



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022

GRUPO **ZELO** ESSENCIAL
É VIVER BEM.

3_	Mensagem do Presidente
6_	Mensagem do Presidente do Conselho
8_	Mensagem da Liderança em Sustentabilidade
10_	Destaques de 2022
13_	Nosso jeito de ser
33_	Performance em 2022
48_	Metas e compromissos 2023
50_	Sobre o Relatório
58_	Créditos

O Grupo Zelo	14
Nossa trajetória	15
Como trabalhamos	17
Estrutura de governança.....	21
Ética e integridade.....	24
Comunicação transparente.....	28
Gerenciamento de riscos	30
Agenda de sustentabilidade	31
Gestão socioambiental.....	32

Inovação	34
Resultados econômicos	35
Excelência no trabalho	37
Satisfação do cliente.....	40
Relacionamento com <i>stakeholders</i>	42
Apoio a projetos sociais.....	43
Cuidado com o meio ambiente	44



MENU

3_

(GRI 2-22) (ODS 8, 11, 12)

6_

Mensagem do Presidente do Conselho

8_

Mensagem da Liderança em Sustentabilidade

10_

Destaques de 2022

13_

Nosso jeito de ser

33_

Performance em 2022

48_

Metas e compromissos 2023

50_

Sobre o Relatório

58_

Créditos

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Lucas Provenza
CEO do Grupo Zelo

Lucas Provenza • CEO do Grupo Zelo



Integrações, serviços de excelência e eficiência operacional representaram nossa atuação em 2022. Reorganizamos e investimos na digitalização dos nossos processos e concentramos nossos esforços na produtividade. No período, também avaliamos as oportunidades para expandirmos nossos serviços nacionalmente.

“SEGUIMOS COM A PRIORIDADE DE CONTRIBUIR PARA A PROFISSIONALIZAÇÃO DO SETOR, SEMPRE CONSIDERANDO A OFERTA DE SERVIÇOS DE QUALIDADE E UM ATENDIMENTO PRÓXIMO ÀS FAMÍLIAS QUE FAZEM PARTE DA NOSSA REDE”

Mesmo diante de um ano desafiador do ponto de vista macroeconômico, chegamos ao final dele com bons resultados e conquistas importantes para comunicar ao mercado. Como exemplo temos a participação do Grupo Zelo em um dos consórcios vencedores da concessão de serviços funerários para administração de sete cemitérios no município de São Paulo, além de inaugurar ou modernizar nossa infraestrutura para melhor servir nossos clientes em São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

Entre os marcos de 2022, celebramos cinco anos de mercado com uma trajetória comprometida com a sustentabilidade para nossa evolução.

Seguimos com a prioridade de contribuir para a profissionalização do setor, sempre considerando a oferta de serviços de qualidade e um atendimento próximo às famílias, cumprindo assim a nossa missão. Para nós, o significado de inspirar zelo é democratizar o acesso a serviços que entreguem acolhimento, dignidade e respeito a todos os clientes.

Após um crescimento exponencial em incorporações em 2021, com 19 novas empresas no grupo, hoje estamos presentes em 14 estados e no Distrito Federal. Nesse contexto, projetamos, em 2022, uma nova estrutura organizacional mais focada na gestão e desempenho regionais ao invés de uma companhia direcionada por unidades de negócios. A criação da

vice-presidência dedicada às verticais regionais tornou a gestão e as equipes mais conectadas às particularidades culturais das diferentes regiões do país onde estamos presentes. Neste ano, nosso trabalho em identificar necessidades regionais nos levou a desenvolver dois novos modelos de planos funerários chamados de Zelo Sob Medida e Zelo Conforto. A comercialização acontece em determinadas regiões conforme melhor demanda com o intuito de levar a qualidade dos nossos serviços para essas localidades de forma personalizada.

Nossa estratégia está pautada em uma estrutura de governança que é inédita no setor, por isso, a conformidade, junto a atributos como a integridade e a ética, norteia os nossos negócios. Em 2022, criamos também a diretoria de Auditoria Interna e Governança, o que corrobora com outros passos relevantes que demos nos anos anteriores, como a nomeação de uma Governance Officer, a criação de um Comitê ESG e o desenvolvimento de uma Matriz de Riscos da Companhia em 2021, além de instituímos o Programa de Integridade e criarmos

o nosso Código de Ética em 2020. Entre as medidas dentro do nosso compromisso de compliance, também somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção.

Acreditamos na resiliência dos nossos colaboradores como peça-chave diante das transformações que vivenciamos esse ano, com profissionais dedicados e qualificados. Nosso desafio pela busca da produtividade e eficiência operacional também resultou em decisões cuidadosas e necessárias para adequarmos nosso quadro. Hoje, contamos com mais de 3 mil colaboradores diretos.

Investimos na capacitação das nossas equipes, destacando o quanto priorizamos por um ambiente íntegro. Nosso Programa de Integridade, fortemente fomentado pela área de Compliance, prioriza o pilar Comunicação e Treinamentos. Em 2022, capacitamos 90% dos nossos colaboradores em ética e integridade e viabilizamos a “II Semana da Integridade”, uma mobilização para debater com nosso time diversos dilemas éticos e fomentar a mudança de cultura em nosso segmento.



“ACREDITAMOS NA RESILIÊNCIA DOS NOSSOS COLABORADORES COMO PEÇA-CHAVE DIANTE DAS TRANSFORMAÇÕES QUE VIVENCIAMOS ESSE ANO, COM PROFISSIONAIS DEDICADOS E QUALIFICADOS”

Este ano também reestruturamos nosso Comitê de Pessoas, que nos apoia na gestão e no desenvolvimento dos nossos colaboradores. Outro avanço previsto para os próximos anos é o fomento à diversidade e à inclusão no nosso quadro de colaboradores.

Sabemos que teremos novos desafios pela frente, mas com a certeza de que estamos sendo parte primordial na transformação do setor. Temos orgulho de contribuir para a desmistificação no nosso setor, proporcionando reconhecimento para as milhares de famílias que trabalham no segmento funerário. Em 2023, continuaremos colaborando com o avanço setorial e o desenvolvimento do país.



3_ Mensagem do Presidente

6_ (GRI 2-22)

8_ Mensagem da Liderança em Sustentabilidade

10_ Destaques de 2022

13_ Nosso jeito de ser

33_ Performance em 2022

48_ Metas e compromissos 2023

50_ Sobre o Relatório

58_ Créditos

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO

Lucas Miranda

Presidente do Conselho de
Administração do Grupo Zelo

Lucas Miranda - Presidente do Conselho de Administração do Grupo Zelo



**“FECHAMOS O ANO
COM A CERTEZA DE
QUE CONSEGUIMOS
TRANSMITIR AO MERCADO
QUE SOMOS UMA EMPRESA
RENTÁVEL E QUE MELHORA
AS MARGENS DAS
EMPRESAS ADQUIRIDAS”**

O ano de 2022 foi marcado por um período de integração à cultura da empresa nas diferentes regiões em que passamos a atuar. Hoje, estamos presentes em 14 estados e no Distrito Federal, após um significativo avanço geográfico no país. Um trabalho que contou com olhar dedicado para manter a qualidade característica da nossa prestação de serviço em que o acolhimento é parte primordial do relacionamento com nossos clientes.

Deste modo, garantimos um serviço de alto nível em todas as unidades, conciliando com um período de transformações organizacionais e de volatilidade no mercado, sinais que demonstram uma cultura forte e a rápida adaptação dos times às novas diretrizes. Hoje, nossa atuação abrange mais de 3,7 milhões de vidas, entre titulares e seus dependentes, e mais de 550 mil planos ativos, além da administração de cemitérios em 22 cidades de oito estados brasileiros.

Como resultado, o nível de fidelidade dos nossos clientes foi representado em 2022 por um Net Promoter Score (NPS) de 79%, o que é muito valorizado pelos acionistas da Companhia. Isso foi possível, pois times e lideranças trabalharam em conjunto para que as mudanças estivessem em sinergia a uma melhor eficiência. Em 2022, também tivemos avanços em nossa estrutura de governança corporativa com a implementação do setor de auditoria interna, que se soma aos já existentes setores de Compliance & Riscos e Controles Internos. Práticas que estão vinculadas a nossa atuação em ESG, agenda que estamos evoluindo anualmente.

Fechamos o ano com a certeza de que conseguimos transmitir ao mercado que somos uma empresa rentável e que melhora as margens das empresas adquiridas. Para 2023, nossos esforços estão voltados a continuar crescendo, com grandes marcos como o início da operação da concessão em São Paulo e investimentos em tecnologia para avançarmos na digitalização dos nossos processos. Também continuaremos pautados na eficiência operacional e na profissionalização do setor, inspirando as melhores práticas e o caminho para um mercado sólido e consistente.



MENU

3_

Mensagem do Presidente

6_

Mensagem do Presidente do Conselho

8_

10_

Destaques de 2022

13_

Nosso jeito de ser

33_

Performance em 2022

48_

Metas e compromissos 2023

50_

Sobre o Relatório

58_

Créditos

MENSAGEM DA LIDERANÇA EM SUSTENTABILIDADE

Roberto Toledo

Diretor de Sustentabilidade

Roberto Toledo - Diretor de Sustentabilidade



**“UM TIME COMPROMETIDO
E QUE SEGUE JUNTO
PARA ATUAR DENTRO DAS
PREMISSAS DE ÉTICA E
INTEGRIDADE DO GRUPO,
FORTALECENDO AS AGENDAS
DE GESTÃO AMBIENTAL E
IMPACTO SOCIAL POSITIVO”**

A gestão da Sustentabilidade do Grupo Zelo representa um enorme desafio, pelo vanguardismo e representatividade que possuímos, o que também nos faz desempenhar um papel de referência no setor de serviços funerários no Brasil. A lei 13.261/16 encorajou o início das nossas operações e, ao celebrarmos cinco anos de atuação, também celebramos o marco de representar uma das maiores empresas que faz a gestão de planos funerários, funerárias e cemitérios da América Latina.

Com este notável feito, veio a responsabilidade de edificarmos o paradigma de inspiração dentro de um setor que precisa evoluir em sua profissionalização, bem como sobre sua responsabilidade social e ambiental, especialmente pelo seu aspecto essencial à saúde humana e harmonia social.

A área de sustentabilidade tem o compromisso de, juntamente a toda alta liderança, não sendo possível evitar os clichês, tornar o Grupo Zelo uma companhia sustentável: econômica, social e ambientalmente.

Acreditamos e demonstramos ao longo destes anos de existência, que é possível e necessário, que nossas atividades sejam executadas, considerando a preservação e respeito aos recursos naturais e a proteção às pessoas impactadas pelas nossas atividades.

Ao olhar para o futuro, ainda há muito a se fazer, aprender, transformar e impactar positivamente, mas não podemos deixar de destacar os avanços com um valiosíssimo trabalho realizado pelos profissionais que

atuam na área de Sustentabilidade do Grupo Zelo e que estão conectados com os projetos que desenvolvemos. Um time comprometido e que segue junto para atuar dentro das premissas de ética e integridade do Grupo, fortalecendo as agendas de gestão ambiental e impacto social positivo.

Percorrer caminhos já existentes e bem sinalizados pode ter seus percalços, mas construir e percorrer novos caminhos representa uma jornada desafiadora ao passo que advoga pela governança corporativa, meio ambiente e responsabilidade social com geração de valor para a empresa, para o setor e para a sociedade.



MENU

- 3_ Mensagem do Presidente
- 6_ Mensagem do Presidente do Conselho
- 8_ Mensagem da Liderança em Sustentabilidade
- 10_

- 13_ Nosso jeito de ser
- 33_ Performance em 2022
- 48_ Metas e compromissos 2023
- 50_ Sobre o Relatório
- 58_ Créditos

DESTAQUES DE 2022



NEGÓCIOS

- » Grupo Zelo completa cinco anos de atuação no mercado com 48 mil serviços funerários realizados.
- » Ano destinado à integração das novas empresas ao portfólio e padronização de processos.
- » Foco em eficiência operacional: unidades estratégicas de negócios direcionadas por verticais regionalizadas, consolidando os serviços prestados e as análises de resultados por região.
- » Área de cobertura expandida com presença em 14 estados brasileiros e no Distrito Federal.
- » Participação em um dos consórcios vencedores da concessão de serviços funerários para administração de sete cemitérios no município de São Paulo.
- » Expansão nos memoriais (casas de velório) com investimento de cerca de R\$ 25 milhões em novas instalações e R\$ 8 milhões em unidades já existentes.
- » Mais de R\$ 32 milhões em descontos oferecidos aos nossos clientes por meio da Ducash.



GOVERNANÇA

- » Grupo Zelo possui uma estrutura de governança inédita no setor.
- » Em 2022, a companhia implementou nova estrutura organizacional.
- » Estabelecimento da diretoria de Auditoria Interna e Governança com controles internos focados na eficiência operacional.
- » Treinamento de 90% dos colaboradores em boas práticas de ética e compliance.



QUALIDADE

- » Experiência dos nossos clientes e nível de fidelidade mensurados pela ferramenta NPS (Net Promoter Score).
- » Empresa reconhecida pelo Prêmio Qualidade & Excelência 2022, realizado pela Acembra/Sincep (Sindicato dos Cemitérios e Crematórios Particulares do Brasil), na categoria “Melhores Práticas de Gestão” com case do Cemitério Memorial da Paz, localizado no município de Maracanaú, na região metropolitana de Fortaleza, no Ceará.
- » Empresa segue política interna de qualidade com intuito de manter a cultura e gerenciar a qualidade em toda a Companhia.
- » Recertificação ISO 9001 para o Laboratório da Gameleira, Memorial Contorno e Processos do CSC e Corporativos correlatos.



PESSOAS

- » Reestruturação do Comitê de Pessoas para apoiar o Conselho de Administração na gestão de pessoas e no desenvolvimento dos nossos colaboradores.
- » Atuação da liderança e equipe de RH próxima aos profissionais, considerando o período de novas diretrizes.
- » Criação do programa Conecta Líder com foco na capacitação das lideranças da empresa, entre gerentes, coordenadores e supervisores. Em 2022, foram 178 líderes treinados.
- » Ações na agenda de diversidade e inclusão para liderança e colaboradores.



