



# APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL 2021

O **Grupo Grazziotin** atua no comércio varejista nos ramos de vestuário e utilidades domésticas, com lojas nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná.

No varejo, a estrutura da operação é composta pelas redes Grazziotin, Pormenos, Tottal, Franco Giorgi e GZT. Além das redes de varejo o Grupo é controlador das empresas Grato Agropecuária, Floresta Piratini, Centro Shopping, Grazziotin Financiadora e Trevi Participações.



**Os principais aspectos culturais do Grupo Grazziotin encontram-se expressos sob a forma de princípios:**

**1 O SER HUMANO COMO MAIOR VALOR**  
*Por sua participação, torna-se agente na construção da cultura da empresa.*

**2 INOVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO**  
*Impulsionam a empresa para um crescimento contínuo e sólido.*

**3 A CONFIANÇA É RECÍPROCA**  
*É essencial para que todos possam se envolver com os projetos e desafios lançados pela empresa.*

**4 O TRABALHO CONSTANTE**  
*Aliado ao desempenho e dedicação, é fator que diferencia o colaborador Grazziotin.*

**5 A ÉTICA, A DISCIPLINA, A JUSTIÇA E A HONESTIDADE**  
*São valores que norteiam a empresa e seus colaboradores em todas as ações.*

**6 O CLIENTE**  
*É a fonte de nossos recursos e, por isso, nossas ações devem estar sempre na busca de sua satisfação.*

**7 DISPOSIÇÃO PARA AÇÃO**  
*Pela consciência da importância do trabalho em equipe, faz com que todos busquem a otimização dos resultados.*

# LINHA DO TEMPO

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL 2021

[www.grazziotin.com.br](http://www.grazziotin.com.br)



**Século XVIII - Itália**  
Família Grazziotin:  
prósperos comerciantes

**1879**

Sr. Valentino Grazziotin  
chega ao Brasil

**1922**

Valentin Grazziotin  
estabelece-se no interior de  
Caxias do Sul

**1949**

Início Gestão  
1ª Geração



**1950**

Abertura da 1ª loja (atacado)

**Décadas de 60 e 70**

Foco mudou de Atacado para  
Varejo. Móveis, eletrodomésticos  
e bazar

**1964**

Primeira venda a prazo

**1971**

Início Gestão  
2ª Geração

**1979**

Grazziotin abre o capital

**Anos 80**

Moda, vestuário e bazar

**tottal!**

**1984**

Tottal Materiais para Construção

**Pormenos**

**1985**

Por Menos:  
Vestuário mais acessível

**FRANCO  
GIORGI**

**1989**

Franco Giorgi:  
Moda masculina

**Grato**

Agropecuária

**1989**

Grato S/A:  
Negócios agropecuários

**1994**

APR:  
Plano de participação nos  
resultados para funcionários

**1995**

Expansão da Financeira  
vendas a prazo

**2001**

Novo Centro  
de Treinamento

**Centro  
Shopping**

**Grazziotin**  
Financeira S.A

**2003**

Centro Shopping e Grazziotin  
Financeira

**2004 - 2008**

Consolidação do modelo de  
negócios e expansão da rede

**2011**

Início Gestão  
3ª Geração

**2009-2010**

Novo Centro  
Administrativo

**2015**

Projeto de Irrigação  
Grato

**Floresta**  
Grazziotin

**2016**

Floresta Grazziotin

**2018**

E-commerce Franco Giorgi  
e Aquisição da Fazenda  
Santana

**2019**

Modernização nos CDs

**2020**

E-commerce Grazziotin,  
Pormenos e Tottal

**gzt**

**2020**

Lançamento rede GZT

## VR GRAZZIOTIN

66,96% das  
ações ON

15,65% das  
ações PN

36,48% do  
Capital Total

AÇÕES EM  
CIRCULAÇÃO

ON 31,34  
PN 73,91  
TOTAL 56,64

### GRAZZIOTIN S/A

Trevi 99%

Floresta Grazziotin 99%

Centro Shopping 99%

Grato Agropecuária 50%

# LOCALIZAÇÃO DAS LOJAS

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL 2021

[www.grazziotin.com.br](http://www.grazziotin.com.br)

## Região Sul

Cidades com 6 mil habitantes ou mais.  
Logística facilitada pela concentração geográfica: distância máxima 700 km da sede.

## EXPANSÃO DE LOJAS

Evolução do número de lojas  
No final do exercício de 2020  
contávamos com 311 lojas.

## ESTRATÉGIA DE EXPANSÃO

### Composição do Faturamento

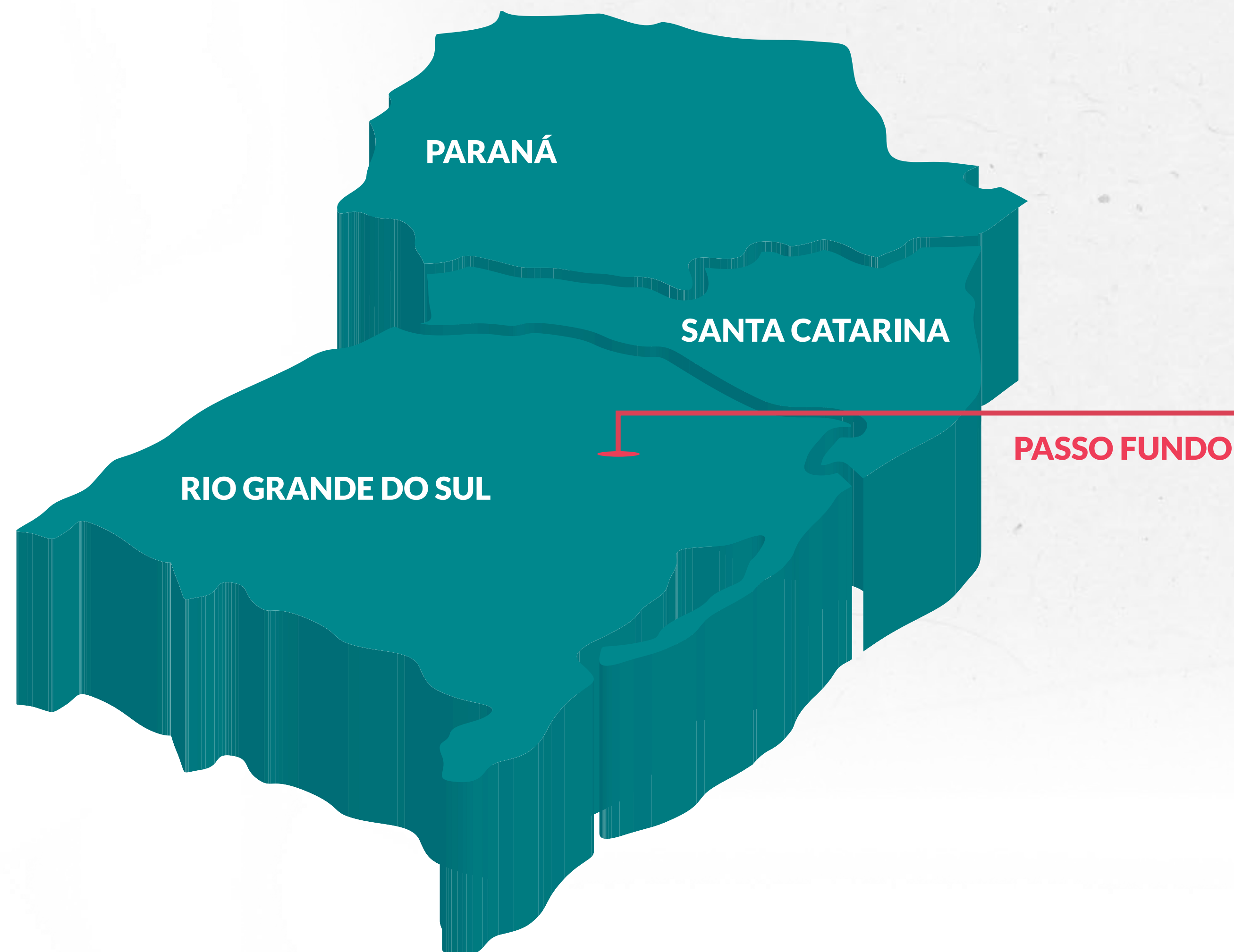
Oportunidade: cidades com 6 mil habitantes ou mais, e bairros de médias e grandes cidades.

