



Relatório de Sustentabilidade

2021/2022

A Paytec agora é Mobyan.

Prezados clientes e parceiros de negócios,

É com grande satisfação que anunciamos o nosso reposicionamento de marca.

A mudança de Paytec para Mobyan reflete tanto nossa evolução como empresa, quanto nossa estratégia de expansão em novos mercados. Nosso novo posicionamento combina mobilidade e tecnologia, o que representa nossa missão de fornecer soluções inovadoras e eficientes para os nossos parceiros comerciais.

Durante os próximos meses, realizaremos a transição da nossa marca para Mobyan, incluindo atualização do nosso site, materiais de marketing e identidade visual. Garantimos que todos os nossos canais de comunicação permanecerão funcionando normalmente e que nossos clientes continuarão a receber o mesmo nível de atendimento e suporte que sempre oferecemos.

A Mobyan nasce como uma empresa ainda mais focada na agenda ESG e, apesar deste Relatório de Sustentabilidade a marca Paytec ainda estar presente, todas as ações e iniciativas também representam o que queremos levar e potencializar daqui pra frente.

Agradecemos a confiança e parceria de todos vocês e esperamos continuar a crescer juntos.

Quando pessoas se movem, muita coisa acontece.



mobyan

Mensagem da Liderança



“

Optar por fazer o que é certo deve ser uma decisão de dirigentes de empresas e governos. Para que a verdadeira mudança aconteça, precisamos que cada um de nós, também faça essa escolha, todos os dias.

Investidores, a partir da mudança de comportamento da sociedade, reconhecem a necessidade de integrarem fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em todos os aspectos da avaliação e gestão de riscos e oportunidades de seus aportes. Neste sentido, é nítido o movimento de mercado em que as empresas compreendem que o custo de capital também deve estar vinculado às ações de sustentabilidade de todo o negócio, em todos os aspectos.

Operações de *supply chain* e mobilidade são grande fonte de práticas de impactos positivos, mas muitas das vezes deixávamos de demonstrar este esforço na direção de impactarmos positivamente a sociedade. O nosso foco, enquanto Paytec, é a busca pela sustentabilidade em todas as nossas frentes de operação – em linha com os grandes desafios da economia mundial. Para nós, dizer isso implica afirmar que devemos continuar, ampliar e também demonstrar nosso esforço para inovar, repensar processos e desenvolver alternativas que tornem o mundo, mesmo que o pequeno espaço de mundo ao nosso entorno, um lugar melhor e gerando impacto positivo para todas as pessoas nesse entorno.

Este primeiro Relatório de Sustentabilidade tem como objetivo demonstrar – e celebrar – grandes avanços que conquistamos em pouco tempo.

Assim começamos nossa jornada, assim damos o nosso primeiro passo para contribuir numa longa estrada de ações que contribuem para a geração de uma operação ainda mais diversa e inclusiva, exemplo para trabalharmos juntos a todos os nossos colaboradores, empreendedores parceiros, clientes e investidores, para chegarmos a qualquer lugar que quisermos.

Do nosso lado, sempre esperem transparência, integridade e estímulo a práticas social e ambientalmente responsáveis. Estes são valores essenciais de sustentabilidade que devemos carregar em tudo o que fizermos.

E se pudermos fazer um pedido a você, ele seria bem simples: comece também!

Flávio Amaral
CEO – Diretor Geral

Carta da Diretora de Gente, Cultura, Performance Organizacional e ESG



“

Temos vivido tempos incertos e imprecisos. A pandemia fez acelerar os efeitos no mundo globalizado, do crescimento exponencial e das ágeis transformações. A digitalização é uma realidade e as organizações sofrem os impactos de um ambiente pela maior pressão por resultados, num ambiente menos hierarquizado – enquanto colaboradores buscam conexão com um propósito maior.

Nessa construção, nos comprometemos em construir uma jornada pautada pelas boas e modernas práticas ESG, adotando medidas que gerem impactos sociais, ambientais e de governança cada vez mais positivos. É um exercício prático de autorreflexão, a fim de promover uma compreensão genuína dos impactos gerados na sociedade e no meio ambiente e agir sobre eles. A instrução é clara e direta: minimize os impactos negativos e potencialize os positivos. Ao se apropriar destas externalidades econômicas, sociais e ambientais, o movimento ESG revela um olhar mais humano, prático e alinhado com as demandas da sociedade e das novas gerações.

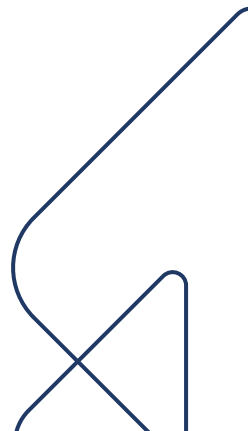
O caminho que adotamos foi na definição de parâmetros e práticas de ESG que promovam uma cultura organizacional que perpassasse níveis hierárquicos e departamentos, em um ambiente seguro, respeitoso e orientado a promover a inclusão, diversidade, justiça, equidade e transparência. Enquanto isso, externamente, a adoção de critérios genuínos de ESG melhora a reputação da empresa e pode incorporá-la em alguns índices de sustentabilidade e governança, reforçando seus compromissos com a sociedade.

Nossa jornada está apenas começando, mas já temos motivo para nos orgulhar de nossas conquistas. Para o futuro, mais do que construir a melhor empresa do mundo, desejamos sermos melhores para o mundo – ampliando nossos níveis de comprometimento com todos os stakeholders impactados por nossa cadeia de negócio.

Esta publicação apresenta algumas de nossas ações e iniciativas e seus resultados até o momento. Esperamos que apreciem a leitura!

Ana Karina

Diretora de Gente, Cultura,
Performance Organizacional e ESG



Nosso negócio é fazer conexões.

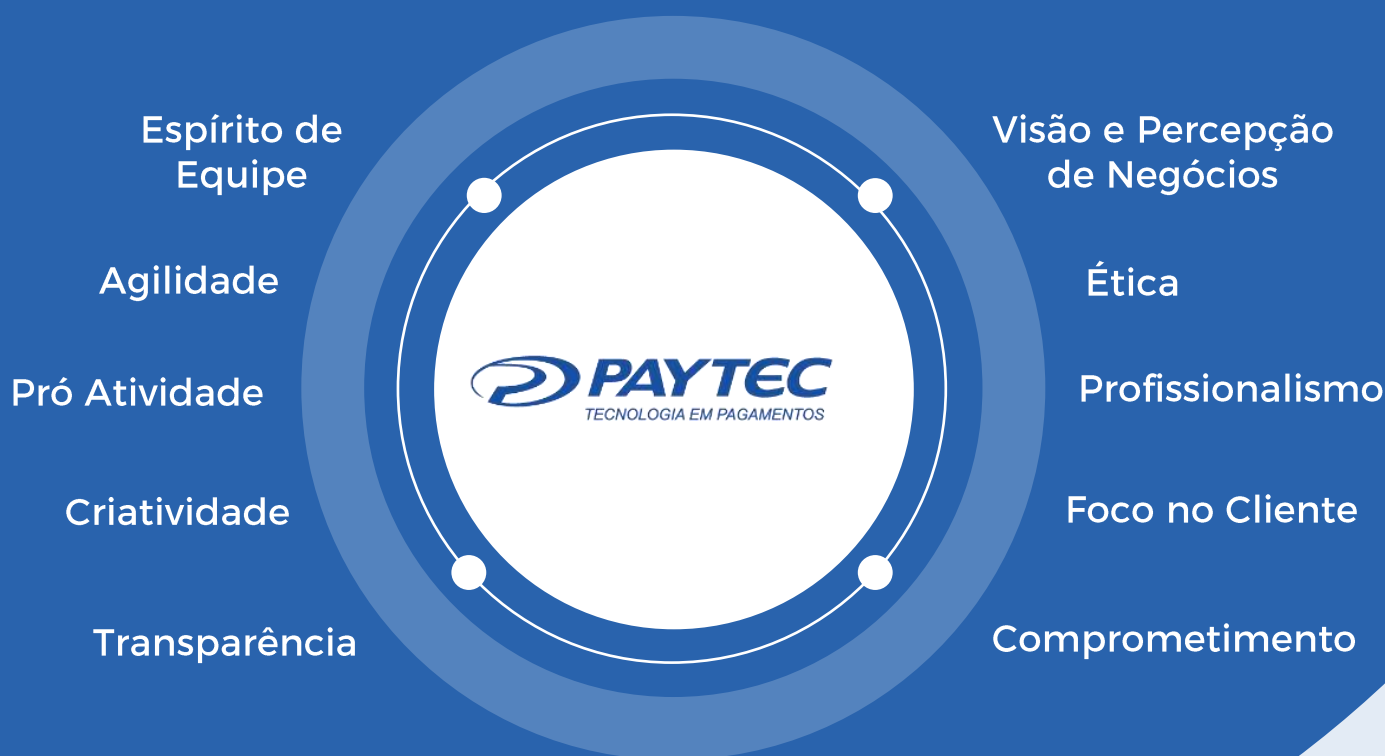
Ao longo de mais de **20 anos de experiência no mercado** de aquisição no Brasil, a **Paytec** conta com uma equipe completa de profissionais altamente qualificados e especializados com uma das melhores infraestruturas.

