



relatório anual 2019

Edenred

Sumário

3.

Números do ano

4.

Boas-vindas

6.

Quem somos e com quem nos conectamos

10.

Uma aspiração global em torno da nossa plataforma

13.

Nosso compromisso com o crescimento sustentável

16.

Pessoas: Promover uma vida melhor

27.

Planeta: Preservar o meio ambiente

32.

Progresso: Gerar valor responsável

39.

Conquistas e reconhecimentos

Números do ano

DIMENSÕES GLOBAIS

46
países

10 mil
colaboradores

mais de
850 mil
empresas
clientes

2 mi
de comerciantes
credenciados

50 mi
de empregados
(usuários)

€ 1,6 bi
em receita



CENÁRIO NACIONAL

Aumento de
14,5%
na receita operacional,
em comparação
a 2018

130 mil
empresas clientes

330 mil
comerciantes
credenciados

7 mi
de empregados
(usuários)

30 mil
empresas clientes

18 mil
postos
credenciados

1 mi
de veículos
administrados

+ de 3 mil
clientes

19 mil
postos
credenciados

650 mil
caminhoneiros

+ de 500 mil
matches

+ de 50 mil
transportadores

+ de 80 mil
motoristas

+ de 300 mil
cartões ativos

42%
de crescimento
no volume
de transações
(versus 2018)

Boas-vindas

Em meio à construção de nosso Relatório de Sustentabilidade referente ao ano de 2019, tivemos o início e a propagação das infecções pela Covid-19 no Brasil e no mundo. Um desafio para a Ciência e para a Saúde com seus reflexos na sociedade, em especial ao bem-estar das pessoas, mas que também traz desafios econômicos, de mobilidade e de segurança.

Diante desse cenário, seguimos com o nosso compromisso: ser a companheira diária das pessoas no mundo do trabalho, começando dentro de nosso próprio Grupo. Com um plano de continuidade de negócios já existente e com a organização de um comitê multidisciplinar, a Edenred Brasil ampliou seu experiente modelo *home office* de mais de 15 anos

para quase a totalidade de seu capital humano e criou múltiplas ações zelando pela saúde, bem-estar, segurança e infraestrutura tecnológica adequada.

Externamente e sendo provedora de soluções em benefícios ao trabalhador e em frota e soluções de mobilidade urbanas e rodoviárias, nosso ecossistema integra usuários beneficiados, empresas-clientes públicas e privadas e comerciantes parceiros. Mostramos a robustez tecnológica da Edenred e nosso compromisso em prol da qualidade e da eficácia dos serviços que prestamos. Um grande teste à nossa capacidade de transformação e de contribuição social, que exige agilidade e adaptações às mudanças inseridas em uma nova realidade. Estamos ainda mais conectados para seguirmos liderando a

transformação digital de nossos setores, agora mais do que nunca.

Para isto, o Next Frontier, novo plano estratégico iniciado em 2019 e que norteia o Grupo até 2022, turbinou nossos esforços nesse sentido, com foco em três eixos: Escala, voltado a excelência e novos mercados; Inovação, focado em soluções e investimentos em tecnologia; e Transformação, que visa promover engajamento, progresso e diversidade.

Quando olhamos para 2019, vemos importantes resultados, um crescimento financeiro sustentável, e a consolidação de muitos projetos e ideias semeadas para o futuro. O país é considerado uma importante operação e essa foi, inclusive, uma das razões para trabalharmos

em sinergia com as Américas, levando *know-how* e *expertise* para outros mercados. Essa decisão está ligada à nova estrutura organizacional do Grupo – dividido entre Américas, Europa, Oriente Médio e África (EMEA), e Ásia-Pacífico (APAC) – cujo objetivo é o de acelerar a presença e rentabilidade da Edenred nessas zonas geográficas.

Assim como este relatório, nossa estratégia de sustentabilidade atua em três pilares: Pessoas, Planeta e Progresso. Ao longo de 2019, avançamos em temas que consideramos de grande relevância em cada uma dessas frentes. No primeiro, isso se fez por meio de esforços direcionados ao bem-estar, diversidade, treinamento e o fortalecimento da nossa cultura, com o desejo de tornar o ambiente de trabalho melhor para todos. Em relação às frentes de atuação no pilar Planeta, mensuramos e buscamos reduzir as nossas emissões de gases de efeito estufa e intensificamos a participação em iniciativas empresariais que promovem o desenvolvimento sustentável. Já por meio do pilar Progresso,

garantimos a confiabilidade, desde a segurança de dados até o alinhamento do nosso Código de Ética e Conduta por todas as partes envolvidas.

Os pilares globais de sustentabilidade também fortalecem o compromisso do Grupo frente aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, que visa promover valores fundamentais no que diz respeito aos direitos humanos, trabalhistas e às boas práticas ambientais.

Conheça nas páginas a seguir nossas conquistas e inspirações ao longo de 2019.

E confio em nossa força, como sociedade, para superarmos os desafios que o ano de 2020 nos apresentou.

Boa leitura!

Gilles Coccoli
*Chief Operating Officer
(COO) Américas*





Quem somos
e com quem
nos conectamos

A Edenred Brasil



Nosso posicionamento parte da promoção de conexões entre todos os nossos públicos

Há dez anos no Brasil, conectamos pessoas para trazer ganhos para todos. Somos a companhia diária do mundo do trabalho e promovemos uma rede única e positiva entre empresas, comerciantes e empregados.

Disponíveis por meio de cartões, aplicativos móveis e plataformas *on-line*, nossas soluções trazem maior poder de compra para empregados, gerenciamento de despesas otimizado para as empresas e negócios adicionais para os comerciantes credenciados.



Nossa atuação

Nossos pilares de negócio no Brasil estão voltados para benefícios ao trabalhador e frota e soluções de mobilidade

Edenred

Benefícios ao Trabalhador

Frota e Soluções de Mobilidade



A Ticket constrói conexões que multiplicam benefícios para empresas, empregados e comerciantes. Pioneira na transformação digital do setor, oferece soluções inovadoras e versáteis nos segmentos de Alimentação, Transporte, Cultura, Incentivos, Recompensas, Antecipação Salarial e Saúde.

Canais

Nosso site
ticket.com.br



Seguindo o propósito de valorização do tempo das pessoas, a Ticket Log dispõe de soluções inteligentes, que simplificam e flexibilizam a mobilidade urbana. Isso tudo é feito com o apoio da maior rede credenciada do país.

Canais

Nosso site
ticketlog.com.br



Completando 27 anos de experiência, a Repom reúne um portfólio completo de soluções para toda a cadeia logística, com foco em frota pesada, seja ela própria ou terceirizada. Atuamos para promover ganho de tempo e redução de custos para a indústria, o transportador e o caminhoneiro, para que todos possam aproveitar mais e melhor a vida. Nossas soluções incluem gestão de frete, abastecimento, pedágio, entre outras gestões de despesas relacionadas ao transporte rodoviário de cargas.

Canais

Nosso site
repom.com.br



Marketplace pioneiro, o Freto promove a conexão entre cargas, frotistas, cooperativas e caminhoneiros em apenas alguns cliques. Nossa solução agrega agilidade ao mercado rodoviário ao simplificar o processo de contratação em uma plataforma 100% digital. Além disso, critérios de *compliance* fazem parte do processo para garantir confiabilidade. No painel do aplicativo, é possível consultar as cargas disponíveis, o volume e o valor do frete.

