

Índice

2. Comentário dos diretores	
2.1 Condições financeiras e patrimoniais	1
2.2 Resultados operacional e financeiro	7
2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases	9
2.4 Efeitos relevantes nas DFs	10
2.5 Medições não contábeis	12
2.6 Eventos subsequentes as DFs	15
2.7 Destinação de resultados	16
2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs	18
2.9 Comentários sobre itens não evidenciados	19
2.10 Planos de negócios	20
2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional	23
5. Política de gerenciamento de riscos e controles internos	
5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado	25
5.2 Descrição dos controles internos	27
5.3 Programa de integridade	30
5.4 Alterações significativas	33
5.5 Outras informações relevantes	34

2.1 Condições financeiras e patrimoniais



2 – Comentários dos diretores

Os valores constantes neste item foram extraídos das demonstrações contábeis anuais consolidadas da Companhia referentes aos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022, que estão disponíveis no site da Companhia (ri.enjoei.com) e no site da CVM (www.cvm.gov.br). Os termos “AH” e “AV” constantes das colunas de determinadas tabelas abaixo significam “Análise Horizontal” e “Análise Vertical”, respectivamente. A AH compara índices ou itens das demonstrações contábeis ao longo de um período. A AV representa o percentual ou item em relação às receitas líquidas para os períodos aplicáveis aos resultados das operações, ou em relação ao ativo total/passivo e patrimônio líquido nas datas aplicáveis para a demonstração do balanço patrimonial consolidado.

(a) Condições financeiras e patrimoniais gerais

A Diretoria da Companhia entende que possui condições financeiras e patrimoniais suficientes para (i) implementar o seu plano de negócios e (ii) cumprir com suas obrigações financeiras de curto e longo prazo. Ademais, a Diretoria acredita que a geração de caixa da Companhia e a captação de recursos proveniente do processo de oferta pública inicial de ações são suficientes para atender ao financiamento de suas atividades e cobrir sua necessidade de recursos para execução do seu plano de negócios.

Em 31 de dezembro de 2023, o ativo circulante da Companhia era de R\$296.487 mil, sendo superior ao passivo circulante, que era de R\$60.946 mil, representando um índice de liquidez corrente (índice que relaciona a liquidez de curto prazo da Companhia, calculado por meio da divisão do ativo circulante pelo passivo circulante) de 4,86.

A posição financeira da Companhia é baseada no plano de negócios em curso após o IPO. A Administração avalia constantemente os indicadores operacionais, os resultados alcançados e a posição financeira da Companhia baseados nas diretrizes estratégicas em curso. As atuais diretrizes estratégicas consistem em: alavancar o crescimento do *core business* (plataformas), além de expandir o portfólio através de novas categorias e canais (online e offline), fortalecendo a cadeia de valor por meio de soluções de logística e pagamentos e respeitando a eficiência dos investimentos. Com base nos pilares descritos acima, a Companhia se propõe a ser líder incontestável do mercado de usados e itens personalizáveis no Brasil, no varejo físico e online, perseguindo a ambição de ser fonte de inspiração das pessoas à participação ativa na economia circular, de dar acesso a produtos de qualidade a preços mais acessíveis e de poder gerar renda extra a milhões de brasileiros.

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, o índice de endividamento geral (representado pela soma do passivo circulante e do passivo não circulante dividido pelo ativo total) foi de 17,69% e 11,57%, respectivamente. O aumento entre o índice de endividamento geral entre 31 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2023 é atribuído, principalmente, aos resultados operacionais da Companhia, que resultaram em consumo de caixa necessário para a ampliação e implementação do plano de negócios da Companhia.

(b) Estrutura de capital

A Diretoria acredita que a estrutura de capital da Companhia é adequada para atender às demandas e necessidades das operações e para continuar a execução do seu plano de crescimento.

Em 31 de dezembro de 2022, o patrimônio líquido da Companhia era de R\$380.850 mil, passando para R\$339.836 mil em 31 de dezembro de 2023. Essa redução de R\$41.014 mil está relacionada com os resultados operacionais, alinhados com a estratégia de crescimento da Companhia, que inclui o investimento em marketing de performance, com o objetivo de captar novos usuários compradores e vendedores e a implementação de melhorias significativas, incluindo a simplificação

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

enjoei

de fluxos de uploads de produtos, a diversificação de modelos comerciais, o redesenho da central de vendas e a premiação de vendedores recorrentes. Para os compradores, os algoritmos de busca e navegação foram aprimorados, elevando a percepção de segurança da plataforma com a avaliação de vendedores e garantindo alto nível de atendimento. Foram também realizados investimentos em marketing de *branding*, para o fortalecimento da marca, e na identidade visual, que representa um passo importante da Companhia em direção a um posicionamento mais amplo e diverso, abrindo portas para novas categorias e públicos.

A Companhia apresentou, em 31 de dezembro de 2023 e 2022, a seguinte estrutura entre capital próprio e de terceiros, que é condizente, na visão da Diretoria, com as atividades da Companhia e a aplicação dos recursos necessários para ampliação e implementação do seu plano de negócio:

(R\$ mil, exceto %)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Capital de terceiros (passivo circulante e não circulante)	73.026	49.846
Capital próprio (patrimônio líquido)	339.836	380.850
Capital total (terceiros + próprio)	412.862	430.696
Parcela de capital de terceiros	17,69%	11,57%
Parcela de capital próprio	82,31%	88,43%

(c) Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Tendo em vista a geração de caixa operacional e a capacidade da Companhia de captar empréstimos e financiamentos, além do próprio acesso ao mercado de capitais, com o incremento de caixa resultante dos recursos provenientes do processo de oferta pública inicial de ações realizado em 06 de novembro de 2020, a Diretoria acredita ter plenas condições de honrar os compromissos financeiros assumidos até a presente data.

Nos últimos exercícios sociais, as necessidades de recursos da Companhia foram financiadas pela sua capacidade de geração de caixa operacional, por meio de recursos de terceiros e próprios, incluindo o aumento de capital proveniente da emissão de ações em oferta pública inicial no montante de R\$470.834 mil (montante correspondente à parcela primária da Oferta). Assim, considerando o seu baixo endividamento e o seu fluxo de caixa, a Companhia acredita que terá liquidez e recursos de capital suficientes para cobrir os seus custos, despesas operacionais e financeiras e investimentos pelos próximos 12 meses. Caso entenda necessário contrair empréstimos para financiar as suas atividades e investimentos, a Companhia acredita ter capacidade para contratá-los.

(d) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas

Nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2022, as principais fontes de financiamento da Companhia para capital de giro e investimento em ativos não circulantes estão relacionadas ao caixa gerado por meio de suas atividades operacionais, a financiamentos de terceiros e ao incremento de caixa resultante dos recursos provenientes do processo de oferta pública inicial de ações realizado em 06 de novembro de 2020.

(e) fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez

A Companhia pretende continuar utilizando o caixa gerado por meio de suas atividades operacionais, financiamentos de terceiros (principalmente fornecedores, com prazo médio de vencimento inferior a 60 dias e sem operações de antecipação e/ou risco sacado) e incremento de

2.1 Condições financeiras e patrimoniais



caixa resultante da oferta pública inicial de ações realizado em 06 de novembro de 2020 como fontes de financiamento para capital de giro e investimento em ativos não circulantes.

(f) níveis de endividamento e as características de tais dívidas

i. contratos de empréstimo e financiamento relevantes

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia não possuía contratos de empréstimo ou financiamentos relevantes.

ii. outras relações de longo prazo mantidas com instituições financeiras

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia não possuía quaisquer operações de longo prazo com instituições financeiras.

iii. grau de subordinação entre as dívidas da Companhia

Não há grau de subordinação entre as dívidas atuais da Companhia. Em eventual concurso universal de credores, a subordinação entre as obrigações registradas no passivo exigível acontecerá de acordo com o disposto na Lei 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, conforme em vigor: (i) obrigações sociais e trabalhistas; (ii) impostos a recolher; (iii) créditos com garantia real; (iv) empréstimos e financiamentos; (v) créditos quirografários; (vi) créditos subordinados; e (vii) dividendos e juros sobre capital próprio.

iv. restrições impostas à Companhia, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário, bem como se o emissor vem cumprindo essas restrições.

Não aplicável, uma vez que, em 31 de dezembro de 2023, a Companhia não possuía contratos de empréstimo ou de financiamento em vigor.

(g) limites de utilização dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia não possuía contratos de financiamento. A Diretoria entende que o relacionamento da Companhia com instituições financeiras de primeira linha permitirá o acesso a linhas de créditos em condições favoráveis, na hipótese de eventual necessidade.

(h) alterações significativas em itens das demonstrações de resultado e de fluxo de caixa

Os quadros a seguir apresentam um sumário das alterações significativas em determinados itens das demonstrações de resultado e de fluxo de caixa consolidados para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022. As informações a seguir devem ser lidas e analisadas em conjunto com as demonstrações contábeis consolidadas da Companhia, disponíveis no site da Companhia (ri.enjoei.com.br) e no site da CVM (cvm.gov.br).

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS

A seguir, são apresentados os valores relativos às demonstrações de resultado consolidado dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022, incluindo comentários da administração a respeito das alterações significativas verificadas.

ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE OS EXERCÍCIOS SOCIAIS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 2022.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

enjoei

Demonstrações de resultados (em R\$ mil, exceto %)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023	AV	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022	AV	AH	Variação
Receita líquida	194.555	100,00%	138.901	100,00%	40,07%	55.654
Custo do serviço prestado	(97.682)	-50,21%	(90.224)	-64,96%	8,27%	(7.458)
Lucro bruto	96.873	49,79%	48.677	35,04%	99,01%	48.196
Receitas (despesas) operacionais	(171.866)	-88,34%	(144.434)	-103,98%	18,99%	(27.432)
Despesas publicitárias	(48.718)	-25,04%	(42.789)	-30,81%	13,86%	(5.929)
Gerais e administrativas	(94.630)	-48,64%	(81.364)	-58,58%	16,30%	(13.266)
Depreciação e amortização	(25.183)	-12,94%	(17.803)	-12,82%	41,45%	(7.380)
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	(3.335)	-1,71%	(2.478)	-1,78%	34,58%	(857)
Prejuízo operacional antes do resultado financeiro	(74.993)	-38,55%	(95.757)	-68,94%	-21,68%	20.764
Resultado financeiro líquido	21.782	11,20%	29.242	21,05%	-25,51%	(7.460)
Receita financeira	36.756	18,89%	40.740	29,33%	-9,78%	(3.984)
Despesa financeira	(14.974)	-7,70%	(11.498)	-8,28%	30,23%	(3.476)
Prejuízo antes do imposto de renda	(53.211)	-27,35%	(66.515)	-47,89%	-47,89%	13.304
Imposto de renda e contribuição social - diferido	240	0,12%	-	0,00%	0,00%	240
Prejuízo do exercício	(52.971)	-27,23%	(66.515)	-47,89%	-20,36%	13.544

Receita líquida

A receita líquida aumentou R\$55.654 mil, ou 40,07%, passando de R\$138.901 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022 para R\$194.555 mil no mesmo período em 2023. A aquisição da Elo7 Serviços de Informática Ltda. ("Elo7") pela Companhia, concluída em 10 agosto de 2023, contribuiu com um aumento de R\$43.818 mil na receita líquida, confirmando a forte capacidade de adição de receita do novo negócio para o resultado do grupo. A parcela restante do incremento na receita líquida decorre, principalmente, das adequações no modelo de comissionamento, da combinação das políticas de subsídio de frete e dos incentivos de cupons de desconto implementados pela Companhia.

Custo do serviço prestado

O custo do serviço prestado aumentou R\$7.458 mil, ou 8,27%, passando de R\$90.224 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022 para R\$97.682 mil no mesmo período em 2023. O custo do serviço prestado, embora diretamente impactado pelo crescimento do número de transações, também reflete o aumento do raio de atendimento e a redução do custo unitário do transporte de devoluções, que até 2022 era operado apenas pelos Correios e que, em 2023, passou a ser realizado também por outros parceiros logísticos, o que demonstra a consistente trajetória de diluição de custos implementada pela Companhia, ainda que em fase de integração dos negócios do Elo7 com os negócios do Enjoei.

Lucro bruto

Em decorrência das variações acima, o lucro bruto aumentou de R\$48.677 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022 para R\$96.873 mil no mesmo período em 2023, representando um incremento de R\$48.196 ou 99,01%, devido ao forte crescimento de receita e controle de custos. Com isso, a margem bruta alcançou 49,79% em 2023, versus 35,04% em 2022.

Receitas (despesas) operacionais

As despesas operacionais apresentaram um aumento de R\$27.432 mil ou 18,99%, passando de R\$144.434 mil no período de doze meses encerrado em 31 de dezembro de 2022 para R\$171.866 mil no mesmo período de 2023, em razão das seguintes variações:

- As despesas publicitárias apresentaram aumento de R\$5.929 mil, ou 13,86%, passando de R\$42.789 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022 para R\$48.718 mil no mesmo período de 2023, considerando as despesas publicitárias, no valor de

2.1 Condições financeiras e patrimoniais



R\$7.319 mil, incorridas a partir de 10/08/2023 com a conclusão da aquisição da Elo7. A estratégia de marketing da Companhia continua voltada ao fortalecimento da marca e refletindo o maior direcionamento dos investimentos em aquisição de usuários para a linha de incentivos.

- As despesas gerais e administrativas apresentaram aumento de R\$13.266 mil, ou 16,30%, passando de R\$81.364 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022 para R\$94.630 mil no mesmo período de 2023, considerando as despesas gerais e administrativas. Essa variação está relacionada ao aumento em salários e encargos, que reflete, principalmente, (i) o valor de salários, encargos e benefícios a partir da aquisição de Elo7 em 10/08/2023 no montante de R\$12.895 mil; e (ii) os gastos relacionados à rescisões do Elo7 com ajuste do quadro corporativo de R\$11.080 mil, somando o total de R\$22.153 mil para Elo7; tal aumento foi compensado parcialmente com a redução na remuneração em ações de R\$10.846 mil, pelo menor impacto do reconhecimento do valor justo das opções outorgadas no Enjoei. Houve, ainda, um incremento de R\$ 2.192 mil em despesas com consultorias, as quais estão relacionadas à aquisição do Elo7.
- As despesas de depreciação e amortização aumentaram R\$7.380 mil, ou 41,45%, passando de R\$17.803 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022 para R\$25.183 mil no mesmo período de 2023, devido substancialmente às amortizações da plataforma/site e contratos de arrendamento.
- Outras despesas operacionais líquidas apresentaram aumento de R\$857 mil ou 34,58%, passando de R\$2.478 mil de despesas no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022 para R\$3.335 mil no mesmo período de 2023. O aumento de outras despesas para o exercício social findo em 31 de dezembro de 2023 está relacionado aos gastos com indenizações a usuários e *chargeback*.

Prejuízo operacional antes do resultado financeiro

Em razão das variações acima destacadas, observou-se um prejuízo operacional antes do resultado financeiro de R\$74.993 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2023, comparado com um prejuízo operacional antes do resultado financeiro de R\$95.757 mil no mesmo período de 2022, representando uma redução de R\$20.764 mil ou 21,68%.

Resultado financeiro líquido

Houve uma redução de R\$7.460 mil, ou 25,51%, no resultado financeiro líquido na comparação entre o resultado positivo de R\$29.242 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022 e de R\$21.782 mil no mesmo período de 2023. A variação decorre (i) da redução da receita financeira no montante de R\$3.984 mil, majoritariamente em razão do impacto gerado pelo cenário de juros praticado no país nos rendimentos de aplicações financeiras do caixa; e (ii) do aumento da despesa financeira no montante de R\$3.476 mil, que está relacionado principalmente ao aumento do custo dos juros sobre as antecipações praticadas pelo meio de pagamento no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, sendo que a partir de 10/08/2023 o Elo7 contribuiu no saldo em R\$1.908 mil.

Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social

Em razão das variações acima mencionadas, o resultado antes do imposto de renda representou um prejuízo no montante de R\$66.515 mil no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2022, comparado a um prejuízo de R\$53.211 mil no mesmo período de 2023, representando uma redução de R\$13.304 mil, ou 20,0%.

Prejuízo do período

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

enjoei

Em razão das variações acima mencionadas, o prejuízo do exercício apresentou redução de R\$13.544 mil ou 20,36% passando de R\$66.515 mil no período de doze meses findos em 31 de dezembro de 2022, para um prejuízo de R\$52.971 mil no mesmo período de 2023.

FLUXO DE CAIXA

A seguir, são apresentadas as principais contas das demonstrações do fluxo de caixa da Companhia, relativas aos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022, incluindo comentários da administração a respeito das alterações significativas verificadas.

Fluxo de caixa (R\$ mil, exceto %)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Caixa líquido consumido nas atividades operacionais	(10.068)	(33.624)
Caixa líquido consumido nas atividades investimentos	(36.486)	(38.763)
Caixa líquido consumido nas atividades financiamentos	(851)	(1.057)
Redução líquida de caixa e equivalentes de caixa	(47.405)	(73.444)

Caixa líquido consumido nas atividades operacionais

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, o caixa líquido consumido nas atividades operacionais reduziu em R\$23.557 mil, passando de R\$33.624 mil no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022 para R\$10.068 mil no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, em função, substancialmente, do resultado operacional da Companhia (prejuízo de R\$52.971 mil), da movimentação de aplicações financeiras vinculadas no montante negativo de R\$9.193 mil, da movimentação de contas a receber no montante positivo de R\$5.819mil, da variação negativa de R\$10.846 mil referente ao plano de opção de compra de ações, da variação positiva de R\$13.624 mil em partes relacionadas e da variação negativa de R\$7.048 mil em obrigações trabalhistas.

Caixa líquido consumido nas atividades de investimento

O caixa líquido consumido nas atividades de investimento apresentou uma redução de 5,87%, ou R\$2.277 mil, passando de R\$38.763 mil no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2022 para R\$36.486 mil no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, em decorrência (i) do caixa líquido obtido com a aquisição da Elo7 no montante de R\$1.637 mil, (ii) da variação dos investimentos dos ativos intangíveis no montante de R\$208 mil e (iii) da baixa do direito de uso em virtude do distrato do contrato de locação do escritório da controlada Elo7, no montante de R\$324 mil.

Caixa líquido consumido nas atividades de financiamentos

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, o caixa líquido consumido nas atividades de financiamentos, referente, principalmente, ao pagamento de arrendamentos– totalizou R\$851 mil, representando uma redução de R\$206 mil quando comparado ao caixa líquido consumido nas atividades de financiamento no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, no valor de R\$1.057 mil.

2.2 Resultados operacional e financeiro



2.2 - Resultado operacional e financeiro

(a) resultados das operações da Companhia

(i) descrição de quaisquer componentes importantes da receita

As principais linhas de receita da Companhia estão detalhadas a seguir:

Receita de intermediação

A Companhia reconhece receitas decorrentes de seu único segmento operacional, qual seja, a intermediação do comércio online (*marketplace*) em suas plataformas. A receita de intermediação é reconhecida quando todas as obrigações de performance foram atingidas em um único momento no tempo, considerando-se sete dias após a entrega dos produtos comercializados.

Receita de publicidade

A receita de publicidade é oriunda da venda de anúncios, que são veiculados na plataforma, em função do número de impressões entregues no período, líquida da comissão paga ao fornecedor. A receita por anúncio (CPM) é definida por meio de leilões de programática, através da tecnologia provida pelo fornecedor, onde diversos anunciantes competem pelo espaço disponível na plataforma.

Receita de tarifas

A Companhia reconhece como receitas de tarifas os valores provenientes de: (i) tarifa de inatividade, que é cobrada quando o usuário completa dois meses sem movimentar créditos no enjubank; e (ii) tarifa de saque, que é cobrada a partir do segundo saque mensal, sendo gratuito o primeiro saque. As receitas de tarifas são reconhecidas em um certo ponto do tempo, quando a obrigação de performance da Companhia é cumprida de acordo com os termos contratuais do enjubank.

(ii) fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Conforme comentários da Diretoria inseridos no item 2.1(a) acima, os resultados operacionais da Companhia foram principalmente afetados (i) pelo aumento da base de usuários ocasionado pelos investimentos em mídia online e offline no lançamento da nova marca Enjoei no início de 2023, com mudanças na identidade visual e pela entrada do ecossistema de vendedores e novas categorias do Elo7, (ii) pela redução em custos logísticos a partir da captura de sinergias entre as plataformas Enjoei e Elo7, bem como (iii) por investimentos com a implementação de melhorias significativas nas plataformas.

