direcionaram pesquisas e um projeto piloto para revisão de preços, revisão do sortimento de produtos na loja e melhorias em serviços de estacionamento para clientes.**



## E-commerce

**14**  
**mil**

produtos  
disponíveis

**109**  
**milhões**

de visitas no  
e-commerce



No on-line estamos em casa e a partir do e-commerce, marcamos presença no lar de muitos brasileiros e brasileiras. São mais de 14 mil produtos disponíveis na plataforma, e a cada ano ampliamos este número, reforçando nosso compromisso em promover o acesso do tutor às melhores opções de produtos para nutrição, segurança, cuidados com a saúde, higiene e diversão para o pet.

Em 2024, investimos em melhorias para tornar a experiência do tutor cada vez mais fluida e positiva, chegando a 109 milhões de visitas na plataforma. Seguimos com a modalidade de recorrência, o nosso *repet*, uma solução que facilita a vida do tutor que já programa suas entregas de produto previamente, com os itens necessários e na frequência que melhor o atender. Já são 480 mil clientes na modalidade, número que cresce a cada ano.

Um dos destaques em 2024 no e-commerce foi o crescimento do Clube de Descontos, uma assinatura em que o tutor tem acesso a uma série de descontos a partir de uma mensalidade. Clientes do plano de saúde ainda possuem o benefício adicional de contratar o Clube de Descontos por um preço menor, uma proposta de valor que os tutores encontram apenas na Petlove, economizando em serviços de saúde e na compra de produtos, ao mesmo tempo.

**Lançamos o nosso *marketplace*, que trará ainda mais variedade de produtos para o tutor, além de fortalecer negócios conectados ao nosso ecossistema. Na prática, vamos integrar na plataforma produtos comercializados diretamente por outras empresas, com a logística operada pela Petlove. Encerramos o ano com 25 parceiros e a nossa perspectiva é amadurecer e expandir este formato de atuação nos próximos anos.**

## Logística



A estrutura de logística da Petlove dá suporte e integra os nossos canais no varejo. Atuamos com quatro Centros de Distribuição, localizados em Itapeva (MG), Cabo de Santo Agostinho (PE), Itajaí (SC) e Hidrolândia (GO). Também contamos com 27 *Mini Hubs* (pequenos centros de distribuição) e *Service Centers* (pontos de distribuição), em diversas cidades no Brasil, somando oito novas bases de *Service Centers* no ano. Com estoques interligados, intensificamos a *omnicanalidade* entre lojas, *hubs* e CDs, o que contribui para a experiência de compra do cliente na ponta.

Ampliamos a atuação da Petlog, nosso sistema proprietário de entregas, que corresponde a 56,9% das entregas realizadas no ano, o que representou um crescimento de 17,4 p.p. A frota atende cerca de 300 cidades do Brasil, integrando 222 novos municípios em 2024. Com essa estrutura própria de logística, ganhamos mais autonomia na tomada de decisão quanto a prazos, rotas e até mesmo gestão de impactos ambientais relacionados às entregas, como consumo de combustível e emissões de gases poluentes.

**Entregamos os produtos  
para os tutores  
com agilidade  
e eficiência.**

Avanços na experiência positiva de compra do nosso cliente, superando o índice de 95% de satisfação, além de uma melhora de 5,9% no prazo de entrega da Petlog, com destaque para a região nordeste do Brasil. A Petlog também opera toda a demanda de logística reversa – devoluções de produtos comprados da região de São Paulo, eliminando a necessidade do tutor se deslocar para postar qualquer devolução.



**Conheça  
mais sobre  
as iniciativas  
para redução  
de impactos  
ambientais na  
logística nas  
páginas 81 e 82.**



# Saúde e serviços

Queremos democratizar o acesso a serviços veterinários e de cuidados com os pets. Afinal, pets com saúde são animais mais felizes. Por isso, nos dedicamos a desenvolver um ecossistema de soluções focadas em promover a qualidade de vida para os pets. O plano de saúde e outras frentes de serviços do segmento, concretizam esse nosso jeito de cuidar e colocar em prática a nossa missão!



## Plano de saúde para os pets

**+300**

cidades do país  
atendidas pelo plano

**Já estamos em  
25 das 27 capitais,  
em mais de  
300 cidades  
no Brasil e  
em 90% das  
cidades com  
mais de 400  
mil habitantes.**

Integramos o portfólio de benefícios para colaboradores de 110 empresas do país e contamos com grandes parceiros, como bancos e outras plataformas, pelos quais os tutores também têm acesso à contratação do plano.

**Estamos  
democratizando o  
acesso a serviços  
veterinários!**





## dog hero<sup>®</sup>

A DogHero é uma plataforma de serviços pet que conecta tutores e heróis, como chamamos os empreendedores que disponibilizam seus serviços pela DogHero.

A hospedagem ocorre quando o pet pernoita na casa de um anfitrião ou herói, como são chamados os cuidadores parceiros da DogHero. As creches funcionam durante o dia, com profissionais zelando pelo pet no período diurno. Já a categoria de *pet sitter* se diferencia pela ida do cuidador até a casa do tutor, onde realiza as tarefas essenciais como a entrega de ração, medicamentos e atendimento a outras necessidades do animal.

Por meio da plataforma, os tutores têm acesso a um serviço seguro, com profissionais que são treinados pela Petlove. Já os heróis, têm a oportunidade de gerar uma renda adicional e entregar muito amor e carinho aos pets. Mantemos as comunidades de heróis, que são grupos no WhatsApp para trocas entre os empreendedores e envio de comunicações da Petlove, além dos canais de diálogo pelo aplicativo da DogHero, tanto para o herói quanto para o tutor.

**Leia mais sobre como cuidamos dos pets  
por meio da DogHero na página 47.**



## Nova plataforma de serviços

Para reforçar o nosso ecossistema de soluções para tutores e pets, lançamos a contratação de serviços de banho, fisioterapia e acupuntura. Os novos serviços, acessíveis pelo e-commerce da Petlove, integram a modalidade de vendas pontuais ou por assinatura.

Com lançamento no segundo semestre, já alcançamos uma abrangência de 103 cidades do país. A perspectiva é que possamos ampliar a cobertura e opções de serviço, para facilitar a vida do tutor. A nova modalidade soma-se aos serviços de cuidado com pets que já viabilizamos pela DogHero.



## Soluções para empreendedores

Nosso ecossistema reúne uma rede de empreendedores, médicos-veterinários e estudantes, que compartilham do nosso amor pelos pets. Acreditamos que, ao fortalecer essa rede, também potencializamos o ecossistema e impactamos o bem-estar dos pets. Apoiar e fortalecer o empreendedorismo no segmento, por meio das nossas soluções, é uma parte fundamental dos nossos objetivos estratégicos, afinal, queremos crescer e prosperar junto com a nossa rede!



# Vetus

Vetus é nosso sistema de gestão para pet shops, clínicas e hospitais veterinários. Com a plataforma, apoiamos estabelecimentos do segmento pet, proporcionando integração e governança de dados, maior controle, organização e velocidade na gestão de informações do negócio. Em 2024, atualizamos e melhoramos funcionalidades da plataforma para os clientes, e aprimoramos a integração da ferramenta com os sistemas financeiros da Petlove, tornando o Vetus também a ferramenta adotada em nossas lojas e franquias. Crescemos em 7,8% o número de estabelecimentos atendidos, aumentando em 16,4% o valor anual transacionado pelo sistema.



# Vetsmart

**A Vetsmart é uma plataforma de conteúdo que conta com uma ferramenta de prescrição para estudantes e médicos-veterinários. Disponibilizamos uma série de palestras, cursos e podcasts sobre temas relevantes do segmento pet, guias de raças, informações sobre produtos e empresas do mercado.**



Com a funcionalidade de prontuário com prescrição digital, apoiamos os profissionais da medicina veterinária no dia a dia, em duas versões: o prontuário gratuito, que em 2024 contabilizou 1,8 milhão de prescrições geradas, e o prontuário Vetsmart Pro, uma opção paga, com mais funcionalidades e utilização ilimitada, para facilitar ainda mais no atendimento do médico-veterinário.

Com cerca de 490 mil prescrições geradas na versão pro, lançamos novas funcionalidades, como agenda e a integração da ferramenta de IA, que traz orientações e sugestões de prescrições, conforme o médico-veterinário inclui as descrições e análises do pet. Também mantemos, pela própria plataforma, nosso canal de diálogo constante com o público, que nos permite mapear oportunidades e demandas dos nossos clientes, sempre com o objetivo de fortalecer a rede de empreendedores do mercado pet.

**Saiba mais em:**

**vetsmart.com.br**





# Governança estratégica

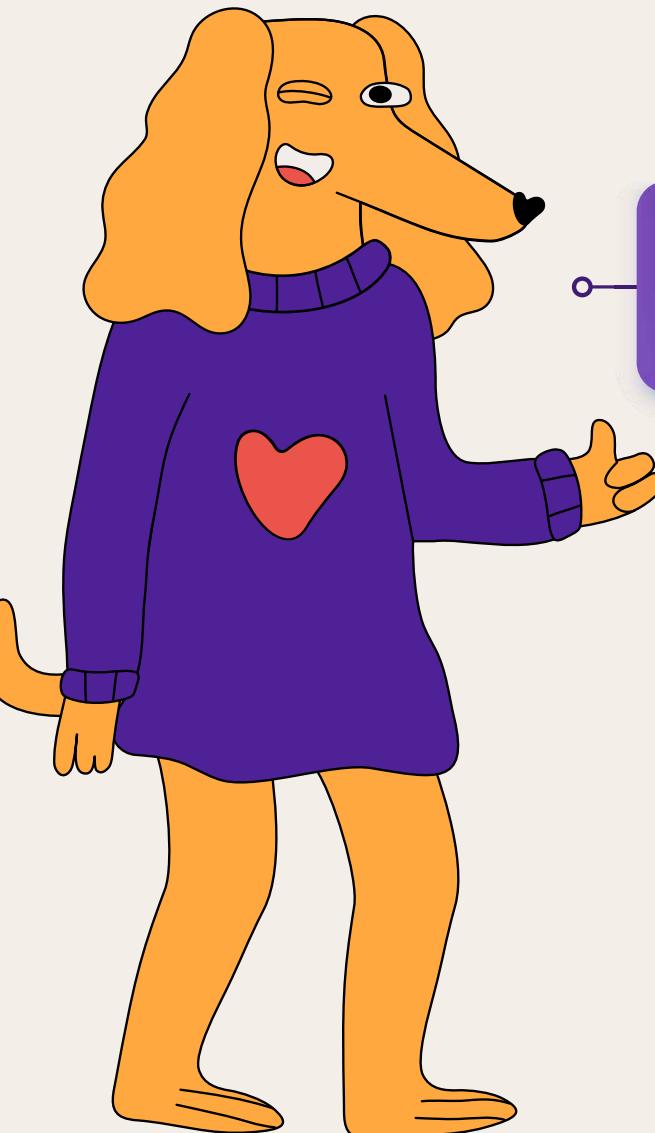
petlove<sup>®</sup>

## Estrutura de governança

Nosso sistema de governança integra estruturas de conselho e comitês, agendas de reporte e alinhamento, políticas e procedimentos que garantem a integridade, a transparência e boas práticas de gestão do negócio.

Nosso Conselho de Administração é composto por representantes indicados pelos investidores da empresa - não remunerados - e nossa CEO, com a participação das lideranças executivas, conforme demandas e temas que serão discutidos pelo grupo.





O Conselho é presidido por um dos representantes dos investidores, e possui uma atuação altamente contributiva no direcionamento estratégico do negócio. Os conselheiros indicados pelos investidores são profissionais renomados, de carreiras e experiências variadas no mercado, aspectos que fortalecem nosso Conselho como um órgão de alta gestão com conhecimentos diversos, competências e capacidades de contribuição complementares.

Os temas reportados e discutidos nas agendas de Conselho incluem assuntos relacionados à sustentabilidade econômica, social e ambiental do negócio, como desempenho financeiro, expansão e crescimento, inovação e novos negócios, gestão de pessoas, remuneração da alta gestão e colaboradores em geral, impactos ambientais das operações, entre outros. As definições e direcionamentos do Conselho, que se reúne mensalmente, são integrados ao dia a dia da empresa por meio da CEO, em agendas com as lideranças executivas da Petlove, e cascataados a partir de metas, acompanhamento de indicadores e principais projetos conduzidos pelas diversas áreas da organização.

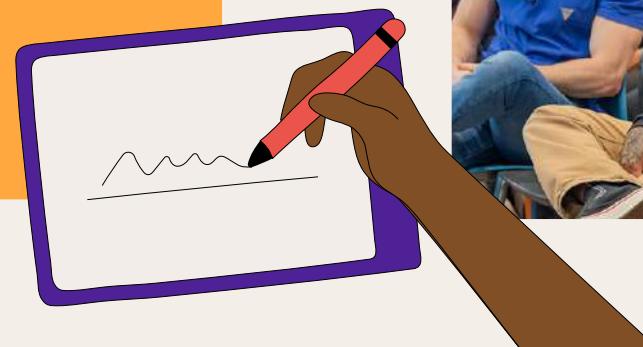
**Os principais comitês formalizados, com participação do Conselho, são o de Auditoria & Compliance e o de Pessoas & ESG, ambos com papel propositivo, de implementação de políticas e projetos, conforme temas de atuação:**



**Comitê de Auditoria e Compliance** - Atua no monitoramento do processo de elaboração das demonstrações financeiras, da qualidade e integridade dos mecanismos de controle para sua elaboração e divulgação, da auditoria interna, da auditoria independente, controles internos, transações com partes relacionadas e acompanhamento do canal de denúncias.



**Comitê de Pessoas & ESG** - Acompanha e integra ao negócio as principais tendências e boas práticas relacionadas à gestão de pessoas e agenda ESG. Define estratégias com foco no desenvolvimento, valorização, engajamento e bem-estar dos colaboradores. Atua em frentes como cultura organizacional, sucessão, remuneração e diversidade. Acompanha e delibera sobre resultados e impactos relacionados aos temas materiais para sustentabilidade da organização.



Estabelecemos políticas, documentos que definem procedimentos e condutas esperadas do time de colaboradores e outros públicos da empresa, com o objetivo de apoiar a mitigação de riscos e fortalecer governança. Alguns destaques foram os lançamentos da Política de Remuneração, de Delegação de Autoridade e de Conflito de Interesses. As políticas e documentos relevantes são compartilhados com os colaboradores, por meio de canais de comunicação internos e treinamentos, além de serem integradas no dia a dia da empresa, de maneira transversal, em projetos e na atuação das áreas.