Canais

Nosso site
freto.com



Para imprimir mais facilidade ao mundo das transações, a Edenred Soluções Pré-Pagas oferece soluções rápidas, customizadas e de baixo custo em processamento de cartões pré-pagos para o mercado corporativo, varejo e consumidor. Emitimos cartões Mastercard® e Good Card, além de oferecermos soluções *mobile*, *contactless*, *wearables* e cartões virtuais (veja mais [aqui](#)).

Canais

Nosso site
edenredprepagos.com.br



Nossos valores

A imaginação dá asas à inovação e ao progresso. E a nossa nunca para, gerando novas formas de conectar empresas, empregados e comerciantes, lançando as facilidades para o mundo do trabalho de hoje e amanhã.

Imaginação



Nossos clientes querem uma interação simples. Nós sabemos que é difícil fazer coisas simples e, por isso, garantimos a simplicidade em tudo que fazemos e a transparência em tudo o que dizemos.

Simplicidade



Espírito empreendedor

Nosso espírito empreendedor nos direciona ao crescimento e a novos negócios, fortalecendo nossa excelência operacional e presença local.



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 que seus amigos façam negócios conosco.



Respeito

Nós respeitamos nossos clientes por sermos proativos, responsáveis e honestos; nossos colegas por expressar reconhecimento; nossos acionistas por usar nossos recursos através da promoção de produtos e serviços que criam valor para todos os *stakeholders*.

Uma aspiração global em torno da nossa plataforma

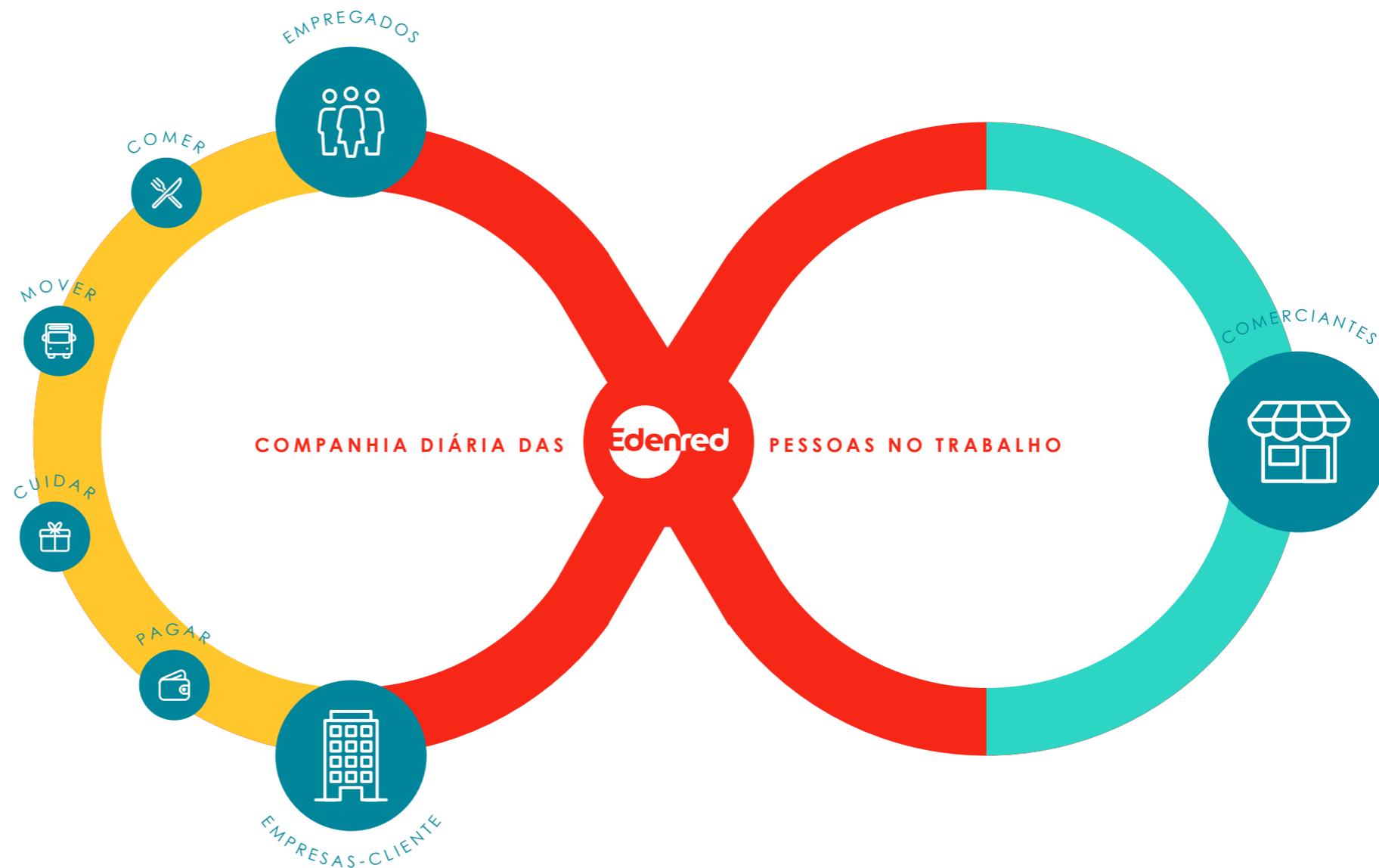


Nossa plataforma

Nos últimos anos, a Edenred seguiu o Fast Forward, estratégia que trouxe mudanças substanciais no tamanho do Grupo e no perfil de crescimento, além de propiciar uma mescla de negócios. Alcançadas as metas, decidimos avançar para o próximo capítulo.

Com o Next Frontier, novo plano estratégico que norteará o Grupo até 2022, a atuação da Edenred será guiada pela unicidade da nossa plataforma B2B2C. Soma-se a isso a carteira *omnichannel*, que oferece um único ponto de acesso a todos os serviços Edenred.

Queremos ser a companheira diária das pessoas no trabalho. Com esse objetivo em mente, construímos conexões e soluções de valor agregado, em um ecossistema confiável, atuando em frentes voltadas a quatro universos para os trabalhadores: comer, mover, cuidar e pagar.



Os três eixos do Next Frontier

Escala

Next Frontier
SCALE

Mantemos o foco em excelência, atentamos a meios de penetrar em novos mercados com nossas soluções e mapeamos potenciais integrações que tragam sinergia.

Inovação

Next Frontier
INNOVATION

Ambicionamos um acesso único via *mobile* com nossa carteira *omnichannel* e uma ampla gama de serviços disponíveis. Isso se faz com novas soluções e investimentos em tecnologia de ponta, impactando experiência do usuário, ciência de dados, segurança e automação.

Transformação

Next Frontier
TRANSFORMATION

Para engajar colaboradores, conduzimos pesquisas, priorizamos e elaboramos planos de ação com progresso monitorado. Também reforçamos nosso posicionamento como empresa digital e promovemos a diversidade em nossos times.