(b) Variações relevantes das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

2.2 Resultados operacional e financeiro



A totalidade da receita de intermediação do comércio online (*marketplace*) da Companhia tem variações diretamente atribuíveis ao volume de transações realizadas em sua plataforma. A política comercial da Companhia é monitorada e ajustada de forma a garantir a melhor conversão das transações.

(c) Impactos relevantes da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor

A totalidade da receita de intermediação do comércio online (*marketplace*) da Companhia tem variações diretamente atribuíveis ao volume de transações realizadas em sua plataforma. Não há variações das receitas atribuíveis a impacto da inflação, variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro da Companhia.

2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases



2.3 - Mudanças significativas nas práticas contábeis - Ressalvas e ênfases no parecer do auditor

(a) mudanças significativas nas práticas contábeis que tenham resultado em efeitos significativos sobre as informações previstas nos campos 2.1 e 2.2

Não aplicável, tendo em vista que, no último exercício social, não houve mudanças significativas nas práticas contábeis da Companhia constantes das demonstrações financeiras.

(b) opiniões modificadas e ênfases presentes no relatório do auditor

Não aplicável, tendo em vista que, no último exercício social, não houve ressalvas ou ênfases nos pareceres de auditoria do auditor independente da Companhia sobre as demonstrações financeiras.

2.4 Efeitos relevantes nas DFs



2.4 - Comentários dos diretores sobre os efeitos relevantes que os seguintes eventos tenham causado ou se espera venham a causar nas demonstrações financeiras da Companhia e em seus resultados:

(a) introdução ou alienação de segmento operacional:

Os Diretores da Companhia informam que não houve, no último exercício social, nem está prevista para o exercício social corrente, a introdução ou alienação de qualquer segmento operacional da Companhia.

(b) constituição, aquisição ou alienação de participação societária

Os Diretores da Companhia informam que, no último exercício social, ocorreram as seguintes aquisições de participação societária:

- **Combinação de negócios – Aquisição da J.Q.A.S.P.E. Empreendimentos e Participações Ltda.**

Em 10 de agosto de 2023, a Companhia concluiu a aquisição da totalidade da participação societária da J.Q.A.S.P.E. Empreendimentos e Participações Ltda. (“**JQASPE**”) mediante o pagamento à vista de R\$ 26.200.767,80. A JQASPE é a sociedade detentora da totalidade das quotas de emissão do Elo7 Serviços de Informática Ltda. (“**Elo7**”) que, por sua vez, detém a totalidade das quotas da Lá Vem Bebê Serviços Ltda. (“**LVBB**”).

O Elo7 é uma plataforma de produtos autorais do Brasil e suas operações representam um volume relevante de vendas e base ativa de usuários. A plataforma conecta vendedores de produtos artesanais únicos e personalizados a compradores que buscam produtos com significado. A aquisição permite expandir a base de vendedores profissionais do Enjoei, acelerando a expansão dos negócios da Companhia.

A integração viabiliza o crescimento significativo de operações similares, resultando em clara alavancagem operacional, com mais receita, otimização de custos e diluição das despesas. Além disso, a Operação resulta em um inventário combinado significativamente maior, deixando o ecossistema mais forte e interessante para os compradores.

As plataformas continuam operando com marcas independentes, aproveitando ganhos de sinergia em tecnologia, logística e operações, beneficiando o resultado do grupo, bem como garantindo melhor nível de serviço aos usuários.

- **Aquisição de participação na Cresci e Perdi Participações S.A.**

Em 19 de dezembro de 2023, a Companhia celebrou Contrato de Compra e Venda de Quotas e Outras Avenças (“**Contrato**”) tendo por objeto a aquisição de participação correspondente a 25% do capital social da Cresci e Perdi Participações S.A., *holding* que concentra a participação societária da Cresci e Perdi Franchising Ltda. e da Cresci e Perdi Suprimentos Ltda. (“**Cresci e Perdi**”), em contrapartida ao pagamento (i) de preço base no valor R\$30 milhões, sujeito a ajustes usuais a esse tipo de transação, e (ii) eventual parcela adicional, contingente e variável (*earn-out*), a ser calculada com base em métricas operacionais apuradas nos exercícios sociais de 2023 a 2027 relativas à operação de *royalties* da Cresci e Perdi.

2.4 Efeitos relevantes nas DFs



A aquisição foi concluída em 29 de janeiro de 2024, após a satisfação das condições precedentes.

No âmbito da aquisição da Cresci e Perdi, os vendedores outorgaram ao Enjoei (i) uma opção de compra para aquisição, em 2028, da parcela remanescente do capital social da Cresci e Perdi, cujo preço de exercício será calculado com base nas métricas operacionais da operação de royalties verificadas no exercício social de 2027, e (ii) uma opção de venda para, alternativamente, a alienação, em 2028, da participação adquirida pelo Enjoei. Caso o Enjoei não exerça qualquer das opções, os vendedores poderão exercer uma opção de compra para aquisição da participação detida pelo Enjoei na Cresci e Perdi.

A Cresci e Perdi é a maior rede de franquias de produtos usados do Brasil. Com 550 lojas vendidas em todo o território nacional, a marca se tornou conhecida por oferecer roupas infantis, artigos de enxoval, carrinhos e acessórios novos e usados a preços até 90% mais acessíveis em comparação com lojas convencionais.

(c) eventos ou operações não usuais

Os Diretores da Companhia informam que não houve, no último exercício social, quaisquer eventos ou operações não usuais com relação à Companhia ou suas atividades que tenham causado efeitos relevantes nas demonstrações contábeis ou resultados da Companhia.

2.5 Medições não contábeis

2.5 - Medições não contábeis

(a) valor das medições não contábeis

EBITDA

O EBITDA é uma medição não contábil elaborada pela Companhia em consonância com a Resolução CVM nº 156, de 23 de junho de 2022 (“**Resolução CVM 156**”), conciliada com suas demonstrações contábeis, e consiste no lucro (prejuízo) ajustado pelo resultado financeiro líquido, pelo imposto de renda e contribuição social sobre o lucro e pelas despesas de depreciação e amortização (“**EBITDA**”).

O EBITDA não é medida de lucro em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil e não representa os fluxos de caixa dos períodos apresentados e, portanto, não é uma medida alternativa aos resultados ou fluxos de caixa. A Companhia utiliza o EBITDA como medida de performance para efeito gerencial e para comparação com empresas similares. Embora o EBITDA possua um significado padrão, nos termos do artigo 3º, inciso I, da Resolução CVM 156, a Companhia não pode garantir que outras sociedades, inclusive companhias fechadas, adotarão esse significado padrão. Nesse sentido, caso o significado padrão instituído pela Resolução CVM 156 não seja adotado por outras sociedades, o EBITDA divulgado pela Companhia pode não ser comparável ao EBITDA divulgado por outras sociedades. Além disso, divulgações feitas anteriormente à entrada em vigor da Resolução CVM 156 por empresas que não foram obrigadas a retificá-las podem não adotar o significado padronizado instituído pela Resolução CVM 156.

A partir de 1º de janeiro de 2019, com a adoção do CPC 06(R2)/IFRS 16 – Arrendamentos, a Companhia reavaliou os seus contratos de arrendamento, relacionados majoritariamente às suas bases de operação, trazendo impactos no cálculo do EBITDA, pois os valores de depreciação do direito de uso e os encargos incorridos do passivo de arrendamento passaram a ser reconhecidos no resultado a partir de 2019, sendo que, anteriormente, os custos de arrendamento eram classificados como custos operacionais na prestação de serviços.

EBITDA AJUSTADO

O Ebitda Ajustado é uma medição não contábil elaborada pela Companhia, e consiste na apuração do lucro (prejuízo) ajustado pelo resultado financeiro líquido, pelo imposto de renda e contribuição social sobre o lucro e pelas despesas de depreciação e amortização, desconsiderando, ainda, (a) receitas e despesas sem efeito caixa (plano de remuneração em opções de ações (SOP)) e (b) as não vinculadas a operação, isto é, despesas: (i) de caráter *one-off* relacionadas à aquisição do Elo7 e (ii) de caráter *one-off* relacionadas ao processo de aquisição da Cresci e Perdi.

A tabela abaixo apresenta os valores do EBITDA da Companhia nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022:

2.5 Medições não contábeis

Medições não contábeis (R\$ mil, exceto %)	Consolidado	
	2023	2022
EBITDA	(49.809)	(77.954)

(b) conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras auditadas

A tabela abaixo apresenta a reconciliação do EBITDA apresentado pela Companhia nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022:

Cálculo do EBITDA (R\$ mil, exceto %)	Consolidado	
	2023	2022
Prejuízo do período exercício	(52.971)	(66.515)
(+/-) Imposto de renda	(240)	-
(+/-) Resultado financeiro líquido	(21.782)	(29.242)
(+) Depreciação e amortização	25.183	17.803
EBITDA	(49.809)	(77.954)

A tabela abaixo representa a reconciliação do EBITDA Ajustado apresentado pela Companhia nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022:

Cálculo do EBITDA Ajustado (R\$ mil, exceto %)	Consolidado	
	2023	2022
Prejuízo do período exercício	(52.971)	(66.515)
(+/-) Imposto de renda	(240)	-
(+/-) Resultado financeiro líquido	(21.782)	(29.242)
(+) Depreciação e amortização	25.183	17.803
EBITDA	(49.809)	(77.954)
Plano de remuneração em opções de ações (SOP)	10.692	21.537
Receitas/despesas não recorrentes e não operacionais	25.641	500
EBITDA AJUSTADO	(13.476)	(55.917)

2.5 Medições não contábeis

(c) motivo pelo qual a administração entende que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da sua condição financeira e do resultado de suas operações

O EBITDA é utilizado como medida de desempenho pela administração da Companhia, a fim de aferir o desempenho operacional da Companhia. O EBITDA é informação adicional às demonstrações contábeis e não deve ser utilizado em substituição ao resultado. O EBITDA não é medida reconhecida pelas Práticas Contábeis Adotadas no Brasil (BR GAAP) ou pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB), não possui significado padrão e pode não ser comparável a medidas com títulos semelhantes apresentadas por outras companhias.

