



Relatório Anual 2020

Juntos, rumo à próxima fronteira

Edenred

Sumário

3.

Destaques do ano

4.

Apresentação

5.

Carta do Presidente

6.

Escala

7. Perfil e modelo de negócio

9. Plataforma Edenred

12. Next Frontier

13. Governança

13. Nossos Valores

14. Código de Ética

15. Compliance

17. Gestão da sustentabilidade

19.

Inovação

20. Parcerias

22. Soluções para clientes

28.

Transformação

29. Ideal People

35. Ideal Planet

37. Ideal Progress

39. Prêmios e reconhecimentos

41.

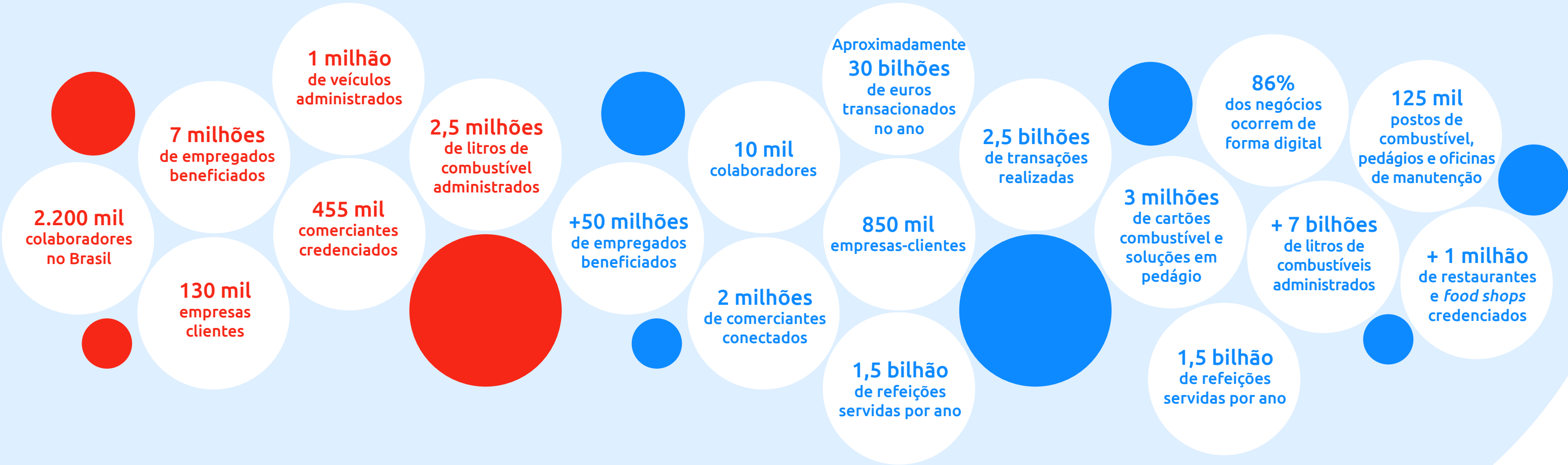
Conteúdo GRI



Destaque do ano

No Brasil, conectamos:

Conectamos em 46 países:



Apresentação

GRI 102-45, 102-53, 102-54

Sob o tema “Juntos, rumo à próxima fronteira”, apresentamos aos nossos públicos de relacionamento o Relatório Anual 2020, correspondente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro. Pela primeira vez, nosso relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial, com matriz de materialidade baseada em nossa operação global.

Estruturamos o documento baseados na nossa estratégia Next Frontier 2019-2022, com cada capítulo correspondendo a um de seus eixos: Escala, Inovação e Transformação. Em cada um deles, os projetos e iniciativas traduzem o empenho e a resiliência que foram a marca da Edenred para enfrentar o cenário desafiador de 2020. O primeiro capítulo, Escala, apresenta o perfil da Edenred e todas as suas unidades de negócios que compõem a operação no Brasil - Ticket, Ticket Log, Repom, Freto e Edenred Soluções Pré-Pagas, além da estrutura de governança, ética, integridade e compliance, bem

como a maneira que nos relacionamos com a nossa cadeia de valor. Elencamos também nossas medidas de enfrentamento da Covid-19.

Em Inovação, apresentamos a nossa paixão por conectar ideias criativas que se transformam nos principais projetos do ano, destacados em cada uma das unidades de negócios. Mostramos a maneira como a digitalização faz toda a diferença nos nossos negócios e no relacionamento com os clientes.

Na terceira parte do Relatório, Transformação, publicamos as nossas iniciativas para criar impacto positivo e para desenvolver nossos talentos, mesmo em um cenário adverso de pandemia, com investimento maior nas ferramentas educacionais.

Dúvidas sobre as informações aqui contidas podem ser esclarecidas via e-mail, pelo endereço sustentabilidade-br@edenred.com. ●



Carta do presidente

GRI 102-14



A palavra resiliência é uma das que mais representaram os nossos negócios em 2020. À medida que a pandemia se instalou, desafiando a todos, nos âmbitos pessoal, profissional e dos negócios, nos tornamos ainda mais resilientes e focamos no nosso poder de reação perante as adversidades. Aceleramos a digitalização e avançamos em projetos estruturados com base na nossa estratégia Next Frontier. Tudo para atender aos clientes com paixão, encurtar as distâncias pertinentes ao momento que estávamos enfrentando e que seguimos a enfrentar.

Assim que a crise sanitária foi anunciada, instauramos um Comitê de Crise Multidisciplinar, composto pelas diretorias de todas as nossas unidades de negócios, responsável por tomar as decisões para minimizar os efeitos da pandemia. Nossa primeira grande medida foi cuidar de nossos colaboradores e, por meio de ferramentas que anteriormente já nos permitiam mobilidade no trabalho remoto, colocamos 97% deles em home office. Mantivemos o engajamento dos nossos colaboradores: preservamos os salários e oferecemos serviços de saúde para eles e seus familiares, como forma de reafirmar nosso compromisso com o bem-estar no ambiente de trabalho, aderindo às medidas de redução de carga ou suspensão propostas pelo governo.

Por meio da plataforma Ticket em Casa, por exemplo, usuários têm acesso à rede de estabelecimentos

e podem realizar compras via delivery por meio dos benefícios Ticket Restaurante e Ticket Alimentação. Essa [ferramenta](#), que está disponível para toda a população, reúne quais benefícios são aceitos, localização e dados de contato. A iniciativa foi desenvolvida para servir de apoio aos 7 milhões de usuários dos cartões aqui no Brasil, disponibilizando informações essenciais para que possam manter uma alimentação saudável durante o período de isolamento social.

Para as comunidades mais afetadas pelos efeitos da pandemia, criamos globalmente o fundo More Than Ever, para cada unidade de negócio, e, no Brasil, investimos mais R\$ 7 milhões. Na Ticket, R\$ 2,5 milhões foram destinados para apoiar os estabelecimentos credenciados, por meio de um desconto de R\$ 25 nas refeições concedido aos usuários do aplicativo Uber Eats, trazendo valor ao desenvolvimento local. Outra ação promovida pelo More Than Ever foi o Tanque Cheio Coração Também, que se conectou a um dos principais problemas da pandemia: a falta de segurança alimentar a famílias de baixa renda. Nesta campanha, a cada R\$ 100 de abastecimento em pontos credenciados da Ticket Log, R\$ 1 foi revertido em cesta básica digital ou cartão Ticket Alimentação para famílias associadas à Fundação Gol de Letra nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Pará, Maranhão e Ceará. Em 35 dias de arrecadação, mais de 25 mil pessoas foram beneficiadas pelo período de três meses.

Também não deixamos de trabalhar lado a lado com os caminhoneiros, essenciais para a sobrevivência do país. Com a Repom e o Freto, reforçamos o apoio à categoria e criamos uma plataforma que os ajudava a encontrar postos, restaurantes, borracharias e banheiros ao longo das rodovias. Ainda pelo More Than Ever, investimos R\$ 2,7 milhões para os caminhoneiros autônomos que já se relacionavam com a nossa marca e oferecemos uma ajuda de custo de R\$ 150 ou mensalidades gratuitas de assistência à saúde. Ao todo, conseguimos impactar 46 mil de pessoas.

Não perdemos nosso espírito empreendedor. Enxergamos, resolvemos os problemas e buscamos as soluções. Estamos no nosso tempo, somos uma empresa jovem e digitalizada, que está olhando para o futuro com novas ideias para clientes, mercados e governos. Para chegarmos ao amanhã precisamos ser resilientes e, principalmente, mostrarmos aos nossos stakeholders que conseguimos passar por crises e superá-las em busca de dias melhores. Celebramos nosso aniversário de dez anos com um agradecimento especial aos colaboradores pela parceria, aos nossos clientes pela confiança e aos nossos públicos de relacionamento por acreditarem no nosso negócio. Seguimos resilientes em 2021, com a esperança de dias melhores para todos. ●

Boa leitura.

Gilles Coccoli - Chief Operating Officer (COO) Americas

Capítulo 1

Escala





Perfil e modelo de negócio

GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-7

Feita por pessoas, para pessoas

Nós, da Edenred Brasil, somos líderes mundiais em soluções transacionais para empresas, empregados e comerciantes, reunindo uma rede de relacionamento única em mais de 46 países pelo mundo, com cerca de 50 milhões de empregados beneficiados mundialmente.

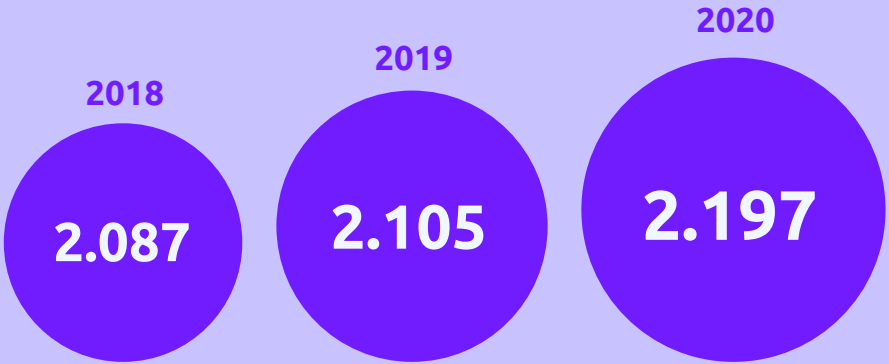
Criada em 2010, a partir de uma área de negócio de uma empresa existente desde 1962, a Edenred comemorou em 2020 seu 10º aniversário. Há uma década, construímos conexões bem-sucedidas, ao proporcionar um ambiente de trabalho melhor

para todos, além de soluções, gestão, benefícios e facilidades. Estamos empenhados em tornar o universo corporativo um ecossistema conectado mais seguro, mais eficiente e mais fácil de usar diariamente. Por isso, não medimos esforços em uma busca constante por inovação, gerando valor para todos os envolvidos.

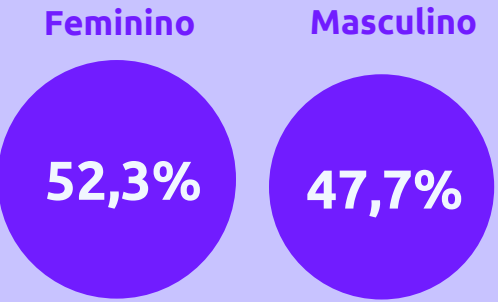
Nossa matriz está localizada em Paris, na França, de onde saem as diretrizes que guiam as unidades pelo mundo. No Brasil, nossa sede fica localizada na capital de São Paulo, e a empresa também conta com escritórios em Alphaville, Porto Alegre e Campo Bom. ●

Número de colaboradores

GRI 102-8, 405-1



Por gênero



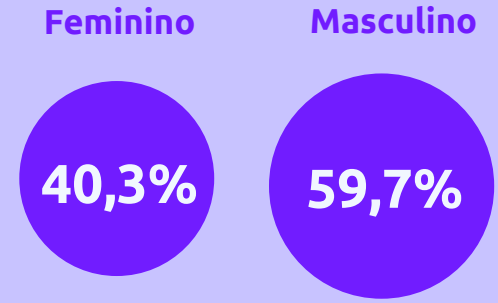
Por faixa etária



Por função



Liderança por gênero (%)





Plataforma Edenred

GRI 102-2, 102-6, 102-7

A Edenred é a companhia diária das pessoas no trabalho. Nós construímos conexões e soluções de valor agregado para nossos públicos por meio de transações confiáveis, baseadas em três pilares de negócio: **Benefícios ao Trabalhador, Frota e Soluções de Mobilidade e Soluções Complementares.**

**Benefícios ao
Trabalhador**

**Frota & Soluções
De Mobilidade**

**Soluções
Complementares**

Criação de valor

Para Empregados
Poder de compra e bem-estar

Para Estabelecimentos
Geração de tráfego

**Para Empresas-
-Clientes**
Eficiência e atratividade

**Para Autoridades
Públicas**
Formalização da economia e criação de empregos locais

Com uma plataforma única, resolvemos as necessidades das pessoas no trabalho em quatro universos:



Eat

Servindo opções inovadoras de almoço

Com suas soluções voltadas ao pagamento digital de alimentação e refeições, a Edenred melhora a atratividade das empresas como um empregador, ao mesmo tempo que incentiva bons hábitos alimentares entre funcionários, aumentando seu poder de compra. Também oferece suporte aos comerciantes, criando uma comunidade de clientes fiéis.