### Vantagens Competitivas:

Preços competitivos em produtos de qualidade  
Público de baixa renda bem atendido  
Ganhos de escala e logística de reposição

## OPORTUNIDADE DO MODELO DE NEGÓCIOS

Conquista de mercados locais  
Crédito facilitado  
Cidades com mais de 6 mil habitantes  
Ser global é agir local



# SEDE DA COMPANHIA

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL 2021

[www.grazziotin.com.br](http://www.grazziotin.com.br)



# Grazziotin

**Formato:** Comercialização de moda, calçados, cama, mesa e banho.

**Público-alvo:** B e C

**Características:** Auto serviço, crediário flexível

**Número de Lojas (Dez/2020):** 26

**M² Vendas:** 16.048

**Faturamento (2020):** R\$ 111.572 milhões

**E-Commerce:** [www.lojasgrazziotin.com.br](http://www.lojasgrazziotin.com.br)

|      | Nº Lojas | M2 (Vendas) | %<br>Faturamento | Total de<br>Colaboradores |
|------|----------|-------------|------------------|---------------------------|
| 2018 | 69       | 39.276      | 26,3             | 471                       |
| 2019 | 68       | 38.208      | 25,7             | 457                       |
| 2020 | 26       | 16.048      | 18,1             | 202                       |





**Formato:** Comercialização de moda, calçados, cama, mesa e banho.

**Público-alvo:** C e D

**Características:** Auto serviço, crediário flexível

**Número de Lojas (Dez/2020):** 162

**M² Vendas:** 47.141

**Faturamento (2020):** R\$ 319.305 milhões

**E-Commerce:** www.pormenos.com.br

|      | Nº Lojas | M2 (Vendas) | % Faturamento | Total de Colaboradores |
|------|----------|-------------|---------------|------------------------|
| 2018 | 193      | 57.097      | 56,8          | 944                    |
| 2019 | 195      | 57.436      | 56,8          | 964                    |
| 2020 | 162      | 47.141      | 51,7          | 885                    |



# tottal!

**Formato:** Direcionado para lazer, manutenção e conforto para o lar.

**Público-alvo:** B e C

**Características:** Auto serviço, crediário flexível

**Número de Lojas (Dez/2020):** 27

**M² Vendas:** 23.333

**Faturamento (2020):** R\$ 67.731 milhões

**E-Commerce:** [www.tottal.com.br](http://www.tottal.com.br)

|      | Nº Lojas | M2 (Vendas) | % Faturamento | Total de Colaboradores |
|------|----------|-------------|---------------|------------------------|
| 2018 | 61       | 22.800      | 14,2          | 265                    |
| 2019 | 58       | 23.333      | 13,5          | 246                    |
| 2020 | 27       | 8.497       | 11,4          | 130                    |





**Formato:** Moda masculina

**Público-alvo:** B e C

**Características:** Marca própria de roupas casuais e esportivas

**Número de Lojas (Dez/2020):** 23

**M² Vendas:** 2.173

**Faturamento (2020):** R\$ 21.641 milhões

**E-Commerce:** [www.francogiorgi.com.br](http://www.francogiorgi.com.br)

|      | Nº Lojas | M2 (Vendas) | % Faturamento | Total de Colaboradores |
|------|----------|-------------|---------------|------------------------|
| 2018 | 24       | 1.972       | 4,0           | 76                     |
| 2019 | 24       | 1.972       | 4,0           | 76                     |
| 2020 | 23       | 2.173       | 3,4           | 73                     |



gzt

Grazziotin

Pormenos

tottal!

FRANCO  
GIORGI



A Rede de Lojas GZT foi lançada em 2020. Representa um novo modelo de negócios do Grupo Grazziotin, com um mix de produtos maior, diversificado, pontos de venda modernos, espaçosos e confortáveis.

A Rede GZT traz o conceito de “loja híbrida”, onde os clientes encontram todas as lojas do grupo em um único espaço. Lojas Grazziotin, Tottal, Pormenos e Franco Giorgi, com o objetivo de facilitar a jornada de consumo. Ao invés de o consumidor precisar transitar entre várias lojas para encontrar os itens de sua necessidade, ele encontra em um só local tudo o que precisa para si próprio e para outras pessoas.

|      | Nº Lojas | M2 (Vendas) | %<br>Faturamento | Total de<br>Colaboradores |
|------|----------|-------------|------------------|---------------------------|
| 2020 | 73       | 46.411      | 15,2             | 589                       |

M² vendas: 46.411

Faturamento (2020): R\$ 94.969 milhões



Construído em 2003, o Centro Shopping engloba uma área de 7.500 m<sup>2</sup> distribuídos em cinco andares na cidade de Porto Alegre – RS.

Com excelente localização, o shopping conta com duas entradas: uma na rua Júlio de Castilhos e outra na rua Voluntários da Pátria.

**Formato:**

Shopping Center com 7500 m<sup>2</sup>, distribuídos em 5 andares.

**Público-alvo:**

C e D

**Características:**

Ótima localização no centro de Porto Alegre-RS, com fluxo de 200 mil pessoas/dia, fácil acesso, ambiente seguro, excelente infra-estrutura, ambiente climatizado, praça de alimentação.





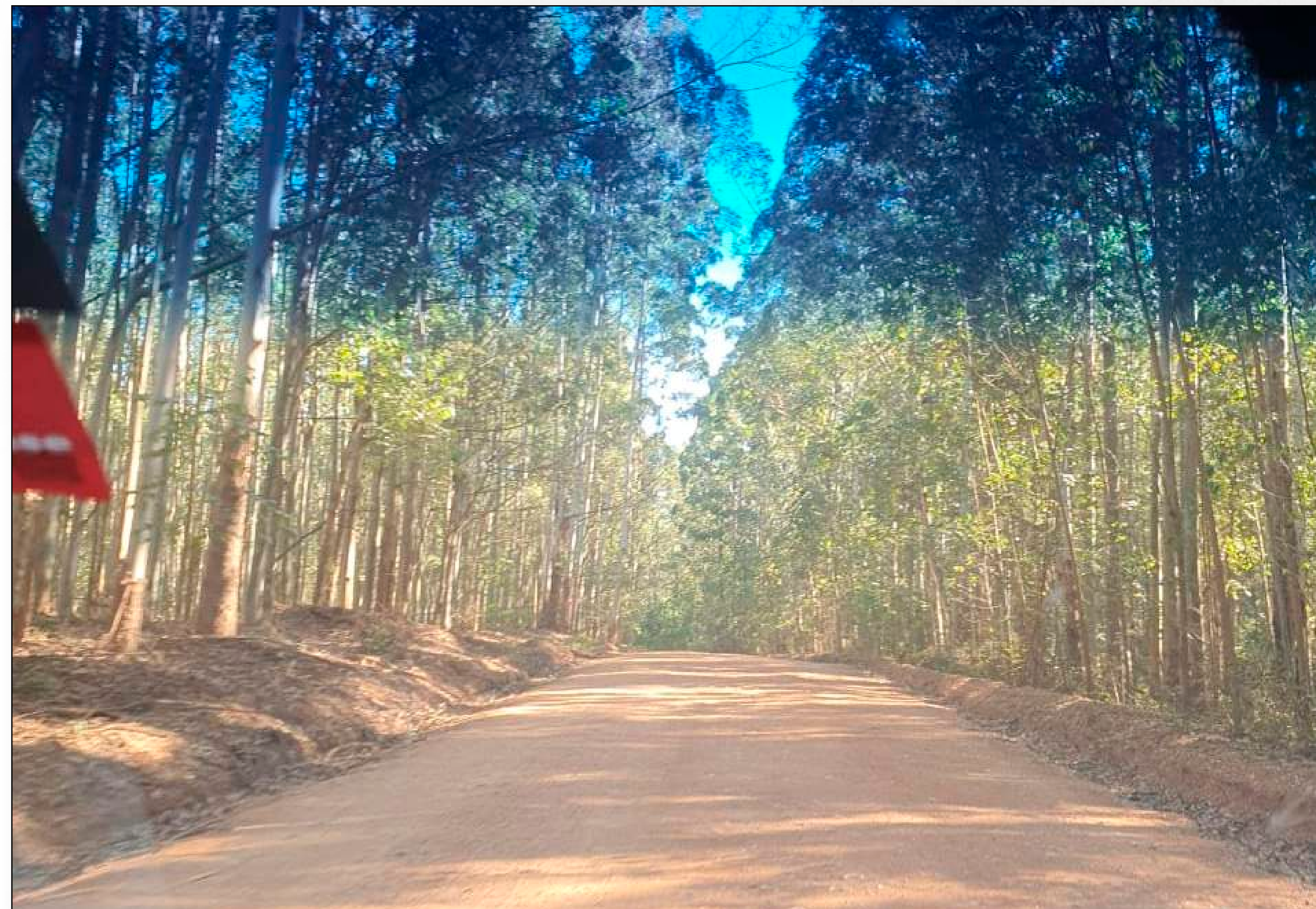
## Floresta

Grazziotin

Em área no município de Piratini – RS de 1.490 há, adquirida em 1980, foram plantadas aproximadamente 400 mil árvores de Pinus Elliotti.