“Ao longo dos próximos anos, nossa atuação terá como norte os três eixos do Next Frontier: Escala, Inovação e Transformação. Dessa forma, vamos potencializar a grande plataforma integradora de pessoas, de serviços e de empresas que a Edenred é, ampliando nossos mercados, nossa força tecnológica e o engajamento de nosso time”

Alaor Aguirre,
Vice-Presidente Executivo
da Edenred Brasil



Nosso
compromisso
com o
crescimento
sustentável

Crescimento sustentável

Não se fala em sustentabilidade sem abordar a estratégia do negócio. A fusão dessas esferas é essencial para discutir perenidade, geração de impacto e criação de valor para *stakeholders*. Em 2019, para reforçar nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, atuamos em diversos projetos dentro dos três pilares que integram nossa estratégia global de sustentabilidade: Pessoas, Planeta e Progresso.

Temos a missão de fortalecer o engajamento de nossos colaboradores em relação aos temas que marcam presença nessas três frentes, como desenvolvimento de serviços e produtos sustentáveis, fomento à diversidade e capacitação contínua de nossos colaboradores, gestão ambiental, ações de voluntariado, nosso impacto social nas comunidades em que atuamos, ética e *compliance*, proteção de dados e gestão de fornecedores.

Tendo em vista uma cultura para a sustentabilidade, levamos esse compromisso à plataforma de treinamento *on-line* EDU (Edenred Digital University, veja mais na página 19), com o lançamento de um treinamento que aborda as diretrizes globais de sustentabilidade e como elas se refletem nas ações cotidianas e no relacionamento com nossos principais *stakeholders*, como clientes, usuários, estabelecimentos comerciais e fornecedores.



+ de
1.000
colaboradores
participaram do treinamento
de sustentabilidade



Os três pilares da sustentabilidade

Elaborados a partir de um processo de materialidade global, os pilares estão conectados ao negócio e à visão Next Frontier. Além de permear nossa atuação, as diretrizes têm metas até 2030, alvo também da agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.



Todas as nossas ações acompanham a estratégia global de sustentabilidade

PILAR

idealpeople

SOBRE

Atuamos para melhorar a qualidade de vida, com ações que promovam bem-estar, valorizem a diversidade e nos consolidem como uma marca empregadora forte

ODS



KPIS

1. % de colaboradores recebendo treinamento/ano
2. % de mulheres em posição de liderança
3. % de usuários e estabelecimentos sensibilizados sobre alimentação saudável
4. Dias de voluntariado

idealplanet

Criamos soluções com crescente alinhamento à preservação do meio ambiente e buscamos reduzir nossa pegada sob uma gestão ambiental inteligente



1. % de redução de emissões versus 2013 (gases de efeito estufa/m²)
2. Número de serviços eco-friendly
3. % de soluções eco-design e recicláveis

idealprogress

Geramos valor em um ecossistema seguro, confiável e capaz de construir conexões éticas em toda a nossa cadeia de valor



1. % de colaboradores que conhecem o Código de Ética
2. % de subsidiárias sob padrão comum de conformidade e funcionários sensibilizados sobre proteção de dados
3. % de subsidiárias certificadas em qualidade

Pessoas: Promover uma vida melhor





Soluções de pessoas para pessoas

Construímos relacionamentos quando nos conectamos ao nosso público constituído por empresas, comerciantes e empregados. Antes, porém, essa relação começa com nossos colaboradores e, por isso, olhamos para “a nossa própria casa” por meio de alguns temas que merecem destaques ao longo de 2019.



Buscamos promover conexões positivas entre as pessoas, que começam internamente com nossos colaboradores

Talento combina com diversidade

Buscamos evoluir nas práticas em relação à diversidade com o foco em gênero. Para isso, em 2019, realizamos atividades para impulsionar o tema e nos apoiar na divulgação de conhecimento e conscientização sobre a diversidade na organização. Investimos em ações como:

- **Lançamento do Guia da Diversidade para Liderança;**
- **Sensibilização dos funcionários** por meio do ensino a distância. Alcançamos a adesão de 69% deles;
- **Treinamento de 94 líderes** por meio do módulo Diversidade e Inclusão no programa LEA (Liderança Edenred em Ação);

- **Dois workshops voltados para as mulheres**

(em São Paulo e no Rio Grande do Sul) com o intuito de promover reflexão sobre as barreiras enfrentadas no ambiente organizacional e discutir estratégias sobre o papel da liderança feminina. Houve a participação de mais de 70 profissionais nos dois eventos.

As nossas ações em relação ao tema sobre equidade de gênero são guiadas pelos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs) – dos quais a Edenred Brasil é signatária –, estabelecidos pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global, e também no Movimento Mulher 360°, do qual somos associados. Somos também associados ao movimento Aliança pelos Jovens, liderado pela Nestlé, e que nasceu para apoiar na empregabilidade de jovens profissionais na transição do estudo para a vida profissional.

Atração de talentos

Temos o propósito de atrair talentos ao manter contato com profissionais no mercado, atualizando-os a respeito de oportunidades de carreira. Para isso, utilizamos as redes sociais e participamos de eventos divulgando nossa marca e oportunidades. Em 2019, ingressamos também na Glassdoor, site de empregos e recrutamento mais transparente do mundo. Entre abril e dezembro, foram registradas 35.288 visualizações no perfil da Edenred e ficamos em 16º lugar (com nota de 4,4, sendo que a máxima é 5) entre as “50 empresas mais amadas da Glassdoor”. O ranking é construído por meio de avaliações espontâneas e anônimas de antigos e atuais colaboradores.



Saúde e qualidade de vida

O nosso objetivo é despertar nos colaboradores a importância para a qualidade de vida. Por isso, o **Circuito Saúde** – que alcançou 1.200 pessoas em 2019 – ofereceu gratuitamente exames e consultas com profissionais multidisciplinares, como nutricionistas, fisioterapeutas e educadores físicos. Inserimos algumas atividades lúdicas, como a visita do Bicho-preguiça, mascote da campanha, para alertar sobre o perigo do sedentarismo. O programa se conectou ao Edenraid, uma campanha global do Grupo que incentiva a prática de exercícios físicos e promove a solidariedade.

Educação corporativa

A **Edenred Digital University (EDU)**, lançada globalmente pelo Grupo em 2019, foi inspirada no formato da Academia Edenred (AE!) no Brasil, existente há quatro anos. A EDU adotou o nosso conceito brasileiro ao estruturar a plataforma por escolas, permitindo aos colaboradores o acesso a treinamentos e aprimoramentos *on-line*. Disponível nos 46 países de atuação da empresa, a função da EDU é apoiar o desenvolvimento individual para que os profissionais evoluam em suas carreiras.

O valor do tempo

Para que o colaborador percebesse e sentisse na prática a importância da valorização do tempo, a **Ticket Log** lançou a campanha interna **Nosso Melhor Tempo**. Entre as iniciativas, estavam ações de troca de conhecimentos entre áreas, de desenvolvimento de soluções por equipes multidisciplinares e até criação de mini websérie com atuação dos próprios colaboradores. O intuito era mostrar histórias reais de valorização do tempo. Depois de sete meses, a campanha recebeu a nota média de satisfação de 4,2, em uma escala de 1 a 5.

