

GRUPO **ZELO**

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
**2020**

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
**2020**

GRUPO **ZELO**

ESSENCIAL  
É VIVER BEM.



# ÍNDICE

ESTE É O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO ZELO, ELABORADO DE ACORDO COM AS GRI STANDARDS – OPÇÃO ESSENCIAL.

<b>1. MENSAGEM DO PRESIDENTE</b> .....	6
<b>2. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO</b> .....	8
<b>3. NOSSA MOBILIZAÇÃO CONTRA A COVID-19</b> .....	10
Nosso posicionamento .....	12
Reflexo nos serviços .....	12
Nossas ações .....	13
Resultados e compromissos .....	15
<b>4. DESTAQUES DE 2020</b> .....	16
<b>5. GRUPO ZELO</b> .....	22
O Grupo Zelo .....	24
Marca e serviços .....	26
Unidades de negócio .....	29
Missão, visão e valores .....	39
Estrutura de governança .....	40
Ética e integridade .....	50
Geração de valor .....	55
<b>6. NOSSA ESTRATÉGIA</b> .....	58
Planejamento, aquisições e fusões .....	60
Inovações .....	63
Nossas metas e compromissos .....	64
<b>7. PESSOAS</b> .....	66
Nossos colaboradores .....	69
Nossos clientes .....	76
Nossos fornecedores .....	79
Nossa comunidade .....	80
<b>8. MEIO AMBIENTE</b> .....	84
Nosso compromisso ambiental .....	86
Indicadores ambientais .....	90
<b>9. DESEMPENHO ECONÔMICO</b> .....	94
Gestão .....	96
<b>10. SOBRE O RELATÓRIO</b> .....	100
Sobre o relatório .....	102
ODS e Pacto Global .....	105
Glossário .....	114
Créditos .....	115

# MENSAGEM DO PRESIDENTE



## LUCAS PROVENZA

CEO DO GRUPO ZELO

(GRI 102-14)

O ano de 2020 foi de muitos desafios para todos os setores da economia e para a sociedade de forma geral, em função do que a Covid-19 exigiu de adaptações na vida das pessoas e na forma de se trabalhar, em tempo recorde. Para o Grupo Zelo, foi um ano intenso, de muito trabalho. Montamos um Comitê de Crise multidisciplinar, logo no início da pandemia, focado nas ações e respectivos acompanhamentos e reportes. Precisamos afastar colaboradores em grupo de risco, garantir a proteção dos que não puderam trabalhar em sistema remoto e continuar a oferecer aos nossos clientes um serviço de qualidade em um dos momentos mais difíceis de suas vidas, especialmente com as restrições impostas aos velórios por questões sanitárias.

Ao olhar para tudo o que fizemos e a forma com que superamos os grandes obstáculos, uma palavra me vem à mente: orgulho. Somos uma empresa que presta um serviço essencial e cuja demanda aumentou significativamente por conta da pandemia. Tivemos que nos adaptar a novas legislações, repensar nosso modelo de atendimento ao cliente enlutado, preparar nossas unidades para fiscalizações com foco na Covid-19, lidar com desencontro de informações por parte da imprensa e garantir que todas as unidades estivessem em condições de operar assegurando a proteção dos colaboradores e clientes. Nosso time não mediu esforços para responder às demandas, mantendo a qualidade característica de nossos serviços e em linha com nosso posicionamento e nossa estratégia. União, colaboração, empatia e superação foram as marcas de nosso trabalho em 2020.

Nosso desempenho financeiro foi prejudicado no primeiro semestre, com uma queda de cerca de 15% no faturamento em relação ao nosso orçamento. Nossa principal fonte de receita, que são os planos funerários, se viu desafiada por uma alta taxa de sinistralidade. Somado a isso, grande parte da equipe comercial, que tem no contato presencial uma das principais características do trabalho, precisou se afastar, em função das exigências de distanciamento social. Contudo, continuando nossa estratégia de crescimento, marcada por aquisições de empresas, e nos reinventando em todas as frentes de trabalho, conseguimos recuperar grande parte da receita. Com isso, fechamos o ano com margem EBITDA dentro do planejado e faturamento apenas 6% abaixo do previsto.

Destaco, aqui, alguns marcos importantes no ano de 2020 para a companhia, como a instituição da área de *Compliance* e o lançamento do programa Integridade de *Compliance*, que reforçam as boas práticas de governança do Grupo. E também a estruturação da área de Sustentabilidade, que nos dá ferramenta para evoluir ainda mais na gestão dos temas relevantes para a companhia nos aspectos ambiental, social e econômico.

Uma das frentes que nos desafia nesse sentido envolve os fornecedores, *stakeholders* extremamente importantes para o negócio e para os quais iremos ter um olhar mais ativo e atento, em busca de uma cadeia de valor cada vez mais sustentável. Pertencemos a um setor ainda muito marcado pela informalidade, mas estamos conseguindo cumprir nosso papel social ao imprimir aspectos de *compliance* e governança no mercado e atuar cada vez mais focados na geração de valor entregue à sociedade.

O aporte do fundo de investimentos Crescera Capital, em 2020, representa um importante passo em nossa trajetória de crescimento e nos ajudará a aprimorar as práticas de gestão do Grupo Zelo. Temos certificações em nossa linha de horizonte e uma grande visão de futuro para a companhia, que perseguimos com olhar atento para a sustentabilidade e para todos os nossos *stakeholders*, procurando gerar impactos cada vez mais positivos para a sociedade.

Não tenho dúvidas de que, com nossa liderança comprometida e olhar holístico para nossas atividades, vamos seguir com o propósito de oferecer serviços com qualidade e excelência, procurando promover o atendimento humanizado e profissional.

“

***Nosso time não mediu esforços para responder às demandas, mantendo a qualidade característica dos serviços e em linha com nosso posicionamento e nossa estratégia.***



# MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO

“

**Nossa ambição é nos tornarmos benchmarking em sustentabilidade no setor. Esperamos poder contribuir nesse aspecto, trazendo as questões mais relevantes como pauta prioritária.**



(GRI 102-14, 102-32)

Mesmo em um ano tão atípico como 2020, conseguimos superar as expectativas. Criamos um Comitê de Crise para o gerenciamento dos efeitos da Covid-19 e conseguimos uma incrível mobilização de todo o time, um engajamento que realmente nos enche de orgulho. Tivemos que superar obstáculos de toda ordem, já que nosso setor ficou bastante em voga durante a pandemia. E, ainda assim, conseguimos superar o momento, deixando claro para a sociedade e para os órgãos públicos a importância do trabalho do Grupo Zelo.

Importante destacar a rapidez de nossas equipes para atuar durante a crise e, ainda assim, colocar projetos em execução. Usamos a tecnologia a nosso favor e vivemos uma verdadeira aceleração digital. O avanço das vendas *on-line* é um exemplo de consequência que veio pra ficar.

Reforço também a evolução da gestão da sustentabilidade na companhia. O aporte do fundo Crescera Capital trouxe exigências que nos levaram a aprimorar processos, o que foi extremamente benéfico para a empresa e eleva o cuidado com o meio ambiente a outro patamar. A estruturação da área de Sustentabilidade é um dos pontos altos de 2020 nessa frente. Os assuntos são endereçados de forma sistematizada e processual. Dentro do Conselho de Administração, os aspectos ESG são tratados com muita relevância. Isso reforça a governança na companhia e imprime ainda mais força para o Grupo Zelo no mercado.

Nossa ambição é nos tornarmos *benchmarking* em sustentabilidade no setor. Outros segmentos de mercado têm normas e diretrizes, mas no setor de serviços funerários como um todo,

ainda não observamos essa evolução. Esperamos poder contribuir nesse aspecto, trazendo as questões mais relevantes como pauta prioritária.

Replicar esse modelo sustentável em regiões com culturas diversas é um desafio. Mas a padronização nos ajuda muito nisso, em especial, do processo de *due diligence*, que aprimoramos em 2020. Estamos agora abrindo uma nova frente de crescimento por meio do desenvolvimento de mercado. Isso não envolve aquisições ou fusões, mas novas instalações do Grupo em localidades onde não atuamos. Nesse sentido, os desafios ainda existem, mas já temos uma base bastante fundamentada para imprimir nosso modelo de negócios e nossa cultura organizacional desde o início.

Já temos olhado o tema da diversidade com atenção, para que haja equilíbrio. Queremos impulsionar as ações de responsabilidade social, aproveitando a sinergia com o voluntariado e estudando formas de destinar verbas a instituições, valendo-se da geração de impostos nas regiões onde atuamos.

Quero reforçar o agradecimento a todos os nossos colaboradores e parceiros, que não mediram esforços para executar os projetos e manter a qualidade de nossos serviços em um ano tão difícil e de tanta superação. Tenho expectativas positivas em relação ao futuro. Estamos ampliando nossa presença para vários estados e seguimos no caminho certo para consolidar o Grupo Zelo como uma empresa nacional e alcançar nossa visão de futuro: o reconhecimento como a melhor e maior do setor funerário no Brasil.

**LUCAS MIRANDA**  
PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO GRUPO ZELO





# NOSSA MOBILIZAÇÃO CONTRA A COVID-19

O ano de 2020 foi atípico e desafiador. A Covid-19 afetou todos os setores e exigiu muitas adaptações para garantir a prestação de nossos serviços de forma segura.

## ▶ NOSSO POSICIONAMENTO

Somos uma empresa de serviço essencial e não paramos durante a pandemia do novo coronavírus. Pelo contrário, trabalhamos ainda mais. Logo que os primeiros casos começaram a aparecer no Brasil, decidimos estruturar, imediatamente, um Comitê de Gestão de Crise, integrado por representantes de todas as diretorias, da área de *Compliance* e das gerências de Planejamento, Jurídica e de Comunicação.

A principal missão do comitê foi – e ainda é – tomar rapidamente as decisões mais adequadas possíveis ao momento, preservando o bem-estar de nossos colaboradores, garantindo a prestação de nossos serviços aos clientes e reforçando a solidez do grupo. As medidas adotadas estão em conformidade com as normas sanitárias preconizadas pelos principais órgãos de saúde e do setor. Também estudamos as práticas de gestão de crise adotadas pelo mercado e adotamos as melhores delas.

Nos adaptamos aos equipamentos de proteção individual (EPIs) obrigatórios e necessários, criamos vídeos explicativos sobre como utilizá-los e como lidar com o novo coronavírus e aprimoramos o atendimento. Em menos de 36 horas, todas as unidades já tinham kits de EPIs.

## ▶ REFLEXO NOS SERVIÇOS

Nossos serviços foram diretamente afetados pela Covid-19. Decretos federais, estaduais e municipais impuseram regras rígidas aos serviços funerários, como redução do período de velório e limite de pessoas por sala. Um dos principais diferenciais de nossos planos, o kit lanche, foi suspenso durante a pandemia, impactando a qualidade do atendimento.

Além disso, óbitos relacionados à Covid-19 (suspeitos e confirmados) tiveram que ser feitos sem realização de velório, colocando em xeque todo o valor agregado que entregamos em nossos serviços. Para tentar amenizar a dor dessas famílias e permitir uma despedida mais adequada, colocamos a cremação à disposição dos familiares.

Foram medidas extremas que sensibilizaram todo nosso time. Mas, com um trabalho em equipe, conseguimos nos adaptar, mantendo a solidariedade às famílias e ampliando a qualidade do serviço.



AO LONGO DE 2020,  
NOSSO COMITÊ DE  
GESTÃO DE CRISE  
REALIZOU **98 DAS**  
**118 INICIATIVAS**  
PROPOSTAS  
RELACIONADAS  
À COVID-19.



**A média mensal em  
nossa unidade de  
Belo Horizonte é de  
800 atendimentos.  
Com a pandemia,  
saltou para  
900 por mês.**



**Fomos obrigados a tirar dos familiares o direito de se despedir de seu ente querido e de contar sua história, mas nos organizamos para criar uma despedida com músicas e mensagens de carinho para os familiares nos sepultamentos realizados nos Cemitérios Parque de Minas Gerais.”**

Roberto Santana, diretor de Serviços Funerários

## ▶ NOSSAS AÇÕES



### HIGIENIZAÇÃO

Disponibilizamos em todas as nossas unidades álcool em gel e instruções de higienização nos pontos comuns e estratégicos.



### HOME OFFICE

Implementamos o modelo de *home office* para todos os colaboradores com funções que poderiam ser realizadas remotamente.

### ATENDIMENTO AO CLIENTE

Adequamos nossas unidades de atendimento ao cliente para seguir todas as novas exigências sanitárias, reduzindo a escala de trabalho e respeitando a distância mínima. Realizamos campanhas para incentivar os meios de atendimento e pagamento remotos.



Implementação de barreiras sanitárias nos cemitérios, no Dia de Finados.



Equipe de telemarketing em momento anterior à pandemia da Covid-19.

## UNIDADES OPERACIONAIS

Nosso time de operações foi devidamente equipado e preparado especialmente para a execução dos serviços de forma segura e confiável. Montamos estruturas em área aberta e ventilada, pensando na saúde dos amigos e familiares presentes.

## COMUNICAÇÃO INTERNA

Elaboramos uma grande campanha para divulgar aos colaboradores, por meio de comunicados internos, informações sobre a Covid-19 e os protocolos sanitários a serem adotados. Houve um esforço conjunto para a informação chegar rápido onde precisava.

## VENDAS

Aceleramos o desenvolvimento do portal de vendas *on-line*. O atendimento de vendedores em domicílio presencial passou a ser feito apenas com agendamento prévio e com autorização do cliente. Toda nossa equipe de vendas recebeu treinamento especializado.



No vídeo, nossos colaboradores contam em detalhes os desafios de cada setor no enfrentamento à pandemia da Covid-19.



Saiba mais:  
<https://cutt.ly/CxCf9Ax>



## RESULTADOS E COMPROMISSOS

A pandemia promoveu a aceleração digital em toda a empresa, com destaque para a inauguração da Universidade Zelo **(mais detalhes no capítulo PESSOAS)**. Isso nos permitiu criar a “identidade Zelo”, padronizando o serviço, o atendimento e a linguagem em todas as unidades, que estão cada vez mais espalhadas pelo país.

Apesar dos desafios impostos pela Covid-19, a resposta imediata e o espírito de equipe e de colaboração de todo nosso time foram motivos de orgulho. Com o afastamento de colaboradores do grupo de risco, as áreas de operações precisaram de apoio e receberam de todos os setores da empresa. Tivemos mais de 700 voluntários dispostos a colaborar onde fosse preciso.

Esse momento também colocou nosso setor em evidência no mercado, o que acabou gerando uma sensibilização aos profissionais funerários em toda a sociedade.



**Ao contrário de muitos setores, parte dos nossos colaboradores não pôde ficar em casa. Eles precisaram estar presentes em todas as nossas unidades para garantir o funcionamento das operações e o atendimento à demanda, que cresceu muito por causa da pandemia.”**

Fadlo Alexandrino Andrade de Oliveira,  
gerente de Operações - Cemitérios



**Durante a pandemia, nosso diferencial tem sido cuidar da segurança dos colaboradores e garantir o melhor atendimento aos clientes.**



## DESTAQUES DE 2020

Mesmo com tantos desafios, avançamos em projetos estratégicos em 2020, como a efetivação da área de *Compliance* e o lançamento do programa Integridade, além da viabilização de novos produtos, como o plano funerário para *pets*.

●  
**IMPLANTAÇÃO EFETIVA DA ÁREA DE COMPLIANCE E LANÇAMENTO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE** ENDEREÇAM TEMAS E ASSEGURAM QUE A ÉTICA E A INTEGRIDADE SEJAM PROCESSOS TRANSVERSAIS NA COMPANHIA.

GRUPO ZELO

Lançamento do Programa de Integridade:  
<https://cutt.ly/XxCCZq8>



**Compliance:** reforço para as boas práticas de governança



●  
**EVOLUÇÃO DOS ASPECTOS ESG.** ALÉM DE CONSOLIDARMOS A ÁREA DE COMPLIANCE, CRIAMOS A ÁREA DE SUSTENTABILIDADE, LANÇAMOS A POLÍTICA SOCIOAMBIENTAL E IMPLANTAMOS PROCESSOS DE DUE DILLIGENCE PARA A INTEGRAÇÃO DE NOVAS EMPRESAS.

●  
 A REDE DE PARCEIROS DUCASH MOVIMENTOU **R\$ 20 MILHÕES** EM FATURAMENTO, GERANDO MAIS DE **R\$ 3 MILHÕES EM DESCONTOS.**



●  
 INAUGURAMOS A **UNIVERSIDADE ZELO**, QUE SE TORNOU UMA IMPORTANTE PLATAFORMA PARA AS AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO NA COMPANHIA, ESPECIALMENTE EM UM ANO DE DISTANCIAMENTO SOCIAL.

**Acessível** a todos os colaboradores

●  
 LANÇAMOS EM 2020 O **ZELOPET**, PLANO FUNERÁRIO PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO, COM INCORPORAÇÃO DE UM CEMITÉRIO E UM CREMATÓRIO ESPECÍFICOS PARA **PETS**.

**JÁ PAROU PARA PENSAR COMO VOCÊ VAI HOMENAGEAR A MEMÓRIA DO SEU MELHOR AMIGO?**

**TODO RESPEITO E CARINHO QUE O SEU MELHOR AMIGO MERECE.**

CONHEÇA MAIS SOBRE O PLANO FUNERÁRIO

●  
 NOS SEPULTAMENTOS POR COVID-19, QUE NÃO PUDEAM TER VELÓRIO, IMPLANTAMOS UM **CERIMONIAL DE DESPEDIDA:** OFERECEMOS BOTÕES DE ROSAS AOS FAMILIARES E UMA MENSAGEM DE CONFORTO PARA LEITURA ANTES DO ENTERRO.