O EBITDA Ajustado é utilizado como medida de desempenho pela administração da Companhia, a fim de aferir o desempenho operacional da Companhia, desconsiderando (i) o Plano de Remuneração em Ações e (ii) Receitas/Despesas não recorrentes e não operacionais. O EBITDA Ajustado é informação adicional às demonstrações contábeis e não deve ser utilizado em substituição ao resultado. O EBITDA Ajustado não é medida reconhecida pelas Práticas Contábeis Adotadas no Brasil (BR GAAP) ou pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB), não possui significado padrão e pode não ser comparável a medidas com títulos semelhantes apresentadas por outras companhias.

2.6 Eventos subsequentes as DFs

2.6 - Eventos subsequentes às últimas demonstrações financeiras de encerramento de exercício social que as altere substancialmente

- **Eventos subsequentes: Acordos celebrados**

Em 19 de dezembro de 2023, a Companhia celebrou Contrato de Compra e Venda de Quotas e Outras Avenças (“**Contrato**”) tendo por objeto a aquisição de participação correspondente a 25% do capital social da Cresci e Perdi Participações S.A., *holding* que concentra a participação societária da Cresci e Perdi Franchising Ltda. e da Cresci e Perdi Suprimentos Ltda. (“**Cresci e Perdi**”), em contrapartida ao pagamento (i) de preço base no valor R\$30 milhões, sujeito a ajustes usuais a esse tipo de transação, e (ii) eventual parcela adicional, contingente e variável (*earn-out*), a ser calculada com base em métricas operacionais apuradas nos exercícios sociais de 2023 a 2027 relativas à operação de *royalties* da Cresci e Perdi.

A aquisição foi concluída em 29 de janeiro de 2024, após a satisfação das condições precedentes.

No âmbito da aquisição da Cresci e Perdi, os vendedores outorgaram ao Enjoei (i) uma opção de compra para aquisição, em 2028, da parcela remanescente do capital social da Cresci e Perdi, cujo preço de exercício será calculado com base nas métricas operacionais da operação de *royalties* verificadas no exercício social de 2027, e (ii) uma opção de venda para, alternativamente, a alienação, em 2028, da participação adquirida pelo Enjoei. Caso o Enjoei não exerça qualquer das opções, os vendedores poderão exercer uma opção de compra para aquisição da participação detida pelo Enjoei na Cresci e Perdi.

A Cresci e Perdi é a maior rede de franquias de produtos usados do Brasil. Com 550 lojas em todo o território nacional, a marca tornou-se conhecida por oferecer roupas infantis, artigos de enxoval, carrinhos e acessórios novos e usados a preços até 90% mais acessíveis em comparação com lojas convencionais.

2.7 Destinação de resultados



2.7 - Política de destinação dos resultados

	2023
a. regras sobre retenção de lucros	Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia era constituída sob a forma de Sociedade Anônima e adotava como política de retenção de lucros as previsões contidas em seu Estatuto Social e na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 (“ Lei das Sociedades por Ações ”), os quais preveem que a assembleia geral poderá, por proposta da administração, deliberar (i) a destinação de até 5% (cinco por cento) do lucro para constituição da reserva legal, até que esta atinja 20% (vinte por cento) do capital social, e (ii) a constituição de Reserva Estatutária para Investimentos, destinando a ela até 75% (setenta e cinco por cento) do lucro líquido ajustado, com a finalidade de preservar a integridade do patrimônio social e reforçar o capital da Companhia, visando a permitir a realização de novos investimentos, sendo certo que o valor total destinado à Reserva Estatutária para Investimentos não poderá exceder o limite de 100% (cem por cento) do capital social.
a.i. valores das retenções de lucros	Não aplicável, tendo em vista que no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, a Companhia registrou prejuízo e não houve retenção de lucros.
a.ii. percentuais em relação aos lucros totais declarados	Não aplicável, tendo em vista que no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, a Companhia registrou prejuízo e não houve retenção de lucros.
b. regras sobre distribuição de dividendos	Em 31 de dezembro de 2023, o Estatuto Social da Companhia previa que 25% (vinte e cinco por cento) do lucro remanescente após a destinação prevista à reserva legal, ajustado por eventual constituição de reservas de contingências e as respectivas reversões, se for o caso, seria destinado ao pagamento de dividendo obrigatório aos acionistas.
c. periodicidade das distribuições de dividendos	Em 31 de dezembro de 2023, o Estatuto Social da Companhia garantia aos acionistas a distribuição anual de dividendos. No entanto, a Companhia poderá ainda, por deliberação do Conselho de Administração: <ul style="list-style-type: none"> - distribuir dividendos com base nos lucros apurados nos balanços semestrais; - levantar balanços relativos a períodos inferiores a um semestre e distribuir dividendos com base nos lucros neles apurados, desde que o total de dividendos pagos em cada semestre do exercício social não exceda o montante das reservas de capital de que trata o Artigo 182, § 1º da Lei das S.A.; - declarar dividendos intermediários, à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual ou semestral; e - creditar ou pagar aos acionistas, na periodicidade que decidir, juros sobre o capital próprio, os quais serão imputados ao valor dos dividendos (inclusive obrigatórios) a serem distribuídos pela Companhia, passando a integrá-los para todos os efeitos legais.
d. eventuais restrições à distribuição de dividendos impostas por legislação ou regulamentação especial aplicável ao emissor, assim como contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais	Salvo pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações e pelo estatuto social da Companhia, em 31 de dezembro de 2023 a Companhia não possuía restrições à distribuição de dividendos impostas por legislação ou regulamentação, por contratos ou decisões judiciais, administrativas ou arbitrais.

2.7 Destinação de resultados



	2023
e. política de destinação de resultados formalmente aprovada	Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia não possuía política específica que tratasse sobre destinação de resultados, além das regras previstas em seu Estatuto Social.

2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs



2.8 - Itens relevantes não evidenciados nas demonstrações financeiras

(a) os ativos e passivos detidos pela Companhia, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (off-balance sheet items)

(i) carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade não tenha retido nem transferido substancialmente os riscos e benefícios da propriedade do ativo transferido, indicando respectivos passivos

Os Diretores da Companhia esclarecem que, em relação às demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023, não existiam carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades não evidenciadas.

(ii) contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços

Os Diretores da Companhia esclarecem que, em relação às demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023, não existiam contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços não evidenciados.

(iii) contratos de construção não terminada

Os Diretores da Companhia esclarecem que, em relação às demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023, não existiam contratos de construção não terminada não evidenciados.

(iv) contratos de recebimentos futuros de financiamentos

Os Diretores da Companhia esclarecem que, em relação às demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023, não existiam contratos de recebimentos futuros de financiamentos não evidenciados.

(b) outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Os Diretores informam que não existem outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

2.9 Comentários sobre itens não evidenciados



2.9 - Itens não evidenciados nas demonstrações financeiras indicados no item 2.8

(a) como tais itens alteram ou poderão vir a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras do emissor

Não aplicável, tendo em vista que todos os itens relevantes estão evidenciados nas demonstrações contábeis da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

(b) natureza e o propósito da operação

Não aplicável, tendo em vista que todos os itens relevantes estão evidenciados nas demonstrações contábeis da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

(c) natureza e o montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação

Não aplicável, tendo em vista que todos os itens relevantes estão evidenciados nas demonstrações contábeis da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

2.10 Planos de negócios



2.10 - Plano de Negócios

(a) investimentos

(i) descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, os investimentos da Companhia foram primordialmente em:

- marketing voltado para a aquisição de usuários compradores e vendedores, visando promover maior liquidez e crescimento à plataforma, totalizou aproximadamente R\$49 milhões.
- incentivos para redução de custos de frete aos usuários da plataforma, totalizando cerca de R\$97 milhões. Essa iniciativa possibilitou a expansão geográfica da empresa para regiões de baixa penetração, fomentando o efeito de rede local. Esta estratégia, por sua vez, tende a reduzir os custos de frete para tais usuários no futuro, uma vez que a proximidade entre compradores e vendedores aumenta, diminuindo a necessidade de incentivos adicionais.
- aquisição da operação do Elo7, conforme detalhado no item 2.4(b), teve como propósito expandir a atuação da empresa para outras categorias, ao mesmo tempo em que buscava alcançar sinergias operacionais, com um investimento aproximado de R\$26 milhões.
- aquisição de uma participação de 25% na Cresci e Perdi, rede de franquias, por R\$30 milhões, conforme descrito no item 2.4(b), teve como objetivo expandir a presença da empresa no segmento de moda circular, tanto online, quanto offline. Além disso, busca-se acelerar o aprendizado neste tipo de negócio, facilitando assim a construção da rede de franquias da marca Enjoei, atualmente em desenvolvimento. Há também sinergias entre as operações online e offline, como em logística e meios de pagamentos, que serão exploradas no futuro.
- equipes de tecnologia para impulsionar o desenvolvimento de atualizações e a implementação de novas funcionalidades na plataforma. Estas iniciativas têm como foco aprimorar a experiência do usuário, simplificando os processos de upload, navegação, busca e compra. Além disso, visam a aumentar o engajamento e a frequência de uso dos usuários, promovendo assim uma interação mais fluida e satisfatória com o produto digital. Os investimentos desta natureza são ativados no balanço patrimonial como intangíveis, e contabilizaram R\$37 milhões em 2023.

A companhia está planejando realizar investimentos não significativos, de, aproximadamente, R\$5 milhões, para estabelecer sua rede de franquias próprias. Adicionalmente, os investimentos direcionados à evolução da plataforma, conduzidos pelos times de tecnologia, estão estimados em cerca de R\$35 milhões. Embora os investimentos em marketing e incentivos permaneçam relevantes, a companhia está empenhada em otimizar sua eficácia, buscando alcançar os objetivos de crescimento enquanto reduz esses dispêndios.

(ii) fontes de financiamento dos investimentos

2.10 Planos de negócios



A geração de caixa operacional da Companhia e a utilização de recursos próprios e de terceiros (incluindo o aporte de capital proveniente da oferta pública inicial de ações realizado pela Companhia, cuja parcela primária correspondeu ao montante de R\$470.834 mil) são as fontes de financiamento para os investimentos da Companhia.