MEIO AMBIENTE

- » Transparência e responsabilidade refletidas em prática inédita no setor funerário brasileiro ao desenvolver anualmente relatório de sustentabilidade em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative - GRI.
- » Utilização da ferramenta DocuSign para assinatura digital de documentos para redução do uso de papel.
- » Desenvolvimento de inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) com ano base 2021 e 2022.
- » Atendimento de 88% do Plano de Ação Ambiental e Social - ESAP em 2022, compactuado com a gestora Crescera Capital.
- » Recertificação ISO 14001 da unidade sede corporativa em Belo Horizonte/MG e Cemitério e Crematório de Pequenos Animais Bosque das Águas Claras, localizado em Nova Lima/MG.



INOVAÇÃO

- » Plataforma Zelo: aprimoramentos na plataforma que é destinada a facilitar a experiência dos clientes e profissionais de vendas da empresa, com fluxos de trabalho automatizados.
- » Investimento em eficiência digital e rastreabilidade contou com nova parceria destinada a digitalizar processos e na adoção de ferramentas tecnológicas inteligentes.
- » Implantação de Portal de Fornecedores para gerir as solicitações de Urnas feitas pelas unidades de negócio diretamente aos fornecedores, possibilitando interface facilitada para as unidades e redução de custo operacional, com um ROI de 1000%.
- » Expansão da implantação de processo automatizado para emissão de notas fiscais a nossos clientes, saindo de 32% de notas fiscais emitidas de forma automática em 2021 para 84% de notas fiscais emitidas de forma automática no final de 2022, assegurando uma melhor experiência a nossos clientes e eficiência operacional para as atividades de *back-office*.
- » Treinamentos sobre segurança cibernética para os colaboradores.
- » Projeto de reestruturação do site institucional, facilitando a navegação do público em geral. Nova versão programada para ser lançada em 2023.
- » E-commerce: canal de contratação dos planos pelo site. Em 2022, foram mais de 300 contratos fechados no modelo online.



MENU

3_	Mensagem do Presidente
6_	Mensagem do Presidente do Conselho
8_	Mensagem da Liderança em Sustentabilidade
10_	Destaques de 2022
13_	(GRI 2-1, GRI 2-6) (ODS 1, 8, 3, 16)
33_	Performance em 2022
48_	Metas e compromissos 2023
50_	Sobre o Relatório
58_	Créditos

NOSSO JEITO DE SER

O Grupo Zelo	14
Nossa trajetória	15
Como trabalhamos	17
Estrutura de governança.....	21
Ética e integridade.....	24
Comunicação transparente.....	28
Gerenciamento de riscos	30
Agenda de sustentabilidade	31
Gestão socioambiental.....	32

O GRUPO ZELO

O Grupo Zelo desponta como referência no segmento de *death care* no Brasil com uma atuação baseada no acolhimento às pessoas, proporcionando tranquilidade e o melhor ambiente para um momento tão delicado como o da despedida de entes queridos. Priorizamos a prestação de serviços com excelência e um atendimento humanizado e profissional, com ética e responsabilidade.

A relação que estabelecemos com nossos clientes considera o cuidado, o respeito, a praticidade e a segurança como aspectos primordiais. Nosso atendimento é realizado com extrema atenção, garantindo que todo o contrato seja cumprido sem gastos adicionais nos momentos em que nossos clientes mais necessitam de apoio. Adicionalmente, a valorização da vida e a longevidade dos nossos clientes com qualidade e bem-estar fazem parte da nossa crença de que viver bem está nos pequenos detalhes que marcam nossa memória. Neste sentido, nossa unidade de negócios focada em qualidade de vida chamada Ducash reúne milhares de estabelecimentos parceiros em todo país. Em 2022, foram mais de R\$ 32 milhões em descontos exclusivos em produtos e serviços em farmácias, clínicas médicas, laboratórios, óticas, dentistas, academias, comércios, entre tantos outros voltados para a saúde, lazer, bem-estar, educação e alimentação.

Nossa estratégia de crescimento se ampara em uma estrutura de governança inédita no setor, representando uma condução de negócios pautada na integridade e nas melhores práticas do mercado, o que contribui para nossa posição de ser o maior grupo de assistência funerária do país.



“CONTRIBUÍMOS PARA A
PROFISSIONALIZAÇÃO DO SETOR,
SEM ABRIR MÃO DA NOSSA
ESSÊNCIA DE UM TRABALHO
DE QUALIDADE E QUE PRIORIZA
O ACOLHIMENTO ÀS FAMÍLIAS
QUANDO ELAS MAIS PRECISAM”



MISSÃO

INSPIRAR ZELO,
EM TODOS OS
MOMENTOS.



VISÃO

SER RECONHECIDO COMO O
MELHOR E MAIOR GRUPO 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.

NOSSA TRAJETÓRIA

(GRI 2-2, 2-6)

Com sede em Belo Horizonte e criado em 2017 a partir da fusão de quatro funerárias mineiras – Bom Jesus, Santa Clara, Santa Rita e Bom Pastor –, o Grupo Zelo é uma sociedade anônima de capital fechado denominada Companhia Brasileira de Planos Funerários S.A. com crescimento exponencial de sua base de clientes e cobertura geográfica, hoje a companhia possui unidades em 204 municípios de 14 estados e no Distrito Federal com o objetivo de levar serviços de qualidade nacionalmente. Hoje, são mais de 3,7 milhões de vidas cobertas, entre titulares e seus dependentes nos planos, sendo mais de 550 mil planos ativos.

O lançamento da empresa aconteceu em um momento decisivo para o setor, com a publicação da Lei 13.261/2016, um importante marco que regulamentou a comercialização de planos funerários no Brasil. Tendo a lei como base, a companhia assumiu o compromisso de profissionalizar cada vez mais o segmento funerário, elevando o nível dos serviços prestados e buscando a expansão sustentável dos negócios.

Desde o início das operações, o foco foi evoluir constantemente, a partir de incorporações de outras empresas do setor e crescimento orgânico da base de clientes. O ano de 2021 representou um marco em

incorporações, com 19 empresas adquiridas em um único ano, um recorde na história da companhia, que já realizou mais de 50 operações de fusão e incorporação desde sua fundação.

Atualmente, a estrutura societária da Companhia é concentrada na holding operacional e administrativa de planos funerários – Companhia Brasileira de Planos Funerários S.A. –, que conta com 43 acionistas diretos, entre eles estão acionistas fundadores, acionistas de sociedades adquiridas pelo Grupo Zelo mediante troca de ações, fundo de private equity, e a holding investidora controladora.

Em 2022, o Grupo Zelo completou cinco anos de atuação com 48 mil serviços funerários realizados. Após uma fase de incorporações expressiva, o ano foi destinado à integração das novas empresas ao portfólio, padronização de processos e de uma nova estrutura organizacional. Com a reorganização, a empresa deu início a uma estratégia mais focada



UNIDADES EM
204
MUNICÍPIOS

MAIS DE
3,7
MILHÕES
DE VIDAS
COBERTAS

MAIS DE
550
MIL PLANOS
ATIVOS

na gestão e desempenho por regional a partir da criação da vice-presidência de operações. O novo formato unificou os serviços prestados por verticais regionalizadas, consolidando os resultados, o que também permitiu atuar de forma mais personalizada diante das particularidades culturais das diferentes regiões do país. Na transformação de governança foram criadas as diretorias de Auditoria Interna e Governança, e de Marketing.

Além dos planos funerários, o Grupo Zelo administra cemitérios em 22 cidades de oito estados brasileiros. Vencer a licitação na capital paulista para operar em sete cemitérios dentro do consórcio Consolare foi um marco para a companhia em 2022. Os cemitérios são: Quarta Parada, Santana, Tremembé, Vila Formosa I e II, Vila Mariana e Consolação. Em 2023, os objetivos estão voltados para continuar ampliando a base de planos nacionalmente e iniciar a operação do consórcio em São Paulo.

2017

Primeira rodada de captação de equity (acionistas originais) no valor de R\$ 36,1 milhões para viabilizar fundação do Grupo Zelo

FUSÃO DE 8 EMPRESAS

2018

Segunda rodada de captação de equity (acionistas originais) no valor de R\$ 31,7 milhões

INCORPORAÇÃO DE 8 EMPRESAS

2019

Terceira rodada de captação de equity (acionistas originais) no valor de R\$ 72,8 milhões e primeira captação de dívida com banco de primeira linha no valor de R\$ 44,2 milhões para viabilizar entrada do Grupo no segmento de cemitérios e crematórios

INCORPORAÇÃO DE 9 EMPRESAS

2020

Quarta rodada de captação de equity (acionistas originais) no valor de R\$ 33,5 milhões e primeiro aporte do fundo Crescera Capital (private equity) no valor de R\$ 100 milhões

INCORPORAÇÃO DE 12 EMPRESAS

2021

Quinta rodada de captação de equity (acionistas originais) no valor de R\$ 74 milhões, aportes adicionais do fundo Crescera (private equity) no valor de R\$ 292,5 milhões e primeira emissão de debêntures do Grupo no valor de R\$100 milhões

INCORPORAÇÃO DE 19 EMPRESAS

2022

Integração das novas empresas ao portfólio, padronização de processos e uma nova estrutura organizacional. Consolidação dos serviços prestados por verticais regionalizadas com atuação mais personalizada diante das particularidades culturais das diferentes regiões do país. Participação de um dos consórcios vencedores da concessão de serviços funerários para administração de sete cemitérios no município de São Paulo, além de inaugurar ou modernizar nossa infraestrutura em São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

DIVERSIFICAMOS AS FONTES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

COMO TRABALHAMOS

(GRI 2-1, 2-6)

Nossa atuação tem por objetivo mudar o conceito de prestação de serviços funerários no país ao estabelecermos uma relação de respeito com os clientes. Nossos serviços se complementam em favor da qualidade de vida, uma vez que, enquanto nossos cemitérios, planos e serviços funerários proporcionam conforto e dignidade, nossa unidade de negócios chamada Ducash contribui para a saúde e o bem-estar das pessoas. Em 2022, nos tornamos a maior empresa de serviços funerários e a que mais cresce no Brasil, com marcos relevantes como o alcance de 3,7 milhões de clientes. O empenho e a confiança de nossos mais de três mil colaboradores diretos, investidores e toda a liderança do Grupo, foram fundamentais para esse resultado.

Dentro do nosso portfólio, os planos representam 70% das atividades do Grupo. Reforçamos que nossa operação é voltada para todas as classes sociais, com um tíquete médio mensal de R\$ 62,70 em planos que cobrem sete vidas, sendo 1 titular e seis dependentes, o que representa um custo de R\$ 8,95 por pessoa.

“DEMOCRATIZAR O ACESSO A SERVIÇOS QUE OFEREÇAM DIGNIDADE E AMPARO ÀS FAMÍLIAS DURANTE O LUTO, ASSIM COMO FOMENTAR O ACESSO A SERVIÇOS QUE CONTRIBUAM PARA O BEM-ESTAR DE TODOS”



SERVIÇOS FUNERÁRIOS

Entre as opções de serviços, oferecemos a preparação do corpo, velório, urnas, ornamentação completa, coroa de flores e traslado. Os clientes contam com uma central exclusiva de atendimento 24 horas.



PLANOS FUNERÁRIOS

Todos os planos garantem cobertura completa de serviços funerários, atendimento nacional e garantia na prestação dos serviços sem custos adicionais ao contrato. O portfólio de planos inclui os produtos Zelo Total, Zelo Família/Essencial, Zelo Supremo, Zelo Essencial, Zelo Prime, Zelo PET, Zelo Empresas e o Zelo Ideal. O último foi lançado em 2021 na praça teste da Grande Belo Horizonte com o objetivo de cobrir todas as despesas de velório, disponibilidade de jazigos temporários e, após a exumação, a realização do traslado para um ossuário próprio nos cemitérios do Grupo Zelo.

Em 2022, a partir do nosso trabalho em identificar necessidades regionais, criamos dois planos: Zelo Sob Medida e o Zelo Conforto, que estão em fase de implantação. Ambos são planos comercializados apenas em determinadas regiões com o intuito de levar a qualidade dos nossos serviços para essas localidades. Além disso, expandimos nossa oferta de plano para o cemitério de Maracanaú, em Fortaleza.



SERVIÇOS CEMITERIAIS

Cemitérios próprios que oferecem a cessão de jazigos para uso futuro, imediato e locação, fornecimento de flores, locação de salas de velório, velório online, serviços de sepultamento, cremação, ossuário, columbário, exumação e traslados internos, entre outros serviços.



CREMAÇÃO

Serviço oferecido nos crematórios do Grupo Zelo para uso imediato ou futuro, dando a possibilidade de inclusão na cobertura dos planos funerários por um valor único para todos os dependentes.

A cremação apresenta vantagens ambientais além de ser uma opção de despedida do ente querido que permite diferentes formas de homenagens. Todo o cerimonial de despedida e serviços prévios são realizados normalmente.



CLUBE DE BENEFÍCIOS

A Ducash é uma unidade de negócios do Grupo Zelo que reúne milhares de estabelecimentos parceiros em todo o país com a missão de ofertar benefícios de qualidade de vida para nossos clientes. São oferecidos descontos exclusivos em produtos e serviços em farmácias, clínicas médicas, laboratórios, óticas, dentistas, academias, comércios, entre tantos outros voltados para a saúde, lazer, bem-estar, educação, alimentação. São mais de 4 mil parceiros e 9 mil pontos de venda entre lojas físicas e canais online em todo o Brasil.

A depender do perfil de uso, os descontos oferecidos pela Ducash podem ser iguais ou até mesmo superiores ao valor da mensalidade paga pelo plano funerário. Em 2022, foram concedidos mais de R\$ 32 milhões em descontos, atingindo mais de 4 milhões de clientes em mais de 14 estados. Para consultar os estabelecimentos credenciados, basta entrar no aplicativo da Ducash e, ao apresentar a carteirinha física ou digital no momento da compra, o desconto é concedido. Os benefícios são extensivos a todos os dependentes dos planos de assistência familiar do Grupo Zelo. Um fator de destaque é a oferta de Telemedicina. São diversas especialidades médicas com a possibilidade de realização de consultas sem sair de casa, utilizando o aplicativo da Ducash. O aplicativo conta com 72 mil usuários e uma média de 5 mil novos por mês.

Além do aplicativo, a Ducash conta com uma Central de Atendimento exclusiva para marcar consultas, exames, encontrar parceiros, descontos e outras informações chamada CONTA COMIGO. É possível realizar o contato telefônico ou enviar uma mensagem via Whatsapp para o número 0800 404 2000 e o cliente pode tirar dúvidas e realizar agendamentos. Foram mais de 40 mil atendimentos realizados em 2022.