A **LIVE CONECTANDO MEMÓRIAS**, REALIZADA NO DIA DE FINADOS COM NOVE HORAS DE DURAÇÃO, TEVE MAIS DE 50 MIL VISUALIZAÇÕES EM NOSSO CANAL NO YOUTUBE.



Saiba mais:  
<https://cutt.ly/5xC1oN2>



Live  
02/11/20



## Conectando memórias



8 DE MARÇO

# #TODAS POR TODAS



PARA MARCAR O **DIA DA MULHER**, EM 2020 LANÇAMOS A CAMPANHA **“TODAS POR TODAS”**, UMA HOMENAGEM ÀS COLABORADORAS DO GRUPO ZELO. DURANTE O MÊS DE MARÇO, COMPARTILHAMOS AS HISTÓRIAS DE TRÊS DESSAS MULHERES. TODO O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DESSE PROJETO, DA CRIAÇÃO À EDIÇÃO DOS VÍDEOS, FOI FEITO POR MULHERES.



Saiba mais:  
<https://cutt.ly/DxCB28>





## **GRUPO ZELO**

Em 2020, continuamos nosso projeto de crescimento, com fusões e aquisições, e encerramos o ano com presença em seis estados e no Distrito Federal.



## O GRUPO ZELO

(GRI 102-5, 102-7, 102-10)

Ressignificar o conceito de assistência funerária no Brasil. É com esse lema que nós, do Grupo Zelo, trabalhamos diariamente. Fazemos isso pautados pela profissionalização e pelo desenvolvimento do setor funerário, que aos poucos vem sendo reconhecido por sua relevância social, econômica e financeira

Nosso grupo nasceu da união das funerárias Bom Jesus, Santa Clara, Santa Rita e Bom Pastor, logo após a instituição da Regulamentação dos Planos de Assistência Funerária no Brasil (Lei 13.261/2016).

Fundada em 2017, a Companhia Brasileira de Planos Funerários S.A é uma sociedade anônima de capital fechado que controla um conglomerado de empresas dos seguintes segmentos: planos funerários, serviços funerários, cemitérios, crematórios e benefícios.

*[Dispõe sobre a normatização, a fiscalização e a comercialização de planos de assistência funerária, com vistas a garantir a segurança jurídica para os clientes, impulsionando a profissionalização das empresas do segmento].*

Ao longo desses anos, seguimos firmes no propósito de sermos reconhecidos como o melhor e maior grupo do setor funerário no Brasil, o que nos levou à busca constante por aprimoramento da gestão e da governança, inovação e excelência na prestação de serviços.

Mesmo em meio à pandemia do novo coronavírus em 2020, seguimos com nossa estratégia de crescimento por meio de fusões e aquisições. Formamos um time de 1.928 colaboradores e chegamos à marca de 122 unidades nos estados de Minas Gerais, Espírito Santo, Rio de Janeiro, Bahia, Goiás, Tocantins e no Distrito Federal, com estrutura para atendimento a mais de 2 milhões de associados em 845 cidades, consolidando um papel de destaque no mercado como o maior grupo de assistência funerária de Minas Gerais.

Somente em 2020, adquirimos 14 novas unidades de planos e serviços funerários. Começamos o ano presentes em três estados e chegamos ao final do ano com presença em seis estados e no Distrito Federal. Também consolidamos o serviço de benefícios Ducash, implantamos nosso Centro de Serviços Compartilhados (CSC) e ainda lançamos o serviço ZeloPET, voltado para animais de estimação, um mercado que só cresce em todo o país.

### NOSSOS NÚMEROS EM 2020

122 UNIDADES

ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO  
EM MAIS DE 845 CIDADES

300 MIL ASSOCIADOS TITULARES,  
COM COBERTURA DE MAIS DE  
2 MILHÕES DE VIDAS

CERCA DE 2 MIL SERVIÇOS  
PRESTADOS POR MÊS, EM MÉDIA



**Meta para 2021:**

*Unindo nossos três principais pilares de sustentação – desenvolvimento social, ambiental e rentabilidade –, nossa meta é manter forte o compromisso com os mais altos padrões de governança corporativa.*

# MARCA E SERVIÇOS

(GRI 102-2)

Nossa empresa oferece estrutura completa de serviços de assistência funerária, abrangendo desde planos e serviços funerários em cemitérios e crematórios até um clube de benefícios e, mais recentemente, um plano funerário para animais de estimação, o ZeloPET.

Atualmente, trabalhamos com laboratórios para tanatopraxia, velórios em diversas cidades e parcerias com as melhores funerárias dos estados onde atuamos.

Buscamos continuamente a excelência do nível de atendimento, medida por meio de pesquisas de satisfação realizadas junto aos clientes. Mantemos estruturas próprias em várias localidades, o que permite oferecer benefícios exclusivos aos nossos associados.



Bosque das Águas Claras, em Nova Lima (MG).



## ZELOPET

Lançado em 2020, o plano ZeloPET pode ser incluído como adicional ao plano funerário ou contratado de forma avulsa. Com isso, queremos oferecer uma opção para aqueles que desejam se despedir de seu animal de estimação de uma forma especial. Por enquanto, atendemos apenas animais de pequeno e médio porte.

Oferecemos as opções de sepultamento, no cemitério vertical em Nova Lima (MG), e de cremação, em que o dono pode levar as cinzas do animal. Também temos uma capela no cemitério para quem deseja velar o animal.



## SERVIÇOS FUNERÁRIOS

Prestação de serviços particulares e atendimento a associados da unidade de planos funerários abrangidos dentro da área de cobertura. Garantimos atendimento diferenciado e auxílio em todas as etapas do processo. Cerimonial, ornamentação completa, coroa de flores, tanatopraxia, velórios, urnas e traslado estão entre os serviços prestados. Disponibilizamos uma central exclusiva de atendimento 24 horas para abertura de sinistros, com profissionais altamente capacitados para dar a assistência necessária aos familiares.



## PLANOS FUNERÁRIOS

Comercialização de planos funerários, com foco em crescimento rápido de forma orgânica e inorgânica. Os produtos abrangem planos individuais e familiares, com possibilidade de uso de jazigos. O portfólio de planos inclui: Zelo Total, Zelo Família, Zelo Supremo, Zelo Essencial, Prime e **ZeloPET**. Saiba mais em nosso site: <https://gruposzelo.com/product-category/planos-funerarios/>.



## SERVIÇOS CEMITERIAIS

Venda de jazigos, administração, fornecimento de flores, gestão e manutenção de cemitérios, locação de salas de velório, serviços de sepultamento, cremação, exumação e remoção de corpos.



## CREMAÇÃO

Oferta de serviços que podem ser adquiridos para uso imediato ou futuro, com preços diferenciados. A cremação, aliás, tem sido uma prática em crescimento em todo o país. É um serviço que apresenta vantagens em relação ao sepultamento tradicional, como segurança, menor impacto ambiental e melhor custo. Nossos planos são configurados de modo a tornar esse serviço acessível à população, sendo possível, por exemplo, incluir até 14 pessoas num plano por apenas R\$ 10 a mais no valor da mensalidade. Saiba mais em nosso canal no YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=Ln3CHZ35UZs>



## CLUBE DE BENEFÍCIOS

A Ducash é o clube de benefícios exclusivos do Grupo Zelo, que reúne quase três mil estabelecimentos parceiros em mais de 300 cidades. Oferecemos descontos relevantes e exclusivos para o cliente Zelo nas áreas de saúde, bem-estar, alimentação, lazer, vestuário, educação, postos de gasolina e compras pela internet, entre outras. Além de promover o acesso democrático ao consumo, a Ducash cumpre seu papel incentivando o cliente a construir seus hábitos no comércio local. Em 2020, geramos mais de R\$ 20 milhões em faturamento para nossos parceiros. O próximo passo é lançar a carteira digital, com cartão bandeirado, para democratizar o acesso aos bancos digitais nas centenas de cidades, de todos os portes, onde a Ducash está presente.

## ▶ NOVOS PRODUTOS E MERCADOS

Iniciamos o ano de 2020 trabalhando na formatação e teste de novos produtos e novos canais de vendas para atender a evolução do mercado de *Death Care*. Nosso objetivo é melhorar a experiência do cliente, aprimorar nossa reputação e gerar mais valor para nossos acionistas e associados.

Para ampliar nossa participação no mercado brasileiro, em 2021 vamos realizar estudos de potencial crescimento, tanto orgânico quanto por meio de aquisições, em todos os estados. A partir disso, teremos uma visão do potencial para cemitérios, serviços e planos funerários.

Um dos focos é o estado de São Paulo. Não temos como falar em abrangência nacional sem considerar essa importante região do País. Por isso, estamos aguardando a reabertura da licitação de serviços funerários da capital paulista. O Grupo Zelo atende a altos níveis de exigência por ter estruturado as áreas de gestão e governança, o que nos leva a acreditar no nosso potencial de competitividade. Estamos aptos a gerir pelo menos dois dos quatro lotes ofertados. Enquanto isso, vamos prospectar outros municípios da Região Metropolitana de São Paulo.

Veja mais sobre nossa estratégia de crescimento no capítulo **NOSSA ESTRATÉGIA**.



Oferecemos estrutura completa de serviços de assistência funerária aos nossos clientes.



As Capelas de Homenagem oferecem um ambiente de paz e tranquilidade para esse momento de despedida.

## UNIDADES DE NEGÓCIO

(GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7)

O Grupo Zelo possui 122 unidades espalhadas pelos estados de Minas Gerais, Espírito Santo, Rio de Janeiro, Goiás, Bahia, Tocantins e Distrito Federal, entre cemitérios, crematórios, velórios, laboratórios próprios para tanatopraxia, um centro de distribuição e um Centro de Serviços Compartilhados (CSC).

Investimos em um serviço de excelência, que busca ressignificar o conceito de planejamento funerário. Nossos memoriais são um exemplo de inovação, atenção e cuidado na prestação de serviços funerários. Possuímos memoriais em três localidades (Belo Horizonte e Ribeirão das Neves, em Minas Gerais; e Guaçuí, no Espírito Santo), idealizados sob o conceito de acolhimento e planejados para garantir o melhor atendimento em um momento tão difícil vivido por nossos clientes. Mantemos também parcerias com diversas funerárias do Brasil.



A Sede Administrativa do Grupo, em Belo Horizonte (MG), conta com uma frota de quase 500 veículos, entre próprios e terceirizados.

## ▶ NOSSAS ESTRUTURAS



### O GRUPO

Nosso negócio começou com a união de quatro empresas, em 2017. Desde então, procuramos aprimorar a oferta de serviços, reunindo as melhores funerárias para oferecer mais estrutura, segurança, conforto, acolhimento e qualidade de vida para nossos clientes. Em 2020, chegamos à marca de 122 unidades de negócios distribuídas em 83 municípios, em seis estados e no Distrito Federal.

### CEMITÉRIO PARQUE E CREMATÓRIO BELO VALE

Localizado na cidade de Santa Luzia (MG), conta com uma ampla e moderna estrutura para suprir a demanda de Belo Horizonte e região metropolitana. Sua arquitetura busca proporcionar maior conforto e acolhimento para as pessoas que ali se encontram.



### CEMITÉRIO E CREMATÓRIO PARQUE DA COLINA (UNIDADES EM BELO HORIZONTE/MG E NITERÓI/RJ)

As unidades foram as primeiras necrópoles privadas em cada uma das localidades. Possuem ampla área verde, com aspecto de cemitério parque. A beleza cênica, a qualidade do serviço prestado e a padronização operacional dos cemitérios são diferenciais. O Cemitério Parque da Colina de Belo Horizonte, inaugurado em 1970, completou 50 anos em 2020. A unidade de Niterói foi inaugurada em 1973. Já os crematórios, também pioneiros nessas cidades, foram inaugurados em 2005 (Niterói) e 2012 (Belo Horizonte).

### Parque da Colina Niterói



**BOSQUE DAS ÁGUAS CLARAS  
CEMITÉRIO E CREMATÓRIO  
DE PEQUENOS ANIMAIS  
(NOVA LIMA/MG)**

Incorporado em 2020, é o mais moderno cemitério e crematório de animais de estimação da Região Metropolitana de Belo Horizonte (MG). Está localizado no distrito de São Sebastião das Águas Claras, popularmente conhecido como Macacos, em Nova Lima, cercado de uma grande área verde de quase 8 mil metros quadrados. Nossa equipe oferece acolhimento para os clientes e tratamento com dignidade para os animais. Além disso, todos os serviços incorporam práticas sustentáveis e respeito ao meio ambiente. Oferecemos serviços de traslado, velório, sepultamento individual, cremação e visitação.

**Saiba mais:**

➔ <http://bosquedasaguasclaras.com.br/servicos/>



**CEMITÉRIO E CREMATÓRIO  
JARDIM DAS PAINEIRAS (ARAGUAÍNA/TO)**

O empreendimento teve início há 15 anos com o primeiro Cemitério Parque do município. Em 2018, o Jardim das Paineiras inaugurou o primeiro crematório do estado de Tocantins, disponibilizando alta tecnologia no processo de cremação e minimizando os aspectos ambientais associados ao processo. No mesmo ano foi inaugurada também a funerária Jardim das Paineiras, que passou a oferecer o serviço completo de assistência funerária. Atualmente, o cemitério conta com uma estrutura que proporciona paz, tranquilidade e dignidade.



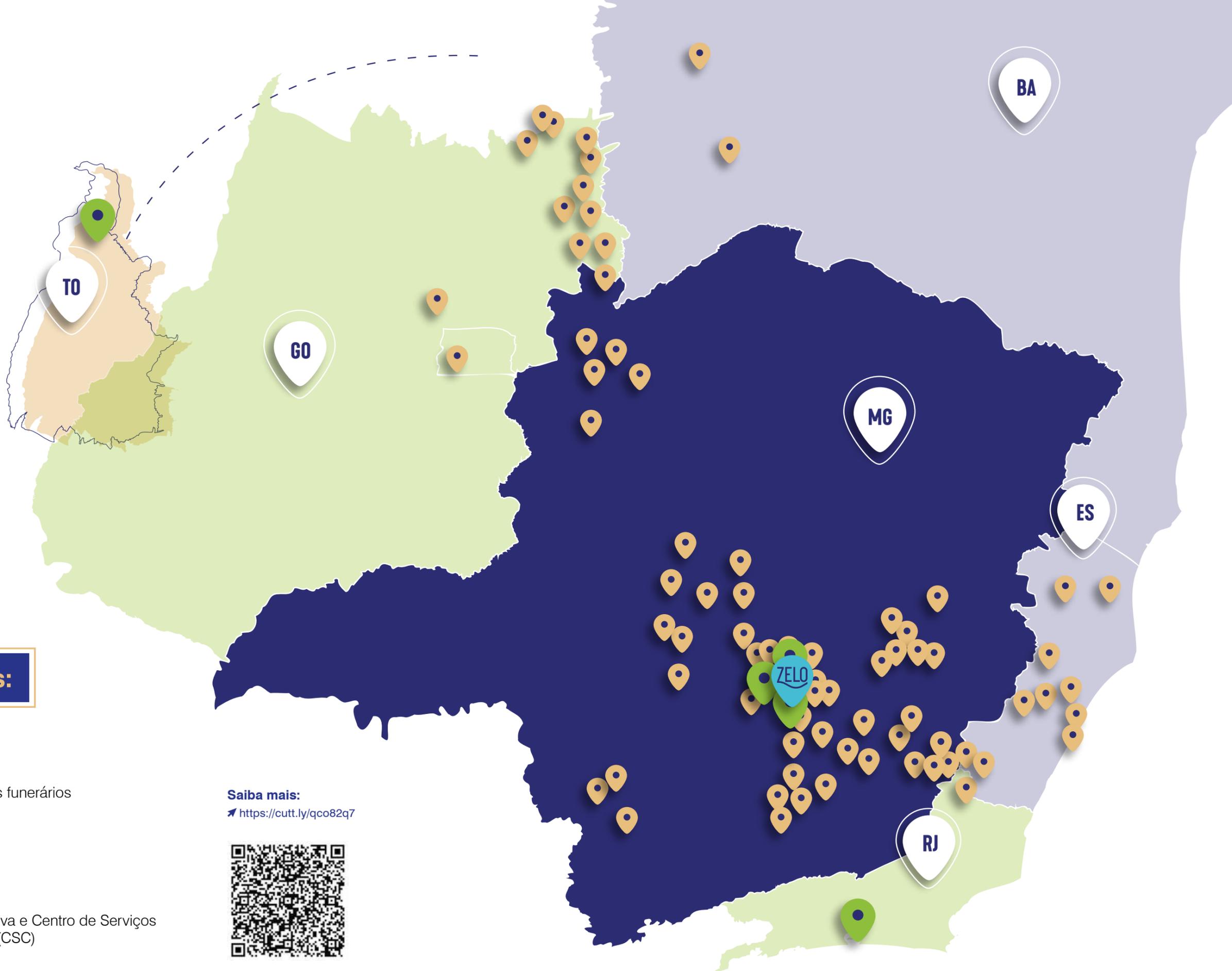
**Ducash**

Desde a fundação do Grupo Zelo, a Ducash já prestava o serviço de gestão da rede de descontos e benefícios. Ao ser adquirida, em 2019, deu um grande passo na busca pela geração de valor percebido pelo cliente. A integração entre planos, cemitérios e Ducash possibilitou ganho sinérgico para que o uso da rede de descontos se tornasse cada vez mais constante, possibilitando ao cliente uma economia maior do que o valor da sua mensalidade. Em 2020, várias iniciativas para contemplar o benefício foram criadas: atendimento via WhatsApp, parcerias com instituições de ensino *on-line*, teleconsultas gratuitas e/ou com valores acessíveis, testes de Covid-19 com descontos agressivos e parcerias remotas sob demanda, em que o cliente pode ligar de qualquer local do país para ter uma condição diferenciada de atendimento. Para 2021, a aposta é conquistar mais parcerias de teleconsultas não médicas (nutricionistas, pedagogos, psicopedagogia), pois a oportunidade de utilizar esses serviços tornou-se muito relevante para um cliente que, usualmente, possui menos condições de acesso.