Dois destaques em 2024 foram o **mapeamento de riscos em processo de compras e as melhorias na gestão de fornecedores indiretos**, parceiros em serviços ou outros materiais, com revisões e atualizações de contratos, centralização de negociações mais efetivas, implementação de fluxos e procedimentos internos, além da aquisição de uma plataforma para gestão de compras e o desenvolvimento de uma Política de Compras, que estarão ativas a partir de 2025. O objetivo desse movimento é padronizar, trazer robustez e ampliar a governança em todos os processos de contratação desses fornecedores.



## Privacidade e segurança de dados

Em 2024, seguimos atuantes no combate a fraudes, tanto no e-commerce como na vertical de saúde, com acompanhamentos semanais e mecanismos internos robustos somados, além de ferramentas contratadas com parceiros especializados. Também foi um ano de manutenção e aprimoramento de sistemas e procedimentos voltados à segurança e privacidade de dados.

Para nós, é uma premissa fundamental **garantir a proteção da identidade de nossos clientes** nas plataformas da Petlove, promovendo uma experiência positiva e segura. Coletamos apenas as informações estritamente necessárias nos cadastros e processos de compras, e adotamos camadas adicionais de segurança em informações pessoais. Nosso foco está em ampliar a confidencialidade e integridade dos dados, além de garantir os direitos do titular de dados, conforme previsto em leis e normativas nacionais.

Com o objetivo de fortalecer a segurança da informação, adotamos as melhores práticas do mercado, com avaliações de maturidade e mapeamento de riscos, que direcionam nosso foco e investimentos em melhorias, além de comunicações frequentes para nossos colaboradores, para reforçar os cuidados e responsabilidade de cada um em relação ao tema. É nosso compromisso oferecer um ambiente seguro, mitigar vulnerabilidades e assegurar a conformidade com regulamentações. Em 2024, não registramos queixas comprovadas ou casos de vazamento de dados.



Segurança que acompanha cada interação. 

## Ética e integridade

Atuamos com um Código de Conduta que direciona os princípios que não abrimos mão. O documento fica disponível para todos os colaboradores, a partir da admissão, inclusive para nosso Conselho de Administração. Ao longo do ano, realizamos comunicações e treinamentos presenciais e on-line para reforçar os conteúdos abordados pelo Código, como, por exemplo, ética nos negócios, assédio, boas práticas relacionadas a brindes.

Para registrar qualquer inconformidade ou violação do Código ou de leis e regulamentações aplicáveis à empresa, contamos com o Canal de Ética, a Petline. O canal pode ser acessado de forma anônima e está disponível para todos os públicos de relacionamento da Petlove. Os relatos recebidos são classificados e avaliados por times formados por profissionais da empresa, conforme demanda, sempre garantindo o sigilo do denunciante. Em 2024, registramos 64 relatos, sendo todos analisados e finalizados no mesmo ano. A partir de 2025, iremos atuar com uma empresa especializada nas tratativas dos relatos, o que trará ainda mais robustez ao processo.

Nosso Comitê de Ética, com a participação da nossa CEO, tem como atribuição monitorar o processo de recebimento e apuração dos relatos recebidos pelo Canal de Ética, fornecer orientações e colaborar para a revisão de políticas relacionadas, como a Política de Investigação, Política de Gestão das Consequências e o Regimento do Comitê de Ética.



**Conduta responsável,  
resultados  
sustentáveis.**



# Apaixonados pelos pets!

**petlove**♥

# Cuidamos dos pets

**+150  
mil**

pets atendidos por mês,  
no total da empresa

Transformar o mundo em um lugar em que os pets sejam mais felizes e saudáveis, esse é nosso propósito! Traduzimos o cuidado com os pets em cada escolha que fazemos, nas parcerias e apoios que estabelecemos. Temos orgulho em consolidar um ecossistema com produtos e soluções que, genuinamente, têm o pet como foco central.

**84,6 toneladas de ração doadas**

Em 2024, doamos mais de 85,4 mil toneladas de produtos, incluindo 84,6 toneladas de ração, para instituições e associações reconhecidas no Brasil e nas regiões onde operamos, pela sua atuação na proteção dos animais. As doações, são uma forma de unir esforços e apoiar quem cuida dos pets, como a gente.



## Serviços para o bem-estar do pet

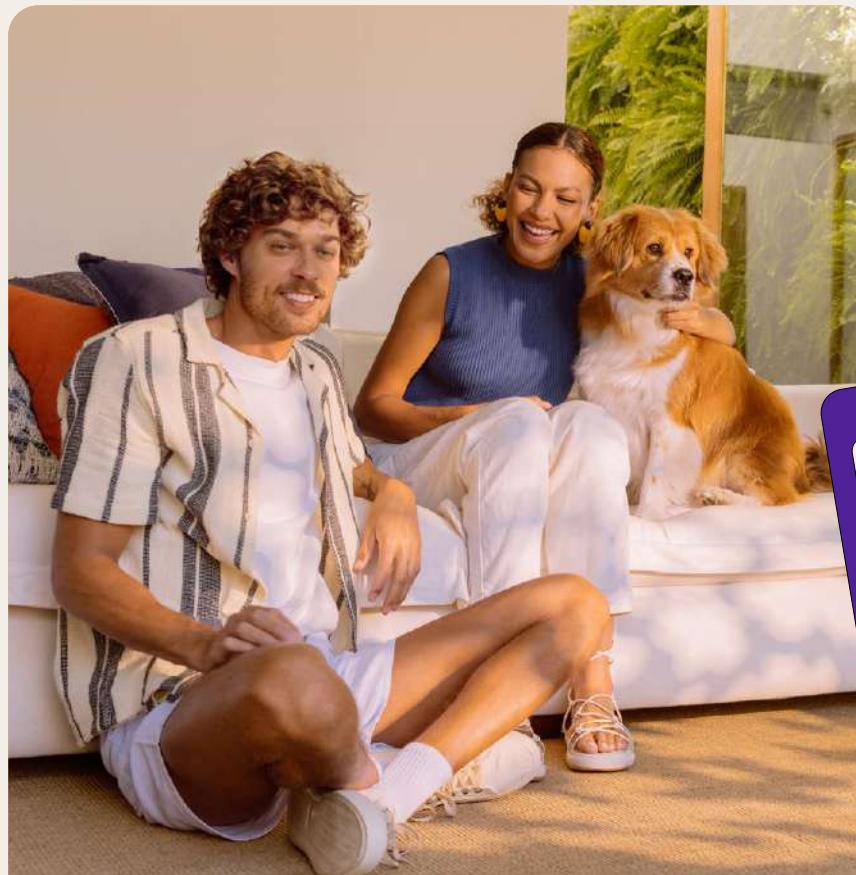
A missão dos planos de saúde da Petlove, por exemplo, é democratizar o acesso a serviços veterinários e, por isso, nossos serviços não fazem distinção de idade, porte ou doenças pré-existentes para novas adesões. Pesquisas apontam que menos de 0,4% dos pets no Brasil possuem algum benefício para atendimento em caso de urgências e consultas de rotina. E estamos determinados a mudar essa realidade. Com plano de saúde, fomentamos a inclusão de hábitos mais saudáveis na vida dos pets, como consultas e exames preventivos.



**Leia mais sobre o plano de saúde na página 31.**



Um serviço importante oferecido para os clientes do plano de saúde é a teleorientação. A iniciativa tem o objetivo de fornecer orientações iniciais sobre condições mais preocupantes, cuidados preventivos, esclarecimentos de dúvidas sobre a saúde do pet e suporte geral. Com as orientações realizadas pela nossa equipe de veterinários, no ano registramos a taxa de 55,7% de resolução das demandas dos tutores. Em 2024, também iniciamos a teleorientação em modelo de assinatura por meio de videoconferência, no qual o tutor adquire o serviço quando desejar, finalizando o ano com mais de 1,5 mil assinaturas ativas.



A DogHero, além de uma ferramenta que apoia empreendedores do segmento, também é uma maneira de promover o cuidado com o pet. Afinal, deixar o pet sozinho por muito tempo pode ser um problema para sua saúde. Por conta do estresse gerado pela ausência do tutor, cães e gatos sem supervisão e nesta condição estão mais propensos a desenvolver um quadro chamado de ansiedade de separação, podendo mastigar algum objeto inapropriado e gerar engasgo, por exemplo, além de riscos de lesões e mal-estar.

Os serviços de hospedagem, creche e pet sitter da DogHero podem facilitar a socialização, gerar entretenimento, estímulos e proporcionar autonomia, além de contribuir para a preservação da saúde e bem-estar do pet. Além disso, atuamos com uma equipe de segurança e gestão de crises para eventuais situações atípicas e cobrimos eventuais despesas veterinárias relacionadas a acidentes ou ocorrências durante todo o serviço. Em 2024, registramos crises em menos de 0,97% das hospedagens.



**Leia mais sobre a  
DogHero na página 33.**

Outro jeito especial de cuidar dos pets e facilitar a vida do tutor é a estrutura de atendimento clínico, hospitalar, banho e tosa disponíveis em nossas lojas físicas. Em 2024, foram mais de 222 mil procedimentos realizados. Além disso, mantemos uma alta curadoria de produtos com qualidade, que proporcionam nutrição, higiene, segurança e entretenimento positivo, comercializados tanto nas lojas físicas, como no e-commerce.

## Nutrição e qualidade nos produtos

**A curadoria e o desenvolvimento de produtos nutritivos e de alta qualidade são nossas especialidades. Mantemos em nosso portfólio de produtos de marcas exclusivas da Petlove rações como a True, Super Premium Natural feita com ingredientes de verdade, com linhas especiais para cães, gatos e pets com idade avançada. A Liva, também marca exclusiva Petlove, é outro exemplo de alimentação Super Premium para cães que desenvolvemos, promovendo mais saciedade, vitalidade e disposição para o pet.**

**Clique e conheça mais sobre a Liva e a True.**

**Liva**  
SUPER PREMIUM

**True**

Em nosso Centro de Distribuição de Itapeva (MG), contamos com o nosso Laboratório de Controle de Qualidade, responsável por análises que integram o processo de homologação e auditoria de qualidade nos produtos das marcas exclusivas Petlove. Além de todas as avaliações já realizadas pelos fornecedores, com resultados enviados previamente para a Petlove, contamos com uma equipe própria especializada, que realiza verificações nos produtos recebidos, por amostragem no recebimento, no armazenamento e em manifestações de clientes, conforme as Instruções de Trabalho (ITs), documentos que definem os pontos a serem observados, abrangendo desde rações secas, rações úmidas até acessórios, tapetes, areias e suplementos.



Nas rações analisamos aspectos como densidade, umidade, coloração, odor, formato, aparência, rótulos e embalagem, para garantir a segurança alimentar e que todas as informações nutricionais e de composição dos alimentos estejam sinalizadas corretamente, atendendo às legislações aplicáveis. Outros produtos, como o tapete higiênico, a areia sanitária, acessórios e brinquedos, são analisados aspectos para garantir a segurança e bem-estar do pet no seu uso, além da conformidade de informações nos rótulos e embalagens.

Adotamos como direcionadores em nossas práticas de homologação de fornecedores e produtos, certificações reconhecidas mundialmente, como a FSSC 22000 (*Food Safety System Certification 22000*), SQF (*Safe Quality Food - edição 9*), BRCGS (*British Retail Consortium Global Standards*) e IFS (*International Featured Standards*), todas focadas na segurança, rastreabilidade e conformidade com padrões globais de qualidade. Este alinhamento com normas internacionais reafirma nosso compromisso com a excelência e a segurança alimentar, assegurando que os tutores e seus pets recebam produtos confiáveis, nutritivos e seguros.

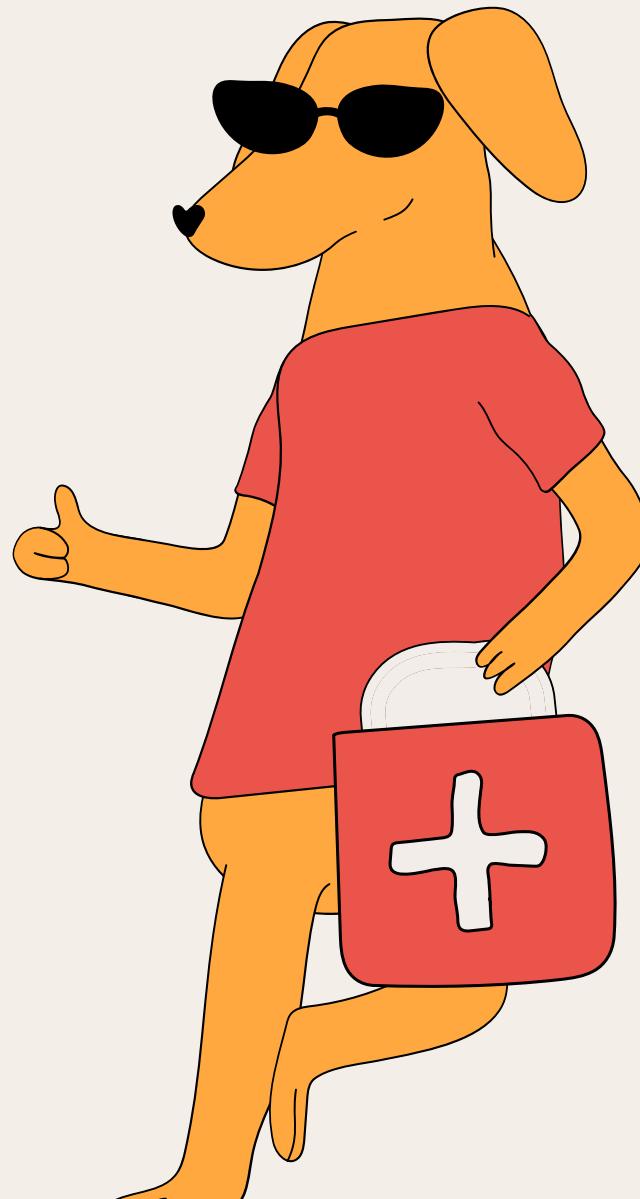
Outro procedimento importante são os planos de monitoramento, realizados em laboratórios parceiros. São estudos nutricionais que envolvem análises, por exemplo, do nível de proteína, de gordura ou de matéria mineral. Essas verificações nos ajudam a validar índices de digestibilidade e nutrição dos alimentos comercializados, com foco nas linhas de produtos das marcas exclusivas Petlove. Todos os dados nutricionais e de composição dos alimentos são descritos nas embalagens dos produtos, bem como a empresa que a produz, conforme previsto em legislação.