Nos destacamos não apenas pela implantação de **soluções tecnológicas**, como também em **logística e prestação de serviços, meios de pagamento, captura de transações** e diversos outros nichos e segmentos.

Com sede em São Paulo, filial em Belo Horizonte (MG) e representantes **nos principais mercados do país**, buscamos na proximidade com nossos clientes um elo perene e eficaz de parceria, **prestando serviços de qualidade** e com melhoria contínua. Somos uma empresa controlada pela Getnet e fazemos parte do Grupo Santander.



Nossos valores



Missão

Oferecer soluções inteligentes e completas aliadas ao bom atendimento, para prover as necessidades e carências de nossos clientes, fortalecendo parcerias importantes que possam agregar valor aos nossos produtos e serviços.

Visão

Ser conhecida como uma empresa que presta serviços de qualidade e estar entre as melhores de seu ramo de atuação.

**Nossa
atuação.**

Com presença nacional
consolidada, estamos
presentes em **100%** do
território nacional.



► **Nossos centros de operação**

Centros de Operação

Barueri (SP)

Belo Horizonte (MG)

Corporativo

São Paulo (SP)

Os números do nosso negócio.

A Paytec se destaca não só pela implementação de soluções tecnológicas, mas também em logística e prestação de serviços de modo geral para a indústria de meios de pagamento e captura de transações.



95% é o nosso índice de satisfação



124 clientes



3MI itens movimentados em 2022



+240 pontos de distribuição

Jornada de evolução

Grandes marcos de uma empresa que ousa sonhar grande.

2023

Lançamento da nova marca

1º Relatório de Sustentabilidade

2022

Crescimento do time

Ampliação da estrutura

Criação da força de vendas

Estruturação de governança

2021

mar.21

Aquisição do Santander



Premiações e reconhecimentos

2017-19

2006

Contrato com a Getnet



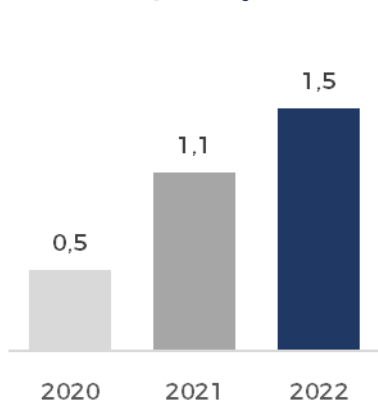
Nasce a Paytec

2001

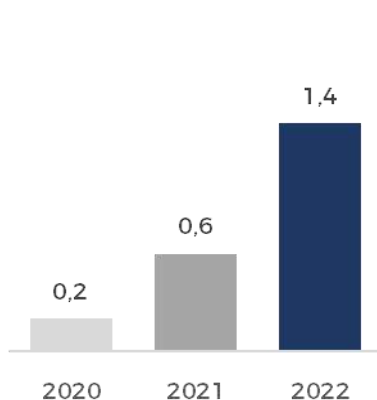
Crescimento ano após ano

Nossa busca é pelo crescimento orgânico de forma sustentável e escalável, com foco em eficiência produtiva e novos modelos de negócio.

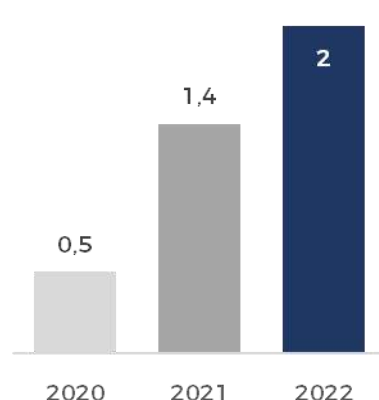
Expedição



Reversa

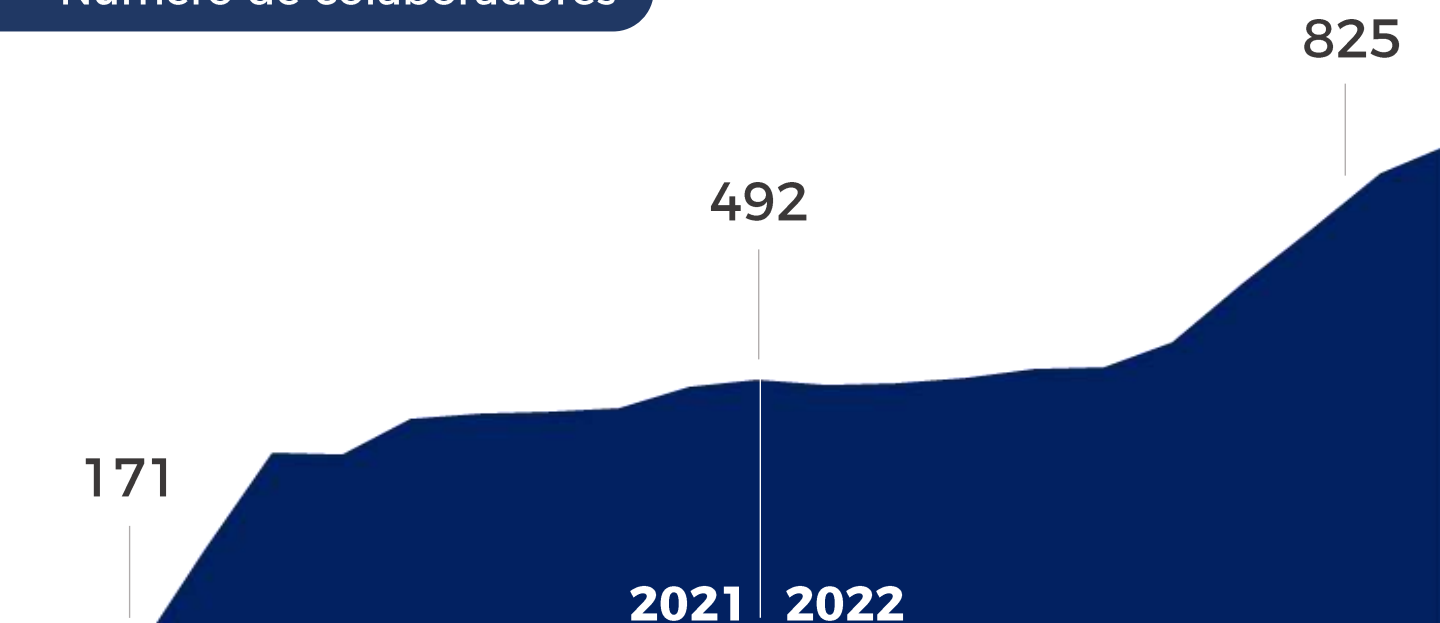


Atendimento



Apenas POS. Todos os valores estão em milhões.

Número de colaboradores



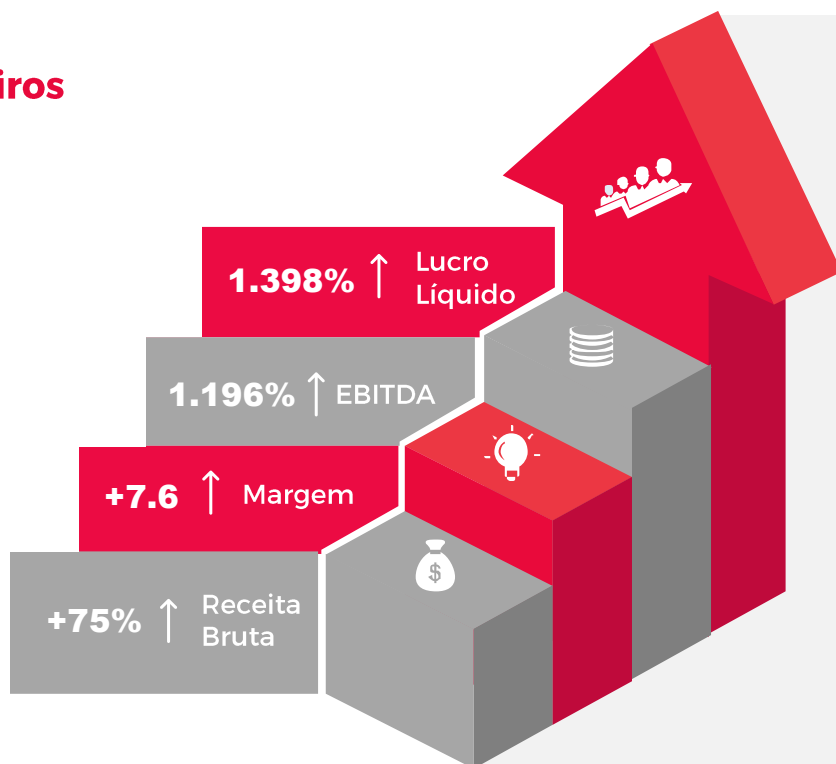
Jornada de evolução

► Resultados Financeiros



Rebeca Corregiari
CFO

"O ano de 2022 foi um ano fundamental para estabelecer nossa capacidade de crescimento da receita e na constante busca por eficiência."



crescimento desde aquisição do Santander

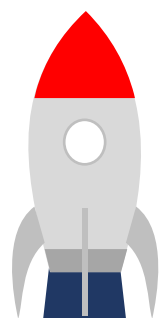
► Resultados Operacionais

+3.800 POS analisadas por dia

+2.000 Kits de POS produzidos por dia

+7.600 Visitas realizadas por dia

+400 Pessoas envolvidas em nossa rede de contatos por dia



Contratações

Na Paytec, os colaboradores são os principais responsáveis por tornar a empresa mais sustentável e competitiva. Por isso, investimos em nosso ambiente de trabalho, com base em relações éticas e transparentes. Em 2022, somos **822 colaboradores diretos** – um crescimento de **67,7% em relação a 2021**, em razão do plano de expansão dos nossos negócios.