**Nossa rede de parceiros compreende desde farmácias de grande porte nacional até aquele pequeno comércio numa cidade de 5 mil habitantes. Com isso, fomentamos a economia regional, o que gera impacto importante nas cidades onde atuamos.”**

**Renata Zarnowski,**  
Consultora - Desenvolvimento de Negócios



Onde atuamos:

-  Planos e serviços funerários
-  Cemitérios
-  Sede administrativa e Centro de Serviços Compartilhados (CSC)

Saiba mais:  
<https://cutt.ly/qco82q7>



## COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS - CBSF

Nº DA FILIAL	CIDADE	ESTADO	Nº DA FILIAL	CIDADE	ESTADO
Sede	Belo Horizonte	MG	38	Alfenas	MG
1	Belo Horizonte	MG	39	Conceição da Aparecida	MG
2	Belo Horizonte	MG	40	Carmo do Rio Claro	MG
3	Barbacena	MG	41	Carmo do Rio Claro	MG
4	Carandaí	MG	42	Vila Velha	ES
5	Ibertioga	MG	43	Belo Horizonte	MG
6	Barroso	MG	44	Capim Branco	MG
7	Ribeirão das Neves	MG	45	Sete Lagoas	MG
8	Barroso	MG	46	Sete Lagoas	MG
9	Porto Firme	MG	47	Prudente de Moraes	MG
10	Alto Rio Doce	MG	48	Barão de Cocais	MG
11	Sete Lagoas	MG	49	Jaboticatubas	MG
12	Santa Luzia	MG	50	Sete Lagoas	MG
13	Belo Horizonte	MG	51	Caeté	MG
14	Viçosa	MG	52	Matozinhos	MG
15	Carangola	MG	53	Ponte Nova	MG
16	Espera Feliz	MG	54	Ponte Nova	MG
17	Guaçuí	ES	55	Ponte Nova	MG
18	São José do Calçado	ES	56	Pedro Leopoldo	MG
19	Alegre	ES	57	Barão de Cocais	MG
20	Itabirito	MG	58	Matipó	MG
21	Congonhas	MG	59	Jequeri	MG
22	Carangola	MG	60	Santa Maria de Jetibá	ES
23	Fervedouro	MG	61	Belo Horizonte	MG
24	Betim	MG	62	Belo Horizonte	MG
25	Abaeté	MG	63	Mário Campos	MG
26	Martinho Campos	MG	64	Contagem	MG
27	Bom Despacho	MG	65	Colatina	ES
28	Felixlândia	MG	66	Fundão	ES
29	Curvelo	MG	67	Porto Firme	MG
30	Corinto	MG	68	Belo Horizonte	MG
31	Curvelo	MG	69	Santa Tereza	ES
32	Abaeté	MG	70	Porto Firme	MG
33	Três Marias	MG	71	Belo Horizonte	MG
34	Belo Horizonte	MG	72	Arraias	TO
35	Contagem	MG	73	Urucuia	MG
36	Ouro Preto	MG	74	Ouro Preto	MG
37	Bom Despacho	MG	75	Posse	GO

## COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS - CBSF

Nº DA FILIAL	CIDADE	ESTADO	Nº DA FILIAL	CIDADE	ESTADO
76	Padre Bernardo	GO	94	Mambai	GO
77	Campos Belos	GO	95	Monte Alegre de Goiás	GO
78	Padre Bernardo	GO	96	Nova Venécia	ES
79	Brasília	DF	97	Riachinho	MG
80	Posse	GO	98	São Domingos	GO
81	Alvorada do Norte	GO	99	Ipatinga	MG
82	Alvorada do Norte	GO	100	Timóteo	MG
83	Arinos	MG	101	Ipatinga	MG
84	Barreiras	BA	102	Belo Oriente	MG
85	Barreiras	BA	103	Iapu	MG
86	Bonfinópolis de Minas	MG	104	Ipaba	MG
87	Bonfinópolis de Minas	MG	105	Morada Nova de Minas	MG
88	Buritit	MG	106	Timóteo	MG
89	Divinópolis de Goiás	GO	107	Naque	MG
90	Dom Bosco	MG	108	Governador Valadares	MG
91	Guarani de Goiás	GO	109	Coronel Fabriciano	MG
92	Iaciara	GO	110	Ipatinga	MG
93	Itabirito	MG	111	Vitória	ES

UNIDADES	CIDADE	ESTADO
CBPF - Companhia Brasileira de Planos Funerários	Santa Luzia	MG
DUCASH - Companhia Brasileira de Benefícios e Inteligência de Negócios Ltda.	Belo Horizonte	MG
Planos Funerários SC Ltda.	Santa Luzia	MG
Belas Flores	Paraopebas	MG

## CEMITÉRIOS E CREMATÓRIOS

UNIDADES	CIDADE	ESTADO
Cemitério/Crematório	Parque da Colina	Belo Horizonte
Cemitério/Crematório	Belo Vale	Santa Luzia
Cemitério/Crematório	Parque da Colina	Niterói
Cemitério/Crematório	Bosque das Águas Claras	Nova Lima
Cemitério/Crematório/Funerária	Jardim das Paineiras	Araguaína

## IDENTIDADE E PROPÓSITO

(GRI 102-16)

Nossa atuação e nossa estratégia de crescimento se amparam em valores sólidos para que a condução dos negócios se pautem pela integridade. Nossos esforços em 2020 foram voltados para o fomento da Governança Corporativa e para as melhores práticas de mercado do Brasil. É nesse sentido que assumimos, de maneira conjunta, o protagonismo da mudança e reforçamos nossos valores corporativos: profissionalismo, integridade, foco no cliente, respeito, colaboração e transformação.

Saiba mais sobre **GOVERNANÇA CORPORATIVA** ao longo deste capítulo.

ESSENCIAL  
É VIVER BEM.



## MISSÃO

*Inspirar Zelo, em todos os momentos.*

## VISÃO

*Ser reconhecido como o melhor e maior do setor funerário do Brasil até 2025.*

## VALORES

- ✓ **Integridade**  
*Ética e transparência*
- ✓ **Respeito**  
*Por pessoas e pela vida*
- ✓ **Foco do cliente**  
*Acolhimento e empatia*
- ✓ **Transformação**  
*Adaptação e persistência*
- ✓ **Profissionalismo**  
*Comprometimento e excelência*
- ✓ **Colaboração**  
*Juntos para irmos mais longe*

# ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

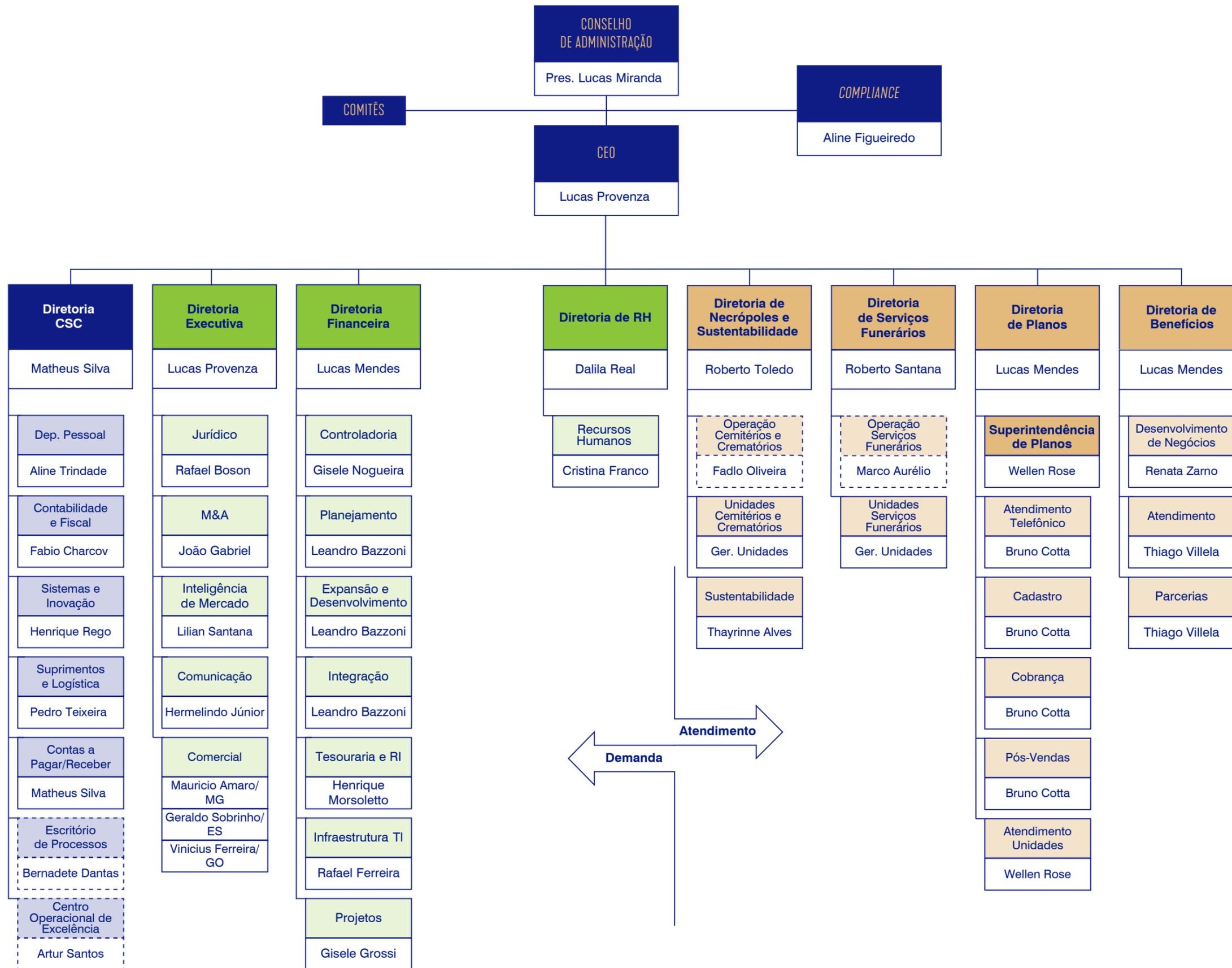
(GRI 102-18, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 202-2)

O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança do Grupo Zelo, cujo presidente, que também compõe a Diretoria da empresa, é designado por votação. A estrutura, até então formada por sete conselheiros, entre diretores e executivos, evoluiu em 2020 com a chegada de dois membros independentes.

Os membros da Diretoria são selecionados pela própria Diretoria e aprovados pelo Conselho de Administração. Em 2020, tivemos a chegada de dois novos diretores para fazer frente ao crescimento da companhia, trazendo conhecimentos que proporcionaram a criação de novas áreas.

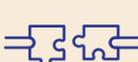
A estrutura de governança se apoia em comitês, formados conforme necessidade apontada pela Diretora e Conselho de Administração, e compostos por representantes de áreas afins e especialistas nos respectivos assuntos. Questões ambientais, sociais e econômicas são encaminhadas em fóruns de Diretoria e nos comitês.

O objetivo para 2021 é aprimorar ainda mais a governança na companhia.



## COMITÊS: SUPORTE À GOVERNANÇA

(GRI 102-18)

 <p><b>COMITÊ DE PROMOÇÕES</b></p>	<p>Tem o objetivo de reconhecer e valorizar colaboradores que apresentam performance superior e comportamento alinhado com a cultura organizacional, contribuindo diretamente para o alcance dos resultados da companhia.</p>
 <p><b>COMITÊ CONSULTIVO FISCAL</b></p>	<p>Órgão de caráter consultivo e permanente, com funções indelegáveis, que tem por finalidade auxiliar a administração da companhia nas atribuições dos campos fiscal e tributário em matéria de sua competência, estabelecida nas leis vigentes aplicáveis.</p>
 <p><b>COMITÊ DE AUDITORIA</b></p>	<p>Tem por finalidade auxiliar a administração no cumprimento de suas responsabilidades de orientação e direção superior, compreendendo a análise e emissão de recomendações sobre trabalhos da contabilidade e da auditoria independente, supervisão, riscos, controles internos, gestão de riscos e gestão financeira, entre outras atribuições. O objetivo é conferir maior eficiência e eficácia às decisões.</p>
 <p><b>COMITÊ DE ÉTICA</b></p>	<p>Deve agir em estrita conformidade com a missão e os valores do Grupo Zelo e conduzir seus trabalhos de acordo com as melhores práticas de Governança Corporativa, as disposições da Lei nº 12.846/2013 ("Lei Brasileira Anticorrupção"), o Decreto 8420/2015, do Estatuto Social, o Código de Ética e do acordo de acionistas da companhia.</p>
 <p><b>COMITÊ DE INVESTIMENTOS</b></p>	<p>Instaurado para endereçar todos os investimentos, bem como o crescimento orgânico e inorgânico (aquisições) da companhia. Tem como objetivo direcionar esforços para o crescimento por meio da aprovação ou indeferimento de negócios. Tem viés técnico e é composto por cofundadores e auditores dos fundos de investimento.</p>
 <p><b>COMITÊ DE INOVAÇÃO</b></p>	<p>Órgão independente, de caráter consultivo e permanente, que tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração em relação aos assuntos e projetos relacionados à tecnologia e inovação.</p>
 <p><b>COMITÊ DE CRISE</b></p>	<p>É convocado sempre que há uma situação de crise para centralizar e coordenar, sendo responsável por direcionar as ações da empresa frente ao novo cenário. Tem caráter mutável e é formado por cinco membros não efetivos, nomeados e destituídos pela Diretoria Executiva, em concordância com o Conselho de Administração, sendo adaptável às peculiaridades da crise enfrentada.</p>

## Composição dos comitês

 <p><b>COMITÊ DE PROMOÇÕES</b></p>	<p><b>Representantes da companhia:</b>                  Lucas Provenza (CEO)                  Lucas Mendes (Diretor Financeiro)                  Matheus Silva (Diretor de CSC)                  Dalila Real (Diretora de Recursos Humanos)                  Roberto Santana (Diretor de Serviços Funerários)                  Roberto Toledo (Diretor de Necrópoles e Sustentabilidade)                  Cristina Franco (Gerente de RH)</p> <p><b>Representante externo:</b>                  José Carlos (Total Consultoria)</p>
 <p><b>COMITÊ CONSULTIVO FISCAL</b></p>	<p><b>Corpo técnico:</b>                  Athie Cruz                  Henrique Azevedo</p> <p><b>Representantes da companhia:</b>                  Matheus Silva (Diretor de CSC)                  Rafael Boson (Gerente Jurídico)                  Lucas Mendes (Diretor Financeiro)                  Gisele Nogueira (Gerente da Controladoria)</p> <p><b>Representantes dos acionistas:</b>                  Cláudia Lopes                  Maria do Carmo Lopes                  Bruno Fernandes                  Matheus Rigueira                  Juliana Vargas</p>
 <p><b>COMITÊ DE AUDITORIA</b></p>	<p><b>Corpo técnico:</b>                  Luís Villela                  Pierre Magalhães</p> <p><b>Representantes da companhia:</b>                  Lucas Provenza (CEO)                  Lucas Mendes (Diretor Financeiro)                  Matheus Silva (Diretor de CSC)                  Gisele Nogueira (Gerente da Controladoria)</p> <p><b>Representantes dos acionistas:</b>                  Matheus Rigueira                  Juliana Vargas                  Bruno Fernandes</p>

 <p><b>COMITÊ DE ÉTICA</b></p>	<p><b>Representantes da companhia:</b>                  Aline Figueiredo (<i>Compliance officer</i>)                  Dalila Real (Diretora de Recursos Humanos)                  Lucas Provenza (CEO)                  Rafael Boson (Jurídico)</p> <p><b>Representantes dos acionistas:</b>                  Natália Galarti (Crescera Capital)</p>
 <p><b>COMITÊ DE INVESTIMENTOS</b></p>	<p><b>Representantes da companhia:</b>                  Lucas Provenza (CEO)                  Lucas Mendes (Diretor Financeiro)                  Rafael Boson (Gerente Jurídico)                  Henrique Morsoleto (Gerente Financeiro)</p> <p><b>Representantes dos acionistas:</b>                  Juliana Vargas (Crescera Capital)                  Bruno Fernandes (Crescera Capital)                  Nésio Firmino                  José Afonso</p> <p><b>Representante externo:</b>                  Matheus Rigueira (Consultor)</p>
 <p><b>COMITÊ DE INOVAÇÃO</b></p>	<p><b>Representantes da companhia:</b>                  Lucas Provenza (CEO)                  Lucas Mendes (Diretor Financeiro)                  Cristina Franco (Gerente de RH)                  Matheus Silva (Diretor de CSC)                  Gisele Grossi (Gerente de Projetos)</p> <p><b>Representantes externos:</b>                  João Alvarenga                  Hugo Ferreira Braga Tadeu</p>
 <p><b>COMITÊ DE CRISE</b></p>	<p>Formado por cinco membros não efetivos, nomeados e destituídos pela Diretoria Executiva, em concordância com o Conselho de Administração, adaptáveis às peculiaridades da crise enfrentada.</p>

## ▶ ABORDAGEM DE TEMAS ECONÔMICOS, SOCIAIS E AMBIENTAIS

(102-20, 102-31)

Em reuniões formais da Diretoria, são abordados todos os temas que impactam na atuação da companhia, com avaliação de riscos e oportunidades e criação de tratativas para capturar oportunidades e melhorias e definir estratégias. Os temas são estruturados entre a Diretoria e, sempre que necessário, apresentados ao Conselho de Administração – que promove reuniões mensais visando acompanhar o desempenho das unidades de negócio, áreas e seus respectivos resultados. Encontros extraordinários são realizados sempre que existe a necessidade de gerenciamento de crise e/ou discutidos nos comitês criados para temas específicos.

## ▶ EM LINHA COM AS MELHORES PRÁTICAS

(GRI 102-16, 102-27, 102-28)



Nossa equipe trabalha com equidade e transparência.