Nossa gestão valoriza a qualidade de vida e estimula a capacitação contínua de nossos colaboradores



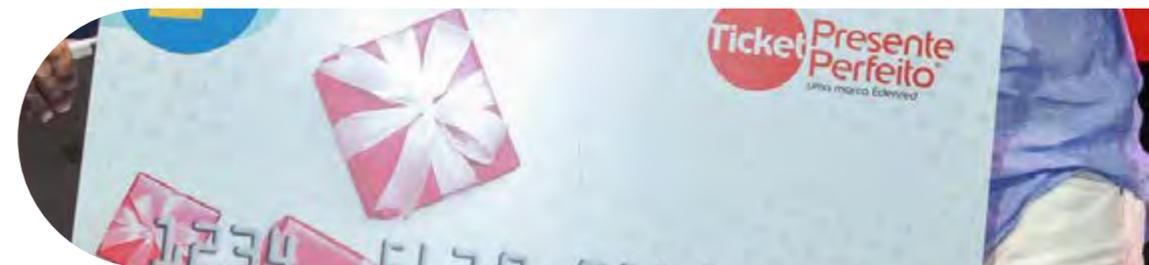
Ideias criativas são bem-vindas

Incentivamos e damos visibilidade às ideias dos colaboradores por meio do programa **Se vira nos 5**. Semelhante ao formato de um *pitch* de cinco minutos, os participantes apresentam suas ideias para uma banca de avaliação.

Dados os *feedbacks*, eles entram na fase de estruturação da ideia, utilizando recursos de *design thinking*, estudos de mercado e montagem de um plano

de negócios. Depois, os colaboradores partem para outro momento, que é a Arena Pitches, quando reapresentam por cinco minutos a proposta evoluída. Todas as ideias apresentadas recebem pontuações e as três que atingirem mais pontos são premiadas. Em 2019, tivemos 50 ideias cadastradas, 19 apresentadas e nove delas estudadas, com a possibilidade de serem incorporadas pela empresa.

Valorizamos e promovemos as ideias de nossos colaboradores de forma construtiva e estruturada



Nossas pessoas



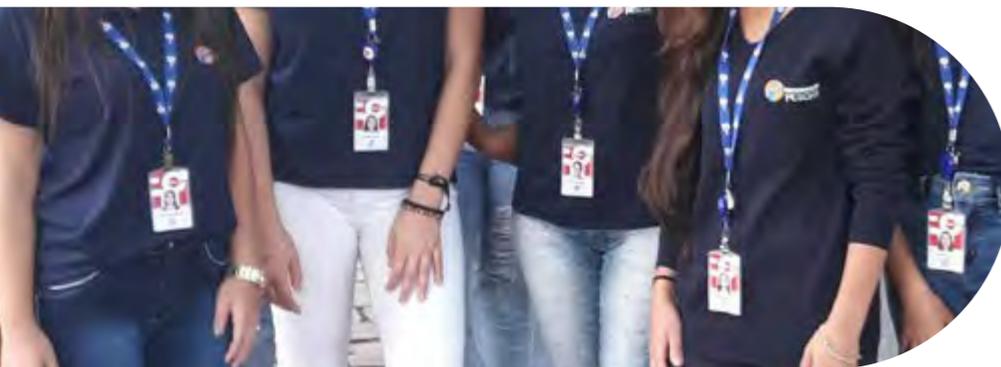
EDENRED BRASIL	2017	2018	2019 ¹
Número de colaboradores ²	1.863	2.087	2.105
Percentual de colaboradores por função (sem considerar aprendizes e estagiários)			
Pessoas em liderança	15%	22%	23%
Demais colaboradores	86%	78%	77%
Número de aprendizes e estagiários ³	108	106	111
Colaboradores por gênero (%)			
Mulheres	50%	52%	53%
Homens	49%	49%	47%
Liderança por gênero (%)			
Mulheres em cargos de liderança	34%	40%	40%
Homens em cargos de liderança	66%	60%	60%
Colaboradores por faixa etária (%)			
Até 29 anos	40%	41%	39%
Entre 30 e 49	56%	55%	55%
Acima de 50	4%	4%	5%
Outros dados			
Número de desligamentos voluntários	158	179	212
Número de demissões no ano	403	253	322
Número de contratações externas no ano	503	681	585
Movimentações internas	17	68	64
Quantidade de colaboradores que participaram de treinamentos	2.314	2.450	2.439
Percentual de colaboradores que participaram de treinamentos (%) ⁴	124%	117%	116%
Número de acidentes ocupacionais que resultaram em um dia de ausência	0	1	4

¹ Desde 2019, passamos a calcular o número de funcionários em dezembro e não mais a partir da média anual.

² Data-base: dezembro/2019. Não considera estagiários.

³ Data-base: dezembro/2019.

⁴ O percentual ultrapassa 100% porque considera todos os colaboradores (incluindo os desligados e os novos contratados) que realizaram treinamentos no ano.



Preparando jovens para o mercado de trabalho

A **Ticket Log** reuniu 18 jovens da cidade de Campo Bom (RS), com idades entre 16 e 19 anos, para capacitá-los por meio da **Iniciação Profissional em Serviços Administrativos**. O curso faz parte do Projeto Pescar, que contribui para o preenchi-

mento das nossas cotas de aprendizes e, em 2019, durou 800 horas, contou com cerca de 30 voluntários e incorporou 33% dos alunos a diversos setores do Grupo. Desde 2009, essa iniciativa já formou 155 jovens em 9 turmas.



Um dos nossos compromissos é auxiliar a formação de jovens e capacitá-los para sua inserção no mercado de trabalho

A gastronomia como agente transformador

Acreditamos que a gastronomia tem um papel dentro da sociedade e, por isso, ela foi tema de duas campanhas. Uma delas foi focada no Natal e promovida pela **Ticket**, com o **benefício Alimentação de Natal**. Por meio dele, a cada transação realizada pelos clientes, a unidade doava R\$ 0,10 destinados ao Projeto Arrastão, que no total somaram R\$ 126.155,50. Porém, por entender a importância do projeto, a Ticket complementou o valor da doação, totalizando R\$ 322.352,00. A ONG atua na região do Campo Limpo Paulista (SP), onde promove a capacitação para o mercado gastronômico de centenas de jovens que vivem em situação de vulnerabilidade social.

A outra campanha foi a primeira edição do concurso **Ticket Prato Perfeito**, em parceria com a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel), para a campanha “o melhor da gastronomia popular brasileira”. Houve a participação de 279 restaurantes da Grande São Paulo com pratos comercializados ao custo máximo de R\$ 30. A seleção foi feita por voto popular, e os três vencedores foram: Feijoada Tempero Baiano (restaurante Tempero Baiano), Especial da Casa (Lanchonete do Piru) e Nhoque de Mandioquinha da Jéssica (Bellatucci Café). Com os prêmios de R\$ 10 mil, R\$ 8 mil e R\$ 5 mil, respectivamente, os proprietários investem na melhoria de seus estabelecimentos.



“Estamos encantados e agradecidos com a parceria chancelada pela Ticket com o Projeto Arrastão, nos trazendo força e relevância em nossa missão. Com o projeto de gastronomia, conseguiremos levar três fatores importantes para a comunidade: a alimentação, a formação e uma maior competência para o mercado de trabalho, tudo isso aliado aos valores Ticket e Projeto Arrastão.”