ONDE ESTAMOS

(GRI 2-1)

Com sede administrativa em Belo Horizonte, o trabalho do Grupo Zelo se estende por mais de 2.000 cidades, localizadas em 14 estados e no Distrito Federal. Contamos com mais de 300 unidades entre cemitérios, memoriais, capelas, velórios, crematórios, laboratórios de tanatopraxia e escritórios administrativos. Nossos ativos incluem, ainda, mais de 800 veículos para atendimentos e serviços funerários.



SOMOS O MAIOR GRUPO DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA DO BRASIL E ESTAMOS PRESENTES EM 14 ESTADOS BRASILEIROS E NO DISTRITO FEDERAL

MEMORIAIS ZELO

Amparo, conforto e tranquilidade às famílias durante a despedida

Entre os destaques de 2022 está a expansão e reformas de nossas unidades de planos, serviços, memoriais e cemitérios em Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Goiás. No total, foram investidos cerca de R\$ 25 milhões em novas instalações e R\$ 8 milhões em unidades já existentes.

Com mais de 40 obras entregues no fim de 2022, as unidades são de diferentes portes, adaptadas à demanda de mercado das regiões onde estão localizadas. As novas estruturas mais robustas são as das unidades de Contagem (MG) e São Caetano do Sul (SP). As cidades de Ibirité, Sabará e Lagoa Santa, na região metropolitana de Belo Horizonte; Viçosa e Santos Dumont, na Zona da Mata; Barreiras na Bahia e Posse em Goiás também receberam unidades relevantes. Já as cidades de Vespasiano, Pompéu, Lajinha, Manhumirim, Bom Despacho contaram também com inauguração de novos espaços com unidades bem estruturadas.

As novas unidades geraram cerca de 300 empregos diretos na área operacional e mais de 100 no *back office* da empresa. Lembrando também que, durante 2022, o Cemitério e Crematório Parque da Colina, um dos mais tradicionais do Rio de Janeiro, teve a entrega do novo Memorial transformado no padrão do Grupo Zelo, e o estado do Espírito Santo recebeu grandes investimentos em robustas estruturas em Vila Velha e Cariacica em 2021.

O memorial é a estrutura para realização de velórios, cerimoniais de despedidas e outros serviços de atendimento, materializando o cuidado com a experiência do cliente e o padrão de qualidade da companhia. Os espaços oferecem amparo, conforto e tranquilidade para o momento de despedida de entes queridos e contam com assistência funerária 24h, equipes de atendimento em horários comerciais, equipe de segurança e serviço de alimentação.



MEMORIAL DE CONTAGEM

O Memorial de Contagem do Grupo Zelo está localizado no centro da cidade e compreende um espaço de aproximadamente 2 mil m². Inaugurado em fevereiro de 2022, comporta áreas de atendimento funerário, quatro salas de velório, salas de cerimônia para cremação com 18 lugares, mostruário de urnas, estacionamento com cerca de 30 vagas, área de convivência e columbário – local para guarda de urnas com cinzas –, além de segurança 24h e serviço de alimentação.

MEMORIAL SÃO CAETANO DO SUL

Em abril de 2022, foi a vez da cidade de São Caetano do Sul, em São Paulo, receber um memorial do Grupo Zelo. Com uma área construída de mais de 1500 m², a unidade conta com 40 colaboradores, quatro salas de velório, serviço de alimentação e segurança 24h, além de uma sala de cerimônia que alia a tecnologia ao acolhimento, com recursos audiovisuais para que o momento de despedida possa ter uma homenagem especial. Durante a cerimônia, imagens e sons podem ser projetados em toda a sala com efeito holográfico.



OS ESPAÇOS
TRADUZEM O
ACOLHIMENTO COM
LEVEZA E EMPATIA,
E AO MESMO TEMPO
OBJETIVIDADE E
PROFISSIONALISMO



MEMORIAL DO CEMITÉRIO E CREMATÓRIO PARQUE DA COLINA

O Cemitério e Crematório Parque da Colina, um dos mais tradicionais do Rio de Janeiro, faz parte do Grupo Zelo desde 2019. Entre 2021 e 2022, uma série de reformas para ampliação e modernização foram realizadas em sua infraestrutura. Durante 2022, podemos destacar a entrega do novo Memorial transformado no padrão do Grupo Zelo, além do novo salão de entrada, ambiente bastante acolhedor próximo a administração do cemitério, climatizado para melhor conforto dos clientes e um columbário com 540 lóculos, onde podem ser guardadas as urnas com as cinzas dos falecidos. São investimentos que representam uma nova fase do cemitério e contribuem para melhorar a experiência das famílias no momento de luto.

Com uma área total de 260.000 m², o cemitério contempla quatro salas de velório, um Memorial composto por dois salões nobres e um anfiteatro com capacidade para até 80 pessoas, para uso em cerimônias de homenagens e despedidas com projeção de imagens e sons de alta qualidade, além de área comum para descanso e crematório próprio no local. No total, foram mais de R\$ 7,5 milhões destinados a realização do *retrofit* do cemitério, modernizando e transformando os ambientes como salas, copa, banheiros, áreas de convivência, escritórios e salas de atendimento, pensando sempre na perspectiva do conforto dos nossos clientes.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-20, 2-21, 2-24, 207-2)



Nossa atuação e estratégia de crescimento se ampara em uma estrutura de governança inédita no setor e em valores sólidos, para que a condução dos negócios se pautem pela integridade e nas melhores práticas de mercado.

Nossa governança é liderada pelo Conselho de Administração, composto, em 2022, por nove membros com vasta experiência nos segmentos funerário, cemiterial e financeiro. Deste grupo, apenas um membro acumulava função executiva no Grupo Zelo, como CEO da Companhia. Os integrantes do Conselho são eleitos pela Assembleia Geral, conforme previsto no Estatuto Social da Companhia. A atuação do Conselho é norteada pelos pilares de desenvolvimento social, ambiental e rentabilidade, com o compromisso de manter os mais altos padrões de governança corporativa.

Com nosso perfil de incorporações de empresas do setor funerário, realizamos due diligence antes de considerar os contratos fechados, o que inclui uma série de análises, bem como os riscos ambientais das operações incorporadas. Os resultados desse processo são levados ao Comitê de Investimento e, posteriormente, ao Conselho de Administração, de forma mais consolidada. E, após uma fase de incorporações, com grande expressividade em 2021, o ano de 2022 foi um período para integrar as novas empresas ao portfólio e padronizar processos.

Todos os Comitês realizam reuniões periódicas. No período do relato, foram relatadas oito pautas cruciais ao Conselho de Administração, envolvendo temas como questões orçamentárias e tributárias da Companhia, validação de operações de M&A estratégicas, contratação de operações bancárias, alterações no organo-

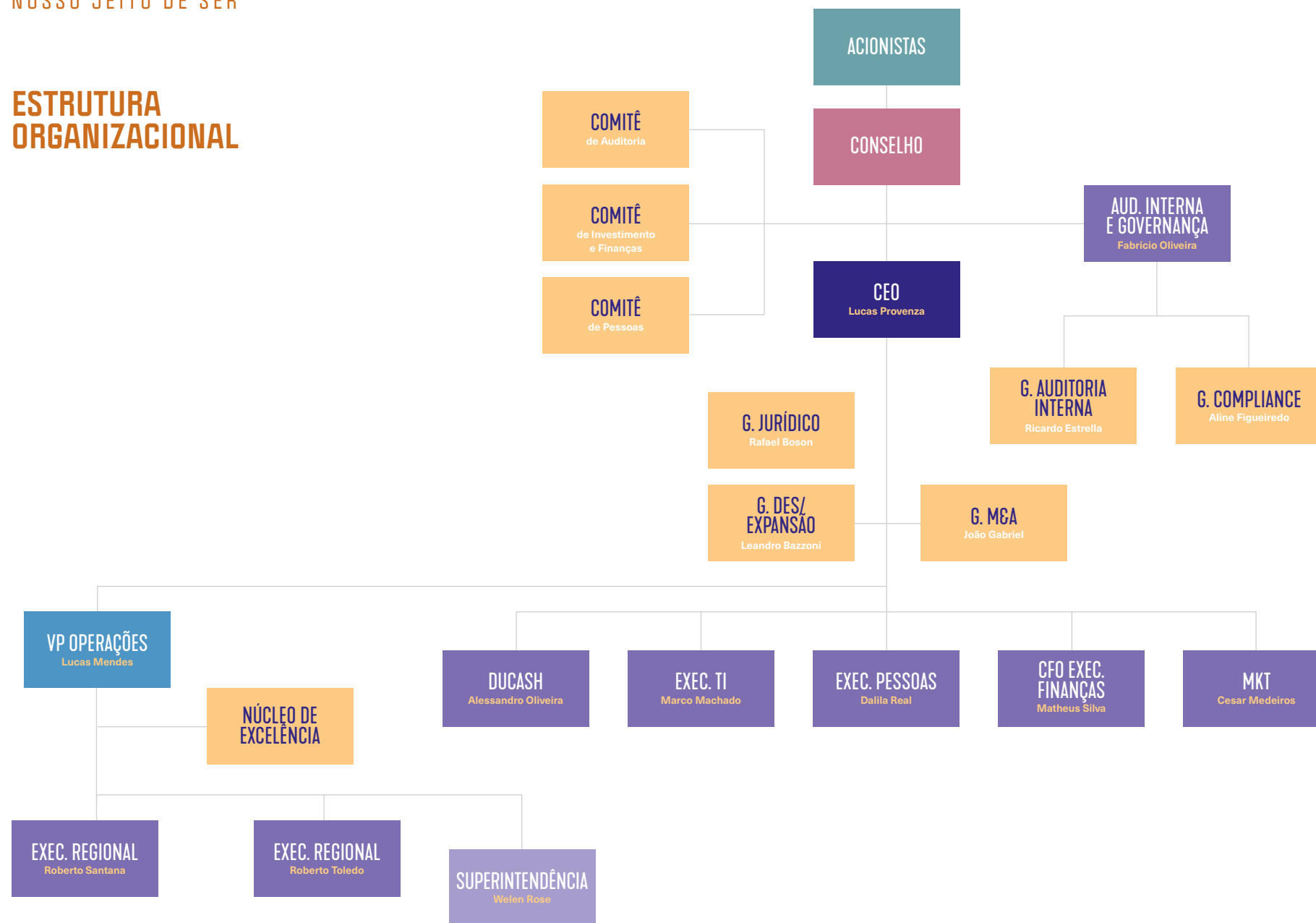
grama da empresa, participação da Companhia em consórcio, aprovação dos trabalhos da auditoria externa, prestação de contas, entre outros. Anualmente, há também reunião extraordinária do Conselho liderada pelo setor de Governança Corporativa para que a relevância do tema Governança seja levado periodicamente aos Conselheiros. Sobre métrica de desempenho, a companhia ainda não possui um processo de avaliação voltado para o Conselho de Administração e os seus Comitês de Assessoramento.

A nova estrutura organizacional deu início a uma estratégia mais focada na gestão e desempenho por regional a partir da criação da vice-presidência de operações. O novo formato unificou os serviços prestados por verticais regionalizadas, consolidando os resultados. A criação da diretoria de Auditoria Interna e Governança nos permitiu controles internos mais voltados para a eficiência operacional e uma atuação mais personalizada diante das particularidades culturais das diferentes regiões do país. Esse movimento fortalece outros passos relevantes que demos nos anos anteriores como a nomeação de uma Governance Officer, a criação de um Comitê ESG, o desenvolvimento de uma Matriz de Riscos da Companhia, nosso Programa de Integridade e o Código de Ética.

De modo geral, as políticas estabelecidas se aplicam aos membros do Conselho de Administração, Diretoria, colaboradores em geral, estagiários, prestadores de serviço, parceiros de negócio, membros da comunidade e quaisquer terceiros intermediários. Na transformação organizacional de 2022 também foi criada a diretoria de Marketing.

2022 também foi o ano em que desenvolvemos nosso planejamento estratégico para o período de 2023 a 2025. O trabalho foi realizado junto à consultoria Aquila com o objetivo de construir a visão de futuro do Grupo Zelo. O planejamento contemplou a definição da nossa visão: **ser o melhor e maior grupo do setor funerário do Brasil até 2025**. Uma definição que engloba ser o melhor grupo para o cliente, para o acionista, para os colaboradores e para a sociedade. Durante o trabalho, também construímos um roadmap com nossas metas intermediárias e iniciativas a serem priorizadas pela Companhia.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Este ano, desenvolvemos o Regimento Interno do Conselho de Administração, que define o processo de delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais para altos executivos e outros colaboradores, além de outros temas.

O Conselho é apoiado por três comitês, compostos por especialistas eleitos pelos membros do Conselho de Administração, conforme previsto em seus respectivos Regimentos Internos:

Comitê de Auditoria: comitê de assessoramento do Conselho de Administração, de natureza consultiva, voltado para temáticas regulatórias estratégicas da Companhia e para o acompanhamento periódico dos trabalhos de Auditoria (Interna e Externa). Além da auditoria interna, contamos com auditoria externa para acompanhar não apenas os saldos contábeis, mas também a consistência das obrigações acessórias e recolhimentos de tributos, controlando e gerindo os riscos fiscais.

Para prevenir e mitigar conflitos de interesse, possuímos uma política de partes relacionadas com análises realizadas pelo Comitê de Auditoria. Tanto esses quanto os conflitos de interesse relacionados à participação acionária cruzada com fornecedores e outros stakeholders, podem ser compartilhados com o Conselho. Dependendo da gravidade do conflito apurado, seguimos com comunicado oficial aos acionistas.

Comitê de Investimentos e Finanças: comitê de assessoramento do Conselho de Administração, de natureza consultiva, focado na análise de pautas de investimentos da Companhia, o que inclui processos de incorporações, bem como em pautas financeiras estratégicas.

Comitê de Pessoas: comitê de assessoramento do Conselho de Administração, de natureza consultiva, voltado para as temáticas de pessoas da Companhia, o que inclui definições sobre remuneração fixa e variável, além de estratégias de atração, retenção e desenvolvimento de colaboradores.

Inclusive, em nossa política de remuneração, prevemos o incentivo para gerentes corporativos, de curto e longo prazo, atrelado aos resultados da companhia. Além disso, a proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média dos demais colaboradores é de 4080%.