A exploração é baseada na venda das árvores (toras).

Em abril/2016, com objetivo de segregar o cultivo e a extração de madeira foi constituída a Floresta Grazziotin. A empresa tem por objetivo a exploração de florestas, mediante plantio de mudas, poda, corte e beneficiamento de madeiras e vendas para o mercado interno e externo.





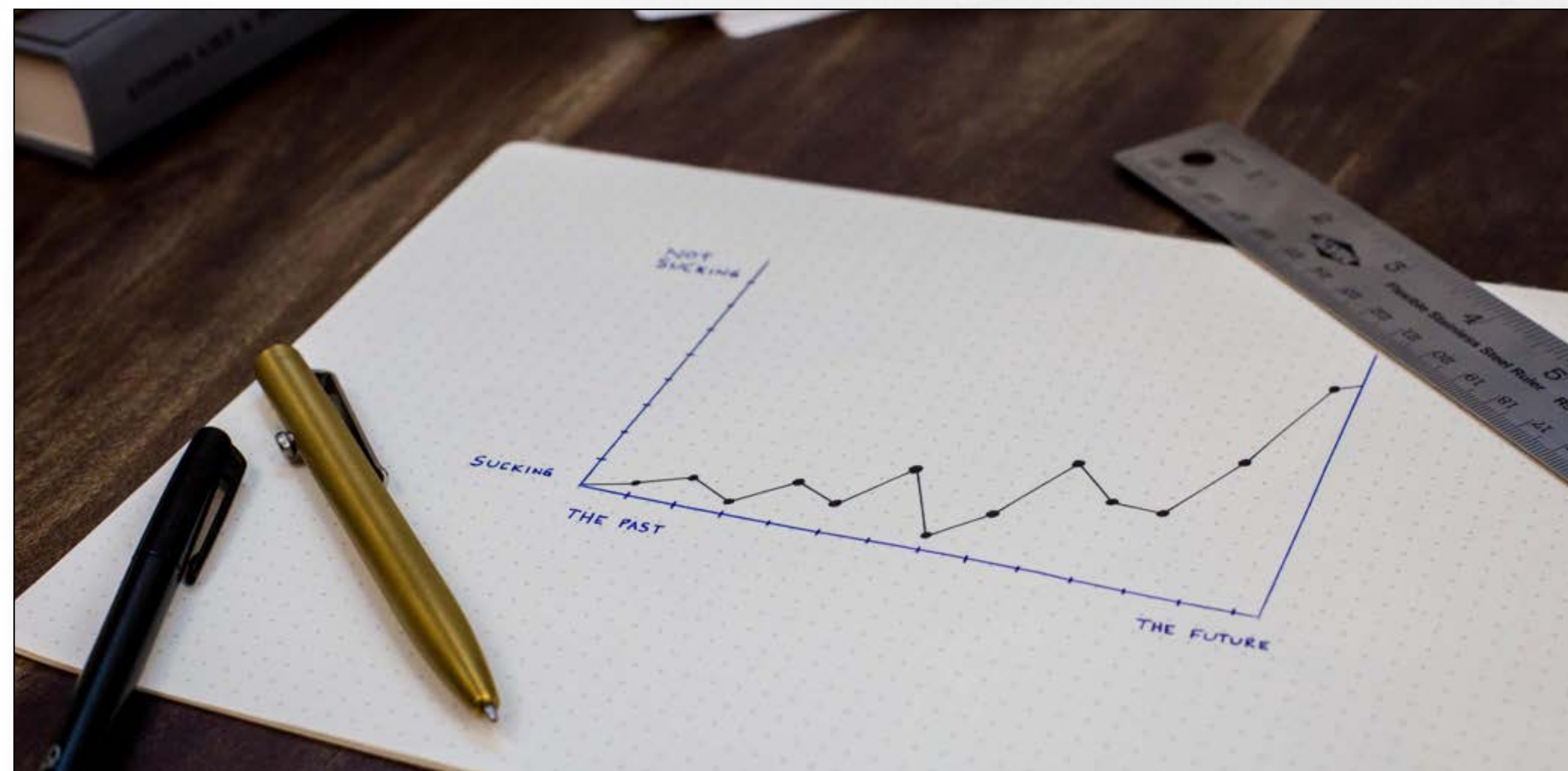
A Grazziotin Financiadora foi construída em 2004, com o objetivo de financiar as vendas dos clientes de varejo, em busca de sinergia entre suas operações e otimização dos resultados da Companhia.

A Grazziotin Financiadora também oferece crédito pessoal para clientes da controladora com bom histórico de pagamentos, parcelados em até sete vezes.

Ganha sinergia com a controladora nas vendas a prazo.

Iniciou em 2004 a atuar na concessão de crédito pessoal aos clientes da Grazziotin: Limitada a R\$700,00 para clientes com bom histórico até 07 pagamentos

Taxas de 12,99% a.m.



### Trevi Participações

A Trevi Participações foi construída no ano de 2003. Sua criação foi em atendimento às normas do BACEN, que exige esta estrutura na criação de uma empresa com objetivo financeiro.



A Grato é uma empresa do setor agropecuário constituída no ano de 1989.

Atualmente possui duas fazendas localizadas na região oeste do estado da Bahia. Suas principais operações são o plantio de soja, milho, algodão e feijão, com área total de 13.676 hectares, sendo 10.072 hectares de plantio de sequeiro e 3.604 hectares de plantio irrigado.

Considerando a safra e a safrinha o ciclo anual da empresa pode chegar a 19.000 hectares de plantio. Parceria da Grazziotin com a Todeschini S/A, cada uma com 50% do capital, constituída em 1989 possuindo duas filiais; a Fazenda Santana localizada em Correntina, com 8.745 hectares e a Fazenda Ipanema, localizada em São Desidério, com 10.622 hectares.

Localizadas na região centro-oeste da Bahia.  
Atua no plantio de soja, milho, feijão e algodão.

|                    | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Plantio Soja (há)  | 4.523   | 6.918   | 6.391   | 4.594   | 11.020  | 10.000  |
| Colheitas (sacas)  | 226.150 | 328.000 | 367.355 | 361.660 | 729.018 | 726.000 |
| Plantio Milho (há) | 3.613   | 4.067   | 4.024   | 4.976   | 3.316   | 5.029   |
| Colheitas (sacas)  | 624.196 | 700.000 | 623.597 | 893.516 | 489.911 | -       |
| Plantio Feijão     | 0       | 467     | 1.210   | 782     | 0       | 0       |
| Colheitas (sacas)  | 0       | 31.000  | 39.784  | 14.892  | 0       | 0       |
| Plantio Algodão    | 0       | 0       | 0       | 524     | 813     | -       |
| Colheitas (@)      | 0       | 0       | 0       | 150.063 | 215.871 | 794     |





## Grato Agropecuária

Diante da crescente relevância do tema, nos dedicamos à criação de um novo compromisso, que consiste na divulgação das diretrizes e metas voltadas aos temas ASG na nossa controlada que já vem sendo realizada ao longo dos anos.

1

### Energia Limpa

Em 2021 demos mais um passo rumo a utilização de 100% da geração de energia na Grato através de fontes renováveis. A Grato passará a contar com o sistema de energia solar não poluente, reduzindo, portanto, os impactos ambientais e emissão de gases prejudiciais. Preservaremos 46.481,3 e evitaremos 27.750 toneladas de CO<sup>2</sup>.

2

### Área de Preservação

Preservação e zelo de 30% da área total das fazendas com reserva legal e APP. aproximadamente 5.600 ha de Cerrado preservado, com fauna e flora em amplo desenvolvimento.

3

### Contribuindo com a Educação Local

Projeto-piloto para alfabetização de funcionários (região com alto índice de analfabetismo). Trata-se de um espaço nas dependências da Grato com aulas regulares para funcionários em espaço reservado e condições para o aprendizado.