Selma Dau Bertagnolli,
Diretora do Projeto Arrastão

A solidariedade revolucionária

Nosso evento global **Idealday** é um movimento de voluntariado e solidariedade que conecta os colaboradores de todos os países em projetos que fazem a diferença para o próximo. Em 2019, a ação no Brasil teve duração de três dias e apoiou 14 ONGs, recebeu mais de 650 voluntários e participantes e impactou mais de 500 pessoas, entre crianças, jovens e idosos, em temáticas diversas.

Contamos com a participação de Frederique Bédos, diretora da ONG Le Projet Imagine e patrocinada pela matriz. A ONG que Frederique dirige cria con-

teúdos audiovisuais para sensibilizar o público e promover ações em busca de um mundo mais inclusivo e sustentável. Mais de 200 pessoas assistiram à palestra dela, que buscou inspirar as pessoas a se engajar em ações de solidariedade.

A entidade francesa também é parceira do **Edenred Heroes**, desafio global que reconhece os colaboradores do Grupo, que apoiam ONGs que fazem o bem. Em 2019, os 15 projetos finalistas (entre os 69 inscritos) receberam doações de 5 mil euros cada. No Brasil, as premiações foram para a Casa 1, centro de cultura

Idealday no Brasil:

+ de 650 voluntários e participantes

+ de 500 pessoas impactadas



e acolhida para a população LGBT, e a Viver de Rir, que atua em hospitais e asilos levando alegria, empatia e amor por meio da figura do Palhaço.

Realizamos também a terceira edição da campanha global **Edenraid** que conecta solidariedade com a prática de exercícios físicos. Em 2019, colaboradores de todo o mundo se uniram no

entorno de atividades físicas (corrida, caminhada, ciclismo e natação) em benefício da Make-A-Wish® Foundation, através de uma plataforma. A cada 10 km completados (a meta final da campanha era percorrer 350 mil km), 1 euro era revertido para a instituição, que recebeu 35 mil euros no total. No Brasil, 980 colaboradores da Edenred percorreram 100 mil quilômetros.

Encontros que inspiram

Em 2019, os velejadores Emmanuel Le Roch e Basile Bourgnon, apoiados pela Edenred, participaram da regata Jacques Vabre, que partiu da França e tinha Salvador (BA) como destino. Ao chegar na capital baiana, eles se encontraram com jovens do Projeto Forças no Esporte (Profesp), voltado para promover a inclusão de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social por meio do esporte. Além dos jovens, o encontro contou com a participação de seis colaboradores da Edenred Brasil. Três deles venceram um

concurso interno e os outros três foram sorteados dentro dos “top 20” de cada modalidade do Edenraid 2019 – campanha que conecta solidariedade com a prática de exercícios físicos.

Além disso, 195 crianças participaram de uma palestra realizada pela própria equipe de Sustentabilidade da Edenred Brasil, que contou sobre a aventura de Le Roch e Bourgnon, além de discutir sobre conscientização ambiental, falando como descartar corretamente os resíduos e quais são as práticas sustentáveis no dia a dia.

Os velejadores se encontraram com jovens do Projeto Forças no Esporte e colaboradores da Edenred Brasil em Salvador

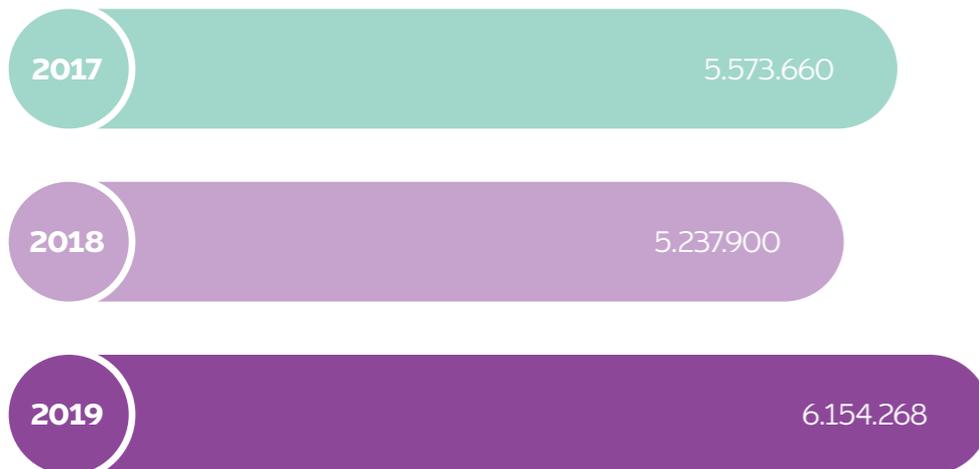


Nossa contribuição para o desenvolvimento local

Em 2019, apoiamos projetos ligados a gastronomia, qualidade de vida, mobilidade e ações de educação e de segurança no trânsito. Mais de 600 mil

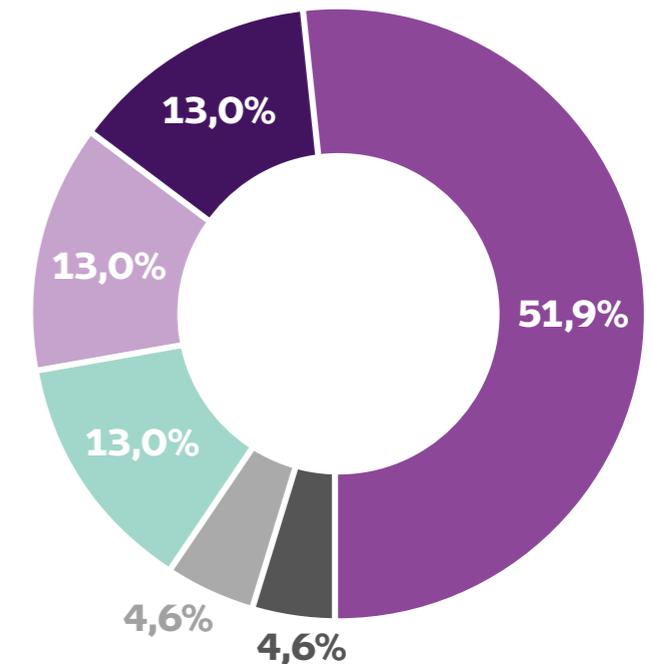
pessoas foram impactadas por meio do nosso investimento incentivado, o qual, comparado ao ciclo anterior, teve salto de 17%.

Investimentos incentivados (em R\$)



Leis de incentivo em 2019

- Cultura¹ **R\$3.192.922**
- Esporte² **R\$798.227**
- Idoso³ **R\$798.227**
- Criança e adolescente⁴ **R\$798.227**
- Pronon⁵ **R\$283.331**
- Pronas⁶ **R\$283.331**



1. Lei de incentivo à cultura.
2. Lei de incentivo ao esporte.
3. Programa de incentivo para o Fundo dos Direitos do Idoso.
4. Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (FUMCAD).
5. Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica.
6. Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência.