Move

Dirigindo o futuro da frota e mobilidade

A Edenred oferece soluções práticas seja para deslocamento ou viagens de longa distância, permitindo que os funcionários se movam com segurança e boa relação custo-benefício.



Pay

Fornecendo soluções simples e pagamento seguro

Os serviços voltados ao pagamento corporativo da Edenred alavancam uma variedade de tecnologias que ajudam a simplificar e agilizar transações financeiras e fluxos no mundo do trabalho. Economiza tempo, reduz custos e aumenta a confiabilidade, transparência e segurança.



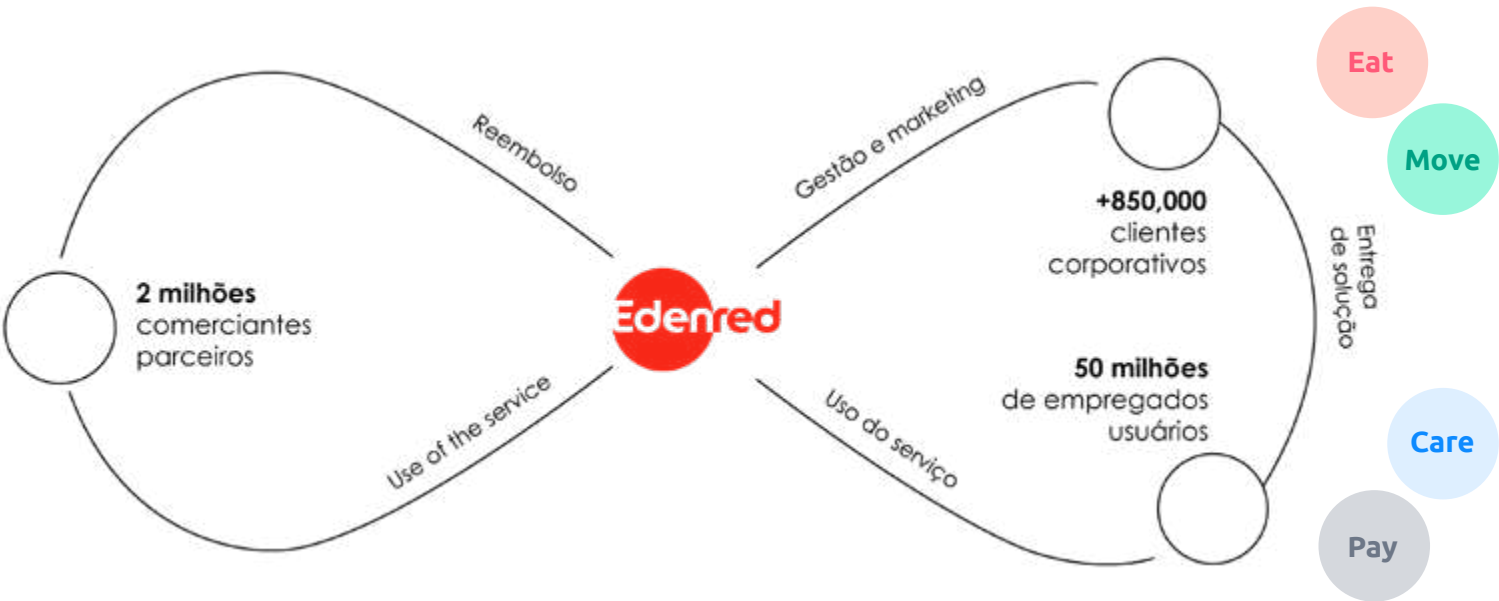
Care

Fomentando a satisfação profissional e pessoal

As plataformas digitais da Edenred oferecem aos usuários uma ampla gama de produtos e serviços com preços diferenciados. Tais soluções proporcionam mais qualidade de vida a todos os funcionários e suas famílias, do lazer às atividades culturais, passando pelos serviços de saúde e bens domésticos.

Modelo de negócio

Uma plataforma digital única de intermediação e pagamento



Nossas marcas



Ticket

Com foco em Benefícios ao Trabalhador, oferece soluções inovadoras, versáteis e pioneiras nos segmentos de Alimentação, Transporte, Cultura, Incentivos e Recompensas e Saúde. Conecta empresas, empregados e comerciantes a uma rede humana e confiável, multiplicando benefícios para quem contrata, para quem usa e para quem aceita. Mundialmente, a marca possui 1,5 bilhão de refeições servidas todos os anos.

Ticket Log

É uma das marcas do segmento de Frota e Soluções de Mobilidade da Edenred Brasil. Oferece soluções que simplificam e flexibilizam a mobilidade urbana por meio de informação e inteligência. Possui diversas soluções, dentre elas: Ticket Car (pagamento rápido das despesas com combustível) e Ticket fleet (solução de controle e gestão de abastecimento e da frota).

Repom

A marca, que conta com 28 anos de experiência no mercado rodoviário, reúne um portfólio completo de soluções para toda a cadeia logística, com foco em frota pesada, seja ela própria ou terceirizada, resultando em ganho de tempo para a indústria, transportador e caminhoneiro. Suas soluções incluem gestão e meios de pagamento de despesas de transporte rodoviário de cargas.

Freto

Faz parte da Divisão de Frota e Soluções de Mobilidade da Edenred Brasil e oferece soluções que conectam cargas e caminhoneiros por meio da tecnologia. É um dos principais marketplaces do mercado rodoviário do Brasil e a única plataforma de match do setor, voltado a caminhoneiros, frotistas e cooperativas de transporte, com tecnologia para qualificar ambas as partes no processo de contratação de forma 100% digital.

Edenred Soluções Pré-Pagas

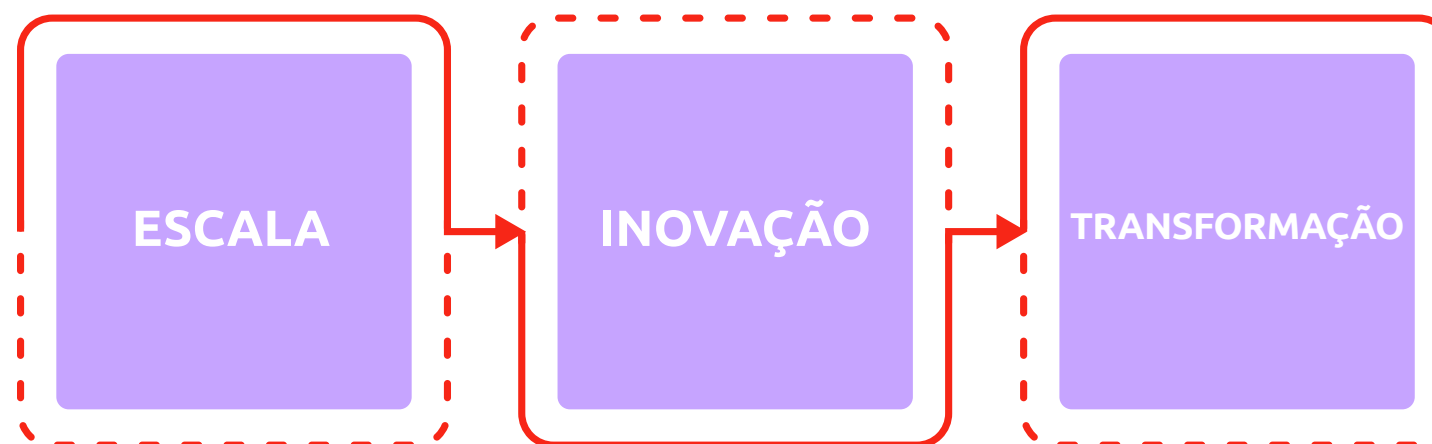
Projeta, gerencia e implementa uma variedade de soluções de meio de pagamento pré-formatadas ou personalizadas, de baixo custo, com total flexibilidade de uso para resolver as mais diferentes necessidades de varejistas, empresas e consumidores finais. Por meio de uma plataforma flexível, atua simplificando processos internos com gestão de despesas e pagamento, viabilizando projetos e novos modelos de negócio.

Next Frontier 2019-2022

GRI 102-15

O Next Frontier é o planejamento estratégico da Edenred. Atualmente, o programa está na sua versão 2019-2022, que dá continuidade ao plano 2016-2018. Ele reafirma nosso objetivo de ser um companheiro para as pessoas no trabalho, abordando suas necessidades fundamentais – Eat, Move, Care e Pay –, quatro áreas relacionadas em que nossas soluções sejam aliadas ao proporcionar simplicidade, segurança e eficiência.

O Next Frontier 2019-2022 está estruturado em três pilares. O primeiro deles, **Escala**, tem como intuito conquistar novos clientes em todos os mercados com baixa penetração, mantendo a excelência empresarial. O segundo é a **Inovação**, tanto tecnológica quanto no desenvolvimento de novos negócios. Já a **Transformação** aumenta o compromisso e a diversidade das nossas equipes e nossa paixão pelos clientes, com o apoio da diretriz de sustentabilidade “Ideal”.



Governança

GRI 102-18

Adotamos um modelo de governança corporativa alinhado aos desafios da nossa atuação e que dá suporte às metas definidas no Next Frontier. Nossas decisões são tomadas de acordo com os compromissos da companhia e são elaboradas para criar as condições necessárias para atingir os objetivos do plano estratégico.

Na Edenred, os comitês operam como órgãos consultivos e auxiliam a Diretoria-Geral no desempenho de suas funções e responsabilidades. As comissões atuam como órgãos técnicos que apoiam os Comitês, Diretoria-Geral e a Diretoria Executiva no desempenho de suas funções e responsabilidades, no que lhe compete, sem o poder de deliberação ou execução.



Nossos Valores

GRI 102-16

Nossos valores organizacionais expressam a personalidade da empresa e as características que estão na origem da Edenred. Eles se estendem para além das marcas, atividades e culturas dos países nos quais estamos inseridos, e podem ser resumidos em cinco desses valores:

Imaginação

A imaginação estimula o desejo pela inovação e dá asas ao progresso. Nós reconhecemos isso e, portanto, colocamos nossa própria imaginação para trabalhar, gerando formas inspiradoras de como conectar empresas, empregados e comerciantes para o mundo do trabalho de hoje e amanhã.

Simplicidade

Nossos clientes querem que sua interação conosco seja simples e fácil. Nós sabemos que é difícil fazer coisas simples. Esta é a razão por que nós sempre garantimos promover a simplicidade em tudo que fazemos e transparência em tudo que dizemos.

Paixão pelos clientes

Empregadores não pagam os salários, o cliente é quem paga. Quanto mais nos engajamos com as empresas, empregados e comerciantes, mais claras são suas necessidades e mais simples é determinar as mudanças que devemos fazer. Nós não deixaremos de melhorar cada detalhe de tudo que fazemos até termos 100% de nossos clientes insistindo que seus amigos façam negócios conosco.

Espírito empreendedor

Nosso espírito empreendedor direciona nosso crescimento, orienta nossa alma pioneira nos novos territórios de negócios que queremos explorar, fortalece nosso poder local e nos faz focar implacavelmente na excelência operacional.

Respeito

A real excelência do negócio só pode ser alcançada com respeito. Nós respeitamos nossos clientes por sermos proativos, responsáveis e honestos; nossos colegas por expressar gratidão e reconhecimento, nossos acionistas por usar os recursos postos a nossa disposição de forma eficiente; e a sociedade através da promoção de produtos e serviços que criam valor para todos os stakeholders.

Código de Ética e Conduta

GRI 102-16

A Edenred Brasil tem seu próprio Código de Ética e Conduta, que estabelece os princípios que orientam o comportamento de todos os colaboradores, tanto internamente como também com nossos fornecedores, parceiros comerciais e todos os que se relacionam com a empresa. O documento, disponível no [site](#) da Edenred, está alinhado com as melhores práticas e com as diretrizes da Matriz.

Dentre os pontos descritos no Código de Ética e Conduta, destacam-se:

- a) Cultura Corporativa;**
- b) Integridade e Respeito às Leis;**
- c) Direitos Humanos e Sustentabilidade;**
- d) Aplicação do Código de Ética;**
- e) Conduta, Sanções e Procedimentos Disciplinares; e**
- f) Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Anticorrupção.**



Compliance

GRI 103(205)

A área de Compliance está subordinada à Diretoria Jurídico, Riscos, Regulatório e Compliance da Edenred e tem uma estrutura dedicada, segregada da Auditoria Interna, para que haja imparcialidade na execução de suas atividades. Além de toda a estrutura dedicada ao *compliance*, a Gerência de Compliance conta com o auxílio dos agentes de *compliance*, colaboradores das Unidades de Negócios das empresas Edenred, que desempenham o papel de multiplicar as ações e prezar pela manutenção da cultura de ética, integridade e transparência.