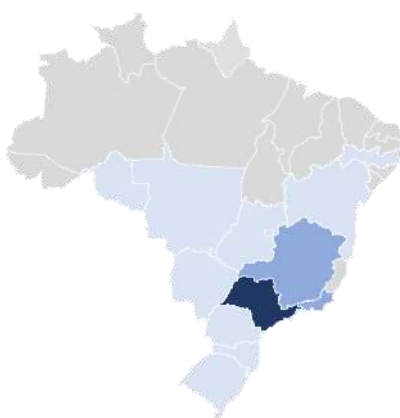
Expansão das contratações no Brasil

2020



100% SP

2021



76% SP

2022



62% SP

Novas posições

321

20
21

350

20
22



Centro de Operação
Barueri/SP

ESG e Economia Circular

A sigla ESG diz respeito as letras iniciais de **Environmental** (Ambiental), **Social** e **Governance** (Governança) e podemos entender como um conjunto de iniciativas e padrões que medem o impacto de uma empresa na sociedade, no meio ambiente e quão transparente e responsável ela é.

O ESG tem uma visão holística de que a sustentabilidade vai além das questões ambientais.

Embora o termo ESG seja frequentemente usado no contexto de investimento, os interessados incluem não apenas investidores, mas também clientes, fornecedores, colaboradores e a sociedade como um todo – que se mostram cada vez mais interessados em entender o quão sustentáveis são as operações de uma empresa.



O conceito de economia circular



A economia circular é um modelo de consumo e produção que envolve reutilizar, consertar, reaproveitar, compartilhar, reformar e reciclar materiais e produtos existentes pelo máximo tempo possível – estendendo o ciclo de vida dos produtos.

Na prática, implica reduzir qualquer tipo de desperdício, ao mínimo.

Quando um produto chega ao fim de sua vida útil, seus materiais são mantidos dentro da economia sempre que possível. Estes podem ser usados de forma produtiva repetidas vezes, reiniciando o ciclo.

Na Paytec, a economia circular é a essência do nosso modelo de negócio: realizamos aluguéis, consertos, reparos e a reinserção de POSs na economia.



► Modelo de Negócio Paytec

O modelo de negócio da Paytec contempla serviços logísticos e de manutenção de POSs, portanto atuamos desde a distribuição e instalação dos equipamentos nos clientes como também na coleta e realização dos reparos necessários.

Para que o fluxo funcione de maneira correta, assim que as POSs (maquininhas) chegam ao Centro de Operação, passam por um processo de identificação de defeitos e triagem. Esta etapa, antes feita de forma manual e visual, passou por um processo de digitalização com a inserção de equipamentos de precisão capazes de identificar e classificar ainda melhor os possíveis danos.

Após a separação, as POSs são direcionadas ao setor de reparo adequado para o tipo de defeito encontrado e quando não é possível efetuar a manutenção internamente esses equipamentos são enviados aos laboratórios parceiros.

Em 2022, além dos serviços já oferecidos, a Paytec inaugurou um **laboratório de pintura** e com isso evitou que mais de **64 mil POSs** fossem enviadas para um laboratório parceiro, contribuindo positivamente com as emissões de CO₂ na atmosfera.

Polimento



Reparo de Componentes



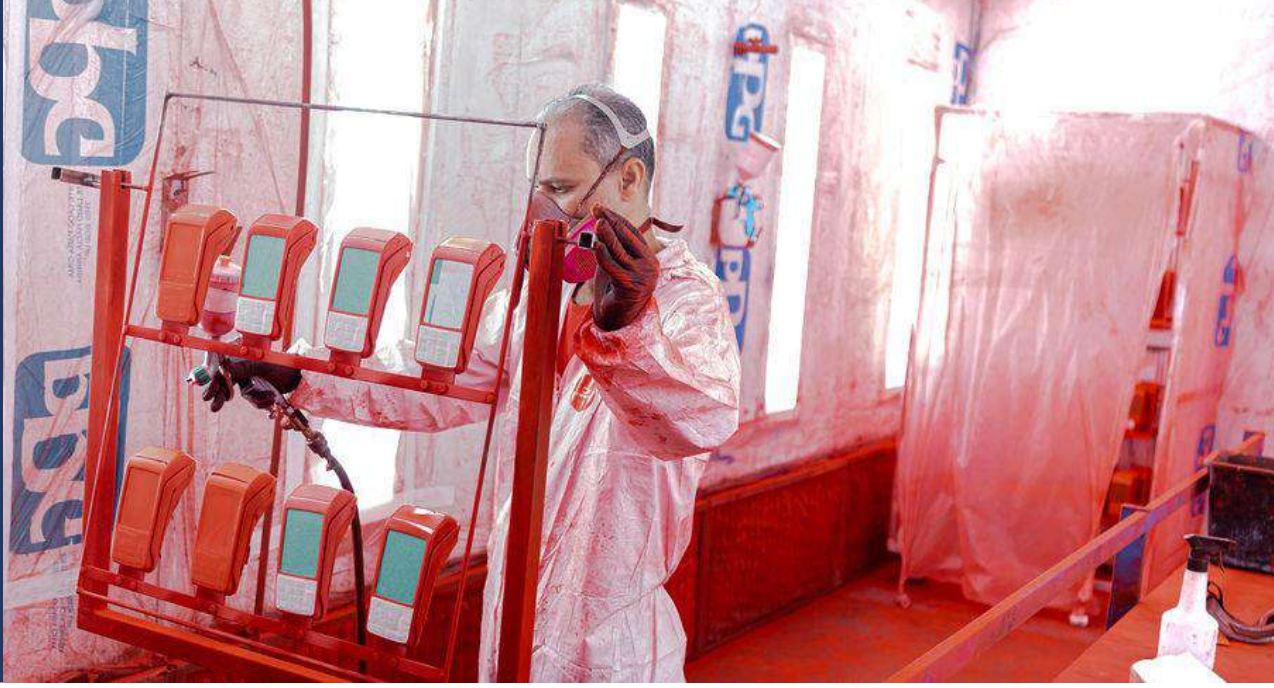
Triagem



Envelopamento



Pintura



Montagem de kit



Nosso norte.



Pacto Global

Aderido pela Paytec em dezembro de 2022, o Pacto Global trata-se de uma iniciativa voluntária que fornece as diretrizes para a promoção do desenvolvimento sustentável dentro do universo corporativo. Foi instituído pela ONU e norteia a agenda ESG de companhias de todos os portes.

Sistema B

Comunidade global de líderes que usam os seus negócios para a construção de um sistema econômico mais inclusivo, equitativo e regenerativo para as pessoas e para o planeta. Empresas com Selo B aliam propósito e lucro, sempre considerando o impacto de suas decisões. Faz parte da estratégia ESG da Paytec se certificar como uma BCorp no médio prazo.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Os ODS representam um plano de ação global para eliminar a pobreza extrema e a fome, oferecer educação de qualidade ao longo da vida para todos, proteger o planeta e promover sociedades pacíficas e inclusivas até 2030. Foi instituído pela ONU e norteia as agendas ESG.

Dos 17 objetivos,



mapeamos **10 materiais**.

► Matriz de Materialidade

O exercício de materialidade dos ODS para a Paytec foi realizado, neste primeiro momento, dentro do Escritório de Sustentabilidade, olhando única e exclusivamente para a área de atuação da companhia e suas estratégias atuais de negócio.

A Paytec se compromete a realizar em 2023 um estudo mais aprofundado, ouvindo *stakeholders* internos e externos (colaboradores, administradores, fornecedores estratégicos, sindicatos e clientes) para a construção de sua Matriz de Materialidade, que norteará a estratégia ESG da companhia pelos próximos 2 anos.