Total
R\$ 6.154.268

Planeta: Preservar o meio ambiente



Atitudes que ajudam na conscientização

Para fortalecer nossas diretrizes de sustentabilidade, entendemos que é preciso torná-las vigorosas dentro do próprio Grupo. Para ampliar o conhecimento dos colaboradores, lançamos um treinamento *on-line* dentro da plataforma Edenred Digital University (EDU), que faz parte do currículo-base para todos os colaboradores. Em 2019, também colhemos os resultados de uma campanha iniciada no ano anterior para a adoção de canecas de porcelana – expandindo uma ação já realizada nas unidades do Sul do país desde 2010 –, que nos levou a importantes conquistas: mais de 1 milhão de copos de plástico economizados (redução de 53% no consumo de copos descartáveis no escritório de Pinheiros, em São Paulo) e cerca de 4 toneladas de plástico não consumido.

Dessa forma, deixamos de emitir cerca de 15 toneladas de carbono equivalente (CO₂e), a prática da preservação ambiental pelo Grupo e o incentivo para que nossos colaboradores façam escolhas mais conscientes.

Com o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela ISO 14001 para a Ticket Log e a Ticket Serviços, reafirmamos o nosso compromisso com a proteção do meio ambiente e prevenção da poluição, atuando de forma a engajar nossos principais *stakeholders*. Além de treinamentos aos nossos colaboradores, também realizamos ações de comunicação e encontros presenciais com a nossa cadeia de valor, que possui aspectos ambientais significativos na

prestação de serviços, e desenvolvemos ações de conscientização para a nossa rede credenciada.

A **Ticket Log** mantém o **blog Mobilidade**, que trata de assuntos ligados à mobilidade inteligente e sua relação com o meio ambiente. A unidade implantou a assinatura digital de contratos (chega a 93% deles), economizando os papéis que seriam usados na impressão.

Engajamento

A Ticket e a Ticket Log participam de iniciativas globais e nacionais, como o Programa Brasileiro GHG Protocol, coordenado pela Fundação Getúlio Vargas e o CDP (Carbon Disclosure Project). A Ticket Log também faz parte do CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável).

Minimizar os impactos

A redução no consumo de energia, água, papel e plástico e geração de resíduos faz parte da nossa Política Ambiental

Adotamos e compartilhamos práticas mais sustentáveis em busca de diminuir nossos impactos no meio ambiente. Reduzimos, por exemplo, em 53% o consumo de copos plásticos depois da campanha para a adoção de canecas de porcela-

na pelos colaboradores. E o nosso aumento de 196% na geração de resíduos sólidos é porque passamos, em 2019, a fazer um reporte mais amplo incluindo outras classificações, como resíduos orgânicos e perigosos. Confira:



53%

foi a redução do consumo de plásticos no escritório de Pinheiros, em São Paulo

Energia elétrica (MWh)



Água (m³)



Consumo de papel em escritório (kg)



Geração de resíduos (kg) (recicláveis e não recicláveis)



Consumo de copos plásticos (unidade)



Inventários de emissões

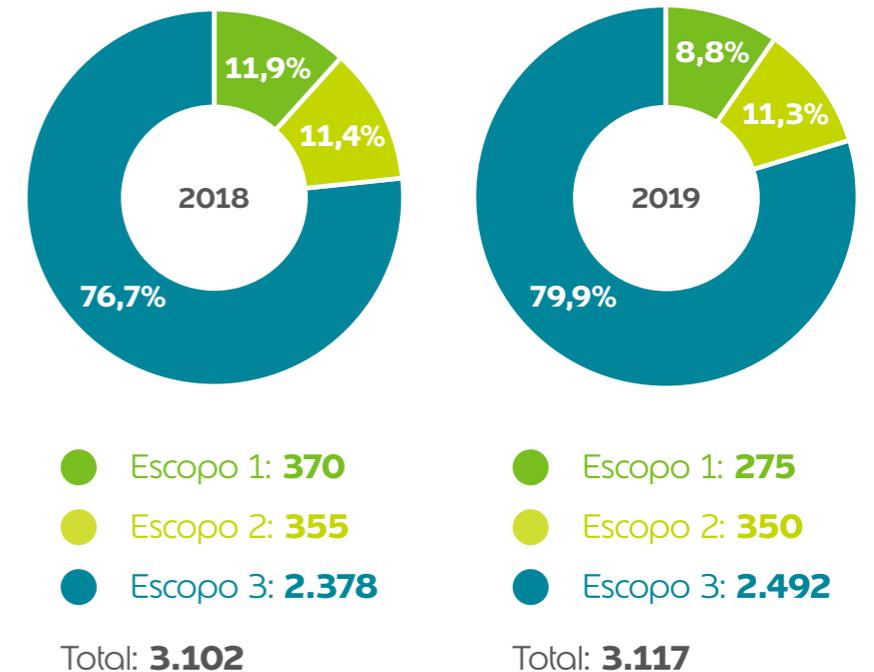
Há nove anos, as empresas **Ticket** e **Ticket Log** elaboram seus Inventários de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) de acordo com a metodologia GHG Protocol. Eles são disponibilizados no Registro Público de Emissões e reconhecidos com o selo ouro, concedido às empresas que recebem verificação de seus inventários por órgãos independentes e que relatam as emissões dos Escopos 1, 2 e 3.

Nosso inventário de 2019 marca a **primeira participação da Repom** nessa ferramenta de transparência e autoavaliação. Com a chegada da marca, houve um aumento de 4,8% nas emissões do Escopo 3, que representam 79,9% do volume geral. Já em relação aos Escopos 1 e 2, houve redução de 25,4% e 1,3%, respectivamente.

Assim como nos anos anteriores, todas as emissões dos Escopos 1 e 2 foram compensadas por meio da Plataforma Compense, o inovador portal da Ticket Log para compra e venda de créditos de carbono.

A entrada da Repom no inventário de emissões, em 2019, reafirma nosso compromisso com o crescimento sustentável

Emissões de GEE (em tCO₂e)



Plataforma para a comercialização de créditos de carbono

A **Plataforma Compense** da **Ticket Log**, em parceria com a consultoria Way Carbon, referência em assessoria sobre mudanças globais do clima, viabiliza a comercialização de créditos de carbono entre os clientes da marca, estimulando a compensação da emissão de gases de efeito estufa e a prática de negócios mais sustentáveis.