As principais atividades de *compliance* e as melhores práticas de negócio da Edenred foram consideradas na elaboração do Programa Integridade e estão divididas em seis pilares estratégicos de atuação: Diretrizes Institucionais, Governança Corporativa, Capacitação e Comunicação; Prevenção a Atos Ilícitos; Ambiente Regulatório; e Relacionamento com Órgãos Reguladores e Auditorias.

Em 2020, não registramos casos de corrupção nem de ações judiciais por concorrência desleal no Grupo. (GRI 205-3, 206-1)

Política de Compliance

Criada em 2016, nossa Política de Compliance e Prevenção à Lavagem de Dinheiro foi atualizada em 2020. O documento define as diretrizes e dissemina a cultura de compliance para que as empresas do Grupo desenvolvam mecanismos para atender às necessidades impostas pela legislação aplicável aliadas à execução de seus negócios tendo como base os princípios e as boas práticas de Governança Corporativa.

Canal Seguro

Para reportar situações que colocam em risco a integridade e os valores da nossa empresa, colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores podem utilizar o Canal Seguro. Gerenciado por uma empresa terceirizada para manter a imparcialidade, recebe as denúncias de forma anônima, garantindo que o sigilo seja mantido em todas as fases do processo.



Capacitação em compliance

GRI 205-2

Em 2020, a totalidade da liderança e os colaboradores da Edenred recebeu capacitação e comunicação sobre ética, código de conduta e políticas de combate à corrupção. Na integração dos novos colaboradores, eles são apresentados aos valores da empresa e aos principais assuntos voltados ao negócio.

Durante o ano, realizamos treinamentos sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Código de Ética e Conduta. Desenvolvidos em três idiomas – português, espanhol e inglês – a capacitação está disponível na EDU, nossa plataforma on-line de treinamento e desenvolvimento aberta a todos colaboradores.

Além de contar com uma plataforma virtual de treinamentos, a Edenred realiza palestras e workshops, com objetivo de garantir a disseminação da cultura de compliance e o alinhamento aos valores de conduta ética e transparência. O workshop Privacy by Design, voltado especialmente à área de Produtos da Edenred Brasil, foi realizado, em 2020, com o objetivo de proporcionar uma visão geral da Lei Geral de Proteção de Dados e sua aderência regulatória no processo de criação de novos produtos e serviços. Essa atividade contou com a participação de mais de 50 colaboradores da Ticket e Frota e Soluções de Mobilidade, que contempla as marcas Ticket Log, Repom, Freto e Edenred Soluções Pré-Pagas.

Mais de 1.500 pessoas participaram da 3ª edição do Compliance & Risk Week, que endereçou temas

como Investigação Corporativa, Riscos no Mundo Virtual, Práticas Antitruste, Proteção de Dados (LGPD e GDPR) e Gestão de Riscos. Este evento contou com a participação de colaboradores do Brasil e de outros países que fazem parte da região das Américas, com transmissão 100% online e tradução simultânea em inglês e espanhol.

Concorrência ética

GRI 103(206)

Respeitar as regras concorrenciais, em todas as regiões onde operamos, é uma parte fundamental da nossa cultura. Para orientar nossos colaboradores na prevenção a práticas anticoncorrenciais, publicamos o Guia da Edenred de Conformidade com as Regras Concorrenciais. Nele, são tratados temas como direito concorrencial e são apresentados exemplos de boas práticas e de procedimentos a serem evitados.

Compliance na cadeia de valor

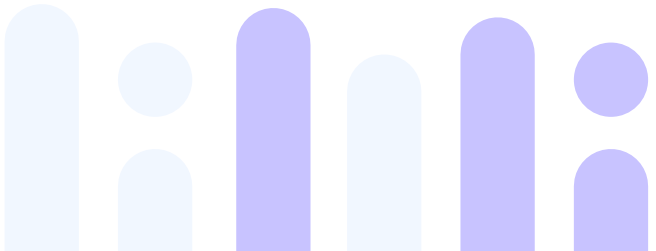
GRI 102-9

Selecionamos nossos fornecedores e parceiros de forma imparcial e criteriosa. Todos eles precisam cumprir regulamentos, principalmente no que diz respeito à concorrência livre e justa. Exigimos que nossos parceiros de negócios, fornecedores e subcontratados utilizem regras ambientais, sociais e éticas e que respeitem nossos valores. O fornecedor e parceiro é responsável por apresentar aos seus subcontratados o presente documento e garantir que todas as diretrizes sejam atendidas.

Segurança da Informação

GRI 103(418)

Compliance, Segurança da Informação e Privacidade de Dados são temas prioritários para nossa empresa. Por esse motivo, em 2020, criamos a Cartilha de Proteção de Dados Pessoais da Edenred Brasil que tem como principal objetivo esclarecer aos colaboradores as obrigações legais criadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (13.709/2018), conscientizando-os sobre as novas diretrizes impostas por essa nova legislação. A LGPD visa garantir que a privacidade dos dados pessoais de cidadãos que se encontram no Brasil será respeitada, impedindo o uso indiscriminado dos cadastros e assegurando maior controle sobre essas informações, algo que ultrapassa valores éticos e legais. A Cartilha está disponível na [página de Compliance](#) no site da Edenred Brasil.



Gestão da sustentabilidade

GRI 102-11



Nosso compromisso é fazer negócios de uma maneira economicamente viável, socialmente justa e ambientalmente correta. Para nós, a sustentabilidade é o nosso próprio modelo de negócios e um valor entregue em todas as conexões que promovemos em nossa rede. Nossa gestão socioambiental acontece na prática, por meio de iniciativas que visam à redução da utilização dos recursos naturais e o desenvolvimento sustentável, trazendo benefícios para a sociedade, ao meio ambiente e aos negócios.

Para engajar nossos colaboradores no compromisso com a sustentabilidade, disponibilizamos um treinamento obrigatório apresentando os pilares estratégicos da Edenred, dentro da plataforma EDU, que nos permitiu capacitar mais de 2 mil pessoas desde julho de 2019.

Ao longo do ano, também realizamos outras ações de Educação a Distância e webinars com temas voltados à sustentabilidade. O webinar Alimentação do Futuro, por exemplo, abordou tendências e impactos sobre escolhas alimentares. A ação aconteceu em parceria com o programa EscolhaVeg, operado pela ONG Mercy For Animals, contando com a presença de 130 colaboradores.

Compromissos

GRI 102-12, 102-13

ALIANÇA PELOS JOVENS

Temos uma parceria com a Aliança pelos Jovens, programa da Nestlé que oferece qualificação, uma parceria com a Aliança pelos Jovens, programa que oferece qualificação profissional e educação complementar para aumentar a empregabilidade de jovens brasileiros.

CEBDS

Desde 2016, a Ticket Log é membro do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e em 2020, passamos a integrar a Força Tarefa de Ação Climática, que tem como plano de ação a redução das emissões de gases de efeito estufa.

WEPS

A Edenred é signatária dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (Women Empowerment Principles). Essa plataforma da Nações Unidas reúne organizações comprometidas em atuar a favor da igualdade da gênero em sua cadeia de valor.

Nossos stakeholders

GRI 102-40, 102-42, 102-43

Entre os nossos principais públicos de interesse (stakeholders), destacam-se:

- Clientes, usuários e prospects das marcas da Edenred Brasil;
- Público Interno: Colaboradores e Executivos;
- Acionistas;
- Fornecedores;
- Associações/Entidades/Instituições privadas ou públicas envolvidas pelo negócio;
- Imprensa;
- Potenciais candidatos a vagas de trabalho na Edenred Brasil, desde jovens iniciando a carreira até executivos de alta liderança;
- Organizações de certificações e premiações de mercado;
- Universitários, startups e ecossistema de inovação;
- Terceiro setor.

Durante o ano, nossas equipes responsáveis pelo diálogo com esses stakeholders estabelecem linhas de comunicação consistentes, com o objetivo de estimular boas práticas e estreitar parcerias e relacionamentos. Nosso conceito principal é fazer com que nossas iniciativas transbordem para fora da empresa, reforçando os pilares de reputação corporativa e garantindo que a informação chegue aos stakeholders com transparência e rapidez.



Materialidade

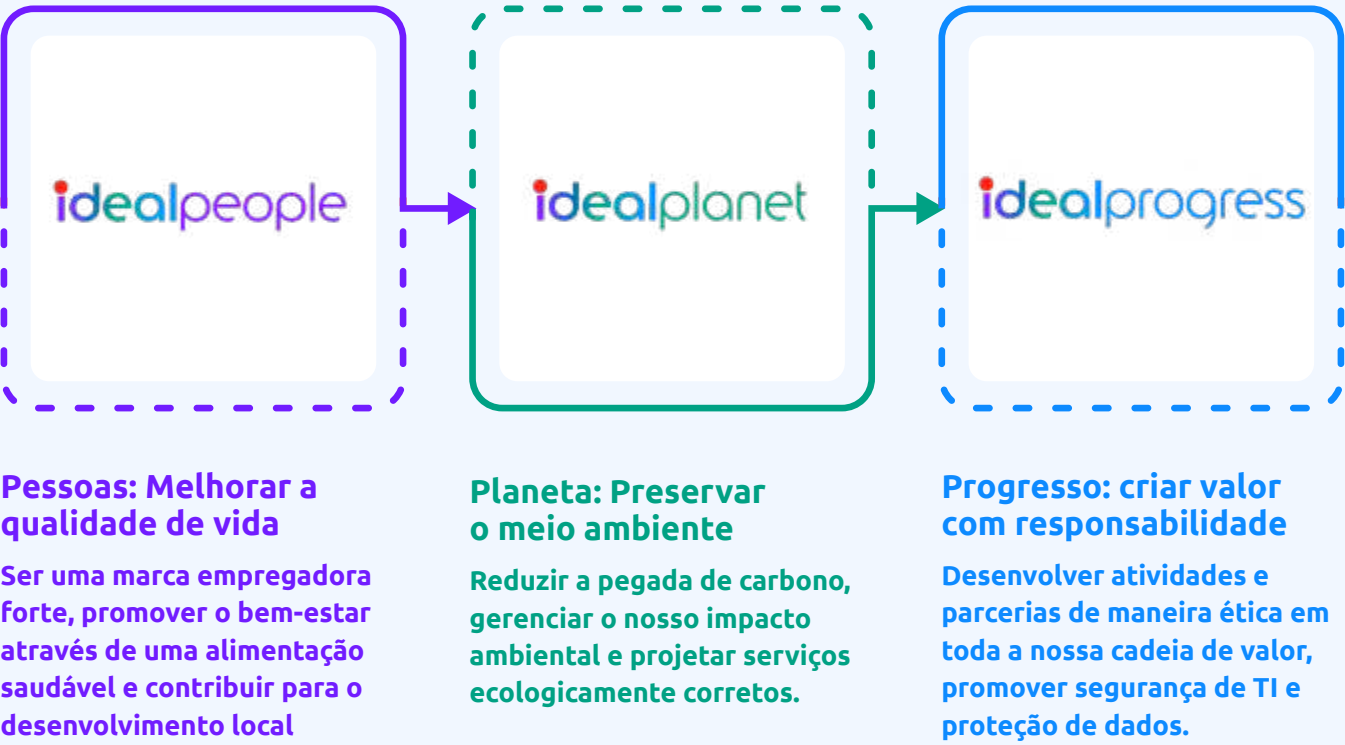
GRI 102-44, 102-46, 102-47

A materialidade global da Edenred foi revista em 2017 e contou com a participação significativa do Brasil em sua construção. Foram priorizados e identificados os principais aspectos sociais, econômicos e os desafios ambientais, revelando sete temas materiais, que foram usados para definir objetivos para a estratégia de responsabilidade social corporativa da companhia. São eles:

- Segurança de TI e privacidade de dados
- Ética nos negócios
- Energia e mudanças climáticas
- Digitalização responsável de pagamento
- Pagamentos digitais responsáveis
- Satisfação do cliente
- Gestão de talentos
- Comida saudável e bem-estar



Nossa diretriz de sustentabilidade, conhecida como Ideal, está baseada em criar conexões com foco no desenvolvimento sustentável, alinhada à nossa missão de tornar o mundo do trabalho um lugar melhor para todos. Para conhecer mais, acesse o capítulo Transformação, na página 28, e veja como geramos valor de forma prática em cada um desses pilares.



Capítulo 2

Inovação





A inovação é um dos principais vetores do crescimento sustentável dos negócios da Edenred. Está no nosso DNA inovar para agregar cada vez mais valor a todos os públicos de relacionamento. E, quando se trata de buscar novas soluções, somos vibrantes, confiáveis e conectados.

Nossas iniciativas nesse tema são lideradas pela Diretoria de Inovação e Novas Oportunidades, que trabalha em diversas frentes, das quais destacamos duas: parcerias e clientes.