**Somos ESG
Por natureza.**

**pilar
ambiental**

E

E

Environmental

Ambiental

O pilar ambiental abrange todos os aspectos em torno do compromisso de uma empresa com a sustentabilidade e o impacto que ela tem no meio ambiente, incluindo suas emissões e pegadas de carbono, uso de energia elétrica e água, resíduos, compromissos em mitigar as mudanças climáticas e responsabilidade ambiental como um todo.

**Na Paytec,
quando falamos
em ações de
Meio Ambiente:**

- Ordem de serv. e assinaturas digitais
- Reciclagem de resíduos
- Iniciativa Copo Zero
- Redução do consumo de água
- Projeto embalagens retornáveis
- Redução de Km percorridos
- Home office
- Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Economia de Recursos

Redução de utilização de papéis

Ainda que o papel reciclável seja uma alternativa com menos impactos negativos quando se comparado ao papel comum, ainda sim há um gasto substancial com energia e água para se criar uma folha reutilizável. A Paytec entende que a alternativa ideal seja reduzir ao máximo o uso de folhas de papel na operação.



250mil
folhas de papel
economizadas

1 tonelada
em papel

Assinatura eletrônica

Com a implementação da plataforma Clicksign, todo o nosso processo de assinatura de documentos e contratos acontece de forma 100% online.



Lista de presença digital

A confirmação de presença em nossos treinamentos se dá através de formulário Microsoft Forms, trazendo mais eficiência para o gerenciamento das informações.



Projeto OS Digital

Com o início do projeto OS Digital, nossas ordens de serviço passaram a ser online, via aplicativo para smartphone. Nele, o cliente realiza o visto na tela do aparelho.



OS:8140206 Ref:57955858
Tipo: INSTALACAO

Assinatura

Instituição Parceira


GOAS - Grupo de Orientação e Assistência à Saúde Osasco (SP)

O GOAS é uma instituição sem fins lucrativos fundada em 1998 com o objetivo de reestabelecer o autocontrole e autoconfiança de pessoas vulneráveis que mediante à determinadas circunstâncias perderam seus direitos sociais. Neste contexto, o trabalho da instituição se dá através de doações e capacitação dos acolhidos para o mercado de trabalho desde a alfabetização até a graduação.

Como fonte de renda para manter a sustentabilidade do projeto o GOAS realiza um trabalho de captação e triagem de materiais recicláveis de empresas parceiras e revende o material triado para a empresa TEMA que realiza o tratamento e destinação correta.

Associação Parceira

ASMARE - Associação dos Catadores de Papelão e Material Reaproveitável Belo Horizonte (MG)

Associação de catadores mais antiga do Brasil, a ASMARE é um espaço de inserção ou reinserção da população de rua e catadores no mundo do trabalho. Além das atividades de catação e



triagem de recicláveis, a produção artística com o uso desses materiais e a prestação de serviços também fazem parte do projeto de resgate de cidadania destas pessoas. Destinamos 100% do material reciclável de nossas operações em Belo Horizonte e Barueri para a ASMARE e a GOAS.

Escritório Administrativo
Barueri/SP

► Desplastifique-se

Grande parte dos nossos resíduos nas operações administrativas era de copos plásticos utilizados para café e água. A partir da iniciativa Copo Zero, passamos a integrar no kit de *onboarding* de cada novo funcionário, uma caneca para café e uma garrafinha de água – retirando qualquer copo descartável das nossas instalações, incluindo as máquinas automáticas de café.



ZERO



copos plásticos
comprados



2 toneladas

a menos de plástico



► Redução de consumo de água

Apesar de não ser um insumo que impacta diretamente nossa operação, buscamos formas de reduzir nosso consumo de água dentro de nossas instalações. Isso se deu através da busca por maior eficiência e mitigação de desperdícios, verificando possíveis novas formas de realizarmos a limpeza de nossos escritórios e centros de operação e troca de torneiras antigas.

- Troca por torneiras com temporizadores;
- Instalação de redutores de pressão;
- Aquisição de equip. de limpeza mais eficientes;
- Alterações na rotina de limpeza dos estoques.

Projeto Embalagens Retornáveis



O universo logístico apresenta diversos desafios em ESG, que vão desde a embalagem, formato e condições de armazenamento, modal de transporte utilizado entre tantos outros..

Na Paytec desenvolvemos um projeto com o objetivo analisar as embalagens utilizadas na operação para armazenamento e transporte de produtos a fim de encontrar soluções alternativas no mercado que trouxessem menor impacto ao meio ambiente.

76% redução no consumo de stretch

Neste cenário, foi realizada a substituição do filme stretch utilizado para envolver as caixas de papelão nos pallets para movimentação entre os Centros de Operação e transporte de carga por **cintas logísticas reutilizáveis**, reduzindo o consumo de plástico de uso único na operação.

As cintas se mostraram ainda como uma boa alternativa para melhorar a padronização e identificação dos materiais uma vez que são produzidas em diferentes cores.

Além desta, outra substituição de embalagens de uso único por embalagens retornáveis foi a de caixas de papelão utilizadas como embalagens secundárias por **caixas plásticas reutilizáveis**.

Esta mudança foi implantada para a movimentação de cargas entre os Centros de Operação e além de ser uma alternativa ao consumo de caixas de papelão, as caixas plásticas otimizam o espaço de armazenagem em 70%, quando vazias permitindo que a gestão deste material seja mais fácil e vantajosa para a produção.



redução no consumo de caixas de papelão

21%

33%

redução no consumo de fitas adesivas

▶ Redução de quilometragem percorrida

Com a abertura de nosso **novo Centro de Operação** próprio na cidade de Belo Horizonte (MG), conseguimos otimizar nossa malha logística para os estados de Minas Gerais e Bahia, reduzindo consideravelmente as distâncias necessárias para transporte.

Além dos ganhos com a abertura de um novo Centro de Operação, em nosso **modelo de negócios**, os técnicos motorizados, após o último atendimento do dia, retornam diretamente para suas residências – sem necessidade de prestação de contas diária de forma física em sua base, excluindo um percurso por técnico, todos os dias.



Rodrigo Souza | Perf. Organizacional

▶ Home Office

O trabalho remoto tem muitos benefícios voltados para os colaboradores. As opções de trabalho flexíveis formam um equilíbrio entre vida profissional e pessoal, afetando positivamente a vida das pessoas.

Para além dos benefícios ligados ao social, o modelo híbrido de trabalho também gera diversos ganhos quando olhamos o aspecto ambiental que, ao reduzir o deslocamento das pessoas, traz:

- Menos emissões de gases de efeito estufa (GEE)
- Redução do consumo de combustíveis fósseis
- Melhorias na qualidade do ar
- Menos uso de material de escritório
- Consumo de energia reduzido



pilar social



Andrea Santos
Gente & Gestão

Andrea Santos
Gerente de Gente



O ano de 2022 foi bastante desafiador para todo o time de Gente. Desenvolvemos diversas frentes em R&S, T&D e Cultura que impactaram toda a Paytec. Isso tudo só foi possível com a colaboração de todos os colaboradores.



S

Social

Social

O pilar social abrange a cultura interna do local de trabalho de uma empresa, a satisfação dos colaboradores, a retenção, a diversidade, as condições do local de trabalho e a saúde e segurança dos colaboradores. Empresas com colaboradores felizes e saudáveis têm melhor desempenho e são vistas como um investimento mais forte.

Na Paytec,
quando falamos
em ações do
pilar **Social**:

- Pacote de benefícios
- Diversidade do time
- Ações de recrutamento e seleção
- Programa de estágio e aprendiz
- Avaliações de desempenho
- Reconhecimentos internos
- Pesquisa de clima
- Capacitações e bolsas de estudo
- Ações de saúde e segurança do trabalho
- Ações de agenda positiva e conscientização

A portrait of a man with a beard and mustache, smiling, wearing a blue patterned shirt. The background is blurred with green foliage and white text.