Por meio de nossos instrumentos normativos, principalmente o Código de Ética lançado em 2020, é que conseguimos operar com equidade, transparência e responsabilidade com a sociedade e as comunidades em que atuamos. Somente inserindo nossos números à forma como conduzimos nossos negócios é que criaremos um ambiente de crescimento íntegro e sustentável.

**NOSSO COMPROMISSO É GARANTIR A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FUNERÁRIO COM QUALIDADE E EXCELÊNCIA.**

Adotamos as melhores práticas de Governança Corporativa em nossa atuação e no relacionamento com os *stakeholders*, que é pautado pela transparência e pelas normas e regulamentos aplicáveis, seguindo nosso Código de Ética.

O endereçamento de assuntos relevantes e a definição de estratégias são feitos em reuniões quinzenais de Diretoria. Indicadores de resultado são utilizados como base para a tomada de decisões, ao lado da expertise de cada um de seus membros.

Os diretores são avaliados pelo Conselho de Administração a partir dos resultados da companhia e das metas específicas de cada área. Os indicadores são definidos internamente e validados pelo Conselho conforme os objetivos de negócio.

## ▶ PRESTAÇÃO DE CONTAS

(GRI 102-34)

As Áreas de *Compliance* e de Sustentabilidade do Grupo Zelo elaboram relatórios trimestrais para o Fundo Crescera, que podem gerar planos de ação. Adicionalmente, o profissional responsável pela área de *Compliance* deverá reportar o caso imediatamente ao Departamento de *Compliance* da Crescera caso haja qualquer suspeita, indício ou violação de disposições da Lei Anticorrupção Brasileira, da Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro ou eventual envolvimento em práticas de fraudes, financiamento ao terrorismo, assédio moral ou sexual no Grupo Zelo, bem como o descumprimento de qualquer item do seu Código de Ética ou do seu Programa de Integridade.

## ▶ RISCOS E IMPACTOS

(GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-33)

No planejamento de nossas atividades, temos como premissa a minimização de impactos potencialmente negativos, reiterando sempre o compromisso do Grupo Zelo com a sustentabilidade dos negócios. A atuação que concilia responsabilidade social, ambiental e de governança com rentabilidade é reflexo da evolução da maturidade de Governança Corporativa em 2020, em linha com a tendência de que as empresas que agem em conformidade com esses critérios são mais resilientes no mercado.

No período, o Comitê de Crise teve ampla atuação para levar decisões estratégicas a um ambiente colegiado e gerenciar riscos. O comitê deve ser acionado sempre que houver situações de crise – momento de dificuldade ou de problemas que podem comprometer o andamento de um processo, de um sistema ou da organização – para estruturar a melhor estratégia de abordagem.

A Diretoria e as áreas estratégicas se juntam para definir plano de ações por meio de tomada de decisões colegiadas. Competência técnica e eficiência administrativa constituem fatores indispensáveis para a condução do processo e das tratativas necessárias para solucionar as preocupações críticas.

### Avaliação interna

Atualmente, avaliamos o desempenho e as *performances* das áreas por meio da metodologia de OKRs (objetivos e resultados chave, na tradução livre para o português) trimestrais. Em 2020, ainda que não tenha sido possível estruturar a área de Gestão de Riscos, os números e *gaps* foram discutidos por comitês e pela diretoria para serem submetidos posteriormente ao Conselho de Administração, que estabeleceu formas de controle para melhoria contínua das áreas em destaque.

## ▶ POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

(GRI 102-35, 102-36)

A remuneração da Alta Administração é definida pelo Plano de Cargos e Salários do Grupo Zelo, em conformidade com o mercado. O cargo é avaliado segundo metodologia de classificação por pontos e sua remuneração segue a faixa em que foi enquadrado. Os cargos são revistos e reclassificados sempre que houver necessidade e evolução das funções.

Os executivos recebem remuneração variável atrelada a indicadores da empresa e também individuais, cujos valores variam entre um e sete salários, de acordo com o nível do cargo. Os valores recebidos podem ser reinvestidos como Incentivo de Longo Prazo, em que há contrapartida da companhia na proporção 1:1.



### Metas para 2021:

**Mobilizar discussões e temas de crise para que as decisões sensíveis sirvam de melhoria e aprimoramento por meio da metodologia PDCA.**

**Mapear os riscos e processos corporativos.**

## ▶ ENDEREÇAMENTO DE TEMAS COM STAKEHOLDERS

(GRI 102-29, 102-43)

Com objetivo de melhorar nossas atividades e operações, estamos sempre em busca do aperfeiçoamento das estratégias de negócios. Em 2020, aprimoramos a relação com nossos *stakeholders*. Compreendemos a importância de conhecer as partes interessadas e os benefícios que isso pode trazer para os negócios.

### Principais assuntos tratados:

- Credibilidade e transparência com as partes interessadas;
- Confiança de investidores;
- Troca de experiências entre a organização e suas partes interessadas;
- Identificação de pontos de melhoria em processos e operações;
- Melhoria de imagem da organização e fortalecimento da marca do Grupo Zelo.

### Mapa de stakeholders

(GRI 102-40, 102-42)

#### CLIENTES

- ✓ Titulares de direito de uso das necrópoles, visitantes das necrópoles, clientes de funerárias, clientes Ducash, enlutados, titulares dos planos funerários, dependentes cobertos pelos planos funerários

#### PODER PÚBLICO

- ✓ Governo e órgãos públicos

#### COMUNIDADE FINANCEIRA

- ✓ Entidades financeiras, acionistas e investidores

#### COLABORADORES GRUPO ZELO

- ✓ Funcionários, terceirizados, estagiários, aprendizes

#### FORNECEDORES

- ✓ Estabelecimentos parceiros Ducash, fornecedores de produtos e serviços

#### PLAYERS DE MERCADO

- ✓ Empresas do ramo funerário, cemitérios e crematórios

#### IMPRENSA

- ✓ Imprensa e públicos de redes sociais

#### COMUNIDADES DO ENTORNO

#### SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA

- ✓ Associações, sindicatos, movimentos sociais e organizações do terceiro setor



## ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

(GRI 102-43)

O ano de 2020 foi importante para a área de Comunicação do Grupo Zelo. Além da alta demanda interna por conta da pandemia da Covid-19, começamos a estruturar e implementar os instrumentos para gestão da marca e seus canais de comunicação internos e externos. A meta é consolidar essa estruturação em 2021, com a integração das frentes digitais e a construção de um posicionamento para os cemitérios e a Ducash.

Conseguimos formatar e estabelecer um discurso institucional e ganhar destaque no setor e no mercado. Contratamos uma assessoria de imprensa para estreitar nosso relacionamento com este público, permitindo manter uma rotina de diálogo, tanto na divulgação de ações positivas quanto em momentos de gerenciamento de crise.



Nossa equipe de Comunicação: relação com imprensa e público.

### Engajamento nas redes sociais

As redes sociais do Grupo Zelo estão se consolidando como um importante canal de fortalecimento do nosso posicionamento "Essencial é viver bem". Os diálogos aproximam a audiência, atingindo o nível de personificação da marca sem perder a essência do nosso negócio.



**A comunicação do Grupo Zelo está tomando forma por parâmetros técnicos que estão mapeados e que garantem integridade para a presença da marca. Estabelecemos critérios de comunicação para a companhia aderentes às diversas frentes de atuação."**

Hermelindo Júnior, gerente de Comunicação

### Balço das nossas redes sociais em 2020

LINKEDIN – EVOLUÇÃO DE MAIS DE 140% EM RELAÇÃO AO ANO DE 2019				
Novos seguidores	Número de publicações	Taxa de engajamento	Visitantes page	Visualizações
2.528 >140% Total hoje: >4,3 mil	85	5,05%	39 mil	>188mil

YOUTUBE – EVOLUÇÃO DE MAIS DE 560% EM RELAÇÃO AO ANO DE 2019				
Novos seguidores	Visualizações	Horas de exibição	Novos inscritos	Impressões
2,7 mil >560% Total hoje: > 2.933	259,7 mil	12,8 mil	2,7 mil	>525,7 mil

FACEBOOK	TOTAL	INSTAGRAM	TOTAL
Alcance	31.776.027	Alcance	16.841.982
Impressões	34.491.465	Impressões	18.954.762
Postagens	180	Postagens	172
Interações (comentários + curtidas + compartilhamentos)	843.139	Interações (comentários + curtidas + compartilhamentos)	285.647



Campanha institucional reforça nossa identidade.



### Metas para 2021:

Integrar os canais digitais.

Segmentar as frentes de atuação pelas UNS.

Implementar o posicionamento de comunicação para unidade cemitérios.

# ÉTICA E INTEGRIDADE

(GRI 102-17)

A busca por produtos e serviços de empresas responsáveis, que atuam pautadas em valores como ética, integridade e transparência, é uma tendência de consumo crescente. Assim, organizações que têm a frente de *compliance* estruturada e mantêm compromisso ético com os *stakeholders* se diferenciam em um mercado cada vez mais competitivo.

Estruturada em 2019 e em funcionamento desde o início de 2020, a área de *Compliance* do Grupo Zelo estimula ações contínuas para o cumprimento das leis e dos regulamentos estabelecidos para nossas atividades, bem como para o aprimoramento do processo de prevenção, detecção e tratamento de não conformidades. A área já chegou com a missão de lançar o **Código de Ética** e as políticas para nortear a condução de nossos negócios e fundamentar nossa atuação no respeito aos direitos humanos, equidade, transparência e responsabilidade social.

*O documento apresenta padrões de comportamento que orientam a nossa conduta, com diretrizes expressas para as tomadas de decisão estratégicas e para os relacionamentos com nossos stakeholders. As regras são aplicáveis a todos os colaboradores, estagiários, membros do Conselho de Administração, Diretoria, prestadores de serviços, parceiros de negócio e terceiros intermediários.*



Área de *Compliance*, em funcionamento desde o início de 2020.



**A área de *Compliance* representa, para a companhia, uma área de segurança contra riscos. Movimentar nosso Programa de Integridade é um exercício necessário e ininterrupto, para que possamos crescer de maneira ética, sustentável e assertiva. Temos um compromisso que se reforça em todos os momentos e oportunidades, principalmente por estarmos alinhados com as melhores práticas de mercado, sempre observados de perto pela alta administração.”**

Aline Figueiredo, *Compliance Officer*

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

(GRI 102-17)



O Programa prevê ações que se aplicam a todos os nossos *stakeholders*.

A integridade é um dos valores fundamentais e indispensáveis para o crescimento do Grupo Zelo. Trabalhamos para alcançar altos padrões éticos e assegurar que nossa atividade essencial seja executada de acordo com as melhores práticas reconhecidas no mercado.

Para atingir esse objetivo, em fevereiro de 2020, lançamos o nosso Programa de Integridade, que se aplica aos membros do Conselho de Administração, Diretoria, colaboradores em geral, estagiários, prestadores de serviço, parceiros de negócio, membros da comunidade e quaisquer terceiros intermediários. Ele contempla um conjunto de práticas, procedimentos e padrões de comportamento para a manutenção de um ambiente íntegro e sustentável na companhia e tem, como norteadores, o Código de Ética e as **políticas internas**.

O programa prevê ações contínuas para o cumprimento da legislação e regulamentos aplicáveis às nossas atividades, assim como para o aprimoramento do processo de prevenção, detecção e tratamento de não conformidades.

*Política de Brindes, Presentes e Hospitalidade; Política de Doações e Patrocínio; Política Anticorrupção e Antifraude; Política de Transações e Relacionamento com Partes Relacionadas e Política de Relacionamento Institucional. Temas como proteção de dados, meio ambiente e o patrimônio do Grupo Zelo também são abordados pelo programa.*

### Monitoramento

O monitoramento e implementação do Programa de Integridade são realizados pela estrutura de integridade do Grupo Zelo, formada pela área de *Compliance* e pelo Comitê de Ética. A área de *Compliance* ainda oferece orientações, esclarecimentos, treinamentos a todos os públicos e suporte a quaisquer dúvidas, sugestões ou questões referentes à conformidade.

### Treinamento

É responsabilidade de cada colaborador do Grupo Zelo compreender o Código de Ética e as diretrizes de integridade com as quais a companhia se compromete. Os colaboradores são convocados para realizar um treinamento em integridade todos os anos, por meio de *e-learning* ou sessões presenciais desenvolvidas para cada demanda/público específico. Novos colaboradores devem participar de um módulo de *e-learning* especial, chamado "Código de Ética do Grupo Zelo", que apresenta os principais aspectos do documento como parte da ambientação.

Com o lançamento da nossa universidade corporativa – Universidade Zelo – em 2020, foi possível desenvolver os treinamentos de forma fácil, interativa e com aplicação de testes para medir a aderência ao conteúdo.

Mantemos um registro de todos os colaboradores que participam do curso, a fim de assegurar que todos os membros de equipes concluam esse treinamento fundamental. O colaborador ainda recebe um certificado de conclusão.



AO FIM DE 2020,  
**1.450 COLABORADORES** HAVIAM  
ACESSADO O TREINAMENTO DE  
**COMPLIANCE**, O QUE REPRESENTA  
75% DE NOSSA FORÇA DE TRABALHO,  
DEMONSTRANDO ÊXITO NO  
QUESTIONÁRIO AVALIATIVO.



Nosso Código de Ética foi criado pensando em operar com equidade, transparência, respeito aos direitos humanos e responsabilidade com a sociedade e as comunidades em que atuamos



### Metas para 2021:

Treinamentos para todos os colaboradores e unidades do Grupo Zelo.

Desenvolvimento de um Modelo de Gestão Íntegra de Fornecedores.

Desenvolvimento de materiais e treinamentos virtuais.

## ▶ ESTRUTURA DE INTEGRIDADE

### Área de Compliance:

Formada pela *Compliance Officer*, analistas e multiplicadores de *compliance*, é responsável pela implementação, revisão e atualização de todas as ações que compõem o Programa de Integridade do Grupo Zelo.

### Comitê de Ética:

Composto por membros estratégicos (CEO, RH, Jurídico, *Compliance* e um membro do Fundo de Investimento Crescera), é responsável por validar as ações avaliadas pela área de *Compliance* relacionadas a violações ao Código de Ética, a políticas corporativas e/ou a ajustes comportamentais. Também determina medidas e ações disciplinares e/ou de remediação cabíveis.

## Compromisso público contra a corrupção

(GRI 102-12)

Ao nos tornarmos voluntariamente signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, em maio de 2020, assumimos o compromisso de seguir seus requisitos relacionados ao tema e aprimorar nossas práticas de integridade na empresa. A iniciativa do Instituto Ethos reúne empresas com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção nas relações de trabalho. Além disso, as companhias se comprometem a vedar qualquer forma de suborno e primar pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.

### Saiba mais em:

➤ <https://www.ethos.org.br/conteudo/projetos/integridade/pacto-empresarial-pela-integridade-e-contra-a-corrupcao/>



## ▶ PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

(GRI 102-13)

Desde setembro de 2019, temos participação no *Compliance Women Committee (CWC)*, sendo representados por nossa *Compliance Officer*, Aline Figueiredo, membro permanente do comitê. O CWC é um grupo de mulheres de várias empresas do Brasil comprometidas com as pautas do empoderamento feminino e da cultura de integridade no ambiente corporativo. O comitê surgiu da necessidade permanente de fomentar o debate acerca desses dois temas, devido à relevância que possuem atualmente na sociedade.

## ▶ CONFLITO DE INTERESSES

(GRI 102-25)

As relações do Grupo Zelo com partes interessadas devem observar a existência de conflitos de interesse, já que podem representar potencial impacto negativo sobre a reputação e a eficiência dos negócios. As tratativas e diretrizes para inibir os conflitos de interesse estão expressas principalmente em nosso Código de Ética e também na Política de Transações e Relacionamento com Partes Relacionadas e na Política Anticorrupção e Antifraude. Qualquer colaborador que se encontre em situação de conflito de interesse deverá comunicar imediatamente a área de *Compliance*.

## ▶ O PAPEL DE CADA COLABORADOR

A integridade é um valor organizacional com avaliação positiva entre nossos colaboradores. Em pesquisa realizada com nosso público interno para medir a percepção dos valores do Grupo Zelo, este foi um dos aspectos que mais se destacou, sendo mencionado em 73% das respostas.

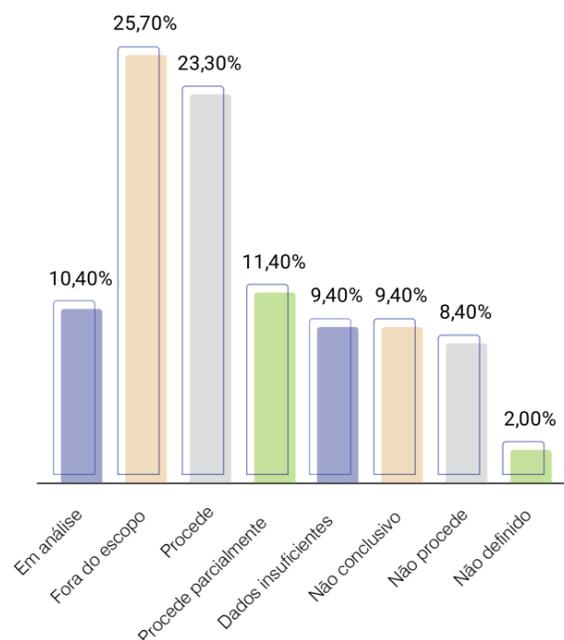
Para ampliar ainda mais o engajamento sobre o tema, lançamos o Projeto Multiplicador, em que cada unidade de negócio tem um colaborador responsável por multiplicar conteúdos sobre *compliance*, além de temas relacionados a comunicação e recursos humanos.