Segurança e confiança  
em cada produto. 

## Cuidados com pets crônicos

O Programa de Cuidados ao Paciente Crônico é um benefício gratuito exclusivo para clientes do plano de saúde, que tem como objetivo auxiliar o tutor do pet diagnosticado com alguma doença crônica, seja com lembretes quanto a check-ups, vacinas e cuidados específicos, além de orientações para melhorar o dia a dia do pet. O tutor recebe apoio exclusivo dos nossos veterinários, por meio de acompanhamento via ligação, mensagens e e-mails, em maioria mensalmente ou bimestralmente.



Ao final do programa, que dura um ano, o tutor participante recebe um formulário de avaliação para identificarmos o quanto conseguimos contribuir para a qualidade de vida do pet. Dos respondentes, 98,2% dizem que a iniciativa contribuiu para a qualidade de vida, sendo que 71,4% afirmam que "contribuiu muito" e 26,8% afirmam que "contribuiu". O NPS do programa, que mede o quanto o tutor recomendaria para amigos e familiares, foi de 98,2%. Resultados que qualificam o impacto significativo da ação.

Em 2024, lançamos também um curso específico sobre cuidados com pets crônicos diabéticos. A iniciativa foi desenvolvida com foco em orientar pais e mães de animais portadores da doença para garantir maior qualidade de vida aos animais, por meio do conhecimento sobre a doença, transmitido por veterinários.

## Love que transforma

**Pets com deficiência podem viver felizes e cheios de amor! Nosso propósito é garantir que todos os pets tenham qualidade de vida e recebam o acolhimento que merecem, e que seus tutores tenham acesso à informação e aos produtos adequados. Em 2024, implementamos a primeira plataforma de inclusão e visibilidade de pets com deficiência.**

Um projeto pioneiro no Brasil, que conta com o lançamento de conteúdos especializados voltados para os profissionais da saúde por meio da Vetsmart, treinamentos de Heróis da DogHero, cartilha de cuidados para tutores, cobertura de serviços de fisioterapia e acompanhamento médico-veterinário, um programa dedicado ao acompanhamento veterinário on-line de pets PCDs cadastrados nos planos de saúde, além da linha de produtos, com itens que auxiliam na locomoção, proteção, ou ainda que promovem reabilitação e estimulam o equilíbrio do pet.



## Amor que inclui e transforma!

Alinhado à iniciativa, patrocinamos o sexto Encontro Nacional de Pets com Deficiência (ENPE), pensando na visibilidade que pode proporcionar aos animais. O Petcar, nosso carro-cachorro, marcou presença com uma cenografia diferente: uma cadeira de rodas para homenagear os animais presentes na celebração. Junto com o Instituto Cão de Rodinhas, lançamos a 2ª Edição da Cartilha Cuidados do Pet com Deficiência da ONG (Organização não Governamental), com novos capítulos sobre alimentação e atividade física. A cartilha auxilia na centralização de conteúdo acessível e informativo sobre os cuidados diários e adaptações essenciais que um tutor de pet com deficiência precisa aprender.

**Conheça mais sobre a plataforma em:**

**[petlove.com.br/lovequetransforma](http://petlove.com.br/lovequetransforma)**

## Ações no Rio Grande do Sul

Compreendemos a potência e a importância de uma corrente do bem diante de catástrofes, como a vivida no Rio Grande do Sul em 2024. Em parceria com a Força Aérea Brasileira (FAB), o Grupo de Resposta a Animais em Desastres (GRAD), do Instituto Caramelo, e em conjunto com fornecedores parceiros, nos mobilizamos para apoiar e cuidar dos pets das regiões atingidas, doando dez toneladas de ração à população pet do estado. Oferecemos atendimento veterinário gratuito por teleconsulta, voltado essencialmente para tutores e pets que estavam ilhados ou sem acesso às clínicas veterinárias por falta de qualquer tipo de recurso.

Juntos com outras empresas e com a Prefeitura de Porto Alegre, facilitamos reencontros mais rápidos entre os animais resgatados das enchentes e seus tutores, por meio da microchipagem. Combinamos bancos de dados, coletados por meio de serviços próprios e campanhas de microchipagem, e atuamos na leitura de microchips em animais que já contam com o dispositivo, além do cadastro de novos dados sobre os animais resgatados.

**No nosso site e nas nossas lojas, pessoas apaixonadas por pets também puderam doar para os animais resgatados no RS. Todos os insumos arrecadados foram encaminhados para ONGs que atuaram nos resgates e nos cuidados dos animais impactados pelas enchentes. No total, arrecadamos e doamos mais de 12 toneladas de ração, mais de 5 mil litros de água, mais de 2 mil produtos de higiene e medicamentos.**

Ajuda que  
salva e acolhe. 



# Influências positivas

Nosso jeito é ativista, está no nosso DNA cuidar dos pets. Queremos influenciar esse cuidado na sociedade e apoiar quem cuida dos pets como a gente. Por meio de conteúdos e campanhas com alcance nacional, levamos informações e discussões relevantes. Estamos sempre apoiando outras iniciativas e instituições que prezam pelo bem-estar, saúde e segurança dos animais.



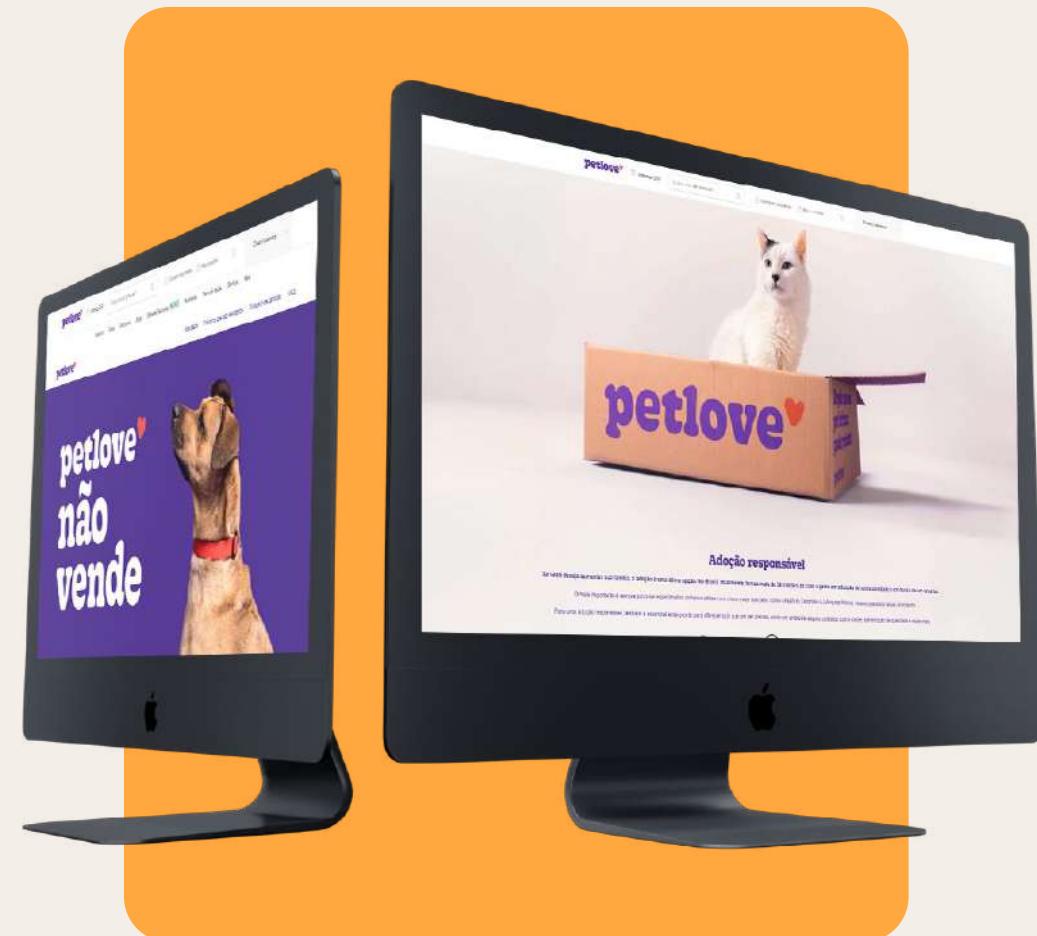
## Petcar entrou em ação!

**Nosso Carro-Cachorro** saiu nas ruas de Santos (SP) com uma infestação de parasitas, para promover a conscientização sobre doenças relacionadas. A ação de utilidade pública usa da leveza e do bom humor para disseminar informações sobre males causados por pulgas, carrapatos, mosquitos, entre outros. A ativação foi criada para causar impacto e sensibilizar sobre o tema que tem ligação direta com o bem-estar e a vida dos animais de estimação.

## Petlove não vende

Para comemorar nosso 25º aniversário, lançamos o movimento “Petlove não vende”, que reforçou o nosso posicionamento ativista e propósito inegociável de transformar o mundo em um lugar onde todos os pets possam ser mais felizes e saudáveis. A campanha nacional teve como objetivo influenciar o fim de todo tipo de comercialização prejudicial ao bem-estar dos pets.

**Por meio de um vídeo-comunicado, em forma de manifesto e narrado por Ana Maria Braga, nos colocamos ativamente contra práticas que vão desde a venda de animais em vitrines até a distribuição de produtos que, se mal utilizados, podem ser considerados nocivos, como coleiras de choque, anticoncepcionais para fêmeas e medicamentos falsificados. Também criamos uma página especial, com conteúdo relevante sobre o tema.**



**Acesse e conheça mais em:**

[petlovenaoavende.com](http://petlovenaoavende.com)

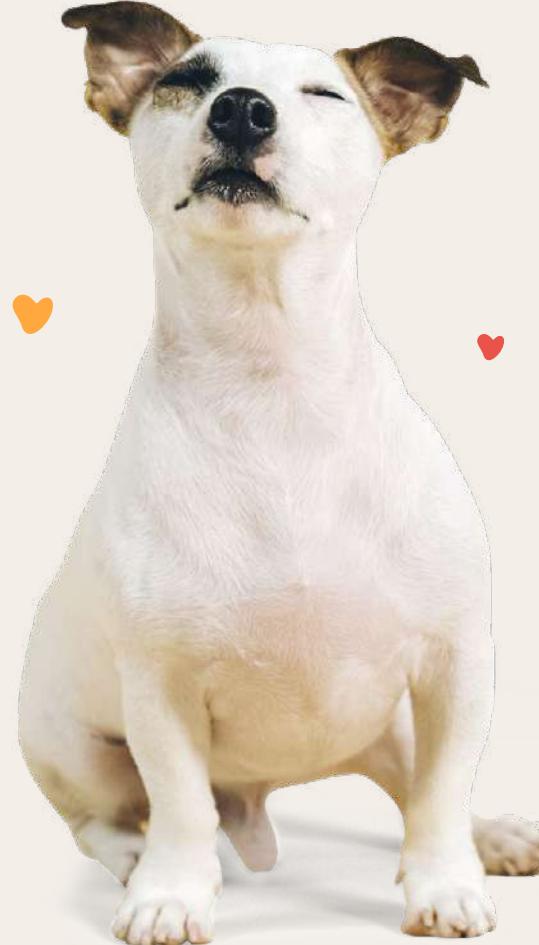


## Nossos Pets: Filhotes

Lançamos a websérie “Nossos Pets: Filhotes”, com o objetivo de disseminar informações e melhorar a qualidade de vida dos filhotes. O conteúdo aborda a conexão de tutores com seus pets e orientações veterinárias sobre o contexto de vida e crescimento dos animais. A websérie apresenta temas cotidianos e característicos dos pets na infância, que envolvem desde a preparação e adaptação do filhote a uma nova casa, até cuidados essenciais com a saúde e nutrição, especialmente nesta fase de crescimento.

**Clique aqui e assista a**

**websérie completa**



No ano, também desenvolvemos um manual completo para tirar dúvidas de tutores que adotam filhotes.

Sabemos da importância de fornecer o melhor começo possível para os pets, e o “Manual de Cuidados para Filhotes”, nas versões para cães e gatos, oferece uma abordagem abrangente e detalhada para todos os aspectos de cuidados com os pequenos.

Criado por médicos-veterinários da Petlove, o guia aborda cada etapa fundamental da jornada com um novo pet, começando com a decisão de adoção ou compra responsável, seguindo até os primeiros momentos de adaptação ao novo lar, como preparar a casa para a sua chegada, além de oferecer conselhos práticos para tornar a primeira noite tranquila e segura.

**Clique aqui e baixe o Manual de**

**Cuidados para Filhotes**



## #orgulhoviralata

Levamos ao ar a campanha #orgulhoviralata, para desmistificar os preconceitos e reforçar que a mistura de raças e pluralidades é o que faz do Brasil um país especial. O movimento buscou fortalecer o Projeto de Lei (PL) 1897/2023, que visa transformar o vira-lata carameloso em manifestação cultural imaterial do Brasil. Durante o período da campanha, integraramos na identidade visual do logo da Petlove as paletas em tom carameloso, para homenagear os animais vira-latas. Afinal, acreditamos que transformar o mundo em um lugar onde os pets possam ser mais felizes e saudáveis também diz respeito a valorizar as diferenças entre eles.



## #chegadefogos

**Os fogos de artifício com estampido, comuns em festas e comemorações, podem provocar grandes malefícios e até danos para a saúde dos animais de estimação. É muito comum vermos animais tremendo de medo, escondendo-se embaixo de móveis ou latindo sem parar. Alguns podem até tentar fugir, pular janelas ou correr para a rua, se colocando em situações perigosas.**

Realizamos um estudo nacional, em parceria com o Instituto Caramelo, com mais de 3 mil pessoas, entre os meses de novembro e dezembro, para compreender o real impacto dessa prática no bem-estar dos pets, pesquisa que integra campanha "Chega de Fogos 2024". 39% dos entrevistados perderam ou conhecem alguém que perdeu seu pet devido ao pânico causado pelo estampido dos fogos de artifício. Além da pesquisa, compartilhamos conteúdos e um vídeo em nossas redes sociais, para ampliar o alcance da campanha e conscientizar as pessoas sobre os prejuízos dos fogos para os animais.

**Clique e confira o  
vídeo da campanha**



## Fomento a adoção responsável!

Em parceria com a ONG Adotar Patinhas, realizamos um evento em nossa loja Juriti, em Moema, fomentando a adoção de pets. Com o mote “Quem vai levar o Oscar?”, inspirado na maior premiação do cinema mundial, usamos o humor e a criatividade para chamar a atenção para uma causa nobre e incentivar um ato acolhedor e cuidadoso da adoção.