Benefícios ▶

Nosso time possui a segurança de contar com:

Plano de saúde com dependentes inclusos

+1.600
vidas protegidas

Plano odontológico

Vale-refeição

Vale-transporte

Seguro de vida e acidentes pessoais

Auxílio-creche

Auxílio-família e incapaz

Kit material escolar p/ dependentes

Participação de lucros e resultados

Participação de Lucros e Resultados - PLR ◀

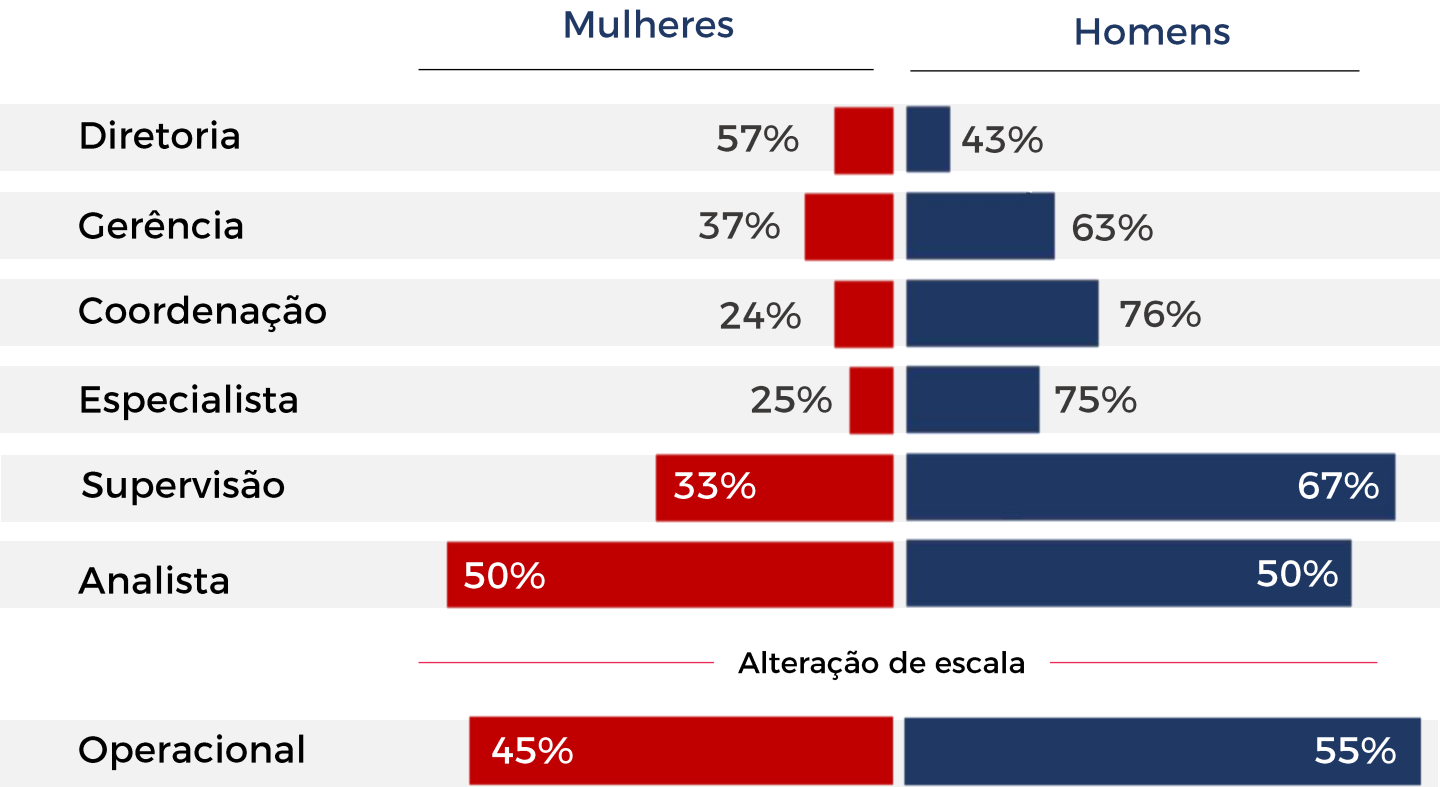
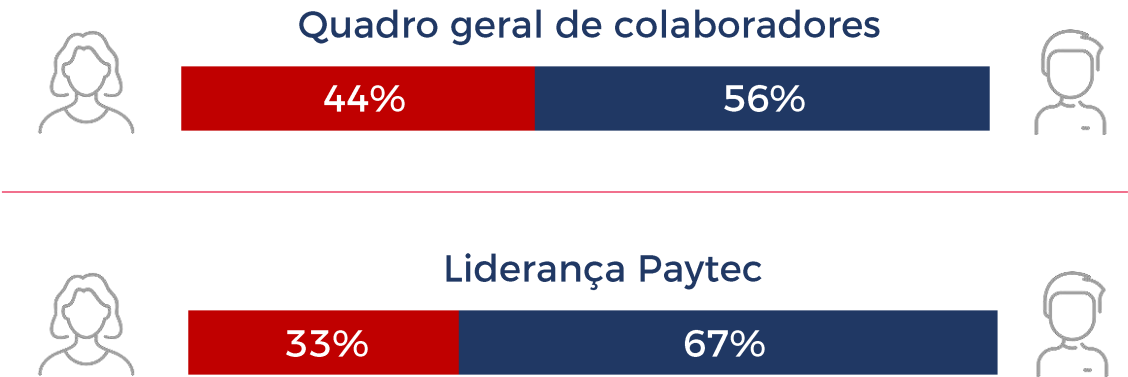
Política instituída pela Paytec, a PLR é uma forma de valorizar a contribuição de cada colaborador pelo atingimento dos resultados da empresa.

100%

do target de PLR pago para **todos** os colaboradores

Diversidade

A Paytec acredita que um time diverso impulsiona o desenvolvimento de novas soluções. Reconhecemos as oportunidades que temos a trabalhar e nos comprometemos a realizar nosso 1º Censo de Diversidade em 2023 – ferramenta que nos dará um diagnóstico completo para estruturarmos os caminhos para uma cultura mais inclusiva, que permita igualdade de oportunidades, independente do gênero, orientação sexual, idade, condições sociais e origens.



Porcentagem de mulheres.

Finanças	59%
Operações	58%
Gente e Gestão	54%
Qualidade	33%
Tecnologia da Inf.	23%



Rebeca Corregiari
Cecília Aguiar
Ana Karina

Média de idade dos colaboradores.

	Mulheres	Homens
Diretoria	48	36
Gerência	44	38
Coordenação	30	41
Especialista	36	37
Supervisão	35	37
Analista	31	31
Operacional	33	33



► Base 100% feminina

O projeto surgiu em janeiro de 2020, quando uma empreendedora parceira em Porto Velho (RO) enxergou a necessidade de gerar maiores oportunidades para mulheres moto-entregadoras da cidade.

Ao conceder a oportunidade de mulheres atuarem em um espaço, até então, majoritariamente masculino, fazemos a diferença pelo exemplo.

O projeto iniciou com 2 técnicas motorizadas e hoje já conta com mais de 10, ecoando que lugar de mulher é onde ela quiser.

"Dar oportunidade para que as mulheres tenham sua independência e possam fazer o que elas quiserem é uma das coisas que nos movem."



Cecília Aguiar
Diretora de Operações Indoor

► Ecossistema Paytec

Atualmente trabalhamos com mais de **120 bases terceiras em todo o território nacional**, impactando diretamente mais de **1.300 técnicos terceiros** e estimamos outros **700 funcionários terceiros** que fazem essa roda gigante das operações *last mile* girar. Realizamos nossas entregas da última milha com excelência e todos os envolvidos em nosso ecossistema foram responsáveis por quase **80% das nossas entregas**, totalizando **1.5 milhões de entregas** no ano de 2022.



Alex Ferreira
Diretor de Operações Last Mile



"Empreendedores parceiros são mais que fundamentais para o nosso negócio! Através deles, ganhamos capilaridade em todo Brasil, atendendo regiões de difícil acesso no menor prazo possível e com toda excelência que os nossos clientes merecem!"

PAYTEC
TECNOLOGIA EM PAGAMENTOS



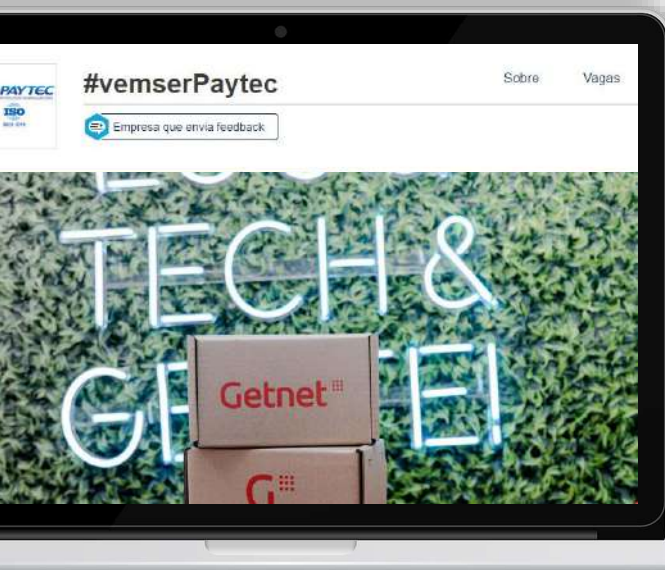
Marcelo Pereira
Operações Last Mile

Atração e Seleção

Implementação de ATS

Um sistema de ATS (software de gerenciamento de recrutamento e seleção) agiliza o processo de atração, seleção e contratação, automatizando e organizando cada etapa do processo seletivo. Ele facilita a conexão com candidatos e gere os currículos e banco de talentos da companhia de maneira mais eficiente, trazendo ganhos substanciais na eficiência do processo de R&S.