4

### Plantio Direto

Plantio direto de 80% da safra, pratica que além de aprimorar a absorção de água pelo solo, reduz amplamente erosões e assoreamento de rios, além disso, a nossa irrigação está presente em 26% de toda área plantada, sendo o restante plantado em sequeiro.

5

### Flora e Fauna local

Manutenção de cerrado remanescente em áreas de divisas de talhões, facilitando a circulação animais e auxiliando desenvolvimento permanente de flora e fauna.

6

### Coleta de Resíduos

Coleta de resíduos em pontos de abastecimento de combustíveis e de defensivos através de plataformas de coleta para posterior descarte com empresas credenciadas. Além disso 100% das embalagens de defensivos são devidamente limpas e devolvidas para empresas de coleta credenciadas.



Os valores ASG - Ambiental, Social e Governança Corporativa, ganharam muita relevância no cenário atual em todas as empresas, a Companhia tem o compromisso com seus acionistas e a sociedade em geral com as práticas sustentáveis, engajamento com a sociedade e a transparência na Governança Corporativa, que cada vez mais estamos evoluindo nos processos para buscar o alinhamento com o lucro e apresentar indicadores positivos no desempenho ambiental, social e de governança.

Destacamos o projeto da Companhia de transformar 100% da utilização de energia em energias renováveis, hoje contamos com 2.040 placas fotovoltaicas no centro administrativo e 28 lojas gerando energia solar, ainda contamos com lâmpadas de led em 100% das nossas lojas.

No Grupo Grazziotin, a sustentabilidade integra todos os aspectos de nossos negócios. Essa transversalidade e relevância é parte da estratégia corporativa da companhia, definida e monitorada por meio de uma estrutura de governança corporativa, que permite internalizar questões e tendências sociais, ambientais e econômicas nas atividades e nos processos diários. Dessa forma, podemos direcionar planos de ação tanto de curto quanto de longo prazo que impactam o relacionamento com stakeholders e que estejam alinhados aos interesses dos nossos acionistas de forma sustentável.

Nos últimos anos, adotamos compromissos sólidos para os grandes desafios da atualidade, com metas que são revisadas periodicamente, garantindo a transparência e eficiência na condução de nossos negócios e nos impactos que geramos.

Para mais informações sobre as práticas ASG da Companhia recomendamos a leitura do nosso balanço social, acessível no site institucional no endereço: [www.grazziotin.com.br](http://www.grazziotin.com.br)



Companhia aberta desde 1979

Política de dividendos e Juros Sobre Capital Próprio (JSCP),  
conforme estatuto social da cia no capítulo VI, art. 34 parágrafo 1  
O Conselho de Administrativo com 6 membros  
Conselho Fiscal

Proventos

|      | Provento         | Valor do Provento (R\$/ação) | Lucro Líquido (R\$ mil) | Div+JSCP (R\$ mil) | Patrimônio Líquido (R\$ mil) | Valor de Mercado (R\$ mil) |
|------|------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------------|----------------------------|
| 2018 | JSCP             | 0,932366                     | 53.765                  | 18.700             | 497.946                      | 468.900                    |
| 2019 | Dividendo + JSCP | 1,556094                     | 129.450                 | 30.780             | 586.027                      | 597.400                    |
| 2020 | JSCP             | 1,076356                     | 70.997                  | 21.250             | 632.411                      | 705.000                    |

As informações contidas nesta apresentação poderão incluir declarações que representem expectativas sobre os negócios da companhia, projeções e metas operacionais e financeiras. Eventuais declarações dessa natureza constituem-se em meras previsões baseadas nas expectativas da administração em relação ao futuro da companhia.

Estas expectativas são altamente dependentes das condições do mercado, do desempenho econômico geral do país, do setor e dos mercados internacionais, estando sujeitas a mudanças. Portanto, as mesmas não devem ser entendidas como recomendação a potenciais investidores.

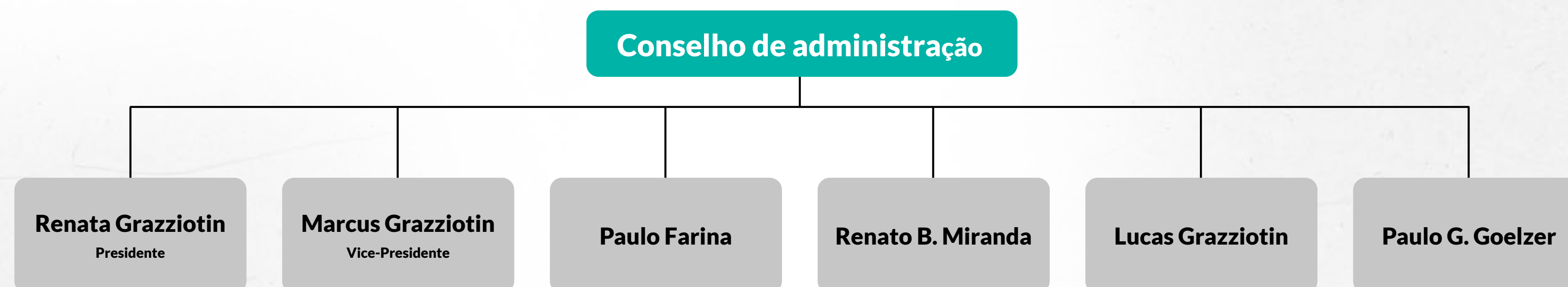
Cabe ressaltar ainda que as estimativas e projeções referem-se apenas à data em que foram expressas, sendo que a companhia não assume a obrigação de atualizar publicamente ou revisar quaisquer dessas estimativas em razão da ocorrência de nova informação, eventos futuros ou de quaisquer outros fatores, ressalvada a regulamentação vigente a que nos submetemos.

Dessa forma, nenhum dos representantes da companhia, assessores ou partes relacionadas poder ser responsabilizado por qualquer decisão decorrente da utilização do conteúdo dessa apresentação.

A estrutura de Governança do Grupo Grazziotin é composta para garantir uma gestão eficiente e responsável, observando sempre as melhores práticas do mercado, de acordo com as leis, instruções e demais regras aplicáveis, além dos compromissos assumidos pela Companhia com seus clientes, investidores e toda a sociedade, especialmente no que se refere a transparência.

## Conselho de Administração

O Conselho da Companhia é composto por 4 (quatro) membros externos e um independente que além dos deveres previstos em lei e estatuto, possui o objetivo de assegurar que os controles de riscos estão em pleno funcionamento, para isso conta com a ajuda da Auditoria interna e alguns Comitês não estatutários.



## Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é responsável pelas atividades operacionais, atualmente com três membros, seguindo as orientações estabelecidas pelo Conselho de Administração e tendo o suporte de alguns Comitês de Assessoramento para a tomada de decisões: Pessoas, Ética Empresarial, Segurança da Informação, Inovação e Crise. A Companhia conta ainda com diretorias não estatutárias, alinhadas à cultura de líderes formadores de líderes e dando continuidade ao trabalho de formação e valorização dos talentos internos, bem como para suportar o crescimento da Companhia. Além disso, a Companhia conta com Conselho Fiscal, órgão não permanente, sempre muito atuante, ajudando a garantir mais transparência às práticas adotadas pela Companhia. Em 2019 divulgamos o nosso primeiro “Informe sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa” (método pratique e explique), e em 2020, aprimoramos e estamos direcionando para que em 2021 o percentual de aderência ao Código seja cada vez maior.



A presidente do Conselho de Administração acumula o cargo de Diretora Presidente. Eventuais conflitos são administrados pelo Conselho de Administração com decisão do colegiado., ou encaminhados à Assembleia Geral, observando as normativas da companhia.

A companhia segue normas e a legislação nacional, bem como as políticas, códigos e manuais internos dirigidos de igual maneira desde a operação até a alta administração.

### Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é um órgão independente, que apesar de não ser permanente, vem sendo solicitado pelos acionistas nos últimos anos em Assembleia Geral. Tem como responsabilidade principal fiscalizar os atos dos administradores e analisar as demonstrações financeiras com emissão de parecer.

**O Conselho Fiscal é composto por três membros com os poderes e atribuições conferidos por lei e regimento interno próprio.**



## Comitês de assessoramento

A Diretoria Executiva é assessorada por 5 comitês de assessoramento, quais sejam: Comitê de Crise - COVID-19; Comitê de Pessoas; Comitê de Ética; Comitê de Segurança da Informação e Comitê de Inovação. Participam destes comitês os executivos, os gestores e os colaboradores da empresa.