## ▶ CANAL DE DENÚNCIAS

(GRI 102-17)

Em 2020, implementamos um canal de denúncias, reforçando a governança da integridade na companhia. O canal tem gestão terceirizada, garantindo transparência e imparcialidade às tratativas. Está disponível no endereço <https://www.canaldeintegridade.com.br/grupozele/> e também pelo telefone 0800-450-2000. Asseguramos que não haja qualquer possibilidade de retaliação contra denunciante. Para isso, possibilitamos o anonimato em relatos relacionados a condutas antiéticas ou que violem os princípios e padrões de conduta ou legislação vigente. Até dezembro de 2020, o canal tinha recebido 202 denúncias, com 181 tratativas (veja *status* no gráfico a seguir).

### Manifestações recebidas pelo canal em 2020:



## GERAÇÃO DE VALOR

A geração de valor do nosso negócio começa em nosso propósito, que é oferecer conforto, amparo e assistência em um momento tão delicado na vida de qualquer pessoa, refletido em nossa missão de “Inspirar zelo, em todos os momentos”.

Com um modelo de negócios que tem a aquisição de empresas como uma das frentes estratégicas de crescimento, temos o desafio de integrar estas companhias, em diferentes níveis de maturidade, ao nosso propósito e à nossa cultura. Ao promovermos essa integração, gerindo eventuais passivos herdados – sejam ambientais, sociais ou de governança, também contribuimos para levar a cultura da sustentabilidade ao setor funerário, que ainda se caracteriza como extremamente informal no Brasil.



Foco na sustentabilidade: as empresas adquiridas pelo Grupo passam por processos de adequação socioambiental.

## ▶ COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Visando à minimização e ao controle dos impactos gerados sobre o meio ambiente e a sociedade pelos nossos serviços e operações, e também ao incentivo de melhorias na qualidade socioambiental, consolidamos a área de Sustentabilidade do Grupo Zelo no segundo trimestre de 2020.

A área é resultado de um processo de transição e amadurecimento do compromisso sobre as questões ambientais, fomentada ainda em 2019 e consolidada no início de 2020 com a organização do antigo setor de Meio Ambiente.



**A área de Sustentabilidade chega para contribuir fortemente com a estruturação do Grupo Zelo, vanguarda do setor, e com a elaboração do Relatório GRI, o que permite a mensuração do impacto social positivo e o aperfeiçoamento metodológico da matriz de materialidade, entre outros aspectos. Isso representa o comprometimento do nosso negócio com o desenvolvimento sustentável.”**

Roberto Toledo, diretor de Necrópoles e Sustentabilidade

### Governança da sustentabilidade

No Grupo Zelo, a governança da sustentabilidade está fundamentada nos aspectos ESG (Ambiental, Social e Governança, na tradução livre para o português). Por meio deste modelo, aplicamos nossos compromissos da Política Socioambiental, lançada em 2020 (veja mais a seguir), sobre as demandas que identificamos localmente na estratégia de negócios.

### Política Socioambiental

Nossas iniciativas de sustentabilidade seguem os procedimentos estabelecidos em diretrizes que constituem a Política Socioambiental do Grupo Zelo, lançada em 2020. Essas diretrizes buscam a conformidade com os aspectos ambientais legais e estão de acordo com os padrões do IFC (Corporação Financeira Internacional, na tradução livre para o português) e da norma ISO 14001:2015. A Política está disponível na Universidade Zelo para acesso livre a todos os colaboradores

  
**ADOTAMOS PRÁTICAS QUE ASSEGURAM  
O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO  
AMBIENTAL EM TODAS  
AS NOSSAS OPERAÇÕES.**

do Grupo Zelo, bem como publicada em plataformas digitais para acesso das nossas partes interessadas e do público geral.

**Saiba mais em:**

🔗 [https://www.linkedin.com/posts/grupozele\\_meioambiente-programaciclos-somoszele-activity-6757998104437374976-VKw3](https://www.linkedin.com/posts/grupozele_meioambiente-programaciclos-somoszele-activity-6757998104437374976-VKw3)



## PROGRAMA CICLOS

Para conduzir temas de sustentabilidade e fomentar iniciativas de conscientização e responsabilidade socioambiental junto às partes interessadas, lançamos, em 2020, o Programa Ciclos. As ações do programa, que contemplam as frentes de comunicação, treinamentos e reuniões, são orientadas pela Política Socioambiental.



## O QUE FIZEMOS EM 2020

**Comunicação:** informativos ambientais mensais para o público interno, afixação de cartazes nas Necrópoles e postagens no LinkedIn sobre temas como consumo consciente, economia circular e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), entre outros.

**Treinamentos:** todos os gestores das Necrópoles receberam treinamento sobre resíduos sólidos. (Para 2021, a meta é treinar todos os colaboradores nas Necrópoles).

**Comunidade:** começamos o processo de sensibilização com as comunidades do entorno do Cemitério Parque da Colina de Belo Horizonte, por meio de ações de comunicação socioambiental, com afixação de Boletins Informativos do Programa Ciclos (Colina Cidadã).



**No processo de integração de novos colaboradores, a sustentabilidade é um dos temas abordados, com foco no engajamento do público interno.**

Mais sobre a gestão da sustentabilidade no Grupo Zelo no capítulo **MEIO AMBIENTE**.



# NOSSA ESTRATÉGIA

Em 2020, ano marcado pelo aporte que pode chegar a até R\$ 350 milhões da Crescera Capital, consolidamos 14 aquisições, entre empresas de planos, serviços e cemitérios, e ampliamos nossa atuação de três para seis estados no Brasil.

# PLANEJAMENTO, AQUISIÇÕES E FUSÕES

(GRI 102-10)

Nosso modelo de negócios nos permitiu um crescimento escalável e sustentável por meio de fusões e aquisições (M&A), além de crescimento orgânico, sempre contando com o empenho de nosso time de vendas. A parceria com a Crescera Capital foi um marco em 2020, ano em que também solidificamos nossas áreas de *Compliance* e Sustentabilidade (veja mais no capítulo GRUPO ZELO).

O Grupo Zelo se consolidou no mercado por meio do grande número de aquisições realizadas desde sua fundação, em 2017. Após a entrada do fundo Crescera, a área de M&A intensificou suas aquisições, consolidando o Grupo Zelo como um grande *player* no mercado nacional.

Para perseguir nossa meta de continuar a crescer com celeridade e sustentabilidade, estruturamos uma nova frente estratégica em 2020, com a criação da área de Desenvolvimento & Expansão, adicionando independência e amplitude para um crescimento ainda mais forte. Com isso, iremos ampliar a presença do Grupo Zelo em novas praças por meio da estruturação de unidades próprias, principalmente nas adjacências de localidades onde já estamos presentes.



**O Grupo Zelo expandiu e se consolidou no mercado através de fusões e aquisições (M&A), tendo sido realizadas mais de 50 operações nessa modalidade desde sua fundação.**

João Gabriel Ferreira, gerente de M&A

## ▶ APORTE FINANCEIRO

Em 2020, recebemos um significativo aporte financeiro, que pode chegar a R\$ 350 milhões, da Crescera Capital, gestora independente da Private Equity e Venture Capital, por uma participação relevante do Grupo. Toda a negociação contou com a assessoria da Impacto Hub. Nosso Grupo foi o primeiro no segmento funerário do país a conquistar esse tipo de investimento, graças ao nosso crescimento sustentável (integramos mais de 25 empresas em menos de três anos) e profissionalização.

A busca por investimentos externos sempre fez parte de nosso plano de negócios. A entrada de um fundo do tamanho e reconhecimento da Crescera agregou um selo de alta qualidade na gestão e condução dos nossos negócios. O setor de *Death Care* tem características que o tornam bastante atrativo para fundos de *Private Equity*, pois o segmento é marcado por forte resiliência em relação aos ciclos econômicos, com margens interessantes, receita recorrente, elevada fragmentação e poucos *players* com participação nacional.

Destinamos o investimento, que no ano passado chegou à metade do valor potencial, para impulsionar ainda mais o crescimento do Grupo, por meio de fusões e aquisições, além da ampliação de infraestrutura física e da equipe de vendas nas unidades já existentes. O restante do aporte deve ser liberado em 2021.

## ▶ GESTÃO DOS RISCOS FINANCEIROS

Temos uma metodologia rígida e minuciosa para a avaliação das empresas adquiridas. Os novos recursos estão sendo aplicados seguindo essa mesma metodologia, de forma disciplinada. Em 2020, foram 14 fusões e aquisições, entre empresas de planos, serviços e cemitérios, ampliando nossa atuação de três estados (Minas Gerais, Espírito Santo e Rio de Janeiro) para seis (incluindo Goiás, Bahia e Tocantins) e Distrito Federal.

## NOSSOS NÚMEROS EM 2020

QUANTIDADE	JAN/20	FEV/20	MAR/20	ABR/20	MAI/20	JUN/20	JUL/20	AGO/20	SET/20	OUT/20	NOV/20	DEZ/20
PLANOS ATIVOS	215.919	214.231	220.320	218.503	219.932	226.206	231.491	241.935	248.718	278.546	287.850	302.528
VIDAS COBERTAS	1.497.716	1.486.421	1.522.607	1.512.044	1.513.663	1.550.284	1.589.058	1.655.691	1.696.326	1.913.136	1.969.555	2.052.998
SERVIÇOS PRESTADOS	1.872	1.664	1.907	1.731	1.998	2.139	2.480	2.363	2.318	2.553	2.385	2.943

Nota: "Serviços prestados" incluem serviços funerários e cemitérios (Belo Vale, Colina BH e Colina Niterói)



**Ter ao nosso lado uma das principais gestoras de private equity do país é a certeza de que estamos fazendo boas escolhas em nosso caminho, que ainda tem muito a se trilhar."**

Leandro Bazzoni, gerente de Integração, Desenvolvimento & Expansão

## ▶ CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS (CSC)

Em nossa busca pela profissionalização do setor, estruturamos em 2020 o Centro de Serviços Compartilhados (CSC), que consideramos uma porta de entrada para o mundo corporativo. O novo departamento centraliza diversos processos importantes, que antes estavam pulverizados. Com isso, aperfeiçoamos os processos da empresa e promovemos uma mudança estrutural e organizacional.

Nosso CSC abrange todas as áreas da empresa: financeira (contas a pagar, receber e conciliação bancária), tributária, de suprimentos (compras, relação com fornecedores e logística), gestão de frotas (quase 500 veículos), departamento pessoal (incluindo saúde e segurança do trabalho), todo o sistema de inovação do grupo, os controles internos, gestão de contratos e contas de consumo (água, luz e telefonia de todas as unidades). Temos 25 serviços diferentes, desde o esclarecimento de uma dúvida até uma solicitação de viagem.

A média de implementação de um CSC é entre dois e três anos. Mas temos uma meta audaciosa: promover a estruturação em um ano, até junho de 2021. Terminamos 2020 com 70% de implementação, restando a reestruturação das áreas de suprimentos, logística e setor de frotas, e também da área de contratos e de experiência e atendimento ao cliente.



**O CSC é uma área people intensive: fechamos o ano com 120 colaboradores e, em 2021, esse número deve chegar a 170.**

**DESDE JULHO, QUANDO O SETOR FOI EFETIVAMENTE IMPLEMENTADO, FORAM ABERTAS MAIS DE 20 MIL SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS.**



**Saímos de uma empresa empreendedora, no sentido de gestão, e caminhamos para uma organização mais profissional.”**

**Matheus Freitas, diretor do CSC**



**Nossa meta é padronizar a qualidade de infraestrutura e atendimento ao cliente em todas as unidades.**

## INOVAÇÕES

Em um ano atípico, em função da pandemia do novo coronavírus, tivemos de nos reinventar para adotar as medidas exigidas pelas autoridades sanitárias e, ao mesmo tempo, manter a qualidade do nosso serviço e atendimento. Para isso, investimos em tecnologia e inovação. Uma das novidades para os clientes foi o velório *on-line*, que não tem custo adicional e permite a despedida dos entes queridos sem aglomerações.

Também aprimoramos as ferramentas de atendimento, venda e cobrança, com BOTs e VoiceBOTs e sistema Discador, e criamos um novo *e-commerce* ([www.grupozele.com](http://www.grupozele.com)), que oferece todos os serviços disponíveis em uma loja física. Disponibilizamos ainda um número de WhatsApp, em que o cliente pode informar um óbito, solicitar transferência ou regularização de um jazigo, pedir segunda via de boleto e trocar de plano, entre outras funcionalidades.

Em 2020, também iniciamos o projeto BPM Sydle, para implementação de um sistema BPMS (Gestão por Processo de Negócio, na tradução livre para o português). O objetivo é orquestrar, digitalizar e automatizar os processos de negócio do Grupo. Com isso, os processos que antes eram solicitados, acompanhados e executados por e-mail e formulários físicos e passam a ser gerenciados pelo sistema informatizado. Por enquanto, os principais fluxos implementados foram: emissão de Nota Fiscal, GED (Gestão Eletrônica de Documentos), solicitação de compras, solicitação de não conformidade de Nota Fiscal e solicitação de adiantamento.

## ▶ APP ZELO CLIENTES

Em dezembro, realizamos uma maratona de imersão tecnológica, a Hackathon Ztec 2020, para criação de um aplicativo de celular voltado para nossos clientes. Durante dois dias, 16 profissionais – programadores, desenvolvedores e de outros setores de tecnologia – desenvolveram o protótipo do *app*, um canal móvel com diversas funcionalidades disponíveis, como informação de contrato, solicitação de serviços e facilidade para pagamentos, entre outras.



# NOSSAS METAS E COMPROMISSOS



## Expansão (curto prazo)

Desafio de implantar 24 unidades e 120 mil novos planos.



## Integração (curto prazo)

Concluir a etapa de integração das novas empresas nos primeiros 60 dias de operação, com nível igual ou superior a 85%.



## Indicadores globais (médio prazo – até 2021)

Ter uma carteira de 1 milhão de planos ativos e consumo de R\$ 10 milhões em nossos parceiros de benefícios por mês.



A área de Qualidade identifica eventuais falhas em nossos processos.

## FOCO NA QUALIDADE

Em 2020, também passamos a contar com uma área de Qualidade, que tem como missão diagnosticar eventuais falhas nos processos da empresa, propor melhorias e acompanhar os planos de ação. O objetivo é atingir a padronização de qualidade de infraestrutura e de atendimento ao cliente em todas as unidades do Grupo, além de buscar certificações de qualidade dos principais processos, de forma estruturada e sustentável. Em 2020, foram produzidos 33 diagnósticos, superando a meta inicial prevista para o ano (30).



### Entre as principais ações estão:

- Reuniões mensais com a alta direção para alinhar os aspectos verificados *in loco*;
- Identificação de não conformidades em diversos aspectos, por meio de avaliação de desempenho;
- Construção de plano de ação para tratar as não conformidades;
- Acompanhamentos de não conformidades para verificar a evolução das ações corretivas.

Buscamos certificações de qualidade.



### Meta para 2021:

Certificar as unidades de serviço funerário Laboratório Gameleira e Memorial da Contorno (ISO 9001).



**A implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), baseado na norma internacional ISO 9001, é definitivamente uma decisão para quem almeja crescimento, por ser uma maneira de se organizar para ganhar escala, padronizando o trabalho, reduzindo erros e aumentando a qualidade orientada. O Grupo Zelo, por meio da certificação, irá validar sua cultura, permitindo que o negócio cresça ainda mais, mantendo a qualidade dos serviços prestados.**

Gisele Grossi, gerente de Projetos



## PESSOAS

Promover o desenvolvimento de nossos colaboradores, oferecer serviços de qualidade para melhorar a experiência de nossos clientes, ter nossos fornecedores como parceiros de negócio e promover a responsabilidade social junto às comunidades são maneiras de gerar valor compartilhado.



## NOSSOS COLABORADORES

### ▶ QUEM FORMA NOSSO TIME

(GRI 102-8)

Em um ano que desafiou as empresas a atuarem diante de uma pandemia sem precedentes na história do Brasil, nosso time se mostrou engajado e comprometido com a manutenção das atividades, ainda mais relevantes neste período, para entregar valor ao nosso negócio e à sociedade.

Fechamos o ano de 2020 com 1.928 colaboradores, 78% a mais do que em 2019. A significativa ampliação do quadro é reflexo da nossa estratégia de crescimento, num período em que efetivamos 14 aquisições, e representa um desafio para a gestão de pessoas, que conta com ferramentas sólidas para impulsionar o desenvolvimento e o acultramento de nossa força de trabalho.



AO FIM DE 2020, NOSSO QUADRO ERA FORMADO POR **1.928 COLABORADORES**.