Parcerias

GRI 102-10

ScaleUps

Em 2020, nosso Programa de Aceleração aconteceu em parceria com a Endeavor, por meio do programa ScaleUps. As startups foram bem avaliadas pelo seu nível de maturidade, fazendo com que algumas ideias fossem adotadas na nossa operação. No total, 16 startups foram selecionadas e 45 conexões com as áreas internas foram ativadas, resultando em 79 colaboradores capacitados. Ocorreram, ainda, três Provas de Conceito (*Proof of Concept*, em inglês, ou seja, uma demonstração da possibilidade de validação de uma ideia ou conceito).

A primeira edição do programa de aceleração de startups da Edenred foi em 2017 e, desde então, já contou com mais de 140 startups inscritas e 32 selecionadas. O objetivo é cumprir o plano estratégico da Edenred com foco na digitalização da oferta e na consolidação da liderança B2B2C (business to business to consumer, isto é, de negócio para negócio para o consumidor), refletido pelo nosso posicionamento “We Connect, You Win”.

Hub de inovação - La Fabrique

Com o intuito de fomentar o ecossistema de inovação e startup brasileiro, além de incentivar o desenvolvimento de projetos voltados à tecnologia no país, a Edenred e mais três empresas – BNP Paribas, Carrefour e Ingenico – uniram esforços para inaugurar o La Fabrique, centro de inovação de startups.

Sediado no State, hub de inovação localizado na Vila Leopoldina, em São Paulo, o La Fabrique foi inaugurado em 2020, com inspiração no Station F, centro de inovação sediado em Paris. A proposta é ser um ambiente independente e inovador para a incubação de diferentes empresas.

São mais de 1.000 m² dentro do State, além de uma área compartilhada com 122 posições de trabalho para startups. O espaço aberto permite um fluxo de comunicação constante, impulsionando o processo criativo e inovador. Desde sua inauguração, em fevereiro, o La Fabrique já recebeu mais de 2 mil visitantes e conta com cinco startups conectadas.

Fóruns

Compartilhar tendências disruptivas e trazer à discussão temas relevantes aos negócios faz parte das ações promovidas pela DINO. Em 2020, a área promoveu quatro fóruns de inovação, que trataram de temas pertinentes ao mercado, como Inovação na Pandemia, Open Banking, Saúde, além do Edenred Innovation Summit. No total, mais de 220 pessoas participaram dos eventos.

Parceria com universidades

Estamos sempre em busca de parceiros que colaborem no desenvolvimento de soluções, melhorias de processos e produtos para as nossas marcas no Brasil. Um exemplo é o Connect Universities, em que buscamos parcerias com instituições de ensino como Faculdades de Tecnologia do Estado de São Paulo (Fatec), Politécnica-USP, Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), Instituto Europeo di Design (IED), Faculdade de Informática e Administração Paulista (FIAP), além da Escola Técnica Profissionalizante do Centro de Educação e Assessoramento Popular (CEAP).

Nosso programa abre as portas para universitários de todo o Brasil para promover ideias, pesquisas e processos com foco na colaboração. Alguns talentos, por sua vez, participam do nosso processo seletivo. A troca de experiências com instituições de ensino faz com que a Edenred marque presença em bancas de avaliação, ofereça apoio em conteúdo

para aulas e pesquisas, palestras e lançamentos de desafios. No último ano, mais de 100 alunos foram impactados, com 35 mentorias, cinco desafios e quatro bancas de avaliação e palestras.

Inovação dentro de casa

A Edenred também dá visibilidade às ideias dos colaboradores do Grupo com o Se Vira nos 5, seu programa de intraempreendedorismo. No formato de um *pitch* de cinco minutos, os participantes apresentam as ideias para uma banca de avaliação e recebem os primeiros *feedbacks*. Em seguida, eles entram em um período de estruturação da ideia proposta, passando por etapas do *design thinking*, estudo de mercado e montagem de um plano de negócios. Todas as ideias que passam no Arena de Pitches são pontuadas e, no final do programa, as três primeiras são premiadas. Em 2020, a iniciativa vencedora foi: Gestão de fornecimento de GLP, ação que trouxe maior gestão de compra e consumo do gás de empilhadeira, permitindo redução de custos, transparência e controle.

Criado pela área de Inovação, o programa Rangers recruta colaboradores interessados no tema, estimulando o assunto internamente e captando voluntários para o time. No total, foram 129 Rangers cadastrados, seis Talks realizados, com os temas Reaprendizagem Criativa, User Experience para não designers, Pix, 5G: a era hiperconectada, Machine Learning e Design Thinking, com 330 participantes. Os Rangers ainda realizaram 144 horas de mentoria para jovens ao longo do ano, em um projeto piloto feito com o time de Sustentabilidade. **Conheça mais sobre a Mentoria CEAP na página 30.**



Soluções para clientes

Um dos valores da Edenred é a Paixão pelos Clientes. Quanto mais nos engajamos às empresas, empregados e comerciantes, mais claro é determinar as mudanças que vamos fazer. Não deixaremos de melhorar cada detalhe até termos 100% de nossos clientes insistindo para que seus amigos façam negócios conosco.

O ano de 2020 foi marcado pelo nosso poder de reação frente ao cenário desafiador imposto pela pandemia. Trouxemos os clientes para mais perto, com atendimento de excelência e criação de produtos que facilitam e melhoram a experiência com a marca. Foi o tempo de inovar nas coisas simples.

Ticket

Os avanços em digitalização foram intensificados e acelerados entre os negócios da Ticket em 2020. Entre essas iniciativas, destacam-se as parcerias com grandes empresas de delivery, como Uber Eats, Rappi e iFood, por meio da qual os clientes puderam fazer compras sem sair de casa, usando nossos meios de pagamentos. A Ticket é a única empresa do segmento com parceria com os três maiores apps de delivery do Brasil.

Ainda na linha de parcerias, a Ticket passou a oferecer em janeiro soluções de seguro em conjunto com Zurich e Aon. Os estabelecimentos credenciados podem contratar seguros de vida em grupo e patrimonial e os empregados que recebem os benefícios da Ticket podem contratar os seguros residencial, de auxílio internação, de acidentes pessoais e de bolsa protegida.

Em outubro de 2020, relançamos o Ticket Saúde em uma versão mais completa, no formato de uma plataforma digital, facilitando o acesso dos trabalhadores à saúde, a preços competitivos até 80% mais baratos na rede particular. São mais de 13 mil

postos de atendimento e 35 especialidades médicas disponibilizados em todo o território brasileiro, incluindo hospitais de alta qualidade, telemedicina, atendimento emergencial, atendimento odontológico, mais de 3,7 mil pacotes cirúrgicos e realização de exames de alta complexidade.

Dentro do conceito de multiplicar benefícios da Ticket, a solução é extensiva a três dependentes, sem restrição de grau de parentesco, sem custo adicional, e proporciona descontos a partir de 20% para a compra de medicamentos nas farmácias credenciadas ou em delivery na farmácia online, além de permitir o acesso a um clube de benefícios exclusivo e não ter reajustes anuais para as empresas clientes.

Em uma parceria com o banco Itaú realizamos treinamentos para mais de 3 mil gerentes de contas de Pessoa Jurídica do banco, que poderão levar as nossas soluções dos produtos do Programa de Alimentação do Trabalho (PAT), Transporte e Cultura para os seus clientes.

Em um ano cheio de desafios, os clientes passaram a contar com o apoio da Ticket ao oferecer conteúdos sobre tendências do mercado alimentício, por meio do Ticket Tendências; e temáticas relacionadas aos negócios, por meio do Ticket Negócios.

Ticket Log

Atuamos em duas frentes: clientes e rede credenciada, apostando na agilidade ao avançar na implementação de processos digitais. Evoluímos em nosso relacionamento com os clientes. Conseguimos nos adaptar e fazer mais com menos, trazendo crescimento aos negócios.

Criamos o aplicativo App Ticket Log Sou Parceiro Abastecimento, que conta com funcionalidades como antecipação de recebíveis, consulta de reembolsos e transações dos últimos 120 dias, alteração de dados cadastrais, entre outras.

Implantamos um programa de recompensa no qual é possível receber de volta até 1% do valor transacionado em créditos, beneficiando mais de 400 clientes, que tiveram a receita de cartão aumentada em 25% se comparado com os que não foram aderiram ao programa.

A eficiência dos nossos canais digitais pôde ser comprovada com a nossa assistente virtual EVA, que apresentou como resultado 86% de retenção e mais de um milhão de atendimentos. Voltado a motoristas, o canal aumentou a satisfação e reduziu o tempo gasto na realização dos serviços, como transferência de saldo.

Em um ano de distâncias aumentadas, a digitalização veio com todo seu potencial, trazendo facilidades aos clientes. Implantamos um pacote de melhorias voltadas a pagamentos, a exemplo do débito automático, que facilita a quitação de mais

de 800 títulos via online, resultando na queda da inadimplência. Adicionalmente, inserimos a função de Recarga Automática, garantindo a recorrência dos pedidos de crédito. Por meio do boleto na venda, reduzimos em até 40% o tempo de ativação dos clientes, antecipando receita e garantindo volume de vendas.

Ainda em 2020, iniciamos um projeto de abastecimento integrado diretamente com a bomba de combustível e frente de caixa do posto. Dessa forma, é possível analisar antecipadamente os parâmetros de controle da frota e definir o abastecimento antes do motorista chegar ao posto de combustível. O produto trará grande impacto em redução de possíveis erros e fraudes no abastecimento, além de tornar a jornada mais fluida, otimizando o tempo de motoristas e postos. Temos a expectativa de colocar o projeto em prática em 2021.

Para trazer mais praticidade aos interessados em adquirir nossas soluções, lançamos a Loja Ticket Log, um canal de vendas voltado para prospects de até cinco veículos. Simples e intuitiva, a plataforma online possibilita uma jornada digital completa.

Ao conectarmos pessoas e soluções em uma rede em que todos ganham, a Edenred coloca os clientes como protagonistas ao trazer as melhores soluções para todos os elos da cadeia.

Pagamento sem cartão físico

Os clientes do Ticket Car, antes conhecido de Log&Go, passaram a contar com os serviços de grandes players no seu portfólio, como 99, Bike Itaú e Movida, entre outros, somando um total de 18 opções.

O cartão também ganhou a opção de pagamento digital, permitindo aos usuários dos produtos Ticket Car, Ticket Fleet e Ticket Cargo realizarem o pagamento dos seus abastecimentos sem uso do cartão físico.

Dentro do App Minha Mobilidade, os usuários podem gerar um código que será utilizado na maquininha do posto em vez do cartão. Já foram realizadas quase 10.000 transações, por mais de 2.000 usuários diferentes em mais de 2.200 cidades. A rede de aceitação já conta com quase 8.500 postos habilitados para receber pagamento digital.

IPTL 2.0

Há uma década, a Ticket Log disponibiliza de forma pública a ferramenta IPTL, um índice de preços de combustível proprietário, e pioneiro do mercado que gera uma base de dados robusta. Após dois anos de aprimoramento, seis fases e uma equipe multidisciplinar dedicada a realizar todas as melhorias, reformulamos e expandimos o IPTL.

A partir da nova funcionalidade da ferramenta, atualmente é possível estratificar dados de 3,8 milhões de transações por mês, com relatórios gerados em apenas uma hora. Em meio à pandemia e um período de grandes incertezas econômicas, passamos a entregar o IPTL a cada 15 dias, elevando o Índice a um patamar de legitimidade no mercado. Hoje são 6.336.00 litros abastecidos por dia e mais de um milhão de veículos administrados.

KD Minha Oficina

O **KD Minha Oficina** é uma solução aberta à população que permite aos donos de automóveis encontrem de maneira mais simples e ágil a oficina credenciada mais próxima, por meio da geolocalização, e que atenda às todas as necessidades de manutenção de seus veículos, incluindo também o atendimento de frotas corporativas. A plataforma conta ainda com depoimentos e experiências dos próprios motoristas, criando rankings de qualidade das oficinas de todo o Brasil.

Para a oficina, é uma oportunidade de estar onde o cliente está, diminuindo a improdutividade devido às altas e baixas de demandas desse setor ao longo do ano. Com o KD Minha Oficina é possível agendar serviços de acordo com um calendário proposto pelo cliente e aprovado pela oficina.



Repom

Especialista em soluções de gestão e pagamento de despesas para o mercado de transporte rodoviário de carga, a Repom lançou em 2020 uma ferramenta para os usuários do Ticket Cargo, solução que atende de pequenas a grandes frotas de caminhoneiros e proporciona uma gestão integrada, com foco em redução de custos.

A solução Viagem + Econômica foi idealizada para os clientes do serviço de abastecimento rodoviário. Por meio de inteligência artificial, ela calcula a melhor combinação de postos em uma rota para que o gasto seja menor.

A funcionalidade pode ser utilizada com a ajuda da ferramenta de roteirização disponível no portal. Nela, o cliente informa a rota desejada e os dados do veículo que irá realizar a viagem. Com isso, o sistema calcula e apresenta a melhor combinação de postos, cruzando as informações fornecidas.