**Apoiamos  
quem cuida dos  
pets como a gente! ❤**



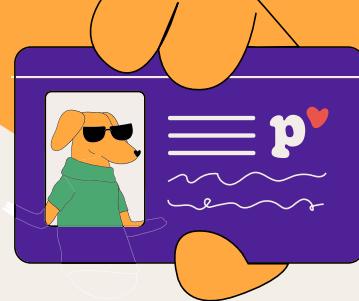
Nutrição de a  
qualidade  
pelo melho  
custo-benefi



# Nosso time de petlovers

petlove 

# O time Petlove



## Colaboradores por gênero e modelo de trabalho [GRI 2-7]

	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Total	800	675	1.475	780	824	1.604	766	880	1.646
Contrato permanente	779	641	1.420	688	705	1.393	766	880	1.646
Contrato temporário	21	34	55	92	119	211	0	0	0
Jornada integral	779	641	1.420	780	824	1.604	739	840	1.579
Jornada parcial	21	34	55	0	0	0	27	40	67

## Colaboradores terceiros [GRI 2-8]\*

	2022	2023	2024
Total		203	75
Homens	34	62	41
Mulheres	141	34	34

\*Trabalhadores que não são colaboradores, porém o trabalho é controlado pela Petlove. Considera a base de terceiros em 31/12/2024.

	2022					2023					2024				
	SP	MG	PE	RS	Total	SP	MG	PE	RS	Total	SP	MG	PE	RS	Total
Total	938	423	45	69	1.475	953	518	49	84	1.604	1.126	458	59	3	1.646
Contrato permanente	888	421	42	69	1.420	853	412	46	82	1.393	1.126	458	59	3	1.646
Contrato temporário	50	2	3	0	55	100	106	3	2	211	0	0	0	0	0
Jornada integral	888	421	42	69	1.420	953	518	49	84	1.604	1.062	456	58	3	1.579
Jornada parcial	50	2	3	0	55	0	0	0	0	0	64	2	1	0	67

Nota: A base utilizada para compor os indicadores relacionados a colaboradores considera trabalhadores ativos em 31/12/2024. Nesse período, não foram constatados trabalhadores sem garantia de carga horária.

**Perfil dos colaboradores** [GRI 405-1]

	2022	2023	2024
<b>Homens</b>	54%	49%	<b>47%</b>
<b>Mulheres</b>	46%	51%	<b>53%</b>
<b>Até 30 anos</b>	57%	55%	<b>51%</b>
<b>30 a 50 anos</b>	41%	44%	<b>47%</b>
<b>Mais de 50 anos</b>	1%	2%	<b>2%</b>
<b>Brancos</b>	70%	57%	<b>56%</b>
<b>Amarelos</b>	2%	2%	<b>2%</b>
<b>Pretos</b>	20%	9%	<b>10%</b>
<b>Pardos</b>	8%	24%	<b>30%</b>
<b>Indígenas</b>	0%	0,1%	<b>0,2%</b>
<b>Não informado</b>	0%	8%	<b>2%</b>



**Gênero por categoria funcional** [GRI 405-1]

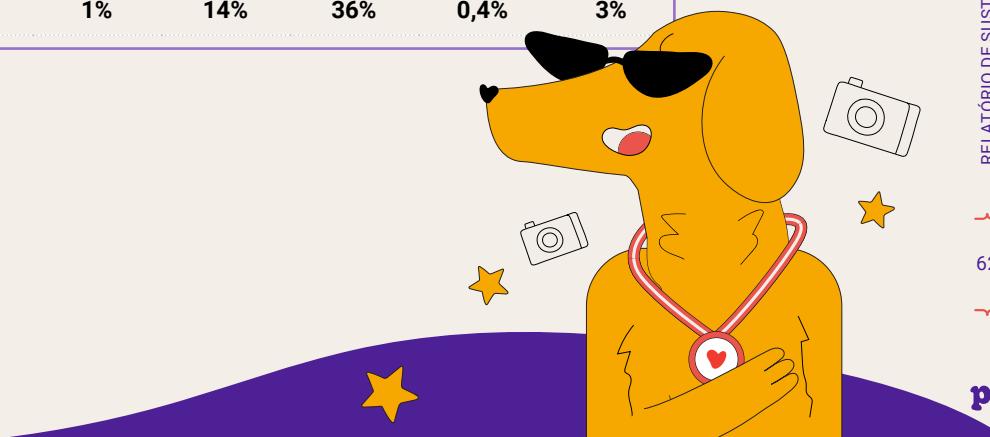
	2023		2024	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Alta gestão	78%	22%	87%	13%
Liderança	54%	46%	58%	42%
Administrativo	37%	63%	45%	55%
Operacional	59%	41%	45%	55%

**Faixa-etária por categoria funcional** [GRI 405-1]

	2023			2024		
	Até 30	31 a 50	+50	Até 30	31 a 50	+50
Alta gestão	0%	100%	0%	0%	100%	0%
Liderança	25%	75%	0%	9%	90%	1%
Administrativo	57%	42%	1%	55%	44%	1%
Operacional	62%	35%	3%	57%	40%	3%

**Raça/cor por categoria funcional** [GRI 405-1]

	2023						2024					
	Brancos	Amarelos	Pretos	Pardos	Indígenas	Não informado	Brancos	Amarelos	Pretos	Pardos	Indígenas	Não informado
Alta gestão	100%	0%	0%	0%	0%	0%	93%	0%	7%	0%	0%	0%
Liderança	75%	2%	4%	17%	0%	1%	75%	3%	3%	17%	0%	1%
Administrativo	62%	2%	10%	23%	0,1%	4%	68%	2%	7%	23%	0%	1%
Operacional	45%	1%	10%	28%	0%	15%	45%	1%	14%	36%	0,4%	3%



# Valorizamos as pessoas

## 100%

de colaboradores  
com salário digno

### Novo Censo

de diversidade

## 95,63%

dos colaboradores  
elegíveis com avaliação  
de desempenho

### Petplay no ar,

nossa plataforma  
gamificada de  
comunicação interna

## 14 pontos

de crescimento no  
eNPS do segundo  
semestre



Promover o bem-estar, o desenvolvimento profissional e a valorização das pessoas são nossas ambições diárias, para criar um ciclo positivo de experiência do colaborador na Petlove. Em 2024, reestruturamos nosso processo de *onboarding*, que passa a contar com uma trilha de 90 dias de duração, onde o novo colaborador tem acesso a diversas informações sobre a empresa, além de receber o acompanhamento de um colaborador que já está na Petlove há mais tempo, nosso "Buddy", padrinhos e madrinhas que apoiam no processo de adaptação. Definimos treinamentos obrigatórios, disponíveis na nossa intranet, com assuntos como ESG e compliance e outros temas específicos, conforme cargo e área.

Também queremos estar presentes na vida das nossas pessoas quando elas mais precisam. Apoiamos nosso time impactado pelas enchentes do RS. Para todas as pessoas residentes do Rio Grande do Sul, antecipamos a primeira parcela do 13º salário, e para quem teve sua moradia afetada e precisou desocupá-la, também antecipamos o pagamento do Todos Sócios (programa de distribuição de ações da empresa entre nossos times), o PLR (programa de participação em lucros e resultados) referente ao primeiro semestre de 2024 e viabilizamos a estadia em hotéis das cidades.

## Salários dignos

**Direcionados pela materialidade, que apontou “geração de empregos e salário digno” como um tema material da organização, realizamos um profundo estudo, pioneiro no mercado pet, com o objetivo de ampliar nossa visão a respeito dos desafios e oportunidades da Petlove na agenda de direitos humanos e apoiar o desenho de uma estratégia que conte com a busca pelo pagamento de salários mais alinhados às necessidades humanas e familiares dos colaboradores, o que chamamos de salário digno.**

**Para além de  
salários-mínimos:  
salários dignos. ❤**

O salário digno, um dos temas da agenda de Direitos Humanos, leva em consideração quanto uma pessoa de determinada região precisa para obter conforto, fazer todas as refeições, garantir o acesso a saneamento básico de qualidade, educação, saúde, além de meios de locomoção, entre outras necessidades, incluindo uma reserva para imprevistos. A partir desse conceito, embasados por metodologias e organizações estratégicas reconhecidas pela atuação no tema, mapeamos e implementamos evoluções para garantir o salário digno para todos os colaboradores da Petlove.

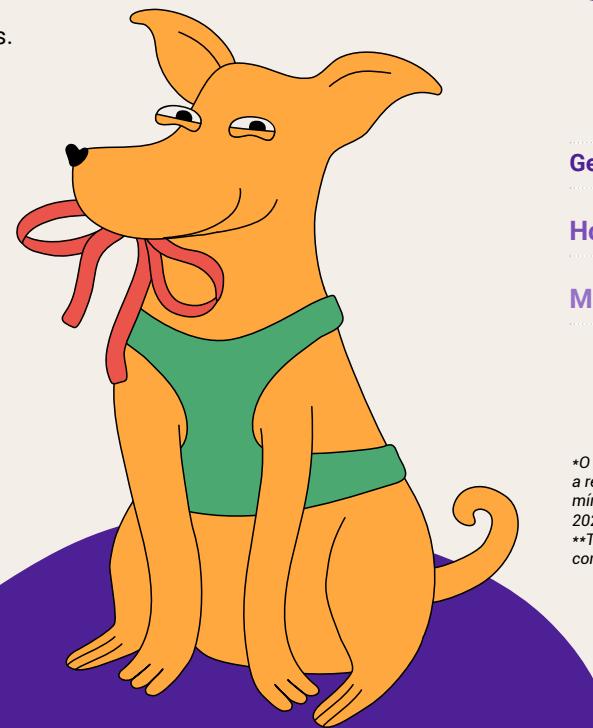


Com orgulho, somos uma das poucas empresas que não se baseiam apenas em regulações salariais do Brasil, que preveem salários-mínimos inferiores ao que é considerado uma remuneração necessária para atender as necessidades básicas, como moradia e alimentação, e promover qualidade de vida. **Daqui para frente, nosso compromisso é com a promoção de salários dignos.** Somado a este movimento, revisitamos nossa Política de Remuneração, documento validado pelas lideranças executivas da organização e alinhado com a estratégia de crescimento sustentável da empresa, que integra a visão do salário digno, além de pesquisas de mercado e metodologias de pontuação de cargos reconhecidas como uma boa prática para promover a equidade salarial.

A ação trouxe impactos positivos para a empresa, percebidos em indicadores como engajamento e turnover. Mas o maior objetivo, sem dúvida, é de que a iniciativa possa provocar um impacto positivo na sociedade. Como visão de futuro, além de atualizar o estudo periodicamente e manter o salário digno para nosso time, queremos evoluir esse tema na nossa cadeia de valor, especialmente com fornecedores, afinal, buscamos atuar com parceiros que compartilham dos mesmos valores e compreendem a relevância do respeito e promoção aos Direitos Humanos.

### Análise de Salário Digno na Petlove

Unidades Petlove	Proporção entre o salário pago pela Petlove X salário digno local
Itapeva	14%
Pernambuco	7%
São Paulo	0,2%
Demais regiões	11%



### Proporção entre menor salário pago x salário-mínimo\* [GRI 202-1]

#### Colaboradores

	2022	2023	2024
Geral	19%	17%	12%
Homens	19%	17%	12%
Mulheres	19%	17%	12%

#### Terceiros\*\*

	2023	2024
Geral	21%	12%
Homens	21%	12%
Mulheres	21%	12%

\*O "salário" apresentado no indicador 202-1 considera apenas a remuneração base prevista em folha de pagamento. Salário-mínimo considera o valor nacional estipulado pelo governo, que em 2024 era R\$ 1.412,00.

\*\*Trabalhadores que não são colaboradores, porém o trabalho é controlado pela Petlove.

## Diversidade em foco

Criar soluções inovadoras, pensar em possibilidades de novos negócios: esse é o desafio constante das empresas. Acreditamos que equipes diversas trazem diferentes perspectivas, experiências e habilidades, variáveis essenciais para desenvolver uma visão de negócio mais ampla, disruptiva, com maior adaptabilidade. Mas, para além do negócio, quando integramos o fomento à diversidade como um compromisso genuíno, construímos um ambiente de trabalho mais saudável para as pessoas e impulsionamos uma sociedade mais justa. Para a gestão do tema, contamos com a Política de Diversidade e Inclusão, que direciona nossa estratégia e posicionamento, e adotamos um plano de fomento à diversidade e inclusão, pautado em três pilares fundamentais:



**Atração** - promoção de ações de atração de talentos de grupos sub-representados, com o objetivo de formar nossos times de colaboradores de maneira mais diversa.



**Inclusão** - Garantir que, após a contratação, colaboradores sejam incluídos e que haja representatividade em nossas decisões estratégicas.



**Desenvolvimento** – Garantir que ações de desenvolvimento e carreira sejam pautadas pela equidade de oportunidades.

### Proporção da remuneração homens x mulheres [GRI 405-2]\*



\*A proporção considera o percentual que o salário médio pago para as mulheres é maior/menor do que o salário médio pago para homens.

## Novas contratações e rotatividade de empregados [GRI 401-1]

	2022		2023		2024			
	Contratações		Contratações	Demissões	Rotatividade	Contratações	Demissões	Rotatividade
<b>Total de contratações</b>	<b>969</b>		<b>904</b>	<b>714</b>	<b>50%</b>	<b>864</b>	<b>980</b>	<b>56%</b>
Homens	513	53%	542	60%	348	28%	353	41%
Mulheres	456	47%	362	40%	366	23%	511	59%
Até 30 anos	611	63%	575	64%	414	31%	518	60%
30 a 50 anos	347	36%	314	35%	291	19%	329	38%
Mais de 50 anos	11	1%	15	2%	9	1%	17	2%
SP	609	63%	540	60%	475	32%	468	54%
MG	282	29%	277	31%	178	14%	315	36%
PE	18	2%	27	3%	23	2%	24	3%
RS	60	6%	60	7%	38	3%	57	7%

Nota: A taxa de rotatividade considera: ((número de admissões + número de demissões / 2) / número total de colaboradores ativos) x 100.



Em 2024, realizamos um novo censo de diversidade, com adesão de 79% dos colaboradores. A pesquisa foi elaborada com base em diretrizes de mercado, como o Instituto Ethos e o Guia de Diversidade da B3, e os resultados foram analisados considerando dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) - Censo Demográfico 2022, o Relatório de Ambição 2030 do Pacto Global e o Perfil Social, Racial e de Gênero das 1100 maiores empresas do Brasil divulgado pelo Instituto Ethos. O Censo é uma ferramenta fundamental, pois nos apoia na criação de políticas e programas mais assertivos na promoção da diversidade e inclusão, para reduzir desigualdades e garantir oportunidades com equidade para todos.