Na Paytec, a implementação deste sistema ajudou a construir uma base sólida que nos permite contratar cada vez mais rápido e melhor nossos talentos – acompanhando a velocidade de crescimento da empresa.



+37.130

novos inscritos em
nosso banco de talentos

+489

novos colaboradores
admitidos

+214

 inscrições para
processos internos

374

 candidatos p/ vaga
no programa
de estágio

 gupy

**Empresa que
dá feedback**

Com **99,8% dos candidatos recebendo feedback** (24.647 feedbacks concedidos) em nossos processos seletivos, conseguimos o selo “Empresa que dá *feedback*”, da Gupy, que premia aquelas empresas que mantém este índice acima de 90%.

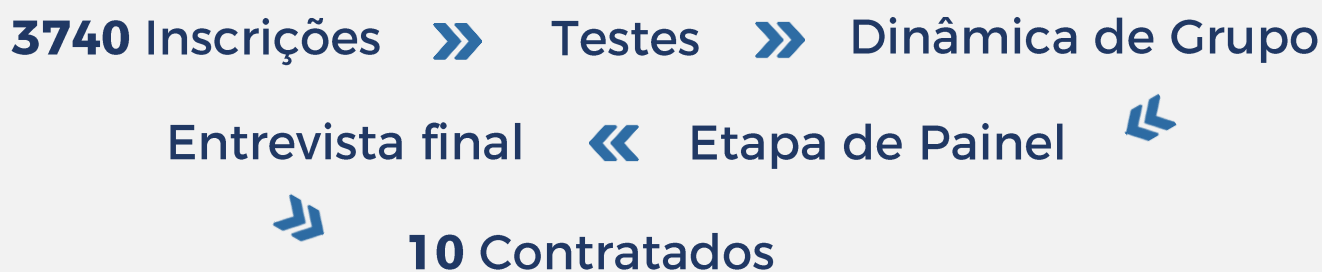
► 1º Programa de Estágio

O 1º Programa de Estágio da Paytec tem como foco estudantes de universidades que se encontram no último ano de graduação. O estágio possui duração de 12 meses e prepara estes jovens para assumirem novas posições dentro da companhia.

Ao longo de todo o programa oferecemos desenvolvimento com treinamentos técnicos e comportamentais e atuação em frentes de projetos estratégicos da companhia.



Etapas de R&S do programa



► Reconhecimentos e movimentações

O mapeamento de colaboradores potenciais a receberem promoções verticais ou horizontais faz parte do nosso processo de Avaliação de Desempenho, dentro do Ciclo de Gente.

Realizamos um Ciclo de Gente que reconhece as melhores performances, seja através de processos de recrutamento interno, seja por promoções ou por méritos – reforçando positivamente comportamentos e práticas que contribuem para o nosso negócio.



93%

aproveitamento dos
recrutamentos internos

+40

movimentações
realizadas

▶ Ciclo de Gente

▶ Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho é o momento do ano em que medimos a aderência aos comportamentos corporativos. É uma ferramenta fundamental tanto para o crescimento profissional dos colaboradores quanto para o alcance dos resultados da companhia.

Realizamos o ciclo de gente com 100% dos colaboradores com mais de 3 meses de empresa. No último ciclo realizamos a avaliação 180°, onde o colaborador realiza sua autoavaliação e é avaliado por seu gestor. Após seu feedback, ambos trabalham juntos na construção de seu PDI.

+1.000
avaliações
de desempenho



+460
feedbacks
conduzidos



Etapas da AVD

-  Medir a aderência aos comportamentos corporativos
-  Medir o desempenho atrelado a entrega de resultados
-  Realizar *feedback* com o gestor imediato
-  Elaborar Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)
-  Oferecer orientações de direcionamento de carreira

► Pesquisa de Clima e Engajamento



Realizamos uma primeira pesquisa interna de clima e engajamento inspirada na metodologia de pesquisa de mercado que se baseia na análise das respostas anônimas dos colaboradores a respeito de temas como clima organizacional, remuneração, benefícios, autonomia, confiança, transparência na gestão e orgulho de fazer parte da organização.

Na Paytec, realizamos nossa pesquisa de clima no início de 2022 e, de posse dos resultados, desdobramos para todos os nossos times os resultados da companhia e das áreas.

Ao longo do ano cada gestor tem como responsabilidade desenvolver o Plano de Engajamento de sua área. Ao envolvermos todos neste processo, reafirmamos o nosso objetivo de ser uma empresa que garante o bem-estar, a inclusão e a confiança.



perguntas
de clima **30**

95% de adesão
a pesquisa

índice de
favorabilidade **84%**

▶ Educação Corporativa

▶ Plataforma online (LMS)

Compreendendo os desafios diários de um mundo cada vez mais ágil e conectado, a Paytec dispõe de uma plataforma de aprendizagem digital (Saber+) em parceria com a Konviva Educação. Nela disponibilizamos mais de 80 cursos, focando sempre no desenvolvimento profissional e pessoal dos nossos colaboradores. Acreditamos que educação abrem portas.

6 mil
participações em treinamentos

7 mil
horas de treinamento

6 horas de treinamento
por funcionário.



Ao final de todo treinamento, disponibilizamos aos participantes uma Avaliação de Reação, onde são levantados alguns quesitos como: qualidade do material, didática do facilitador e duração. Nossa média está em **96,4% de satisfação**.

Temas mais acessados

- | | |
|---|----------------------------------|
| ✓ Código de Conduta e Ética | ✓ Universo das Máquinas - Corner |
| ✓ Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD | ✓ LGPD |
| ✓ Atendimento Técnico | ✓ Book Corner - Técnicos |
| ✓ Avaliação de Desempenho - 180° | ✓ Atendimento Técnico - Corner |
| ✓ Estrutura Corner (Pontos de Distribuição) | ✓ Prevenção a Violência |

► Bolsas de Estudo

O Programa de Bolsas de Estudo em cursos de longa duração apoia o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, garantindo com que obtenham cada vez mais performance em suas áreas de trabalho, transformando conhecimento em resultado, eficiência e qualidade de serviço.

Requisitos

- ✓ Avaliação de desempenho consistente
- ✓ Não possuir medida disciplinar (últimos 6 meses)
- ✓ Possuir, no mínimo, 6 meses de empresa
- ✓ Absenteísmo inferior a 2 dias (últimos 3 meses)


100%

dos inscritos dentro dos requisitos, aprovados

Compromisso!

Em 2023 faremos novas chamadas para o primeiro semestre.

► Escolas de Negócio

As escolas de negócio são programas de aprendizado contínuo 100% focadas na excelência operacional das áreas de *core business* da Paytec.

O planejamento estratégico é realizado no início do ano, através do mapeamento pelos Gestores das necessidades de suas áreas para o próximo ciclo – sempre levando em consideração o crescimento do negócio e os novos desafios.

Mensalmente são disponibilizados, através da plataforma Saber+, treinamentos técnicos e capacitações, sempre com conteúdos próprios específicos, criados pelos próprios times.

É esperado para fins de meta que 80% das equipes finalizem os treinamentos dentro do ciclo, obtendo uma pontuação mínima de 8 pontos na prova de teste de conhecimentos.



2022 foi um ano incrível e desafiador para a área de Treinamento. Implantamos a nossa plataforma Saber+ e, junto com todo o time Paytec, conseguimos construir mais de 80 conteúdos entre técnicos e comportamentais.

Na área de Desenvolvimento tivemos ações muito importantes como nossa primeira Avaliação de Desempenho, Pesquisa de clima com desdobramento de ações de melhoria, além de programas de desenvolvimento de liderança..

Eduardo Martins
Treinamentos



**1.400****técnicos
capacitados**

Nossos clientes são a razão de existirmos. Para nos mantermos competitivos e sustentáveis, precisamos buscar incansavelmente pela excelência de atendimento.

Entendendo que nossos técnicos motorizados são a linha de frente de nossas operações e o rosto da Paytec, ampliamos nossos esforços na capacitação de forma mais profunda deste time, aplicando a correta capacitação sobre o escopo de trabalho e dúvidas comuns, dentro da integração.

Com o projeto, temos ganhos na percepção do cliente em relação a nossos serviços, redução de rechamados e contatos com a Central – trazendo eficiência operacional e melhora no NPS de atendimento.

► Treinamento de direção defensiva

A direção defensiva descreve a prática de antecipar situações perigosas, apesar das condições adversas ou dos erros de outras pessoas ao dirigir um veículo. É uma forma de treinamento que vai além das regras de trânsito e das técnicas básicas de direção.

Na Paytec, segurança é um valor inegociável, em qualquer que seja a circunstância.



Compreendendo a importância deste assunto, aplicamos de forma obrigatória o Treinamento de Direção Defensiva para todos os técnicos motorizados, no momento da integração e antes de assumirem suas funções.