(iii) desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui desinvestimentos relevantes em andamento ou previstos.

(b) desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva da Companhia

Não aplicável, tendo em vista que não houve a aquisição de quaisquer plantas, equipamentos ou outros ativos que possam influenciar de maneira significativa a capacidade produtiva da Companhia.

(c) novos produtos e serviços

(i) descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui novos produtos e serviços.

(ii) montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui novos produtos e serviços.

(iii) projetos em desenvolvimento já divulgados

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui novos produtos e serviços.

(iv) montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui novos produtos e serviços.

(d) oportunidades inseridas no plano de negócios do emissor relacionadas a questões ASG

A Companhia é uma empresa de tecnologia que tem a maior plataforma on-line de intermediação de itens de moda usados entre pessoas físicas do Brasil (Enjoei), além de uma plataforma de itens únicos e personalizados (Elo7). Deste modo, as atividades da Companhia não envolvem a extração ou uso intensivo de recursos naturais, inexistindo emissão de gases de efeito estufa em larga escala em sua atividade direta, de acordo com o Escopo 1 de seu inventário de gases de efeito estufa.

2.10 Planos de negócios



A Companhia estimula a reutilização de itens usados, integrando a economia circular, alinhada ao ODS 12 da Agenda 2030 da ONU. Segundo o relatório "Fashion On Climate", de 2020 da McKinsey, o aumento de 1% na economia circular no setor de moda representa a redução na emissão de 13 milhões de tCO₂ no planeta e, segundo o estudo "Comparative Life Cycle Assessment (LCA) of second-hand clothing vs new clothing", produzido em 2019 pela GreenStory, encomendado pela ThredUp, a cada 1 kg de peças de roupa usadas, deixa-se de emitir na atmosfera cerca de 22,8 kg de CO₂e. Assim, confirma-se que o negócio da Companhia é uma oportunidade climática, parte da solução para o problema de agravamento das condições climáticas no planeta.

Conforme pesquisa de dezembro de 2021 realizada pelo Boston Consulting Group em parceria com o Enjoei, há uma média de 12% do guarda-roupa dos brasileiros sendo ocupado por peças de segunda mão, número que pode chegar a 20% em 2025, representando um mercado potencial de R\$ 24 bilhões, oportunidade que está em linha com o modelo e plano de negócios da Companhia.

Destaca-se, também, o impacto social dos negócios da Companhia, com o potencial de geração de renda extra à comunidade de usuários vendedores, tanto do Enjoei, quanto do Elo7.

2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional



2.11 - Outros fatores que influenciaram de maneira relevante o desempenho operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais itens desta seção

Despesas Publicitárias

As ações de publicidade da Companhia são planejadas estrategicamente e taticamente em ciclos anuais, em alinhamento com os elementos relacionados ao posicionamento de marca. As ações são definidas de acordo com os interesses da Companhia em função do dinamismo e das mudanças no cenário em que está inserida; dos objetivos e metas do negócio da Companhia; do mercado como um todo; das oportunidades de negócios, tais como lançamentos e expansões de serviços; e dos objetivos de fortalecimento da sua marca.

As ações de publicidade em televisão, jornais, revistas, mídias urbanas (OOH) e mídias digitais são utilizadas para contribuir com os resultados e objetivos estratégicos da Companhia, sendo um elemento importante na aquisição e retenção de usuários. As estratégias de aquisição da Companhia são compostas por Mídias Pagas de Performance (Google Ads, Facebook Ads, Parceiros Remarketing), combinadas com Tráfego não pago (tráfego direto e orgânico na plataforma). Ações e investimentos de branding para fortalecimento da marca, tais como campanhas de TV, Influencer Marketing, OOH e Social Media, alavancam a aquisição de tráfego não pago para a plataforma (web e apps), possuindo um impacto relevante na eficiência de longo prazo da nossa estratégia de aquisição.

Após a etapa de conversão de um usuário em novo comprador, o objetivo passa a ser a retenção e o aumento de frequência de compras dos usuários, sendo isso atingido através da experiência oferecida pela plataforma (user experience ou “ux”, navegação e recomendações personalizadas, algoritmo de listagem otimizado em nível de usuário e geolocalização, atendimento) atrelada à manutenção de “top of mind” por reforço da marca online (influencers e remarketing) e offline (TVs aberta e paga, OOH). Como citado, os pilares de marketing de aquisição são:

- ☐ Mídias online de Performance: otimizadas através do CAC (custo por aquisição de novo comprador) e do ROI (Retorno sobre investimento), direcionando investimento para mídias mais eficientes acompanhando cada touchpoint do usuário na plataforma e o impacto da mídia na sua ativação.
- ☐ Mídias pagas de Branding: otimizadas através do impacto direto e indireto em tráfego orgânico e aquisição de novos usuários na plataforma. As ações prezam pelo respeito à diversidade étnica, geográfica, de gênero, idade e de pessoas com deficiência, além de combater qualquer forma de discriminação, desrespeito ou situação constrangedora, em observância às leis e ao Código Brasileiro de Auto-Regulamentação Publicitária, que regulamenta as normas éticas aplicáveis a publicidade e propaganda.

Nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022, os gastos com publicidade pela Companhia foram de R\$48.718 mil e R\$42.789 mil, respectivamente.

Incentivos de conversão e frete

Com o propósito de agilizar a conversão e conferir liquidez aos produtos disponibilizados pelos vendedores, assim como promover a experimentação da plataforma, a empresa implementa práticas promocionais e incentivos de conversão, comumente empregados por empresas do setor varejista, por meio da

2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional



distribuição de cupons. Adicionalmente, conforme mencionado na seção anterior, são oferecidos incentivos de frete com o intuito de reduzir os custos de transporte da transação, o que também facilita o processo de conversão.

5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado



5. Política de gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição da política de gerenciamento de riscos

Quanto ao Item 4.1:

A Companhia adota uma Política de Gerenciamento de Riscos (“**Política de Gerenciamento de Riscos**”), que foi aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 31 de agosto de 2020. Para mais informações sobre a Política de Gerenciamento de Riscos da Companhia, vide item 5.5 deste Formulário de Referência.

(a) política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado

A Companhia não possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado, na medida em que não está exposta a estes tipos de riscos em suas atividades.

(b) objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado, na medida em que não está exposta a estes tipos de riscos em suas atividades.

(i) os riscos de mercado para os quais se busca proteção

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não está exposta a riscos de mercado em suas atividades.

(ii) a estratégia de proteção patrimonial (hedge)

Não aplicável, uma vez que a Companhia não adota estratégia específica de proteção patrimonial (hedge).

(iii) os instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge)

Não aplicável, uma vez que a Companhia não faz uso de operações envolvendo instrumentos financeiros derivativos.

(iv) os parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não está exposta a riscos de mercado em suas atividades.

(v) se o emissor opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge) e quais são esses objetivos.

5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado



A Companhia não faz uso de operações envolvendo instrumentos financeiros derivativos, uma vez que na avaliação de seus administradores a Companhia não está exposta a riscos que justificariam operações de tal natureza.

(vi) a estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos de mercado

Não há estrutura organizacional de controle de gerenciamento específico para riscos de mercado. Tendo em vista a natureza de suas atividades, sua administração entende que, atualmente, não há necessidade de gerenciamento de riscos de mercado.

(c) adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada.

Não há estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos de mercado. Tendo em vista a natureza de suas atividades, sua administração entende que, atualmente, não há necessidade de gerenciamento de riscos de mercado.

5.2 Descrição dos controles internos



5.2 - Descrição controles internos

(a) grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e providências adotadas para corrigi-las

Objetivando assegurar que as demonstrações financeiras sejam elaboradas de forma fidedigna, refletindo consistentemente seus processos operacionais e financeiros, e preparadas em conformidade com os requisitos exigidos, a Companhia adota práticas e controles internos, que estão também refletidos em sua Política de Gerenciamento de Riscos, para assegurar a qualidade, precisão e confiabilidade na elaboração das suas demonstrações financeiras.

O processo de fechamento contábil é realizado em uma estrutura de acompanhamento de fechamentos em módulos sistêmicos. Mensalmente, a gerência da área de contabilidade e controladoria e a Diretoria Financeira da Companhia analisam e revisam o fechamento contábil de forma a assegurar sua adequação e confiabilidade.

A Companhia conta ainda com uma área de Riscos, Controles Internos e Auditoria interna, que reporta diretamente ao Comitê de Auditoria e que executa a programação anual de auditoria com o objetivo de identificar oportunidades e sugerir melhorias nos processos de gestão e controle.

A demonstrações financeiras são examinadas por auditores independentes, os quais emitem um relatório de opinião sobre a adequação das mesmas e a aprovação das demonstrações financeiras é realizada pela Diretoria Financeira e de Relações com Investidores, pelo Comitê de Auditoria e pelo Conselho de Administração.

Com base nos relatórios e apontamentos da Auditoria Externa, a Administração da Companhia não tem conhecimento de quaisquer deficiências significativas nos controles internos, com grau de risco relevante, a ponto de afetar a preparação e a qualidade das Demonstrações Financeiras, em todos os seus aspectos relevantes.

De forma a avaliar o grau de eficiência dos controles, a área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna tem como propósito validar processos para que se tenha conhecimento de erros ou irregularidades que possam trazer efeitos significativos sobre as demonstrações contábeis, com foco em apresentar sugestões construtivas através do entendimento da causa raiz e permanente trabalho para aprimorar procedimentos e controles.

(b) estruturas organizacionais envolvidas

Os riscos relacionados à elaboração das demonstrações financeiras confiáveis e os procedimentos de gerenciamento destes riscos estão sob responsabilidade direta da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna. Este gerenciamento é feito com fundamental suporte da Diretoria Financeira e da gerência de contabilidade e controladoria.

Os controles internos destinados à elaboração de demonstrações financeiras confiáveis são avaliados e reportados em relatório elaborado pela Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, posteriormente consolidado em relatório elaborado pela mesma área a partir de todos os relatórios integrantes do primeiro nível do sistema estruturado de gerenciamento de riscos da Companhia.

5.2 Descrição dos controles internos



Este relatório consolidado, contendo as conclusões e avaliação da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna sobre os procedimentos de gerenciamento de riscos da Companhia é então submetido à análise do Comitê de Auditoria para monitoramento e análise da adequação dos procedimentos adotados e identificação de novos riscos.