#### Colaboradores por unidade de negócio e gênero



**1.109 MULHERES**



**819 HOMENS**

COLIGADA	FEMININO	MASCULINO
Companhia Brasileira de Planos Funerários (CBPF)	636	241
Companhia Brasileira de Serviços Funerários (CBSF)	403	454
Ducash	15	10
Bosque das Águas Claras	0	2
Belo Vale	31	30
Social RBN	24	82
<b>TOTAL</b>	<b>1.109</b>	<b>819</b>



### Colaboradores por unidade de negócio e cargo

COLIGADA	CELETISTAS	APRENDIZES	ESTAGIÁRIOS	DIRETORES	CONSELHEIROS	TOTAL
CBPF	862	5	-	2	8	877
CBSF	845	2	9	1	-	857
Ducash	25	-	-	-	-	25
Bosque das Águas Claras	2	-	-	-	-	2
Belo Vale	61	-	-	-	-	61
Social RBN	104	-	1	1	-	106
<b>TOTAL</b>	<b>1.899</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1.928</b>



### Colaboradores por cargo, gênero e unidade de negócio

DIVISÕES	CBPF		CBSF		DUCASH		BOSQUE DAS ÁGUAS CLARAS		BELO VALE		SOCIAL RBN		TOTAL
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Celetistas	633	229	396	449	15	10	-	2	31	30	23	81	1.899
Aprendizes	3	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Estagiários	-	-	5	4	-	-	-	-	-	-	1	-	10
Diretores	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	4
Conselheiros	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>241</b>	<b>403</b>	<b>454</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>82</b>	<b>1.928</b>



### Colaboradores por faixa etária e unidade de negócio

	ATÉ 20 ANOS	21 A 30 ANOS	31 A 40 ANOS	41 A 50 ANOS	51 A 60 ANOS	ACIMA DE 61 ANOS	TOTAL
CBPF	67	388	274	111	32	5	877
CBSF	17	243	327	192	65	13	857
Ducash		16	7	2			25
Social RBN	2	14	27	23	22	18	106
Belo Vale	1	18	16	17	7	2	61
Bosque das Águas Claras			1	1			2
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>679</b>	<b>652</b>	<b>346</b>	<b>126</b>	<b>38</b>	<b>1.928</b>





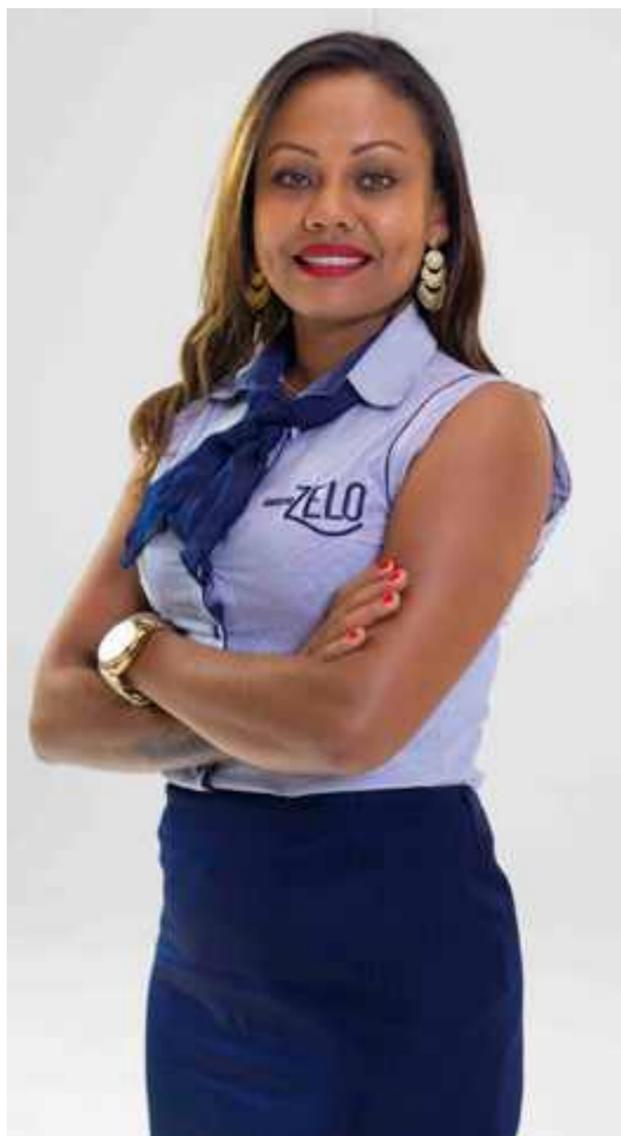
### Contratações e rotatividade em 2020

(GRI 401-1)

#### Demissões em 2020

COLIGADA	ADMISSÕES	INCORPORAÇÕES
CBPF	621	71
CBSF	461	251
Ducash	16	-
Bosque das Águas Claras	-	-
Belo Vale	16	-
Social RBN	24	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.138</b>	<b>322</b>

COLIGADA	ADMISSÕES	DESLIGAMENTOS
CBPF	621	264
CBSF	461	197
Ducash	16	10
Cemitério Parque da Colina	24	28
Belo Vale	16	8
Bosque das Águas Claras	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.138</b>	<b>507</b>



### ▶ DIVERSIDADE

Procuramos inserir o tema da diversidade cada vez mais na pauta da gestão e representar, nas campanhas, o maior número de perfis de colaboradores.

Repudiamos qualquer ato de discriminação em razão de gênero, idade, religião, etnia e orientação sexual no ambiente de trabalho, buscando garantir a manutenção da igualdade e dos direitos humanos. São condições inegociáveis e que estão expressas em nosso Código de Ética. Para 2021, programamos o lançamento de um programa de conscientização sobre assédio moral, reforçando o tema da integridade e da ética na companhia.

EM 2020, **1.138** COLABORADORES FORAM ADMITIDOS; DESTES, **322** FORAM INCORPORADOS AO GRUPO ZELO PROVENIENTES DE AQUISIÇÕES DE EMPRESAS.



### Cargos de liderança e gênero

SUPERVISÃO		COORDENAÇÃO		GERÊNCIA		DIRETORIA		CONSELHO	
F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
65	59	19	35	20	39	1	5	0	8
<b>124</b>		<b>54</b>		<b>59</b>		<b>6</b>		<b>8</b>	
<b>251</b>									

EM 2020, **58%** DE NOSSO QUADRO FUNCIONAL ERAM FORMADOS POR **MULHERES**. **42%** DOS CARGOS DE LIDERANÇA ERAM **OCUPADOS POR MULHERES** NO PERÍODO.

### ▶ DESENVOLVENDO TALENTOS

Promover e incentivar o desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais de nossos colaboradores é essencial para pavimentar nossa estratégia de crescimento. Por entender que o aprimoramento das competências de nossas lideranças é essencial em nosso modelo de negócios, promovemos, em 2020, uma importante iniciativa nessa frente, a Seleção Zelo de Vendas.

O programa envolveu *workshop* com convidados do mercado, grupos focais de discussão com líderes sobre temas relacionados à gestão de pessoas e treinamento de competências.





**Mais do que uma empresa de atração, somos uma empresa que forma profissionais. Temos talentos que se formam e crescem aqui. Temos o desenvolvimento como uma das prioridades da gestão de pessoas, pois é a partir de um time competente e engajado que conseguimos crescer.”**

Dalila Real, diretora de Recursos Humanos

## UNIVERSIDADE ZELO

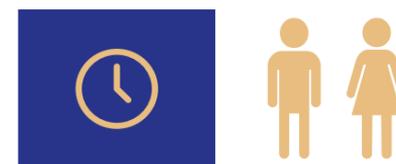
Seguindo a tendência do ensino a distância adotado pelas organizações, inauguramos, em 2020, nossa universidade corporativa, a Universidade Zelo, que se tornou uma importante aliada para as ações de desenvolvimento na companhia, especialmente em um ano de distanciamento social.

A plataforma tem como premissas contribuir para a formação e o desenvolvimento de competências, disseminar conhecimento e práticas da companhia, de forma padronizada e escalável, e permitir flexibilidade de acesso dentro da escala do colaborador.

É estruturada em trilhas de desenvolvimento, cursos técnicos, podcasts e vídeos, englobando temas relacionados a liderança, gestão de pessoas, feedback, comercial, comunicação, cultura organizacional, sustentabilidade e integridade, entre outros.

### Benefícios da Universidade Zelo:

- Padronização no ensino;
- Quebra de barreiras geográficas;
- Maior escalabilidade;
- Disponível a qualquer momento para acesso;
- Gestão sistematizada do treinamento;
- Economia frente a treinamentos convencionais.



### Total e média de horas de treinamento por gênero

	GERAL	F	M
Total de horas	3.269	1.907	1.362
Média de horas por colaborador	1:41	1:43	1:39

INDICADOR	MÉDIA DE HORAS
Média de horas por colaborador	1:41:45
Média de horas por gênero feminino	1:43:12
Média de horas por gênero masculino	1:39:46



### Total e média de horas de treinamento por função

(GRI 404-1)

FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA	MÉDIA DE HORAS
Gerentes	585:20	4:34
Analistas	766:50	3:02
Vendedores	857:10	1:21
Operacional	1.060:00	1:09
<b>TOTAL</b>	<b>3.269</b>	<b>1:41</b>

EM 2020, OFERECEMOS MAIS DE **3.200 HORAS** DE TREINAMENTO AOS COLABORADORES.



Cada colaborador ficou, em média, 1 hora e 41 minutos em treinamento.

## ▶ SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

(GRI 403-2)

Tendo o cuidado com a vida como um dos valores corporativos, a saúde e a segurança dos nossos colaboradores estão sob gestão do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), com base nas Normas Regulamentadoras (NRs), que estabelecem requisitos técnicos e legais.

Todas as ocorrências relacionadas a acidentes de trabalho são investigadas pelo método de causa e efeitos e, quando necessário, são registradas Comunicações de Acidente de Trabalho (CATs).

Em 2020, demos início aos treinamentos de EPI para os colaboradores do Parque da Colina Belo Horizonte e Belo Vale. O controle de absenteísmo encontrava-se em elaboração ao fechamento deste relatório.

### Reestruturação do SESMT

O SESMT, que contava com um analista em 2020, tem como meta ampliar sua atuação em 2021, por meio da contratação de um médico do trabalho, um técnico de segurança, uma técnica de enfermagem do trabalho e um engenheiro de segurança. A elaboração da política interna de Saúde e Segurança do Trabalho também faz parte do projeto de reestruturação da área.



Apesar da pandemia, nossa pesquisa de satisfação mostra que a grande maioria dos clientes ficou satisfeita com nossos serviços em 2020.

## NOSSOS CLIENTES

### ▶ EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

(102-44)

Prestar um serviço diferenciado e de qualidade com foco no cliente é um dos nossos principais valores. À medida que conduzimos as relações com este público em busca da excelência, o foco do negócio proposto pelo Grupo Zelo atinge os resultados esperados, visando a relações duradouras e confiáveis.

A pandemia, inevitavelmente, teve impacto nos nossos serviços, com reflexos na satisfação do cliente. Fomos obrigados a reduzir drasticamente o período dos velórios, encurtando a despedida dos familiares e amigos de seu ente querido. Nos casos de mortes relacionadas à Covid-19, tivemos – e ainda temos – de fazer o sepultamento direto, sem velório. Nesses casos, colocamos à disposição dos familiares a cremação, para que pudessem ter uma

despedida mais adequada, com as cinzas do falecido. Também fomos obrigados, por conta de decretos municipais, estaduais e federais, a suspender o kit lanche, um dos diferenciais de nosso serviço, para cumprir as normas sanitárias.

### ▶ SEGURANÇA DO CLIENTE

(GRI 418-1)

Sempre buscamos proteger os dados de nossos clientes e utilizá-los exclusivamente para cumprimento dos nossos serviços, de forma explícita, com o conhecimento do titular e sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essa finalidade. Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, nossa empresa tem buscado formas e ferramentas para se adequar ao máximo à nova legislação, além de instruir e treinar nossos colaboradores sobre o tema.

Para garantir a proteção dos dados de nossos clientes, estamos investindo nas melhores práticas de Segurança da Informação, através do mapeamento de nossos processos e utilização de tecnologia adequada. Nosso

Código de Ética traz diretrizes expressas sobre este tema, de modo a instruir a conduta de nossos colaboradores.

Até o momento, nossa empresa ainda não teve nenhum incidente de vazamento de dados ou ataque aos nossos sistemas. Contamos com uma equipe de profissionais qualificados capazes de identificar qualquer incidente e reportá-lo aos órgãos reguladores.

### ▶ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

(GRI 102-44)

Continuamos realizando a pesquisa NPS com os clientes associados e com aqueles que realizam serviços diretamente em nossos cemitérios ou funerárias. Esta é uma importante ferramenta para medir a satisfação do cliente e atuar em pontos que exigem melhoria. A partir de 2020, passamos a efetuar a pesquisa também com os clientes que entram em contato com a Central de Agendamentos da Ducash. Atualmente, não realizamos pesquisas com outros stakeholders. Os resultados obtidos em 2020 foram:

## EXPLICANDO A PESQUISA

O NPS classifica o cliente em três níveis, a partir da pergunta “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Grupo Zelo para um amigo ou familiar?”

O indicador é obtido pela seguinte fórmula: percentual de respostas promotoras menos percentual de respostas detratoras. A classificação se dá em três níveis:



	2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMULADO
	<b>CBPF</b>	78	81	86	86	76	83	80	85	84	85	80	77	82
	Detrator	4	20	9	6	21	16	29	13	21	14	31	30	214
	Neutro	7	36	20	9	31	25	53	27	24	27	38	40	337
	Promotor	56	352	238	136	257	304	483	319	363	314	443	368	3.630
	<b>CBSF</b>	77	75	80	80	73	87	74	86	81	80	80	86	80
	Detrator	7	14	11	8	8	5	13	5	9	7	10	5	102
	Neutro	4	26	11	14	5	6	15	11	12	7	8	8	127
	Promotor	70	173	140	129	66	110	130	136	138	91	122	116	1.421
	<b>CBCC</b>	70	52	67	86	74	68	65	78	84	71	70	65	71
	Detrator	2	3	6	1	2	9	10	6	6	6	6	8	65
	Neutro	10	5	4	3	5	7	14	4	3	8	13	11	87
	Promotor	35	15	39	31	28	61	74	54	84	55	64	58	608
	<b>Ducash</b>	-	-	72	78	75	80	76	83	87	70	70	83	78
	Detrator			2	1	1	1	4	3	2	6	2	3	25
	Neutro			10	-	1	9	9	5	2	3	6	6	51
	Promotor			38	8	10	46	59	57	42	41	25	61	387
	<b>GERAL</b>	75	78	81	83	76	82	77	84	83	81	79	78	80
	Detrator	13	37	28	16	32	31	56	27	38	33	49	46	406
	Neutro	21	67	45	26	42	47	91	47	41	45	65	65	602
	Promotor	161	540	455	304	361	521	746	573	627	501	654	603	6.046

## NOSSOS FORNECEDORES

### ▶ RELAÇÃO E ENGAJAMENTO

(GRI 102-9)

Importantes parceiros de negócio, os fornecedores são *stakeholders* fundamentais em nossa estratégia de crescimento, já que, ao incorporar empresas ao Grupo Zelo, absorvemos uma cadeia de fornecimento, com o desafio de engajar e alinhar estes parceiros aos nossos valores e à nossa estratégia.

As diretrizes para o relacionamento com os fornecedores estão expressas em nosso Código de Ética, que orienta uma relação pautada pela transparência, correção e respeito. A seleção dos parceiros é feita sob **critérios técnicos**, que incluem qualidade, custo-benefício e confiabilidade técnica e financeira, além do atendimento às exigências legais, de sustentabilidade, trabalhistas e de segurança do trabalho. O descumprimento dos princípios e compromissos expressos no Código de Ética pode resultar no encerramento de contratos.

*Critérios de sustentabilidade, por exemplo, incluem o processo de qualificação de prestadores de serviços de transporte e destinação de resíduos antes da contratação, com a validação de documentações, licenças e boas práticas ambientais.*

EM 2020, O NÚMERO TOTAL DE FORNECEDORES ERA DE **1.950**.

### ▶ AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

Ao fim de 2020, demos início à estruturação de uma avaliação de integridade de nossos fornecedores, passo importante que estende a responsabilidade e os compromissos com o tema à cadeia de valor. O modelo de avaliação irá considerar as melhores práticas de mercado.

As diretrizes dessa frente de ação, que também inclui critérios de seleção com base em aspectos de integridade, estarão expressas na nova Política de Compras do Grupo Zelo, que deve ser lançada em 2021.

### Perfil dos prestadores de serviço

Nossa cadeia de fornecimento é formada por prestadores de serviços para:

- Aquisição de urnas;
- Aquisição de flores e de coroas;
- Terceirização de frota e combustível;
- Mão de obra para desenvolvimento e expansão;
- Soluções em sistemas de tecnologia da informação;
- Aquisição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs);
- Coleta, tratamento e destinação de resíduos;
- Consultorias de áreas diversas;
- Fornecimento de uniformes;
- Fornecimento de mão de obra (limpeza, segurança, *facilities*).



Trabalhamos com equidade e transparência, respeitamos os direitos humanos e somos responsáveis com a sociedade e as comunidades onde atuamos.

## NOSSA COMUNIDADE

### ► COMPROMISSO COM A COMUNIDADE

Oferecemos serviços que levam dignidade, amparo e apoio às pessoas a preços acessíveis. Assumimos a responsabilidade de gerar impacto social positivo e, por isso, temos compromisso com a qualidade do trabalho que entregamos à sociedade. Além disso, temos consciência de nossa responsabilidade social com as comunidades do entorno de nossas unidades, principalmente dos cemitérios e crematórios.

Nossa meta a curto prazo é conhecer o impacto social de nossas atividades e operações, começando pela Necrópole localizada em Belo Horizonte, e diagnosticar os pontos em que podemos melhorar. Nossa intenção, ainda em 2021, é conversar com as comunidades no entorno desta Necrópole, identificar as principais lideranças e entender qual a visão da comunidade sobre esta unidade. O desafio nessa frente é conseguir acompanhar a celebração com que o Grupo Zelo vem crescendo.

“  
**Nossa atuação é pautada na manutenção de uma convivência harmoniosa com as comunidades, com respeito às pessoas, à cultura local e ao meio ambiente.**”

### ► NOSSAS PRINCIPAIS INICIATIVAS EM 2020

Ainda não temos uma plataforma estruturada de investimento social. Entretanto, continuamos promovendo iniciativas de impacto. Em 2020, destacaram-se a *live* no Dia de Finados e as parcerias com projetos voltados para minimizar os impactos da Covid-19.