O gestor da frota também pode compartilhar a rota, os dados de localização, tipo e quantidade de combustível via SMS ou link com seus motoristas.

Pensando em suprir as necessidades básicas de uma comunidade de 6 milhões de motoristas e familiares sem acesso à saúde, o Clube da Estrada da Repom criou, em parceria com a startup Vida Class, vias de acesso a serviços da saúde. Por meio de uma plataforma online de serviços passamos a contemplar consultas e exames com custos até 70% menores, além de descontos em medicamentos em

mais de 13 mil farmácias. O objetivo é proporcionar a um dos principais ativos do país – os caminhoneiros, mais inclusão social, prevenção, cuidados com a saúde e qualidade de vida.

Pedágio eletrônico

Para melhorar a experiência do cliente e reduzir nossos custos operacionais, fizemos uma parceria com a TAGGY e desenvolvemos uma plataforma para apoiarmos nossos usuários na gestão mais eficiente das despesas com pedágio e estacionamento. Por meio do portal, é possível realizar toda o gerenciamento de pedágio, desde a solicitação e gestão de TAGs, até a consulta de relatórios operacionais e financeiros. Ao aplicar as TAGs aos seus veículos, pagamentos de pedágios e estacionamento podem ser feitos automaticamente, sem a necessidade de parar nas praças ou guichês.

O aplicativo conta com 250 mil veículos cadastrados, um incremento de 47% frente aos últimos 12 meses. Já são mais de um milhão de contratações no app e mais de 100 mil caminhoneiros utilizando a solução.

IFPR – Índice de Frete e Pedágio Repom

Apoiados em nossa tecnologia, expertise no segmento logístico e nas mais de 30 milhões transações que fazemos todos os anos, realizamos um estudo inédito em 2020: o (IFPR) Índice de Frete e Pedágio Repom. Lançado em março, a pesquisa traça o comportamento do frete rodoviário e das passagens nas praças de pedágio em todo o Brasil, com dados extraídos e estruturados internamente.

São analisados cenários relacionados ao frete e pedágio, como aumentos, recuos, tendências, recortes por região e setores, impactos da quarentena, entre outras informações que funcionam como um serviço de inteligência ao mercado.

A iniciativa reforça o nosso pioneirismo como marca especializada no setor. Além dos números, conseguimos realizar uma análise qualificada e personalizada. O IFPR apurou que a demanda geral por fretes rodoviários no Brasil, considerando todos os segmentos, cresceu 7,8% no acumulado de 2020, em comparação com igual período do ano anterior.

Frete

O Frete, um dos principais marketplaces do mercado rodoviário e única plataforma que faz o match da carga com o caminhoneiro, com tecnologia para qualificar ambas as partes no processo de contratação e fechar negócio (dar match) de forma 100% digital. Seu propósito é simplificar a logística rodoviária, movendo caminhoneiros.

Em 2020, o Frete ganhou uma nova funcionalidade, tornando possível o monitoramento das viagens via WhatsApp. Sempre que um novo trajeto é iniciado, o motorista recebe mensagens solicitando sua localização, fazendo com que o Frete possa acompanhar seu trajeto. O motorista também pode avisar pelo WhatsApp quando uma viagem é finalizada e enviar os comprovantes de entrega, por meio de uma integração automática no aplicativo.

O aplicativo conta com mais de 280 mil veículos cadastrados, um incremento de 47% frente aos últimos 12 meses. Já são mais de 1,5 milhão de contratações no app e mais de 120 mil caminhoneiros utilizando a solução.

O aplicativo conta com mais de 280 mil veículos cadastrados, um incremento de 47% frente aos últimos 12 meses. Já são mais de 1,5 milhão de contratações no app e mais de 120 mil caminhoneiros utilizando a solução.



Edenred Soluções Pré-pagas

Consolidada como uma fintech dentro da companhia, a Edenred Soluções Pré-Pagas acelerou diversos projetos em 2020, para que alguns entrem efetivamente no mercado em 2021, a exemplo das contas digitais e das maquininhas de cartão.

A Edenred Soluções Pré-Pagas tem como foco trazer tecnologias às Unidades de Negócio e, para a Ticket, lançou a solução Presente Perfeito, um cartão de compras recarregável que pode ser usado em estabelecimentos que aceitam as bandeiras Mastercard e Good Card.

Produtos ESPP

- **PAY:** Ticket, Empresarial, Ticket Pagamentos e White Label
- **CARE:** Ticket Plue e Ticket Alimentação
- **GOOD CARD:** Adquirência Good Card

A ESPP cuida da operação desses produtos, mas comercialmente são ofertados para o mercado dentro do portfólio Ticket.

Com Edenred Wallet os produtos Ticket Pagamentos e Ticket Plus se transformaram em digitais, fazendo com que todas as transações como pagamento de contas, recarga de celular ou de TV pré-paga possam ser efetuadas com smartphone. As compras podem ser efetuadas via QR Code (bandeira Goodcard) e saques podem ser feitos na Rede Banco 24horas. Alinhando inovação e sustentabilidade num mesmo contexto, ao reduzir emissões ao deixar de produzir cartões de plásticos, lançamos o cartão virtual. De bandeira Mastercard, pode ser usado para compras nacionais e internacionais, além de ser recarregável.

#Programa PBM: Para atingir nossa base de mais de 30% de clientes que possuem benefícios de farmácias, criamos uma solução de gestão de medicamentos chamada Programa PBM. Com ele é possível escolher como serão as compras de medicamentos, itens de higiene e outros artigos encontrados no estabelecimento. Os clientes que utilizam o benefício Farmácia podem definir regras de compras conforme suas necessidades:



TICKET TENDÊNCIAS

Com o Ticket Tendências, que tem como objetivo compartilhar conteúdo sobre tendências no mercado alimentício, promovemos dois eventos:

Mercy for Animals – Para colaboradores, realizamos um webinar sobre Alimentação e Meio Ambiente, em parceria com o programa EscolhaVeg da ONG Mercy for Animals, sobre como pequenos hábitos podem influenciar a redução da pegada de carbono.

Comida do Amanhã – Para estabelecimentos, realizamos em parceria com o Comida do Amanhã a palestra “Desperdício de Alimentos: por que isso importa para o meu negócio?” como forma de engajá-los na promoção da alimentação sustentável.

Ticket Exige Receita: neste programa só é permitida a compra de medicamentos com a apresentação da receita, nenhum outro item da farmácia pode ser adquirido com o Ticket Plus.

Ticket Medicamentos: neste programa só é permitida a compra de medicamentos, porém sem a obrigatoriedade da apresentação da receita para a compra com Ticket Plus, nenhum dos outros itens da farmácia pode ser adquirido.

Ticket Captura Receita: neste programa o colaborador poderá realizar compra de qualquer item da farmácia, medicamentos, itens de higiene ou beleza, não é necessário a apresentação da receita para realizar compra com Ticket Plus.

Alimentação saudável

Valorizamos e reconhecemos a importância de manter uma alimentação saudável. Em 2020, criamos a plataforma Ticket em Casa para facilitar o acesso dos nossos usuários a refeições nutricionalmente equilibradas, dando opções de eles usarem seus Ticket Restaurante e Ticket Alimentação em estabelecimentos que oferecem uma alimentação saudável.

A Ticket em Casa conta com 33 mil estabelecimentos cadastrados e teve 1,8 milhões de acessos. Para fortalecer o incentivo à alimentação saudável, a Ticket publicou, ainda, em suas redes sociais conteúdos como receitas e informações nutritivas sobre diversos alimentos.

Juntos com nossa rede durante a pandemia

Desde o início da pandemia, procuramos estar juntos de nossa rede e promover ações que colaborassem com nossos clientes, usuários, estabelecimentos parceiros e sociedade, para que pudessemos enfrentar juntos este período delicado.

Uma das dificuldades encontradas pelos caminhoneiros, por exemplo, após a decretação do lockdown, em março de 2020, foi encontrar estabelecimentos abertos para se alimentar ao longo da estrada, já que a maioria estava fechado. A partir desse problema, a Edenred criou a plataforma Repom com Você. Em formato de aplicativo, a solução informava aos caminhoneiros quais locais estavam em funcionamento, como postos, restaurantes, borracharias e banheiros. No período de três meses foram 17 mil visitantes na plataforma, com uma taxa 77% de visitantes retornando para novos acessos.

A Repom disponibilizou, ainda, mais de 3 mil avaliações médicas gratuitas, em plataforma online, para que os caminhoneiros que estivessem com algum sintoma do coronavírus, evitando a ida ao pronto socorro ou a locais de aglomeração.

Contribuímos também com a promoção do acesso à alimentação saudável. A Ticket inseriu em seu portfólio a Cesta Digital Ticket, possibilitando que cestas básicas fossem enviadas com mais agilidade para pessoas fortemente impactadas pela pandemia. Dessa forma além de estimular a economia local, também permitimos que as famílias se abastecessem dos alimentos que mais precisam.

Ao longo de 2020, foram mais de 100 ONGs apoiadas, como Gerando Falcões, Instituto Reação, Instituto Votorantim, Central Única das Favelas, Fundação Tide Setúbal, Banco de Alimentos, ChildFund, além das esferas municipal e estadual, distribuindo mais de 2 milhões de cestas básicas digitais e cerca de nove milhões de pessoas beneficiadas.

Também olhamos para nossos usuários e estabelecimentos parceiros. Para oferecer mais comodidade e segurança aos clientes, o Ticket em Casa possibilitou que os pagamentos Ticket Alimentação ou Ticket Restaurante em maquininhas e nos principais aplicativos, como Uber Eats, Rappi e iFood.

A plataforma também permite que os usuários da Ticket confirmem quais estabelecimentos credenciados estão trabalhando no formato de Take Away e Delivery, estimulando a venda e o consumo de estabelecimentos locais. A ferramenta está aberta a toda população ([acesse aqui](#)) e reúne todas as informações de contato, além dos benefícios aceitos e website. A iniciativa serviu de apoio aos 7 milhões de usuários da marca, criando conexões essenciais para uma alimentação saudável durante o período de isolamento social.

Ainda como parte das ações de relacionamento com o cliente durante a pandemia, a Ticket desenvolveu o projeto Gestão de Crise para apoiar os micro e pequenos empreendedores, com conteúdo produzido para o Blog Ticket, que abordou assuntos como Gestão de Pessoas, Gestão do Negócio, Gestão Financeira, Tecnologia e Inovação, entre outros.



More Than Ever

A Edenred criou o fundo global More Than Ever para mitigar as consequências da pandemia de Covid-19. No Brasil, mais de R\$ 7 milhões foram direcionados às iniciativas realizadas por meio das marcas Ticket, Ticket Log, Repom e Freto.

Em uma das ações do fundo, com aporte financeiro de mais de R\$ 2,7 milhões, caminhoneiros autônomos que já se relacionavam com a Repom e a Freto optaram pelo auxílio financeiro no valor de R\$ 150,00, ou por três mensalidades gratuitas de assistência saúde, beneficiando até 20 mil motoristas de todo país.

O fundo também investiu R\$ 2,5 milhões para apoiar os estabelecimentos credenciados à Ticket no momento de crise. Este valor foi aportado diretamente

no app Uber Eats, no qual os usuários do Ticket Restaurante recebiam um desconto de R\$ 25 em suas refeições, por meio de um cupom personalizado Ticket.

#JuntosParaIrAlém

Por meio do More Than Ever, a Ticket Log firmou uma parceria com o Instituto Cultural Floresta e o Banco de Alimentos do Rio Grande do Sul para a campanha #JuntosParaIrAlém. As instituições foram responsáveis por fazer a conexão da marca com as famílias em situação de vulnerabilidade social em municípios do estado do Rio Grande do Sul.

O Instituto Cultural Floresta recebeu o valor da doação e adquiriu cartões Ticket Alimentação, doados ao Banco de Alimentos. Foram beneficiadas famílias das comunidades de Campo Bom, Novo Hamburgo, Sapiranga e Estância Velha. As famílias beneficiárias, com cinco membros em média, receberam atendimento por meio do cartão Ticket Alimentação por três meses, com valor superior ao conjunto de alimentos básicos do município.

No momento da entrega dos cartões, um formulário foi aplicado com o intuito de analisar o perfil das famílias para traçar um plano de ações sociais e profissionais com essas pessoas ao longo do ano. O comércio local, pequenos e médios supermercados também foram beneficiados pelo aumento do volume de consumo do cartão Ticket Alimentação.

- **507 famílias ajudadas**
- **2.535 pessoas**
- **R\$ 315 mil em doações para alimentação**

Campanha Tanque Cheio Coração Também

Ainda como parte das ações do More Than Ever, a Ticket Log desenvolveu a campanha Tanque Cheio Coração, ajudando, assim, famílias de baixa renda que sofriam com a falta de segurança alimentar durante a pandemia.