Com base nesse fluxo de informação incorporado nos relatórios periódicos, o Comitê de Auditoria Estatutário reporta semestralmente suas conclusões e sua avaliação sobre a confiabilidade dos controles internos da Companhia, inclusive sobre o Risco Operacional, ao Conselho de Administração, dando suporte ao monitoramento, à aprovação e revisão das estratégias de gerenciamento de riscos da Companhia pelo Conselho de Administração.

Com relação ao Risco Operacional, a função da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna estende-se tanto ao primeiro quanto ao segundo nível de sistema estruturado de gerenciamento de riscos da Companhia, abrangendo a identificação de eventos e resposta a riscos, assim como informação e comunicação do gerenciamento de riscos e o controle das atividades de gerenciamento de riscos.

Em 1º de outubro de 2020, as funções da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna foram formalizadas na Política de Gerenciamento de Riscos, cuja alteração foi aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia e sua vigência teve início na data de entrada em vigor do Contrato de Participação no Novo Mercado celebrado entre a Companhia e a B3. Na mesma ocasião, o Conselho de Administração concluiu pela suficiência da estrutura da referida área e aprovou orçamento que acredita ser suficiente para desempenho de suas funções, sem prejuízo de reavaliar sua deliberação com base no contínuo monitoramento do desempenho das atividades da área.

Para maiores informações sobre as funções e procedimentos da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, vide item 5.6 deste Formulário de Referência.

(c) forma de supervisão da eficiência dos controles internos pela administração da Companhia, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

A supervisão da eficiência dos controles internos integra o segundo nível do sistema estruturado de gerenciamento de riscos da Companhia, tendo como núcleo a Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, e está baseada na informação, comunicação e revisão periódica.

A Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna da Companhia, conforme refletido nos termos da Política de Gerenciamento de Riscos, deverá, dentre outros, (a) preparar relatórios que descrevam os riscos da Companhia, a avaliação de risco correlata e os resultados do gerenciamento do risco, e submetê-los ao Comitê de Auditoria; (b) realizar no mínimo uma revisão anual do sistema de controles internos da Companhia; (c) coordenar a força de trabalho interna destinada a detectar quaisquer riscos e monitorar a eficácia do processo de gerenciamento do risco; e, por fim, (d) aferir a qualidade e a efetividade dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança da Companhia.

Além disso, a Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna atua na atividade de controle dos riscos, nos termos das recomendações do relatório do COSO, cabendo a ela estabelecer o processo de Gestão do Risco da Companhia, fixar e coordenar as diretrizes referentes aos controles internos e ao risco corporativo, revisar anualmente o sistema de controle de riscos internos.

5.2 Descrição dos controles internos



Com o apoio da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, o Comitê de Auditoria Estatutário atua para monitorar sistematicamente o gerenciamento de riscos da Companhia, inclusive especificamente para rever o cumprimento da lei, padrões e regulamentos aplicáveis e monitorar e investigar eventos que possam prejudicar os controles internos da Companhia.

A Diretoria também atua na supervisão da eficiência dos controles internos, incumbindo-lhe reexaminar periodicamente a Avaliação de Risco e relatar quaisquer descobertas ao Conselho de Administração.

Por fim, o Conselho de Administração, com suporte das áreas supramencionadas, deverá monitorar, revisar e aprovar as estratégias da Companhia para a gestão do risco. Além disso, o Conselho de Administração avalia o desempenho do Comitê de Auditoria e, conforme se mostrem necessários, são definidos planos de ação para ajustes no desempenho do comitê. Tais planos de ação podem significar o aumento do orçamento do comitê, revisão da forma de atuação, substituição de membros do comitê, alterações na equipe de auditoria interna, entre outros.

(d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório do auditor independente

Os auditores externos obtiveram entendimento dos controles internos relevantes e conduziram procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias em conexão com as demonstrações financeiras dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023, de 2022 e de 2021, oportunidade em que não foram identificadas deficiências significativas. Com relação as deficiências significativas identificadas nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017 (triênio) e do período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, estas foram implementadas ou tiveram seu risco reavaliado e não são mais consideradas como deficiências significativas.

(e) comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas

Não aplicável pois não foram apontadas deficiências significativas ou possíveis deficiências significativas que demandem comentários dos Diretores.

5.3 Programa de integridade



5.3 - Mecanismos e procedimentos internos de integridade

(a) regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de desvios e fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:

A Companhia possui seu compromisso com a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública. A fim de consolidar as diretrizes que pautam sua atuação corporativa, a Companhia estruturou algumas de suas práticas em seu Código de Ética e Conduta (“**Código**”), o qual foi aprovado em Reunião do Conselho de Administração realizada em 31 de agosto de 2020. Essas normas internas voltadas à integridade reúnem um conjunto de mecanismos e procedimentos internos utilizados na prevenção, detecção e combate a desvios de conduta e descumprimento da legislação aplicável, tais como fraudes e corrupção.

(i) principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor

Os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados pela Companhia estão descritos em seu Código, que destaca veemente a intolerância com qualquer prática ilícita ou antiética, como pagamento de suborno, fraude, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, cartel, concorrência desleal, tráfico de influências, favorecimentos indevidos, entre outros, seja no relacionamento com o poder público ou na esfera dos relacionamentos privados, especialmente no que concerne a atos de corrupção, norteando o desenvolvimento e manutenção de práticas de prevenção, monitoramento e combate a atos ou tentativas de corrupção, sendo aplicável indiscriminadamente a todos os integrantes da Companhia.

A Companhia possui um canal interno de orientações sobre dilemas éticos, reclamações, sugestões e resolução de dúvidas relativas ao Código, bem como para apresentação eventuais denúncias (internas e externas) relacionadas a violações do Código ou de quaisquer leis, diretrizes, políticas e normas internas da Companhia.

A reavaliação de riscos e adaptação de políticas é realizada bimestralmente ou sempre que houver demanda das estruturas organizacionais envolvidas ou mudanças relevantes na Companhia. Para maiores informações sobre a avaliação de riscos, vide item 5.6 deste Formulário de Referência.

O Código pode ser acessado na sede da Companhia, localizada na cidade de São Paulo, SP e no site de relações com investidores do Enjoiei (ri.enjoiei.com.br)

(ii) a estrutura organizacional envolvida no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade

Nos termos da Política de Gerenciamento de Riscos da Companhia, a área de *compliance* da Companhia será responsável pela verificação e reporte de exposição, ao Conselho de Administração em última instância, de situações que possam vir a representar riscos de *compliance*.

(iii) código de ética ou de conduta

5.3 Programa de integridade



O Código tem como objetivo estabelecer os valores, diretrizes e princípios pelos quais os administradores, membros de órgãos técnicos e consultivos, funcionários e colaboradores da Companhia devem se pautar ao se relacionarem internamente, com a sociedade ou com qualquer terceiro ao desempenhar suas atividades.

Todos os profissionais da Companhia devem aderir ao Código e às diretrizes nele referenciadas, inclusive relatando eventuais violações em seu ambiente de trabalho. A aplicação de sanções devido a transgressões às normas do referido Código será apreciada caso a caso e deverá considerar: (i) a natureza e a gravidade da transgressão; (ii) o cargo do transgressor e suas responsabilidades; (iii) o histórico do transgressor e as circunstâncias atenuantes; (iv) os meios utilizados e os fins almejados; (v) os riscos envolvidos; e (vi) as possíveis consequências da sanção.

Qualquer profissional que viole as disposições deste Código e das diretrizes neste documento referenciadas, ou os princípios e normas de conduta por eles adotados, está sujeito a medidas disciplinares a serem analisadas pela área de ouvidoria da Companhia e validadas pelo departamento jurídico, tais como: (i) advertências; (ii) suspensões; (iii) sanções, inclusive pecuniárias; (iv) demissão; (v) processos judiciais.

Todos os administradores, funcionários e colaboradores da Companhia ou de quaisquer de suas controladas devem seguir e zelar pela constante observância do Código, em conjunto com as políticas e normas internas da Companhia.

Adicionalmente, caberá aos destinatários do Código a participação em atividades e treinamentos quanto ao conteúdo do Código, das políticas e normas internas da Companhia, a serem realizados anualmente ou sempre que a Companhia entender necessário.

O Código pode ser acessado nos seguintes endereços: (i) sede da Companhia, localizada na cidade de São Paulo, SP; e (ii) internet: site da Companhia (ri.enjoei.com.br), site da CVM (www.cvm.gov.br) e site da B3 (www.b3.com.br).

(b) canal de denúncia

A Companhia possui um canal interno de orientações sobre dilemas éticos, reclamações, sugestões e resolução de dúvidas relativas ao Código, bem como para apresentação de eventuais denúncias (internas e externas) relacionadas a violações do Código ou de quaisquer leis, diretrizes, políticas e normas internas da Companhia, o qual estará disponível para acesso pelo site <https://denuncia.iaudit.com.br/sistema/Enjoei> a partir da data de concessão do registro de Companhia aberta pela Comissão de Valores Mobiliários.

As denúncias de potenciais violações reportadas por meio do Canal de Orientação e Denúncia serão encaminhadas à área de ouvidoria da Companhia, que coordenará sua respectiva apuração – respeitadas as eventuais competências dos demais órgãos previstas em lei ou nas normas internas da Companhia – e reportará seus respectivos andamentos ao Comitê de Auditoria.

Caso a denúncia se refira à própria área de ouvidoria ou a membros da Diretoria da Companhia, ela deverá ser imediatamente encaminhada ao Comitê de Auditoria, que procederá a sua análise e a submeterá, com suas eventuais considerações e recomendações, ao Conselho de Administração para adoção das medidas cabíveis.

5.3 Programa de integridade



Este é o único canal oficial de comunicação para que sejam denunciados, inclusive anonimamente, todos os casos de violação ao Código, leis, diretrizes, políticas e normas internas da Companhia. O canal garante o sigilo quanto ao colaborador que realizou a denúncia e trata as informações com a devida diligência e confidencialidade, garantindo o seu correto processamento. A confidencialidade garante, ainda, que o colaborador de boa-fé que utilizar qualquer meio direto para manifestação ou denúncias não sofrerá nenhuma retaliação ou punição em função disto.