GRUPO ZELO

Saiba mais:  
<https://cutt.ly/5xC1oN2>

#### PROJETO *LIVE* CONECTANDO MEMÓRIAS

Tradicionalmente no Dia de Finados, uma das datas com maior expressão em vendas para o Grupo Zelo, destinamos 100% do valor adquirido com a taxa de adesão dos planos funerários vendidos no dia para alguma instituição. Em 2020, com a pandemia e os cemitérios fechados para visitação, decidimos inovar: promovemos um programa ao vivo, transmitido no canal do Grupo no YouTube. Foram nove horas de programação, com shows musicais, reportagens, orações e participação de diversos artistas, entre eles Alexandre Pires, Padre Alessandro Campos, Renato Teixeira, Bráulio Bessa e Malvino Salvador. A renda foi destinada para um projeto do Centro Mineiro de Alianças Intersetoriais (CeMAIS), associação sem fins lucrativos que atua diretamente com assessoria técnica para 28 instituições filantrópicas de longa permanência para idosos (ILPIs) de Belo Horizonte (MG). A *live* cumpriu nosso propósito de acolhimento nessa data e de levantar fundos para uma causa social.



#### Amigos do Baleia

Durante a pandemia, nos tornamos parte do grupo “Amigos do Baleia”. O selo é concedido às empresas parceiras que fortalecem a causa da saúde, especialmente na luta contra a Covid-19, com doação de recursos para o Hospital da Baleia, em Belo Horizonte (MG). O hospital representa um diferencial para a saúde pública de Minas Gerais, atendendo a pacientes de 88% dos municípios do estado. Com mais de 300 médicos e 900 colaboradores, conta com uma equipe assistencial altamente qualificada e estrutura instalada com capacidade para realizar mais de 600 mil procedimentos por ano. Além disso, conta com centros de nefrologia, oncologia, pediatria, ortopedia e cirurgia bariátrica e metabólica.



**Conseguimos ampliar os nossos atendimentos, aumentar o número de leitos e equipar profissionais com todas as proteções necessárias. As doações contribuíram para que o acesso à saúde da população de 88% dos municípios mineiros não fosse prejudicado.”**

Tereza Guimarães Paes, diretora-presidente da Fundação Benjamin Guimarães/Hospital da Baleia



O coral é uma das apresentações culturais realizadas pelos educandos do Mano Down.



Grupo Zelo é parceiro do Instituto desde 2019.



Em 2020, apoiamos pequenos empreendedores.

## INSTITUTO MANO DOWN

Somos parceiros do Instituto Mano Down desde 2019, realizando ações em prol da entidade, que atua na inclusão de pessoas com Síndrome de Down. Em 2020, nossas contribuições envolveram patrocínios a ações e iniciativas de arrecadação de fundos para manter os projetos realizados pela instituição, como a *live* gastronômica e a confecção do caderno *planner* Mano Down 10 anos.

## PROJETO ESTÍMULO

Também apoiamos o Projeto Estímulo 2020, movimento sem fins lucrativos que mobilizou apoio financeiro e capacitação profissional para que pequenos empreendedores retomassem seus negócios, já que muitos foram afetados pela Covid-19. O projeto foi realizado nos estados de Minas Gerais, Ceará, Rio de Janeiro e São Paulo.

O músico Eduardo, o Dudu do Cavaco, inspirou o irmão a criar projeto voltado para a socialização de pessoas com Síndrome de Down.





# MEIO AMBIENTE

A avaliação de novos empreendimentos conta com processo de diligência ambiental, que aprimora a gestão de riscos na companhia.



Nossa equipe de Sustentabilidade: a companhia busca a melhoria contínua dos aspectos socioambientais de suas atividades e operações.

## NOSSO COMPROMISSO AMBIENTAL

### ▶ PIONEIROS NO SETOR

Aspectos relacionados ao meio ambiente e à própria sustentabilidade no setor funerário ainda são pouco explorados no Brasil. Em nossas atividades, operamos três principais tipos de empreendimentos geradores de impactos ambientais significativos, cada qual com sua legislação aplicável, intensidade e particularidades: cemitérios, crematórios e unidades de serviços funerários.

A estruturação da área de Sustentabilidade, em 2020, foi um passo significativo para a avaliação de incorporações futuras, para o mapeamento de risco ambiental das unidades e para a promoção de ações corretivas recorrentes. Trazer temáticas ESG (Ambiental, Social e Governança, na tradução livre do inglês) para nossa atuação faz com que o Grupo Zelo continue caminhando para se tornar uma referência do setor no Brasil.

### ▶ OS DESAFIOS DO CRESCIMENTO

O elevado número de fusões e **aquisições** no ano de 2020 e a consequente expansão do Grupo Zelo para diversos estados fizeram com que os desafios fossem abrangentes e constantes. Foi necessário atender às exigências diversas de órgãos regulatórios e ambientais em diferentes localidades, para diagnosticar fragilidades ou elaborar planos de adequação e correção contínuos envolvendo as unidades existentes e a serem incorporadas.

*A aquisição de empresas de um setor em que a gestão familiar é muito presente é um desafio constante, aumentando nossa responsabilidade pelo cumprimento das normas, algumas vezes ainda em reconhecimento e estruturação pelos órgãos reguladores, bem como tratadas de maneira diversa em cada localidade.*

Trabalhamos em um cenário carente de estudos e procedimentos específicos para a padronização de ações corretivas e norteadoras relacionadas ao saneamento e meio ambiente aplicáveis ao setor funerário, o que torna nosso desafio ainda maior. Por isso, nossa área de Sustentabilidade se vale de grupos de estudos formados pelos colaboradores para trazer a temática sob discussão e reflexão.



*Procuramos fomentar as boas práticas ambientais junto aos colaboradores de nossas unidades e, principalmente, promover a cultura da sustentabilidade de forma a contribuir para a geração de valor do setor.*

### ▶ DILIGÊNCIA AMBIENTAL

(GRI 102-15, 102-29)

A área de Sustentabilidade tem papel fundamental no diagnóstico de possíveis adequações ambientais necessárias para as unidades a serem incorporadas, com o mapeamento de riscos por meio de um processo de diligência ambiental criado em 2020. Isso representa um divisor de águas para a companhia, já que os resultados impactam nas decisões e negociações sobre as novas aquisições.

A diligência ambiental é realizada para cemitérios, crematórios e serviços funerários. O processo contempla a análise de documentos relacionados às regularizações

ambientais (normas e leis ambientais) nos âmbitos municipal, estadual e federal, além do levantamento de dados por meio de visitas técnicas (presenciais e/ou remotas) e de informações relativas à operação.

Após a realização do mapeamento documental e do diagnóstico dos aspectos ambientais, é elaborado um relatório de pareceres ambientais com a identificação de risco e a necessidade de intervenção para embasar a tomada de decisões.

### CEMITÉRIOS E CREMATÓRIOS:



FUNERÁRIAS:



**“**  
 Em 2020, várias ações de mapeamento de risco de serviços funerários foram realizadas de forma remota, otimizando os processos e o tempo de deslocamento.  
**”**



**Com a dispersão geográfica do nosso negócio, elaboramos modelos de diligência ambiental adaptáveis à realidade de cada nova empresa, respeitando sua cultura e as questões locais. A diversidade operacional que vivenciamos em cada uma destas empresas tem contribuído para aprimorar nossos processos de diligência ambiental, buscando sempre a melhoria contínua deste processo.”**

Thayrinne Alves, gerente de Sustentabilidade

**Meta para 2021:**  
**Incluir itens relacionados ao aspecto socioambiental nas diligências ambientais dos cemitérios.**

► DIRETRIZES EXPRESSAS NA POLÍTICA SOCIOAMBIENTAL

A Política Socioambiental, lançada em 2020, é um importante instrumento para assegurar a gestão ambiental preventiva, por meio de procedimentos padrão e práticas que buscam mitigar os impactos ambientais dos nossos cemitérios, crematórios, funerárias, laboratórios e centros administrativos.

O documento representa também uma estratégia de mudança cultural da organização, apoiado em nosso compromisso na busca pelo desenvolvimento sustentável. Esse compromisso está fundamentado em seis pilares:

PILARES DO COMPROMISSO AMBIENTAL

- 1 Estabelecer programas e práticas que assegurem o **cumprimento da legislação** ambiental vigente e demais requisitos ambientais aplicáveis ao setor do Grupo Zelo.
- 2 Comprometer **recursos administrativos necessários** para dar apoio e implementar os programas e práticas estabelecidos na Gestão Ambiental.
- 3 Projetar e operar serviços que levem em conta a **gestão adequada** dos recursos hídricos, emissões atmosféricas, resíduos sólidos e efluentes líquidos gerados nos empreendimentos do Grupo Zelo, de forma a cumprir as legislações correlatas.
- 4 Realizar **Planos de Adequação Socioambiental** com a identificação de riscos e aspectos socioambientais relacionados à operação de Serviços Funerários e às Necrópoles do Grupo Zelo.
- 5 Promover o **monitoramento dos aspectos ambientais** geradores de impactos significativos nas unidades, visando à adoção de estratégias para a prevenção da poluição e melhoria contínua do desempenho ambiental por meio do estabelecimento de objetivos, metas e indicadores (itens de controle e desempenho), além da integração de tecnologias alternativas e do aprimoramento de processos.
- 6 Promover **treinamentos e ações de comunicação** voltados às questões de sustentabilidade, direcionados ao público interno e às comunidades nas áreas de influência dos empreendimentos.

GRUPO ZELO

Saiba mais sobre a Política Socioambiental:  
<https://cutt.ly/bxMRGTt>

## INDICADORES AMBIENTAIS

### ▶ CONSUMO DE ENERGIA E INTENSIDADE ENERGÉTICA



(GRI 302-1, 302-3)

A utilização de combustíveis em nossas atividades varia de acordo com a operação dos carros funerários, caminhões e tratores (álcool, gasolina e diesel); cozinhas onde são preparados os kits lanche (GLP) e crematórios (GLP).

Em 2020, implantamos cartões de abastecimento da frota com uma parceira de benefícios, para melhorar o controle do fluxo de abastecimento. Também substituímos a frota por veículos locados, promovendo a redução da quantidade de automóveis antigos e com maior potencial de poluição.



### Metas para 2021:

Mapear o fluxo dos dados de abastecimento de combustível em toda a frota.

Estabelecer e aprimorar as metodologias para gerenciamento dos dados de consumo de combustíveis e das formas de energia utilizadas pelas unidades, incluindo as áreas administrativas.

### ▶ REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA E NOS REQUISITOS RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

(GRI 302-4)

A nossa unidade localizada em Vila Velha (ES) consome energia de fonte renovável, produzida através de painéis solares.



EM 2020, A ECONOMIA NAS CONTAS DE ENERGIA DA UNIDADE DE VILA VELHA (ES) FOI DE MAIS DE **R\$ 18 MIL** COM A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE GERAÇÃO SOLAR.



**29 UNIDADES** UTILIZAM ENERGIA DE ORIGEM SOLAR POR MEIO DO PROGRAMA CEMIG SIM (SISTEMA DE ENERGIA SOLAR).



### Metas para 2021:

Calcular a economia gerada pelas unidades do Cemig SIM em 2021.

Estabelecer metodologia para organizar os dados de consumo de energia das demais unidades do Grupo Zelo.

Realizar ações de educação ambiental com os colaboradores do Grupo Zelo visando à redução no consumo de energia.

## ▶ INTERAÇÕES COM A ÁGUA COMO UM RECURSO COMPARTILHADO

(GRI 303-1)

A água é um recurso muito importante em nossa atividade. Na maior parte das unidades de serviços funerários, cemitérios e nos laboratórios de tanatopraxia, o fornecimento da água é feito por meio das companhias de abastecimento. Em algumas unidades, há também fornecimento por outras fontes, como, por exemplo, captação de água subterrânea em poços tubulares.

## ▶ EMISSÕES ATMOSFÉRICAS

Nossas emissões atmosféricas são provenientes dos crematórios das unidades Parque da Colina - Belo Horizonte, Parque da Colina - Niterói, Belo Vale, Jardim das Paineiras e Bosque das Águas Claras.



**Quatro de nossas unidades – Carmo do Rio Claro, Alfenas, Abaeté e Vila Velha – contam com sistema para reaproveitamento de água de chuva, que é utilizada, prioritariamente, na lavagem de veículos e limpeza de pisos.**



### Meta para 2021:

Promover campanhas educativas para redução do consumo de água nas unidades.

As emissões relacionadas às atividades de locomoção são oriundas dos automóveis utilizados nos serviços funerários para remoção de cadáver, além de automóveis e aviões utilizados para deslocamento dos funcionários em atividades diversas, como visitas às unidades operacionais e reuniões de negócios, entre outras. Também são geradas emissões pelo maquinário operacional utilizado nos cemitérios parque, como tratores e escavadeiras.

## ▶ GESTÃO DE RESÍDUOS

(GRI 306-1, 306-2)



A criação da área de Sustentabilidade permitiu também a melhoria da gestão de resíduos nas necrópoles e nos laboratórios. A área de Sustentabilidade também realiza um processo de qualificação de fornecedores com cada empresa contratada para destinação de resíduos, através da validação e das licenças e documentações ambientais, de acordo com o fluxo de destinação informado pela contratada. O controle dessa destinação é feito por meio da emissão dos Manifestos de Transporte de Resíduos (MTRs), através do cadastro das unidades nos sistemas *on-line* de transporte de resíduos dos governos estaduais e federal, permitindo assim a rastreabilidade do resíduo gerado. Para os resíduos de serviço de saúde, as destinações possíveis e validadas durante o ano de 2020 foram: autoclavagem e disposição em aterro classe II; e incineração e disposição em aterro classe I.

Para os resíduos perigosos, as destinações possíveis e validadas foram: disposição em aterro classe I; descontaminação e disposição em aterro classe I; tratamento; e coprocessamento. Os resíduos eletroeletrônicos recolhidos por empresa especializada tiveram como destinação a reciclagem.

No processo de contratação do transporte e destinação de resíduos, além da apresentação das licenças e documentos ambientais pertinentes, exigimos a comprovação de cadastro das empresas transportadoras e destinadoras nos sistemas *on-line* de transporte de resíduos dos governos estaduais, de forma a garantir que os resíduos gerados nas nossas unidades sejam devidamente rastreados.



### Meta para 2021:

Promover treinamentos sobre resíduos sólidos com colaboradores das unidades geradoras de resíduos de saúde.



# DESEMPENHO ECONÔMICO

O ano de 2020 foi de muitos desafios, mas nos adaptamos rapidamente à nova realidade imposta pela Covid-19 e conseguimos amenizar os efeitos da pandemia sobre nossos resultados financeiros.

# GESTÃO

Em nosso modelo de gestão, definimos quatro segmentos operacionais, que são gerenciados como unidades de negócio para a tomada de decisões estratégicas: Planos Funerários, Serviços Funerários, Cemitérios, Crematórios e Benefícios. Estes setores desenvolvem atividades de negócios que geram receitas e incorrem em despesas específicas. Seus resultados e indicadores operacionais são regularmente revistos pelo principal gestor da unidade de negócios, que toma decisões sobre recursos a serem alocados, bem como utilizados para avaliação de seu desempenho.

## ▶ NOSSO DESEMPENHO EM 2020

(GRI 102-7, 201-1)

O Grupo Zelo vem apresentando crescimento expressivo, entre 50% e 80% por ano, desde 2017. Em 2020, a pandemia do novo coronavírus afetou moderadamente esse crescimento em nossa maior linha de receita, a de planos funerários, à medida que interrompemos as vendas presenciais até tomarmos as medidas que garantissem um processo de venda seguro. Adicionalmente, postergamos algumas aquisições, em virtude do cenário de isolamento social e da entrada do fundo de investimentos Crescera no capital da companhia alguns meses após o previsto. Não obstante, graças ao uso de ferramentas digitais e ao grande esforço de nossos colaboradores, conseguimos recuperar as vendas orgânicas e manter o crescimento em linha com o histórico. Nesse contexto, ao fim do ano, conseguimos atingir a meta de resultado líquido e registramos uma receita bruta apenas 6% inferior à prevista no orçamento. Em termos de desempenho econômico, podemos dizer que 2020 foi um ano de muita luta e superação.



“

**No segundo semestre, conseguimos acelerar os processos digitais, com canais de vendas por WhatsApp e internet, e concretizamos o aporte financeiro da Crescera, o que amenizou os impactos financeiros.**

## ▶ NO RADAR

Apesar da suspensão em 2020, a licitação de serviços funerários e cemiteriais da cidade de São Paulo continua no nosso radar. Caso a Prefeitura siga em frente com o projeto, nossa meta é conquistar ao menos um lote, o que contribuirá significativamente para o nosso crescimento, ao mesmo tempo em que proporcionaremos um serviço de alta qualidade à população paulistana.