Saúde e Segurança

Novos EPIs

Segurança para a Paytec é um valor inegociável e não toleramos atitudes de risco em nossas operações, sejam internas ou externas. Em 2022 realizamos uma grande ação de aquisição e distribuição de novos e modernos kits de EPI para o nosso time de técnicos de campo de todo o território nacional.

Novos colaboradores sempre recebem seus EPIs junto ao Kit de Integração.

EPIs distribuídos

- ✓ Jaqueta
- ✓ Luva
- ✓ Calça com reforço
- ✓ Antena corta pipa
- ✓ Capacete
- ✓ Capa de chuva
- ✓ Bota de chuva
- ✓ Viseira
- ✓ Baú

Laudos de Operação

- ✓ Programa de riscos ambientais (PGR)
- ✓ Programa de ASO (PCMSO)
- ✓ Programa de risco por setor (LTCAT)
- ✓ Programa ergonômico (AET)

Normas Regulamentadoras

- ✓ NR 10 – Laudo de instalações elétricas
- ✓ NR 15 – Insalubridade e periculosidade
- ✓ NR 12 – Máquinas e equipamentos

O alto investimento em segurança e o estrito cumprimento da legislação ajudou a Paytec a manter:

0% taxa de fatalidade

1,1% taxa de acidentes

Semana da SIPAT

Anualmente realizamos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, a SIPAT, com o objetivo de conscientizar os colaboradores a respeito do cuidado com a saúde e segurança.

Temas abordados

- ✓ Uso do EPI
- ✓ Ergonomia
- ✓ Primeiros Socorros
- ✓ Segurança no Trabalho



Diogo Cardial
SSMA

Ingrid Cruz
SSMA

► Telemetria

Empresas de operações logísticas, por lidarem continuamente com pessoas em trânsito, possuem uma natureza arriscada de operação. O custo de um erro é altíssimo: em caso de acidentes, não apenas a reputação da empresa que está em jogo, mas, mais importante, vidas humanas.

Pensando na segurança do time de campo, a Paytec instalou um sistema de telemetria nos celulares corporativos dos técnicos motorizados.

Além de coletarmos dados como a velocidade média de direção do funcionário, freadas bruscas e alterações de percurso, também podemos otimizar a roteirização de nossas entregas – gerando ganhos para a companhia, para o cliente, o funcionário e ao meio ambiente.



100%
do time

acompanhado via **telemetria**

Novos colaboradores já recebem aparelho com telemetria.

► Brigadistas de Incêndio

Ter uma brigada de incêndio no local de trabalho é de grande importância tanto para o empregador quanto para os empregados, pois garante aos seus colaboradores um ambiente seguro e livre de preocupações com possíveis acidentes com incêndios.

Nossos times de brigadistas tem como objetivo a prevenção de incidentes e a atuação em emergências.



Em 2022 realizamos treinamentos e simulados para que diante de um sinistro os envolvidos saibam como agir e para onde devem ir.



► Regime CLT para técnicos

A terceirização traz uma série de benefícios para a companhia, como uma melhor precisão na gestão de recursos, a priorização da atividade-fim e a atração de especialistas do ramo em que o serviço será terceirizado.

Do outro lado, a contratação em regime CLT traz benefícios trabalhistas dos quais o empregado tem direito durante seu vínculo empregatício e também após um eventual desligamento, gerando mais segurança para o funcionário, que passa a se sentir mais parte do time – gerando comprometimento e engajamento.

Para a empresa os ganhos são percebidos na maior garantia da qualidade do serviço, do tempo de entrega e da segurança da operação.



Contratação

218 técnicos
motorizados



Marcelo Pereira
Operações Last Mile

pilar governança



G



G

Governance

Governança

O pilar de governança abrange o compromisso de uma empresa com a conformidade, cultura corporativa interna, índices de remuneração, ética empresarial e transparência e responsabilidade na liderança. Os investidores estão interessados em empresas que possam acompanhar as mudanças nas leis e regulamentos e que tenham um compromisso com a equidade e a igualdade.

**Na Paytec,
quando falamos
em ações de
Governança:**

- Programa de Riscos Corporativos
- Programa de Gestão de Continuidade de Negócios
- Programa de Cultura de Riscos
- Código de Conduta e Ética
- Canal de Ouvidoria e Denúncias
- Auditoria Financeira Externa
- Estrutura de Comitês
- Certificação ISO 9001
- Programa de Novas Ideias
- Melhoria Contínua

Gestão de riscos



A gestão de riscos é um processo que ajuda a empresa a mapear, mensurar e monitorar os principais riscos aos quais ela está exposta, permitindo estabelecer níveis de Governança. Com isso, a Paytec consegue tomar decisões conscientes sobre os riscos, podendo adotar medidas mais assertivas de prevenção e mitigação para proteger as pessoas, a marca, o patrimônio e os negócios.

O processo de gestão de riscos na Paytec é vivo, contínuo e conduzido por todos os colaboradores em suas rotinas do dia-a-dia.

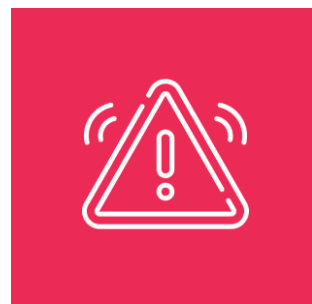


Riscos Corporativos e Controles Internos

Neste programa avaliamos os riscos e verificamos se os controles estão adequados e suficientes para deixarmos os riscos dentro dos limites aceitáveis de acordo com nossa política. Quando, no mapeamento, percebemos que os controles existentes não são suficientes, implementamos junto as áreas de negócio planos de ação para fortalecer o ambiente de Controles Internos, visando reduzir a exposição da empresa..

Programa de Gestão de Continuidade de Negócios

Dentro deste programa tratamos sobre Planos de Emergência, Gerenciamento de Crise e estruturamos Planos de Continuidade de Negócios, prevendo contingências e definindo estratégias para que a empresa possa ter resiliência para lidar com eventos adversos, que possam potencial de gerar crise e impactar processos críticos da companhia.



Cultura de Riscos

Através de treinamentos, capacitações e comunicações periódicas, disseminamos o tema de gestão de riscos em toda a companhia. Abordamos temas como Controles Internos, a importância da LGPD, Crise e Emergência, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Código de Ética e como funciona nosso Canal de Denúncias, entre outros temas.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA



2022

► Código de Ética

O Código de Conduta Ética da Paytec traduz os procedimentos e orientações sobre as atitudes e responsabilidades que norteiam os relacionamentos com colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros comerciais.

Este Código serve como guia para o dia-a-dia, informando em quais situações e de que forma deve-se agir.

Para a Paytec, ética é trabalhar de forma comprometida com os objetivos e valores da empresa – sempre com honestidade e integralidade, valorizando as relações de confiança com foco no atingimento dos objetivos da organização e das pessoas que a representam.

► Outras conquistas 2022

- Implementação do Canal de Denúncias / Código de Ética
- Introdução do treinamento do Código de Ética e LGPD na trilha obrigatória
- Governança e mensagens mensais do Comitê de Ética
- Requisitos da LGPD – Lei Geral da Proteção de Dados (Política de Privacidade e Canal de Atendimento ao Direito dos Titulares)
- Inserção de cláusulas anticorrupção, confidencialidade e privacidade (LGPD) nos contratos da companhia
- Governança Mensal de Indicadores de Risco

“Tivemos grandes avanços ao longo deste ano e para 2023 nos comprometemos em fomentar ainda mais a Cultura de Riscos e evoluir nas boas práticas para fortalecer o ambiente de Controles Internos, Proteção de Dados e Gestão de Crise.”



Gustavo Vedove
Gerente de Riscos
Corporativos

► Canal de Ouvidoria

A Paytec está engajada nos mais altos padrões de integridade, qualidade, ética, parceria e respeito em todos os seus relacionamentos.

Nosso Canal de Ouvidoria está permanentemente aberto para receber denúncias de casos de violação dos valores da Paytec e dos princípios éticos estabelecidos em nosso Código de Conduta e Ética, como: casos de discriminação ou assédio no ambiente de trabalho; conflitos de interesse, fraude ou atos ilícitos; práticas comerciais inadequadas; e irregularidades que impactam o ambiente de trabalho inclusivo e respeito à diversidade, meio ambiente, saúde e segurança.

Estimulamos rotineiramente, através de comunicados e campanhas internas, nossos colaboradores que se sintam prejudicados, presenciem ou tenham conhecimento de violações éticas, que procurem o nosso Canal de Ouvidoria.

Garantimos o anonimato de todos aqueles que desejarem não se identificar e que todas as denúncias passem por verificação, investigação e tratamento adequado – sempre direcionadas ao nosso Comitê de Ética.

Indicadores

39 dias

SLA médio de resolução

Ao longo do ano recebemos **14 denúncias** via canal de ouvidoria, das quais apenas **03** estão em aberto.