A cada abastecimento a partir de R\$100, em quaisquer postos credenciados, R\$1 seria revertido em cesta básica digital, ou seja, Cartão Ticket Alimentação, para as famílias necessitadas e associadas à Fundação Gol de Letra nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Pará, Maranhão e Ceará. Foram 35 dias de arrecadação para uma ajuda que levou mais tranquilidade para famílias por três meses, com um crédito de R\$ 100 por mês para cada.

- **6.500 famílias beneficiadas**
- **26.000 pessoas impactadas**
- **R\$ 1.8 milhão doados em alimentos**

Capítulo 3

TRANSFORMAÇÃO





A combinação entre a nossa escala e a paixão por inovação geram resultados que ajudam a transformar o mundo. Esses impactos são divididos, pela nossa diretriz de sustentabilidade em três eixos: Ideal People, Ideal Planet e Ideal Progress. Veja a seguir os destaques de cada um deles em 2020.

Ideal People

GRI 103(401), 103(404), 103(405)

O Ideal People tem como objetivo desenvolver aspectos relacionados ao bem-estar das pessoas que se relacionam com a Edenred. Entre suas metas, destacam-se o compromisso com a melhoria da qualidade de vida, ser uma marca empregadora forte, ter um ambiente de trabalho propício ao desenvolvimento profissional, respeitando a diversidade, e contribuir para o desenvolvimento local dos territórios em que atuamos.

Marca empregadora

A Edenred está empenhada em oferecer a todos os seus funcionários oportunidades iguais para desenvolver suas habilidades e realizar seu potencial em todas as fases de suas carreiras, independentemente de gênero, orientação sexual, deficiência, cor, origem ou experiência. Por isso tem na diversidade um dos seus principais pilares.

Durante a pandemia, intensificamos nossos treinamentos oferecidos por meio da Edenred Digital

University (EDU), nossa ferramenta educacional online. Desenvolvida no Brasil, a plataforma de treinamentos tornou-se uma referência para a matriz, na França, e foi adotada, em 2019, para a disponibilização de treinamentos corporativos nos 46 países onde a empresa atua. Durante a pandemia, a ferramenta tornou-se um pilar fundamental para a continuidade e ampliação da capacitação dos funcionários, considerando o cenário de isolamento social.

Em 2020 realizamos investimentos em capacitação para todos os nossos talentos e lançamos a Escola de Atualização Profissional, que agregou à EDU 38 títulos inéditos, criados após a pandemia, e outros 50 que já estavam prontos, aguardando para serem lançados. Os temas representaram mais de 165 horas de carga horária de treinamentos disponibilizados a todos os colaboradores da companhia, com mais de 2.600 acessos, com uma média de 4h18 investidas por colaborador nesta área da plataforma. Os assuntos mais acessados foram: Power Point Avançado, Excel Avançado, Competências Organizacionais, Administração de Conflitos, Coaching, Inteligência Emocional, Reuniões Eficazes, Resiliência e Gestão de pessoas.

Dentro da plataforma EDU, há módulos considerados essenciais, que abrangem temas como anticorrupção, diversidade e inclusão, prevenção à lavagem de dinheiro, riscos operacionais e sustentabilidade. Para esses módulos em específico, o indicador médio de participação dos colaboradores foi de 82%.



Horas de capacitação por gênero

GRI 404-1

	Horas de formação	Total de participantes	Média de horas de formação/participante
Homens	12.705	1.171	10,58
Mulheres	12.619	1.288	9,47
Total	25.324	2.459	20,05

EVA para colaboradores

Para melhorar a qualidade no atendimento ao nosso colaborador, numa atuação conjunta entre as áreas de Recursos Humanos, Jurídico e Tecnologia, desenvolvemos a nossa própria versão da Edenred Virtual Assistant (EVA), um chabot que conta com recursos de inteligência artificial treinado para responder as perguntas mais recorrentes em relação ao RH e ao Jurídico.

Em apenas um mês, a EVA respondeu a mais de 600 perguntas, o equivalente a uma economia de aproximadamente 54 horas de trabalho dos analistas do RH e Jurídico. A ferramenta virtual também auxiliou o RH respondendo às perguntas sobre os impactos trabalhistas da pandemia da Covid-19.

Programa de Liderança

Em continuidade ao Programa de Liderança, iniciado pela Ticket em 2019, concluímos a capacitação de todos os participantes da edição. Com o cenário de pandemia, algumas aulas foram interrompidas e retomadas no segundo semestre em formato online, mantendo o conteúdo e carga horária.

O programa de desenvolvimento da liderança tem como objetivo propiciar um espaço efetivo de aprendizagem, reflexão e troca relacionado ao papel do líder, tanto no que diz respeito à gestão de pessoas quanto na liderança de negócio. Foram formados 24 líderes, totalizando 48 horas de treinamento em três módulos em diversos temas.

Glassdoor

Seguimos fortalecendo a nossa marca empregadora. Periodicamente publicamos novos conteúdos no portal Glasdoor para alavancar o engajamento de nossos seguidores e respondemos 100% das avaliações recebidas de atuais e ex-colaboradores. Todas as sugestões são trazidas para dentro de casa e geram inputs para melhorias dos nossos processos.

Desenvolvimento Profissional

Dentro do nosso Programa de Desenvolvimento Inclusivo (PDI), atendemos 15 colaboradores com deficiências das unidades da Ticket Log de Campo

Bom e Porto Alegre, ambas no Rio Grande do Sul. Os encontros virtuais aconteciam a cada 15 dias, trabalhando autoconhecimento, autocompaixão, autoestima, inteligência emocional, filosofia, antroposofia e olhar sistêmico.

Voluntariado: Mentoria e apoio a jovens

Em parceria com a área de inovação, realizamos um projeto piloto de mentoria profissional que contemplou 18 colaboradores do grupo de inovação Rangers, além de 18 jovens do Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP).

Os encontros, que totalizaram oito reuniões virtuais e 144 horas de voluntariado, promoveram uma troca de conhecimentos entre os colaboradores e os jovens, para apoiá-los na escolha de sua profissão e na sua entrada no mercado de trabalho.

Outra forma de contribuir para o desenvolvimento social foi por meio do InLoggers, programa criado para promover a aprendizagem inclusiva para pessoas com deficiência (PCDs) da Ticket Log. Preparamos 11 aprendizes com deficiência em vulnerabilidade social com o Programa de Aprendizagem Comercial em Serviços de Vendas. O projeto atende parte das nossas cotas de aprendizes. No total, foram 1.100 horas de curso, sendo 55% executadas de forma prática nos setores da empresa.

Saúde e segurança ocupacional

GRI 103 (403), 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6

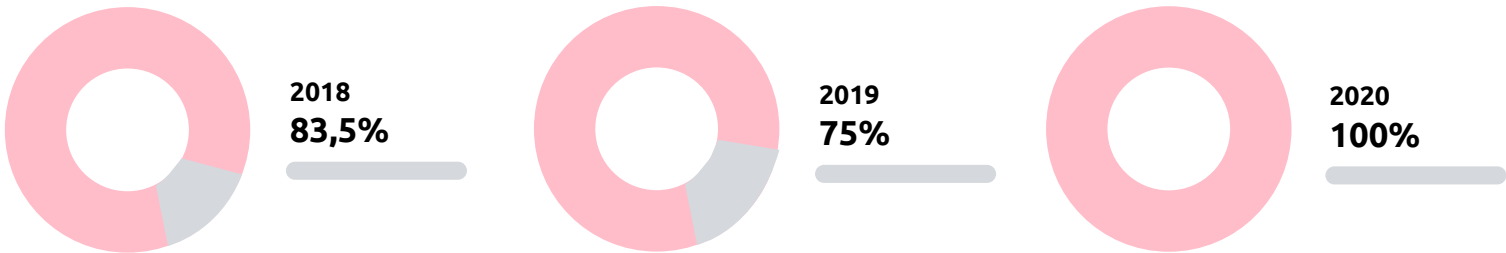
Acreditamos que a vida e a integridade de nossas equipes são valores inegociáveis. Por isso, construímos um modelo de saúde e segurança ocupacional que se baseia na prevenção, na conscientização e na promoção de um ambiente de trabalho seguro e com qualidade de Vida. Ao longo do ano, por meio da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), realizamos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), além de treinamentos e comunicação frequente pelos veículos internos.

Com base nos Riscos levantados no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), utilizado pelo Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), procuramos mitigar riscos e promover práticas saudáveis, reduzindo a incidências de doenças ocupacionais. Os dois Espaços Saúde mantidos pela empresa, além de garantir que todos os exames ocupacionais sejam realizados, são um instrumento para a promoção do bem-estar, por meio de consultas ocupacionais e assistenciais, conduzidas por equipe multidisciplinar, além de campanhas de conscientização. Todos os nossos colaboradores contam plano de saúde gratuito e com apoio em situações de hospitalização, assim como de seus dependentes legais.

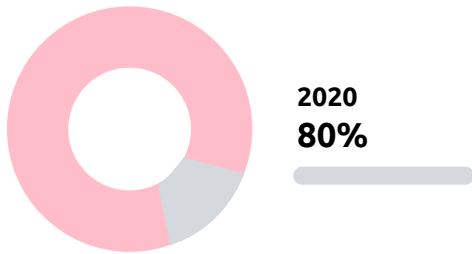
Iniciativas como Edenred na Medida — voltado a mudança de hábitos que impactam a saúde —, Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas, Futura Mamãe e Conte Comigo — de apoio à saúde mental — ajudam os colaboradores a lidarem com aspectos específicos dos cuidados com a saúde, recebendo apoio para lidar com situações que requerem cuidados especiais.

Nosso compromisso com o trabalho seguro se reflete também nas nossas baixas taxas de acidente. Em 2020, tivemos apenas um acidente de trabalho registrado, de baixa gravidade, ocorrido com um colaborador terceirizado. A ocorrência foi registrada e analisada por nossa equipe de segurança do trabalho, com o objetivo de propor melhorias que evitam novas ocorrências. (GR 403-9)

Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local



Proporção de gastos com fornecedores locais



Proporção entre o menor salário e o salário mínimo, por gênero

Gênero	Proporção
Homens	1,11
Mulheres	1,07





Enfrentamento da Covid-19

GRI 203-2, 403-6

Resiliência é a palavra-chave que resume o ano de 2020 em toda a nossa rede. Com um forte poder de reação, inovação e aceleração de diversas iniciativas até então direcionadas a longo prazo, conseguimos enfrentar a pandemia, primeiramente cuidando dos colaboradores, sem deixar de atender aos clientes com total excelência.

Com a decretação da pandemia pelas autoridades de saúde, a Edenred criou um Comitê de Crise, composto por lideranças de diversas áreas. Inicialmente com reuniões diárias, o Comitê foi responsável por monitorar o plano de ação estabelecido, que ia sendo atualizado e desenhado conforme o cenário do momento. Atualmente, o órgão continua se reunindo quinzenalmente e/ou em reuniões excepcionais, sempre que necessário, dependendo de algum fato novo que necessite respostas/ações rápidas.

Pensando no bem-estar dos nossos colaboradores, trabalhamos com a premissa de que o futuro de uma empresa está no aprendizado com o passado. Antes de a pandemia se instalar, a companhia já adotava o modelo de home office de forma híbrida. Assim que a pandemia foi decretada, a Edenred tomou a decisão prontamente de colocar todos os colaboradores em trabalho remoto, pois já contava com uma estrutura para essa finalidade.

#mobilizeSE

A mistura de inseguranças e medos ocasionados pela pandemia, com cenário de instabilidade econômica, ansiedade de não ser infectado ou ter um familiar doente fizeram parte do dia a dia dos nossos colaboradores.

Foi neste cenário que nasceu o #mobilizeSE, uma iniciativa das marcas Ticket Log, Repom, Freto e Edenred Soluções Pré-Pagas para proporcionar entretenimento, diversão, decompressão, aprendizados e conexão entre todos os nossos colaboradores. O programa, dividido em quatro pilares, trouxe ações pontuais voltadas para um dos objetivos. São eles:

- **Inspira, Não Pira:** Por meio de uma série de ações diferentes, os colaboradores foram convidados a passar por momentos de decompressão e cuidar do bem-estar e equilíbrio emocional diante dos novos desafios. Foram várias ativações para descontrair, distrair e aproveitar o tempo em casa, como lives musicais, stand up online e festas digitais.

- **Bem-vindo ao Novo Mundo:** Atividades que agregam novas percepções sobre todas as mudanças ocorridas no período, a exemplo da ação Super Talks.

- **Minha Melhor Versão:** Iniciativas que contribuem para um aprendizado constante de nossos colaboradores, como o Atualizaê, que traz indicações de cursos em alta no mercado.

- **#TodosPorVendas:** Divulgação de comunicações alinhadas com a estratégia da empresa, que possam unir e incentivar os colaboradores em prol de um principal objetivo: vendas.