**Comitê de Crise - COVID-19:** Atua com o propósito de definir e aplicar as ações a serem adotadas e implementadas em nossas Lojas, Centro Administrativo e Centro de Distribuição, no enfrentamento à Pandemia

**Comitê de Pessoas:** Auxilia a Diretoria Executiva a estabelecer os termos da remuneração e dos demais benefícios e pagamentos a serem recebidos a qualquer título da Companhia por Diretores e Conselheiros, tendo como base as metas de desempenho do exercício.

**Comitê de Ética:** Responsável pela implementação do Código de Conduta e decidir sobre os casos em que há dúvidas sobre a interpretação do documento. No caso de violações ao Código, cabe ao comitê estabelecer as sanções a serem aplicadas.

**Comitê de Segurança da Informação:** Apoia o direcionamento das diretrizes de segurança da informação e a gestão do tema, a definição de políticas e normas relacionadas à Segurança da Informação (SI), o alinhamento e sinergia das iniciativas relacionadas à Segurança da Informação das áreas integrantes do Comitê, o apoio às atividades de gestão de riscos e continuidade do negócio e o acompanhamento e proposição de planos de ação para riscos relevantes e incidentes de Segurança da Informação. O Comitê é composto por áreas da Companhia, como RH, Jurídico, Tecnologia da Informação (TI), Financeiro, Marketing.

**Comitê de Inovação:** Comitê consultivo composto por diversas áreas da Companhia que busca reunir pessoas multidisciplinares com o intuito de trazer sugestões e melhorias nos processos da Companhia.

### **Código de Conduta e Ética**

O Código de Conduta da companhia estabelece diretrizes claras e objetivas para a conduta empresarial, abrangendo a todos de forma igualitária, interna e externamente. Construído com base nos princípios da Companhia para que tenha os destinatários tenham de maneira clara a postura que a Companhia espera em suas atitudes diante dos diferentes públicos com os quais interage.

### **Código de Conduta para Prestadores de serviços e Fornecedores**

O Grupo Grazziotin considera de suma importância o relacionamento com seus fornecedores e prestadores de serviços, sendo essas peças fundamentais e estratégicas para o crescimento e expansão da Companhia. O Código expressa o compromisso da Companhia com todos, e estabelecem as diretrizes que o Grupo Grazziotin espera que seus parceiros comerciais assumam no ambiente dos negócios.

# Segurança de dados

A segurança da informação é um dos pilares do Grupo Grazziotin, contando com o envolvimento do Conselho de Administração e Diretoria Executiva na gestão, assessorados pelo Comitê multidisciplinar de Segurança da Informação, aprovando e validando às políticas e estratégias que orientam nossa gestão sobre o tema:

## POLÍTICAS E NORMAS

Política de Privacidade formal que rege as diretrizes a serem observadas e esclarece as condições gerais de coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados nos sites, plataformas e aplicações de internet, em conformidade com a legislação

Temos uma estrutura de diretrizes composta por 2 políticas e 21 normas, bem como manuais detalhando os processos como segue:

*Política de Privacidade*  
*Política da Segurança da Informação*  
*Norma de segurança em RH*  
*Norma de descarte seguro*  
*Norma de Treinamento e Conscientização*  
*Norma de Segurança de Fornecedores*  
*Norma de Acesso Físico ao Datacenter*  
*Norma de uso de equipamentos de TI*  
*Norma de gestão de firewall.*  
*Norma de Desenvolvimento Seguro*  
*Norma de Gestão de Patches*  
*Norma de Resposta a Incidentes*

*Norma de Gestão de Vulnerabilidades*  
*Norma de Logs de Auditoria*  
*Norma de Backup e Restore*  
*Norma de Controle de Acesso Lógico*  
*Norma de Gestão de Antivírus.*  
*Norma de Retenção de Dados*  
*Norma de Detecção de Intrusão*  
*Norma de Prevenção a perda de dados*  
*Norma de Gestão de Serviços em Nuvem*  
*Norma de Gestão de Riscos de Segurança da Informação*  
*Norma de Classificação de Informação*



### **A GOVERNANÇA NA GESTÃO DE PRIVACIDADE**

Com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados, a alta Administração não poupou esforços na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que entrou em vigor em setembro de 2020. A LGPD estabelece as hipóteses em que os dados pessoais podem ser tratados, seja em meios físicos, seja em meios digitais, e protege seus titulares de usos inadequados. Além disso, exige que todos os tratamentos de dados pessoais realizados pelas empresas tenham embasamento legal. A adequação à LGPD se deu por meio de uma série de atividades focadas nas exigências da norma e nas melhores práticas de mercado nesse âmbito, como a criação do Comitê de Segurança da Informação em 2019. Nesses dois anos, o Comitê, composto pelas áreas de Tecnologia, Jurídico, Financeiro, Recursos Humanos e Marketing, trabalhou em conjunto com os times de negócio para garantir maior proteção e transparência ao lidar com privacidade e proteção de dados. O Comitê atuou em diversas frentes, entre elas: melhoria de processos de governança de dados e segurança da informação; elaboração de normas de voltadas para a segurança da informação, com a contratação de uma assessoria especializada; atualização da Política de Privacidade e demais documentos relacionados para dar ainda mais transparência; ajustes em contratos com fornecedores e parceiros para inclusão de cláusulas específicas sobre o tema; e nomeação do encarregado de proteção de dados. Contribuindo para o pilar da segurança no tratamento de informações e dados, temos a área de Segurança da Informação, que tem como objetivo salvaguardar os dados da Companhia e de seus clientes e preservar a integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação, mitigando perdas financeiras e risco de imagem.

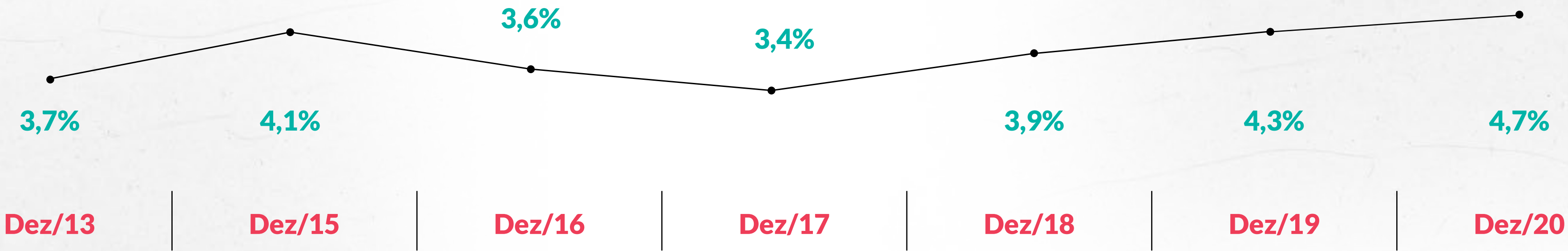
### **CONSCIENTIZAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

A Companhia dispõe de treinamentos periódicos sobre a proteção dos dados e informações, além disso dedicamos uma semana anual para conscientização em segurança da informação.