## Destaques do Censo



**A diversidade é parte do que nos torna únicos. Mais da metade do nosso time é formado por mulheres (57%), e 41,5% das pessoas colaboradoras se autodeclaram negras – sendo 12,9% pretas e 28,6% pardas. Esses números refletem nosso compromisso em construir um ambiente cada vez mais diverso, representativo e verdadeiro.**

**Em relação à orientação sexual, 22,8% das pessoas colaboradoras se declaram homossexuais, bissexuais ou com outra orientação, demonstrando a pluralidade que fortalece nossa cultura. Contamos ainda com 2,7% de pessoas com deficiência e 5,1% de pessoas neurodivergentes, o que nos inspira a ampliar nossa atuação junto a esses públicos, promovendo maior representatividade, ambientes cada vez mais inclusivos e oportunidades de desenvolvimento pautadas na equidade.**

Após a pesquisa, conduzimos rodadas de conversa com colaboradores, como uma forma de apresentar com mais profundidade os dados desse censo, para criar uma relação de proximidade e confiança sobre como vamos evoluir o tema na empresa. Também convidamos nossas equipes para participarem e liderarem os grupos de afinidade, que passarão a atuar em 2025, como espaços de diálogo e acolhimento sobre temáticas como equidade de gênero, raça, inclusão da pessoa com deficiência ou neurodivergente.

Outro destaque da petlove é a adoção da licença-maternidade estendida, de seis meses, e a licença parental de três meses. Pensando nos pais de pets, criamos a peternidade, uma licença remunerada de dois dias úteis no caso de adoção de pets. Benefícios que reforçam nosso desejo de criar ambientes de trabalho que acolham integralmente o colaborador, construindo vínculos de confiança e respeito.



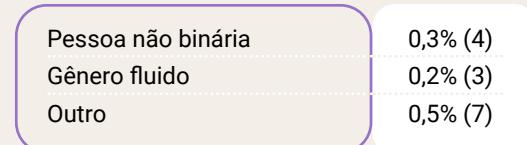
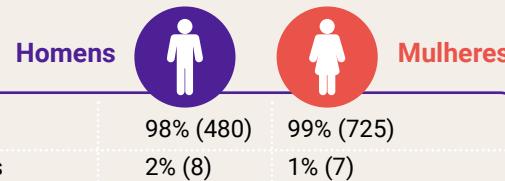
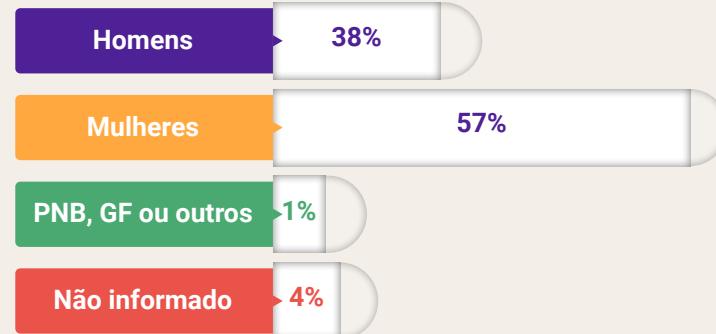
## Licença-maternidade/paternidade [GRI 401-3]

	2022	2023	2024
Colaboradores com direito a tirar licença			
Colaboradores que saíram de licença			
Colaboradores que retornaram ao trabalho após a licença			
Colaboradores que deveriam ter retornado ao trabalho após a licença			
Colaboradores que completaram 12 meses do retorno da última licença			
<b>Taxa de retorno*</b>			
<b>Taxa de retenção*</b>			

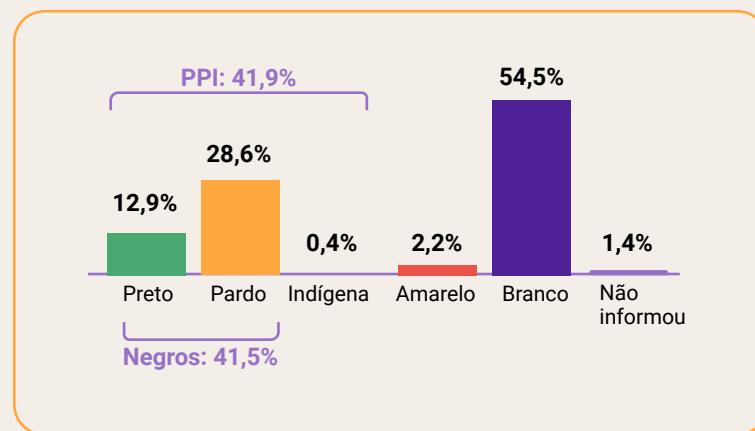
\*Taxa de retorno = colaboradores que retornaram ao trabalho após a licença / colaboradores que deveriam retornar ao trabalho após a licença. Taxa de retenção = colaboradores ativos 12 meses após terem retornado ao trabalho da licença / colaboradores que retornaram da licença no ano anterior.

## Resultados do Censo de Diversidade

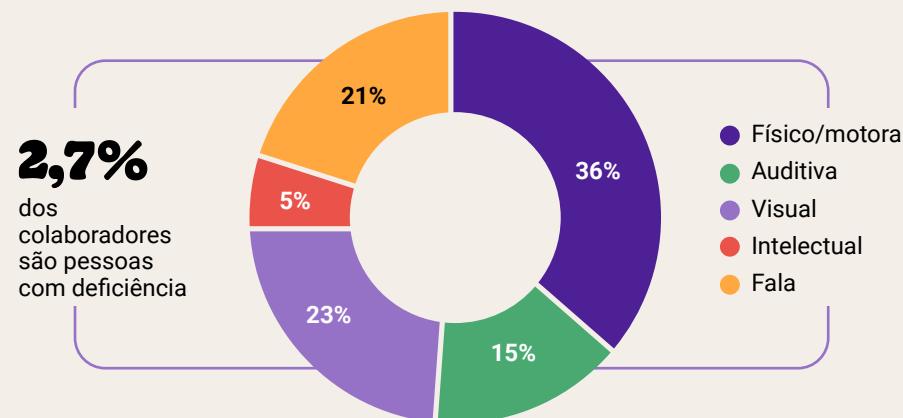
### Colaboradores por gênero



### Colaboradores por raça/cor



### Pessoas com Deficiência no time Petlove



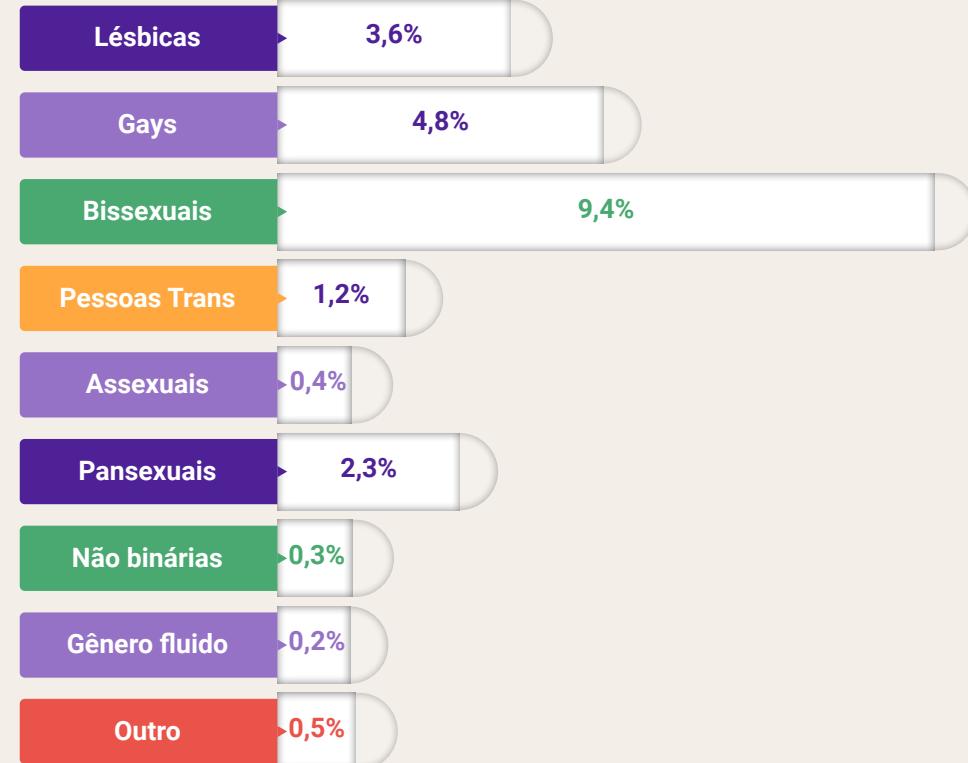
## Pessoas Neurodivergentes no time Petlove



## Pessoa LGBTQIAPN+ no time Petlove

**22,8%**  
dos colaboradores  
são LGBT+

	LGBT+
Alta gestão	9,5%
Liderança	14,5%
Liderança geral	12,3%
Administrativo	28,5%
Operacional	19,2%



Nota: Os resultados do Censo podem variar dos dados apresentados anteriormente no indicador GRI 405-1, devido a diferentes bases de colaboradores. Para o indicador 405-1 usamos a mesma base de colaboradores do GRI 2-7, de 31/12/2024. Já o Censo foi realizado em novembro de 2024.

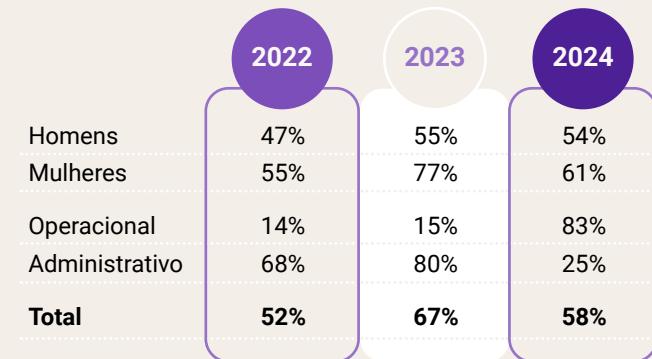
## Desenvolvimento dos nossos times

Um dos destaques do ano foi o Petmentor, no segundo semestre, **um programa de mentoria entre a nossa alta gestão e liderança média**. Foram seis encontros que promoveram trocas de experiências e ideias valiosas. Acreditamos que iniciativas como esta contribuem para o desenvolvimento profissional e humano pessoal. Também realizamos um evento de planejamento com a nossa liderança, para a definição conjunta das principais metas da empresa. Um encontro importante de integração e alinhamento do time, que estimula a visão estratégica, com foco no alto desempenho e entrega de resultados da Petlove ao longo do ano.

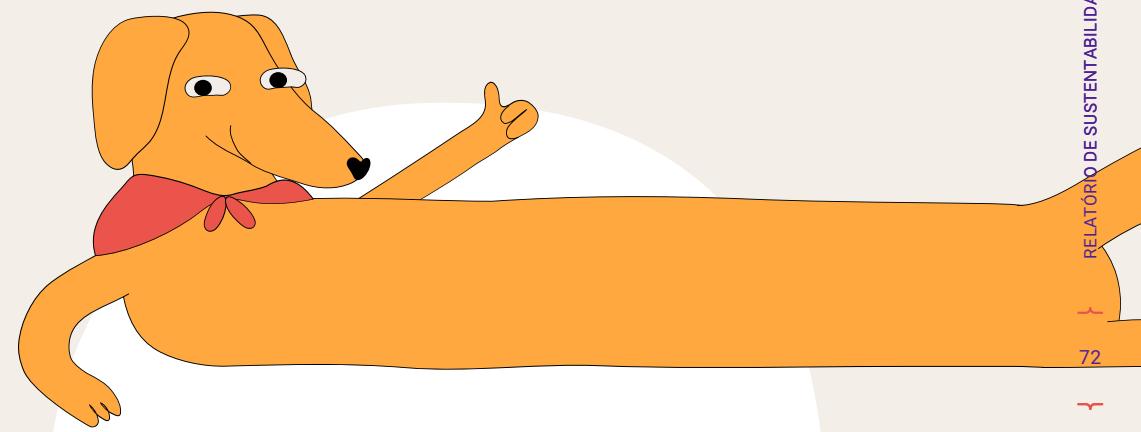
Fortalecemos nosso programa de desenvolvimento com ampliações em estágio e aprendizagem, além do fomento a educação e desenvolvimento de carreira, reforçando a cultura de crescimento e protagonismo. No varejo, por exemplo, investimos em um trilha de educação dedicada ao nosso time de loja, que contou com encontros presenciais e conteúdos on-line, em nossa plataforma de comunicação, a Petplay.

**Ampliamos nosso programa de estágio**, dobrando o número de vagas para 60 oportunidades, e tivemos um recorde de 7,5 mil inscrições, e conduzimos um programa de jovens aprendizes com uma agenda de conteúdos e treinamentos dedicados ao desenvolvimento desses públicos. Outra ferramenta que apoia o desenvolvimento dos nossos times é a **avaliação de desempenho**, que acontece semestralmente. Adotamos o modelo 360°, que valoriza a escuta entre pares e o desenvolvimento contínuo, fortalecendo a cultura de feedback e aprendizado. 95,63% dos colaboradores elegíveis (colaboradores de áreas administrativas e lideranças de áreas operacionais) participaram do 1º ciclo de avaliação, 100% finalizado em 2024.

### Colaboradores que receberam avaliação de desempenho [GRI 404-3]\*



\*O indicador considera o % de colaboradores que participaram x o total de colaboradores ativos no período de realização do ciclo de avaliação.



## Saúde e bem-estar

Adotamos um sistema de saúde e segurança que integra todos os laudos, documentos e atuação de comitês, como CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e Brigada de Combate a Incêndio, conforme previsto em normas e legislações nacionais. Em 2024, revisitamos e atualizamos nossa Política de Saúde e Segurança, que reforça os compromissos da Petlove e as responsabilidades de cada colaborador na implementação e cumprimento das diretrizes de segurança.

Nosso maior foco de atuação está no CD de Itapeva (MG), considerando o tamanho da operação, e buscamos replicar as boas práticas nas demais unidades. No ano, evoluímos no mapeamento, padronização de processos e adequações nas lojas próprias da Petlove, um movimento importante que fortaleceu nossa **gestão integrada de saúde e segurança**, sempre com foco em proporcionar ambientes de trabalho saudáveis e seguros.