A Companhia também conta com outros cinco Comitês que apoiam diretamente a Administração:

Comitê de Tecnologia e Segurança da Informação: comitê executivo subordinado ao CEO e responsável pela análise das pautas que envolvem os projetos e iniciativas relacionados ao setor de tecnologia da informação e demais pautas vinculadas à segurança da informação.

Comitê de Ética e Compliance: comitê executivo subordinado ao CEO e responsável pelas discussões e deliberações relacionadas às não-conformidades e às denúncias apuradas pelo setor de compliance da Companhia.

Comitê ESG (Environmental, Social and Governance - Meio Ambiente, Social e Governança): criado em dezembro de 2021, sendo que o exercício iniciou em 2022. O comitê executivo é subordinado ao CEO e dentre suas principais atribuições estão



zelar e disseminar o comprometimento da Companhia por uma gestão pautada pelos pilares de governança corporativa, sustentabilidade e ética empresarial, incluindo, mas não se limitando a:

- Transparência de informações, responsabilidade corporativa e combate a todas as formas de corrupção;
- Valorização da diversidade, combate a todas as formas de discriminação e prevenção ao assédio moral ou sexual;
- Acompanhamento dos indicadores sociais e ambientais da Companhia, proposição de metas, ações e programas de sustentabilidade empresarial, com avaliação periódica dos resultados obtidos.

Comitê de Crises: comitê executivo subordinado ao CEO e focado na tomada de decisões diante de situações inesperadas e com o objetivo de gerar impactos significativos à Companhia. Ocorre de acordo com a necessidade verificada e conta com uma composição variável, que esteja compatível com a questão a ser tratada.

Comitê de Promoções: comitê executivo conduzido pela diretoria de Recursos Humanos e responsável pela análise e deliberação acerca da concessão de promoções e demais medidas atreladas à progressão de carreira na Companhia.

ÉTICA E INTEGRIDADE

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1)



A ética e a integridade são princípios essenciais para o Grupo Zelo e nossa atuação prioriza um ambiente íntegro, zelando pelo cumprimento da legislação e regulamentos estabelecidos ao segmento e para as nossas atividades.

Compreendemos a conformidade como norteadora de nossos negócios e, desde 2020, o **Programa de Integridade** apoia nossa visão de sustentabilidade, orientando-nos a atuar coletivamente com ética, integridade e respeito em todos os locais em que operamos. O Programa inclui, sem se limitar, a elaboração de políticas e procedimentos, treinamento e comunicações, gestão de terceiros, monitoramento e investigações.

“SOMOS A PRIMEIRA EMPRESA DO SETOR A APRESENTAR UM PROGRAMA COM ESSE FOCO, BUSCANDO GARANTIR UMA CONDUTA ÉTICA COMO PREMISA PARA A LONGEVIDADE DA NOSSA EMPRESA”

ESSENCIAL É VIVER BEM, E, PARA VIVER BEM, É PRECISO FAZER AS COISAS CERTAS

Nossa área de Compliance e Riscos, estruturada em 2019 e vinculada em 2022 à Diretoria de Auditoria e Governança – preservando a independência do processo –, atua de forma transversal e atende todas as empresas do Grupo e às unidades de negócio. As atividades estão em estreita colaboração com os times do Jurídico e Recursos Humanos, além do trabalho vinculado com as demais linhas de Governança: Controles Internos e Auditoria Interna.



POR UM MERCADO MAIS ÍNTEGRO, TRANSPARENTE E ÉTICO

Como uma das medidas dentro do compromisso de Compliance, o Grupo Zelo é signatário do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção. O objetivo do pacto é conectar e mobilizar as empresas na promoção de um mercado mais íntegro, transparente e ético, contribuindo para mitigar os riscos que envolvem as diferentes práticas de suborno e corrupção.

Ao nos tornarmos signatários, assumimos o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção aos nossos colaboradores e *stakeholders*.

Conheça todas as empresas que fazem parte do pacto no endereço eletrônico: [Instituto Ethos](#)



Aline Figueiredo

LIDERANÇA RECONHECIDA

Nossa Compliance Officer foi reconhecida pelo anuário "Compliance On Top 2022", que compreende o mais amplo mapeamento profissional dos mercados de Compliance e P&PD (Privacidade e Proteção de Dados) com perfis de aproximadamente 700 líderes das duas áreas em empresas, escritórios de advocacia e consultorias especializadas.



EQUIPE ENGAJADA

Em 2022, todas as mulheres integrantes da equipe de compliance do Grupo Zelo passaram a fazer parte do Compliance Women Committee, movimento que abrange mais de 1000 integrantes da área de Compliance com representantes no Brasil e em outros países, dos setores público e privado, incluindo escritórios de advocacia, consultorias, associações, empresas de diferentes portes, departamentos e órgãos públicos.

O objetivo é promover uma rede global de relacionamento entre as profissionais mulheres que atuam com compliance, com intercâmbio de informações e fomento ao aumento de lideranças femininas na área.

INFORMAÇÃO PARA A CONFORMIDADE

O Programa de Integridade inclui uma série de ferramentas focadas em garantir que nossos públicos tenham todo o conhecimento necessário para agir com responsabilidade, ética e integridade, além de canais para a comunicação de dúvidas, preocupações e denúncias.

Código de Ética: documento com orientações de conduta para apoiar nossos colaboradores em tomadas de decisão e nos relacionamentos com nossos *stakeholders*. O documento foi atualizado e nova versão com ênfase em temas como responsabilidade social, proteção de dados e prevenção ao trabalho escravo foi lançada em 2022.

Políticas internas: com diretrizes para recebimentos de brindes, presentes e hospitalidades, realização de doações e patrocínios, prática anticorrupção e antifraude, transações e relacionamento com partes relacionadas e de relacionamento institucional, dentre outras.

Canal de Integridade: uma ferramenta independente e com gestão terceirizada para recebimento de denúncias anônimas e protegidas de retaliações, todas tratadas de maneira imparcial e confidencial.

O canal está hospedado em uma plataforma externa, que pode ser acessado 24 horas por dia, todos os dias da semana, por meio do site www.canaldeintegridade.com.br/grupozelo ou pelo telefone 0800 450 2000, sendo assegurado o direito ao anonimato. Em 2022, o canal recebeu 417 denúncias, o que indica que a ferramenta gera credibilidade e segurança.

A SEMANA DA INTEGRIDADE REPRESENTA MAIS UM PASSO PARA A TRANSFORMAÇÃO CULTURAL DO SEGMENTO NO QUE SE REFERE À ATUAÇÃO ÍNTEGRA E EM CONFORMIDADE.

Também realizamos comunicações constantes sobre a intolerância à discriminação, enfatizadas em treinamentos que abordam temas como discriminação, assédio e racismo. Em 2022, sete casos de discriminação foram reportados ao Canal de Integridade, seguidos de medidas adequadas pela Companhia. Já na temática de corrupção, houve apenas um relato com incidente com esse viés e, como consequência, o colaborador com envolvimento direto em ato de corrupção foi desligado da Companhia.

Semana da Integridade: evento anual com o objetivo de apresentar os principais indicadores de compliance, governança e riscos rela-

cionados ao Grupo Zelo no ano, além de fortalecer nossa cultura de integridade e reforçar a importância do papel de cada colaborador para uma atuação íntegra em toda a empresa. Em 2022, realizamos a segunda edição do evento, sempre no mês de dezembro, fazendo referência ao Dia Internacional Contra a Corrupção (09/12).

Com uma programação completa, a Semana da Integridade contou com palestras e painéis formados por representantes da empresa e convidados externos, além de atividades focadas na troca de conhecimento.





Treinamentos: O Grupo Zelo espera que seus colaboradores assumam o compromisso de desempenhar seu papel com excelência, a partir de decisões assertivas diante de dilemas éticos difíceis e estejam confiantes sobre as medidas corretas a serem tomadas. Nesse sentido, realizamos anualmente treinamento obrigatório para integrar nossos colaboradores sobre as boas práticas de compliance e uso das nossas ferramentas de ética como o Código de Ética, as políticas internas e o Canal de Integridade. Em 2022, 90% dos nossos colaboradores foram capacitados de maneira presencial e online.

A Companhia também está comprometida com o cumprimento de todas as legislações, inclusive as relacionadas ao aspecto concorrencial. Em 2022, não foram registrados casos de sanções, ações judiciais ou multas

significativas por concorrência desleal e práticas anticompetitivas acerca do fornecimento e/ou uso de produtos e serviços. No ano, também realizamos o treinamento Compliance Concorrencial para Líderes com objetivo de difundir o conhecimento sobre as práticas competitivas às lideranças.

Segurança de dados: nosso compromisso com a privacidade e segurança também se estende ao manuseio de dados, durante todo o ciclo de vida dessas informações. As informações e dados concedidos no site e no aplicativo do Grupo Zelo são utilizados unicamente para viabilizar a prestação de serviços, cumprir o contrato firmado, oferecer benefícios e cumprir com obrigações legais. Fornecidas por nossos clientes durante o cadastro ou coletadas durante a utilização dos serviços, salientamos que as informações são utilizadas respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

(GRI 2-29, 3-3, 417-1)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

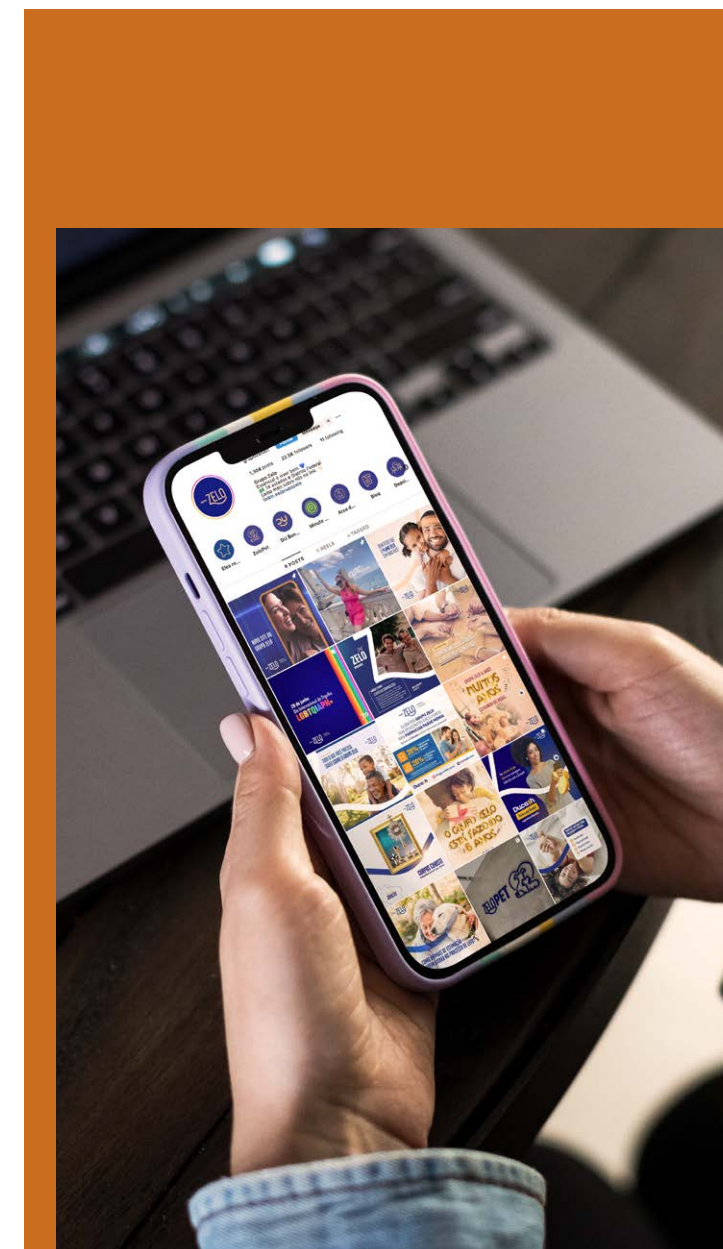
O engajamento com *stakeholders* faz parte da nossa atuação. Ferramentas importantes de comunicação nos suportam para trazer a percepção sobre o bom andamento dos negócios, sempre primando pela transparência e pela divulgação de informações relevantes para nossos públicos.

Todos os materiais oficiais de comunicação do Grupo Zelo estão em conformidade com a legislação aplicável ao nosso segmento de atuação. Entre os canais que utilizamos para nos comunicarmos externamente, contamos com o suporte de uma assessoria de comunicação com atuação nacional, em linha com nossa estratégia de expansão para diferentes regiões do país.

Em 2022, estivemos presentes em mais de 2 mil publicações na imprensa no ano, entre veículos de cobertura regional e nacional. No período, também trabalhamos no projeto de reestruturação do nosso site institucional com o objetivo de facilitar a navegação do público em geral. A nova versão será lançada em 2023.

No ambiente digital também contamos com nosso blog, que fica hospedado no site como canal para compartilharmos informações voltadas para a qualidade de vida e hábitos saudáveis, além de orientações para lidar com momentos de luto, amparo psicológico e procedimentos burocráticos relacionados ao tema. Nas redes sociais, também seguimos essas editoriais e nossos canais proprietários trazem conteúdos ligados ao bem-estar individual, familiar e coletivo; detalhes das nossas ações, campanhas e serviços; e informações sobre como trabalhar o luto e lidar com momentos de fragilidade emocional.

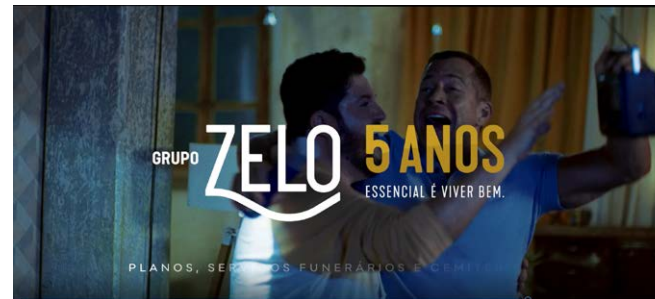
O interesse pelos conteúdos tem crescido e acreditamos ser um complemento à qualidade dos serviços prestados aos clientes, além dos nossos investimentos mais diretos em comunicação. Em 2022, crescemos a base de nossos seguidores em 29% no Instagram e 58% no LinkedIn, por exemplo. Além disso, atingimos um alcance total de mais de 3 milhões de pessoas no Instagram e mais de 9 milhões de pessoas no Facebook.