Inadimplência Grazziotin\*

\* Índice de uso interno de inadimplência: percentual em atraso na faixa de 61 a 180 dias sobre os valores a receber no mesmo período. Fonte: Grazziotin

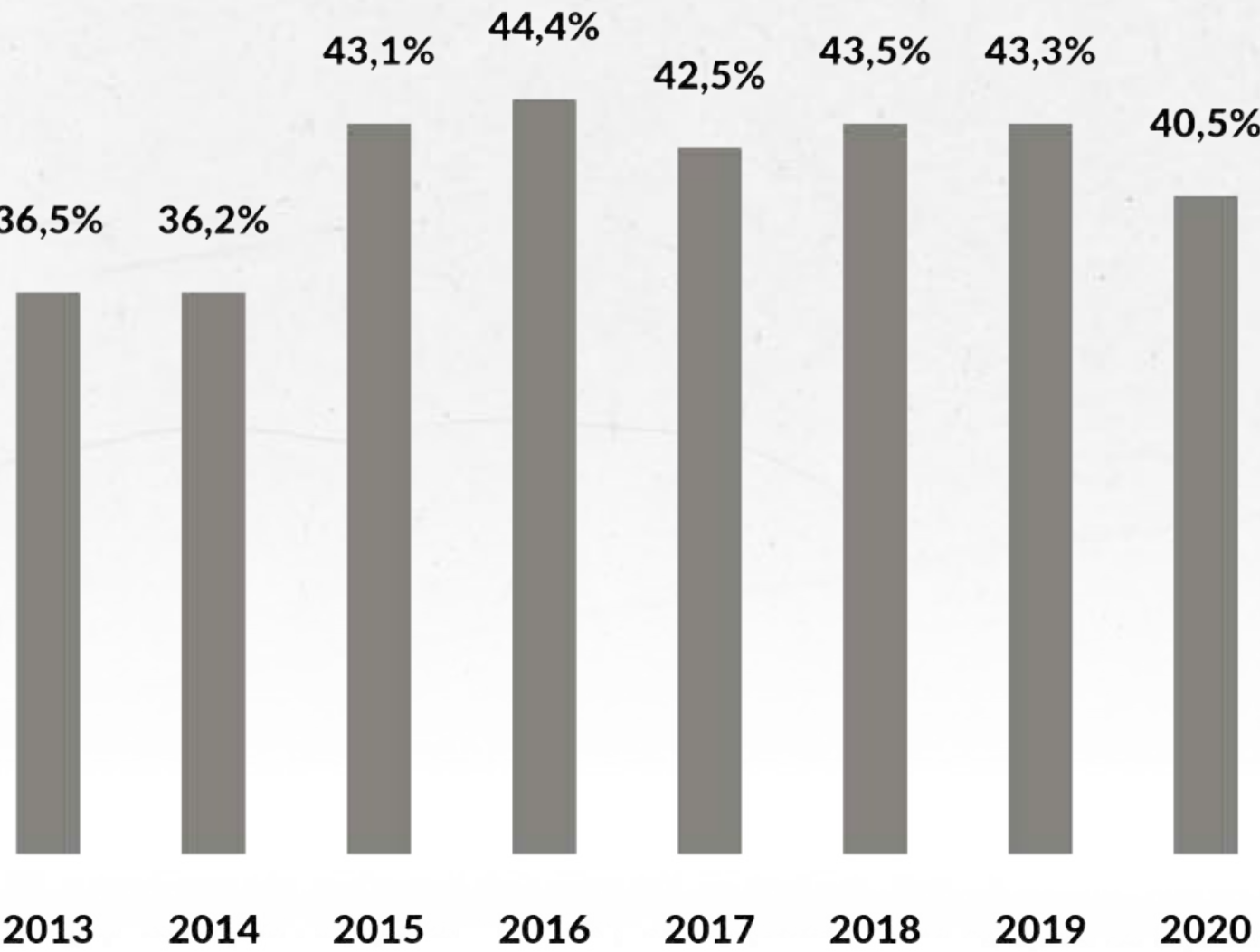
Estamos em constante evolução nos processos de crédito e cobrança visando reduzir as perdas. Aperfeiçoamos controles sobre captação de novos cartões, com definição e regras específicas para aprovação do cadastro. Ações mais eficientes na cobrança geraram melhores níveis de recuperação tanto de crédito em atraso quando de valores já baixados.