Canais

- 0800-200-3548
- helloethics.com/paytec
- paytec@helloethics.com

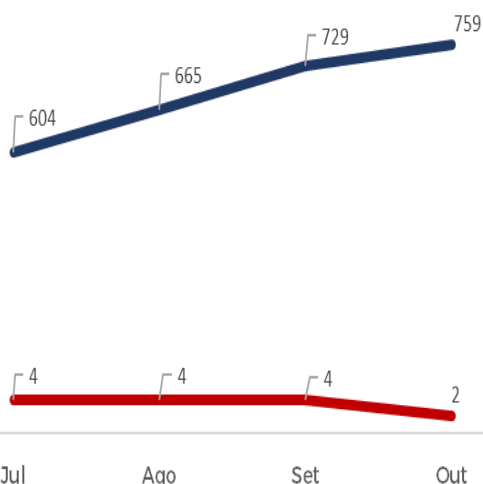


Gráfico de número de colaboradores X número de denúncias

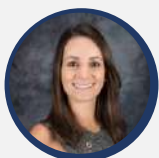
► Transparência

► Auditoria financeira independente

A contratação de auditoria externa independente tem como objetivo obter **segurança** de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão livres de distorções. Em 2022 realizamos a contratação da PwC, consultoria referência no mercado com atuação internacional e considerada uma das *Big Four Accounting Firms*, garantindo a máxima credibilidade de nossa auditoria anual.



Rebeca Corregiari
CFO



"Durante o ano de 2022 tivemos a primeira auditoria da Paytec, com base nas demonstrações financeiras de 2021. Um avanço importante para assegurar a confiabilidade dos nossos resultados após aquisição e direcionar os esforços em compliance e controles internos para 2023."

► Reunião Geral



Prezando pela total transparência de nossos processos, recorrentemente realizamos nossa Reunião Geral para todo o time. Com a presença do CEO e dos Diretores da companhia, são apresentados os números referentes aos atingimentos de metas da companhia (EBITDA, Margem Bruta, Fluxo de Caixa e.....), bem como os pontos de atenção nos indicadores.

Acreditamos que estes momentos são imprescindíveis para o alinhamento de todo o time e a comunicação efetiva das ações e objetivos da companhia.

▶ Sistema de Qualidade



▶ Recertificação

 **+10**
políticas criadas

 **+30**
instruções de
trabalho criadas

 **+20**
fluxos validados

 **+30**
procedimentos
documentados

A ISO 9001 é definida como a norma internacional que especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade (SGQ). As organizações usam o padrão para demonstrar a capacidade de fornecer consistentemente produtos e serviços que atendam, ao mesmo tempo, as necessidades do cliente e a legislação.

A ISO 9001 ajuda as organizações a garantirem que seus clientes recebam produtos e serviços de alta qualidade. Desde 2020, é uma conquista e orgulho anual da Paytec atender aos seus requisitos.



A Paytec conquistou o selo ISO 9001:2015 em 2020 e em 2022 celebra sua recertificação.

Estrutura de Comitês

Comitê de Ética

O Comitê de Ética é um fórum mensal com o objetivo de deliberar sobre as denúncias recebidas no canal de ouvidoria e seguir com as devidas tratativas e ações de conscientização dos colaboradores.

Comitê de Gente

O Comitê de Gente é um fórum mensal com o objetivo de alinhar e validar temas estratégicos da companhia em relação a cultura e pessoas e traçar uma comunicação eficaz entre o time de executivos.

Comitê de Resultados

O Comitê de Resultados é um fórum mensal com o objetivo de dar visibilidade para as entregas do mês frente as metas planejadas a fim de celebrar as conquistas e ajustar os desvios através de análise de causas e construção de planos de ação específicos.

Comitê de SSMA

O Comitê de SSMA é um fórum mensal com o objetivo de apresentar pontos sensíveis relacionados a saúde, segurança e meio ambiente a fim de discutir as possibilidades e seguir com a tomada de decisão em relação as ações a serem tomadas. Além disso, o comitê faz o acompanhamento dessas ações para garantir conclusão e efetividade.

Comitê de Clientes

O Comitê de Clientes, também chamado de Ágora do Sucesso, é um fórum mensal com objetivo de construir e aprimorar os processos e procedimentos da companhia a fim de entregar uma melhor experiência para os nossos clientes.

► Escritório de Projetos - PMO



Desafio de 2022



+80 projetos concluídos

O Escritório de Projetos ou *Project Management Office (PMO)* é uma estrutura organizacional que promove a gestão de projetos, acompanhamento do portfólio e a padronização dos processos de governança relacionados aos projetos da companhia.

Implementado em 2022, o PMO tem hoje um papel consultivo e de controle na Paytec sendo uma área responsável por gerenciar, registrar e dar visibilidade aos projetos e seus ganhos, capacitar os líderes para a condução correta, conectar as iniciativas com os diferentes setores da empresa e seus stakeholders.

► Jornada Lean

A Jornada Lean de Melhoria Contínua é uma iniciativa da Paytec para impulsionar as mudanças necessárias na operação em busca do aumento de produtividade e capacidade de execução, redução de desperdícios de tempo e recursos e aperfeiçoamento contínuo dos métodos de trabalho a fim de evoluir nos índices de qualidade.

Iniciada em 2022 a jornada lean conta com representantes especializados em metodologias de melhoria contínua para capacitar os colaboradores, conduzir e auxiliá-los na condução de projetos de melhoria, utilizando a melhor metodologia aplicada a solução das oportunidades identificadas.



1 milhão de reais em savings

218 kaizens realizados

151 pessoas formadas em yellow belt

► Eureka!

O Eureka! é o programa de ideias da Paytec, projeto criado em 2022 pelo time de melhoria contínua e projetos com o intuito de ser um canal de comunicação com todos os colaboradores para que possamos alimentar os processos da companhia com a ideia de todos.

 **+170** ideias recebidas

 **+90** ideias aceitas

 **+40** ações em andamento ou concluídas



► Kaizen Campeão

Como forma de impulsionar ainda mais a jornada lean a disseminar a cultura de melhoria contínua para todos os departamentos da empresa, a Paytec lançou a campanha do Kaizen Campeão com o objetivo de premiar o kaizen com maior impacto positivo no EBITDA com um iPhone 13.

 **19** colaboradores participantes

 **04** kaizens realizados

 **555 mil**
reais em savings contabilizados



Nossos compromissos para o futuro.

- ▶ **Construção da Matriz de Materialidade**
- ▶ **Avanço na redução das emissões de GEE**
- ▶ **Programa de voluntariado corporativo**
- ▶ **Estruturação de grupos de afinidade**
- ▶ **Busca pela certificação BCorp (selo B)**
- ▶ **Definição de meta coletiva ESG**
- ▶ **Fortalecimento da relação com parceiros**
- ▶ **Aplicação de Censo de Diversidade**

Vamos juntos!



Glossário

ISO - *International Organization for Standardization*
(Organização Internacional de Normalização)

ESG - *Environmental, Social and Governance*
(Meio Ambiente, Social e Governança)

CEO - *Chief Executive Officer*
(Diretor Executivo/Presidência)

CSO - *Chief Sustainability Officer*
(Diretoria de Sustentabilidade)

SLA - *Service Level Agreement*
(Acordo de nível de serviço – prazo)

SKU - *Stock Keeping Unit*
(Unidade de manutenção de estoque – produtos)

KPI - *Key Performance Indicator*
(Indicador-Chave de Desempenho – indicadores)

LMS - *Learning Management System*
(Plataforma de aprendizado online – Saber+)

NPS - *Net Promoter Score*
(Indicador de chance de recomendação do serviço)

EBITDA - *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*
(Lucro antes de juros, impostos depreciação e amortização)

PMO - *Project Management Office*
(Escritório de Projetos)

POS - *Point of Sale*
(Ponto de venda – maquininha)

ATS - *Applicant Tracking System*
(Software de recrutamento e seleção – Gupy)

SSMA - Saúde, Segurança e Meio Ambiente

PGRS - Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

ODS - Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

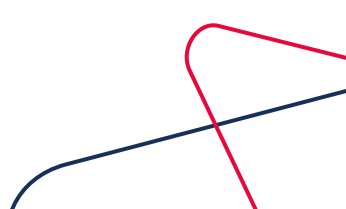
EPI - Equipamento de Proteção Individual

AVP ou AVD - Avaliação de Performance ou Avaliação de Desempenho

PLR - Pagamento de Lucros e Resultados

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

OS - Ordem de Serviço



Estamos em constante evolução e sempre abertos para conversar.



Gabriela Nunes
PMO
gabriela.nunes@paytec.com.br



Caian Gago
Especialista de ESG
caian.gago@paytec.com.br



Guilherme Barros
Gerente de Perf. Organizacional e ESG
guilherme.barros@paytec.com.br

Relato Integrado 2021/2022 Diretoria de Gente, Cultura, Performance Organizacional e ESG

Paytec

Avenida Gomes de Carvalho, 1629, 15º andar
Vila Olímpia, São Paulo (SP)