“

**O Grupo Zelo cresceu incorporando empresas do setor e aumentando a força de vendas. Com o projeto de expansão, a ideia é entrar em novas praças com a abertura de unidades próprias. É um modelo complementar ao que a gente vinha praticando.”**

Lucas Mendes, diretor Financeiro

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$ MILHARES)

Receita bruta 204.603

### VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$ MILHARES)

Impostos incidentes sobre a receita (25.582)

Custos operacionais (20.754)

Custos com pessoal (78.790)

Depreciação, amortização e arrendamentos (23.964)

Serviços de terceiros (20.036)

Água, energia, internet e telefone (2.266)

**Valor econômico retido (R\$ milhares) 33.211**

### RESULTADOS CONSOLIDADOS EM R\$ MILHARES

ATIVOS: **709.001**

PATRIMÔNIO LÍQUIDO: **541.436**

DÍVIDA: **40.334**

RECEITAS LÍQUIDAS: **179.021**

## Demonstrações dos resultados consolidados por segmento operacional (R\$ milhares)

01/01/2020 a 31/12/2020	Planos Funerários	Serviços Funerários	Cemitérios	Benefícios	Eliminações	Consolidado
<b>Demonstração dos resultados</b>						
Receitas líquidas	107.013	55.306	67.902	1.573	(52.773)	179.021
Custos	(76.635)	(38.236)	(15.692)	(44)	60.032	(70.575)
Lucro bruto	30.378	17.070	52.210	1.529	7.259	108.446
<b>Receitas (despesas) operacionais</b>						
Gerais, administrativas e outras	(36.959)	(22.204)	(9.767)	(1.828)	(11.639)	(82.397)
Resultado com participações societárias	26.904	-	-	-	(26.904)	-
Perda com investimentos	47	(101)	-	-	-	(54)
Ganho por compra vantajosa	2.483	40	9.492	-	-	12.015
Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa	-	-	(6.276)	-	-	(6.276)
Outras receitas/despesas operacionais	97	464	1.063	2	(669)	957
	(7.428)	(21.801)	(5.488)	(1.826)	(39.212)	(75.755)
<b>Resultado antes das receitas e despesas financeiras</b>	<b>22.950</b>	<b>(4.731)</b>	<b>46.722</b>	<b>(297)</b>	<b>(31.953)</b>	<b>32.691</b>
Resultado financeiro:						
Receitas financeiras	1.817	400	28	2	-	2.247
Despesas financeiras	(7.280)	(864)	(764)	(5)	-	(8.913)
	(5.463)	(464)	(736)	(3)	-	(6.666)
<b>Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social</b>	<b>17.487</b>	<b>(5.195)</b>	<b>45.987</b>	<b>(300)</b>	<b>(31.953)</b>	<b>26.025</b>
Imposto de renda e contribuição social:						
Corrente	(117)	(6)	(5.866)	-	-	(5.989)
Diferido	5.923	431	(3.197)	100	-	3.257
	5.806	425	(9.063)	100	-	(2.732)
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>23.293</b>	<b>(4.770)</b>	<b>36.924</b>	<b>(200)</b>	<b>(31.953)</b>	<b>23.293</b>





# SOBRE O RELATÓRIO



## SOBRE O RELATÓRIO

(GRI 102-44, 102-46, 102-47, 102-50, 102-54)

Este relatório foi elaborado de acordo com as GRI Standards – Opção Essencial. Ele cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 e cumpre os princípios de contexto (equilíbrio), completude, materialidade e inclusão de *stakeholders*.

Os processos de definição dos temas materiais e a priorização para a construção da Matriz de Materialidade foram realizados a distância, em duas etapas, devido às medidas de isolamento social em circunstância da Covid-19. Participaram deste processo os gerentes das unidades de negócio do Grupo Zelo e o CEO da empresa.



**IDENTIFICAMOS 12 ASPECTOS MATERIAIS COMO RELEVANTES PARA A ORGANIZAÇÃO. CADA UM DELES GANHOU UMA PRIORIDADE.**

### Etapas da definição dos temas materiais

 <b>APRESENTAÇÃO</b>	Foi realizada uma apresentação a distância sobre metodologia GRI, aspectos materiais, impactos socioambientais e econômicos, sustentabilidade, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Pacto Global e Matriz de Materialidade para os colaboradores da empresa que participaram da construção da Matriz.
 <b>IDENTIFICAÇÃO DOS TEMAS DE MAIOR RELEVÂNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os gerentes das unidades de negócio e o CEO da organização identificaram 25 aspectos materiais com base nos impactos econômicos, ambientais e sociais relevantes relacionados a todas as atividades e serviços executados pela empresa.</li> <li>Foram listados os tópicos considerados relevantes e os seus limites em uma planilha, na qual foram incluídos 25 aspectos materiais. O documento foi enviado a cada colaborador participante desse processo.</li> <li>A partir da aplicação dos princípios da Materialidade e inclusão de <i>stakeholders</i>, cada aspecto e tópico considerados relevantes foram avaliados para identificar: a significância dos impactos econômicos, ambientais e sociais da organização e a influência sobre as avaliações e decisões dos <i>stakeholders</i>.</li> <li>Dos 25 aspectos materiais iniciais, foram identificados 12 como relevantes para a organização.</li> <li>Para cada aspecto material foi definido o nível de conteúdo, a quantidade de dados e o conteúdo a ser divulgado.</li> <li>Foram listados os aspectos materiais a serem incluídos no relatório, seus limites e nível de cobertura.</li> </ul>
 <b>PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS DE MAIOR RELEVÂNCIA PARA A ORGANIZAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A priorização da lista dos aspectos materiais com base em escopo, limites e tempo para garantir que o relatório oferecesse uma descrição razoável e equilibrada dos impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização foi realizada pelos colaboradores que participaram deste processo a distância.</li> <li>Cada um dos 12 aspectos ganhou uma prioridade: Muito Alta, Alta ou Moderada.</li> </ul>
 <b>VALIDAÇÃO DOS TEMAS DE MAIOR RELEVÂNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Após a priorização, foram elaboradas planilhas para coleta das informações necessárias para a elaboração do relatório.</li> <li>Cada indicador GRI foi associado aos princípios do Pacto Global e aos ODS.</li> </ul>

O resultado da Materialidade do Grupo Zelo é apresentado a seguir. Ressalte-se que, dos 25 aspectos materiais propostos, foram priorizados 12, listados a seguir.



### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) compõem uma iniciativa capitaneada pela Organização das Nações Unidas (ONU) que reúne sociedade civil, governos e setor privado em uma agenda mundial a favor das pessoas, do planeta, da paz e da prosperidade. Esta agenda é composta por 17 objetivos e 169 metas de sustentabilidade a serem alcançados até 2030.

Saiba mais:  
<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>



## ODS E PACTO GLOBAL

O Pacto Global é uma iniciativa proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU) para engajar empresas na adoção de políticas de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade.



### PRINCÍPIOS

#### I. DIREITOS HUMANOS

1. Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
2. Assegurar-se de sua não participação em violação desses direitos.

#### II. TRABALHO

1. Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.
2. Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.
3. Apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil.
4. Eliminar a discriminação no emprego.

#### III. MEIO AMBIENTE

1. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
2. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
3. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

#### IV. ANTICORRUPÇÃO

1. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO
<b>Perfil organizacional</b>			
GRI 102: Divulgações gerais 2020	102-1 Nome da organização	Companhia Brasileira de Planos Funerários S.A (Grupo Zelo)	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	26 e 27	
	102-3 Localização da sede	Rua Paracatu, 1.253 Sala 601 - Sala 602 - Sala 701 - Sala 702 - Sala 1101 e Sala 1102 Bairro Santo Agostinho Belo Horizonte/MG CEP 30180-098	
	102-4 Localização das operações	29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 37	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	25	
	102-6 Mercados atendidos	29	
	102-7 Porte da organização	24, 29 e 97	
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	69, 70 e 71	
	102-9 Cadeia de fornecedores	79	
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	24, 60 e 61	
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	46	
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	53 e 54	
	102-13 Participação em associações	54	
<b>Estratégia</b>			
GRI 102: Divulgações gerais 2020	102-14 Declaração do presidente	6 a 9	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	46 e 87	
<b>Ética e integridade</b>			
GRI 102: Divulgações gerais 2020	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	38, 39 e 45	
	102-17 Mecanismos de assessoria e preocupações éticas	50, 51, 53 e 54	

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO
<b>Governança</b>			
GRI 102: Divulgações gerais 2020	102-18 Estrutura de governança	40, 41, 42, 43 e 44	
	102-19 Delegação de autoridade	41	
	102-20 Nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	45	
	102-21 Consulta aos <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	40 e 41	
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	40 e 41	
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	40 e 41	
	102-24 Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês	40 e 41	
	102-25 Conflito de interesses	54	
	102-26 Papel do mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégias	39	
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	45	
	102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	45	
	102-29 Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	46, 47 e 87	
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de riscos	46	
	102-31 Revisão dos tópicos econômicos, ambientais e sociais	45	
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança no processo de relato	8 e 9	
	102-33 Comunicando preocupações críticas	46	
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	45	
	102-35 Políticas de remuneração	46	
	102-36 Processos para determinação da remuneração	46	

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA / RESPOSTA	OMISSÃO
<b>Engajamento de stakeholders</b>			
GRI 102: Divulgações gerais 2020	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	47	
	102-41 Acordos de negociação coletiva	O Grupo Zelo não realiza nenhum acordo coletivo. Seguimos a CCT apenas, quando homologada pelos sindicatos envolvidos.	
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	47	
	102-43 Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	47, 48 e 49	
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	76, 77 e 102	
<b>Práticas de reporte</b>			
GRI 102: Divulgações gerais 2020	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Demonstrativos financeiros	
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	102 e 103	
	102-47 Lista dos temas materiais	104	
	102-48 Reformulações de informações	Não houve	
	102-49 Mudanças no relatório	Não houve	
	102-50 Período do relatório	De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, pág. 102	
	102-51 Data do relatório anterior	2019	
	102-52 Ciclo de relato do relatório	Anual	
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	relatoriodesustentabilidade@grupozelo.com	
	102-54 Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com a GRI Standards: Opção Essencial	
	102-55 Sumário de conteúdo GRI	106	
	102-56 Asseguração externa	Não houve	

## ► PACTO GLOBAL

Direitos humanos	Página
1 - Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente	53 e 54
2 - Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos.	53 e 54
Trabalho	Página
3 - Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.	106
4 - Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.	53 e 54
5 - Apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil.	53 e 54
6 - Eliminar a discriminação no emprego.	53, 54 e 72
Meio ambiente	Página
7 - Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.	56 e 57
8 - Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.	56 e 57
9 - Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.	89, 90, 91, 92 e 93
Contra a corrupção	Página
10 - Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.	53 e 54

## ► TEMAS MATERIAIS

TEMAS MATERIAIS POR ORDEM DE RELEVÂNCIA	VISÃO DOS STAKEHOLDERS	PÚBLICOS (IMPACTOS)	ABRANGÊNCIA
Marca e reputação	Colaboradores	Sociedade, colaboradores, acionistas e organização	Regional
Satisfação do cliente	Colaboradores	Sociedade, acionistas e organização	Regional
Governança	Colaboradores	Acionistas, clientes, sociedade, colaboradores e organização	Regional
Desempenho econômico	Colaboradores	Acionistas, colaboradores, sociedade e organização	Regional
Presença no mercado	Colaboradores	Acionistas, sociedade, colaboradores e organização	Regional

TEMAS MATERIAIS POR ORDEM DE RELEVÂNCIA	VISÃO DOS STAKEHOLDERS	PÚBLICOS (IMPACTOS)	ABRANGÊNCIA
Responsabilidade social	Colaboradores	Colaboradores, acionistas organização, sociedade e poder público	Regional
Experiência do cliente	Colaboradores	Colaboradores, organização e sociedade	Regional
Treinamento e capacitação de colaboradores	Colaboradores	Organização, colaboradores e sociedade	Local
Saúde e segurança do trabalho	Colaboradores	Organização, poder público e colaboradores	Local
Compromisso ambiental	Colaboradores	Meio ambiente, sociedade, poder público, acionistas e organização	Regional
Privacidade do cliente	Colaboradores	Sociedade, poder público e organização	Regional
Inovação	Colaboradores	Sociedade, colaboradores, acionistas e organização	Regional

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA / RESPOSTA	OMISSÕES
<b>CONTEÚDO TEMÁTICO</b>			
<b>Marca e reputação</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	26, 27 e 28	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	26, 27 e 28	
	103-03 Evolução da forma de gestão	26, 27 e 28	
Tópico específico da organização		26, 27 e 28	
<b>Desempenho econômico</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	96 e 97	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	96 e 97	
	103-03 Evolução da forma de gestão	96 e 97	
GRI 201: Desempenho econômico 2020	201-01 Valor econômico direto gerado e distribuído	98 e 99	

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA / RESPOSTA	OMISSÕES
<b>Responsabilidade social</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	80, 81 e 82	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	80, 81 e 82	
	103-03 Evolução da forma de gestão	80, 81 e 82	
GRI 401: Responsabilidade Social 2020	401-01 Novas contratações e rotatividade de empregados	72	
<b>Privacidade do cliente</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	77	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	77	
	103-03 Evolução da forma de gestão	77	
GRI 418: Privacidade do cliente 2020	418-01 Total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de cliente	77	
<b>Saúde e segurança do trabalho</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	76	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	76	
	103-03 Evolução da forma de gestão	76	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2020	403-02 Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e fatalidades relacionadas ao trabalho	76	

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA / RESPOSTA	OMISSÕES
<b>Compromisso Ambiental</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	86, 87, 88 e 89	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	86, 87, 88 e 89	
	103-03 Evolução da forma de gestão	86, 87, 88 e 89	
GRI 306: Compromisso Ambiental 2020	306-01 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	93	
	306-02 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	93	
GRI 302: Compromisso Ambiental 2020	302-01 Consumo de energia dentro da organização	90	
	302-03 Intensidade energética	90	
	302-04 Redução do consumo de energia	91	
GRI 303: Compromisso Ambiental 2020	303-01 Interações com a água como um recurso compartilhado	92	
<b>Governança</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	40, 45, 46 e 47	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	40, 45, 46 e 47	
	103-03 Evolução da forma de gestão	40, 45, 46 e 47	
Tópico específico da organização		40, 45, 46 e 47	
<b>Experiência do cliente</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	77 e 78	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	77 e 78	
	103-03 Evolução da forma de gestão	77 e 78	
Tópico específico da organização		77 e 78	

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA / RESPOSTA	OMISSÕES
<b>Inovação</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	63	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	63	
	103-03 Evolução da forma de gestão	63	
Tópico específico da organização		63	
<b>Presença no mercado</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 37	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 37	
	103-03 Evolução da forma de gestão	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 37	
GRI 202: Participação no Mercado	202-02 Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 37	
<b>Treinamento e capacitação de colaboradores</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	74	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	74	
	103-03 Evolução da forma de gestão	74	
GRI 404: Educação, treinamento e desenvolvimento 2020	404-01 Média de horas de treinamento por ano por empregado	75	
<b>Satisfação de clientes</b>			
GRI 103: Forma de Gestão 2020	103-01 Explicação do tema material e seus limites	76 e 77	
	103-02 A forma de gestão e seus componentes	76 e 77	
	103-03 Evolução da forma de gestão	76 e 77	
Tópico específico da organização		78	

# GLOSSÁRIO

---

**Benchmarking:** processo de avaliação da empresa em relação à concorrência, por meio do qual incorpora-se os melhores desempenhos de outras firmas e/ou aperfeiçoa-se os seus próprios métodos.

**BOTs e voice BOTs:** o termo *BOT* nasceu da palavra *robot* (robô, em inglês). Refere-se a ferramentas automatizadas usadas na internet e a atendimento automático de voz (*voice*).

**CCO:** *Chief Compliance Officer*, diretor de *Compliance*.

**Celetista:** colaborador com vínculo empregatício regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) brasileira.

**CEO:** *Chief Executive Officer*, presidente.

**CFO:** *Chief Financial Officer*, diretor Financeiro.

**CHRO:** *Chief Human Resources Officer*, diretor de Recursos Humanos.

**COO:** *Chief Operating Officer*, diretor de Operações.

**Conflito de interesse:** situação em que o indivíduo precisa escolher entre as exigências de sua função e seus próprios interesses privados.

**CSC:** Centro de Serviços Compartilhados.

**Death Care:** mercado do luto ou de “cuidado com a morte”.

**Due dilligence:** processo de investigação de uma oportunidade de negócio que o investidor deverá aceitar para poder avaliar os riscos da transação.

**EPIs:** equipamentos de proteção individual.

**ESG:** *Environmental, Social and Governance* ou, em português, Meio Ambiente, Social e Governança.

**Fake news:** notícias com informações ou dados inventados para alterar a interpretação e opinião das pessoas sobre determinado assunto, ou seja, notícias falsas.

**GRI Standards:** normas da Global Reporting Initiative, organização internacional sem fins lucrativos, para orientar empresas, governos e outras organizações a entender e comunicar o impacto de seus negócios em relação a tópicos críticos de sustentabilidade.

**IFC:** International Finance Corporation. Membro do Grupo Banco Mundial, é a maior instituição de desenvolvimento global voltada para o setor privado nos países em desenvolvimento.

**M&A:** *Mergers and Acquisitions*, Fusões e Aquisições. Operações nas quais a propriedade de empresas, organizações e unidades operacionais é transferida ou consolidada com outras organizações.

**NPS:** sigla para *Net Promoter Score* (pontuação da rede de promotores, na tradução livre), metodologia amplamente aplicada no mercado que, em linhas gerais, mede a lealdade do cliente.

**Private Equity:** modalidade de investimento na qual uma gestora adquire parte de outra empresa em crescimento.

**Stakeholders:** entidades ou indivíduos que tendem a ser significativamente afetados pelas atividades, produtos e serviços da organização ou cujas ações tendem a afetar a capacidade da organização de implementar suas estratégias e atingir seus objetivos com sucesso. O termo inclui organizações ou indivíduos cujos direitos nos termos da lei ou de convenções internacionais lhes conferem legitimidade de reivindicação perante a organização.

**Tanatopraxia:** técnica que consiste em procedimentos para eliminar todos os vírus, fungos e bactérias para que o corpo não sofra, pelo tempo solicitado pelos familiares, a decomposição natural.

# CRÉDITOS

---

## Profissional responsável:

Hiuri Metaxas – Sustentabilidade Grupo Zelo

## Apoio:

*Sustentabilidade Grupo Zelo*

Roberto Toledo

Thayrinne Alves

Ana Luísa Almeida

*Comunicação Grupo Zelo*

Hermelindo Júnior

Camila Prado

Lailiane Moreira

Rodrigo Cabido

## Projeto editorial integrado, consultoria GRI e gestão de projeto:

Sete Soluções e Tecnologia Ambiental

Suzana Mascarenhas – GS Ambiental

## Edição, reportagem e redação:

Renata Taffarello e Niza Souza

## Projeto gráfico e diagramação:

Carolina Lana e Ariane Subtil – Trives Gestão Empresarial

## Fotos:

Banco de imagens Grupo Zelo

Banco de imagens disponível em rede

*Agradecemos a todos os colaboradores envolvidos direta ou indiretamente na elaboração desta publicação.*

*Contato para informações, sugestões e dúvidas sobre este relatório:*

***relatoriodesustentabilidade@grupozelo.com (GRI 102-53)***





GRUPO **ZELO**

VISITE NOSSAS REDES SOCIAIS:

    /GRUPOZELOBR