(c) número de casos confirmados nos últimos 3 (três) exercícios sociais de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública e medidas corretivas adotadas

Nos últimos três exercícios sociais, não foram confirmados casos de desvios, fraudes, irregularidades ou atos ilícitos praticados contra a administração pública pela Companhia.

(d) razões pelas quais o emissor não adotou regras, políticas, procedimentos ou práticas para prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública

Não aplicável, tendo em vista que, conforme acima descrito, a Companhia adota regras, políticas, procedimentos ou práticas para prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública.

5.4 Alterações significativas



5.4 - Alterações significativas

Não houve nenhuma alteração significativa nos riscos aos quais a Companhia está exposta, nem alterações no gerenciamento de seus riscos.

Não há, atualmente, expectativas com relação à redução ou ao aumento relevante na exposição aos principais riscos descritos neste Formulário de Referência.

5.5 Outras informações relevantes



5.5 - Outras informações relevantes

A Política de Gerenciamento de Riscos (“**Política de Gerenciamento de Riscos**”) da Companhia foi aprovada em reunião do Conselho de Administração realizada em 31 de agosto de 2020 e entrou em vigor na data de entrada em vigor do Contrato de Participação no Novo Mercado, que visa estabelecer diretrizes e responsabilidades na gestão de riscos da Companhia, primordialmente, no que tange à identificação e análise dos riscos que possam afetar a Companhia, bem como controles e procedimentos de monitoramento para a efetiva criação, proteção e crescimento do valor da Companhia, observadas as disposições no estatuto social, no Código de Conduta e nas demais políticas em vigor. A Política de Gerenciamento de Riscos pode ser acessada na: (i) sede da Companhia, localizada na cidade de São Paulo, SP; e (ii) internet: site da Companhia (ri.enjoei.com.br).

A Companhia adota, ainda, normativos complementares destinados ao gerenciamento de seus riscos, tais como o seu Código de Ética e Conduta (“**Código de Ética**”) que é disponibilizado para todos os colaboradores e tem como objetivo estabelecer os valores, diretrizes e princípios pelos quais os administradores, membros de órgãos técnicos e consultivos, funcionários e colaboradores da Companhia devem se pautar ao se relacionarem internamente, com a sociedade ou com qualquer terceiro ao desempenhar suas atividades.

Ao adotar um processo estruturado de gerenciamento de riscos, pautado pela nova Política de Gerenciamento de Riscos, a Companhia espera manter-se adequada às melhores práticas de gerenciamento de riscos, controles internos e governança corporativa. O gerenciamento de riscos é fundamental para a estratégia da Companhia, provendo um procedimento de identificação de riscos aplicável às atividades atuais e futuras da Companhia.

A Política de Gerenciamento de Riscos visa à gestão dos seguintes tipos de risco a que está sujeita a Companhia:

“Risco Estratégico”	Risco de implementação de uma estratégia errada, inadequada ou ineficaz que deixe de atingir os objetivos da Companhia.
“Risco Operacional”	Risco resultante de falhas, deficiências ou inadequação de processos, pessoal e sistemas internos ou eventos externos que possa dificultar o alcance dos objetivos da empresa, incluindo-se o risco resultante de falhas, deficiências ou inadequação de processos, pessoal e sistemas internos para elaboração de demonstrações financeiras confiáveis.

5.5 Outras informações relevantes



“Risco de Imagem”	Risco de prejuízo decorrente da exposição negativa da marca em redes sociais, por meio de reclamações, mensagens e comentários divulgados pelos clientes.
“Risco de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia da Informação”	Risco de falhas no serviço de infraestrutura de tecnologia da informação, incluindo anomalias nos indicadores de serviços, servidores, bancos de dados e <i>endpoints</i> de terceiros, bem como lentidões e oscilações na plataforma, que podem acarretar a redução ou interrupção total ou parcial das atividades.
“Risco de Vendas”	Risco de oscilações nos níveis de transações realizadas na plataforma, que podem estar limitados a um segmento específico ou envolver as vendas na plataforma de uma maneira geral. Os Riscos de Vendas podem decorrer de uma deficiência na estratégia ou incentivos de marketing, em problemas envolvendo determinado grupo de produtos, em instabilidades e falhas verificadas nos sistemas de meio de pagamento, no carregamento do checkout (hipótese em que tratar-se-á também de um Risco de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia da Informação), entre outros.
“Risco de Liquidez”	Risco de falta de capacidade financeira da Companhia para pagar suas dívidas previstas e imprevistas, efetivas e futuras, incluindo operações com garantias, sem afetar suas operações do dia a dia e sem incorrer em perdas significativas.
“Risco de Crédito”	Risco relativo à inadimplência de clientes devido à falta de capacidade financeira para honrar suas dívidas, falhas de comunicação entre a Companhia e seus devedores,

5.5 Outras informações relevantes



desavenças entre a Companhia e seus devedores acerca dos montantes devidos e outras.

“Risco de *Compliance*” Risco de estar sujeito a quaisquer sanções legais de cunho reputacional ou regulatórias, ou prejuízo financeiro que a Companhia possa sofrer em decorrência de sua falha em cumprir as leis e regulamentos aplicáveis, políticas internas, códigos de conduta e padrões de boas práticas.

“Risco de Dados” Risco relacionado à perda, ao mau uso ou à divulgação não autorizada de dados pessoais ou sensíveis de clientes, fornecedores, parceiros de negócio, que possam causar danos ou transtornos a qualquer indivíduo, ameaçar os negócios da Companhia ou prejudicar sua reputação.

“Risco Estrutural do Meio de Pagamento” Risco relacionado à interrupção estrutural das operações desenvolvidas pelas empresas de meio de pagamento que prestam serviços para a Companhia, o que pode vir a prejudicar o fluxo de pagamento relacionado às atividades da Companhia. O Risco Estrutural do Meio de Pagamento é mitigado em razão do fato de a Companhia contar com mais de um meio de pagamento em funcionamento, podendo direcionar as transações de um sistema para o outro.

A Política de Gerenciamento de Riscos estabelece um processo estruturado a ser implementado e internalizado pela Companhia gradativa mas ativamente, que envolve:

- **ambiente interno** – envolve o estabelecimento da base de como riscos e controles são visualizados e tratados pelos colaboradores da Companhia;
- **fixação de objetivos** – pressupõe a certificação de que a administração dispõe de um processo para fixar objetivos e que os objetivos escolhidos se alinham à missão e aos princípios da Companhia;
- **identificação de eventos** - inclui a identificação de fatores internos e externos que possam afetar adversamente as estratégias de negócios e as metas da Companhia;

5.5 Outras informações relevantes



- **avaliação do risco** – exige uma análise dos riscos identificados para formar uma base para determinar como deverão ser gerenciados;
- **resposta ao risco** – exige que a administração implemente um conjunto de iniciativas e planos de ação para mitigar riscos quando for o caso, com base no perfil de risco na Companhia;
- **atividades de controle** – inclui o estabelecimento e a execução de políticas e procedimentos com o intuito de assegurar que a estrutura selecionada de resposta ao risco é adequada e a sua gestão efetivamente realizada;
- **informação e comunicação** – exige que as informações relevantes sejam identificadas, capturadas e comunicadas em formato e prazo que permitam às pessoas desempenhar suas atribuições; e
- **monitoramento** – exige revisão e atualização permanentes do processo de gestão de riscos da Companhia para garantir que esta esteja apta a reagir prontamente a circunstâncias diferentes e inesperadas.

O gerenciamento dos diferentes riscos elencados no item acima ocorre da seguinte forma:

“Risco Estratégico”

O Risco Estratégico está sob responsabilidade imediata da Diretoria. A definição de um processo estruturado pela Política de Gerenciamento de Riscos tem como objetivo proporcionar a sistematicidade da gestão deste Risco, que se baseia (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

“Risco Operacional”

O Risco Operacional está sob responsabilidade imediata da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna. A definição de um processo estruturado pela Política de Gerenciamento de Riscos tem como objetivo proporcionar a sistematicidade da gestão deste Risco, que se baseia (i)

5.5 Outras informações relevantes



no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

“Risco de Imagem”

O Risco de Imagem está sob responsabilidade imediata da Área de *Customer Success*, incumbida do monitoramento da marca nas mídias sociais. Seu gerenciamento está baseado (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

A equipe é notificada de menções, mensagens e reclamações envolvendo a marca nas mídias sociais. Os contatos com usuários dos serviços são centralizados em uma única plataforma, que armazena histórico, mapeia oportunidades para melhoria do produto, fornece a possibilidade autoatendimento e estabelece um limite de 24 horas para o primeiro contato com o usuário.

As interações dos usuários são classificadas nas seguintes categorias:

5.5 Outras informações relevantes



- (i) **Reclamação:** assuntos em que já houve atendimento, mas não houve satisfação do usuário com a solução dada.
- (ii) **Solicitação:** assuntos que requerem suporte para realizar ações na plataforma.
- (iii) **Informação:** assuntos abordados na sessão de *Frequent Asked Questions* em que o suporte atua para prestar esclarecimentos adicionais.

A priorização entre diferentes mídias é baseada na frequência com que os usuários a utilizam para entrar em contato com a plataforma.

As questões envolvendo parceiros da plataforma são tratadas com atenção às especificidades para propor solução adequada, acompanhar a resolução e registrar atendimento prestado.

“Risco de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia da Informação”

O Risco de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia da Informação está sob responsabilidade direta da Área de Engenharia de Software. Seu gerenciamento está baseado (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

5.5 Outras informações relevantes



Esta atuação dá-se com apoio softwares de monitoramento de indicadores nos serviços, servidores, banco de dados e *endpoints* de terceiros, que (i) informam os responsáveis de engenharia e infraestrutura de qualquer anomalia; e (ii) automaticamente ajustam a algumas alterações.

A implementação de novas funcionalidades segue um fluxo de aprovação destinado a evitar o risco de *downtime*. O referido fluxo envolve a revisão por diferentes integrantes especializados, determinados de acordo com os impactos trazidos pela nova funcionalidade. Posteriormente a nova funcionalidade é submetida a testes pela equipe responsável, que são seguidos por outros testes automatizados e manuais do mesmo código em cópia interna do ambiente de produção. O lançamento da nova funcionalidade também é adequado ao seu nível de risco para a infraestrutura e seguido por novos testes do código já na plataforma.