Contamos com um **programa de Bem-Estar e Saúde, o Cuidar +Petlove**, focado na promoção da saúde física e mental do colaborador, utilizando estratégias de gamificação e recompensas na superação de desafios pessoais e entre equipes. A iniciativa integra quatro pilares: hábitos de vida, como alimentação saudável e corpo em



movimento, bem-estar emocional, bem-estar social, relacionado a atividades fora do escritório que promovem o bem-estar, e bem-estar ambiental, com modelos de trabalho flexíveis que reduzem impacto ambiental e colaboraram com a criatividade e colaboração.

No CD de Itapeva (MG), inauguramos nossa estrutura de ambulatório e no escritório de São Paulo, disponibilizamos uma sala para meditação. Na plataforma de benefícios, nosso colaborador tem acesso a plano de saúde, plano odontológico e convênios com farmácias e academias. Um destaque é o PIPO, o Assistente de Saúde da Petlove, plataforma em que os colaboradores têm acesso a teleatendimento de urgência médica a qualquer hora do dia, teleatendimento psicológico, serviço de indicação de rede credenciada pelo plano de saúde, programa de acompanhamento de gestantes e pacientes crônicos, entre outros serviços.

**Cuidado que  
fortalece  
vínculos.** 

## Comunicação e engajamento

Em 2024, lançamos a Petplay, nossa intranet, que consolida as principais informações e conteúdos da Petlove para os colaboradores. Uma plataforma gamificada, com o nosso jeito descontraído e acessível, que ampliou a comunicação com os times. Já no primeiro mês, registramos uma adesão de 97%, fechando o ano com 1.165 colaboradores ativos. A Petplay também ampliou índices de participação geral em pesquisas internas: de 75% para 85% com o apoio da plataforma.

Além da Petplay, usamos ferramentas como o Slack e WhatsApp para facilitar as interações entre os petlovers, e mantemos rituais importantes para ouvir e compartilhar informações, como o Fala Petlove,



## Nossa comunicação é simples e acessível.

encontro institucional mensal para falar dos nossos resultados, o Faropet, uma pesquisa bimestral de clima e engajamento, e a pesquisa de satisfação de *onboarding*, realizada no 1º, 30º e 75º dia para entender como o novo colaborador está se adaptando a Petlove.

Por meio de pesquisa baseada na metodologia eNPS, acompanhamos a satisfação dos nossos colaboradores e mapeamos oportunidades de melhoria em processos, benefícios e programas. No último semestre do ano, registramos um crescimento de 14 pontos na pesquisa, além de maior engajamento nas respostas, com um aumento na adesão de 42%, o que nos permitiu uma visão ainda mais real do nível de satisfação das equipes. Também avaliamos a favorabilidade dos colaboradores com a Petlove, chegando a 84,4% de defensores da marca em 2024.



# Compromissos com o meio ambiente

**petlove**♥

# Cuidamos do planeta

## Gestão ambiental

nas lojas e *Mini Hub*

# 84%

dos resíduos enviados para reciclagem

# 100%

de energia renovável no CD de Itapeva (MG)

## Certificação Lixo Zero

em três Centros de Distribuição

# 8,9 mil

toneladas de emissões compensadas

## Somos LEED

Nosso Centro de Distribuição, em Itapeva (MG), conta com uma estrutura baseada nos padrões LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), sistema internacional que adota boas práticas em projetos arquitetônicos para redução de impactos ambientais, como menor consumo de água e luz, reuso de água, entre outros. A certificação, conquistada em 2023, permaneceu ativa em 2024.



## Redução dos resíduos

Os principais resíduos da Petlove são recicláveis, gerados no dia a dia da operação, como papel, papelão e plástico. Em Itapeva (MG), atuamos com uma particularidade que é a locação de parte da estrutura do CD para outras empresas. Como proprietários do condomínio, a destinação dos resíduos está sob nossa gestão, o que acrescenta ao monitoramento outros tipos de resíduos, como cerâmicas e madeira, característicos a estes negócios. Cerca de 10% do volume total gerado no CD refere-se a resíduos de terceiros. Atuamos de forma próxima e preventiva para incentivar a gestão ambiental responsável e compartilhada, além do descarte correto.



### Somos Lixo Zero

**Renovamos a certificação dos Centros de Distribuição de Itapeva (MG) e de Pernambuco, e ampliamos o processo para o CD de Itajaí (SC). A iniciativa, mais do que um selo, fortaleceu nossa gestão ambiental e traduz nossos esforços na implementação de ações com foco na redução de resíduos destinados para aterros, e ampliação da reutilização e reciclagem dos materiais.**

Em 2024, **evoluímos a gestão ambiental, integrando as lojas próprias e o Mini Hub de São Paulo** – pequeno Centro de Distribuição, ao monitoramento de resíduos da Petlove. Com um parceiro especializado, que nos apoia no processo de coleta e destinação dos resíduos, geramos mais de 1,3 toneladas de adubo na compostagem de resíduos orgânicos, reciclamos 7 toneladas e geramos cerca de 46 mil kWh de energia com o coprocessamento de rejeitos.

Para somar a este movimento, realizamos treinamentos com os times das lojas e do *Mini Hub*, sobre coleta seletiva e mapeamos os tipos de resíduos gerados em cada unidade, para aprimorar a disposição dos coletores e facilitar o dia a dia do colaborador na hora de realizar qualquer descarte.

**Retiramos todos os copos plásticos descartáveis das lojas, escritório administrativo e Mini Hub de São Paulo.** Com o movimento estimamos uma redução superior a 187,6 mil copos plásticos no ano. No CD de Itapeva (MG), mantivemos os copos retornáveis no refeitório e áreas administrativas e em Pernambuco, os copos de papel na operação. Ao longo do ano, também realizamos comunicações contínuas com colaboradores dos CDs, para reforçar as práticas de descarte correto de resíduos.

A inclusão das lojas e do *Mini Hub* de São Paulo, somado aos descartes de empresas terceiras em Itapeva (MG) e ao desempenho crescente do nosso negócio em 2024, impactaram no aumento de 28% no volume total de resíduos gerados no ano. Uma conquista de 2024 foi a manutenção de um alto índice de resíduos enviados para a reciclagem e compostagem: 768,50 toneladas, um crescimento de 26% comparado a 2023, número equivalente a 84% do volume total, superando nossa meta de 80%.

**Resíduos gerados (toneladas) [GRI 306-3]\***

	2022	2023	2024
<b>Resíduos não perigosos</b>			
Papel/papelão	628,6	175,2	263,5
Plástico	278,0	121,3	154,3
Metal	22,1	2,3	8,6
Orgânico	40,5	102,2	158,1
Madeira	212,6	211,2	184,0
Rejeito	38,4	100,3	140,6
EPI/uniformes	0,4	0,0	0,0
Aparas de eletrônicos	0,1	0,0	0,0
<b>Total de resíduos</b>	<b>1.220,7</b>	<b>712,5</b>	<b>909,1</b>
<b>Resíduos perigosos</b>			
Medicamentos	0,0	0,0	0,2
<b>Total de resíduos</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,2</b>

**Destinação de resíduos (toneladas) [GRI 306-4, 306-5]\***

	2022	2023	2024
<b>Resíduos recuperados</b>			
Reutilização	0,00	213,5	0,0
Reciclagem	660,3	296,5	610,8
Compostagem	2,8	102,2	158,1
	<b>663,1</b>	<b>612,2</b>	<b>768,5</b>
<b>Resíduos destinados para disposição final</b>			
Incineração (sem recuperação de energia)			2,2
Aterro	330,9	100,3	119,4
Coprocessamento	226,6		19,3
	<b>557,5</b>	<b>100,3</b>	<b>140,8</b>

\*Os indicadores contemplam os Centros de Distribuição de Itapeva (MG), Pernambuco e Itajaí (SC), além de 100% das lojas próprias ativas em 2024. Toda recuperação ou destinação de resíduos é realizada fora da Petlove, em empresas parceiras. 100% dos resíduos recuperados são classificados como não perigosos. Apenas 0,25 toneladas dos resíduos enviados para coprocessamento são classificados como perigosos (refere-se a medicamentos de uso veterinário).



## Embalagens com menor impacto

Estamos sempre buscando melhores opções de embalagens, com menor impacto ambiental. Nossa tapete higiênico, da marca exclusiva ECOA, possui uma embalagem feita com o papel *Thermo Seal*, substituindo integralmente o polietileno por papel. 80% das embalagens usadas no processo de transporte, assim como as bolsas de ar que servem para preenchimento de caixas, são provenientes de materiais reciclados.

Compensamos 778,03 toneladas de resíduos de embalagem pós-consumo, volume que representa 100% do total que é usado no transporte, por meio da compensação em parceria com a EuReciclo. O modelo de compensação, além de viabilizar a reciclagem de itens equivalentes por região de atuação e vendas da Petlove, fortalece a atuação de cooperativas da cadeia de reciclagem e valoriza o trabalho de uma rede extremamente importante de catadores e recicladores do nosso país.

### Materiais usados para embalagens (toneladas) [GRI 301-1]

2024	
Embalagens de transporte provenientes de materiais <b>não</b> renováveis	
Plástico	238,0
Embalagens de transporte provenientes de materiais renováveis	
Papel/papelão	483,3



## Neutralização de emissões

A emissão de gases poluentes é um dos maiores desafios ambientais da sociedade atual e reflete um ponto central da nossa estratégia de sustentabilidade, por estar altamente relacionado à logística que dá suporte ao e-commerce, pilar fundamental do nosso modelo de negócio. Conscientes desse desafio, estamos comprometidos com a redução e a neutralização de nossas emissões por meio de políticas e práticas integradas ao negócio.

Algumas das frentes de atuação, em que estamos evoluindo nos últimos anos, são a eletrificação de nossas frotas, a otimização das rotas de entrega e a substituição de combustíveis fósseis por biocombustíveis. Nossa meta é a redução de 5% das emissões, acompanhando o crescimento da empresa, e a compensação das demais emissões por meio de parcerias com instituições confiáveis e projetos com impacto socioambiental.



### Emissões de Gases de Efeito Estufa (toneladas)

[GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4]\*

	2022	2023	2024
Escopo 1	197,2	1.035,4	<b>2.137,7</b>
Escopo 2	63,4	123,7	<b>28,2</b>
Escopo 3	9.693,8	11.866,8	<b>11.275,8</b>
Total Escopos 1, 2 e 3	<b>9.954,4</b>	<b>13.025,9</b>	<b>13.442,0</b>
Intensidade de emissões**			
Escopos 1, 2 e 3	0,06	0,19	<b>0,08</b>
Escopos 1 e 2		0,02	<b>0,01</b>
Escopo 3		0,17	<b>0,07</b>

\*Escopo 1: Consumo de combustíveis em geradores, recarga de gases de refrigeração (ar-condicionado), transporte de veículos próprios, destinação de resíduos e consumo de água nas operações diretas. Escopo 2: Consumo de energia elétrica. Escopo 3: Transporte de mercadorias realizado por parceiros e embalagens geradas no pós-consumo.

\*\*O cálculo da Intensidade de emissões considera o total de toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas dividido pelo total de toneladas de produtos transportados no ano.

**Compensamos 8.933 toneladas de CO<sub>2</sub>, equivalentes a 100% das nossas emissões nos escopos 1 e 2, e 55,38% do escopo 3.**

## Roteirização de entregas

Modelo adotado pela Petlove há alguns anos, a roteirização inteligente das entregas garante uma estratégia de rotas eficientes, o que contribui tanto para a velocidade e pontualidade das entregas, como também para otimização de rotas, evitando quilometragens desnecessárias e, consequentemente, mitigando emissões de gases poluentes e consumo de combustíveis fósseis.

## Frota elétrica

Em 2024, evoluímos da operação com a nossa frota elétrica. Com as cinco vans, foram 57,5 mil quilômetros rodados, contabilizando cerca de 53 mil entregas no ano, que geraram, em média, uma redução superior a 5 mil litros de diesel. A frota atua em São Paulo e Rio de Janeiro, capitais e cidades do entorno, e corresponde a 4,28% e 0,76%, respectivamente, das entregas Petlog realizadas nestas regiões. Estamos avaliando os resultados, com perspectiva de ampliar o número de carros elétricos nos próximos anos.

## Energia renovável

Em julho de 2024 migramos o CD de Itapeva (MG) para captação do recurso por meio do Mercado Livre de Energia. O movimento, além de otimizar custos, trouxe maior clareza sobre a fonte de captação, passando a ser eólica, 100% renovável. Para 2025, vamos investir na rastreabilidade das fontes, optando por renováveis, para todos os Centros de Distribuição e lojas próprias.

Em Itapeva (MG), além do uso de claraboia para iluminação natural e sensores de presença e de luz natural, implementamos o sistema de "standby" na esteira, que é desligada automaticamente em intervalos de turnos ou quando não há fluxo de produtos. Ainda assim, registramos um crescimento de cerca de 21% no consumo de energia, que se deve ao aprimoramento no controle de consumo das lojas e ao desempenho crescente do nosso negócio durante o ano, com maior fluxo operacional nos CDs.

## Combustível com menor impacto

Em 2024 realizamos um movimento importante para engajar nossos parceiros de logística da Petlog sobre a troca de combustíveis fósseis para etanol, uma opção mais sustentável, com menor impacto ambiental. Realizamos uma série de conversas e compartilhamos conteúdos sobre o tema para conscientizar e convidar nossos parceiros a adotarem escolhas melhores para o planeta, no dia a dia.

Impactamos cerca de 75% dos motoristas nos encontros, com meta de avançar para 80%. Na última verificação do ano, 31% da frota sinalizou que utiliza o etanol como combustível para os transportes da Petlog. Para 2025, vamos lançar um plano de incentivo e benefícios, com o objetivo de reconhecer e incentivar nossos parceiros ao uso do etanol na hora de abastecer. Nossa meta é que, de maneira perene, ao menos 75% dos motoristas aptos da Petlog (com carros flex) atuem com o combustível de menor impacto.