5 ANOS DE GRUPO ZELO

Zelo Talks: Celebramos nossa meia década de atuação no mercado brasileiro com um evento presencial no Museu das Minas e do Metal, localizado em Belo Horizonte. O encontro contou com a participação da diretoria e lideranças do Grupo, nossos acionistas e investidores, e foi um momento para destacarmos nossa trajetória, desafios e conquistas, além de compartilhar as perspectivas para o futuro da empresa. O ator Malvino Salvador foi o mestre de cerimônias e no período também era o embaixador do Grupo Zelo.



Campanha especial de 5 anos

Com a assinatura “A única certeza que temos é a vida” e a música Epitáfio, consagrada pela banda Titãs, como trilha, a campanha de 5 anos do Grupo Zelo, apresenta um vídeo com diferentes imprevistos no dia a dia das pessoas e como elas reagem a eles, reforçando como contratempos podem se tornar oportunidades para levar a vida com positividade e aproveitar cada momento. Protagonizada pelo ator Malvino Salvador, embaixador da empresa até o final de 2022, o vídeo e as peças reforçam a imagem de seriedade, tranquilidade e confiança que a empresa vem construindo junto ao público.

Criada pela agência Filadélfia, contratada em 2022 para desenvolver a campanha, as peças foram direcionadas para as mídias *on* e *offline* em veículos regionais e de grande mídia, sendo o vídeo a peça principal.

Promoção especial: outra ação de destaque atrelada a campanha, foi a realização da promoção “Grupo Zelo 5 anos, 5 prêmios”, que sorteou entre clientes antigos e novos, de planos e cemitérios, prêmios em dinheiro no valor de R\$ 5 mil.

Campanha Dia de Finados

Em 2022, a campanha do Dia de Finados teve o mote “A memória é a presença viva da vida em você”, com diferentes peças nas mídias *on* e *offline*. Uma ação especial no período foi a criação de uma página online chamada “Memórias Escritas”. O objetivo foi possibilitar homenagens aos entes queridos por meio de uma carta personalizada escrita na própria página e, logo depois, recebida no e-mail do autor em formato para compartilhar nas redes sociais. Na mesma página, foi possível acessar informações úteis como a agenda de cerimônias religiosas marcadas nos cemitérios do Grupo pelo país no dia 02 de novembro.



Em paralelo à *landing page* especial “Memórias Escritas”, tivemos ações nas redes sociais, tendo como principais temas a celebração de missas *online*.

As celebrações religiosas, além de outras ações, como distribuição de brindes e orientações sobre cuidados com a saúde, aconteceram em 12 cemitérios próprios em diferentes estados do Brasil, e quatro municipais na capital mineira.

GERENCIAMENTO DE RISCOS

(GRI 2-13, 2-14, 2-27)

MATRIZ DE RISCOS COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA

Desenvolvida em 2021, a matriz de riscos do Grupo Zelo norteou nossas estratégias e esforços de gestão de riscos, bem como a definição de planos de ações para mitigação dos riscos operacionais, corporativos, legais, financeiros e socioambientais ao longo de 2022. Nesses processos, produzimos relatórios periódicos para o Conselho de Administração, uma vez que a gestão de riscos continua sendo uma prioridade para o Grupo Zelo e faz parte das rotinas e melhorias de governança da companhia.

A coordenação dos trabalhos de gestão de riscos do Grupo Zelo é responsabilidade da área de Compliance e Riscos, com uma estrutura focada em garantir identificação, priorização e tratamento dos fatores de riscos financeiros e não financeiros mais relevantes que possam impactar nossos resultados e nossa reputação.

Já a gestão de impactos financeiros e econômicos é realizada conjuntamente entre o CEO e o CFO, a gestão dos temas ambientais fica sob a responsabilidade do diretor de Sustentabilidade e os impactos na temática de pessoas são geridos pelos membros do Comitê de Pessoas.

Os reports desses processos são realizados por meio da inclusão de pautas nas reuniões ordinárias do Conselho de Administração. Algumas questões são levadas, primeiramente, aos comitês de assessoramento e apresentadas, em um segundo momento, ao Conselho,

pelo coordenador do comitê específico. Deste modo, os impactos da gestão da Companhia na economia são intermediados pelo Comitê de Investimentos e Finanças, os impactos ao meio ambiente, pelo Comitê de Auditoria e ESG e os impactos nas pessoas, pelo Comitê de Pessoas.

Para consolidar os principais resultados desses esforços, a empresa estrutura anualmente o Relatório de Sustentabilidade, que é disponibilizado aos Conselheiros e apresentado em reunião ordinária do Conselho.



AGENDA DE SUSTENTABILIDADE

(GRI 2-29, 3-1, 3-2, 3-3)

MAPEAMENTO DE STAKEHOLDERS

Para construir o planejamento estratégico das empresas pautado na agenda de sustentabilidade, é crucial se relacionar de forma efetiva com os diversos agentes que impactam direta ou indiretamente seus negócios.

No Grupo Zelo, mapeamos e consideramos nossos *stakeholders* (principais públicos) em nossas tomadas de decisão. São eles: colaboradores, fornecedores, clientes, players de mercado, investidores, órgãos reguladores e comunidades do entorno das operações.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

Acreditamos que as percepções de nossos *stakeholders* são extremamente relevantes para os nossos negócios. Ouvimos estes públicos para termos o devido entendimento de suas necessidades e expectativas. Desta

forma, suas contribuições dão origem à nossa **matriz de materialidade, uma ferramenta de gestão utilizada pela alta liderança** da Companhia em suas decisões.

Chegamos a cinco temas materiais, apontados pela maior parte dos *stakeholders*: **Satisfação do cliente; Ética e Transparência; Geração de resultados econômicos; Inovação para melhorias de processos e criação de novas soluções, produtos e serviços; e Comunicação ativa e transparente.** Eles se somam a outros 14 temas considerados relevantes pela gestão da Companhia. (veja detalhes na imagem da matriz de materialidade)

Com o apoio de parceiros externos, nossa matriz foi atualizada em 2021 a partir de entrevistas com agentes internos (gestores da empresa) e externos, além da aplicação de um questionário online enviado a todos os nossos colaboradores, que contou com 1.041 respostas.



GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

O Grupo Zelo adota um sistema padrão para gerenciar seus aspectos socioambientais. Trata-se do SGAS (Sistema de Gestão Ambiental e Social), que atua na prevenção e mitigação dos riscos e impactos socioambientais associados às atividades da Companhia.

Os objetivos do sistema estão direcionados a avaliar e gerir riscos e impactos socioambientais; aumentar a eficiência do uso de recursos naturais e prevenção da poluição; assegurar a eficiência do processo de comunicação sobre os aspectos socioambientais; e promover a melhoria contínua.

No pilar ambiental, o SGAS foi estabelecido seguindo as premissas da norma ISO 14001:2015, que especifica os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental e permite que a organização crie uma estrutura para proteção do meio ambiente e rápida resposta às mudanças das condições ambientais.

Em 2022, o Grupo Zelo recebeu novamente a certificação ISO 14001:2015 em dois escopos: Centro de Serviços Compartilhados - CSC, que fornece apoio às nossas unidades operacionais, e prestação de serviços de sepultamento e cremação de pequenos animais no Cemitério e Crematório Bosque das Águas Claras.



O SGAS é amparado por uma extensa base documental, que inclui o Manual do Sistema de Gestão Ambiental e Social, do qual derivam procedimentos e instruções de trabalho elaboradas pela nossa equipe de sustentabilidade e operações. A iniciativa também conta com formulários para mensuração de indicadores e registros, que fornecem segurança na gestão de evidências. Deste modo, a companhia pode estabelecer metas e planos estratégicos para a melhoria dos indicadores do sistema utilizando a matriz de materialidade e a identificação de riscos socioambientais como referências.



MENU

3	Mensagem do Presidente
6	Mensagem do Presidente do Conselho
8	Mensagem da Liderança em Sustentabilidade
10	Destaques de 2022
13	Nosso jeito de ser
33	_____
48	Metas e compromissos 2023
50	Sobre o Relatório
58	Créditos

PERFORMANCE EM 2022

Inovação	34
Resultados econômicos	35
Excelência no trabalho	37
Satisfação do cliente.....	40
Relacionamento com <i>stakeholders</i>	42
Apoio a projetos sociais.....	43
Cuidado com o meio ambiente	44

INOVAÇÃO

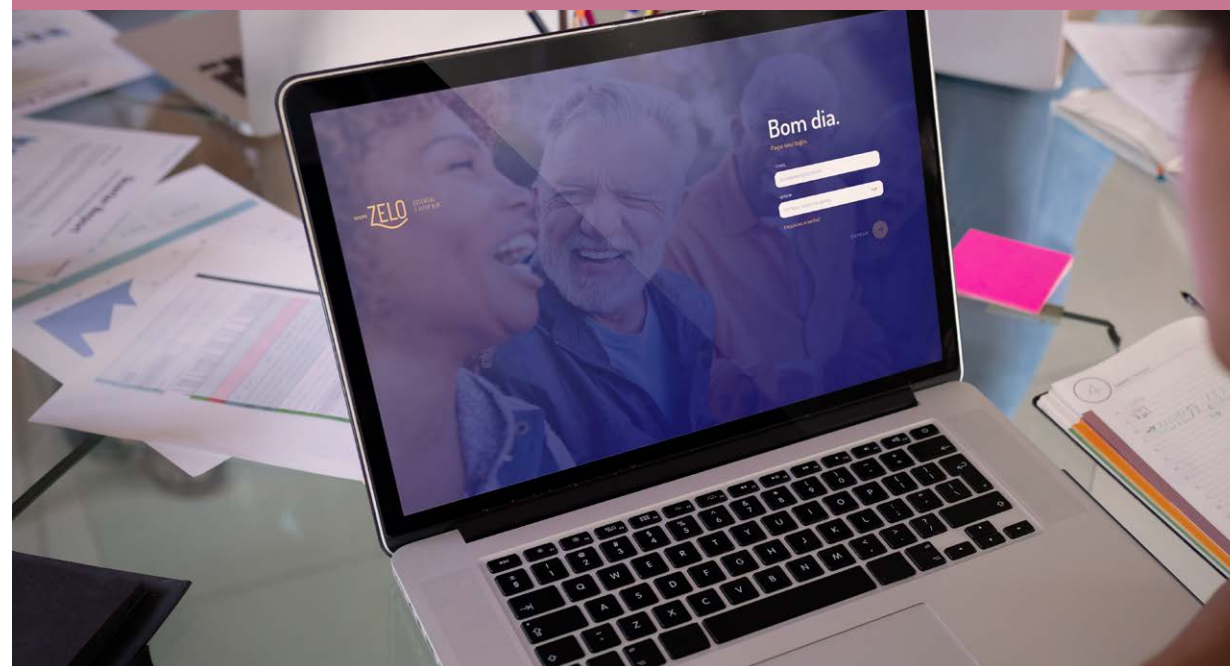
(GRI 3-3)

O Grupo Zelo investe na digitalização de seus processos com o objetivo de manter a excelência em seus serviços, baseado em um atendimento humanizado que se complementa com praticidade e confiabilidade. São aspectos que fazem toda diferença, principalmente, em momentos de fragilidade emocional dos nossos clientes ao perder um ente querido. Internamente, a digitalização é uma aliada para a produtividade das nossas equipes.

Em 2022, nossas principais inovações estiveram relacionadas a eficiência digital e avanços em digitalização de processos internos. Investimos também em segurança cibernética e fizemos treinamentos com nossos colaboradores sobre o tema para multiplicar o conhecimento entre as áreas.

Seguimos com a Plataforma Zelo, canal destinado a facilitar a experiência dos nossos clientes e profissionais de vendas, com fluxos de trabalho automatizados. Os testes da plataforma se iniciaram em 2021 com implementação em 2022 e a previsão do uso da plataforma em todas as unidades do Grupo em 2023. É uma ferramenta desenvolvida em linguagem mais moderna e telas otimizadas.

Em eficiência digital e rastreabilidade, contamos com plataforma parceira para digitalizar processos por meio de ferramentas tecnológicas inteligentes. Trabalhamos também no projeto de reestruturação do nosso site institucional para facilitar a navegação do público geral. O lançamento está previsto para o primeiro semestre de 2023.



“ACREDITAMOS NA CULTURA DE GESTÃO DA MUDANÇA COMO FOCO NA IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS EM NOSSOS PROCESSOS”

Em 2022, mais de 30 mil notas foram emitidas digitalmente para clientes dos nossos cemitérios e da área de serviços funerários. Hoje, unificamos a emissão de uma nota mensal para nossos associados. Também estamos substituindo nossas máquinas de pagamentos via cartões, a partir de parceria firmada com uma das líderes mundiais em pagamentos online, com a integração das modalidades de débito, crédito e PIX na Plataforma Zelo.

Entre outras iniciativas já realizadas, nosso portal de compras confere autonomia para as unidades encomendarem insumos de suprimentos corporativos com a possibilidade das entregas serem realizadas diretamente nos locais. As etapas ficam registradas no sistema e podem ser acompanhadas pelas áreas responsáveis no grupo. O time de RH também utiliza ferramentas tecnológicas para tornar mais ágeis processos como marcação de férias, consulta de recebimento de salário, bem como outras funcionalidades disponíveis no aplicativo interno da companhia. Unimos nosso sistema de gestão empresarial e ferramentas inteligentes para consolidar a atuação de diferentes áreas com agilidade e segurança.

RESULTADOS ECONÔMICOS

(GRI 3-3, 201-1, 203-1)

Em 2022, nosso desempenho econômico foi influenciado pelo processo de integração das novas empresas ao portfólio após um período recorde de incorporações de outras empresas no ano de 2021. Nos dedicamos a padronizar processos e implementar uma nova estrutura organizacional, ambos com foco na produtividade e eficiência operacional do Grupo.

Consideramos um ano desafiador, com muito trabalho, mas que trouxe bons resultados. Nossa receita aumentou em 51,10% em relação a 2021. Para 2023, nosso objetivo é continuar crescendo e colaborando com o avanço setorial brasileiro.

Em 2022 inauguramos ou modernizamos memoriais em São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Além disso, direcionamos investimentos na ordem de R\$ 43 milhões em infraestrutura de cemitérios, funerárias e unidades de atendimento do Grupo. O objetivo é a melhoria contínua da prestação dos serviços oferecidos à comunidade, bem como adaptação para a prestação de novos serviços.