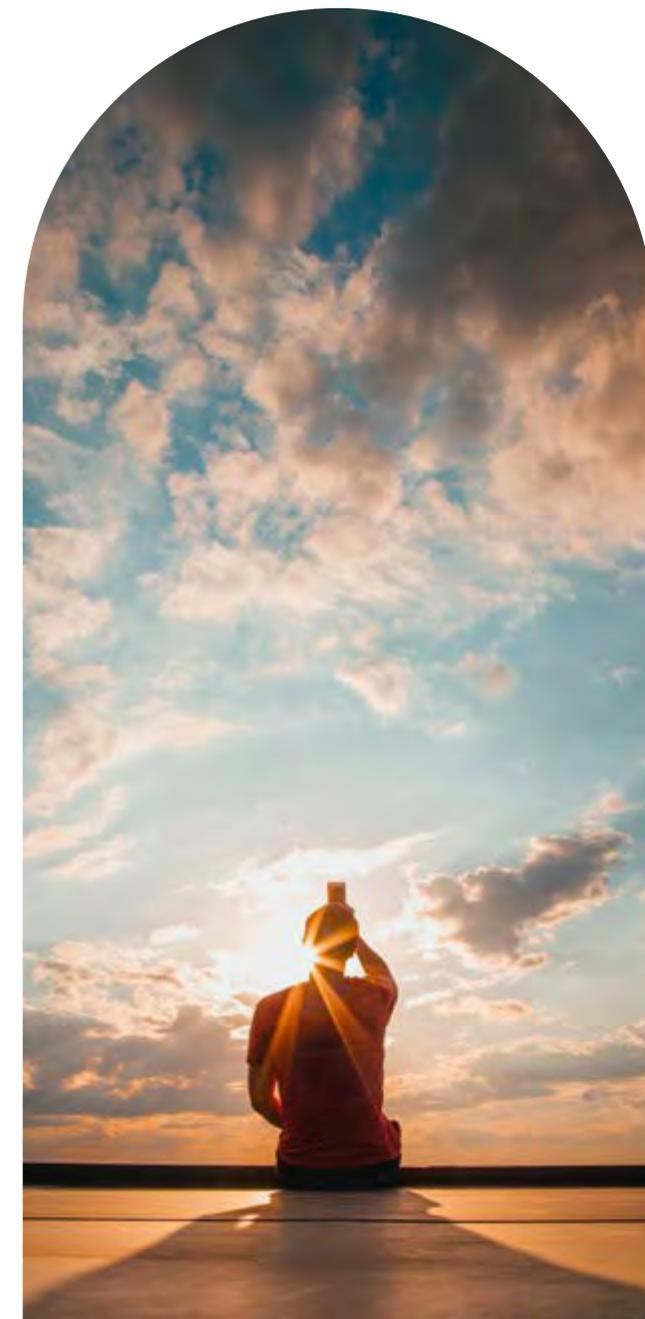
A ferramenta possibilita aos clientes calcular o volume de emissões da frota ou inserir informações provenientes dos seus inventários para adquirir créditos de uma variedade de projetos, como o **Crédito de Carbono** da Ticket Log. O programa, que está no portfólio de

soluções da marca, permite a geração de créditos mediante a redução das emissões de frotas comerciais de veículos *flex*. Com o esforço conjunto com nossa equipe comercial, por exemplo, realizamos a compensação de 100% das emissões (6 mil tCO₂) da frota da Telefônica.

Por meio da Plataforma Compense, as empresas também podem obter selos conforme sua atuação e engajamento: bronze (25%), prata (50%), ouro (75%) ou carbono neutro (100%), permitindo identificar o quanto elas conseguiram compensar seus impactos.

"A Telefônica busca mitigar continuamente o impacto ambiental na operação, por meio de controles operacionais e da redução em nosso consumo de energia, da emissão de CO₂ e da geração de resíduos. Também buscamos ir além das fronteiras de nossas atividades, engajando toda a nossa cadeia de valor, dos fornecedores aos clientes, em nossa visão de sustentabilidade. Dessa maneira, a Plataforma Compense da Ticket Log veio para nos auxiliar na busca dos nossos objetivos."

Rafael Alves,
Gerência de Serviços Corporativos da Telefônica





Progresso: Gerar valor responsável

Uma rede de conexões confiáveis

As conexões da nossa plataforma devem atender às mais altas exigências éticas. Para isso, contamos com o Código de Ética e Conduta, o Canal de Denúncia, o Guia Anticorrupção e o Programa de Integridade. No relacionamento com terceiros, temos a Cartilha dos Fornecedores e Parceiros e o Questionário de *Due Diligence*. Completam essa estrutura vídeos sobre seis temas prioritários (veja mais [aqui](#)):

- **Direitos humanos;**
- **Conduta e sanções;**
- **Guia anticorrupção;**
- **Prevenção à lavagem de dinheiro;**
- **Cultura corporativa;**
- **Práticas de negócio.**

Levando a agenda a parceiros e fornecedores

Em um café da manhã descontraído, envolvemos fornecedores comerciais e parceiros para discutir práticas de ética e *compliance*. O evento contou com um papo aprofundado sobre os pontos principais da Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo princípios legais e aspectos práticos da legislação.

Excelência em *compliance*

O Guia EXAME de Compliance 2019 selecionou nosso programa como referência em práticas de conformidade ética. No total, o Guia analisou 298 empresas em 7 eixos (veja mais [aqui](#)).

A Repom é pioneira em confiabilidade

Em mais um movimento que atesta a segurança da plataforma da Repom, a empresa se tornou a primeira do setor a ser homologada pelo Banco Central do Brasil como Instituição de Pagamento Eletrônico de Frete.



+ de 700

participantes na 2ª edição do Compliance & Risk Week, evento interno para trocar ideias sobre temas alinhados a integridade e segurança de dados, representando o dobro do engajamento anterior



Paixão pelo cliente

Para reforçar nossos valores, é essencial que haja o fortalecimento de uma cultura entre os colaboradores que mantenha ao centro a satisfação de nossos clientes, sejam eles usuários, empresas ou estabelecimentos.

- **Indique um estabelecimento:**

36 estabelecimentos foram indicados por colaboradores;

- **Adesive com paixão:**

3.782 novos adesivos da Ticket na rua;

- **Compartilhamento:**

5.687 posts compartilhados por nossos colaboradores nas redes sociais;

- **Recomendação:**

200 recomendações no Facebook;

- **Adote um estabelecimento (relacionamento):**

444 ligações de relacionamento.

Nesse sentido, a **Ticket** promove a campanha Paixão pelo Cliente, uma plataforma com missões, atividades e pontuação destinadas aos nossos colaboradores. Com muito engajamento e dedicação, nosso time já trabalhou em iniciativas focadas em sete pilares e alcançou os seguintes resultados:

- **Adote um estabelecimento (welcome):**

2.230 novos estabelecimentos credenciados;

- **Indique uma empresa:**

21 empresas recomendadas por nossos colaboradores;

- **Prato perfeito:**

31 estabelecimentos inscritos por meio de indicações do time da Ticket (veja mais na página 23).

Lado a lado com os estabelecimentos

Em janeiro de 2019, a fim de melhorar a satisfação dos estabelecimentos comerciais em relação à **Ticket**, elaboramos um projeto de oferta gratuita de assistência 24 horas com serviços de manutenção que são exigidos desse público por órgãos de fiscalização com frequência, como limpeza de caixa d'água e de coifa e dedetização, além de outros quatro serviços.

A solução permite utilização de dois desses serviços duas vezes ao ano, além de oferecer opções emergenciais de assistência 24h, como chaveiro, eletricista e encanador. Esse produto gera economia anual média de R\$ 730,28* aos 25 mil estabelecimentos que aderiram à iniciativa da oferta gratuita até o final de 2020 e também é comercializado a todos os estabelecimentos credenciados da Ticket.

*Economia baseada em pesquisa da Ticket com estabelecimentos credenciados realizada em 2018.