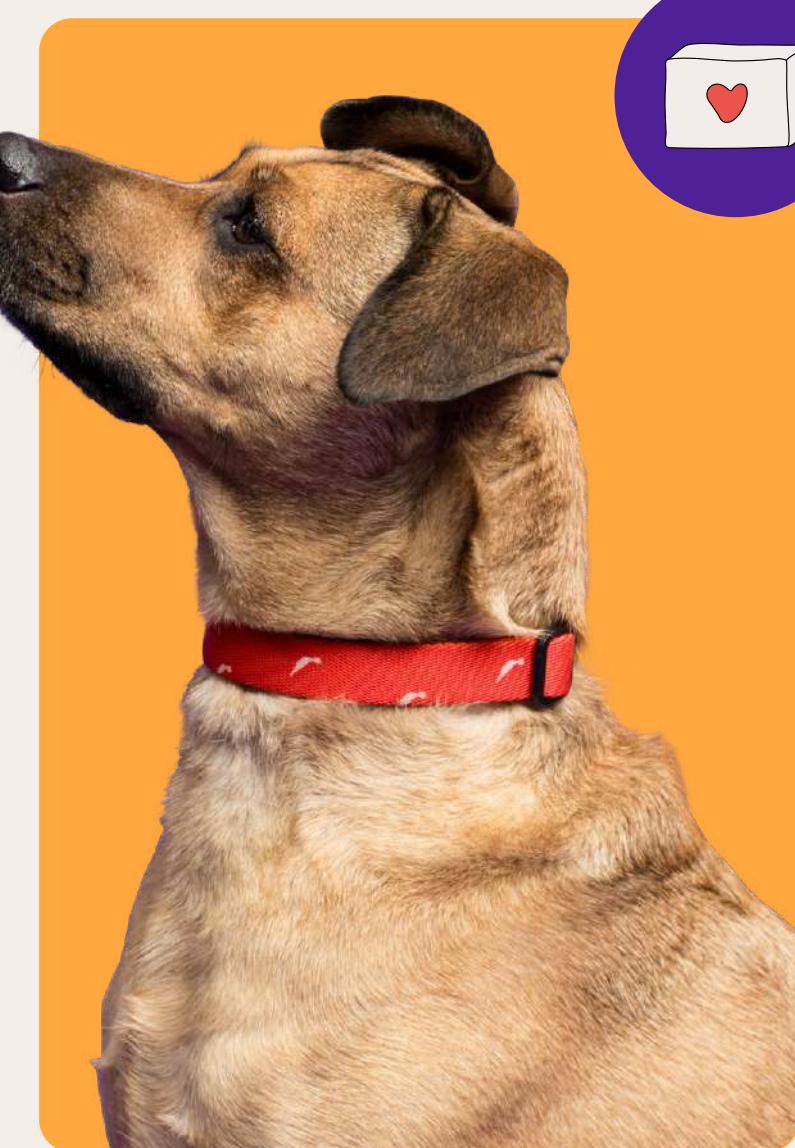
## Consumo e intensidade energética (GJ)

[GRI 302-1, 302-3]\*

	2022	2023	2024
<b>Não renováveis</b>			
Energia elétrica adquirida	5.360,0	9.222,6	8.551,8
Combustível	23,9	284,9	109,1
<b>Renováveis</b>			
Energia eólica			3.427,8
<b>Total</b>	<b>5.383,9</b>	<b>9.507,5</b>	<b>12.088,8</b>
<b>Intensidade energética**</b>	<b>0,07</b>	<b>0,12</b>	<b>0,14</b>

\*Os volumes de energia consideram nossos quatro Centros de Distribuição e lojas da Petlove. Fatores de conversão:  
Energia (GJ) = Litros de gasolina × 0,034 | Energia (GJ) = Energia (kWh) × 0,0036.

\*\*O cálculo da intensidade energética considera o total de energia consumida (GJ) dividido pelo total de m<sup>2</sup> de área construída.





# Parceiros de negócio

petlove<sup>®</sup>

# Nossa cadeia de valor

Para entregar as melhores soluções ao pet e seu tutor, movimentamos uma cadeia de valor que envolve fornecedores, médicos-veterinários e empreendedores do mercado pet, uma rede essencial, que colabora com os nossos negócios. Compreendemos que é nosso papel promover relações responsáveis, apoiar o desenvolvimento e influenciar boas práticas junto aos nossos parceiros. Afinal, quanto mais a rede cresce, mais prosperamos juntos e ampliamos o impacto positivo da Petlove no mundo.



# Gestão de fornecedores

**24**fornecedores atuam  
na logística**40**fornecedores  
diretos, parceiros no  
desenvolvimento de  
marcas exclusivas**1.661**parceiros indiretos,  
fornecedores de serviços e  
materiais diversos**256**fornecedores diretos, de  
produtos de diversas marcas  
do mercado pet**1<sup>a</sup> auditoria**socioambiental em  
fornecedores diretos

## Valores pagos para fornecedores (%) [GRI 204-1]

**99% nacionais****1% internacionais**

Nossa rede de fornecedores é formada por parceiros de logística, fornecedores diretos, de produtos para pets de marcas terceiras e que apoiam o desenvolvimento de produtos das marcas exclusivas Petlove, além de parceiros indiretos, de serviços e outros materiais diversos. Em 2024, iniciamos um mapeamento de perfil da nossa cadeia de fornecedores diretos. Constatamos que 67% são locais, ou seja, estão localizados a menos de 80 km de distância de um Centro de Distribuição, *Mini Hub* ou *Service Center* da Petlove. Mapeamentos como este nos dão subsídios para compreender ainda melhor a nossa rede, identificar impactos e construir verdadeiras parcerias de longo prazo.

Estabelecemos canais de diálogo abertos e contínuos com toda a rede, para realizar feedbacks e mapear oportunidades. **100% dos fornecedores possuem acesso a Petline, nosso Canal de Ética.** Com os 24 fornecedores de Petlog, estrutura de logística sob gestão da Petlove, realizamos agendas semanais, além de alinhamentos em campanhas específicas, como a *Black Friday*, que gera alto impacto na rede. Os encontros têm o propósito de compartilhar informações relevantes, apoiar os parceiros na gestão dos seus negócios, analisar indicadores de desempenho e avaliar oportunidades de melhoria. No ano também implementamos um ranqueamento dos parceiros, que será divulgado em 2025, considerando variáveis com tempo de entrega, ocorrências e tratativas, com o objetivo de reconhecer e valorizar as melhores práticas.

Realizamos, pela primeira vez, o **Petlove Conecta**, um fórum direcionado a fornecedores estratégicos de produtos, com o objetivo de compartilhar informações sobre a Petlove, nossa visão a médio e longo prazos e conteúdos sobre o mercado pet. No evento, que contou com 205 pessoas participantes, também premiamos nossos fornecedores destaque do ano. Além disso, atuamos com uma equipe especializada que conduz negociações e encontros periódicos de acompanhamento. Os fóruns e agendas são espaços de diálogo aberto e transparente, em que nos aproximamos dos parceiros e mapeamos oportunidades de evolução e melhorias para o negócio e na relação com este público.

## Incentivo a negócios responsáveis

Avançamos no processo de formalização de contratos com nossos fornecedores de produtos, alcançando 100% dos fornecedores recorrentes de marcas exclusivas Petlove com contrato assinado. Investimos na disseminação do Código de Conduta de Terceiros, documento em que estabelecemos os valores, padrões éticos e comportamentos que esperamos na relação com nossos parceiros e na maneira como conduzem os seus negócios.



**Fornecedores  
alinhados aos  
nossos valores.** 

No Código, reforçamos nosso posicionamento em relação a proteção dos animais e do meio ambiente, da valorização e fomento a diversidade e inclusão, ao combate do trabalho infantil e do trabalho forçado ou análogo ao escravo, a construção de negócios com integridade e práticas anticorrupção. Junto com o Código, enviamos o Termo ESG, documento assinado pelo fornecedor para confirmar a sua ciência e concordância quanto ao conteúdo do Código. Em 2024, os fornecedores que representam 26% do volume de compras assinaram o documento. Nossa meta para os próximos anos é ampliar este número, alcançando todos os parceiros que representam 90% do nosso volume de compras.

**Em 2024, também desenvolvemos uma cartilha de boas práticas ESG para incentivar nossa rede de fornecedores na condução de negócios cada vez mais responsáveis e na geração de impactos socioambientais positivos. O material será disponibilizado em 2025, juntamente com um questionário autodeclaratório, ferramenta que nos ajuda a mapear o perfil e iniciativas dos fornecedores, além de direcionar quanto a assuntos relevantes para a Petlove no contexto da sustentabilidade.**



## Juntos com parceiros em boas ações!

A gente sabe que, quando atuamos em rede, potencializamos o impacto positivo. Apoiamos o Instituto da Adimax, empresa que é um dos nossos fornecedores de produtos, patrocinando a formação de cães guias, entregues a pessoas com deficiência visual e TEA (Transtorno do Espectro Autista).

## Homologação de fornecedores

Para desenvolver nossa linha de produtos exclusivos Petlove, investimos em parcerias sólidas e duradouras com nossos fornecedores. Em 2024, priorizamos auditorias de qualidade direcionadas e visitas técnicas que fortaleceram o alinhamento com os padrões de qualidade e segurança estabelecidos pela Petlove. Integrados ao checklist da auditoria aspectos como armazenamento de produtos químicos, para garantir a segurança dos colaboradores, o manejo de resíduos, verificando se os procedimentos adotados estão alinhados com as normas e regulamentações ambientais vigentes.

Realizamos quatro **auditorias de qualidade de homologação e manutenção** em fornecedores nacionais, complementadas por cinco visitas técnicas para acompanhamento de processos produtivos. Em fornecedores internacionais, contamos com uma empresa parceira, referência em auditorias de qualidade, a PTS Global Quality Solutions, que realizou três auditorias no ano.

Um marco importante foi a nossa **primeira auditoria com foco em identificar práticas socioambientais** dos fornecedores. Desenvolvemos uma ferramenta baseada nas melhores práticas de mercado, incluindo aspectos abordados pelo Sistema B, e contamos com o apoio de um consultor especializado na condução da auditoria. O processo, para além de uma avaliação, reforça os padrões que esperamos dos parceiros, nos aproxima da rede e nos dá clareza quanto aos desafios e oportunidades de desenvolvimento da nossa cadeia de fornecimento. A meta é evoluir, em 2025, com a auditoria socioambiental nos cinco maiores fornecedores da Petlove, que representam 52% do volume de compras diretas.

## Fortalecemos a sustentabilidade na cadeia de fornecimento.

Para os próximos anos, também está no nosso radar aprimorar a homologação de fornecedores indiretos, integrando um processo de avaliação documental, com consultas a listas públicas, tanto para a contratação como em processos de revisão, conforme criticidade do fornecedor. O objetivo é garantir a atuação com parceiros que estejam alinhados aos nossos valores.

Em 2024, nenhuma situação de risco ou impacto significativo, social ou ambiental, foi identificada na cadeia de fornecimento. Com a formalização de contratos, a assinatura do Código de Conduta de Terceiros, os processos de auditoria e avaliação, e as relações próximas que estabelecemos, influenciamos boas práticas de negócio e apoiamos o desenvolvimento de uma cadeia de fornecimento cada vez mais sustentável.



# Empreendedorismo responsável

**4,7**  
**mil**

heróis conectados a  
DogHero

**1,3**  
**mil**

estabelecimentos com sua  
gestão apoiada pelo Vetus



**48**  
**milhões**

de pessoas impactadas  
pelos conteúdos da  
Vetsmart

**R\$ 2**  
**milhões**

compartilhados com  
empreendedores via  
whitelabels

Na **DogHero**, além de todo o rigoroso processo de seleção dos heróis, integração e acompanhamento, adotamos uma nova classificação de “super-herói”, conforme o desempenho da rede, com benefícios de maior visibilidade e repasse de menores taxas para a Petlove. Uma maneira de incentivar o empreendedorismo responsável, afinal, heróis com melhor desempenho também significa tutores mais satisfeitos e pets mais felizes.

Com o **Vetus**, apoiamos mais de 1,3 mil empreendedores na gestão de seus negócios. Por meio da plataforma, conseguimos compartilhar com a nossa rede uma solução eficiente para a gestão dos negócios do segmento pet, profissionalizando a governança e promovendo mais praticidade no dia a dia dos negócios. Contamos com um time de especialistas, que apoiam todo o processo de implantação e de uso, com suporte técnico qualificado e treinamentos, para garantir o melhor aproveitamento da ferramenta. Esse é também um canal de escuta e diálogo com nossos clientes, que nos permite identificar oportunidades de melhoria da ferramenta e seguir implementando atualizações, para entregar um sistema completo e otimizado.

Na **Vetsmart**, nossa ferramenta de prescrição e plataforma com diversos conteúdos relacionados ao setor pet, realizamos uma curadoria contínua de temas relevantes e atuais, contribuindo ativamente para o repertório dos profissionais do setor. Em 2024, disponibilizamos 64h em palestras, podcasts e cursos, além de campanhas e conteúdos compartilhados pelas redes sociais, impactando 48 milhões de pessoas. Somos o App de medicina veterinária mais baixado nas App Store e Play Store. Um público que temos orgulho de apoiar na sua formação são os estudantes de Medicina-Veterinária, que estão iniciando a sua jornada profissional. Mais de 233 mil estudantes estavam cadastrados no último ano, acessando os conteúdos e ferramentas da plataforma.

Compartilhamos valor por meio das **whitelabels**, uma solução digital que permite a comercialização de produtos via site da Petlove, gerando uma comissão sobre cada venda realizada. Na prática, a ferramenta foi pensada para possibilitar uma renda extra para empreendedores, como médicos-veterinários e pet shops, além de instituições e ativistas que atuam na causa animal. Com 1.575 whitelabels ativas em 2024, repassamos aproximadamente R\$ 2 milhões para os empreendedores.



Com a integração do modelo de **franquias**, também aumenta a rede de empreendedores conectados ao nosso modelo de negócios. Com o crescimento dessa rede, prevista para os próximos anos, ampliamos nossa responsabilidade e oportunidade de influenciar e apoiar o empreendedorismo responsável e sustentável no mercado pet.



## Somos agentes no mercado pet!

Lideramos a criação da **Associação das Empresas de Planos de Assistência à Saúde para Animais Domésticos**, assumindo a cadeira de presidente da associação nos seus primeiros anos. A ideia é defender e fomentar o desenvolvimento do mercado e das empresas do setor, além de estabelecer um canal de comunicação entre empresas, medicina-veterinária, conselhos e outros órgãos reguladores.

## Relacionamento com a rede credenciada

**Por meio do plano de saúde, conectamos parceiros credenciados em mais de 300 cidades de todo o Brasil. Nosso crescimento no último ano também representa a construção de uma rede sólida, baseada em relações de confiança, que prezam pela geração de valor justa e responsável para todos.**



**Atuando em rede,  
crescemos mais e  
melhor, juntos! **

Periodicamente, nossos times visitam a rede, além de agendas por telefone ou on-line, canais de diálogo importantes para acompanhar e mapear demandas dos parceiros. No total, foram 706 reuniões realizadas, sendo 261 presenciais. Um exemplo de melhoria implementada a partir de feedbacks dos parceiros, foi a visibilidade integrada dos exames realizados pelos pets para toda a rede, o que trouxe ainda mais assertividade para os atendimentos e a não repetição de exames, que muitas vezes causam desconforto para os pets, sem necessidade.