Resultados consolidados	(R\$ milhares)
Ativos	1.727.755
Patrimônio líquido	1.126.128
Passivo	601.627
Valor econômico direto gerado	(R\$ milhares)
Receita Bruta	530.945
Receitas Líquidas	458.641
Valor econômico distribuído	(R\$ milhares)
	375.360
Impostos incidentes sobre a receita	72.304
Custos operacionais	(189.705)
Custos com pessoal	(171.231)
Depreciação, amortização e arrendamentos	(58.919)
Serviços de terceiros	(17.104)
Água, energia, internet e telefone	(9.032)
Valor econômico retido	12.650

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS POR SEGMENTO OPERACIONAL (R\$ milhares)

Valores em R\$ milhares	Planos Funerários	Serviços Funerários	Cemitérios	Benefícios	Eliminações	Consolidado
Demonstração dos resultados						
Receitas líquidas	314.985	143.274	115.419	4.014	- 119.051	458.641
Custos	- 159.876	- 92.055	- 9.496	- 1.320	73.042	- 189.705
Lucro Bruto	155.109	51.219	105.923	2.694	- 46.009	268.936

Receitas (despesas) operacionais						
Generais, administrativas e outras	- 143.291	- 111.143	- 49.512	- 5.453	59.339	- 250.060
Resultado com participações societárias	- 6.566	946	- 45.485	-	50.628	- 477
Perda com investimentos	-	-	-	-	-	-
Ganho por compra vantajosa	-	-	-	-	-	-
Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa	-	-	- 6.226	-	-	- 6.226
Outras receitas/despesas operacionais	- 3.169	3.639	- 8.389	10	15.819	7.910

Valores em R\$ milhares	Planos Funerários	Serviços Funerários	Cemitérios	Benefícios	Eliminações	Consolidado
Resultado antes das receitas e despesas financeiras						
Resultado financeiro						
Receitas financeiras	3.077	5.322	2.833	7	-	11.239
Despesas financeiras	- 33.672	- 12.116	- 5.922	- 15	-	- 51.725

Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social						
Imposto de renda e contribuição social						
Corrente	-	- 160	- 16.947	-	-	- 17.107
Diferido	1.915	23.137	1.898	945	-	27.895
Lucro líquido do exercício	- 26.597	- 39.156	- 21.827	- 1.812	79.777	- 9.615

EXCELÊNCIA NO TRABALHO

(GRI 2-7, 202-2, 401-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1)

Nossa missão de inspirar Zelo em todos os momentos tem forte conexão com as pessoas que formam nossa Companhia. Em 2022, a resiliência dos nossos colaboradores foi fundamental para lidarmos com as novas diretrizes institucionais em busca de integração após um período de expressiva expansão, mirando a produtividade e a eficiência operacional.

Uma nova estrutura organizacional direcionou nossa atuação com equipes e gestão por regional, buscando um olhar mais integrado das áreas e das operações com um trabalho mais próximo às particularidades culturais das diferentes regiões do país onde estamos presentes.

As mudanças, somadas a um período desafiador do ponto de vista macroeconômico do país com maior volatilidade do mercado, resultaram na otimização de posições, o que significou uma redução no quadro geral de colaboradores e novas posições de liderança como por exemplo, nas áreas de operações e financeira. Deste modo, a Companhia fechou o ano com 3.025 colaboradores diretos.

Diante de um cenário com adaptações relevantes, reconhecemos ainda mais o papel da liderança para os times. Nossos diretores estão localizados na sede da empresa e acompanham as operações regionais que estão sob sua responsabilidade. Em 2022, avançamos com importantes projetos na área de Recursos Humanos (RH) como o Conecta Líder, programa de



capacitação para o desenvolvimento de competências para a liderança gerencial (gerentes, coordenadores e supervisores). No ano, foram mais de 460 horas dedicadas ao projeto e 178 líderes treinados. O olhar voltado para as adaptações e integrações também nos levaram a não realizar a avaliação de desempenho anual e programar sua retomada para 2023.

Outro fato marcante foi a reestruturação do Comitê de Pessoas com o objetivo de apoiar o Conselho de Administração no desenvolvimento dos nossos colaboradores. O pacote de benefícios contribui para a valorização e retenção de talentos. No encerramento do ano, entre os benefícios dos colaboradores fixos, contamos com seguro de vida; plano de saúde; auxílio deficiência e invalidez; licença maternidade e paternidade.

Adicionalmente, temos o objetivo de evoluir em práticas de fomento à Diversidade, Equidade e Inclusão no Grupo Zelo nos próximos anos. Em 2022, realizamos ações internas direcionadas à agenda, além de projetarmos para 2023 iniciativas como a de aumentar o número de pessoas com deficiência no quadro de colaboradores.

NOSSOS NÚMEROS

(GRI 2-7, 2-8, 401-3)

3.025
COLABORADORES

1.538
MULHERES

1.053 CONTRATAÇÕES

1.487
HOMENS

2.220 DESLIGAMENTOS

	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	TOTAL
Feminino	30	461	15	1.032	0	1.538
Masculino	37	581	21	848	0	1.487
Outro	0	0	0	0	0	0
Não divulgado	0	0	0	0	0	0
TOTAL	67	1.042	36	1.880	0	3.025

	Direito a tirar licença maternidade/paternidade	Tiraram licença maternidade/paternidade	Retornaram de licença maternidade/paternidade	Retornaram de licença maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho
Mulheres	1.538	97	85	32
Homens	1.487	-	-	-



EMPREGADOS PERMANENTES, POR GÊNERO E REGIÃO

	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	TOTAL
Feminino	30	456	15	1.023	0	1524
Masculino	37	579	21	842	0	1479
Outro	0	0	0	0	0	0
Não divulgado	0	0	0	0	0	0
TOTAL	67	1035	36	1865	0	3003

EMPREGADOS TEMPORÁRIOS, POR GÊNERO E REGIÃO

	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	TOTAL
Feminino	0	5	0	9	0	14
Masculino	0	2	0	6	0	8
Outro	0	0	0	0	0	0
Não divulgado	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	7	9	15	0	22

Dentro de nosso quadro de funcionários, possuímos nove estagiários que exercem funções administrativas. Contratos de mão-de-obra terceirizada estão sob responsabilidade dos parceiros e dos times correspondentes dos fornecedores da Companhia.

No Grupo Zelo, adotamos o Sistema de Gestão de SST (Saúde e Segurança do Trabalho) para nossos colaboradores. Em 2021, o Programa Proteger foi implementado pelo SESMT com o objetivo de ampliar a cultura de Saúde e Segurança Ocupacional na Companhia a partir de ferramentas de sensibilização como treinamentos, palestras, pesquisas, entre outras iniciativas.

Como forma de prevenção de acidentes, em 2022 monitoramos nossa frota, uma vez que, no nosso negócio, o risco identificado com maior contribuição para acidentes típicos é a condução veicular. Entre as medidas empregadas para redução das exposições ao risco nas conduções veiculares, realizamos o controle telemático; treinamento de Direção Defensiva; penalizações via Política de Consequências para atos inseguros. Em 2022, foram registrados 53 acidentes, sete que geraram afastamento.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

(GRI 3-3, 2-25)



A satisfação dos clientes, sejam eles internos ou externos, é a chave para uma gestão sustentável. Na medida em que as relações são conduzidas em busca da excelência, o foco do negócio proposto pelo Grupo Zelo atinge os resultados esperados visando relações duradouras e confiáveis. Esses são compromissos estabelecidos em nosso Código de Ética, destinado a garantir uma prestação de serviços funerários com qualidade e excelência por meio de um atendimento humanizado e profissional, com responsabilidade e ética, para assegurar a satisfação total dos clientes, o que também envolve *stakeholders* como nossos colaboradores, fornecedores e acionistas.

Outra diretriz interna relevante que seguimos é a nossa Política de Qualidade, que detalha nosso compromisso em prestar serviços de assistência familiar, praticando os mais elevados padrões de qualidade do segmento. Deste modo, nos comprometemos com as necessidades e expectativas dos nossos clientes, além de atender e respeitar os requisitos legais aplicáveis, o que nos torna uma empresa competitiva, que respeita as pessoas e com crescimento sustentável. Nosso Sistema de Gestão de Qualidade, inclusive, busca a melhoria contínua dos processos, atuando com integridade, transformação e profissionalismo.

Pesquisa Geral | NPS 2022

12.461 RESPOSTAS

23% COMENTÁRIOS

5% DE ADESÃO À PESQUISA

10.750 PROMOTORES

858 NEUTROS

853 DETRATORES

NPS: 79%

Como ferramenta para medir a qualidade do nosso trabalho, utilizamos a metodologia NPS (Net Promote Score). Para medi-la, equalizamos o atendimento a públicos diversificados, entre clientes que tiveram atendimentos presenciais em uma de nossas unidades, clientes que passaram pela experiência de uma prestação de serviço funerário, clientes da nossa base de dados dos planos e clientes que fazem parte da base de dados de cemitérios. Realizada por meio de mensagens SMS, atingimos em 2022 o NPS de 79% (considera-se excelente os percentuais entre 75% e 100%), o que demonstra o nível de fidelidade dos nossos clientes e a confiança em nosso trabalho, além de consistência de qualidade nos últimos dois anos, período em que o índice se manteve no mesmo patamar.

Realizamos também pesquisas de pós-vendas, checando como foi o processo de venda e confirmações cadastrais, e pós-óbito, com a mensuração sobre o primeiro contato do cliente para comunicar um óbito, passando por questões relacionadas ao atendimento do agente funerário, ornamentações, qualidade da coroa de flores, funerária escolhida, entrega e qualidade do kit lanche, entre outros. Ao identificarmos alguma insatisfação do cliente, um ticket em nossa plataforma é aberto, e subtemos a um processo de apuração e resposta às questões reclamadas. No que se refere ao atendimento telefônico, ao final de cada chamada, os clientes são convidados a atribuírem uma nota de 0 a 10 em relação ao atendimento recebido.

Entre os exemplos de engajamento com nossos *stakeholders* está nossa conduta após uma reclamação registrada no pós-óbito. O contato da unidade reclamada junto ao cliente seguiu o processo do método chamado LAST, que em inglês significa: Listen (ouvir), Apologize (desculpar-se), Solve (resolver) e Thank You (agradecer) e foi possível demonstrar nosso bom atendimento e deixar uma percepção positiva sobre como desempenhamos nosso trabalho em casos de reclamações, resolvendo o problema da cliente.

EXCELÊNCIA CERTIFICADA

(GRI 2-28)

Durante a fase de integração das empresas adquiridas e em novos processos e diretrizes com foco na produtividade da empresa, uma prioridade foi permanecer com o nosso característico padrão de qualidade dos serviços oferecidos em todas as unidades. Uma



Memorial Contorno



QMS Certification Services

conquista a ser compartilhada foi a certificação do selo de qualidade ISO 9001. Concedido pela International Organization for Standardization (ISO), é uma norma internacional para sistemas de gestão da qualidade em organizações. Conquistado em 2021, permanecemos com o selo em 2022. O reconhecimento foi conferido ao Laboratório de tanatopraxia Gameleira, Memorial Contorno e Processos do CSC e Corporativos correlatos.

Em 2022, a Companhia foi reconhecida pelo Prêmio Qualidade & Excelência 2022, realizado pela Acembra/Sincep (Sindicato dos Cemitérios e Crematórios Particulares do Brasil), na categoria “Melhores Práticas de Gestão” com case do Cemitério Memorial da Paz, localizado no município de Maracanaú, na região metropolitana de Fortaleza, no Ceará.

RA1000

Possuímos o selo RA 1000, que reconhece empresas que alcançaram excelentes índices em avaliações de atendimento no site ReclameAqui, o que aumenta a confiabilidade dos consumidores e influencia positivamente em nossa reputação.

RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS*

(GRI 2-6, 2-24, 204-1, 414-1)

Consideramos as percepções de nossos *stakeholders* em nossa atuação, valorizando suas necessidades e expectativas. Inclusive, suas contribuições deram origem à nossa **matriz de materialidade, uma ferramenta de gestão utilizada pela alta liderança** da Companhia em suas decisões.

Deste modo, entre os diversos públicos que nos relacionamos, adotamos uma série de medidas para gerar valor para a sociedade. Na cadeia de suprimentos, trabalhamos com fornecedores nacionais específicos para o mercado funerário, além de parceiros tradicionais às corporações de diversos segmentos. Como atuamos em diferentes regiões do país, priorizamos os fornecedores da região de cada filial, de modo a contribuir para o desenvolvimento econômico local.

Neste caminho, em abril de 2022, lançamos o **Manual do Fornecedor**, documento que estabelece procedimentos e critérios a serem seguidos por todos os fornecedores ativos da Companhia. O documento tem por objetivo informar e normatizar os processos de avaliação de integridade na incorporação/contratação de produtos e serviços, estabelecendo uma governança robusta e processos eficientes, resultando em fornecedores que sejam, efetivamente, parceiros alinhados com os nossos princípios.



Compreendemos a relevância de trabalhar com fornecedores comprometidos com boas práticas socioambientais e pautados por princípios éticos e transparentes. Ao final de 2022, ainda, nossa base de relacionamento era formada por cerca de 4.100 fornecedores, como empresas de bens de consumo, materiais, prestadores de serviços, consultorias, entre outros. O fornecimento de produtos e serviços com qualidade e agilidade é estratégico para o nosso negócio. Nossa cadeia tem influência direta na experiência de nossos clientes, em um momento crucial de suas vidas. Além disso, causamos impactos nas comunidades e na economia das regiões onde atuamos, onde muitas vezes, somos o maior empregador.

Iniciamos em 2022 uma nova etapa na avaliação de nossos fornecedores, e criamos critérios para que possam passar por uma due diligence, processo de avaliação reputacional baseada em informações públicas, matriz de integridade estabelecida e no escopo de trabalho a ser desempenhado. Além disso, solicitamos o envio de documentos comprobatórios de boas práticas para fornecedores que têm sinais de alerta identificados ou para aqueles pertencentes a determinadas categorias.

APOIO A PROJETOS SOCIAIS

Nossa atuação também contempla apoiarmos ativamente projetos sociais, com o objetivo de propiciar melhores condições de vida para a sociedade. Entre os nossos parceiros está o Instituto Mano Down.