“Risco de Vendas”

O Risco de Vendas está sob responsabilidade direta da Área de Marketing. Seu gerenciamento está baseado (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

5.5 Outras informações relevantes



O monitoramento direto e constante define a estratégia utilizada para tratar um risco cuja concretização se mostre iminente ou efetiva.

Monitoramento: a Área de Marketing acompanha diariamente, hora a hora, curvas de engajamento no website e nos aplicativos (a partir de cliques, investimentos, comentários, ofertas, intenções de compra) e curvas de venda, comparando-as com histórico da curva naquele dia e expectativa de crescimento desta curva de venda. Este monitoramento é feito com suporte de softwares especializados.

O monitoramento também contempla flutuações abruptas de indicadores-chave de desempenhos (*Key Performance Indicator*) com instrumentos automatizados de notificação destas variações.

A identificação de comportamentos fora do esperado dispara a atuação dentro da Enjoei para mapear a queda, com investigação de cortes mais segmentados, que baseará a classificação das situações em diferentes cenários que definem as estratégias a serem adotadas, de acordo com hipóteses levantadas pelos times de acordo com as informações disponíveis. As estratégias envolverão, então, ações pontuais no caso de problemas pontuais que estejam gerando a queda na curva de vendas, ou ações estruturais, envolvendo soluções de marketing ou de produto.

Caso a investigação leve à conclusão que há um problema de produto, o time de produto é acionado para investigação do código, atuando com vistas às mudanças recentes, em

5.5 Outras informações relevantes



especial nas etapas de funil de conversão em que se identificaram os estreitamentos durante a investigação.

A proposta de solução mais rápida e de maior impacto é perseguida pela atuação conjunta dos times de Marketing, BI, Produto e Engenharia, que buscam a implementação de nova versão do código a ser novamente acompanhado pelos times de Marketing e BI.

“Risco de Liquidez”

O Risco de Liquidez está sob responsabilidade direta da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna. A definição de um processo estruturado pela Política de Gerenciamento de Riscos tem como objetivo proporcionar a sistematicidade da gestão deste Risco, que se baseia (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

“Risco de Crédito”

O Risco de Crédito está sob responsabilidade direta da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna. A definição de um processo estruturado pela Política de Gerenciamento de Riscos tem como objetivo proporcionar a sistematicidade da gestão deste Risco, que se baseia (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos;

5.5 Outras informações relevantes



e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

“Risco de *Compliance*”

O Risco de Compliance está sob responsabilidade direta da Área Jurídica e de Compliance. A definição de um processo estruturado pela Política de Gerenciamento de Riscos tem como objetivo proporcionar a sistematicidade da gestão deste Risco, que se baseia (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes, na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais e na garantia da independência necessária para endereçar as questões associadas.

O Comitê de Auditoria também é diretamente responsável pelo aperfeiçoamento do gerenciamento do Risco de Compliance, devendo investigar e monitorar eventos prejudiciais à política de compliance da Companhia, além de coordenar e monitorar as atividades do canal de denúncias desempenhadas pela área de ouvidoria da Companhia para assegurar autonomia, sigilo, confidencialidade e um ambiente livre de retaliações.

5.5 Outras informações relevantes



“Risco de Dados”

O Risco de Dados está sob responsabilidade direta da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna. A definição de um processo estruturado pela Política de Gerenciamento de Riscos tem como objetivo proporcionar a sistematicidade da gestão deste Risco, que se baseia (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica de riscos; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

“Risco Estrutural do Meio de Pagamento”

O Risco Estrutural do Meio de Pagamento está sob responsabilidade direta da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna. A definição de um processo estruturado pela Política de Gerenciamento de Riscos tem como objetivo proporcionar a sistematicidade da gestão deste Risco, que se baseia (i) no monitoramento e gerenciamento direto e constante; (ii) na reavaliação periódica; (iii) na identificação de novos riscos; (iv) na avaliação integrada aos outros riscos; e (v) na avaliação da efetividade de seu gerenciamento. O gerenciamento do risco também está fundado na especialização para respostas diretas e constantes e na comunicação e integração para respostas estratégicas e estruturais.

A Política de Gerenciamento de Riscos foi elaborada tendo em conta as sugestões *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), de modo que a descrição abaixo é pautada pelos elementos do processo estruturado de Gerenciamento de Riscos Corporativos elencados em seu relatório.

Primeiro Nível – Identificação de Eventos e Resposta a Riscos:

5.5 Outras informações relevantes



O Primeiro Nível de gestão dos riscos é formado pela Política de Gerenciamento de Riscos a partir da alocação de cada um dos riscos elencados no item (i) acima a uma área especializada que deverá monitorar e responder aos riscos de sua responsabilidade, com o suporte de softwares e de outras áreas da Companhia. Esta linha atua com vistas à resposta rápida aos riscos e está, por isso, baseada no monitoramento contínuo e em respostas pontuais. O objetivo principal nesta etapa é reduzir a probabilidade e o impacto dos riscos.

Integram esta etapa de proteção (i) a Diretoria, responsável pelo Risco Estratégico; (ii) a Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, responsável pelos Riscos Operacional, de Crédito, de Liquidez, de Dados e o Risco Estrutural de Meios de Pagamento; (iii) a Área Jurídica e de Compliance, responsável pelo Risco de Compliance; (iv) a Área de Engenharia de Software, responsável pelo Risco de Infraestrutura de Sistema de Tecnologia de Informação; (v) a Área de Customer Success, responsável pelo Risco de Imagem; e (vi) a Área de Marketing, responsável pelo Risco de Vendas.

Todas estas áreas devem, nos termos da Política de Gerenciamento de Riscos, elaborar relatório bimestral de mapeamento do risco sob sua competência e do gerenciamento do referido risco, que deverá ser remetido à Área de Riscos, Controle Interno e Auditoria Interna. Este relatório visa ao aprimoramento constante do gerenciamento de riscos, sendo também o primeiro elemento de um processo de comunicação e informação dentro da Companhia.

Segundo Nível – Informação e Comunicação, e Atividades de Controle do Gerenciamento de Riscos:

O Segundo Nível de gerenciamento de riscos tem como núcleo a Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna. No fluxo de informação, esta área é responsável por receber todos os relatórios bimestrais das outras áreas que integram a primeira linha de gestão dos riscos e elaborar, também bimestralmente, um relatório dos riscos da Companhia. Este relatório deverá descrever os Riscos da Companhia, sua avaliação e os resultados do Gerenciamento de Riscos.

Além disso, a Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna atua na atividade de controle dos riscos, cabendo a ela estabelecer o processo de Gestão do Risco da Companhia, fixar e coordenar as diretrizes referentes aos controles internos e ao risco corporativo, revisar anualmente o sistema de controle de riscos internos, coordenar a detecção de qualquer Risco e monitorar a eficácia do Gerenciamento de Risco.

A Diretoria também atua nesse nível, assumindo um viés mais executivo. Nesse sentido, assume a função de propor o Apetite por Risco da Companhia, revisar periodicamente a Política e apresentar sugestões ao Conselho de Administração, reexaminar periodicamente a Avaliação de Risco e relatar quaisquer descobertas ao Conselho de Administração.

A Diretoria e a Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna atuarão a partir das decisões do Conselho de Administração apoiado pelo Comitê de Auditoria para adequar as respostas aos riscos de acordo com as deliberações deste órgão, além de fornecer a informação decorrente do contato mais direto para a melhor deliberação do Conselho de Administração.

Terceiro Nível – Fixação de objetivos, Avaliação de Risco e Atividades de Controle:

O Terceiro Nível de gerenciamento consiste na atuação do Conselho de Administração com suporte do Comitê de Auditoria. Este deverá analisar e consolidar as informações constantes dos relatórios bimestrais da Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna, reportando suas conclusões e sua avaliação

5.5 Outras informações relevantes



sobre a confiabilidade dos controles internos da Companhia semestralmente ao Conselho de Administração. Ao Comitê também caberá avaliar e monitorar as exposições de Risco da Companhia, investigar e monitorar eventos que possam prejudicar os controles internos e a política de *compliance* da Companhia, dentre outras funções de coordenação e fiscalização.

Ao Conselho de Administração, por fim, caberá a função de orquestrar a aplicação da Política de Gerenciamento de Riscos na Companhia com o suporte da análise e das informações trazidas tanto pelo Comitê de Auditoria, quanto pela Diretoria. Por isso, ele deverá determinar o Apetite por Risco da Companhia, revisar, monitorar e aprovar as estratégias da Companhia para a gestão do risco, além de deliberar sobre os relatórios e outros documentos elaborados pelo Comitê de Auditoria e pela Área de Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna. Dentro dessa atuação, lhe caberá tomar as principais decisões no processo de gestão de riscos da Companhia, avaliar a efetividade do sistema de controles internos.

Implementação e aperfeiçoamento da cultura de gerenciamento de riscos:

O Conselho de Administração tem, no momento em que se encontra a Companhia, a função de aperfeiçoar a aplicação da Política de Gerenciamento de Riscos formalizada recentemente, incutindo em toda a Companhia uma cultura de gerenciamento de riscos adequada às novas circunstâncias. Para isso, cabe ao Comitê de Auditoria realizar treinamentos recorrentes com todo o pessoal da Companhia para capacitá-los a identificar, evitar, avaliar, monitorar e mitigar Riscos. Nesse mesmo sentido, a Área de Jurídica e de Compliance será responsável por conduzir treinamentos de *compliance* e preparar boletins informativos para outras áreas quando julgar conveniente.

O processo de implementação da Política de Gerenciamento de Riscos e concomitante aperfeiçoamento baseia-se na informação, na comunicação e no monitoramento para aplicar o gerenciamento de riscos de forma sistemática para além do Primeiro Nível, possibilitando o acompanhamento e ajuste adequado às mudanças por que passar a Companhia.

Com base nas informações descritas neste item 5.6, a Companhia entende que a sua estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da Política de Gerenciamento de Riscos é adequada.

A adequação da estrutura operacional e de controles internos é objeto de monitoramento e reavaliação do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria com o objetivo de se verificar: (i) se a Política de Gerenciamento de Riscos, assim como nossos demais códigos e políticas, estão sendo efetivamente adotados; e (ii) eventuais necessidades de revisões ou melhorias.