Implementamos o canal de WhatsApp para agilizar e facilitar o envio de comunicações e um e-mail informativo enviado mensalmente, com os principais temas relacionados ao plano. Outra ferramenta importante, para garantir o alinhamento da nossa rede, é a plataforma on-line que consolida conteúdos para tirar dúvidas sobre procedimentos e regras do plano. No ano, contabilizamos 51 mil acessos, com uma média de 10 mil visualizações por mês.

**Disponibilizamos um canal para denúncias e relatos, divulgado para clientes e rede credenciada**, que pode ser utilizado em qualquer situação atípica, como fraudes, maus tratos, erro médico, entre outras. As manifestações podem ser realizadas de forma sigilosa, em plataforma terceira, e seguem para avaliação e investigação realizadas por uma equipe especializada da Petlove. Em caso de constatação de qualquer comportamento de parceiros ou tutores que infringe as regras do plano ou legislações vigentes, realizamos uma abordagem para a resolução do incidente ou até mesmo o descredenciamento.

Lançamos o “**Café Conecta**”, encontros com a rede credenciada com o objetivo de promover alinhamento com a estratégia da Petlove, integrar a rede ao nosso ecossistema e apresentar informações relevantes sobre o mercado de saúde pet. No total, foram oito cafés, com 269 participantes, realizados em São Paulo. O encontro voltado para os profissionais de recepção dos credenciados foi outro destaque. Com 40 participantes, falamos sobre a estratégia do plano de saúde, alinhamos questões relacionadas aos processos do dia a dia, e promovemos uma palestra sobre encantamento no atendimento ao cliente. Para 2025, nossa expectativa é expandir as iniciativas.

**Esses movimentos somados nos aproximaram ainda mais e trouxeram sinergia e ganhos na relação e engajamento da rede. Um dos reflexos foi o crescimento do NPS ao longo do ano. Também compreendemos nosso papel e impacto indireto no desenvolvimento econômico dos nossos parceiros.**





66

**Estamos  
transformando  
o mundo em  
um lugar onde  
os pets possam  
ser felizes  
e saudáveis.**

**Vamos  
juntos e  
juntas?**

99



# Anexos

petlove<sup>®</sup>

# Índice ODS

Estamos conectados aos desafios globais. Confira os ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) e suas metas com as quais buscamos contribuir, por meio da nossa estratégia ESG.

**Clique nas páginas para conhecer mais sobre as nossas ações relacionadas aos ODS.**



## Objetivo 5:

**Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.**

**Meta:**

**5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.**

Ações e programas que fomentam a diversidade e representatividade.

**Página 66 à 71**



## Objetivo 7:

**Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todas e todos.**

**Meta:**

**7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.**

Ampliação do uso de energia renovável.

**Página 81 à 82**



## Objetivo 8:

**Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos.**

### Metas:

**8.4** Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o Plano Decenal de Programas sobre Produção e Consumo Sustentáveis, com os países desenvolvidos assumindo a liderança.

**8.5** Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.

**8.8** Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários.

Gestão de resíduos, com foco na reciclagem e reutilização.

**Página 77 à 78**

Salários dignos para nossos times.

**Página 64 à 65**

Saúde e bem-estar do colaborador.

**Página 73**

Iniciativas de desenvolvimento e valorização do nosso time.

**Página 72**

Gestão responsável e influência positiva de fornecedores.

**Página 85 à 88**



## Objetivo 10:

**Reducir a desigualdade dentro dos países e entre eles.**

### Metas:

**10.2** Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.

**10.3** Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito.

Ações e programas que fomentam a diversidade e representatividade.

**Página 66 à 71**

Iniciativas de educação, treinamento e voltadas ao desenvolvimento profissional de colaboradores.

**Página 72**



## Objetivo 12:

**Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.**

**Metas:**

**12.2** Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.

**12.5** Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso.

**12.6** Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.

Gestão responsável dos resíduos das operações

**Página 77 à 78**

Gestão responsável e influência positiva de fornecedores.

**Página 85 à 88**



## Objetivo 13:

**Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos.**

**Meta:**

**13.3** Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.

Iniciativas para redução dos impactos na logística.

**Página 80 à 81**

Uso de energia renovável.

**Página 81 à 82**



## Objetivo 16:

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

**Meta:**

**16.6** Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis

Práticas de governança responsáveis.

**Página 39 à 43**



### Objetivo 18:

**Eliminar o racismo e a discriminação étnico-racial, em todas suas formas, contra os povos indígenas e afrodescendentes.**

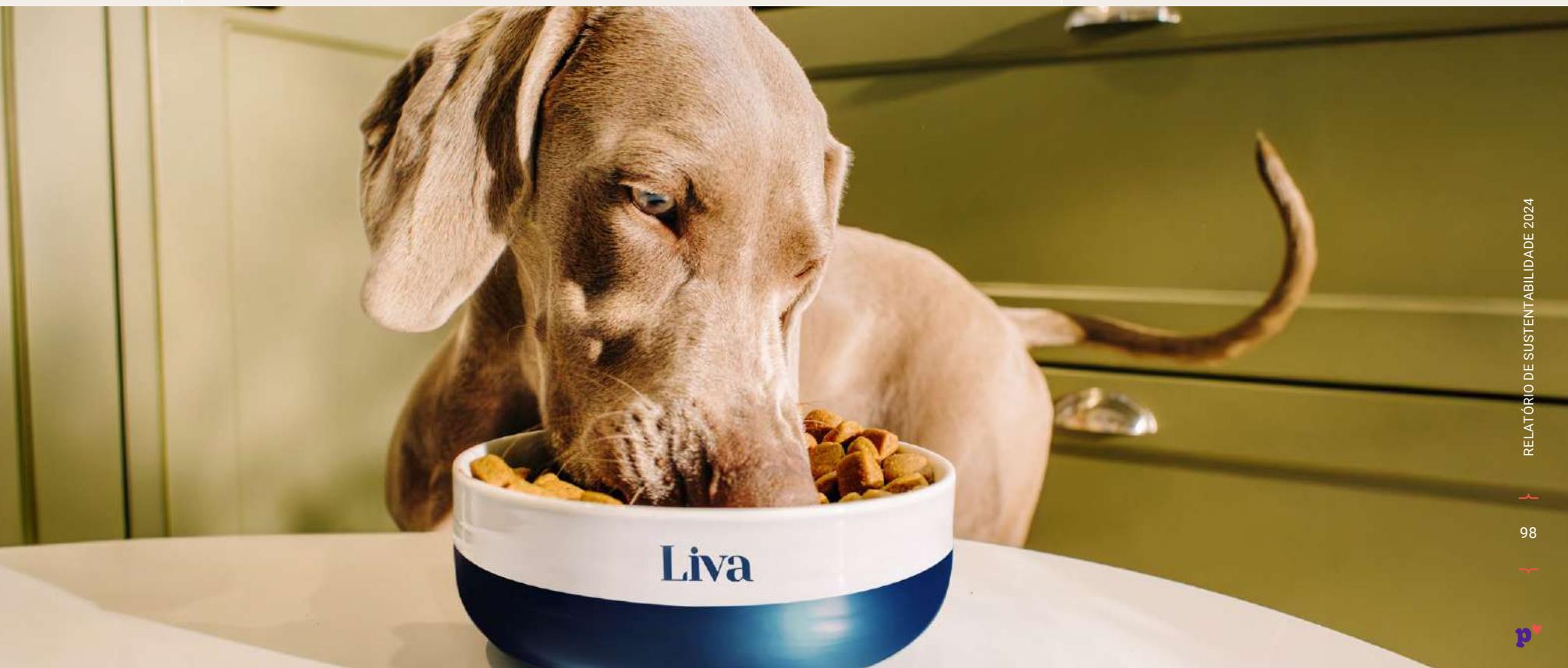
#### Metas:

**18.1.** Eliminar o racismo e a discriminação, tanto direta ou indireta, bem como nas formas múltipla ou agravada, e a intolerância correlata contra os povos indígenas e afrodescendentes nos ambientes públicos e privados de trabalho.

**18.4.** Garantir a representatividade equitativa dos povos indígenas e afrodescendentes nas instâncias, colegiados e órgãos de Estado e no quadro de pessoal de empresas públicas e privadas, levando em conta a interseccionalidade.

Ações e programas que fomentam a diversidade e representatividade.

**Página 66 à 71**



# Conteúdo e sumário GRI

A Petlove relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		Explicação
			Requisitos omitidos	Motivo	
<b>Conteúdos Gerais 2021</b>					
	2-1	Detalhes da organização	19 A estrutura societária do grupo é constituída pela Holding Petlove Cayman Ltda., que conecta as divisões de negócio DH Brasil Ltda. (DogHero), e Petsupermarket Comércio de Produtos para Animais Ltda. que integra os negócios da Petlove Tecnologia Ltda., Petlove Franquidora Ltda., Petlove Distribuidora Ltda. e Petlove Logística Ltda.		
<b>GRI 2: Conteúdos gerais 2021</b>	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	15		
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	15		
	2-4	Reformulações de informações	Tendo em vista a revisão da materialidade e a abrangência dos temas materiais, e para dar maior foco aos conteúdos que representam maiores desafios e impactos do nosso negócio, não foram relatados os conteúdos 403-1 a 403-5, 403-7, 403-9 e 403-10, do caderno de Saúde e Segurança; 205-3 - Combate à Corrupção, 203-2 - Impactos econômicos indiretos.		
	2-5	Verificação externa	15		
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	19, 23, 26 - 29, 31 - 34, 36, 37, 84		
	2-7	Empregados	60		
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	60		
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	39 - 41		

GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	39		
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	40		
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	39, 40		
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	40, 41		
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	15		
	2-15	Conflitos de interesse	Atuamos com um sistema de governança apoiado em códigos, políticas e comitês, que norteiam nossas decisões e comportamentos dos colaboradores e Conselho, para mitigar qualquer situação de conflito de interesses.		
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais		2-16 b	Consideramos confidenciais informações relacionadas às comunicações de preocupações cruciais, tratadas de forma interna e sigilosa.
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança			Atuamos com um modelo de Conselho formado essencialmente por representantes definidos pelos investidores. Não há gestão ou definição desse grupo feita pela própria empresa, ou qualquer estratégia de avaliação ou ação de desenvolvimento destinada ao Conselho.
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		2-17, 2-18	Não se aplica
	2-19	Políticas de remuneração	65		
	2-20	Processo para determinação da remuneração	64, 65		
	2-21	Proporção da remuneração total anual		2-21	Consideramos informações relacionadas a remuneração, dados estratégicos e confidenciais.
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	7, 8		

GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-23	Compromissos de política	13, 41, 43, 65, 66, 86, 87 Buscamos integrar em nossas políticas e procedimentos o princípio da precaução, resguardar os direitos humanos, aplicar e garantir a devida diligência.		
	2-24	Incorporação de compromissos de política	13, 41, 43, 65, 66, 69, 86 - 88		
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	43, 77, 79 - 81		
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	43		
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não foram registrados casos significativos ou multas referentes a não conformidades com leis e regulamentos em 2024.		
	2-28	Participação em associações	90 <b>IDV (Instituto para Desenvolvimento do Varejo)</b> - participamos de agendas com discussões relevantes para o varejo, como tributações relacionadas ao mercado. <b>Câmara e-net</b> - participamos da Câmara Brasileira de Economia Digital, em fóruns com discussões sobre varejo digital. CRMV <b>(Conselho Regional de Medicina Veterinária)</b> - vínculo regulatório.		
	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	10, 23, 27, 33, 74, 85, 86, 89, 91, 92		
	2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por negociações coletivas.		
<b>Conteúdos sobre temas materiais</b>					
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	9, 10		

<b>Tema material: Redução da emissão de Gases de Efeito Estufa e combate às mudanças climáticas</b>					
GRI 302: Energia 2016	3-3	Gestão dos temas materiais	76, 80, 81		
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	82		
	302-3	Intensidade Energética	82		

GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de Gases de Efeito Estufa (GEE)	80		
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de Gases de Efeito Estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	80		
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de Gases de Efeito Estufa (GEE)	80		
	305-4	Intensidade de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	80		
<b>Tema material: Geração de lixo, reciclagem e circularidade</b>					
GRI 306: Materiais 2016	3-3	Gestão dos temas materiais	76, 77, 79		
	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	79	301-1 .a	Informação indisponível/ incompleta
	301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	79	301-2 .a	Informação indisponível/ incompleta
GRI 306: Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	77		
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	77		
	306-3	Resíduos Gerados	78		
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	78		
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	78		
<b>Tema material: Cadeia produtiva sustentável</b>					
GRI 204: Práticas de Compra 2016	3-3	Gestão dos temas materiais	85 - 88		
	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	85		
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	88		
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	88		

GRI	CONTEÚDO		PÁGINA	OMISSÃO		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>GRI 409: Trabalho Forçado ou análogo ao Escravo 2016</b>	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	88			
<b>GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016</b>	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	88			
	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	88			
<b>Tema material: Saúde e bem-estar</b>						
	3-3	Gestão dos temas materiais	46 - 55, 57			
<b>GRI 413: Comunidades Locais 2016</b>	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	45 - 58			
	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	48, 49			
<b>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não foram registrados casos de inconformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços em 2024.			
<b>GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016</b>	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	49			
<b>Tema material: Redução de desigualdades, diversidade e inclusão social</b>						
	3-3	Gestão dos temas materiais	66, 68, 69, 72			
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	67			
	401-3	Licença maternidade/paternidade	69			
<b>GRI 404: Capacitação e Educação 2016</b>	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	72			
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	72			
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	61, 62			
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	66			

GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>Tema material: Geração de empregos e salário digno</b>					
GRI 202: Presença no Mercado 2016	3-3 202-1	64, 65, 73 65			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-6	73			
<b>Tema material: Ética, transparência e governança ESG</b>					
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	3-3 418-1	42 42			





**Coordenação geral Petlove**

Time de Sustentabilidade



**Imagens**

Acervo Petlove

**Consultoria GRI, redação e diagramação**

Pupa - Comunicação, Educação e Gestão em Sustentabilidade

Avenida Nações Unidas, 12901 São Paulo - SP | 05425-07

**petlove** 