Espaço Saúde e vacinação

Desde o início da pandemia, disponibilizamos uma equipe multidisciplinar de saúde – com atendimentos de enfermagem e consultas com médico da família – para atender remotamente aos nossos colaboradores, por meio de assistência via telefone e vídeo chamada. Pensando no bem-estar dos nossos colaboradores, disponibilizamos todo o suporte de saúde, incluindo familiares e terceiros, para que todos se sentissem seguros no dia a dia.

O Espaço Saúde, localizado em Campo Bom (RS), manteve suas atividades com as devidas adequações para que os colaboradores pudessem contar com um espaço para acompanhar sua saúde de perto.

Além das ações de combate e prevenção à Covid-19, realizamos nossa campanha de vacinação contra a gripe, que é conduzida anualmente para reforçar a imunização dos nossos colaboradores e seus dependentes. Para os familiares, as vacinas são disponibilizadas a um custo inferior ao praticado pelo mercado.

Oferecemos ainda:

- Live sobre a Covid-19;
- Comunicados sobre a doença e cuidados;
- Protocolos de saúde para ida ao escritório de forma segura (fast check-up na entrada das principais filiais, questionário diário e sistema de agendamento);
- Adesivação dos escritórios com sinalizações para os cuidados antes, durante e após expediente
- Reporte diário dos casos suspeitos e confirmados para as BUs e semanal para a alta direção;
- Envolvimento em comitês Covid-19;
- Mapeamento de saúde de toda a população para o plano de retomada.



#ConexãoEdenred

No início da pandemia, aplicamos a todos os nossos profissionais uma pesquisa com o intuito de conhecer suas necessidades durante este momento sensível e qual o impacto em suas vidas e famílias. Dentre os resultados, a maioria declarou interesse em fazer parte de atividades que gerassem interações, apesar da distância física imposta pela pandemia.

A área de Engajamento adaptou, portanto, atividades tradicionalmente realizadas presencialmente, para online. A partir daí, datas comemorativas como Dia das Mães, Dia dos Pais e Dias das Crianças foram ativadas virtualmente.

Tais medidas valorizam os nossos colaboradores e suas famílias, bem como reforçam o employer branding e a nossa preocupação com a saúde física e mental de todos. Foram realizadas um total de 16 atividades, com a participação de 1.380 colaboradores. Dentre elas, aulas de ioga e ritmos, contação de histórias, show de mágica, oficina de hambúrguer artesanal e gincanas.



Dia das Mães: Reafirmando os compromissos com a diversidade e a inclusão, a Edenred Brasil celebrou o Dia das Mães com a campanha “Toda mãe é mãe”, enfatizando que existem outras pessoas em nossa vida que assumem o papel de “mãe” e que também merecem ser reconhecidas. A empresa ofereceu experiências virtuais ao longo de duas semanas para que as colaboradoras que são mães pudessem celebrar sozinhas, com seus filhos e/ou familiares.

Dia dos Pais: Com as mesmas características da homenagem às mães, a campanha aberta destacou todas as pessoas que exercem o papel de pai em nossas vidas. Com o mote “Um pai que põe a mão na massa”, a campanha ofereceu um workshop de hambúrguer artesanal como forma de promover um momento familiar.

E.Kids: Para celebrar o Dia das Crianças, promovemos vários eventos virtuais ao longo de três dias no tradicional E.Kids. O evento foi um sucesso, com

469 participantes nas seguintes atividades como o Happy Hour Edenred em família, atividades musicais e aula de Tik Tok, oficina lúdica, jogos teatrais e gincana em família.

Premiados Eward Brasil

O Prêmio Eward Brasil é uma das formas de reconhecimento mais importantes da Edenred, em que nossos colaboradores são convidados a se inscreverem em projetos realizados ao longo do ano em diversas áreas. Devido à pandemia, criamos uma categoria adicional para reconhecer as importantes iniciativas realizadas em prol da continuidade dos negócios. Ao todo, foram inscritos 60 cases, envolvendo a participação de 173 pessoas. As equipes campeãs, além de terem seus projetos expostos, foram presenteadas com o cartão Presente Perfeito, um vale-compra que pode ser usado em qualquer estabelecimento.



Neste pilar, dedicado à preservação do meio ambiente, trabalhamos para gerenciar o impacto ambiental das nossas operações e o ciclo de vida de nossos produtos, redução da pegada de carbono, consumo de energia e recursos naturais, olhando também para gestão nos nossos resíduos e desenvolvendo serviços ecologicamente corretos.

Ideal Planet

Gerenciamento do impacto ambiental - Gestão Ambiental

Com uma estratégia baseada no curto e no longo prazo, a Edenred trabalha para minimizar os efeitos de suas operações no meio ambiente. Nosso sistema de gestão ambiental (SGA) é pensado para promover a proteção do meio ambiente, com o cumprimento da legislação ambiental, com a conscientização dos colaboradores e com a melhoria contínua, além de objetivos e metas ambientais, que são monitorados por meio de indicadores.

ISO 14001

Redução dos impactos ambientais e uso sustentável dos recursos é parte da Política de Sustentabilidade da Edenred. Dessa forma, Ticket e Ticket Log possuem a certificação ISO 14001, norma que valida as melhores práticas de Gestão Ambiental nas empresas. Em 2020, a Ticket teve a recertificação na norma e a Ticket Log passou pela manutenção do certificado. Devido à pandemia, as auditorias foram realizadas de maneira remota, sem impactar nos resultados.

Redução da pegada de carbono

GRI 103(305)

Temos compromisso com a redução das emissões de carbono e realizamos nosso inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) anualmente. Como uma maneira de apresentar as iniciativas e estratégias de combate às mudanças climáticas, adotamos o preenchimento do questionário Carbon Disclosure Project (CDP).

Em 2020, passamos a integrar com a Ticket Log, a Força Tarefa de Ação Climática do CEBDS, que tem como plano de ação a redução das emissões de gases de efeito estufa. A Força Tarefa tem como pauta o posicionamento sobre a regulamentação em âmbito internacional do mercado de carbono, energias renováveis e o desenvolvimento de um ebook 2050 sobre energia.



Uma parte do levantamento de informações para o processo de Inventário de Emissões GEE é uma pesquisa de mobilidade, para compreender o perfil de deslocamento do colaborador entre a casa e o trabalho. Ainda que a pandemia tenha reduzido o deslocamento da nossa força de trabalho, mantivemos nosso compromisso de calcular e compensar as emissões que foram geradas.

Adicionalmente, a Ticket e a Ticket Log publicam voluntariamente os seus inventários de gases de efeito estufa há nove e dez anos, respectivamente, no Programa GHG Protocol. Ambas receberam, em 2020, o Selo Ouro nos seus inventários. O ano marcou também o primeiro inventário da Repom, tendo obtido o Selo Prata.

O Selo Ouro é atribuído quando há verificação de parte externa do Escopo 1 (emissões diretas), Escopo 2 (consumo de energia elétrica) e Escopo 3 (emissões indiretas). O Selo Prata é fornecido a um inventário completo, mas sem a verificação por parte independente. Esse reconhecimento reforça a nossa transparência na gestão e nosso compromisso com o meio ambiente e questões climáticas.

GRI 305-1

Emissões de gases de efeito estufa Em toneladas de CO₂ equivalente

	2018	2019	2020
Escopo 1	369,606	275,424	145,164
Escopo 2	354,636	349,834	137,028
Escopo 3	2.378,098	2.492,153	1410,049

Nota: A versão final e auditada do inventário de emissões de GEE referente ao ano de 2020 será disponibilizada neste site <https://registropublicodeemissoes.com.br/participantes/2477> no segundo semestre de 2021.

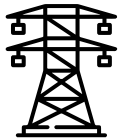
Assim como nos anos anteriores, realizamos a compensação das emissões diretas dos Escopos 1 e 2 por meio da Plataforma Compense, portal da Ticket Log para compra e venda de créditos de carbono. No ano de 2020 foram compensadas mais de 1.692 toneladas de gás carbônico equivalente pelas operações da Ticket Lo, Ticket, Repom e ESPP - essa quantia equivale a 10.469 viagens aéreas entre São paulo e Porto Alegre.



Outros indicadores ambientais

Devido à pandemia de Covid-19 e ao trabalho em home office dos colaboradores, a partir do fim de março/2020, grande partes dos indicadores apresentaram quedas expressivas. Sendo que a maior parte é referente ao período de janeiro a março de 2020.

Consumo de energia elétrica (MWh)



2019

3.647

2020

2.107

Consumo de papel em escritório (kg)



2019

6.139

2020

4.130

Geração de resíduos (kg) - recicláveis e não recicláveis



2019

312.420

2020

61.952

Consumo de copos plásticos (unidade)



2019

217.500

2020

45.000



Neste pilar, temos como foco a criação de valor com responsabilidade, o estabelecimento de parcerias éticas em toda a nossa cadeia de valor, a promoção da segurança da tecnologia da informação e proteção de dados e, ainda, o atendimento das expectativas de nossos stakeholders.

Ideal Progress

Responsabilidade Social

103(203)

A Edenred combina um modelo de negócios com objetivos estratégicos ambiciosos para criar valor a longo prazo a todas as suas partes interessadas. Esse compromisso socialmente responsável é o que move executivos e funcionários todos os níveis da companhia.

Ao longo do ano, nossas equipes se mostraram comprometidas em cuidar de todos, principalmente aqueles em situação de maior vulnerabilidade devido à pandemia do novo coronavírus.

Por meio das leis de incentivos fiscais, a Edenred direcionou R\$ 3.911.839,00 para 30 projetos em

sete estados. No total, mais de 600 mil pessoas foram impactadas com iniciativas que contemplaram festivais gastronômicos, criação de leitos de UTI, eventos de *stand-up comedy* e outros projetos de impacto social.

Além disso, também apoiamos projetos que ajudaram a população no combate à Covid-19 (veja mais na página 33).

Desenvolvimento local

GRI 102 (202), 103(204)

Acreditamos que o desenvolvimento social e a qualidade de vida nas comunidades onde atuamos são pontos fundamentais da nossa trajetória e por isso investimos no acesso ao esporte, à cultura e educação. Ao longo dos anos, temos buscado parceiros que compartilham do mesmo espírito empreendedor da Edenred para criar novas conexões, cada vez mais construtivas para todos os envolvidos. Por meio das leis de incentivo fiscal, conseguimos impactar as comunidades nas quais estamos inseridos, apoiando diversos projetos.



Idealday

Pela primeira vez o Idealday, o movimento global de solidariedade da Edenred, iniciativa mundial dedicada à Responsabilidade Social Corporativa da Edenred, ocorreu de forma online. No Brasil, foram realizadas 11 atividades divididas em quatro dias de ação, desde webinars, escutas solidárias e conversas sobre carreiras, até avaliação de projetos e mentoria profissional.

Dentre algumas atividades desenvolvidas ao longo do ano, fizemos webinars voltados a instituições sociais parceiras e colaboradores. Junto à ONG Parceiros Voluntários, apresentamos os primeiros passos para entrar no mercado de trabalho, junto ao Flávio Canto, do Instituto Reação, convidamos nossos colaboradores a conhecer o valor de ser voluntário, bem como as atividades do instituto. Em parceria com a Conexão Trabalho, promovemos um encontro de sensibilização para o voluntariado, falando sobre a importância da solidariedade.

Além disso, em conjunto com a área de Inovação, realizamos um encontro sobre como as empresas e startups aplicam esse conceito no dia a dia.