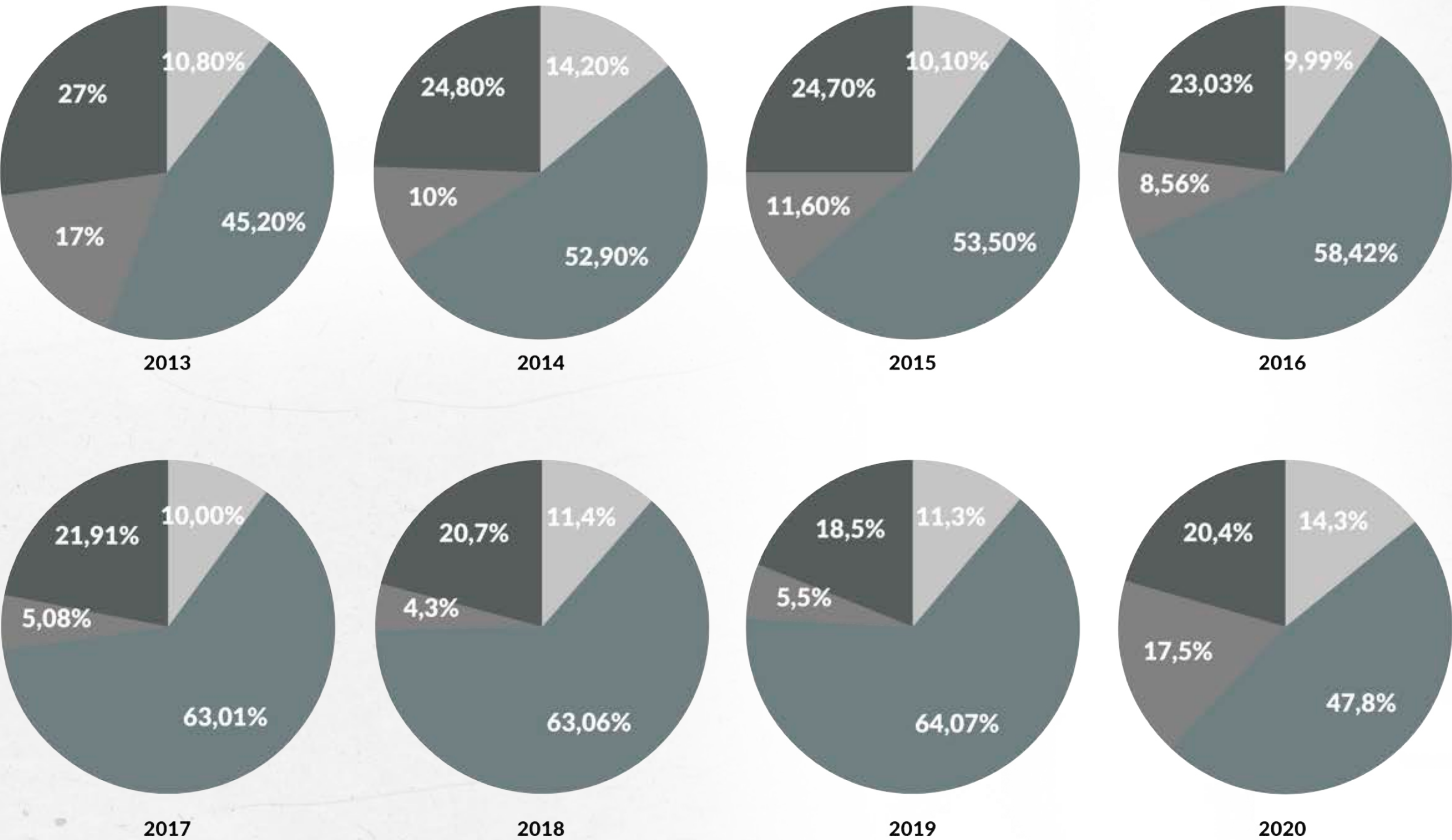
Despesas Operacionais



% Despesa sobre Receita Líquido



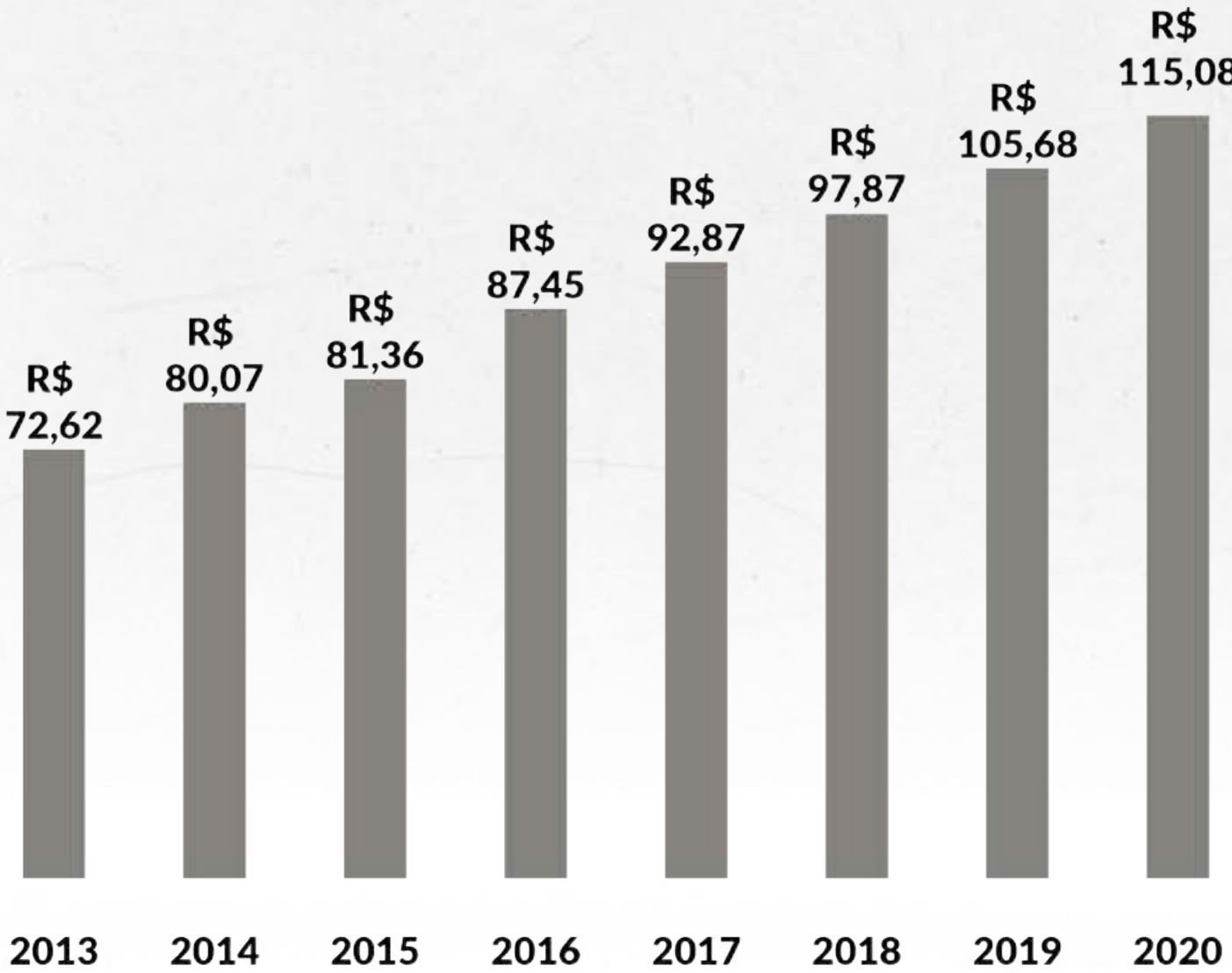
Formato de Vendas



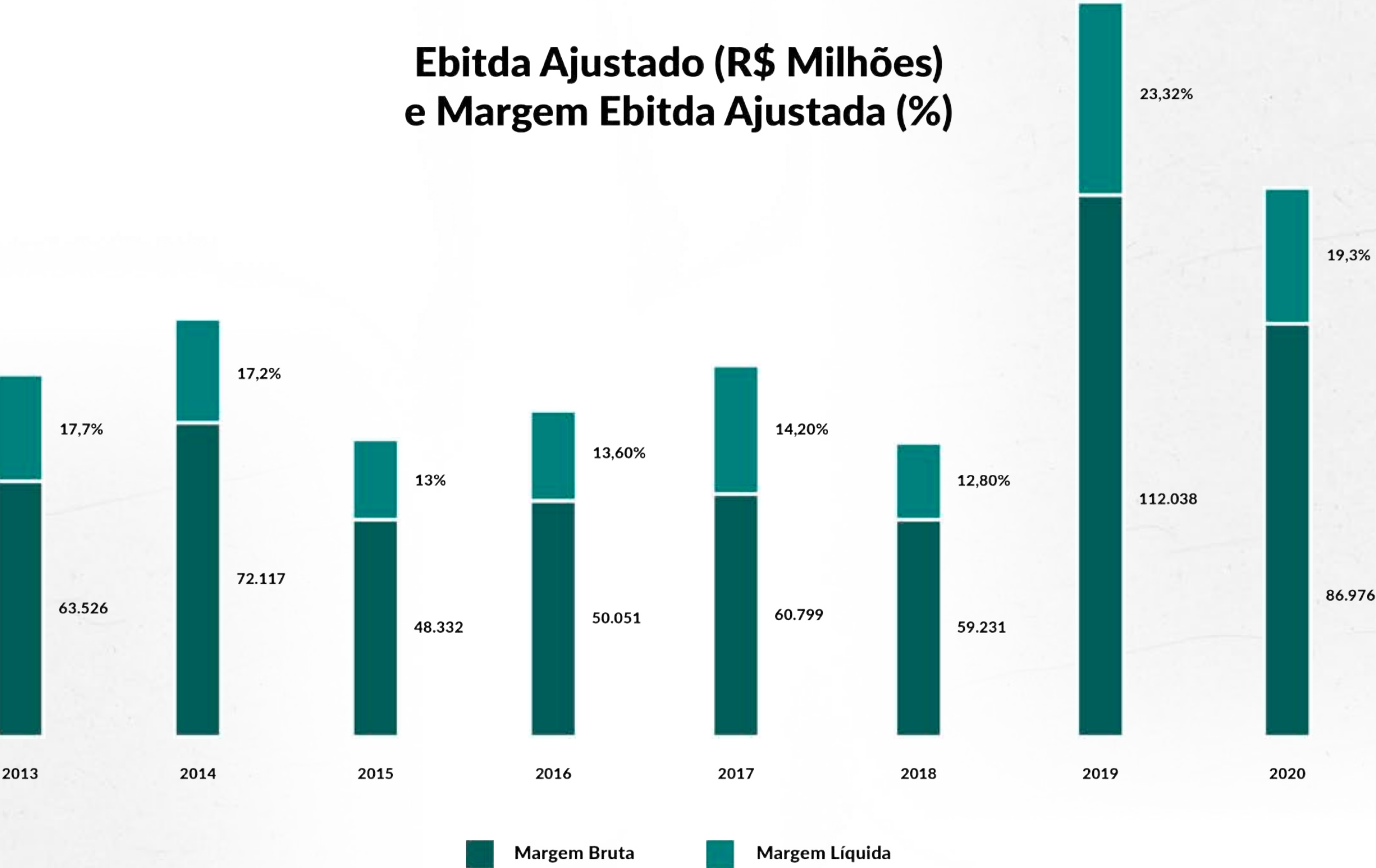
Cartões de terceiros   a prazo sem acréscimo   a prazo com acréscimo   à vista

Ticket Médio

Pelo empenho da empresa em melhor aproveitar o potencial de cada cliente, o ticket médio elevou-se. Foi obtida eficiência na execução das estratégias.



Ebitda Ajustado (R\$ Milhões)  
e Margem Ebitda Ajustada (%)