MANO DOWN

O Grupo Zelo é parceiro do Instituto Mano Down, instituição sem fins lucrativos que tem como meta promover a inclusão e a autonomia de pessoas com síndrome de Down e outras deficiências. Em 2022, o coral de jovens do instituto fez parte da programação do Dia de Finados em diferentes cemitérios do grupo em Minas Gerais. O coral participou das celebrações em homenagem aos entes queridos de tantas famílias que a companhia acompanha.



PROJETO “O MUSEU ATRAVESSA A CIDADE”

Projeto “O Museu Atravessa a Cidade” propõe intervenções educativas junto à comunidade escolar de instituições de ensino infantil da Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte, ampliando o diálogo científico e cultural com a cidade e promovendo conhecimento sobre educação, tecnologia, sustentabilidade. É realizado pelo MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal, por meio da Lei Municipal de Incentivo à Cultura de Belo Horizonte, e patrocínio do Grupo Zelo. Em 2022, foram realizadas mais de 20 visitas em 10 escolas, mais de 40 ações educativas e mais de 850 crianças atendidas. Durante o ano, também foram realizados 18 encontros entre os educadores do MM Gerdau e mais de 380 profissionais de educação das escolas participantes do projeto.

SAF SOCIAL

Parceria realizada em 2021 entre o Grupo Zelo e a Instituição sem fins lucrativos SAF SOCIAL, localizada no município de Salgueiro, no sertão pernambucano. Em 2022, houve o repasse de R\$ 30 mil como parte do aporte na modalidade doação de R\$ 60.000,00 iniciado em 2021. A instituição desenvolve atividades para promover a geração de renda para pessoas carentes, por meio de cursos e oficinas que fomentam o empreendedorismo local com a comercialização de produtos tradicionais. Além disso, a Instituição auxilia famílias carentes com doação de cestas básicas, captação de recursos financeiros com a venda de produtos novos e usados e apoio à realização de eventos em datas comemorativas e de saúde.



CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

(GRI 2-26, 303-1, 303-3, 303-5, 305-1, 305-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-5)



A maturidade do setor funerário no Brasil está entre nossos maiores desafios, uma vez que a atividade funerária ainda não é completamente regulamentada pela legislação ambiental brasileira, tendo particularidades nos diferentes municípios em que atuamos. Deste modo, buscamos diagnosticar impactos e implementar iniciativas de desenvolvimento sustentável com base nas diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental e Social do Grupo Zelo ([saiba mais em Agenda de Sustentabilidade](#)).

Considerando a estratégia de crescimento via aquisições e incorporações adotada pela Companhia nos últimos anos, a avaliação dos impactos ambientais das empresas adquiridas é fundamental. Nossa área de Sustentabilidade atua no diagnóstico de possíveis adequações ambientais necessárias para as unidades a serem incorporadas, por meio de um processo de diligência ambiental criado em 2020 e aperfeiçoado em 2021. Este processo é realizado em cemitérios, crematórios e serviços funerários. São analisados documentos relacionados às regularizações ambientais (normas e leis ambientais). Além disso, são realizadas visitas técnicas (presenciais e remotas) para produção de relatório de pareceres ambientais. Os resultados passam pelo Comitê de Investimentos e Finanças e, posteriormente, são submetidos ao Conselho de Administração.

Entendemos que as operações com riscos socioambientais mais significativos são os cemitérios, crematórios e as unidades que executam o serviço de preparação do corpo utilizando técnicas de somatoconservação. Estes aspectos fazem parte do Programa de Gestão de Riscos e Controles do Grupo Zelo, lançado em 2021. Adicionalmente, a Companhia trabalha em conformidade com a Política Socioambiental do Grupo Zelo, desenvolvida em 2020 para assegurar a gestão ambiental por meio de procedimentos padrão e práticas que buscam mitigar os impactos das nossas operações.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Para gerenciar os resíduos e seus impactos, realizamos a contratação de fornecedores especializados e qualificados, além de treinamentos com os gestores das unidades operacionais. Sempre que uma nova unidade é adquirida pelo Grupo, a área de Sustentabilidade realiza um treinamento de integração, em que são repassadas as principais instruções a respeito dos tipos de resíduos, formas de acondicionamento, armazenamento e destinação. O objetivo é que estas unidades estejam devidamente regularizadas em até três meses após sua incorporação.

Aprimoramos nosso processo de avaliação de fornecedores com relação a boas práticas de destinação de resíduos. Em 2022, as avaliações resultaram na aprovação de todos os fornecedores como aptos à prestação de serviços ao Grupo Zelo, conferindo segurança às nossas operações quanto ao correto descarte. A nossa plataforma online para assinaturas de documentos adotada em 2021, proporciona mais agilidade ao mesmo tempo que reduz o uso de papel. Em 2022, obtivemos reduções de impactos significativas, evitando o uso de 1.875 kg de madeira, 46.076 litros de água, 4.401 Kg de emissões de carbono e 304 Kg de lixo.

Em nosso trabalho de destinação para disposição final, foram 96,85 toneladas de resíduos destinados da categoria perigosos e 1.219,06 toneladas de resíduos não perigosos.

PROGRAMA CICLOS

Orientado pela política Socioambiental do Grupo Zelo, o Programa Ciclos foi desenvolvido em 2020 para conduzir temas de sustentabilidade e realizar ações de conscientização e responsabilidade socioambiental junto aos nossos *stakeholders*. Com periodicidade mensal, contempla as frentes de comunicação com uma programação de iniciativas e boletins informativos para os públicos interno e externo, bem como treinamentos e reuniões relacionados a temática de Sustentabilidade.

MAPEAMENTO DE EMISSÕES

O inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa é nossa ferramenta para identificar e acompanhar o impacto climático das nossas operações. Utilizamos esse material como norteador de melhoria contínua em nossa coleta de informações referentes às emissões de gases de efeito estufa (GEE) da empresa. A metodologia utilizada para desenvolver o inventário segue o Programa Brasileiro GHG Protocol e contabiliza as emissões de gases de efeito estufa das unidades do Grupo Zelo, utilizando toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e) como unidade de medida.

Foram consideradas as emissões diretas, decorrentes das atividades da Companhia (escopo 1) em cemitérios, crematórios, serviços funerários e escritórios, e as emissões originadas pela geração de energia elétrica adquirida pela empresa para uso em todas as unidades (escopo 2) de janeiro a dezembro de 2022.

No período, reduzimos a quantidade de veículos de nossa frota e as movimentações para otimizar nossas operações também contemplou o fechamento de algumas unidades. Além disso, no final de 2021 ocorreram diversas incorporações na região Nordeste do país dentre as quais contabilizaram apenas dois meses no inventário daquele ano. Neste cenário, o histórico da base de dados não é suficiente para uma análise profunda em reduções e/ou aumento na emissão de CO₂.

De modo geral, o total de emissões de GEE do Grupo Zelo em 2022 foi de 3.152 tCO₂e, uma redução de 273 tCO₂e ao comparar o valor total do inventário de 2021 (3.425 tCO₂e). Dividida entre os escopos, as reduções ocorreram de 3130 tCO₂e em 2021 para 2950 tCO₂e em 2022, representando uma redução de 180 tCO₂e no escopo 1. Já no escopo 2, a energia adquirida passou de 295 tCO₂e para 202 tCO₂e em 2022, uma redução de 93 tCO₂e. A redução no número de unidades pode ter impactado na redução do consumo de energia.

Em relação as emissões biogênicas, em 2022 foram 627 (t) de CO₂ biogênico e em 2021 foram 635 (t) de CO₂ biogênico. A frota em 2021 correspondia a 927 veículos, e em 2022 passou a ter 841 veículos. Mesmo com a diminuição de frota houve um aumento do consumo de CO₂ biogênico.

É importante considerar que, no caso do Grupo Zelo, a fonte de emissões mais relevante é a frota própria de veículos, equivalente a 82% dos GEE emitidos pela empresa em 2022. Outro ponto importante é que possuímos, como parte da nossa prestação de serviços, o traslado do corpo após o óbito. Deste modo, o aumento da demanda de serviços funerários e cemiteriais podem impactar no aumento das emissões por via de combustível móvel. Como análise, o documento aponta o investimento em biocombustíveis como uma medida compensatória a fim de reduzir este impacto. No escopo 2, a avaliação trouxe como oportunidade continuarmos investindo em energia elétrica de fontes renováveis no mercado livre ou em mecanismos de geração distribuída (para unidades administrativas de baixa intensidade).

Escopo	Fontes de Emissão		Emissões (tCO ₂ e)		Porcentagem sobre as emissões totais (%)	
			2021	2022	2021	2022
Escopo 1	Combustão Estacionária	Queima de GLP - crematórios, teste de queima e fogão	449		13%	
	Combustão Móvel	Veículos - frota e tratores	2.681		78%	
Sub-total - Escopo 1			3.130		91%	
Escopo 2	Energia Adquirida	Compra energia elétrica	295		9%	
	Sub-total - Escopo 2		295		9%	
TOTAL GERAL (tCO₂e)			3.425		100%	

Nota: gases refrigerantes não foram contabilizados no inventário de 2022.



CONSUMO DE ÁGUA

As operações do Grupo Zelo utilizam, em sua maioria, o consumo de água por fonte da companhia de abastecimento e seus dados de consumo são acompanhados via sistema de gestão de contas com conferência manual dos dados. Paralelamente, estamos mapeando as unidades de serviços funerários - unidades administrativas, capelas, velórios e salas de tanatopraxia - que possuem poços/cisternas de captação de água subterrânea.

Abaixo, os dados de captação e consumo de água, em megalitros:

2022	Água de abastecimento (em megalitros)	Água subterrânea (em megalitros)
Captação de água	0,00914 (cemitérios)	43,44581 (cemitérios) e 0,70436 (funerárias)
Consumo de água	54,045904	0,04415017

Nas unidades de cemitérios que são no modelo parque, a utilização da água normalmente contempla instalações sanitárias, paisagismo com irrigação das quadras de sepultamento, aspersão de vias e limpeza de dependências. O maior consumo é direcionado para paisagismo em virtude das grandes áreas verdes características desse tipo de empreendimento.

O acompanhamento contínuo do nosso consumo de água por fontes subterrâneas junto aos gestores das unidades acontece por meio de coleta de dados e pelos hidrômetros. A captação de água de superfície ocorre em duas unidades, sendo uma captação em surgência e outra captação em barragem. Para as funerárias, ainda estamos em fase de mapeamento das unidades com poço artesiano. Em 2022, monitoramos o consumo em 2 unidades e, no fim do ano, iniciamos o monitoramento em mais 4 poços identificados, que terão mensuração com maior histórico nos relatórios do próximo ano.

Para conscientizar nossos colaboradores e fomentar a economia de água, um treinamento criado em 2021 com o tema “Consumo Consciente de Água” está disponível na Universidade Zelo, nosso portal de treinamentos e cursos. O conteúdo pode ser acessado por todos os colaboradores e traz informações relevantes com orientações para economizar o uso da água em processos como irrigação de áreas verdes, limpeza de dependências, lavagem de veículos e no uso de sanitários e cozinha. Além disso, na sede administrativa foram realizadas campanhas educativas para reforçar o acesso à informação.



GERAÇÃO DE AFLUENTES

Sabemos que entre os impactos relacionados à água, temos a geração de efluentes domésticos, geração de efluentes não domésticos e geração de produto de coligação, mais conhecido como necrochorume.

Os efluentes não domésticos são gerados nas unidades que realizam tanatopraxia. Em função da extração dos fluidos corporais, esses efluentes apresentam como característica alto teor de carga orgânica e de sólidos suspensos. No Grupo Zelo, no processo de due diligence, são mapeadas as unidades geradoras de efluentes não domésticos que possuem pré tratamento. Quando identificado que uma unidade não possui esse sistema, a área de Sustentabilidade traça um plano para adequação, que consiste em elaboração de projeto condizente com o tipo de efluente gerado e posterior implantação do sistema.

Já no processo de sepultamento, especialmente em cemitérios horizontais, tem-se a possibilidade de contato do necrochorume com o solo e/ou com as águas subterrâneas, podendo ocasionar danos à qualidade do solo e da água. Dentre os onze cemitérios horizontais operacionais do Grupo, temos poços de monitoramento de qualidade de água instalados em oito deles. Esses poços permitem que sejam realizadas coletas de água para análise da qualidade.

CONSUMO DE ENERGIA

(GRI 302-1)

Em 2022, consumimos 4810,1 MWh de energia elétrica. Nosso consumo também envolve combustíveis renováveis e não renováveis dos nossos veículos, sendo distribuído nas fontes consolidadas na tabela abaixo:

Rótulos de Linha	Soma de total em (L)
Arla 32	1858,143963
Diesel	54700,02634
Diesel S10	273788,7381
Diesel S50	45,38
Etanol	64978,72695
Etanol Aditivado	238,03
Gasolina Aditivada	3159,83
Gasolina Comum	1069036,681
TOTAL GERAL	1.467.805,56
GLP (kg)	122957,4466



MENU

- 3_ Mensagem do Presidente
- 6_ Mensagem do Presidente do Conselho
- 8_ Mensagem da Liderança em Sustentabilidade
- 10_ Destaques de 2022
- 13_ Nosso jeito de ser
- 33_ Performance em 2022
- 48_

- 50_ Sobre o Relatório
- 58_ Créditos

METAS E COMPROMISSOS 2023

METAS 2023 - GRUPO ZELO

Realizamos um trabalho minucioso com consultoria contratada em 2022 para chegar às nossas metas estratégicas. A visão de médio prazo que definimos é: **ser o melhor e maior grupo do setor funerário do Brasil até 2025.**

NEGÓCIOS

- » Continuar crescendo nacionalmente e entre os grandes marcos para o próximo ano está o início da operação da concessão no município de São Paulo.
- » Lançamento do novo site institucional do Grupo Zelo, com foco em facilitar a contratação online de planos funerários e a navegação do público geral.
- » Uso da Plataforma Zelo por todas as unidades do Grupo.

GOVERNANÇA

- » A governança do Grupo Zelo é inédita no setor. Em 2023, continuaremos promovendo a Semana da Integridade, evento direcionado a apresentar os principais indicadores de compliance, governança e riscos relacionados à companhia, além de fomentar a mudança de cultura em nosso segmento.
- » Matriz de Riscos da empresa segue como ferramenta para suportar as estratégias da Companhia, com desenvolvimento de planos de ações e reports periódicos ao Conselho de Administração. Avançaremos para uma análise quali-quantitativa de nosso ambiente de riscos, além da implantação de indicadores chave de riscos (KRIs) para trazer mais segurança e contribuir para o atingimento dos objetivos do Grupo Zelo.