40 ONGs beneficiadas

400 pessoas impactadas

1.053 participações

201 voluntários em 639 horas de voluntariado

Edenraid

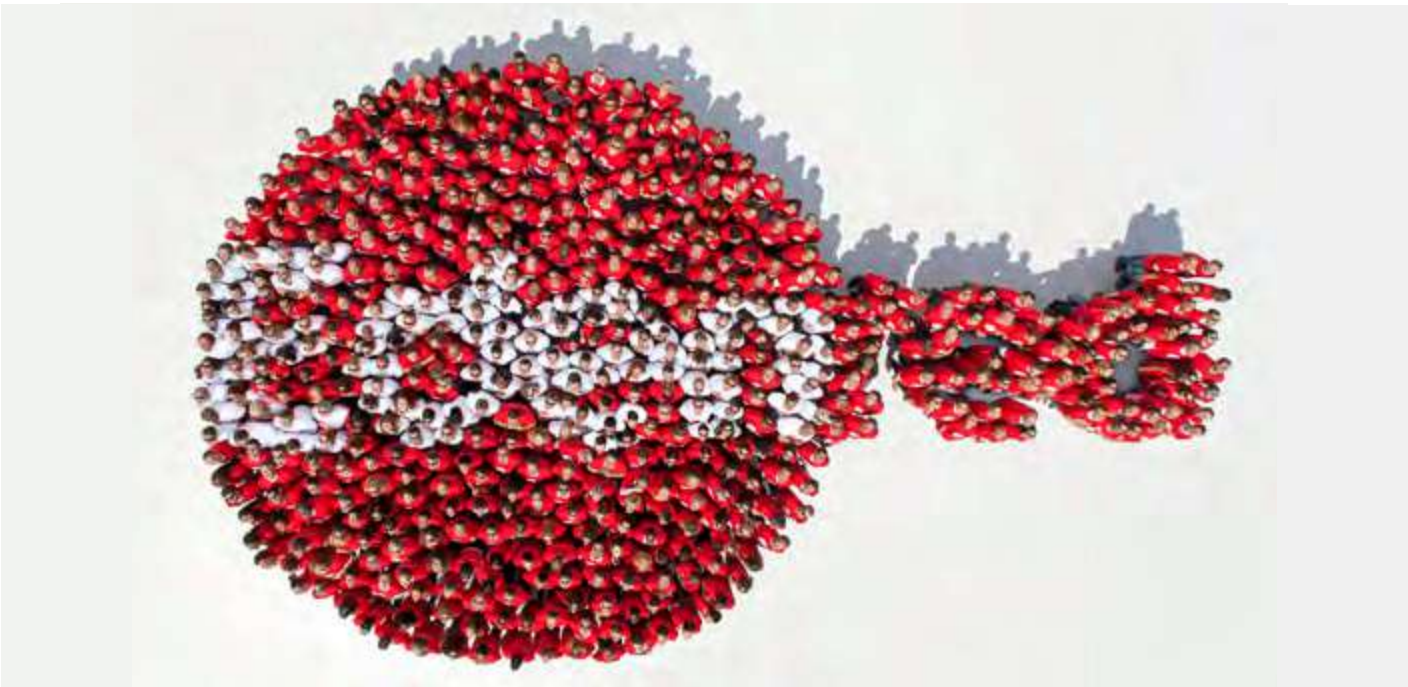
Em 2020, foi realizada a quarta edição do Edenraid, campanha mundial de engajamento que conecta solidariedade a práticas de atividades esportivas em prol de uma organização previamente escolhida pela matriz, na França. Tivemos como meta alcançar a meta mundial de 500 mil km para apoiarmos os Médicos Sem Fronteiras com 35 mil Euros. A organização leva acesso à saúde e ações de combate ao COVID-19 nos países com IDH baixo, totalizando uma doação de 35 mil euros.

Conectados a uma plataforma on-line que contabilizava os quilômetros percorridos, todos correram, caminharam ou andaram de bicicleta nos 46 países em que a Edenred atua.

Esse desempenho foi o resultado de uma grande campanha de mobilização, que conectou os colaboradores do mundo todo em torno das atividades físicas e da solidariedade. Foram momentos importantes de união, engajamento e comprometimento com um objetivo compartilhado por todos.

Realizamos, ainda, ações internas que contemplaram quatro lives de exercícios físicos; desconto para consultas com nutricionistas; treinos gratuitos online; disponibilizamos ebook com receitas saudáveis; entre outros.

Todas essas iniciativas ajudaram o Brasil a contabilizar mais de 94.600 quilômetros e engajar 396 colaboradores. A meta da Edenred foi totalizar 500 mil km percorridos nos 46 países.



Prêmios e reconhecimentos

Em um ano especialmente desafiador, nos unimos para continuar levando soluções inovadoras a nossas clientes e manter um ambiente de trabalho saudável, ainda que remoto. Esse esforço vem sendo reconhecido por meio dos prêmios que conquistamos. Confira os principais destaques de 2020:

Prêmio Relatório Bancário – A

Ticket foi a vencedora na categoria Customer Experience / User Experience do 16º Prêmio Relatório Bancário de Transformação Digital.

Ranking Top 100 Open Startups

- Pelo terceiro ano consecutivo, a Edenred foi reconhecida como Top 100 Open Corps, integrando a lista das empresas que mais fazem open innovation no país, segundo o Ranking 100 Open Startups.

Top Of Mind de RH – Destacando sua paixão e reconhecimento pelos clientes, a Ticket foi agraciada com o Top of Mind de RH, na categoria Benefício-Refeição.

Valor Inovação - A Edenred ficou com a 4ª colocação, na categoria de Serviços Financeiros, do ranking que elege as empresas mais inovadoras do país. Esse foi o 4º reconhecimento da empresa na premiação.

Prêmio ABT – A Ticket foi destaque no 20º Prêmio ABT, que tem foco a excelência do relacionamento com clientes. A marca foi uma das ganhadoras na categoria Inovação e Soluções Tecnológicas, com o case RPA: BackOffice do futuro.

ABQV – Prêmio Nacional de Qualidade de Vida –

Ticket recebeu a premiação ouro, tornando-se tetracampeã, no PNQV, que busca apoiar, estimular, reconhecer e disseminar organizações que desenvolvem as melhores práticas em programas de qualidade de vida.

Anuário Época Negócios 360º -

A Ticket foi reconhecida pelo 9º ano no Anuário Época Negócios 360º, ocupando as posições: 63ª posição no ranking geral, 1ª posição em Desempenho Financeiro, 4ª posição em Governança Corporativa; e 4ª posição em Inovação. Nesse ano, a Ticket Log ocupou a 58ª posição no ranking geral e também ficou classificada entre as cinco primeiras no Setor Financeiro.

As Melhores da Dinheiro – A Ticket foi destaque na 17ª edição do prêmio, promovido pela Revista Isto É Dinheiro. Esse foi o 12º reconhecimento da marca na premiação. A Ticket Log também foi destaque.

CEOs e RH's mais admirados do Brasil – José Ricardo Amaro, Diretor de Recursos Humanos da Ticket, foi reconhecido pela 4ª vez na lista dos RHs 10 + Brasil, uma das categorias do prêmio “Os RHs Mais Admirados do Brasil”, promovido pela revista Gestão RH.

Prêmio Cliente SA – A Ticket conquistou pelo segundo ano consecutivo dois selos pratas no Prêmio Cliente SA, promovido pela Cliente SA, com cases nas categorias Líder em Estratégia de Inovação e Líder em Operação de Back Office.

500 Maiores do Sul – Pela terceira vez consecutiva, Ticket Log foi destaque como empresa mais rentável do setor Comércio - Atacado e Varejo entre as maiores organizações da Região Sul.

Empresas que Mais Respeitam o Consumidor – A Ticket foi reconhecida pelo segundo ano consecutivo no estudo Empresas que Mais Respeitam o Consumidor. A empresa ficou em 3º lugar na categoria Benefícios.

Prêmio Maiores do Transporte & Melhores do Transporte – A Ticket foi reconhecida no anuário Maiores do Transporte & Melhores do Transporte. Na listagem das Maiores, a empresa ocupou a 6ª posição. Já no ranking das Melhores, a empresa está em 4º lugar. Esse foi o 12º reconhecimento da marca na premiação. A Ticket Log ocupou a 8ª colocação, e a Repom ficou na 23ª posição na categoria Automação e Informática.

Melhores & Maiores da Exame – A Ticket se classificou no ranking das Melhores & Maiores da Exame, um dos mais importantes de negócios no Brasil. Esse foi o 12º reconhecimento da marca na premiação.

Melhores empresas para trabalhar – Brasil – A Ticket e a Ticket Log foram reconhecidas no levantamento realizado nacionalmente pela consultoria global Great Place to Work® Institute (GPTW).

Melhores empresas para trabalhar - SUL – A Ticket Log foi reconhecida como a 8ª melhor empresa para se trabalhar na região Sul do Brasil, segundo levantamento realizado nacionalmente pela consultoria global Great Place to Work® Institute (GPTW).

TOP 100 Open Corps – Na 12ª edição do Open Innovation Week (Oiweek), maior encontro de inovação aberta do Brasil, a Edenred está entre as empresas listadas no TOP 100 Open Corps.

Melhores empresas para trabalhar – Barueri e região – Em 2020, a marca Repom foi a 5ª colocada no ranking de Médias Empresas, subindo uma posição em relação ao ano anterior, em reconhecimento às práticas para pessoas e valorização do ambiente de trabalho.

Melhores empresas para trabalhar – Instituições Financeiras – Na premiação GPTW Instituições Financeiras 2020, a Ticket conquistou a segunda colocação no setor de Serviços Financeiros, pelo segundo ano consecutivo.

Melhores empresas para a mulher – A Ticket foi considerada uma das Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar, na categoria Médias Empresas, segundo pesquisa da consultoria global Great Place to Work® Institute (GPTW).

Prêmio Melhores Fornecedores para RH – A Ticket foi campeã na categoria Benefício Refeição, no Prêmio Melhores Fornecedores para RH, promovido pela revista Gestão RH, em 2020. A marca também figurou na lista das 10+, que reconhece o trabalho dos fornecedores de produtos ou serviços para os departamentos de Recursos Humanos.

Valor 1000 – A Ticket Log foi classificada, mais uma vez, no anuário do Valor 1000, edição 2020. Esse foi o 3º reconhecimento da marca na premiação.

Conteúdo GRI



GRI 102-55

GRI Standards	Item divulgação	Página/resposta
GRI 101: Fundamentos 2016		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	Perfil organizacional	
	102-1 Nome da organização	7
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	9
	102-3 Localização da sede da organização	7
	102-4 Local de operações	7
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	7
	102-6 Mercados atendidos	9
	102-7 Porte da organização	7 e 9
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	8
	102-9 Cadeia de fornecedores	16
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	20
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	17
	102-12 Iniciativas externas	12
	102-13 Participação em associações	12
	Estratégia	
	102-14 Declaração do mais alto executivo	5
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	12
	Ética e integridade	
	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	13 e 14
	Governança	
	102-18 Estrutura de governança	13
	Engajamento de stakeholders	
	102-40 Lista de grupos de stakeholders	17
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	17
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	17
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	18

GRI Standards	Item divulgação	Página/resposta
Práticas de relato		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	4
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	18
	102-47 Lista de tópicos materiais	18
	102-48 Reformulações de informações	Não houve
	102-49 Alterações no relato	Não houve
	102-50 Período coberto pelo relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021
	102-51 Data do relatório mais recente	2019
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Anual
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	4
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	4
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	41
	102-56 Verificação externa	Não houve
Presença de mercado		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	31
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	31
GRI 202: Presença de Mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	31
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	31
Impactos econômicos indiretos		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	36
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	36
	103-3 Avaliação da forma de gestão	36
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	32
Práticas de Compra		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	31

GRI Standards	Item divulgação	Página/resposta
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	31
GRI 204: Práticas de Compra 201	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	31
Combate à corrupção		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	15
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	15
	103-3 Avaliação da forma de gestão	15
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	15
Concorrência desleal		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	16
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	16
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	15
Emissões		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	34
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	34
	103-3 Avaliação da forma de gestão	34
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	35
Emprego		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	29
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	29
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	29
	103-3 Avaliação da forma de gestão	29
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	45

GRI Standards	Item divulgação	Página/resposta
Saúde e segurança do trabalho		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	31
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	31
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2016	403-1 Sistema de gestao de saúde e segurança do trabalho	31
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	31
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	31
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	31
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	31
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	31 e 32
	403-9 Acidentes de trabalho	32
Capacitação e educação		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	29
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	29
	103-3 Avaliação da forma de gestão	29
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	30
Diversidade e igualdade de oportunidades		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	29
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	29
	103-3 Avaliação da forma de gestão	29
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016		
Privacidade do Cliente		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus limites	16
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	16
	103-3 Avaliação da forma de gestão	16
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidadee perda de dados de clientes	Não houve ocorrências de violações de dados de clientes durante o período.

Novas contratações e rotatividade de empregados

GRI 401-1

GRI Standards	Item divulgação	Página/resposta
Número total e taxa de novas contratações de empregados, por faixa etária, em 2020		
Grupos etários	Número de contratações	Taxa de contratações
0-30	285	13%
31-50	167	7,6%
51+	10	0,5%
Soma	462	21,1%

Número total e taxa de novas contratações de empregados, por gênero, em 2020		
Gênero	Número de contratações	Taxa de contratações
Homens	248	11,3 %
Mulheres	267	12,1 %
Soma	515	23,4%

Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, em 2020		
Grupos etários	Rotatividade numérica	Taxa de rotatividade
0-30	282	12,8 %
31-50	197	9 %
51+	16	0,7 %
Soma	495	22,5%

Número total e taxa de rotatividade de empregados, por gênero, em 2020		
Gênero	Rotatividade numérica	Taxa de rotatividade
Homens	240	10,9 %
Mulheres	255	11,6 %
Soma	495	22,5%

Créditos



Edenred Brasil

Avenida Doutora Ruth Cardoso, nº 7.815
Pinheiros – São Paulo
CEP: 05425-070
e-mail: sustentabilidade-br@edenred.com

Coordenação do projeto

Vice Presidência Executiva da Edenred Brasil
Gerência de Recursos Humanos &
Sustentabilidade

Consultoria, redação, edição e design

Approach Comunicação
www.approach.com.br

Fotos

Banco de Imagem Edenred
Getty Images / Banco privado

As marcas Edenred, Ticket, Ticket Log, Repom, Freto e Edenred Soluções Pré-Pagas são marcas registradas e/ou depositadas de propriedade do Grupo Edenred.