Novas fronteiras em atendimento

Em 2015, para digitalizar ainda mais o atendimento, a Edenred transpôs a barreira da inteligência artificial, movimento inédito no setor, com a chegada da **EVA (Edenred Virtual Assistant)**. Isso reafirmou nosso compromisso com a inovação e otimizou o atendimento por meio de conhecimentos identificados a partir de temas prioritários em nossos canais. Com assertividade de 92%, ela oferece soluções rápidas, pre-

cisas e a qualquer horário e já realizou mais de 2,7 milhões de atendimentos. A ferramenta digital foi capaz de tornar as interações 35% mais ágeis, em comparação às da central de atendimento.

Lançado no LogOn, evento da **Ticket Log** que consolida as principais inovações da empresa, o **TED** chegou para facilitar a gestão de frotas no dia a dia por meio da inteligência artificial. Novo

parceiro do gestor de frotas, ele promove economia de tempo e redução de custos operacionais, com análises preditivas e prescritivas que ajudam na tomada de decisões estratégicas no dia a dia. O TED conta com dez habilidades focadas nos desafios enfrentados pelos gestores no controle de gastos, como a busca do preço ideal, potencializando nosso propósito de valorização do tempo (*veja mais [aqui](#)*).

+ de 400
temas podem ser
tratados com a EVA



Braço direito do gestor de frotas, o TED auxilia na tomada de decisões, valorizando o tempo dos nossos clientes



Reinventando o modo de fazer logística

No mercado rodoviário encontramos a oportunidade para criar um *marketplace* pioneiro que interligue, de um lado, carga e disponibilidade e, do outro, caminhoneiros, frotistas e cooperativas de transporte. Tudo isso é feito em alguns cliques, em uma plataforma segura e 100% digital.

A proposta do **Freto** é transformar a logística no mercado rodoviário, com impactos em eficiência e na vida dos caminhoneiros. Na prática, a plataforma já proporciona mais de 3 mil *matches* por dia e conecta mais de 250 mil veículos.

Distância percorrida com as conexões do Freto

5 mil
voltas na Terra

500
viagens à Lua

4
idas a Marte

De olho nas novas gerações

Considerando o período após a virada do milênio como marco para a geração Z, estatísticas apontam que 32% da população mundial pertence a esse grupo*, o que exige padrões mais altos quanto à qualidade da entrega digital.

A **Edenred Soluções Pré-Pagas** lançou o **NeagleBank** (veja mais [aqui](#)), conta digital para jovens dessa geração, em parceria com a startup Trampolim. O projeto proporciona educação financeira e conta com o apoio da marca Neagle, canal no YouTube que ultrapassa 7 milhões de inscritos.

Nossos negócios acompanham as necessidades e as preferências das novas gerações

*Segundo dados das Nações Unidas apurados em [matéria](#) da Época Negócios.

Marcando presença na Comic Con

Produzir o maior acontecimento do mundo geek não é tarefa fácil. A Edenred Soluções Pré-Pagas foi a marca oficial de pagamento de terceiros na CCXP19 e entregou soluções que contribuíram para a realização do evento. Com nossos cartões pré-pagos Mastercard, 1.300 colaboradores foram pagos e tiveram acesso a facilidades como operações financeiras e consulta on-line de saldo.

Incentivo ao empreendedorismo

Parte integrante do Edenred Connect, nossa principal frente de inovação, o programa de aceleração de startups tem a meta de alavancar os negócios das empresas e, ao mesmo tempo, fomentar a participação delas nos negócios. Durante 2019, selecionamos cinco startups em meio a 90 inscritas. Depois de cinco meses de imersão, elas apre-

sentaram seus projetos durante o evento Demo Day. A Famyle criou um aplicativo para encontrar empregadas domésticas e babás; a Gaspass, um app para a aquisição coletiva de combustível; a YouClub desenvolveu planos focados em bem-estar; a XMultas trabalha com gestão de multas logísticas; e a Minnis faz a conexão entre indústrias.





Conta Digital Repom

Não é segredo que caminhoneiros enfrentam inúmeros desafios, como a distância da família (em média, composta de três dependentes) e a dificuldade de acesso a serviços. Guiada pelo propósito da área, a Repom busca remover obstáculos dessa jornada.

Em 2019, **lançamos a primeira conta digital para caminhoneiros do Brasil**, o

que facilita a movimentação bancária e a centralização da gestão de recursos.

Por meio do aplicativo Repom, que hoje conta com 85 mil usuários, é possível realizar tarefas como consulta de saldo, troca de senha, extratos e até compra de produtos e serviços. Há aproximadamente 9% da base de usuários do aplicativo utilizando a solução de conta digital.

Mais de 15 unidades do Clube da Estrada em 2019

um ecossistema integrado de benefícios para caminhoneiros acessível em canais digitais e físicos e focado em 5 pilares estratégicos: negócios, finanças, bem-estar e saúde, educação e lazer aos caminhoneiros brasileiros (*veja mais [aqui](#)*)

Conquistas e reconhecimentos



Nossas premiações



Great Place to Work

Quando se trata de ambiente de trabalho, o *ranking* Melhores Empresas para Trabalhar é o padrão de excelência no mercado.

Pela 22ª vez, a Ticket integrou o *ranking*, ficando em décimo lugar na categoria Médias Multinacionais.

A Ticket Log figurou pela segunda vez no *ranking*, ficando em 23º lugar na categoria de médio porte para a região Rio Grande do Sul.

O ano também marcou a primeira conquista da Repom, que entrou no *ranking* em sexto lugar na categoria Médias Empresas, para Barueri e Região.

Top of Mind de RH

Premiação do setor de recursos humanos, o Top of Mind conta com votação aberta ao público de RH e, em 2019, a Ticket esteve entre as cinco mais votadas. Somos vencedores por 16 vezes na categoria Benefício-Refeição.

Época Negócios 360°

A edição de 2019, que lista as melhores empresas do país, novamente contemplou a Ticket com o primeiro lugar em Desempenho Financeiro. Essa conquista representa a oitava vez que figuramos no anuário.

500 Maiores do Sul

Realizada pelo Grupo AMANHÃ, com apoio da PwC, a premiação elabora o maior *ranking* empresarial da região, com mil empresas relacionadas. Pela quarta vez, a Ticket Log marcou presença na lista.

Prêmio ClienteSA

Voltado às melhores práticas em relacionamento com o cliente, o CIC Brasil ClienteSA, realizado pela Aloic*, premiou a Ticket com o ouro na categoria Melhor Operação Omni Channel, sendo esta a primeira conquista da marca no *ranking*.

*Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes.

Prêmio Valor Inovação

De olho nas empresas que mais promovem inovação no país, o prêmio reconheceu a Edenred pela terceira vez no *ranking* das 150 empresas mais inovadoras no país. Em 2019, conquistamos o quarto lugar na categoria Serviços Financeiros.



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

Redação, edição e design

rpt.sustentabilidade

www.rptsustentabilidade.com.br

Revisão ortográfica

Alícia Toffani

Fotos

Fabio Nunes

Estevão Buzato

Marcos Nagelstein

Rawpixel (unsplash.com) pág. 5

LinkedIn Sales Navigator (unsplash.com) pág. 12

Pablo Merchan Montes (unsplash.com) pág. 13

Priscilla Du Preez (unsplash.com) pág. 15

Josh hild (unsplash.com) pág. 30

Riccardo Annandale (unsplash.com) pág. 31