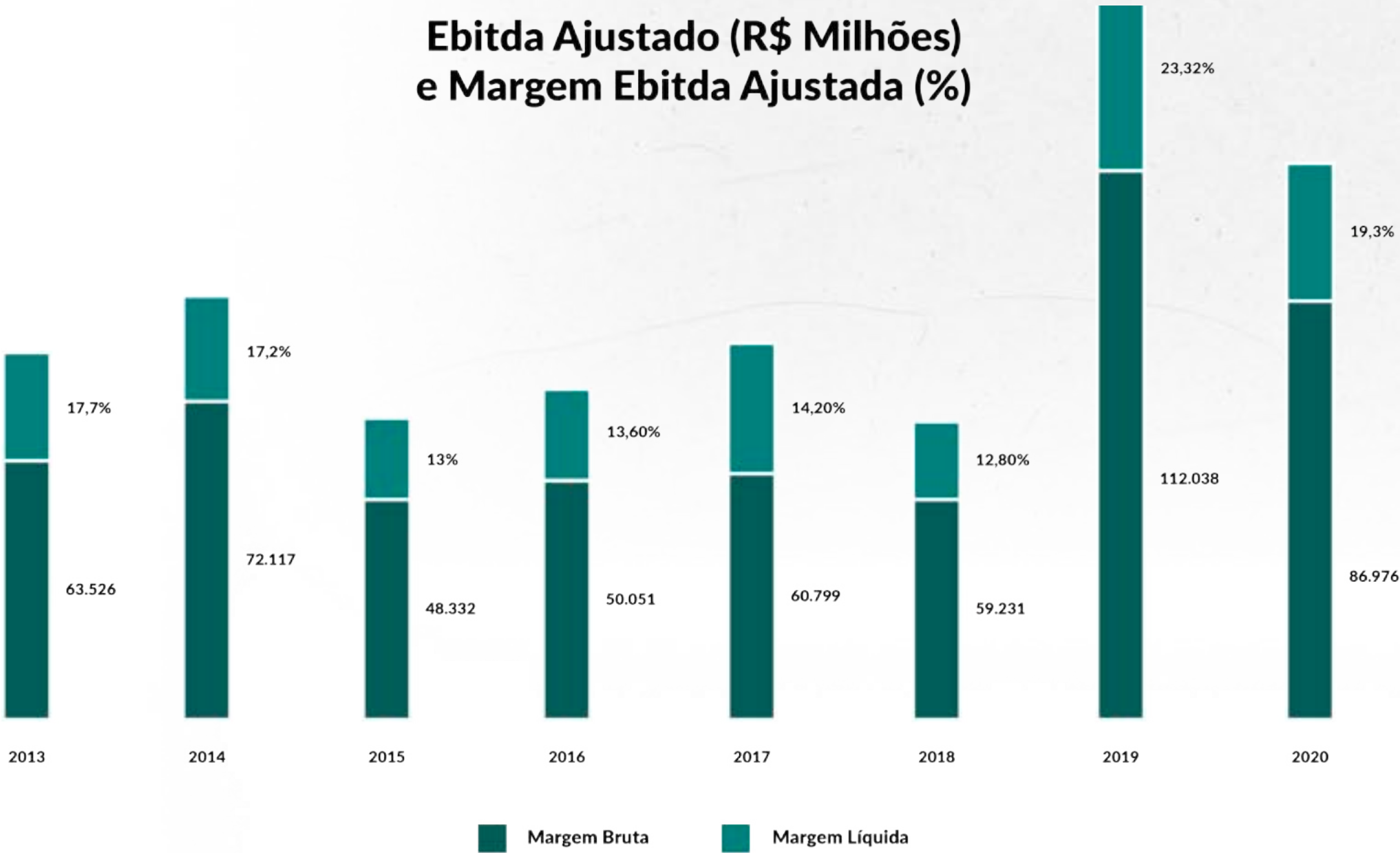
Cálculo do Ebitda

|                                | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Receita Operacional Líquida    | 358,4   | 419,7   | 374,1   | 390,4   | 428,3   | 463,1   | 480,4   | 449,9   |
| Resultado Líquido do Exercício | 50.433  | 59.463  | 46.618  | 64.011  | 61.400  | 53.766  | 129.450 | 70.997  |
| Provisão IR e CS               | 20.908  | 23.242  | 16.207  | 18.683  | 19.325  | 22.643  | 29.289  | 17.038  |
| Resultado Financeiro Líquido   | -18.006 | -22.136 | -27.100 | -42.139 | -32.323 | -29.919 | -61.723 | -12.141 |
| Depreciação e Amortização      | 10.191  | 11.548  | 12.607  | 12.496  | 12.397  | 12.741  | 15.022  | 14.315  |
| EBITDA                         | 63.526  | 72.117  | 48.332  | 53.051  | 60.799  | 59.231  | 112.038 | 86.976  |
| Margem EBITDA                  | 17,7%   | 17,2%   | 13,0%   | 13,6%   | 14,2%   | 12,8%   | 23,3%   | 19,3    |

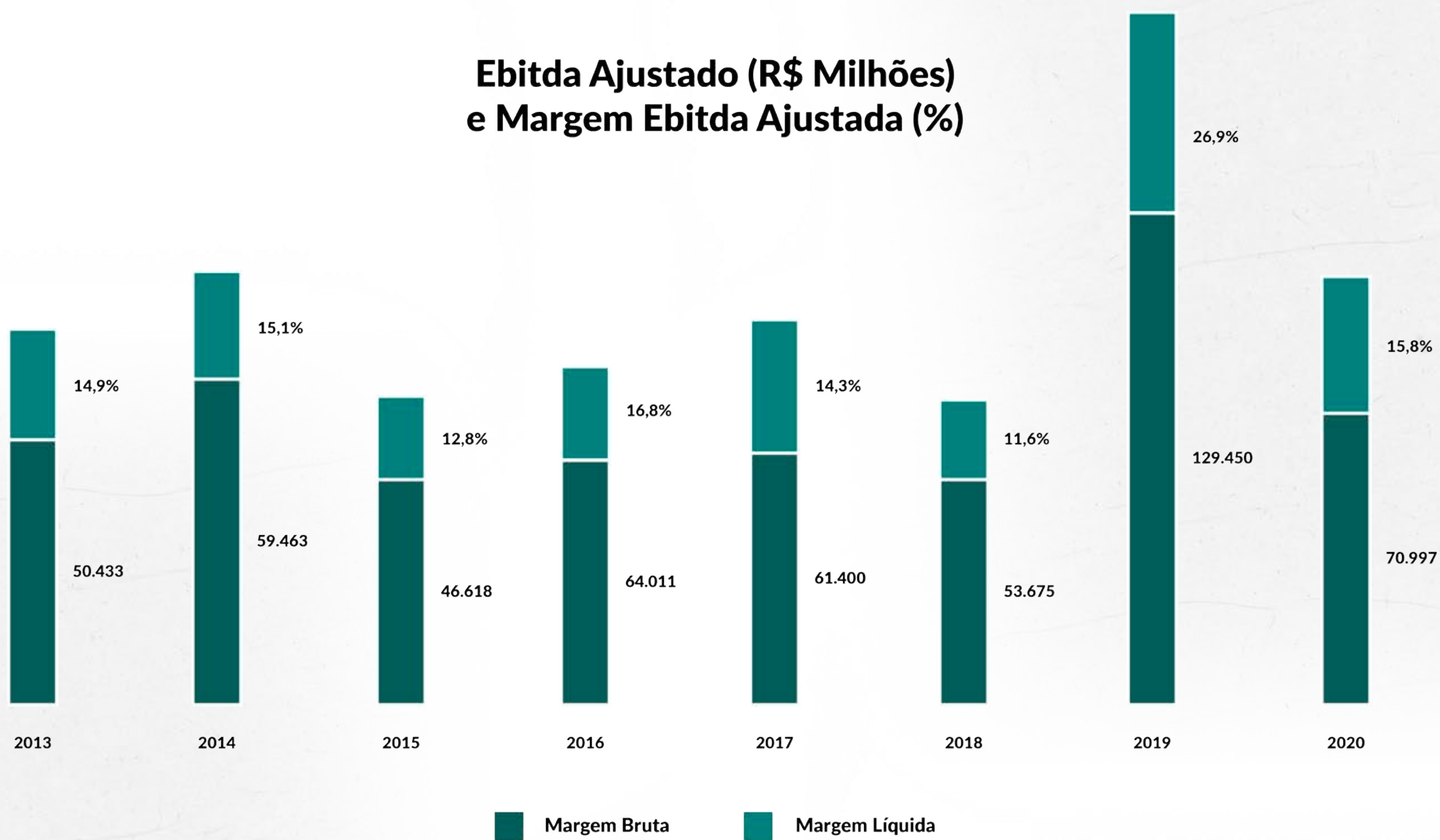
A inclusão de informações obre o EBITDA visa apresentar uma medida do desempenho econômico operacional.

O EBITDA não é uma medida de desempenho financeiro, segundo as práticas contábeis adotadas no Brasil. Não deve ser considerada isoladamente uma alternativa ao lucro líquido, medida de desempenho operacional, alternativas aos fluxos de caixa ou medida de liquidez.

Ebitda Ajustado (R\$ Milhões) e Margem Ebitda Ajustada (%)



Ebitda Ajustado (R\$ Milhões)  
e Margem Ebitda Ajustada (%)





***Conselho de Administração***

Renata Grazziotin – Presidente

Marcus Grazziotin – Vice-Presidente

Lucas Grazziotin – Conselheiro

Renato B. Severo de Miranda – Conselheiro

Paulo Farina – Conselheiro

Paulo Gilmar Goelzer – Conselheiro

***Diretoria Executiva***

Renata Grazziotin – Presidente

Marcus Grazziotin – Vice-Presidente

Matias Grazziotin – Diretor

***Conselho Fiscal***

Gilberto Bedin

Lucas Cerati Ferrazza

Pedro Paulo Theis

***Relação com investidores***

Renata Grazziotin

*Diretora de Relações com Investidores*  
[investidor@grazziotin.com.br](mailto:investidor@grazziotin.com.br)