PESSOAS

- » Comitê de Pessoas, reestruturado em 2022, segue como fórum para alinhar práticas de gestão de pessoas e recompensa aos desafios da empresa e aos melhores indicadores de mercado.
- » Continuidade do programa lançado em 2022 de desenvolvimento de liderança para formação e aperfeiçoamento da competência de líderes.
- » Seguir evoluindo em práticas de fomento à Diversidade, Equidade e Inclusão.

INOVAÇÃO

- » Ampliação do uso da Plataforma Zelo para todas as unidades do Grupo e lançamento de novas funcionalidades.
- » Investimento contínuo em digitalização de processos.

MEIO AMBIENTE

- » Protocolar 100% dos licenciamentos das atividades cemiteriais e de somatoconservação das unidades do Grupo Zelo incorporadas até 2022.
- » Regularização de 100% da destinação de resíduos de serviço de saúde do Grupo.
- » Continuidade do desenvolvimento do Relatório de Sustentabilidade em conformidade com as Normas GRI.
- » Manutenção da Certificação ISO 14001:2015 na sede administrativa (CSC) e na unidade Cemitério e Crematório Bosque das Águas Clara.

SOCIAL

- » Continuidade de busca por novas possibilidades de apoio a projetos via lei de incentivos fiscais.





MENU

3	Mensagem do Presidente
6	Mensagem do Presidente do Conselho
8	Mensagem da Liderança em Sustentabilidade
10	Destaques de 2022
13	Nosso jeito de ser
33	Performance em 2022
48	Metas e compromissos 2023
50	
58	Créditos

SOBRE O RELATÓRIO

(GRI 2-2, 2-3)

Este relatório foi elaborado em conformidade com os GRI Standards, e não houve a necessidade de reformulações. Ele cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 e cumpre os princípios de contexto (equilíbrio), completude, materialidade e inclusão de *stakeholders*.

Seu conteúdo foi estabelecido priorizando os temas apontados na Matriz de Materialidade do Grupo Zelo, com o objetivo de compartilhar informações de maior interesse dos públicos da empresa (*stakeholders*). As informações financeiras aqui apresentadas foram auditadas pela PwC e divulgadas em jornal de ampla circulação, sendo elas apresentadas como controladora (CBPF - Companhia Brasileira de Planos Funerários) e consolidado (demais empresas do Grupo).

As informações não-financeiras ainda não passam por verificação externa. Dúvidas, comentários e sugestões podem ser enviados para:

sustentabilidade@grupozelo.com.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI



CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE

2023

DECLARAÇÃO DE USO

O Grupo Zelo relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

Para o Content Index - Essentials Service, os Serviços GRI revisaram que o índice de conteúdo GRI está apresentado de forma clara, de maneira consistente com as Normas, e que as referências para as divulgações 2-1 a 2-5, 3-1 e 3-2 estão alinhados com as seções apropriadas no corpo do relatório.

O serviço foi realizado na versão em português do relatório.

GRI 1 usada	GRI 1 - Fundamentos 2021					Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	Localização - Capítulo	Localização - Subcapítulo	ODS	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1: Detalhes da organização	Nosso Jeito de Ser	O Grupo Zelo; Como trabalhamos; Onde estamos		13, 17 e 19		
	2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Nosso Jeito de Ser	O Grupo Zelo		15 e 50		
	2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato	Sobre o relatório			50		
	2-4: Reformulações de informações				50		
	2-5: Verificação externa				50		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Nosso Jeito de Ser	O Grupo Zelo; Nossa Trajetória		13 e 15		
		Performance 2022	Relacionamento com <i>stakeholders</i>		13, 17 e 42		
	2-7: Empregados	Performance 2022	Excelência no trabalho, Nossos números		37 e 38		
	2-8: Trabalhadores que não são empregados	Performance 2022	Nossos números		38		

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9: Estrutura de governança e sua composição	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Nosso Jeito de Ser	Gerenciamento de Riscos	16	30		
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Nosso Jeito de Ser	Gerenciamento de Riscos	13	30		
	2-15: Conflitos de Interesse	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	10	21		
	2-16: Comunicação de preocupações cruciais	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-19: Políticas de remuneração	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-20: Processo para determinação da remuneração	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	2-21: Proporção da remuneração total anual	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem do Presidente e do Presidente do Conselho	Mensagem do Presidente e do Presidente do Conselho	13	3 e 6		
	2-23: Compromissos de política	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade	10, 16	24		
	2-24: Incorporação de compromissos de política	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
		Nosso Jeito de Ser	Relacionamento com stakeholders	16	24 e 42		
	2-25: Processos para reparar impactos negativos	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade		24		
		Performance 2022	Satisfação do cliente		40		
	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade		24		
		Performance 2022	Cuidado com o meio ambiente		26		
2-27: Conformidade com leis e regulamentos	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade	10, 16	24 e 30			
2-28: Participação em associações	Performance 2022	Excelência certificada	1, 13	41			

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	Nosso Jeito de Ser	Comunicação Transparente e Agenda de Sustentabilidade	10	28 e 31		
	2-30: Acordos de negociação coletiva			17	-	Não aplicável	Não realizamos acordos coletivos.
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1: Processo de definição de temas materiais	Nosso Jeito de Ser	Agenda de Sustentabilidade		31		
	3-2: Lista de temas materiais	Nosso Jeito de Ser	Agenda de Sustentabilidade		31		

Temas materiais e Normas GRI	Conteúdo	Localização - Capítulo	Localização - Subcapítulo	ODS	Páginas	Omissão	
						Motivo	Explicação
Geração de resultados econômicos							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão de temas materiais	Performance 2022	Resultados econômicos		35		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	Performance 2022	Resultados econômicos	8, 9	35		
	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas			8, 13	-	Não aplicável	Ainda não fazemos descrição do risco relacionado a mudanças climáticas.
	201-3: Obrigações do plano de benefícios definido e outros planos de aposentadoria			8	-	Informação indisponível/incompleta	A companhia não mensura esse indicador
	201-4: Apoio financeiro recebido do governo			8	-	Informação indisponível/incompleta	A companhia não possui empréstimos e incentivos pelo Governo e não temos subsídios fiscais.
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1: Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero			10	-	Não aplicável	Não possuímos número significativo de funcionários que recebem salários atrelados ao mínimo.
	202-2: Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Performance 2022	Excelência no trabalho	10	37		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimento em infraestrutura e apoio a serviços	Performance 2022	Resultados econômicos	8, 9	35		
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos			1, 9	-	Informação indisponível/incompleta	A companhia não mensura esse indicador
Satisfação do cliente							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão de temas materiais				40		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes				-	Não aplicável	Não tivemos levantamento de queixas relacionadas a vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes.

SOBRE O RELATÓRIO

Inovação para melhoria de processos e criação de novas soluções, produtos e serviços



GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão de temas materiais				34		
Comunicação Ativa e Transparente							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão de temas materiais				28		
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Nosso Jeito de Ser	Canais de comunicação		28		
	417-2: Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços				-	Não aplicável	Não há rotulagem de produtos e serviços que infrinjam as leis aplicáveis e que resultaram em multas ou penalidades.
	417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing				-	Não aplicável	Não há rotulagem de produtos e serviços que infrinjam as leis aplicáveis e que resultaram em multas ou penalidades.
Ética e Transparência							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão de temas materiais				24		
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1: Proporção de gastos em fornecedores locais	Performance 2022	Relacionamento com <i>stakeholders</i>		42		
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade	16	24		
	205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade	16	24		
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade	16	24		
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, prática de truste e monopólio	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade	10, 16	24		
GRI 207: Tributos 2019	207-1: Abordagem tributária	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	22		
	207-2: Governança, controle e gestão de risco fiscal	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	16	21		
	207-3: Engajamento de stakeholders e gestão de suas preocupações quanto a tributos	Nosso Jeito de Ser	Estrutura de governança	10, 16	22		
	207-4: Relato país-a-país				-	Não aplicável	O Grupo Zelo está apenas no Brasil.
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Performance 2022	Relacionamento com <i>stakeholders</i>	10	42		
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas				-	Não aplicável	Nenhuma empresa do grupo analisada em 2022 foi condenada por trabalho infantil ou escravo. Os fornecedores foram avaliados em critérios gerais, não apenas sociais.
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1: Contribuições políticas				-	Não aplicável	Não foram identificadas doações ou não conformidades/denúncias relacionadas à doações ou contribuições políticas realizadas em nome do Grupo Zelo em 2022.

Normas temáticas	Conteúdo	Localização - Capítulo	Localização - Subcapítulo	ODS	Páginas	Omissão	
						Motivo	Explicação
GRI 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização	Performance em 2022	Consumo de energia	7	47		
	302-2: Consumo de energia fora da organização			7	-	Não aplicável	Indicador não mensurado pela organização.
	302-3: Intensidade energética				-	Não aplicável	Indicador não mensurado pela organização.
	302-4: Redução do consumo de energia			7	-	Não aplicável	A organização não possui metas de redução de consumo de energia.
	302-5: Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços				-	Não aplicável	Indicador não mensurado pela organização.
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1: Interações com a água como um recurso compartilhado	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente	6	44		
	303-2: Gestão de impactos relacionados ao descarte de água			6	-	Informação não disponível/incompleta	Não temos padrões mínimos estabelecidos.
	303-3: Captação de água	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente		44	Informação não disponível/incompleta	Não temos informação a respeito de áreas com estresse hídrico.
	303-4: Descarte de água			6	-	Não aplicável	Indicador não mensurado pela organização.
	303-5: Consumo de água	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente	6	44	Informação não disponível/incompleta	Não mensuramos o descarte, temos apenas os dados de captação.
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente	13	44		
	305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente	13	44		
	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)			13	-	Não aplicável	Não possuímos controle dos dados de emissão da cadeia de valor (escopo 3 no inventário)
	305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				-	Não aplicável	Controle e apresentação dos dados em padronização.
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)			13	-	Não aplicável	O Grupo Zelo ainda não possui metas de redução de GEE estabelecidas.
	305-6: Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)				-	Não aplicável	As emissões fugitivas do Escopo 1 não são mensuradas pela Companhia.
	305-7: Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas				-	Não aplicável	Indicador não mensurado pela organização.
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente	12	44		
	306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente	12	44		
	306-3: Resíduos gerados	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente	12	44		
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final			12	-	Não aplicável	Os resíduos com categoria específica são destinados corretamente.
	306-5: Resíduos destinados para disposição final	Performance em 2022	Cuidado com o meio ambiente	12	44	Informação não disponível/incompleta	A companhia não adota o dado fragmentado com recuperação e sem recuperação de energia.

GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais			13	-	Informação não disponível/incompleta	Indicador não é mensurado.
	308-2: Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas			13	-	Informação não disponível/incompleta	Não estendemos nossa avaliação de critérios ambientais à cadeia de fornecedores.
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Performance em 2022	Excelência no trabalho	1,4	37		
	404-2: Programas para aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Performance em 2022	Excelência no trabalho	4	37		
	404-3: Percentual de empregados que receberam avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Performance em 2022	Excelência no trabalho	4	37		
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	Performance em 2022	Excelência no trabalho	5	37		
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Performance em 2022	Excelência no trabalho	5	37	Não aplicável	Não houve distinção entre as unidades do grupo. Todas foram tratadas da mesma forma.
	401-3: Licença maternidade/paternidade	Performance em 2022	Nossos Números	5	37	Informação não disponível/incompleta	Não temos os dados referentes às licenças paternidades.
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1: Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais				-	Não aplicável	Não temos um prazo mínimo para comunicar nossos colaboradores e representantes sobre mudanças operacionais.
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1: Saúde e Segurança do Trabalho	Performance em 2022	Excelência no trabalho	3	37		
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Performance em 2022	Excelência no trabalho	3	37		
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	Performance em 2022	Excelência no trabalho	3	37		
	403-4: Participação de trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Performance em 2022	Excelência no trabalho		37		
	403-5: Captacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Performance em 2022	Excelência no trabalho	3	37		
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	Performance em 2022	Excelência no trabalho	3	37		
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Performance em 2022	Excelência no trabalho	3	37		
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho			3	-	Não aplicável	Não há sistema específico de monitoramento e controle de gestão de SSO de terceiros. Não houve trabalhadores terceiros (fixos) excluídos da contabilização.
	403-9: Acidentes de trabalho	Performance em 2022	Excelência no trabalho	3	37		
	403-10: Doenças profissionais			3	-	Não aplicável	Não houve doenças profissionais registradas.

GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1: Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços			3	-	Não aplicável	Atividades da equipe SESMT são regulamentadas e atribuídas diretamente aos colaboradores.
	416-2: Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços			3	-	Não aplicável	Não houve casos neste perfil.
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	Performance em 2022	Excelência no trabalho	5	37		
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e pelos homens para cada categoria funcional, por unidades funcionais importantes			5	-	Não aplicável	Não há diferença de classificação das unidades como importantes.
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Nosso Jeito de Ser	Ética e Integridade	5	26		
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1: Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos				-	Não aplicável	Não houve capacitação em específico na ambiência de Direitos Humanos.
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programa de desenvolvimento voltados à comunidade local			1	-	Não aplicável	Não temos avaliações de impacto e/ou programas de desenvolvimento voltados à comunidade local.
	413-2: Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades			1	-	Informação não disponível/incompleta	Entendemos os riscos ambientais mais significativos (cemitérios, crematórios e serviço de somatoconservação), mas não temos os fatos apurados com precisão.



MENU

3_	Mensagem do Presidente
6_	Mensagem do Presidente do Conselho
8_	Mensagem da Liderança em Sustentabilidade
10_	Destaques de 2022
13_	Nosso jeito de ser
33_	Performance em 2022
48_	Metas e compromissos 2023
50_	Sobre o Relatório
58_	

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022

Gerência de Sustentabilidade Grupo Zelo

CONSULTORIA GRI, PRODUÇÃO DE CONTEÚDO, EDIÇÃO, PROJETO GRÁFICO E DESIGN

Beon ESG Strategies / beon.grupofsb.com.br

FOTOS

Grupo Zelo - Divulgação e banco de imagens

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022



VISITE NOSSAS REDES SOCIAIS:

