www.grupozelo.com

Relatório de Sustentabilidade 2024

GRUPO ZELO

QUEM TEM
VIVE BEM

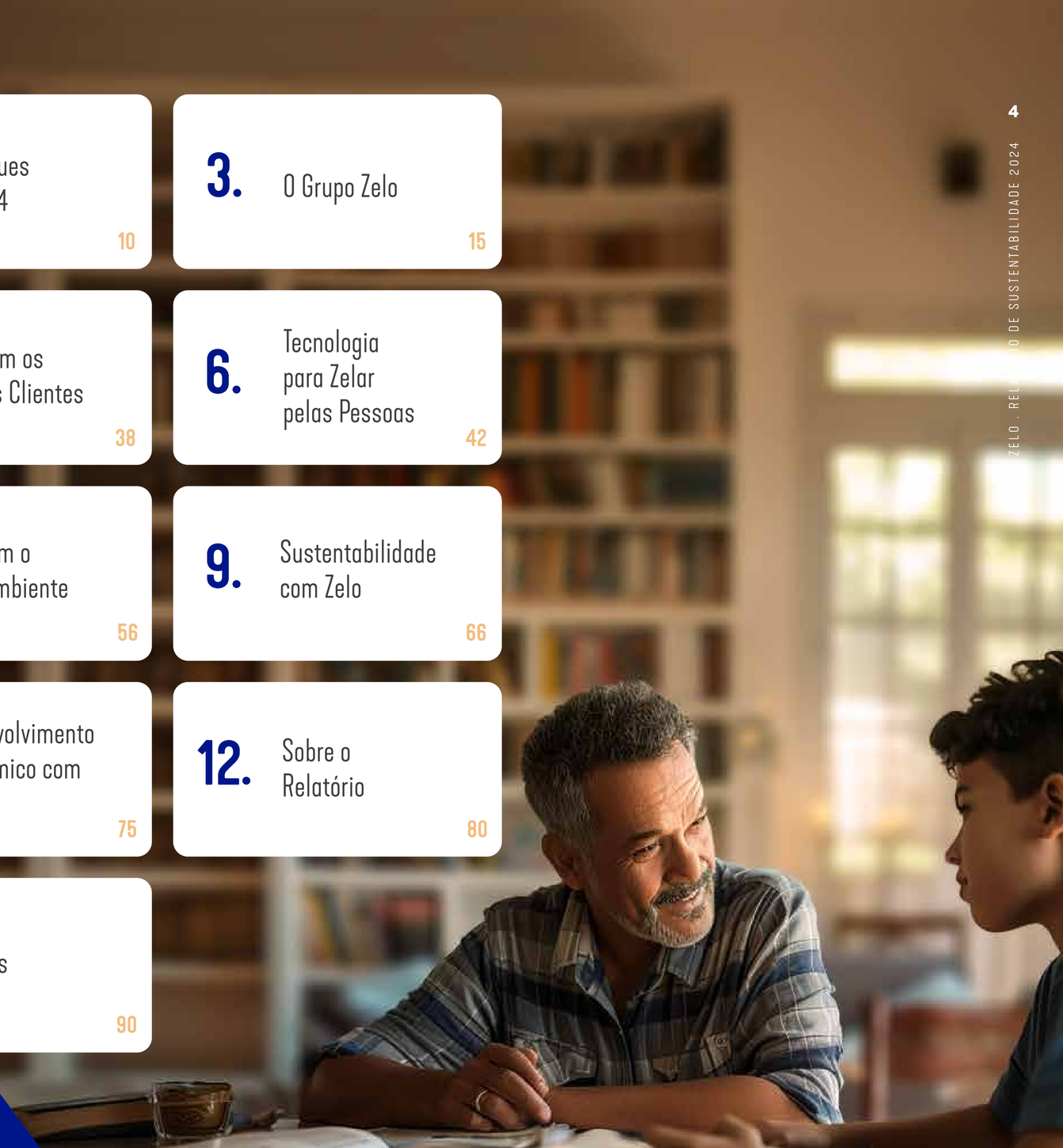
QUEM TEM VIVE BEM

GRUPO ZELO

QUEM TEM
VIVE BEM

SUMÁRIO

1. Mensagem dos líderes — 5
2. Destaques de 2024 — 10
3. O Grupo Zelo — 15
4. Zelo com as Nossas Pessoas — 24
5. Zelo com os Nossos Clientes — 38
6. Tecnologia para Zelar pelas Pessoas — 42
7. Governança e Gestão de Riscos com Zelo — 46
8. Zelo com o Meio Ambiente — 56
9. Sustentabilidade com Zelo — 66
10. Metas e compromissos para 2025 — 72
11. Desenvolvimento Econômico com Zelo — 75
12. Sobre o Relatório — 80
13. Sumário da GRI — 81
14. Créditos — 90



GRUPO ZELO

GRUPO ZELO

QUEM TEM
VIVE BEM

MENSAGEM DOS LÍDERES

1.

Mensagem dos líderes 6
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração 8
Mensagem da Liderança em Sustentabilidade 9

MENSAGEM
DOS LÍDERES

GRI 2-22

1. Mensagem dos líderes

Ao refletir sobre 2024, compartilho com orgulho os passos dados pelo Grupo Zelo em sua trajetória de consolidação, inovação e impacto positivo. Este ano foi marcado por importantes conquistas. Mesmo num cenário macroeconômico desafiador, com altas taxas de juros e baixa oferta de crédito, crescemos de forma sustentável. Nossa receita bruta teve um avanço de 12%, alcançando R$ 661 milhões, enquanto o EBITDA totalizou R$ 137 milhões, um aumento de 15% em relação a 2023. Esse desempenho reflete a nossa busca constante por maior solidez financeira e controle de despesas, garantindo a perenidade do nosso crescimento.

Adotamos medidas estratégicas para manter a previsibilidade financeira e mitigar riscos. Entre as iniciativas, destacamos a emissão de R$ 130 milhões em letras financeiras, realizada em julho sob coordenação do Itaú BBA, que viabilizou acesso a capital de longo prazo com condições favoráveis. Além disso, a aprovação de uma linha de crédito de R$ 58 milhões junto à FINEP permitiu direcionar investimentos para inovação e tecnologia, pilares fundamentais para aprimorar os serviços oferecidos e impulsionar nossa competitividade no setor.

Com esses recursos, reforçamos nossa estrutura financeira e ampliamos nossa capacidade de investimento em infraestrutura. Esse fortalecimento nos permitiu seguir inovando e colocando o cliente no centro das nossas decisões. Soluções como autoatendimento pelo WhatsApp, site e aplicativo tornaram mais ágeis e seguras atividades como pagamentos, consultas e alterações cadastrais. Paralelamente, a renovação da frota de veículos proporcionou mais conforto e agilidade aos nossos clientes, melhorando a eficiência do atendimento.

Consolidamos ainda nossa operação em 13 estados brasileiros, ultrapassando a marca de 200 unidades físicas e atingindo mais de 4 milhões de vidas cobertas. Esse movimento foi impulsionado por uma estratégia de crescimento qualificado, que incluiu a integração de duas novas funerárias, uma no Espírito Santo e outra no Ceará. Além disso, avançamos na construção do cemitério em Cabo de Santo Agostinho - PE, previsto para ser concluído em 2026, e celebramos a inauguração do cemitério de Caucaia - CE, um marco importante para nossa atuação.

Para sustentar esse crescimento orgânico, em 2025 e 2026 tenho como meta fortalecer ainda mais a proximidade com nossas unidades operacionais. Estar presente no dia a dia, zelar pelos detalhes e investir continuamente em infraestrutura e gestão da qualidade são os fatores que garantirão a manutenção da nossa liderança no setor funerário.

Lucas Provenza
CEO do Grupo Zelo

Operação

13
Estados brasileiros

Unidades

200
Unidades físicas

Cobertura

4 mi
Vidas cobertas

Mensagem dos líderes

Empresa de multiassistência

A solidez conquistada ao longo do ano também refletiu no amadurecimento organizacional do Grupo Zelo. Simplificamos nossa estrutura, alinhamos processos e reforçamos a governança corporativa com controles mais robustos. Esses avanços garantiram maior eficiência na gestão e reforçaram o compromisso que temos com a sustentabilidade.

Tudo isso só foi possível porque mantemos a cultura de servir com excelência. Medimos continuamente a satisfação dos clientes e, como resultado, alcançamos um *Net Promoter Score (NPS)* de 79, posicionando-nos na zona de excelência. E mirando um futuro muito próximo, queremos ir além da liderança no setor funerário. Nosso objetivo é consolidar o Grupo Zelo também como uma empresa de multiassistência, oferecendo benefícios que impactam positivamente a vida dos nossos clientes em diversas áreas com a Du, clube de benefícios do Grupo Zelo.

Agradeço a todos os colaboradores, parceiros e clientes que fazem parte dessa jornada. Continuaremos zelando pelas pessoas, com inovação e compromisso com um futuro mais humano.

COM ADMIRAÇÃO E GRATIDÃO,

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

O ano de 2024 representou um marco na consolidação da nossa liderança no setor e elevamos os padrões de governança e inovação. Após um período de intensa expansão, o ano foi dedicado ao desafio de qualificar ainda mais nossas operações, mantendo apenas aquelas que agregam valor ao negócio e contribuem para nossa missão de atender com respeito e empatia em momentos delicados.

Consolidamos nossa governança corporativa, evoluindo com padrões que nos habilitam a operar no mais alto nível de conformidade e implementamos o programa SOX, reforçando nosso compromisso com a transparência e a excelência.

Vale mencionar ainda o compromisso contínuo do Conselho de Administração do Grupo Zelo em fomentar uma cultura organizacional cada vez mais inclusiva e sustentável, transformando percepções e dignificando a profissão de agentes funerários, que desempenham um papel crucial no cuidado com as famílias em momentos difíceis. Essa valorização reflete-se na dedicação das equipes, cujo trabalho humanizado é um pilar essencial para o sucesso de todos.

No campo da sustentabilidade, nossa atuação segue fundamentada no compromisso com a conformidade regulatória e na adoção de práticas socioambientais responsáveis que garantam a perenidade do negócio, consolidando um modelo de gestão que une solidez financeira e impacto positivo para a sociedade.

Ao pensar nesses meus 6 anos à frente do Conselho de Administração do Grupo Zelo, tenho muito orgulho dos nossos avanços na agenda ESG: criamos *benchmarks* no setor funerário, investindo na adequação ambiental das novas aquisições e elevando os padrões de operação. E, ao olhar para o futuro, reconheço que essa é uma jornada que está apenas começando.

Lucas Miranda
Presidente do Conselho de Administração do Grupo Zelo

Mensagem da Liderança em Sustentabilidade

Roberto Toledo
Diretor de Sustentabilidade do Grupo Zelo

Nossa jornada em 2024 foi marcada pela consolidação de importantes conquistas que reafirmam o compromisso com a sustentabilidade, a ética e a inovação.

No âmbito ambiental, alcançamos um índice de conformidade elevado da nossa matriz de obrigações legais, reafirmando nosso rigor no cumprimento da legislação e das melhores práticas do setor. Implementamos uma gestão de resíduos que assegura a destinação correta e demos início a parcerias inovadoras para reaproveitamento sustentável de materiais, cujos impactos positivos se estenderão às comunidades no próximo ciclo.

Avançamos também em iniciativas estratégicas, como o uso crescente de energia renovável, incluindo solar, e o monitoramento e controle do uso de água em nossas operações, especialmente em processos de irrigação. A manutenção preventiva de fornos crematórios garantiu maior eficiência energética, alinhando nossas práticas à gestão sustentável de recursos.

No campo social, intensificamos nossa atuação comunitária por meio do apoio a projetos locais e da valorização do trabalho funerário, promovendo a profissionalização e o reconhecimento dos agentes envolvidos em um serviço tão essencial. Reforçamos a política de contratação local, priorizando produtores e trabalhadores das comunidades ao redor de nossas operações, fortalecendo vínculos e gerando impacto positivo direto.

Do ponto de vista da governança, avançamos com o desenvolvimento de políticas e com a padronização de fluxos que asseguram excelência operacional.

Fortalecemos os pilares de ética e transparência, oferecendo cada vez mais segurança e confiança a nossos investidores, parceiros e colaboradores. Um exemplo disso é a nossa adesão ao Pacto Brasil de Integridade - iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) que incentiva empresas a promoverem transparência e combate à corrupção. Esse modelo de gestão está alinhado aos mais altos padrões de governança corporativa e reforça nossa posição de liderança no setor funerário.

A conclusão deste relatório só reforça a certeza de que estamos no caminho certo para construir um futuro mais responsável, alinhado às necessidades humanas e do planeta. Agradeço a todas as pessoas que, com dedicação e compromisso, contribuem incansavelmente para consolidar o Grupo Zelo como referência em práticas sustentáveis.

SEGUIREMOS JUNTOS,
INOVANDO E CUIDANDO.

GRUPO ZELO QUEM TEM VIVE BEM

DESTAQUES DE 2024

2. DESTAQUES DE 2024

Ano de crescimento orgânico 11
Novos empreendimentos no Nordeste 12
Implementação do autoatendimento 12
Ações de marketing porta a porta 13
Expansão do Memorial Zelo em BH 13
Renovação da frota de veículos 13
Ação no Dia dos Finados 14

Destaques de 2024

2.

GRI 203-1

Ano de crescimento orgânico

Em 2024, o Grupo Zelo marcou um ponto de inflexão em sua trajetória ao transitar de um modelo predominantemente focado em aquisições para uma estratégia que prioriza o crescimento orgânico. Este movimento reforçou a busca pela qualificação das operações, aumentando a eficiência e a retenção de clientes. Nos últimos meses do ano, os resultados de vendas qualificadas superaram as expectativas, com um crescimento expressivo na carteira de planos funerários e um NPS 79, que nos coloca na zona de excelência e reflete a satisfação dos clientes com a qualidade dos serviços. Esse avanço foi sustentado por investimentos em tecnologia, como o aprimoramento dos sistemas de *Customer Relationship Management (CRM)*, para proporcionar um atendimento mais rápido e eficaz, e o lançamento de soluções de autoatendimento via WhatsApp, aplicativo e portal do cliente. Estas iniciativas não apenas modernizaram a experiência do cliente, mas também ampliaram as possibilidades de interação e fidelização.

Novos Empreendimentos do Grupo Zelo no Nordeste

Em novembro de 2024, o Grupo Zelo inaugurou o Memorial das Flores, em Caucaia, região metropolitana de Fortaleza, ampliando assim sua atuação no estado do Ceará. Esse empreendimento consolida o compromisso da empresa com a expansão e a modernização de sua infraestrutura no Nordeste, uma das regiões prioritárias para o crescimento estratégico do grupo.

Além disso, já está em construção um cemitério vertical em Cabo de Santo Agostinho, próximo a Recife, Pernambuco. Este novo projeto, com previsão de conclusão para 2026, segue o modelo de inovação e sustentabilidade que caracteriza as operações do Grupo Zelo, alinhando-se ao foco da empresa em atender as comunidades locais com serviços respeitosos e modernos, mesmo em momentos delicados.

Implementação do autoatendimento

Em 2024, o Grupo Zelo avançou significativamente na sua estratégia de aprimoramento da experiência do cliente com a implementação de ferramentas de autoatendimento. A empresa passou a disponibilizar serviços de forma integrada por meio do WhatsApp, da Área do Cliente e do aplicativo Du Benefícios, oferecendo maior acessibilidade e comodidade aos usuários. Com essa inovação, os clientes ganharam autonomia para realizar ações como alterações cadastrais, emissão de segunda via de boletos, exclusão e inclusão de dependentes nos planos, troca de titularidade, troca de plano, contratação de cremação e alteração de forma pagamento, eliminando a necessidade de deslocamentos ou contatos telefônicos.

Renovação da frota de veículos

Para oferecer maior conforto aos seus clientes, o Grupo Zelo realizou a renovação de sua frota. Este investimento, que abrangeu mais de 400 veículos, foi implementado de forma ampla em todas as operações do grupo pelo país. A atualização da frota está em linha com o compromisso contínuo com a melhoria da qualidade no atendimento, modernização e eficiência operacional.

Ações de marketing porta a porta

Em 2024, o Grupo Zelo ampliou significativamente suas ações de marketing porta a porta, com o objetivo de fortalecer a presença local e maximizar as conversões. Este canal, que historicamente tem sido um dos mais importantes para a empresa, passou por uma profissionalização estratégica que incluiu a implementação de ferramentas e métodos de gestão mais eficientes, além de treinamentos direcionados para os vendedores. Essas iniciativas elevaram a produtividade das equipes, mesmo diante de desafios relacionados à contratação de novos profissionais.

Para potencializar os resultados, desenvolvemos campanhas específicas para o porta-a-porta, incluindo **abordagens criativas**, como o uso de raspadinhas promocionais, que se mostraram eficazes na geração de leads qualificados e na melhoria das taxas de conversão. Paralelamente, nossa estratégia de marketing foi ajustada para se alinhar às necessidades e características das comunidades atendidas, promovendo uma comunicação mais personalizada e um relacionamento mais próximo com os clientes.

Expansão do Memorial Zelo em BH

O Grupo Zelo consolidou sua liderança no setor de serviços funerários no Brasil ao investir mais de R$ 5,7 milhões em melhorias e expansão de suas unidades em todo o Brasil, com destaque para o Memorial Zelo, em Belo Horizonte. Localizado no bairro Gutierrez, o memorial foi ampliado com a adição de um novo andar de 400m², projetado para oferecer maior conforto e flexibilidade às famílias em momentos de despedida. O espaço climatizado pode funcionar como uma sala única ou ser dividido em dois ambientes distintos, além de contar com serviços exclusivos, como concierge e buffet. A ampliação é um investimento do Grupo Zelo com foco em proporcionar experiências mais acolhedoras e personalizadas.

Ação no Dia de Finados

O Dia de Finados é um momento importante para homenagear e recordar os entes queridos que partiram. Pensando nisso, em 2024, organizamos uma programação que promoveu o cuidado e a valorização da memória.

Ao todo, as ações na data alcançaram cerca de 65 mil visitantes em 12 cemitérios, distribuídos por seis estados: São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Tocantins, Pernambuco e Ceará. A programação incluiu 28 missas e cultos, apresentações musicais e homenagens criativas, como a "Árvore da Homenagem", em que visitantes puderam pendurar mensagens dedicadas a seus entes queridos.

Em Belo Horizonte e Santa Luzia (MG), uma chuva de pétalas e a apresentação do coral do Instituto Mano Down proporcionaram momentos de muita emoção, enquanto em Araguaína (TO), a parceria com a APAE trouxe uma celebração única e inclusiva. Já em Maracanaú (CE), o Cemitério Memorial da Paz promoveu o "Bonde do Abraço". Essa iniciativa envolveu voluntários identificados com a frase "Quer um abraço?", que ofereceram apoio emocional aos visitantes, criando um ambiente de acolhimento e solidariedade.

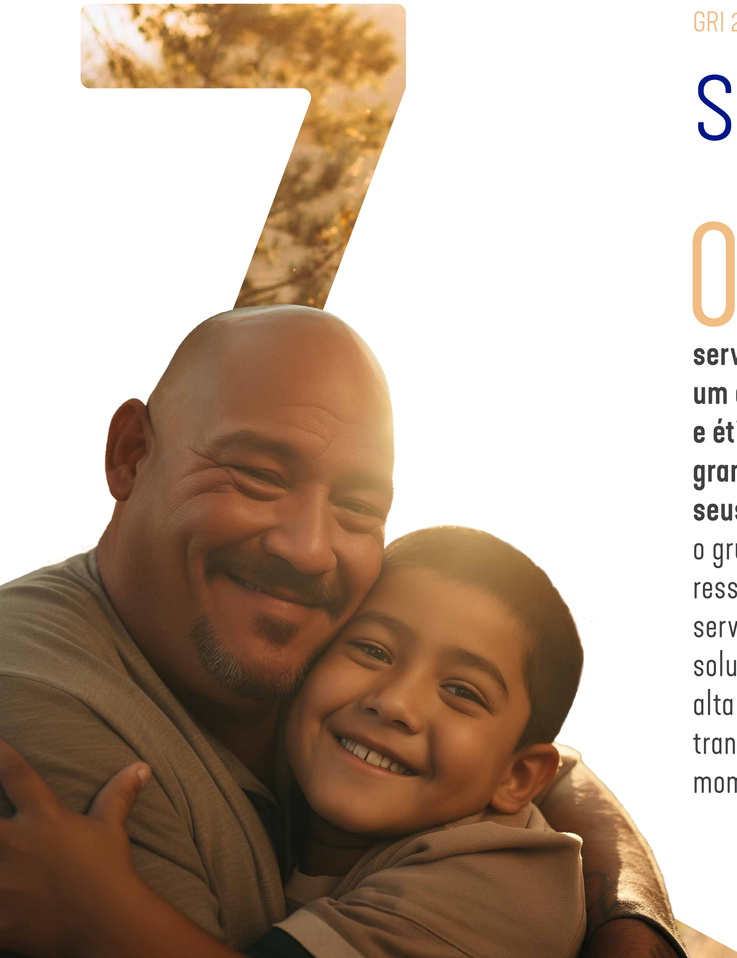
A busca contínua por inovação, marca do nosso 2024, também esteve presente nesse momento. Para promover maior conforto e praticidade aos visitantes, lançamos uma tecnologia de geolocalização via WhatsApp. A solução, acessível por QR Code, permitiu que os visitantes localizassem os jazigos com precisão por meio do Google Maps.

Além disso, em parceria com a Du, nosso clube de benefícios, oferecemos ações de saúde e bem-estar, como aferição de pressão arterial e distribuiu brindes, reafirmando nossa cultura de cuidado.

3. O GRUPO ZELO

Sobre o Grupo Zelo 16
Propósito 17
Como trabalhamos 18
Linha do Tempo 22
Avaliação de materialidade 23

3. O Grupo Zelo



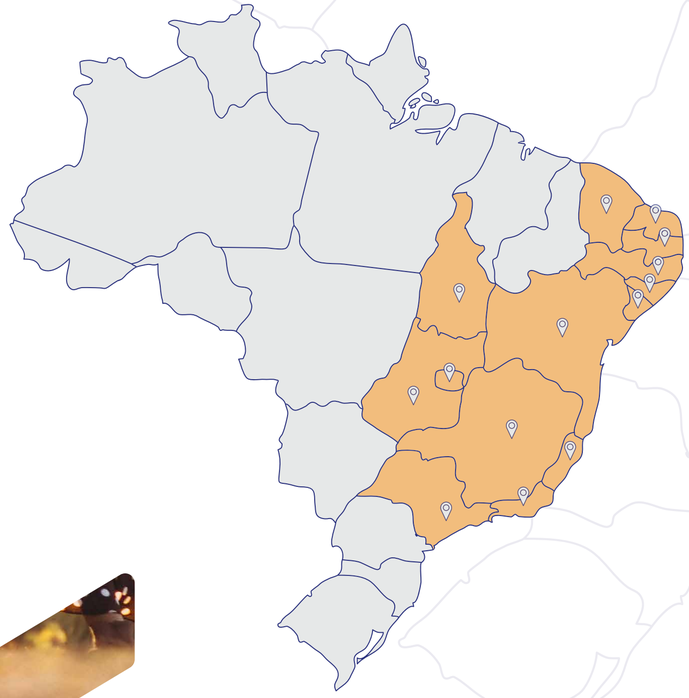
GRI 2-1, 2-2, 2-6, 3-1, 3-2, 3-3

Sobre o Grupo Zelo

O Grupo Zelo se posiciona como uma referência nacional no setor de serviços funerários, promovendo um atendimento humanizado e ético em momentos de grande sensibilidade para seus clientes. Fundado em 2017, o grupo tem como propósito ressignificar o conceito de serviços funerários, oferecendo soluções abrangentes e de alta qualidade que garantem tranquilidade em um dos momentos mais delicados da vida.

O diferencial do Grupo Zelo está na capacidade de aliar excelência operacional com acolhimento e empatia. Desde seus planos funerários até os serviços cemiteriais e de cremação, cada etapa é planejada para oferecer suporte integral, sem custos adicionais aos clientes nos momentos mais necessários. Além disso, a companhia se destaca por um modelo de governança pioneiro, que garante integridade e transparência em todas as suas operações.

Com uma presença em cerca de 200 municípios espalhados por 13 estados e o Distrito Federal, e atendendo a mais de 4 milhões de pessoas, o Grupo Zelo é líder em abrangência e qualidade no Brasil.



O Grupo Zelo

Propósito

Inspirar Zelo em todos os momentos é mais do que uma missão; é o alicerce que guia as estratégias e a atuação do Grupo Zelo. Este propósito reflete-se em uma visão clara: tornar-se o maior e melhor grupo do setor funerário no Brasil até 2025.

QUEM TEM VIVE BEM

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.

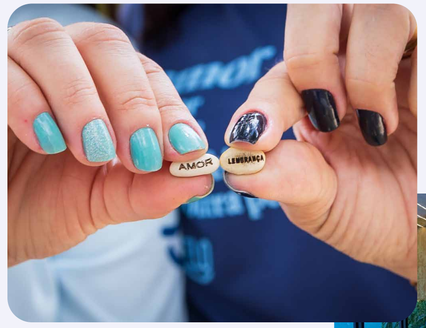
Missão

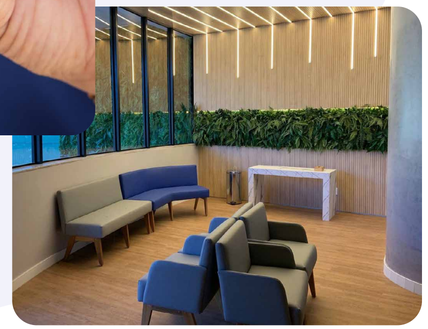
Inspirar Zelo, em todos os momentos

Visão

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

o melhor e o maior grupo do setor





Como trabalhamos

Com o compromisso renovado de transformar a percepção sobre os serviços funerários no Brasil, seguimos fortalecendo nossa conexão de respeito e cuidado com nossos clientes em 2024. Essa postura, alicerçada pela qualidade e pela excelência dos serviços, continua promovendo um setor mais profissional, humano e inovador.

Neste ano, ampliamos ainda mais nosso incentivo ao bem-estar e à longevidade, reforçando a importância de hábitos saudáveis por meio de iniciativas voltadas à qualidade de vida. A Du, nosso clube de benefícios, consolidou-se como uma aliada essencial para nossos clientes e colaboradores, conectando bem-estar e praticidade em todas as regiões do país. Paralelamente, nossos cemitérios, planos e serviços de assistência funerária seguem oferecendo conforto e tranquilidade nos momentos de despedida.

Em 2024, expandimos significativamente nossos negócios B2B, alcançando mais de 4 mil vidas assistidas no país por meio do Zelo Empresas.

A eficiência operacional e o suporte imediato durante momentos de perda familiar, sempre com atendimento respeitoso e acolhedor, foram determinantes para nosso crescimento nessa frente, e nas demais detalhadas abaixo.

Serviços Cemiteriais

Nossos cemitérios próprios oferecem soluções abrangentes, incluindo cessão de jazigos para uso imediato ou futuro, locação de espaços, ornamentação floral, reserva de salas de velório, velório online, sepultamentos, ossários, exumações e traslados internos, sempre com qualidade e respeito.

Cremação

Em nossos crematórios, disponibilizamos serviços para uso imediato ou futuro, que podem ser integrados à cobertura dos planos funerários por um valor único para todos os dependentes ou contratados separadamente. Incluem-se também flores, reservas de salas de velório, columbários e velório online.

Planos

Serviços Cemiteriais

Oferecemos uma ampla gama de opções, como preparação do corpo, urnas, ornamentação, coroas de flores, traslados e velórios. Nosso atendimento exclusivo funciona 24 horas, garantindo suporte em qualquer momento.

Planos Funerários

Com cobertura completa e atendimento nacional, nossos planos funerários continuam sendo uma referência de tranquilidade e previsão para os clientes. Em 2024, fortalecemos nosso portfólio, que inclui 20 opções como Zelo Total, Zelo Família, Zelo Supremo, Zelo Prime, Zelo Nacional Pet, Zelo Pet, Zelo Empresas, Zelo Troca Aberta.

Iniciativas regionais, como Zelo Conforto Nordeste, Zelo Supremo CE, Zelo Supremo CE Troca, Zelo Ideal SAF - Salgueiro, Zelo Conforto Tanato, Zelo Supremo TO/MG, Zelo Total Troca - Região Metropolitana de BH, Zelo Família Troca - Região Metropolitana de BH, Zelo Flex ES, Zelo Amparo e Zelo Colinas atendem às demandas específicas de cada localidade.

Até **70%**
de descontos
em consultas médicas

NPS acima de
75 zona de excelência

5,5 mil
média mensal de
novos membros

171 mil
usuários ativos
no Aplicativo

15 mil
pontos de venda

5 mil
média mensal de
consultas e exames médicos agendados

Clube de Benefícios

R$ 55 milhões em descontos no último ano

5 mil parceiros

A Du reafirma seu papel como um diferencial do Grupo Zelo, com milhares de estabelecimentos parceiros em todo o país, proporcionando descontos exclusivos em áreas como saúde, educação, lazer e alimentação. Com o aplicativo, os usuários podem acessar consultas em diversas especialidades e aproveitar serviços de telemedicina com praticidade.

Em 2024, atingimos mais de 171 mil usuários ativos no aplicativo e continuamos a crescer, adicionando uma média mensal de 5,5 mil novos membros. Com mais de 5 mil parceiros e 15 mil pontos de venda, o clube proporcionou aproximadamente R$ 55 milhões em descontos no último ano, um recorde que marca a dedicação que temos com o bem-estar dos clientes e colaboradores. Além das vantagens em saúde, a Du ampliou suas ofertas em cultura, bem-estar e serviços do dia a dia. Com descontos que chegam a 70% em consultas, o programa é um suporte especialmente para quem não possui plano de saúde, garantindo atendimento de qualidade a custos reduzidos. Para 2025, serão incluídos serviços de desconto no gás de cozinha, recarga de celular, cinema e muito mais. Nos próximos anos, a Du seguirá ampliando sua rede de parceiros e aprimorando a integração com outras soluções do Grupo Zelo, garantindo que cada vez mais clientes tenham acesso a benefícios relevantes e economicamente viáveis.

Com um NPS acima de 75, a Du preza por um serviço de qualidade junto aos clientes, parceiros e colaboradores Zelo. A central de atendimento oferece um serviço bem próximo dos usuários, realizando agendamento de consultas e exames médicos com um tempo máximo de espera de até 24hs. Em 2024, tivemos em média 5 mil agendamentos por mês e queremos ampliar essa marca em 15% em 2025.

O Grupo Zelo

Linha do Tempo

Fundado em 2017, a partir da fusão das funerárias Bom Jesus, Santa Clara, Santa Rita e Bom Pastor, o Grupo Zelo tem sua sede em Belo Horizonte e, desde então, registra um crescimento expressivo tanto em número de clientes quanto em alcance geográfico. Atualmente, opera em 200 municípios distribuídos por 13 estados e no Distrito Federal. Mesmo em localidades onde não possui operações próprias, a Companhia assegura a oferta de serviços de alta qualidade, garantindo cobertura nacional. Seus planos funerários já atendem mais de 4 milhões de pessoas, entre titulares e dependentes.

A criação do Grupo Zelo ocorreu em um momento estratégico para o setor, coincidindo com a promulgação da Lei 13.261/2016, que regulamentou a comercialização de planos funerários no Brasil. Esse marco legal nos impulsionou a adotar uma abordagem profissionalizada, elevando o padrão dos serviços que oferecemos e promovendo um crescimento sustentável do negócio.

Desde o início das operações, temos priorizado a evolução contínua, combinando o crescimento orgânico da base de clientes com a incorporação de novas empresas do setor.

Nesse sentido, um dos momentos mais marcantes dessa trajetória ocorreu em 2021, quando adquirimos 19 empresas em um único ano, consolidando presença no mercado. Desde nossa fundação, já foram realizadas mais de 50 operações de fusão e incorporação, reforçando a estratégia de expansão.

Inspirar Zelo em todos os momentos é mais do que uma missão; é o alicerce que guia as estratégias e a atuação do Grupo Zelo. Este propósito reflete-se em uma visão clara: tornar-se o maior e melhor grupo do setor funerário no Brasil até 2025.

Linha do Tempo

Nossos marcos ao longo dos anos

2017

Primeira rodada de captação de equity (acionistas originais) no valor de R$ 36,1 milhões para viabilizar a fundação do Grupo Zelo. Fusão de oito empresas.

2018

Segunda rodada de captação de equity (acionistas originais) no valor de R$ 31,7 milhões. Incorporação de oito 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 a entrada do Grupo no segmento de cemitérios e crematórios. Incorporação de nove 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

Aporte de R$ 51 milhões, por acionistas originais e novos acionistas, além de 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 e inauguramos ou modernizamos nossa infraestrutura em São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

2023

Implementação de ritos mensais para acompanhamento do orçamento, com foco em geração de caixa, aumento na rentabilidade e desalavancagem da companhia. Incorporação de uma empresa e investimentos na operação da Consolare em São Paulo.

2024

Ano dedicado à estruturação das operações e consolidação do Jeito Zelo de Ser, fortalecendo processos internos, aprimorando o atendimento e mantendo o padrão de excelência operacional que é nossa marca registrada. Inauguramos um novo empreendimento em Caucaia (Memorial das Flores), na região metropolitana de Fortaleza, expandimos o Memorial Zelo em Belo Horizonte e captamos R$ 130 milhões em debêntures, sob coordenação do Itaú BBA, além de termos obtido aprovação para uma linha de crédito de R$ 58 milhões junto à Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), destinada a investimentos em inovação.

O Grupo Zelo

Avaliação de materialidade

Em 2023, conduzimos uma análise profunda de nossa materialidade, que serviu de base para nortear a estratégia ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança) e integrá-la ainda mais ao cenário atual da organização. Esta revisão envolveu análise de *benchmarks*, observação de tendências, identificação de riscos e oportunidades, engajamento de nossos *stakeholders* para definição de prioridades quanto aos impactos de nossas operações, bem como a validação dos comitês de governança e gestão. Nesse processo, asseguramos a escolha dos temas mais relevantes para o negócio e para os *stakeholders* do Grupo Zelo.

Como resultado, foram eleitos sete temas materiais:

Qualidade de Produtos e Satisfação do Cliente; Crescimento com Rentabilidade; Ética e Governança Corporativa; Desenvolvimento e bem-estar dos Colaboradores; Direitos Humanos e Diversidade, Equidade e Inclusão; Riscos de Contaminação do Solo e Recursos Hídricos; e Inovação e Transformação Digital.

Temas Materiais	ODS	
Qualidade de produtos e Satisfação dos clientes	N/A	
Crescimento com rentabilidade	ODS8	
Ética e Governança corporativa	ODS16	
Desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores	N/A	
Direitos Humanos e Diversidade, Equidade e Inclusão	ODS5	
Riscos de contaminação do solo e recursos hídricos	ODS 6	ODS15
Inovação e transformação digital	ODS9	

O mapeamento trouxe elementos importantes para o estabelecimento de metas e compromissos voltados a gerar impacto nos próximos ciclos. Esse processo nos permitiu ampliar o diálogo com nossos *stakeholders* e fortalecer nossa visão sobre caminhos para evoluir em parcerias, reconhecendo que esse é um movimento contínuo.

ZELO COM AS NOSSAS PESSOAS

GRUPO ZELO

QUEM TEM VIVE BEM

4. ZELO COM AS NOSSAS PESSOAS

Gestão de Pessoas 25

Perfil dos colaboradores 27

Atração e retenção de talentos 29

Diversidade e Inclusão 32

Saúde e Segurança 35

4. Zelo com as nossas pessoas

GRI 2-20, 2-26, 2-7, 2-8, 3-3, 401-1,401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1

Gestão de Pessoas

A cultura de zelo com as pessoas é o alicerce que orienta nossa atuação e nos diferencia em um mercado que, no Brasil, ainda carece de maior profissionalização. Em 2024, mantivemos o foco no fortalecimento dessa cultura organizacional, reconhecendo a importância de cada profissional em todas as instâncias do negócio e promovendo o orgulho de atuar em um setor essencial para a sociedade. Com uma gestão estratégica e integrada, reafirmamos o compromisso de proporcionar um ambiente que favoreça a saúde e a segurança, a resiliência das equipes, a excelência nos serviços prestados e o aprendizado contínuo.

Ao longo do ano, diversas iniciativas foram implementadas para aprimorar a eficiência operacional e o desenvolvimento do time comercial e das lideranças. Essas ações foram fundamentais para consolidar práticas e preparar a organização para novos desafios.

Eficiência Operacional

Em 2024, o Grupo Zelo manteve o foco no aprimoramento da eficiência operacional, dando continuidade ao movimento iniciado no ano anterior. Também investimos na expansão das equipes comerciais, otimizando processos internos para fortalecer tanto as lideranças quanto os times de vendas.

Por meio dessas ações, continuamos a valorizar nossas equipes, reforçando a excelência, o desenvolvimento e a resiliência organizacional que definem o Jeito Zelo de Ser.

Desenvolvimento Comercial

Na área comercial, estabelecemos uma parceria com o Instituto Áquila para desenvolver um projeto voltado à padronização do método de vendas, gestão e capacitação das equipes comerciais. Este esforço teve como objetivo nivelar os times em todo o território nacional, garantindo coesão nos processos e alinhamento estratégico.

Adicionalmente, dentro da Jornada do Vendedor, novos conteúdos foram criados para atender às necessidades específicas da equipe comercial. Entre os temas abordados destacaram-se o detalhamento completo dos contratos e técnicas para contorno de objeções, conhecimentos essenciais para fortalecer a qualidade das interações com os clientes e melhorar a performance das vendas.

No Polo Regional Nordeste, em parceria com uma consultoria especializada no setor funerário, realizamos um estudo de mercado seguido de um programa de desenvolvimento voltado para o time comercial porta a porta. Este processo focou em identificar particularidades culturais, regionais e de produto, com o objetivo de potencializar a competitividade e ampliar a taxa de conversão de vendas na região.

Programa Embaixadores Porta a Porta

O canal Porta a Porta é um dos mais estratégicos do Grupo Zelo, garantindo capilaridade e proximidade com os clientes. Para fortalecer ainda mais esse canal e ampliar sua eficiência, a Companhia desenvolveu o Programa Embaixadores Porta a Porta em 2024. A proposta surgiu como uma oportunidade de potencializar os resultados das vendas externas, promovendo um modelo estruturado de desenvolvimento profissional.

A iniciativa reuniu profissionais com bom desempenho e alinhamento cultural para atuarem como referência no onboarding de novos líderes e no intercâmbio de boas práticas.

Como parte do programa, supervisores e vendedores de diferentes regiões participaram de uma imersão em Belo Horizonte, onde acompanharam operações reais, trocaram experiências e aprofundaram seus conhecimentos sobre o Método Zelo de Vendas.

O programa tem gerado impactos diretos na adaptação dos novos líderes e na disseminação de práticas comerciais eficazes. Com um modelo estruturado e escalável de capacitação, o Embaixadores Porta a Porta contribui para a qualificação da equipe comercial e para a evolução contínua da estratégia de vendas do Grupo Zelo.

Zelo com as nossas pessoas

Perfil dos colaboradores

A valorização das pessoas está no centro da estratégia do Grupo Zelo, e é com zelo que apresentamos os dados e indicadores relacionados aos nossos colaboradores em 2024. A análise detalhada dos números de nossa força de trabalho indica o compromisso em garantir transparência e uma gestão eficiente dos recursos humanos, baseando-se em critérios claros e objetivos.

Para a elaboração deste capítulo, utilizamos uma metodologia de segregação baseada nas funções desempenhadas por cada colaborador, excluindo aqueles em condições específicas que impedem sua atuação ativa. Foram considerados apenas os colaboradores registrados no último dia de 2024 (Dezembro/2024). Essa abordagem meticulosa nos permite apresentar um retrato fiel e alinhado à nossa política de transparência, reforçando o zelo com que gerimos nosso capital humano.

Além dos funcionários listados abaixo, temos seis estagiários remunerados, que desempenham funções administrativas e de suporte, acompanhados diretamente pela área de Recursos Humanos.
Os estagiários são envolvidos em atividades administrativas e práticas que abrangem suporte em planejamento e análises práticas em diversas áreas de atuação e estudo.

Número total de empregados, discriminando este total por gênero e por região

	2023					2024				
Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	32	33	0	0	65	23	25	0	0	48
Nordeste	451	556	0	0	1.007	381	473	0	0	854
Norte	15	19	0	0	34	15	16	0	0	31
Sudeste	1.087	857	0	0	1.944	1.164	952	0	0	2.116
Sul	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.585	1.465	0	0	3.050	1.583	1.466	0	0	3.049

Número total de empregados permanentes, discriminando este total por gênero e por região

	2023					2024				
Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	32	33	0	0	65	23	25	0	0	48
Nordeste	444	553	0	0	997	3810	473	0	0	854
Norte	15	19	0	0	34	15	16	0	0	31
Sudeste	1.067	847	0	0	1.914	1164	952	0	0	2116
Sul	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.558	1.452	0	0	3.010	1583	1466	0	0	3049

Perfil dos colaboradores

Número total de empregados temporários, discriminando este total por gênero e por região

	2023					2024				
Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	7	3	0	0	10	0	0	0	0	0
Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sudeste	20	10	0	0	30	0	0	0	0	0
Sul	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	27	13	0	0	40	0	0	0	0	0

Número total de empregados em tempo integral, discriminado por gênero e por região

	2023					2024				
Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	0	0	0	0	0	23	25	0	0	48
Nordeste	0	0	0	0	0	381	473	0	0	854
Norte	0	0	0	0	0	15	16	0	0	31
Sudeste	0	0	0	0	0	1664	952	0	0	2116
Sul	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	1583	1466	0	0	3049

Número total de empregados sem garantia de carga horária, discriminado por gênero e por região

	2023					2024				
Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	15	13	0	0	28	0	0	0	0	0
Nordeste	129	162	0	0	291	0	0	0	0	0
Norte	5	4	0	0	9	0	0	0	0	0
Sudeste	276	223	0	0	499	0	0	0	0	0
Sul	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	425	402	0	0	827	0	0	0	0	0

Número total de empregados de período parcial, discriminado por gênero e por região

	2023					2024				
Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sudeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sul	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Talentos

Zelo com as nossas pessoas

Atração e retenção de talentos

Em 2024, buscamos avançar nas nossas iniciativas de atração e retenção de talentos, fortalecendo estratégias voltadas para o desenvolvimento de um ambiente inclusivo, inovador e que valorize o crescimento profissional de nossos colaboradores.

Reconhecemos que a retenção de talentos-chave é essencial para garantir a continuidade de nossa cultura organizacional e a entrega de resultados consistentes.

O esforço para aprimorar o pacote de remuneração e ampliar o acesso dos colaboradores é contínuo. Em 2024, esse movimento avançou com iniciativas direcionadas tanto à redução de custos quanto à facilitação do acesso aos benefícios oferecidos. Além disso, mantivemos a oferta de serviços de medicina do trabalho, promovendo o bem-estar e a segurança dos colaboradores em suas atividades diárias.

Mantivemos ainda a política de Incentivo Educacional, que financia parcialmente capacitações externas para a alta gestão. Essa iniciativa visa não apenas o aprimoramento de conhecimentos técnicos e específicos, mas também a absorção das últimas tendências do mercado e o desenvolvimento das *soft skills* necessárias para posições estratégicas.

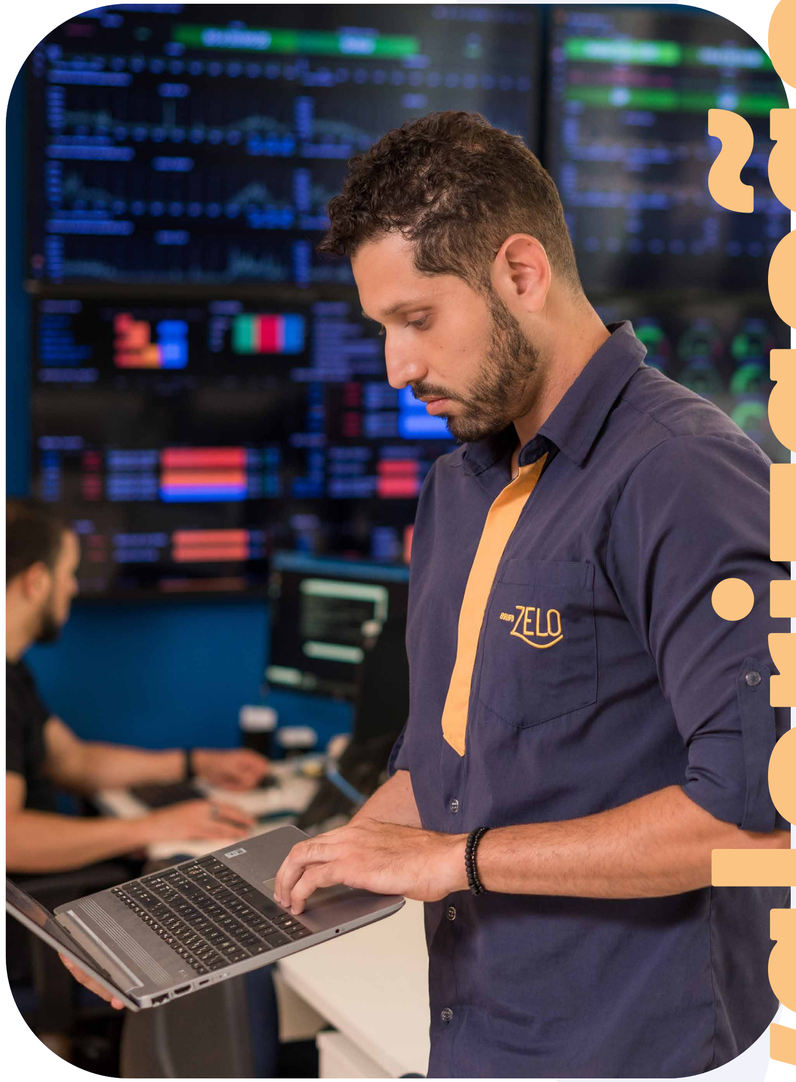
Zelo com as nossas pessoas

Política de Remuneração e benefícios

A política de remuneração do Grupo Zelo busca se alinhar às necessidades dos colaboradores, fortalecendo a valorização da equipe e a construção de trajetórias de crescimento. Estruturada pelo Comitê de Pessoas, essa política oferece oportunidades claras de evolução na carreira, combinando incentivos de curto e longo prazo.

A Remuneração Variável dos Executivos (RVE) está diretamente atrelada ao desempenho individual e aos resultados da Companhia, com bonificações anuais para investimento interno e um resgate tri-anual, consolidando-se como um ativo estratégico de longo prazo. Os Incentivos a Longo Prazo (ILP), voltados a gerentes corporativos e líderes de unidades, estimulam uma atuação alinhada aos objetivos organizacionais e fortalecem a visão estratégica do negócio. Para esses executivos, os programas de remuneração variável são acompanhados de perto, garantindo que o reconhecimento esteja sempre atrelado ao alcance de metas.

Além de uma estrutura de remuneração competitiva, oferecemos benefícios que contribuem para o bem-estar da equipe, como plano de saúde, acesso ao Du, nosso clube de vantagens, e parcerias com prestadores de serviços de saúde mental, como o Portal Movente. Dessa forma, seguimos investindo no desenvolvimento dos profissionais e na qualidade de vida de quem faz parte dessa trajetória.



valorização

Desenvolvimento de Liderança

O Conecta Líder é o programa de desenvolvimento de lideranças do Grupo Zelo, criado para fortalecer as competências gerenciais e preparar os líderes para os desafios do dia a dia. Em 2024, o programa foi ampliado com três novos módulos, desenvolvidos para atender às demandas atuais da equipe. O primeiro, Gestão de Mudanças, capacita os líderes a comunicar e conduzir processos de transformação junto às suas equipes. Já o módulo de Gestão do Tempo foca no gerenciamento eficiente da rotina e na condução de novos projetos. Por fim, o tema Engajamento apresenta estratégias para promover um ambiente de trabalho saudável e fortalecer a motivação das equipes, contribuindo diretamente para a redução do *turnover*.

Além dessa evolução no Conecta Líder, 2024 marcou a implementação da Jornada do Supervisor, um programa de desenvolvimento exclusivo para lideranças comerciais. Composto por seis módulos e um total de 18 horas de capacitação, o treinamento abordou temas essenciais, como entrevistas, feedback, ritos de gestão, planejamento e organização de rotas, além de práticas de desligamento humanizado. Criado para atender às necessidades específicas do time comercial externo, um dos principais canais de vendas da empresa, esse programa amplia as oportunidades de aprendizado e desenvolvimento para as lideranças.

O reconhecimento do público interno sobre o valor desse novo treinamento se traduz em números: ao todo, alcançamos 91% de adesão entre os supervisores ativos com a Jornada do Supervisor.

Ciclo de Performance

No Grupo Zelo, o Ciclo de Performance ocorre no 1º semestre de cada ano, abrangendo tanto líderes quanto colaboradores. O processo utiliza formulários específicos: líderes avaliam suas equipes na operação, enquanto na área administrativa há também autoavaliação. Os dados são analisados via ferramenta de gestão Ninebox, permitindo mapear desempenho e potencial. As avaliações orientam decisões baseadas em dados sobre desenvolvimento, promoções e retenção, alinhando o ciclo aos objetivos de crescimento e eficiência da Companhia.

Zelo com as nossas pessoas

Diversidade e Inclusão

O Grupo Zelo segue comprometido em promover a diversidade e a inclusão na sua cultura organizacional. Embora não tenhamos implementado novos programas em 2024, mantivemos nosso compromisso de assegurar um ambiente de trabalho respeitoso, inclusivo e livre de discriminação, fortalecendo as práticas consolidadas nos últimos anos.

Em 2023, implantamos o Inclusão com Zelo, um projeto de inclusão de pessoas com deficiência, que envolveu a conscientização dos gestores e o preparo das equipes para lidar com as particularidades de cada deficiência. Em 2024, continuamos com esse foco, realizando a contratação de mais 29 pessoas com deficiência.

Encerramos o ano com 47 pessoas com deficiência em nossos quadros e seguimos comprometidos em ampliar esses números.

Estamos empenhados em promover a equidade e a representatividade em nossa organização, repudiando qualquer forma de discriminação baseada em gênero, idade, religião/crença, etnia, orientação sexual ou outras características. Nosso objetivo permanece o de refletir a diversidade das comunidades onde atuamos em todos os níveis hierárquicos e áreas de atuação.

Zelo com as nossas pessoas

Diversidade e Inclusão

O Canal de Integridade do Grupo Zelo é um dos nossos recursos essenciais para manter um ambiente seguro e respeitoso. Colaboradores e profissionais terceirizados podem utilizá-lo para reportar incidentes de discriminação com garantia de anonimato e proteção contra retaliação. As denúncias também podem ser encaminhadas à área de Compliance, ao gestor imediato ou aos representantes de Recursos Humanos.

Todas as ocorrências são analisadas com rigor pela área de Compliance, que conduz investigações detalhadas para garantir a integridade dos processos. Quando confirmadas, resultam em medidas disciplinares conforme a Política de Gestão de Consequências. Nesse sentido, uma denúncia procedente levou à aplicação de advertência escrita em 2024, enquanto casos parcialmente confirmados foram tratados com ações educativas e feedbacks direcionados.

A existência do Canal de Integridade e a condução criteriosa das denúncias são essenciais para assegurar um ambiente de trabalho ético e acolhedor pelo qual zelamos.

Para promover um ambiente mais diverso e inclusivo, o Grupo Zelo acompanha de perto indicadores que permitem avaliar nossa evolução e identificar oportunidades de aprimoramento.

A seguir, são apresentados dados sobre a distribuição de novos empregados por categoria funcional, considerando gênero e faixa etária, além da relação entre o salário-base e a remuneração total de mulheres e homens em diferentes unidades operacionais.

Percentual de novos empregados por categoria funcional em gênero e faixa etária

2024 - Por gênero

Gênero	Executivos	Não executivos	Ascensão	Estagiários	Outros
Homens	87,0%	56,1%	44,6%	41,0%	55,5%
Mulheres	13,0%	43,9%	55,4%	59,0%	44,5%
TOTAL**	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2024 - Por faixa etária

Gênero	Executivos	Não executivos	Ascensão	Estagiários	Outros
Abaixo de 30 anos	0,0%	7,6%	28,5%	100,0%	28,5%
De 30 a 50 anos	91,3%	73,7%	62,4%	0,0%	57,9%
Acima de 50 anos	8,7%	18,7%	9,0%	0,0%	13,7%
TOTAL**	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

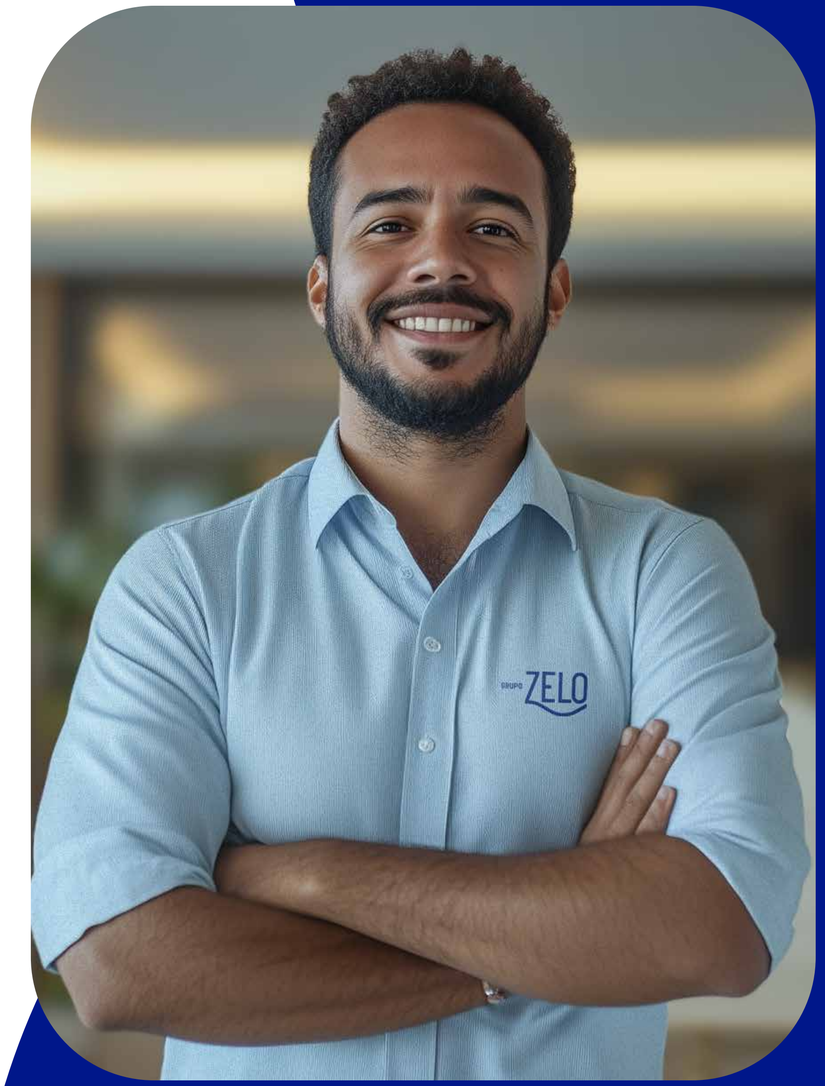
** Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens para cada categoria funcional, por unidades operacionais importantes.

Zelo com as nossas pessoas

Diversidade e Inclusão

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens para cada categoria funcional, por unidades operacionais importantes

Categoria Funcional	2023			2024		
	Masculino	Feminino	TOTAL	Masculino	Feminino	TOTAL
Executivos	6%	0%	6%	7%	1%	8%
Não executivos	15%	9%	24%	11%	7%	18%
Ascensão	10%	8%	18%	3%	2%	5%
Estagiários	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Outros	25%	26%	51%	34%	35%	69%
TOTAL	56%	44%	100%	55%	45%	100%



Zelo com as nossas pessoas

Saúde e Segurança

No Grupo Zelo, o cuidado com a saúde e a segurança dos colaboradores é mais do que uma obrigação legal; é parte fundamental da cultura de zelar pelas pessoas que fazem parte da nossa jornada. Em 2024, a área de Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) enfrentou desafios, mas também registrou avanços que reafirmam a importância de uma abordagem contínua e preventiva.

Para isso, contamos com um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) mantido em parceria com uma gerenciadora especializada, assegurando conformidade com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), Normas Regulamentadoras e a Lei 8.213. Para tornar essa gestão ainda mais eficiente, utilizamos as plataformas RM Vitae e SOC, que centralizam informações e processos relacionados à segurança e saúde no trabalho, facilitando o monitoramento contínuo.

Além disso, a participação ativa das equipes reforça a eficácia das medidas de Saúde e Segurança no Grupo Zelo. Por meio da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), composta por quatro comissões independentes, os colaboradores contribuem diretamente para a implementação de medidas de segurança e a disseminação de boas práticas. Paralelamente, a liderança operacional, junto à equipe de SSO, acompanha de perto as condições de trabalho e tem autonomia para interromper atividades diante de riscos iminentes, promovendo avaliaçõ multidisciplinares sempre que necessário.

Zelo com as nossas pessoas

Saúde e Segurança

Esse controle de saúde e segurança não se limita às equipes internas. Atualmente, 95 funcionários terceirizados atuam em empresas parceiras, todas sujeitas a esse fluxo de controle, o que assegura padrões adequados de segurança e conformidade na cadeia operacional.

Os resultados desse trabalho são acompanhados por meio de indicadores que refletem nossa atuação ao longo de 2024. No total, registramos 7.223.600 horas trabalhadas, com 52 acidentes que resultaram em afastamento de pelo menos um dia e quinze casos com afastamento inicial superior a 15 dias. Como consequência, a taxa de frequência relativa para afastamentos acima de 15 dias foi de 25, enquanto a taxa para acidentes típicos chegou a 86. No ano, não houve registros de óbitos, o que evidencia a eficácia das medidas implementadas para reduzir riscos e promover um ambiente de trabalho mais seguro.

Iniciado em 2021, o Programa Proteger, permanece como a principal iniciativa para disseminar a cultura de saúde e segurança, abrangendo todos os colaboradores do Grupo Zelo em atividades como cemitérios, funerárias, laboratórios de tanatopraxia, memoriais, rede de benefícios, venda de planos funerários e atividades administrativas. Em 2024, o programa foi ampliado, incluindo novas ações voltadas para a redução de acidentes e o aumento da conscientização.

Na Direção Certa

O Programa Na Direção Certa foi criado em 2023, como parte do Programa Proteger, e teve sua continuidade ao longo de 2024, sempre com o objetivo de promover a segurança dos condutores da frota do Grupo Zelo. A iniciativa é especialmente voltada para a redução de acidentes de trânsito e a conscientização sobre boas práticas de direção.

Este programa inclui treinamentos sobre direção defensiva e normas de trânsito, realizados de forma online para garantir o alcance de todos os colaboradores, independentemente da localização das unidades do Grupo Zelo. Ao longo do ano, os treinamentos ajudaram a conscientizar os motoristas sobre os principais riscos no trânsito e reforçaram a importância da segurança ao volante.

Desde sua criação, o programa alcançou resultados significativos, contribuindo para a redução em 27% dos dias de afastamento oriundos dos acidentes com veículos, entre 2022 e 2023, e 13%, entre 2023 e 2024.

Para 2025, o Programa Na Direção Certa continuará a ser uma prioridade, com o foco em treinamentos de reciclagem e na consolidação dos avanços alcançados, especialmente em relação à segurança no trânsito.

Capacitação e Treinamento

Em 2024, realizamos treinamentos obrigatórios em conformidade com as Normas Regulamentadoras aplicáveis. Também foram oferecidas capacitações específicas, como Treinamento de Direção Defensiva, uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs), e programas de reciclagem. Ações de sensibilização de lideranças e orientações individualizadas durante exames médicos ocupacionais complementaram essas ações.

Campanhas e Iniciativas de Saúde

Como parte do Programa Proteger, realizamos campanhas mensais e palestras educativas, incluindo os “Meses Coloridos”, que abordam temas como saúde mental, vacinação e promoção do bem-estar. Em parceria com o Portal Movente e outras redes de benefícios, reforçamos o cuidado com a saúde por meio de palestras e cartilhas informativas, como a “Cartilha Saúde da Mulher – Gestantes”. Essas ações destacam nosso compromisso com a saúde integral dos colaboradores.

Desafios e Aprendizados

Apesar das conquistas, 2024 foi marcado por um aumento nas taxas de frequência e gravidade de acidentes de trabalho, influenciado por fatores como quedas, acidentes com perfurocortantes e interações com animais peçonhentos em cemitérios. O absenteísmo, por sua vez, foi impactado por surtos de arboviroses em várias regiões, reforçando a necessidade de integração entre as equipes de segurança e medicina ocupacional.

Esses desafios trouxeram aprendizados valiosos e direcionaram esforços para áreas críticas. Em particular, destacamos a evolução dos estudos sobre o perfil de saúde dos colaboradores, que evidenciaram problemas relacionados ao uso de álcool, tabagismo e hipertensão. Essas informações estão sendo usadas para moldar estratégias específicas de saúde e prevenção.

ZELO COM OS NOSSOS CLIENTES

5. ZELO COM OS NOSSOS CLIENTES

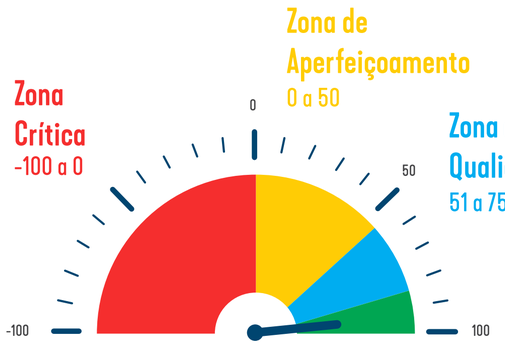
Indicadores de qualidade 39
Investimento em soluções de autoatendimento 40
Novo Portal e Vendas 41

5. Zelo com os nossos clientes

GRI 418-1

Indicadores de qualidade

A satisfação dos nossos clientes permanece no centro de nossas operações e é essencial tanto para a execução do nosso trabalho quanto para o sucesso dos negócios. Em 2024, seguimos cultivando relações próximas e duradouras, pautadas na confiança e no compromisso de oferecer um atendimento acolhedor e de alta qualidade, mesmo em momentos de grande sensibilidade.



24.056
Respostas

20.629
Promotores

79%
NPS

1.769
Neutros

1.658
Detratores

7%
Adesão à pesquisa

A metodologia *Net Promoter Score (NPS)* é a nossa ferramenta para avaliar a satisfação e a lealdade de nossos clientes. A pesquisa abrange diferentes públicos, desde clientes que utilizaram serviços em nossas unidades até aqueles que têm experiências relacionadas aos nossos planos funerários e cemiteriais. Por meio de mensagens via SMS e e-mail, alcançamos, em 2024, uma pontuação de 79%, considerada excelente dentro da faixa de 75% a 100%. Esse resultado reflete a fidelização dos clientes e a confiança em nossos serviços.

Confiança e Privacidade dos Clientes

O ano de 2024 destacou-se também pela ausência de queixas relacionadas à violação de privacidade ou à exposição, perda ou roubo de dados de clientes. Esse resultado reforça o compromisso inabalável que temos com a proteção das informações pessoais e com a adoção de práticas éticas e responsáveis. Mantemos processos preventivos robustos para identificar e resolver potenciais problemas antes que se tornem relevantes, garantindo uma experiência segura para todos os nossos clientes.

Integração

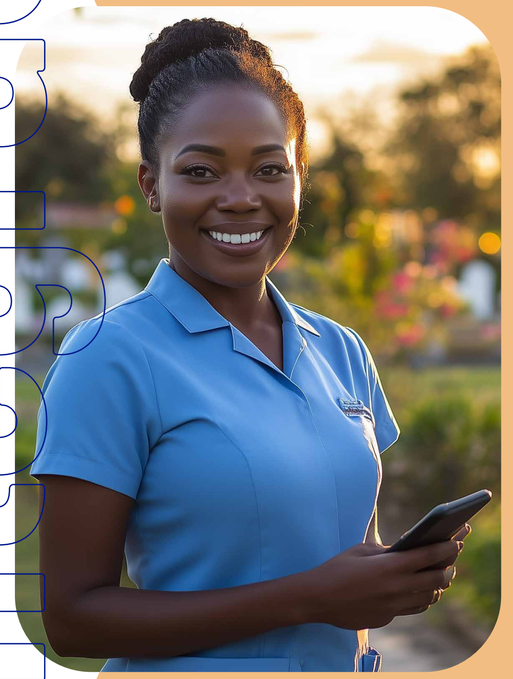
Zelo com os nossos clientes

Investimento em soluções de autoatendimento

Com o objetivo de facilitar a vida de nossos clientes, especialmente no que se refere aos serviços funerários, planos e cemitérios, implementamos uma série de ferramentas que permitem aos usuários internos ou clientes realizar diversas operações de forma autônoma, segura e sem a necessidade de deslocamento ou intermediação direta.

Entre os principais avanços na nossa área de TI e tecnologia, destaca-se a automação de processos que antes exigiam que nossos clientes de planos funerários se deslocassem até uma unidade física, entrasse em contato com o SAC ou dependesse do atendimento via WhatsApp. Agora, por meio do nosso aplicativo da Du, nosso app de benefícios que integra o Grupo Zelo, os usuários podem realizar ajustes diretamente no contrato de planos funerários e acessar uma área exclusiva do cliente no site da empresa. Este portal oferece uma gama de funcionalidades, incluindo a possibilidade de alterar dados, consultar informações e acessar serviços importantes, tudo ao alcance de um clique.

O desenvolvimento chega para proporcionar mais autonomia e agilidade aos nossos clientes, otimizando o tempo e assegurando que as mudanças ou solicitações possam ser feitas sem a necessidade de interação direta com atendentes, quando não for imprescindível. Em complemento, o Grupo Zelo expandiu suas opções de pagamento por meio da integração do Bolepix, uma ferramenta que permite a disponibilização do QR Code no boleto para realização de pagamentos com maior praticidade e acessibilidade. A inclusão de mais bancos reforça nossa busca constante pela ampliação das alternativas de pagamento e pela conveniência do cliente.



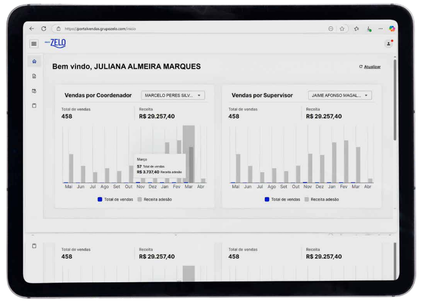
web+app

Zelo com os nossos clientes

Novo Portal de Vendas

Em 2024 o Grupo Zelo também investiu no desenvolvimento de uma nova plataforma de vendas (web e aplicativo) com objetivo de deixar o sistema mais intuitivo e fluido para o vendedor, impactando diretamente na experiência do cliente. Além disso, foi incluída uma integração com um sistema antifraude que, a partir do CPF, já busca o nome e data de nascimento do cliente na Receita Federal e uma checagem automática junto ao sistema dos Correios, garantindo que o endereço do cliente está correto.

Nessa mesma ferramenta foi inserida também a autenticação de dois fatores, garantindo que o cliente final confirme que realmente está adquirindo aquele plano funerário ou jazigo.



GRUPO ZELO
QUEM TEM
VIVE BEM

TECNOLOGIA PARA ZELAR PELAS PESSOAS

6. TECNOLOGIA PARA ZELAR PELAS PESSOAS

Novos meios de pagamento 43
Segurança da informação 44
Implementação de processos automatizados 44
Redução expressiva de custos no CSC 45
Consolidação do Sistema de CRM 45

6. Tecnologia para Zelar pelas pessoas

GRI 3-3

Novos Meios de Pagamento

Implementamos inovações nos meios de pagamento com foco na acessibilidade e na eficiência financeira em 2024. Um dos destaques foi a expansão do Bolepix, solução de pagamento que combina as funcionalidades de um boleto bancário tradicional com a agilidade do Pix. A partir de 2024, passamos a contar com dois grandes bancos para esse meio de pagamento, fortalecendo o poder de negociação e reduzindo custos de transações feitas via PIX – método incentivado devido à sua agilidade e menor custo operacional.

Além disso, ampliamos a opção de débito automático em mais dois novos bancos, aumentando, assim, a praticidade para nossos clientes. Complementando esses avanços, introduzimos a cobrança inteligente no cartão de crédito. Esse recurso utiliza tecnologia para identificar os momentos ideais de cobrança, otimizando as taxas de sucesso nas transações e proporcionando uma experiência mais eficiente aos clientes.

Segurança da Informação

No Grupo Zelo, o fortalecimento da segurança da informação foi outra prioridade estratégica em 2024. Para atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e proteger dados sensíveis de clientes e colaboradores, implementamos a autenticação de dois fatores como requisito para alterações contratuais no sistema de autosserviço. Adicionalmente, realizamos a segregação e a modernização de acessos ao banco de dados, estabelecendo que todas as operações sejam feitas dentro de redes seguras, monitoradas por um Security Operations Center (SOC). Esse centro realiza verificações contínuas para mitigar riscos de ataques cibernéticos, garantindo integridade e confidencialidade das informações. Investimos também em treinamentos recorrentes sobre segurança, ampliando a conscientização entre colaboradores e promovendo uma cultura de proteção digital.

Implementação de Processos Automatizados

A automação foi um elemento transformador no funcionamento do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do Grupo Zelo. Em 2024, adicionamos mais de cinco novos robôs de automação de processos (RPAs), aplicados em áreas críticas como baixa de notas fiscais e validação de contratos. Apenas no último trimestre do ano, os robôs processaram mais de 17 mil documentos de forma automática, permitindo uma economia significativa de tempo e recursos. Esse avanço marca um passo importante na transição do CSC para uma abordagem analítica, com menos dependência de atividades transacionais e maior foco em decisões estratégicas.

Segurança

Redução Expressiva de Custos no CSC

A consolidação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) da Consolare em nossa estrutura central foi uma das conquistas mais relevantes de 2024. Este processo representou 25% do volume de operações do Grupo Zelo e foi executado sem interrupções no serviço, demonstrando a robustez do planejamento e da execução. Além de economizar mais de R$ 2 milhões no EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização), a integração promoveu a padronização de práticas e otimização de custos. Essa redução dos custos operacionais foi acompanhada por melhorias no atendimento ao cliente e na transparência dos processos.

Consolidação do Sistema de CRM

O sistema de Customer Relationship Management (CRM) passou por significativas evoluções em 2024, impactando diretamente a gestão de marketing e vendas. O projeto de unificação e automação dos processos de captação e retenção de leads qualificados contribuiu para aprimorar a governança de todo o ciclo de interação com o cliente, desde a prospecção até a conversão e retenção. Integrando novas fontes de leads e otimizando campanhas, saltando de 30 mil leads qualificados em 2023 para mais de 126 mil em 2024, o sistema garantiu um custo mais competitivo na aquisição de clientes, alcançando a média do Custo por Aquisição (CPA) Digital Pago de R$ 361,80, além de melhorias substanciais na personalização do atendimento e na experiência do consumidor. A expectativa é que, em 2025, os resultados dessas melhorias sejam ainda mais evidentes na geração de receita e na ampliação da base de clientes.

[1] A Consolare é um consórcio do qual o Grupo Zelo faz parte e que, desde 2023, administra sete cemitérios no município de São Paulo: Consolação, Quarta Parada, Santana, Tremembé, Vila Formosa I, Vila Formosa II e Vila Mariana. Além disso, a Consolare opera agências funerárias estrategicamente localizadas em diferentes regiões da cidade, garantindo um atendimento acessível e de qualidade. Sua atuação visa a revitalização das instalações, a capacitação de funcionários e a implementação de medidas de governança para aprimorar a eficiência e a qualidade dos serviços funerários.

GRUPO ZELO
QUEM TEM VIVE BEM

GOVERNANÇA E GESTÃO DE RISCOS COM ZELO

7. GOVERNANÇA E GESTÃO DE RISCOS COM ZELO

Estrutura de governança 47
Compliance 51
Gestão de Riscos 55

7. Governança e Gestão de Riscos com Zelo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-2

Em 2024, o Grupo Zelo reafirma seu compromisso com as melhores práticas de governança corporativa, fundamentadas em transparência, ética e *compliance*. A Companhia adota um modelo que visa sempre a evolução contínua, com a participação de seus *stakeholders* e o alinhamento de suas estratégias aos princípios de responsabilidade social e sustentabilidade.

Estrutura de governança

A estrutura de governança segue princípios robustos e está organizada em torno de um Conselho de Administração, que supervisiona a implementação das diretrizes da Companhia e conta com o suporte de comitês especializados em áreas-chave, como Pessoas, Auditoria e Investimentos.

Composição e Funções do Conselho de Administração

O Conselho de Administração do Grupo Zelo é composto por nove membros, dos quais um é executivo e dois são independentes. Esse formato assegura um equilíbrio entre as decisões estratégicas feitas pela alta gestão e a supervisão independente. A governança do Conselho é complementada por políticas de diversidade, que garantem a inclusão de mulheres e membros de grupos sub-representados, tanto no Conselho quanto nos Comitês.

O Conselho de Administração é responsável por aprovar a estratégia da Companhia, supervisionar sua execução, aprovar a matriz de materialidade do Grupo Zelo, monitorar a conformidade regulatória e garantir que as práticas de governança atendam aos mais elevados padrões internacionais.

Ao todo, existem três Comitês de Assessoramento, que atuam como instâncias consultivas para o Conselho de Administração, analisando e recomendando ações e estratégias específicas para a Companhia.

1. COMITÊ DE PESSOAS

Responsável pela gestão do capital humano, incluindo recrutamento, retenção, desenvolvimento de talentos, e ações relacionadas à diversidade e inclusão. Em 2024, o foco do Comitê foi a implementação de programas para garantir maior representatividade de grupos sub-representados nas lideranças. O comitê é composto por seis membros, sendo dois com funções executivas. Não há membros independentes.

2. COMITÊ DE AUDITORIA

Supervisiona a conformidade regulatória, a auditoria interna e externa, e a gestão de riscos financeiros. O Comitê tem intensificado suas ações relacionadas ao controle fiscal e ao compliance em resposta a novas regulamentações.

Em casos de conflitos de interesse relativos à participação acionária cruzada com fornecedores e outros *stakeholders* e às relações com partes relacionadas, esse é o comitê acionado. Ele é composto por três membros, todos sem funções executivas, sendo dois deles independentes.

3. COMITÊ DE INVESTIMENTOS E FINANÇAS

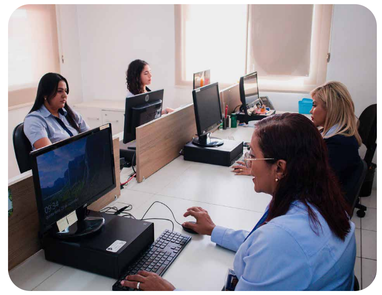
Orienta o Conselho sobre decisões financeiras e investimentos, analisando propostas de aquisições e alocação de recursos financeiros. Em 2024, o Comitê deu ênfase à análise de risco financeiro em relação à expansão e aos novos projetos de capital. O comitê é composto por cinco membros, sem funções executivas e sem independência formal.funções executivas. Não há membros independentes.

Conselho

Governança e Gestão
de Riscos com Zelo

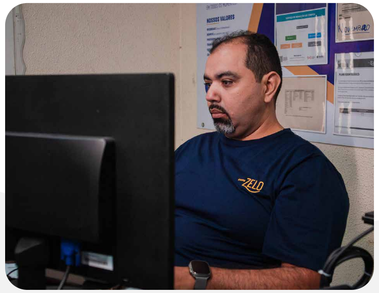
Comitês Executivos

Além dos grupos colegiados que auxiliam o Conselho de Administração, contamos com quatro comitês executivos temáticos para apoiar a implementação de pautas estratégicas para o Grupo Zelo:



1. COMITÊ DE TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Órgão executivo subordinado ao CEO, responsável por avaliar iniciativas e projetos ligados à tecnologia da informação, além de tratar questões relacionadas à segurança digital e proteção de dados.



2. COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE

Também vinculado ao CEO, conduz debates e decisões sobre irregularidades identificadas, analisando denúncias apuradas pela área de compliance da Companhia. Reúne-se bimestralmente para fortalecer a cultura da integridade e garantir que investigações sensíveis sejam tratadas nos mais altos níveis de gestão.

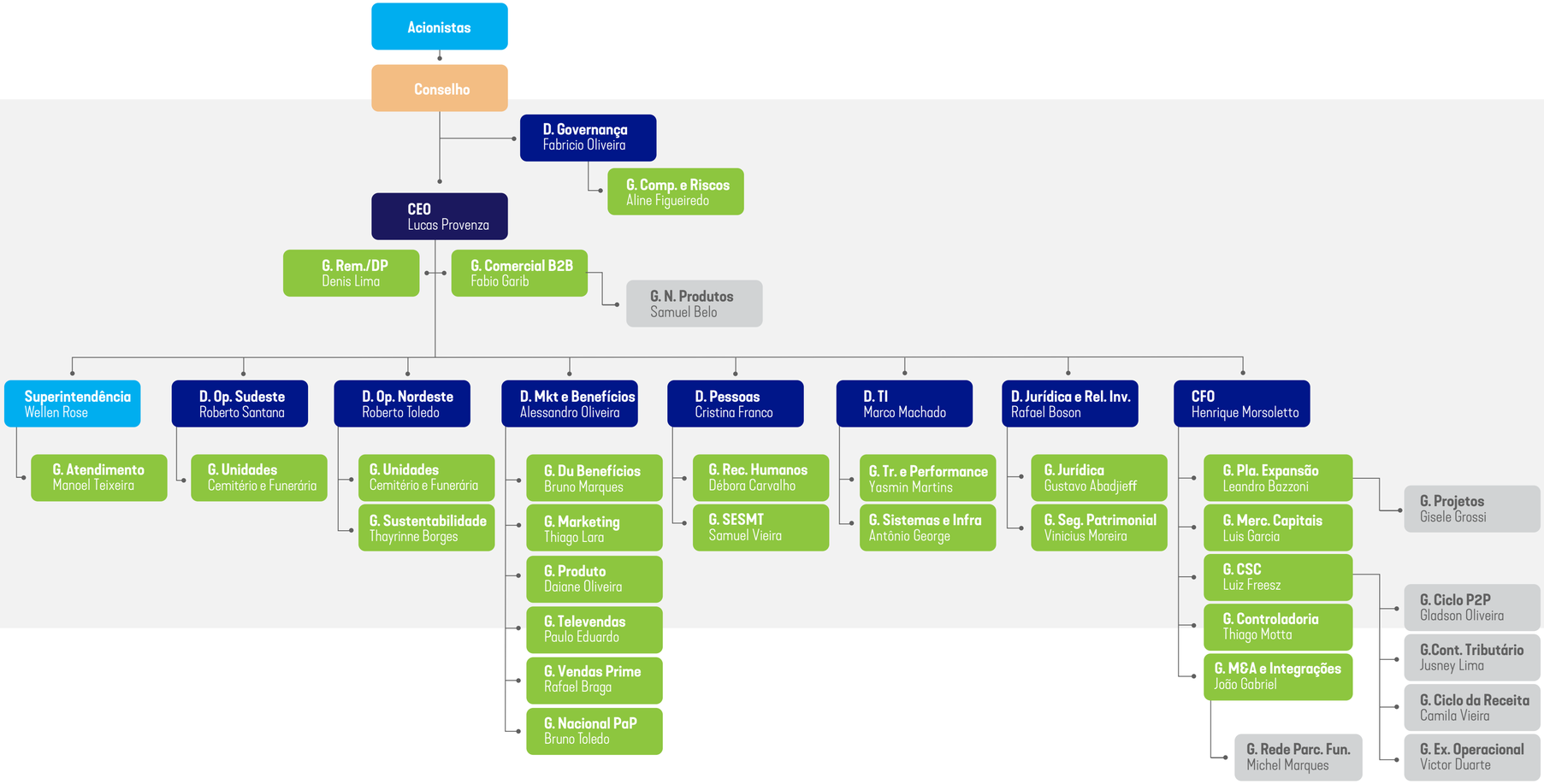
3. COMITÊ ESG

Instância colegiada que se reporta diretamente ao CEO, com a missão de impulsionar e difundir práticas de gestão baseadas nos princípios de governança corporativa, sustentabilidade e ética empresarial. Entre suas responsabilidades estão:

- Assegurar a transparência na comunicação de informações, a responsabilidade corporativa e a prevenção à corrupção;
- Atuar contra qualquer forma de discriminação e garantir um ambiente livre de assédio moral ou sexual;
- Acompanhar os indicadores sociais e ambientais da empresa, avaliando periodicamente os resultados obtidos.

4. COMITÊ DE CRISES

Estrutura voltada para a tomada de decisões ágeis e assertivas em situações inesperadas que possam gerar impactos significativos para a Companhia. Sua convocação ocorre conforme a necessidade, e a composição é ajustada de acordo com a natureza da crise a ser administrada, sempre com reporte ao CEO.



Governança e Gestão de Riscos com Zelo

Estrutura Organizacional

Nossa estrutura organizacional operacional é baseada em uma estratégia regionalizada. Adotada desde 2022, essa abordagem, que centraliza os serviços por localização, possibilitou atuação mais personalizada, de acordo com as peculiaridades culturais de cada lugar em que estamos presentes, a consolidação de resultados e a melhoria significativa de nossa eficiência operacional.

Em 2023, mantivemos o foco na busca por maior eficiência, realizando ajustes estruturais para otimizar equipes e processos. No nível da alta liderança, foram criadas novas diretorias, incluindo Tesouraria e Relações com Investidores (RI) e Jurídica. Além disso, promovemos a unificação das áreas de Marketing e Benefícios, integrando-as em uma única diretoria para potencializar a colaboração e o desempenho. Já 2024 foi o ano em que consolidamos essa estrutura, alinhamos processos e reforçamos a governança corporativa com controles mais robustos. Esses avanços garantiram maior eficiência na gestão operacional.

Governança e Gestão de Riscos com Zelo

Compliance

O Grupo Zelo tem a ética e o compliance como pilares centrais de sua atuação, se consolidando como referência em integridade corporativa no setor. Em 2024, reforçou ainda mais essa estrutura, destacando-se como pioneiro nas melhores práticas de governança e transparência.

Para garantir os mais altos padrões de conformidade, a empresa segue rigorosamente os princípios da Lei Anticorrupção e reafirma seu compromisso com a integridade ao ser signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos. Em 2024, aderiu também ao Pacto Brasil pela Integridade Empresarial, uma iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) que incentiva empresas a assumirem, voluntariamente, um compromisso público com práticas empresariais íntegras.

Como parte desse compromisso, o Grupo Zelo mantém seu Código de Ética como principal norteador da cultura organizacional, estabelecendo diretrizes claras sobre conduta no ambiente de trabalho, gestão de conflito de interesses, relacionamento com fornecedores e clientes, além de reforçar o compromisso com práticas anticorrupção. Para garantir que esses princípios sejam efetivamente incorporados ao dia a dia, todas as equipes, incluindo executivos, participam regularmente de treinamentos e capacitação sobre integridade, antissuborno e prevenção a fraudes.

Ainda em 2024, 91% dos nossos colaboradores realizaram os treinamentos de ética e integridade, mostrando que a disseminação de boas práticas é um compromisso coletivo no Grupo Zelo.

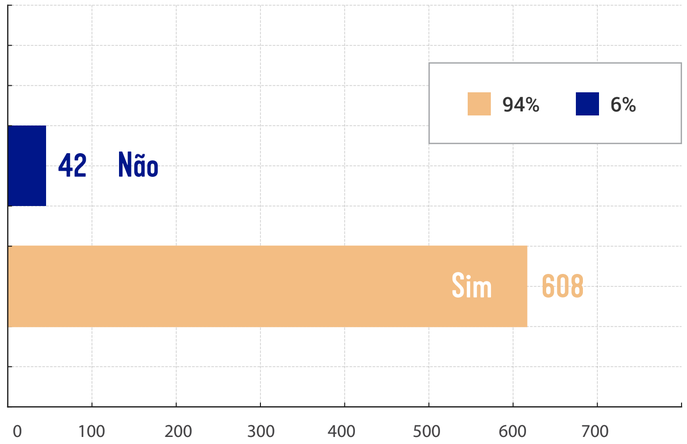
> Além disso, o Grupo Zelo mantém um Canal de Integridade acessível a todos os *stakeholders*, assegurando confidencialidade e uma apuração rigorosa de cada relato.

1ª Pesquisa de Percepção Ética de Integridade

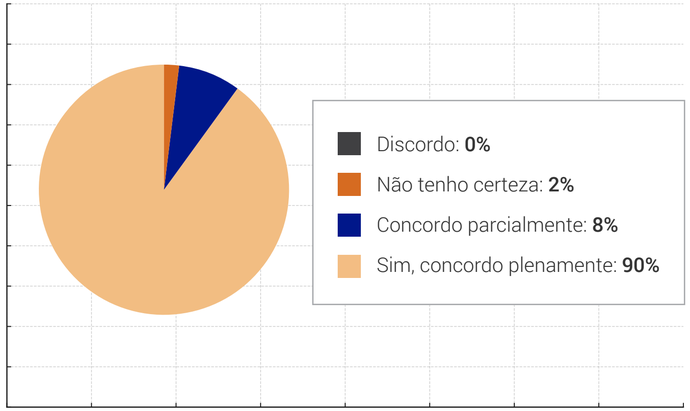
Como parte dos nossos esforços contínuos em aprofundar a ética organizacional, em 2024, conduzimos com os nossos colaboradores a 1ª Pesquisa de Percepção Ética de Integridade. Seus principais objetivos foram avaliar a eficácia do nosso Programa de Integridade, identificar eventuais gaps e vulnerabilidade, medir a confiança na liderança e na empresa e oferecer uma canal de feedback. Ao todo, contamos com 21,6% de adesão do nosso público interno e mais de 120 respostas subjetivas.

Os resultados indicam que a ética e a integridade guiam a cultura interna do Grupo Zelo: 94% dos participantes da pesquisa afirmaram se sentir incentivados a agir de acordo com os princípios éticos da Companhia. 90% sinalizaram ainda que entendem e concordam plenamente com o Código de Ética do Grupo Zelo. Além disso, 68% indicaram que a Companhia sempre valoriza a ética e a integridade em todas as suas práticas, enquanto 20% marcaram "frequentemente" para essa mesma pergunta.

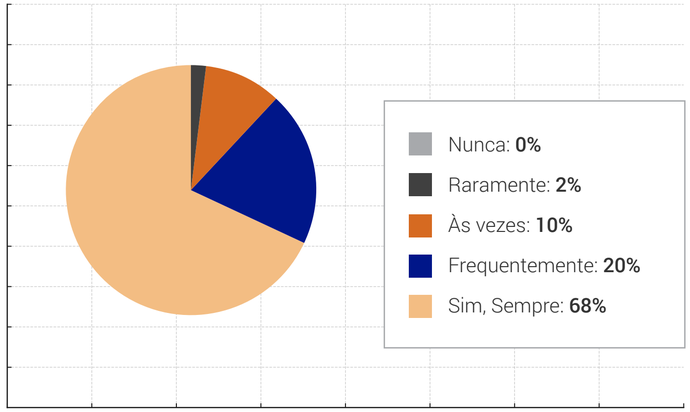
Você se sente incentivado (a) a agir de acordo com os princípios éticos do Grupo Zelo?



Você acredita que o Grupo Zelo valoriza a ética e a integridade em todas as suas práticas?



Você entende e concorda com o Código de Ética do Grupo Zelo?



Compliance

Canal de Integridade

Nosso canal é 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 acessada 24 horas por dia, todos os dias da semana, pelo site www.canaldeintegridade.com.br/grupozelo ou pelo telefone 0800 450 2000, sendo assegurado o direito ao anonimato.

> Em 2024, foram registradas 334 denúncias, das quais 41,1% foram feitas de maneira identificada. Todas as ocorrências foram verificadas e com os devidos procedimentos realizados, consolidando a credibilidade e segurança da ferramenta.

O Grupo Zelo também tem adotado práticas de transparência em todas as suas relações comerciais e financeiras, com a divulgação clara de informações sobre os processos internos e decisões estratégicas. Essa postura tem como objetivo garantir que todas as partes interessadas, incluindo investidores, clientes e fornecedores, tenham acesso a dados confiáveis, fortalecendo a confiança no Grupo Zelo.

Adesão ao Pacto Brasil de Integridade

O Grupo Zelo reafirmou seu compromisso com a ética ao aderir ao Pacto Brasil de Integridade, iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) em 2024. O pacto incentiva empresas a promoverem transparência e combate à corrupção, consolidando práticas éticas em suas operações.

A adesão incluiu o envio de uma autoavaliação, destacando práticas de compliance, monitoramento de riscos e capacitação de colaboradores. Essa conquista representa mais um passo do Grupo Zelo com o crescimento sustentável, criando valor para stakeholders e inspirando outras empresas do setor a adotar práticas responsáveis.

PACTO BRASIL
PELA INTEGRIDADE EMPRESARIAL

Integridade

Semana da Integridade

Realizamos a Quarta Semana da Integridade em 2024, reforçando o compromisso com a ética e a transparência como pilares de nossa operação. A iniciativa abordou temas essenciais para o fortalecimento da cultura ética na companhia, como a tomada de decisão ética, a importância do canal de denúncias e o papel dos colaboradores na construção de um ambiente de integridade.

A programação incluiu palestras com especialistas internos e externos, discussões práticas sobre ética corporativa e ações interativas que engajaram colaboradores de diversas áreas. A Semana da Integridade é uma ação estratégica do Programa de Compliance do Grupo Zelo e reafirma a convicção de que a integridade é fundamental para garantir um crescimento sustentável.

Integridade – O jeito certo de virar o jogo

Em 2024, participamos do VII Congresso Integridade em Belo Horizonte, onde apresentamos o painel “Integridade – O jeito certo de virar o jogo”. O evento reuniu na Arena MRV líderes empresariais e especialistas para debater práticas de compliance, ética e ESG, destacando o comprometimento do Grupo Zelo com essa temática, assim como a robustez do seu sistema.

Selo de Integridade do Município de Contagem

Em 2024, o Grupo Zelo foi laureado pelo segundo ano consecutivo com o Selo de Integridade do Município de Contagem. Esse prêmio é fruto de iniciativas como o fortalecimento do canal de denúncias, treinamentos de ética e políticas de compliance.

O reconhecimento reforça a posição do Grupo Zelo como referência em governança no setor funerário, valorizando sua relação com stakeholders e contribuindo para uma sociedade mais íntegra.

Gestão de Riscos

A gestão de riscos do Grupo Zelo foi estruturada a partir de uma matriz desenvolvida em 2021, que abrange aspectos operacionais, corporativos, legais, financeiros e socioambientais. Essa ferramenta orienta a identificação, priorização e mitigação de riscos, além de subsidiar a definição de planos de ação. Para garantir um acompanhamento efetivo, relatórios periódicos são submetidos ao Conselho de Administração, reforçando a integração da gestão de riscos à governança da Companhia.

À frente dessa estrutura está a área de Compliance e Riscos, responsável por coordenar as estratégias de prevenção e resposta a fatores que possam comprometer os resultados e a reputação do Grupo Zelo. Com um compromisso contínuo com segurança e conformidade, a Companhia aprimora constantemente suas práticas, fortalecendo a resiliência dos negócios.

No contexto das incorporações de empresas do setor funerário, a gestão de riscos se materializa na realização de um rigoroso processo de due diligence. Essa análise avalia contratos e possíveis riscos ambientais das operações adquiridas, garantindo decisões fundamentadas.

Os resultados são submetidos ao Comitê de Investimento e, posteriormente, ao Conselho de Administração, assegurando governança e transparência no processo de expansão.

A governança de riscos também está diretamente associada à gestão dos impactos financeiros, ambientais e sociais. Enquanto os riscos financeiros e econômicos são monitorados pelo CEO e pelo CFO, os ambientais ficam sob a responsabilidade do Diretor de Sustentabilidade, que reporta diretamente ao CEO e ao Comitê ESG. Já as questões relacionadas ao impacto sobre pessoas são conduzidas pelo Comitê de Pessoas e pela Diretoria de Recursos Humanos, assegurando um olhar integrado sobre os diferentes aspectos da gestão de riscos.

Além da mitigação de riscos operacionais e financeiros, a Companhia mantém uma postura firme no combate à corrupção e na promoção da integridade corporativa. O Programa de Integridade do Grupo Zelo estabelece diretrizes claras, apoiadas por treinamentos contínuos para os funcionários. A seleção de fornecedores segue critérios rigorosos, com cláusulas contratuais voltadas à integridade e avaliações detalhadas.

A conformidade fiscal é outro pilar essencial da gestão de riscos da Companhia. Em 2024, o Grupo Zelo aprimorou seus processos de monitoramento tributário, garantindo maior controle e aderência às normativas vigentes. A Auditoria Fiscal, em conjunto com o Comitê de Auditoria, realiza revisões periódicas da documentação tributária para mitigar riscos e assegurar conformidade regulatória.

Para reforçar essa estrutura, uma equipe especializada trabalha em parceria com consultorias externas, garantindo o cumprimento correto das obrigações fiscais e a adoção de práticas de planejamento tributário responsáveis.

> Auditorias internas contínuas permitem a identificação precoce de eventuais riscos fiscais, enquanto auditorias externas independentes reforçam a transparência e a credibilidade da Companhia perante o mercado.

GRUPO ZELO
QUEM TEM VIVE BEM

ZELO COM O MEIO AMBIENTE

8. ZELO COM O MEIO AMBIENTE

Gestão de Resíduos 57
Gestão de Recursos Hídricos e cuidados com o solo 59
Consumo de Energia 61
Emissões 62
Avaliação Ambiental de Fornecedores 64
Reconhecimento 65

Zelo com o Meio Ambiente

GRI 201-2, 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 302-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-5, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Gestão de resíduos

A gestão dos resíduos é monitorada de perto, com o estabelecimento de metas anuais. Em 2023, o Grupo tinha como meta que 95% das unidades geradoras de resíduos não comuns estivessem com contratos vigentes com as empresas destinadoras de resíduos. Fechamos o período em 96%, atendendo à meta estabelecida. Em 2024, avançamos nesse compromisso ao garantir que 100% dessas unidades geradoras de resíduos tenham contratos para a coleta e destinação adequada de resíduos. Nessas contratações, temos um criterioso processo de qualificação dos terceiros, em que são avaliadas as documentações ambientais dos prestadores de serviços, visando garantir a destinação ambientalmente adequada. Outro recurso utilizado para reforçar a necessidade da destinação correta é a inclusão de cláusulas específicas nesse tipo de contrato.

Para melhor gestão dos resíduos, utilizamos uma **ferramenta digital (software)** que permite acompanhar toda a cadeia, desde a geração, transporte e tratamento/destinação, bem como quantificar os volumes gerados. Com os dados compilados, é possível traçar estratégias de gestão, sendo também um termômetro que nos indica, por exemplo, se é necessário reforçar algum treinamento sobre a temática.

Resíduos	2022 (TON)	2023 (TON)	2024 (TON)
Construção e Demolição	16,6	55,4	113,9
Eletroeletrônicos	0,4	0,6	0,4
Madeira	5,2	0,5	0,5
Misturas de gorduras e óleos	1	-	-
Perigosos (Classe I)	2,1	4,5	3,8
Resíduos Urbanos	191,2	420,5	259,7
Serviço de Saúde	34,7	27,9	24,5
Solos	0	-	-
Resíduos de varrição	596,0	1.057,9	590,4
Lodos de fossas sépticas	40,2	83,01	285,3
Resíduos de toner de impressão	0	0	0
Resíduos de exumação	154,7	278,3	186,0
Pilhas E Baterias	0	0	0
TOTAL GERAL (ton)	1.042,1	1.928,7	1.463,9

Nesse sentido, temos treinamentos fixos disponíveis na Universidade Zelo, treinamentos individuais, sob demanda, com funcionários das unidades, além de um treinamento anual. Realizamos também comunicações internas (por meio do canal Fique Ligado) sobre a gestão de resíduos, quando identificada a necessidade. Em 2024, o Grupo Zelo gerou 1463,93 toneladas métricas de resíduos. Os detalhes sobre composição, incluindo o peso total de cada tipo, estão apresentados na tabela abaixo. As informações foram registradas por meio da emissão do Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) e compiladas via software especializado.

RESÍDUOS DE VARRIÇÃO

Resíduos de poda, jardinagem e manutenção de área verde dos cemitérios, além de resíduos de floricultura, utilizada em ornamentação de velórios.

RESÍDUOS DE EXUMAÇÃO

Resíduos de exumação (restos não mortais) e outras frações não especificadas anteriormente.

RESÍDUOS DE CONSTRUÇÃO E DEMOLIÇÃO

Resíduos de Construção Civil Classe A; mistura de resíduos de construção e demolição não abrangidos; misturas de cimento, tijolos e ladrilhos.

RESÍDUOS DE SAÚDE

Resíduos químicos; resíduos contaminados; embalagens contaminadas; absorventes, materiais filtrantes; resíduos perfurocortantes; resíduos infectantes – A4; resíduos infectantes – A1; resíduos infectantes.

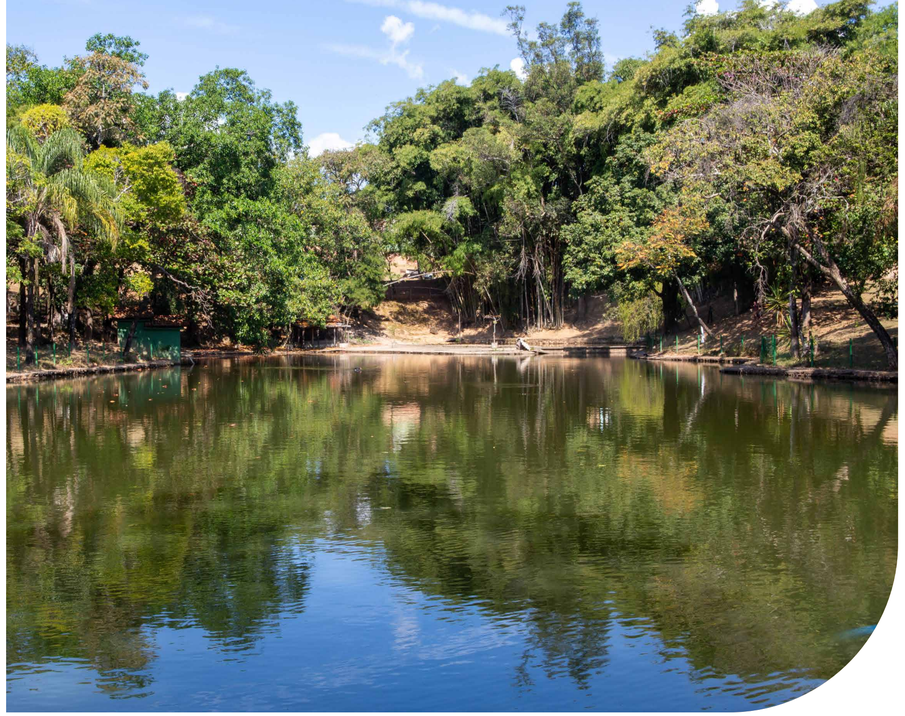
RESÍDUOS PERIGOSOS

Cinzas e escórias e cinzas e escórias contendo substâncias perigosas.

Quando identificada a necessidade, implementamos o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) em unidades de serviço funerário e cemitérios. Essa abordagem permite incluir a classificação adequada dos resíduos, minimização na fonte, tratamento seguro de resíduos químicos, coleta seletiva, treinamento e conscientização, além de monitoramento contínuo. Nosso objetivo é garantir o cumprimento das exigências legais e promover práticas sustentáveis na gestão dos resíduos.

Zelo com o Meio Ambiente

Gestão de Recursos Hídricos e Cuidados com o Solo



No contexto das operações do Grupo Zelo, a principal fonte de consumo de água provém da companhia de abastecimento, abrangendo a maioria das unidades. Mas também temos fontes alternativas de abastecimento em algumas unidades, como poços artesianos.

O consumo de água em 2024 totalizou 94,58 megalitros de água, sendo 47,43 megalitros da concessionária e 47,15 megalitros de poços subterrâneos. O consumo total da rede 100% pública é calculado com base nos valores registrados pelas contas de consumo. Por outro lado, o consumo de água proveniente de poços artesianos é monitorado diariamente por meio do hidrômetro instalado em cada poço, e os dados são registrados em planilhas. Esse controle detalhado é enviado à área de Sustentabilidade mensalmente para avaliação e controle, garantindo uma gestão eficiente e responsável dos recursos hídricos.

Para 2024, tínhamos como objetivo mapear fontes alternativas de abastecimento em todas as unidades do Grupo. Para isso, tendo em vista o grande número de unidades, utilizamos de um formulário, que foi enviado para todos os gestores de unidade. O mapeamento não identificou novas fontes de captação.

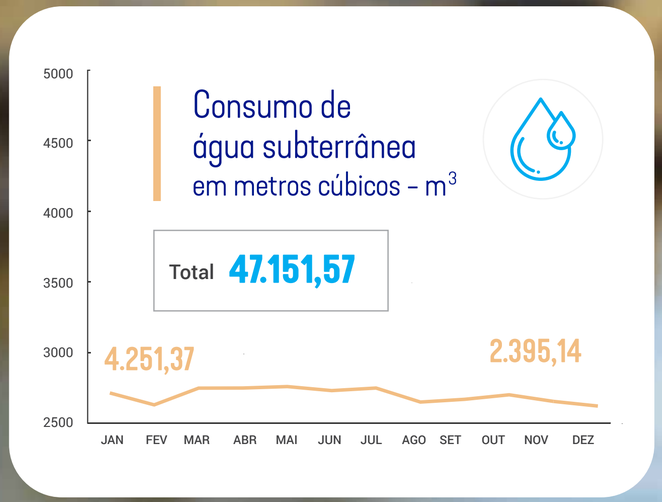
No caso das unidades de cemitérios do tipo parque, a utilização da água geralmente engloba várias finalidades, como instalações sanitárias, irrigação de áreas de sepultamento, umidificação de vias e limpeza de instalações. Destaca-se que o maior volume de água é direcionado para o paisagismo, devido às extensas áreas verdes características desses empreendimentos.

Os impactos relacionados ao uso da água incluem a geração de efluentes domésticos e efluentes não domésticos. Os efluentes não domésticos são gerados nas unidades onde são realizados procedimentos de tanatopraxia.

Devido à natureza desses procedimentos, os efluentes resultantes possuem elevada carga orgânica e sólidos suspensos.

Para mitigar os impactos associados à geração de efluentes não domésticos, durante os processos de due diligence, mapeamos as unidades de tanatopraxia que carecem de um sistema de pré-tratamento de efluentes (como uma fossa séptica ou filtro). Posterior a este levantamento, prosseguimos com a regularização por meio da implementação de sistemas de tratamento.

Gestão de Recursos Hídricos e Cuidados com o Solo

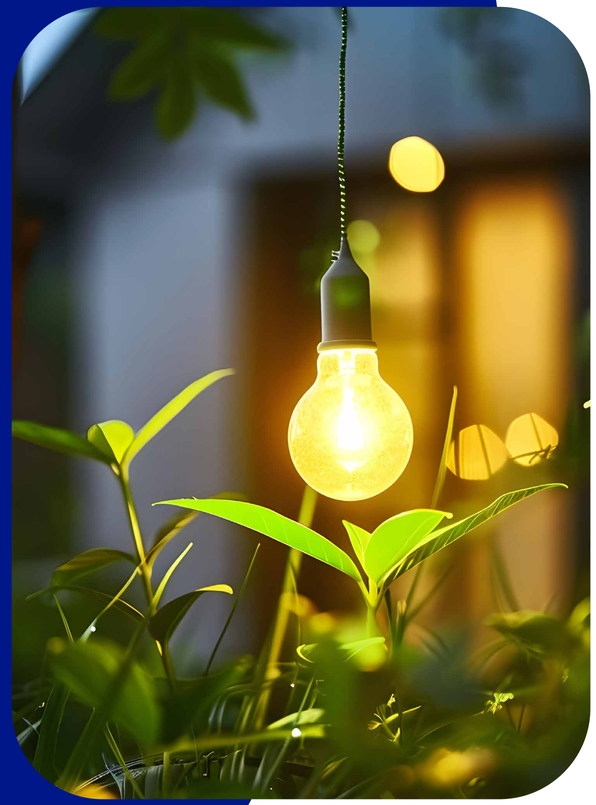


A avaliação da qualidade dos efluentes gerados pelo Grupo normalmente ocorre mediante solicitação das autoridades competentes. Nesse contexto, os padrões mínimos estabelecidos para o lançamento de efluentes produzidos têm como objetivo cumprir as legislações aplicáveis. Essa abordagem visa com que as práticas de gestão de efluentes estejam em conformidade com os regulamentos ambientais vigentes, contribuindo para a proteção dos recursos hídricos e o respeito ao meio ambiente.

No processo de sepultamento, especialmente em cemitérios horizontais, há a possibilidade do risco de contaminação do solo e das águas subterrâneas pelo necrochorume. A contaminação em cemitérios pode ocorrer principalmente por meio do resíduo transportado pelas chuvas que infiltram nas sepulturas ou pelo contato direto dos corpos com a água subterrânea, especialmente quando o nível do aquífero está próximo das sepulturas. Esses são pontos cruciais que demandam atenção e gestão adequada para preservar a qualidade do solo e da água.

Para monitorar a possível contaminação do lençol freático por necrochorume, é essencial empregar poços de monitoramento. Nos cemitérios equipados com piezômetros, adotamos medidas dos níveis estáticos, a fim de determinar a distância entre o lençol freático e o fundo das sepulturas. Também fazemos a coleta regular de amostras de água para avaliar sua qualidade. As análises da qualidade da água são realizadas de acordo com a frequência estipulada nas condicionantes da licença ambiental de cada unidade. Na ausência de definições específicas nessas condicionantes, adotamos uma frequência semestral para as análises. Essas práticas refletem nosso compromisso com a gestão responsável dos recursos hídricos e a preservação ambiental.

Proteção



Consumo de Energia

Em 2024, nosso consumo total de energia elétrica atingiu 4.788,11 MWh, um aumento de aproximadamente 10% comparado com 2023. O cálculo foi realizado com base no monitoramento mensal do faturamento de contas de consumo pelas concessionárias.

Em 2024, seguimos com o processo de reestruturação, encerrando unidades de baixa rentabilidade e otimizando o atendimento por localidade, o que resultou na redução do número de imóveis ocupados. No entanto, este foi o ano em que o Brasil registrou a temperatura média mais alta desde 1961. Esse cenário pode ter contribuído para o aumento do consumo de energia, principalmente devido ao maior uso de aparelhos de ar-condicionado em nossas unidades, tanto na operação quanto nos serviços oferecidos. Um exemplo disso foi a crescente demanda por velórios climatizados.

Considerando o serviço de cremação, no qual o consumo de gás GLP está diretamente ligado ao número de serviços prestados, entre os anos de 2023 e 2024, estima-se que houve uma redução de 15% no consumo de GLP por cremação realizada, passando de 95 J/cremação para 81J/cremação.

Essa diminuição foi alcançada a partir da otimização do consumo de gás GLP, com inspeções periódicas e manutenções preventivas e corretivas, como a reforma de refratários.

Tipos de combustíveis não renováveis	2023 Consumo de combustível (Energia)	2024 Consumo de combustível (Energia)	Consumo registrado
Gasolina	1.605.602,9 J	(Energia)	1.003.050,33 L
Diesel	615.542,9 J	479.431,5 J	236.437,91 L
GLP	421.677,2 J	462.291,7 J	174.254,63 kg
TOTAL	2.642.823	2.641.320,05	-

Tipos de combustíveis renováveis	2023 Consumo de combustível (Energia)	2024 Consumo de combustível (Energia)	Consumo registrado
Etanol	60.341,4 J	75.690,1 J	62135,68

Apesar dessa redução percentual, o consumo absoluto aumentou aproximadamente 10% devido ao crescimento de cerca de 29% da demanda pelo serviço. É importante notar que esse consumo também impacta diretamente o volume de emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Emissões

O inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa é uma ferramenta essencial para avaliar e monitorar o impacto climático de nossas operações. Ele orienta os esforços contínuos de melhoria ao coletar e analisar informações sobre as emissões de gases de efeito estufa (GEE) da empresa. Seguimos a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHGP) para desenvolver esse inventário, que quantifica as emissões de GEE das unidades do Grupo Zelo.

As atividades relacionadas com o tema de emissões são o consumo de energia elétrica, a utilização de veículos em nossa frota para atividades operacionais, como translado funerário, e a combustão estacionária decorrente da queima de GLP nos processos de cremação, testes de queima e consumo de gás de cozinha, geralmente utilizado nas unidades de fornecimento de kit lanche oferecido aos nossos clientes. 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 2024.

A respeito dos fornos crematórios, em 2024, finalizamos a instalação de um moderno sistema de intertravamento em mais duas unidades, e com isso todos os crematórios do Grupo Zelo já estão munidos desse recurso. A função do intertravamento garante a segurança e a eficiência do processo de cremação,impedindo que determinadas ações ocorram de forma incorreta ou fora de sequência. No controle de emissões o intertravamento bloqueia o início do processo de cremação antes de o sistema de controle de emissões estar completamente funcional. Isso evita a liberação de poluentes, como gases tóxicos e partículas, no ambiente e minimiza impactos ambientais.

As emissões totais de Gases de Efeito Estufa (GEE) do Grupo Zelo, em 2024, foram de 3.011,7 tCO2e. Analisando por escopo, as emissões do Escopo 1 totalizaram 2.742,1 tCO2e (mantendo-se em linha em relação a 2023) e, no Escopo 2, as emissões decorrentes da energia adquirida totalizaram 270 tCO2e (aumento de cerca 62% em relação a 2023). Para o cálculo, foram considerados os gases CO2, CH4 e N2O.

Zelo com o Meio Ambiente

Emissões

Importante mencionar que, no inventário e 2024, não abrangemos o escopo 3, que se refere a emissões de terceiros.

As variações encontradas nas análises quanto ao tipo de combustão são muito mais explicadas por questões extra companhia, uma vez que, apesar de o percentual de etanol na gasolina comercial ter se mantido o mesmo de 2023 (27%), a proporção de biodiesel no diesel passou de 11,5% para 13,7%. Por sua vez, a maior variação encontrada foi na emissão proveniente do uso de energia elétrica, que, apesar de ter tido um aumento de 10% de consumo no Grupo, teve fator de emissão médio do SIN saltando de 0,0385 tCO2/MWh para 0,0545 (um aumento de 45%).

Emissão por escopo (tCO2e)			
	Escopo 1		Escopo 2
2021	3130	295	295
2022	2950	202	202
2023	2775	167	167
2024	2742	270	270

Variação (%) das emissões		
	Escopo 1	Escopo 2
2022 em relação a 2021	-6%	-32%
2023 em relação a 2022	-6%	-17%
2024 em relação a 2021 (1º ano)	-12%	-9%
2024 em relação a 2023	-1%	62%

Zelo com o Meio Ambiente

Avaliação Ambiental de Fornecedores

Nossa avaliação de fornecedores no âmbito ambiental é focada em critérios específicos para os temas de transporte e destinação de resíduos sólidos gerados em nossas operações.

Atualmente, contamos com 25 fornecedores ativos de transporte e destinação de resíduos, e todos passaram pelo processo de qualificação prévia, garantindo que a operação esteja em linha com os padrões ambientais do Grupo. Além disso, nossos contratos com terceiros incluem cláusula que trata especificamente do respeito ao meio ambiente.

Embora o processo de avaliação ambiental de fornecedores ainda esteja em implementação no Grupo Zelo, representa um passo significativo em direção à garantia da sustentabilidade em toda a nossa cadeia de suprimentos.

Reconhecimento

Caminhos da Sustentabilidade

Em 2024, recebemos o primeiro reconhecimento em sustentabilidade no setor funerário, chamado de Caminhos da Sustentabilidade, promovido pela Feira Funerária realizada em Salvador (BA). A premiação, inédita no setor, destacou empresas com práticas exemplares de gestão sustentável no setor do luto.

A conquista consolida o Grupo Zelo como referência em práticas sustentáveis no setor funerário e reafirma o compromisso com cumprimento rigoroso de licenças ambientais, gestão eficiente

Qualidade e Excelência ACEMBRA SINCEP 2024

Os Cemitérios Memorial da Paz (Maracanaú/CE) e Parque da Colina (Belo Horizonte/MG) ganharam o Prêmio Nacional de Qualidade e Excelência ACEMBRA SINCEP 2024, que destaca a relevância das empresas do setor de cuidados funerários no Brasil, reconhecendo aquelas que têm se comprometido com práticas de gestão inovadoras e responsáveis.

Valorizando iniciativas que promovem a sustentabilidade e a responsabilidade social, a condecoração reforça a importância de adotar altos padrões de governança e impacto social no segmento de cemitérios e crematórios, elevando o patamar do setor e inspirando outras organizações a seguirem por caminhos semelhantes.

Compliance On Top 2024

O Diretor de Governança, Riscos e Compliance do Grupo Zelo, Fabricio Oliveira, e a Gerente de Compliance e Riscos Aline Figueiredo foram mencionados no “Anuário Compliance On Top 2024”, publicação anual desenvolvida pela LEC (Legal, Ethics & Compliance) em parceria com a Vittore Partners. Desde 2018, este anuário oferece um panorama abrangente do mercado de compliance no Brasil, baseando-se nas opiniões e experiências dos profissionais que lideram o desenvolvimento dessa área no país e reconhecendo os mais admirados nas áreas de Compliance e Proteção e Privacidade de Dados (executivos, advogados e consultores especializados).

GRUPO ZELO QUEM TEM VIVE BEM

SUSTENTABILIDADE COM ZELO

9. SUSTENTABILIDADE COM ZELO

Relacionamento com stakeholders 67
Projetos sociais, voluntariado e parcerias 69

GRI 2-6, 2-4, 2-29, 204-1

9. Sustentabilidade com Zelo

Relacionamento com stakeholders

Ouvir e considerar as percepções de nossos *stakeholders* é parte essencial do processo de aprimoramento contínuo das práticas no Grupo Zelo. São essas as expectativas que orientam nosso processo de engajamento, fundamentando a avaliação de materialidade e direcionando a estratégia ESG da organização.

A transparência e a acessibilidade são pilares na construção do Relatório de Sustentabilidade, que aborda questões ambientais, sociais e de governança prioritárias para nossos stakeholders. E a implementação de boas práticas de governança corporativa, aliada à adesão a padrões éticos e de conformidade, reforça nosso compromisso com a integridade e a responsabilidade em todas as nossas ações.

Gerar valor para a sociedade é parte fundamental dessa jornada, e isso se reflete no zelo com os impactos do negócio sobre os diversos públicos com os quais interagimos. Em nossa cadeia de suprimentos, construímos parcerias duradouras com fornecedores especializados no setor funerário e empresas de referência em diferentes segmentos. Como um meio de valorizar e fortalecer a economia local, priorizamos fornecedores regionais em cada uma de nossas filiais, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades em que atuamos. Essa abordagem está alinhada à estratégia empresarial que construímos ao longo dos nossos sete anos de atuação e ao compromisso com a responsabilidade social e a sustentabilidade.

Stakeholders

Sustentabilidade com Zelo

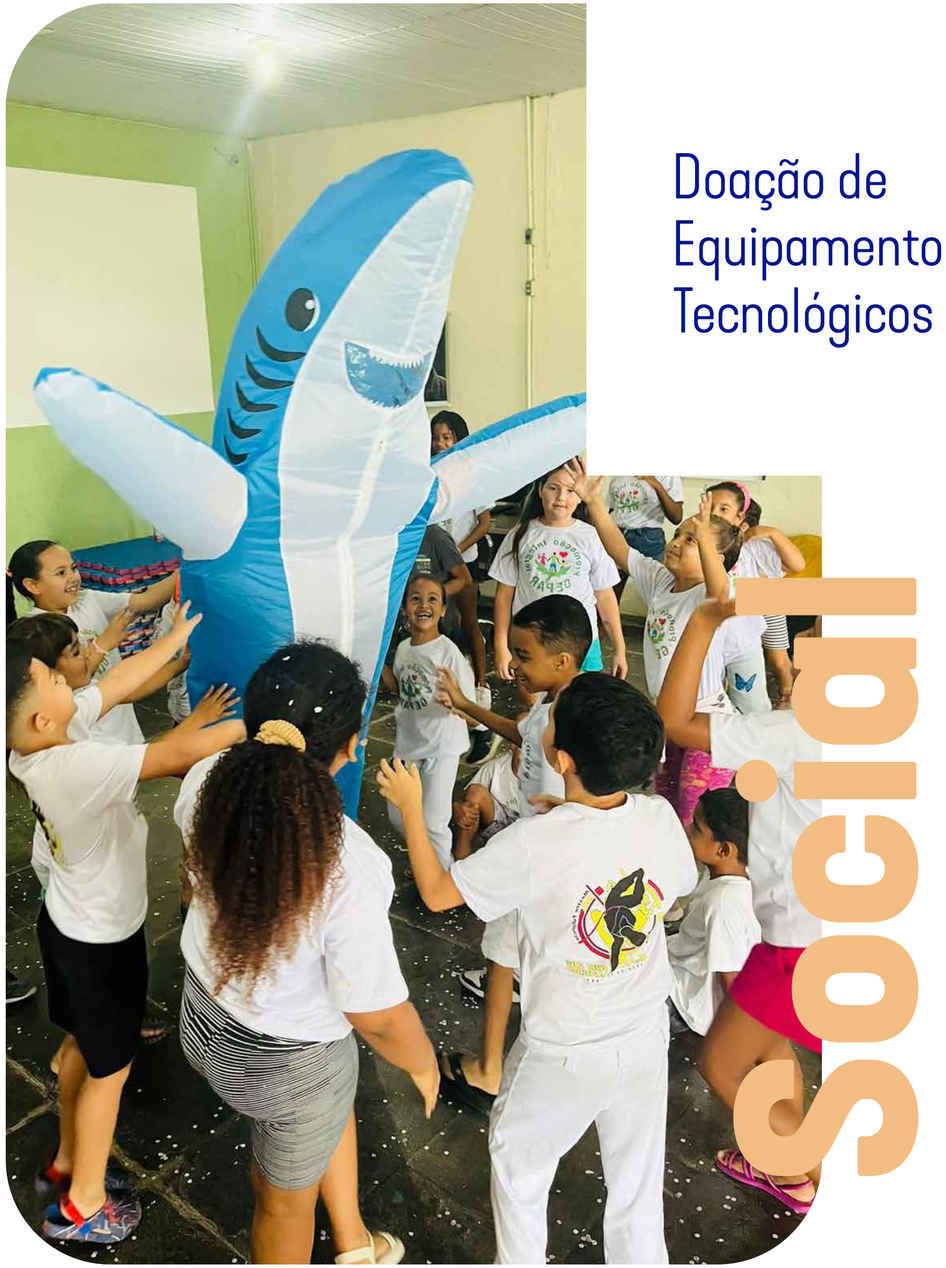
Relacionamento com stakeholders

Um dos instrumentos essenciais desse processo é o **Manual do Fornecedor**, que estabelece normas e critérios para garantir integridade nos processos de contratação. Esse documento assegura que nossos parceiros compartilhem dos mesmos princípios e padrões éticos, fortalecendo a governança e a eficiência operacional.

Adicionalmente, adotamos uma abordagem preventiva na seleção de fornecedores, realizando avaliações rigorosas antes de formalizar qualquer parceria. A análise inclui a verificação de aspectos como envolvimento político, antecedentes criminais, regularidade fiscal e trabalhista, além de práticas relacionadas ao trabalho escravo e infantil. Dessa forma, garantimos que todos esses fornecedores com os quais nos relacionamos estejam alinhados aos valores e às melhores práticas de responsabilidade social e ética que cultivamos.

Projetos sociais, voluntariado e parcerias

No Grupo Zelo, acreditamos que nosso papel vai além da prestação de serviços funerários. Buscamos contribuir de forma concreta para as comunidades em que estamos presentes, investindo em projetos sociais, voluntariado e parcerias que promovem inclusão, cultura e bem-estar. Em 2024, ampliamos nosso apoio a essas iniciativas, reforçando a importância de estar ao lado das pessoas em diferentes momentos da vida, não apenas no luto. Dessa forma, fortalecemos laços comunitários e ajudamos a construir um ambiente mais acolhedor e solidário.



Doação de Equipamentos Tecnológicos

Social

Em 2024, o Grupo Zelo reforçou suas ações de impacto social ao implementar um programa de doação de equipamentos tecnológicos, como computadores e periféricos em diferentes estados de conservação. A iniciativa envolveu mapeamento de seis unidades com grande quantidade de equipamentos disponíveis (quatro delas no Sudeste, uma no Nordeste e uma no Centro-Oeste) e a escolha criteriosa das entidades beneficiadas, cujas ações fossem voltadas para educação e cidadania. Entre elas a RECODE (RJ), o Instituto Diversidade, Gênero e Educação - IDGE (PE) e o Programando o Futuro (DF).

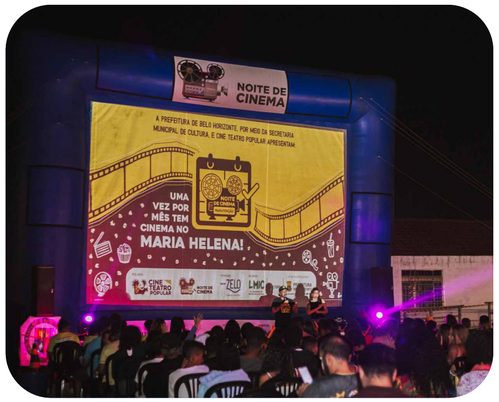
O objetivo central dessas doações foi que os equipamentos doados contribuíssem para fins sociais, seja por meio de sua reutilização em salas de estudo, como a implementada pelo IDGE, ou seja como matéria prima em cursos que ensinem as etapas de recondicionamento de computadores e equipamentos de informática, como ocorre no Programando o Futuro.

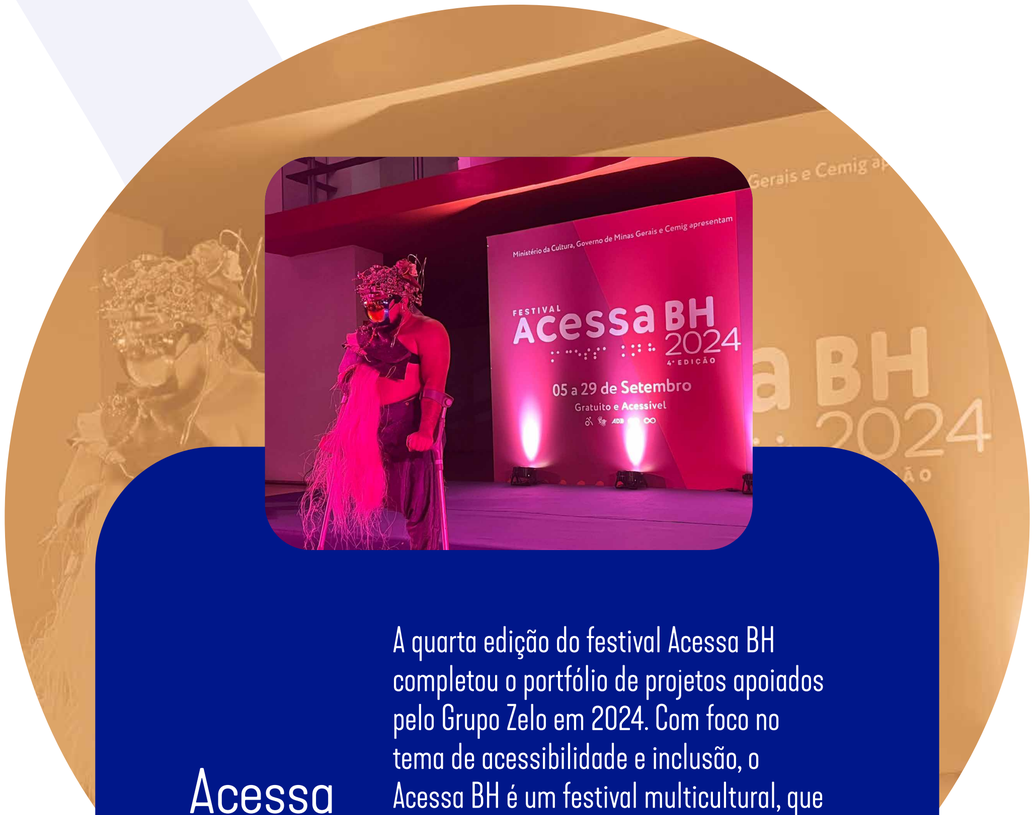
Ao todo, mais de mil quilos de equipamentos eletrônicos foram doados, contribuindo com o meio ambiente por meio da ampliação da vida útil do material em condição de uso e da garantia da adequada destinação dos componentes sem possibilidade de recondicionamento.

Noite de Cinema

Como parte de suas iniciativas sociais e de engajamento comunitário, o Grupo Zelo, em parceria com o Coletivo Noite de Cinema, realizou 10 sessões de exibições de curta-metragens, ao ar livre, na região de Venda Nova por meio do projeto Noite de Cinema. O projeto contou ainda com uma oficina de formação cultural (contemplando 20 adolescentes) e uma edição especial de cinema no Cemitério e Crematório Parque da Colina, em Belo Horizonte. Transformando o espaço em um cinema ao ar livre, a ação proporcionou à comunidade uma experiência cultural gratuita, com exibição de curtas-metragens nacionais de classificação livre, como “Moleque”, “A Menina Espantalho”, “Sobre Amizades e Bicicletas” e “A Retirada para um Coração Bruto”.

O projeto, patrocinado por meio da Lei Municipal de Incentivo à Cultura de Belo Horizonte, alcançou um público total estimado de 5000 pessoas, promovendo lazer, cultura e integração social em áreas periféricas e contribuindo para a ressignificação de espaços urbanos, como foi no caso do nosso cemitério parque.





Acessa BH

A quarta edição do festival Acessa BH completou o portfólio de projetos apoiados pelo Grupo Zelo em 2024. Com foco no tema de acessibilidade e inclusão, o Acessa BH é um festival multicultural, que ao longo do mês de setembro promoveu apresentações de teatro, dança, música, performances, residência artística, cinema, rodas de conversa, intervenções urbanas e oficinas. Com essa parceria, o Grupo Zelo amplia seu espectro de temas valorizados e reforça seu engajamento comunitário, em prol de uma sociedade mais igualitária

Social

Museu Atravessa a Cidade

Outro projeto apoiado via Lei de Incentivo à Cultura pelo Grupo Zelo pelo terceiro ano consecutivo é o Museu Atravessa a Cidade, projeto criado pelo Museu das Minas e do Metal, que propõe o estreitamento das relações entre museu e escola, por meio de ações educativas realizadas em escolas da rede municipal de educação infantil em Belo Horizonte.

Entre os meses de maio e novembro, oito instituições receberam o atendimento do projeto, o Centro Infantil do Cabana, EMEI Palmeiras, EMEI Lindeia, EMEI Bairro das Indústrias, EMEI Lajedo, EMEI Cinquentenário, EMEI Vila Leonina e EMEI Camargos.

Festival das Pipas

O Cemitério e Crematório Jardim das Paineiras foi palco de uma ação especial em celebração ao Dia das Crianças, promovendo leveza e inclusão. O Grupo Zelo, em parceria com a DU Benefícios e por meio do projeto DU Bem, uniu forças com a APAE de Araguaína para proporcionar uma manhã especial às crianças atendidas pela instituição.acolhimento e confraternização.

> Com pipas artesanais, confeccionadas especialmente para a ocasião, o céu de Araguaína foi colorido por essas crianças em um evento marcado por homenagens e brincadeiras em um espaço preparado para unir memórias e momentos de alegria. O Festival das Pipas contou ainda com um lanche especial e a entrega de brindes, fortalecendo o espírito de acolhimento e confraternização.

Doação ao Rio Grande do Sul

Além de ações estruturadas em projetos, o Grupo Zelo não se furta de contribuir com a sociedade em tempos difíceis, que demandam mobilização social. No caso das enchentes que assolaram o Rio Grande do Sul, entre abril e maio de 2024, o Grupo Zelo se uniu à organização Ação Cidadania e mobilizou a doação e o envio de mais de 25 mil litros de água mineral para a população gaúcha. Esta iniciativa não apenas contribuiu com o alívio à escassez de água em um momento crítico, mas também reforçou os valores de solidariedade e zelo com as pessoas, característicos da companhia.

10.

METAS E COMPROMISSOS PARA 2025

Metas e compromissos para 2025

O Grupo Zelo segue evoluindo e se preparando para novos desafios. Com o olhar voltado para o futuro, estabelecemos metas estratégicas para 2025, reforçando nosso compromisso com a qualidade no atendimento, a inovação, a governança responsável e a sustentabilidade.

Para o próximo ano, estamos focados em aprimorar a experiência dos nossos clientes, investindo na digitalização e eficiência dos serviços. Também buscamos consolidar a Du, nosso clube de benefícios, como um diferencial na vida dos nossos clientes, ampliando sua base e integrando novas soluções.

Na agenda de sustentabilidade, seguiremos avançando na redução do impacto ambiental, investindo em práticas sustentáveis e fortalecendo iniciativas sociais. Ao mesmo tempo, continuamos zelando pelas nossas pessoas, promovendo capacitação, desenvolvimento e inclusão.

A governança corporativa também será um pilar central, com a implementação de novas práticas de compliance e o reforço das políticas internas de controle e auditoria, garantindo ainda mais transparência e eficiência na gestão.

> Com metas bem definidas e ações concretas para alcançá-las, seguimos comprometidos em fazer de 2025 um ano de avanços significativos.

10.

Metas e compromissos para 2025

Metas para 2025

crescer

METAS	AÇÕES
Aprimorar a qualidade e eficiência no atendimento, mantendo NPS elevado, para oferecer ainda mais zelo com os nossos clientes.	1. **Implementar as Novas Plataformas Operacionais Zelo** para agilizar o atendimento, facilitar a contratação de serviços e otimizar a rotina dos colaboradores. 2. **Aprimorar os Meios de Pagamento** para ampliar opções, garantir segurança nas transações e otimizar o processamento financeiro. 3. **Expandir o Autosserviço Funerário** para dar mais autonomia aos clientes, reduzir burocracias e otimizar a alocação dos atendentes. 4. **Desenvolver Novos Produtos** para atender melhor às necessidades dos clientes, gerar novas receitas e ampliar o portfólio.
Consolidar o Grupo Zelo como empresa de multiassistência, oferecendo benefícios que impactam positivamente a vida dos nossos clientes por meio da Du Benefícios.	1. **Expandir a base de clientes** da Du Benefícios e diversificar ainda mais os produtos oferecidos. 2. **Ampliar a integração da Du Benefícios** com outras soluções do Grupo. 3. **Aumentar o número de consultas e exames agendados** para nossos clientes nos nossos canais (Telefone, APP e Bot).
Zelar pelas nossas pessoas, promovendo o desenvolvimento e a valorização dos colaboradores.	1. **Seguir aprimorando** nossos programas de capacitação e desenvolvimento profissional. 2. **Ampliar ações** de diversidade e inclusão.
Fortalecer nossa Governança Corporativa para que a confiabilidade continue sendo sinônimo do Jeito Zelo de ser, um dos nossos principais ativos.	1. **Ampliação e fortalecimento da cultura de ética e integridade** para as demais empresas do Grupo. 2. **Implementação de um processo contínuo de monitoramento** dos planos de ação decorrentes das avaliações de risco 2024, garantindo a mitigação de riscos e a melhoria contínua dos processos.
Priorizar práticas de Sustentabilidade em nossa operação, zelando pelo Meio Ambiente .	1. **Investir em práticas sustentáveis** na operação. Nosso compromisso é manter 100% das unidades geradoras de resíduos com contratos vigentes com as empresas destinadoras e protocolar 95% dos licenciamentos das atividades cemiteriais e de somatoconservação das unidades do Grupo.

GRUPO ZELO
QUEM TEM VIVE BEM

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO COM ZELO

11.

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO COM ZELO

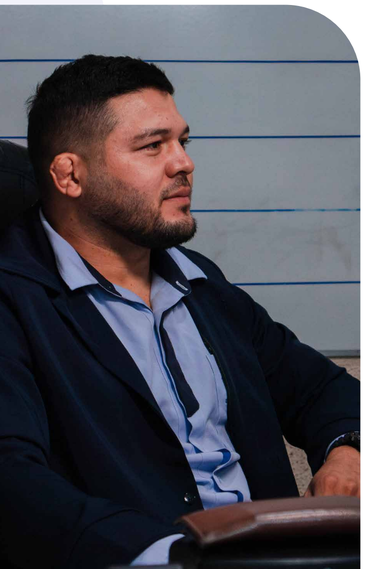
Solidez Financeira e Gestão Estratégica 76
Captações 77
Crescimento Orgânico e Ampliação de Serviços 78
Expansão e Investimentos no Nordeste 79

11.

Desenvolvimento Econômico com Zelo

GRI 201-1, 201-4, 3-3, 203-2

Solidez Financeira e Gestão Estratégica



Em 2024, adotamos uma estratégia financeira focada em estabilidade e crescimento sustentável diante de um cenário macroeconômico desafiador. Com a elevação da taxa de juros e restrição de crédito, optamos por uma postura ainda mais cautelosa na tomada de decisões, garantindo gestão eficiente de caixa, controle rigoroso de custos e alocação estratégica de capital.

Como resultado, nossa receita bruta cresceu 12% em 2024, atingindo R$ 661 milhões. O EBITDA totalizou R$ 137 milhões, um avanço de 15% em relação a 2023, evidenciando maior eficiência na gestão operacional e de despesas. Além disso, alcançamos a margem EBITDA de 24,5%, reforçando a capacidade do Grupo Zelo de gerar resultados sólidos e sustentáveis.

Encerramos o ano com mais de R$ 100 milhões em caixa, o que nos proporciona segurança para enfrentar momentos de volatilidade econômica sem comprometer investimentos essenciais.

Também avançamos na diversificação de fontes de financiamento. Mantivemos parcerias com os principais bancos do país e ampliamos nosso relacionamento com novas instituições financeiras, garantindo melhores condições de crédito e maior resiliência frente às oscilações do mercado.

Resultados consolidados (R$ mil)

	2023	2024	
Ativos	R$ 1.735.634	R$ 1.725.077	295
Patrimônio líquido	R$ 1.144.270	R$ 1.153.903	202
Passivo	R$ 581.731	R$ 580.807	167

Valor econômico direto gerado e distribuído (EVG&D) (R$ Milhões)

	2023	2024
Valor econômico direto gerado: receitas	R$ 507.588	R$ 569.205
Receita líquida	R$ 507.588	R$ 569.205
Receita bruta	R$ 589.144	R$ 661.119
Valor econômico distribuído	R$ 394.035	R$ 473.913
Custos operacionais	R$ 138.883	R$ 201.415
Salários e benefícios de empregados	R$ 206.093	R$ 223.430
Pagamentos a provedores de capital	R$ 30.112	R$ 41.423
Pagamentos ao governo	R$ 18.947	R$ 7.645
Investimentos na comunidade	R$ -	R$ -
Valor econômico retido	R$ 113.553	R$ 95.292

Desenvolvimento Econômico com Zelo

Captações

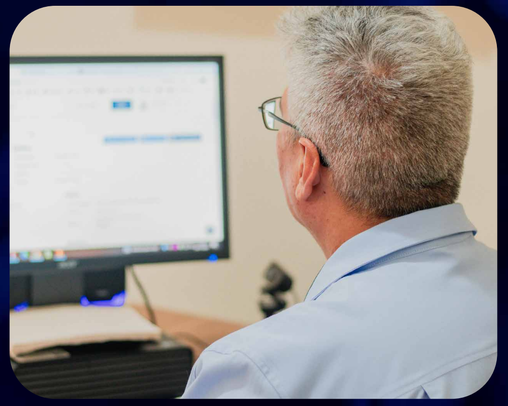
Para enfrentar os desafios de 2024, priorizando operações que garantissem liquidez, previsibilidade e custos financeiros controlados, a estratégia foi desenhada para fortalecer a estrutura de capital e viabilizar investimentos estratégicos sem comprometer a estabilidade financeira da empresa.

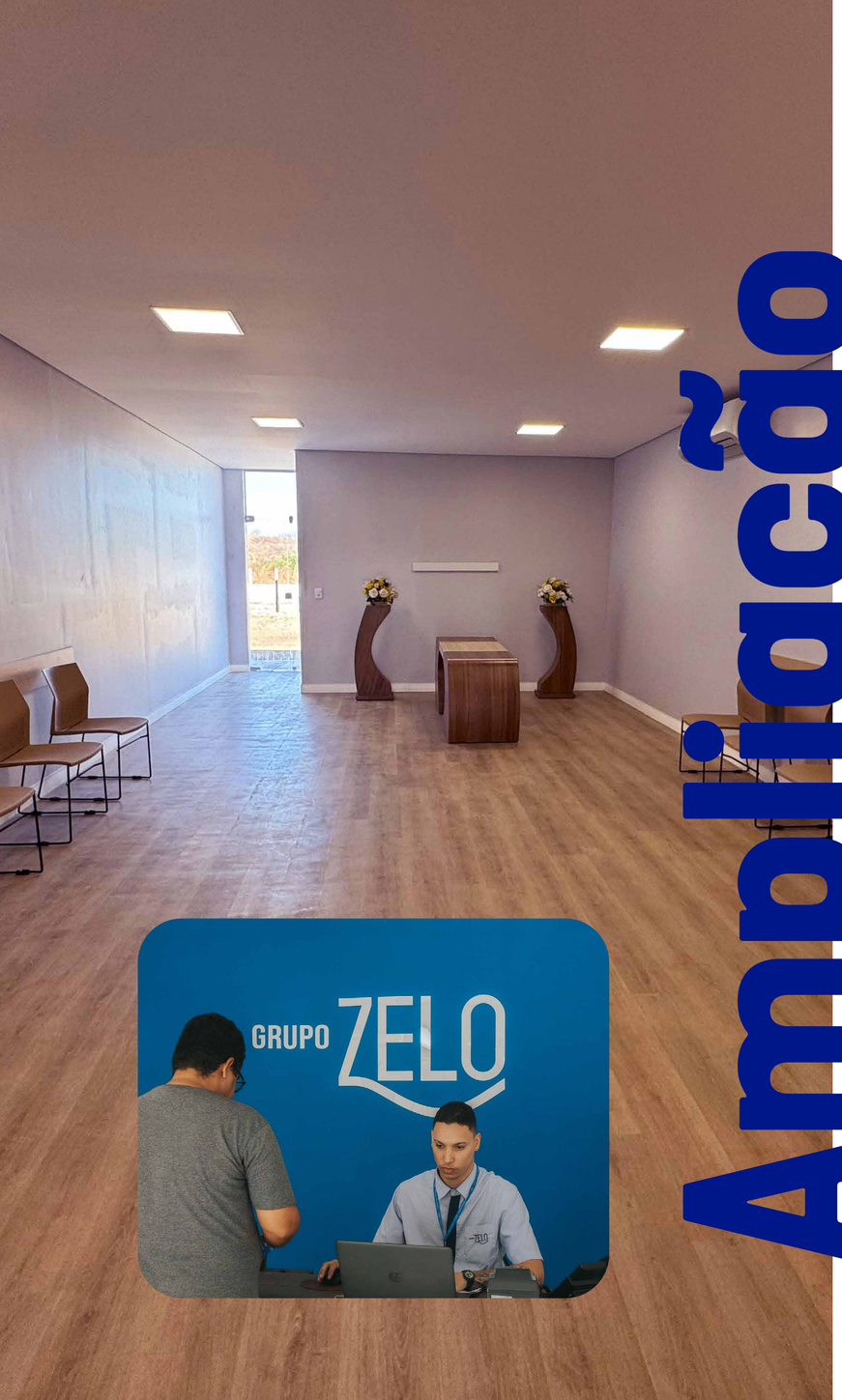
Nesse sentido, o principal destaque do ano foi a emissão de R$ 130 milhões em debêntures, realizada em julho sob coordenação do Itaú BBA. A operação possibilitou acesso a capital de longo prazo com condições financeiras favoráveis, garantindo maior segurança para a empresa no contexto de juros elevados. Esses recursos estão sendo destinados à modernização e expansão das operações da empresa, bem como à aquisição de novos ativos.

Além disso, obtivemos aprovação para uma linha de crédito de R$ 58 milhões junto à Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), destinada a investimentos em inovação. O custo reduzido dessa linha de financiamento foi um diferencial importante, possibilitando a implementação de novas tecnologias, aprimoramento dos serviços oferecidos e desenvolvimento de soluções voltadas à eficiência operacional.

O impacto dessas captações foi significativo. Com mais de R$ 100 milhões em caixa ao final de 2024, conseguimos garantir estabilidade financeira e ampliar nossa capacidade de investimento em infraestrutura e expansão. Um exemplo direto desse impacto foi a continuidade do plano de crescimento no Nordeste, onde avançamos com a inauguração do Cemitério de Caucaia (CE) e o desenvolvimento do novo cemitério Greenfield em Cabo de Santo Agostinho (PE).

Captações

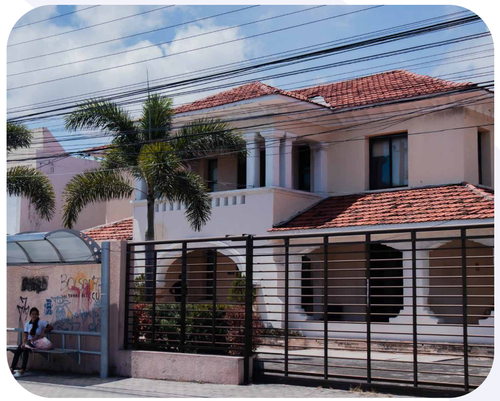




Ampliação

Desenvolvimento Econômico com Zelo

Crescimento Orgânico e Ampliação de Serviços



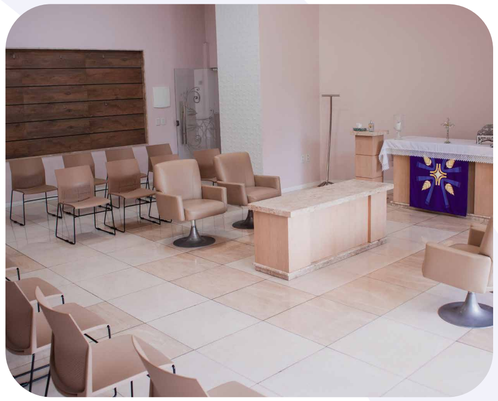
O último ano foi dedicado à consolidação da estratégia de crescimento orgânico. Focamos na expansão sustentável da base de clientes por meio de investimentos em estrutura comercial e otimização operacional. Priorizamos o aprimoramento dos processos internos e o fortalecimento da equipe comercial por meio da melhoria das práticas de atendimento, conquistando assim um aumento progressivo da nossa carteira sem depender exclusivamente de aquisições.

Os resultados dessa abordagem foram expressivos: alcançamos 570 mil contratos ativos, ampliando nossa cobertura para aproximadamente 4 milhões de vidas em todo o Brasil. Esse crescimento reflete o compromisso do Grupo Zelo com a eficiência operacional e a oferta de serviços estruturados, permitindo uma evolução consistente mesmo diante dos desafios macroeconômicos.

Além da expansão da base de clientes, também avançamos na diversificação do nosso portfólio de serviços. Por meio da Du Benefícios, o clube de benefícios do Grupo Zelo, oferecemos soluções complementares aos nossos clientes, reforçando nosso relacionamento e ampliando o escopo dos serviços disponíveis. Dessa forma, estamos construindo um ecossistema de benefícios cada vez mais alinhado às necessidades dos usuários em diversos âmbitos de suas vidas, sempre dentro de critérios financeiros e operacionais sustentáveis.

Desenvolvimento Econômico com Zelo

Expansão e Investimentos no Nordeste



Os investimentos do Grupo Zelo no Nordeste avançaram em 2024, com a conclusão da integração das unidades adquiridas nos anos anteriores e o início de projetos voltados à ampliação da infraestrutura e melhoria da qualidade dos serviços, em 2024. A principal entrega foi a inauguração do Cemitério de Caucaia (CE), em dezembro, um projeto desenvolvido do zero para atender à crescente demanda na região. Além disso, foi iniciado o desenvolvimento do Cemitério Greenfield em Cabo de Santo Agostinho (PE), com previsão de conclusão em 2026 .

Além dos novos empreendimentos, modernizamos unidades já existentes na região, com melhorias estruturais e aprimoramento das instalações. Foram realizados investimentos em Petrolina e Salgueiro (PE) para ampliar a capacidade de atendimento e adequar a infraestrutura às necessidades locais.

> Com essa expansão, o Grupo Zelo fortaleceu sua presença na região, consolidando operações e direcionando investimentos para aprimorar a oferta de serviços. A previsão para 2025 inclui a continuidade desse processo, com novos aportes para fortalecer a atuação na região.

12.

GRI 2-3

Sobre o Relatório

GRUPO ZELO QUEM TEM VIVE BEM

Este documento foi desenvolvido em conformidade com as normas *GRI - Global Reporting Initiative* e representa as melhores práticas globais para o registro público de impactos econômicos, ambientais e sociais. Os indicadores cobrem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 e cumprem 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 interesse dos públicos da empresa *(stakeholders)*.

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

sustentabilidade@grupozelo.com

13.

Declaração de uso

O Grupo Zelo relatou **em conformidade** com GRI Stantards para o período de 1˚ de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

GRI 1 – Fundamentos 2021

GRI 1 usada

Sumário GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: A organização e suas práticas de relato	2-1: Detalhes da organização		O Grupo Zelo		16		
	2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização		O Grupo Zelo		16		
	2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato		Sobre o relatório		81		
	2-4: Reformulações de informações			Não houve necessidade de reformulações.			
	2-5: Verificação externa			A construção do relatório GRI ainda não passa por verificação externa dos dados informados. Apenas os dados econômicos passam por auditoria externa independente.			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: Atividades e Trabalhadores	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios		O Grupo Zelo; Sustentabilidade com Zelo		16; 67		
	2-7: Empregados		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	2-8: Trabalhadores que não são empregados		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 3. Governança	2-9: Estrutura de governança e sua composição		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-15: Conflitos de Interesse		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-16: Comunicação de preocupações cruciais		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-19: Políticas de remuneração		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-20: Processo para determinação da remuneração		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-21: Proporção da remuneração total anual					Restrições de confidencialidade.	Informação estratégica para organização.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 4. Estratégia, políticas e práticas	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		Mensagem dos Líderes		6 e 7		
	2-23: Compromissos de política		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	2-24: Incorporação de compromissos de política		Governança e Gestão de Riscos com Zelo; Sustentabilidade com Zelo		47; 67		
	2-25: Processos para reparar impactos negativos		Governança e Gestão de Riscos com Zelo;		47		
	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		Governança e Gestão de Riscos com Zelo;		47		
	2-27: Conformidade com leis e regulamentos		Governança e Gestão de Riscos com Zelo;		47		
	2-28: Participação em associações					Indisponível/ Incompleto	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 5. Engajamento de stakeholders	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders		Sustentabilidade com Zelo		67		
	2-30: Acordos de negociação coletiva			"2-30-a: 22,75%; 2-30-b: Condições de trabalho e termos de emprego são realizados conforme orientações juridicas."			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1: Processo de temas materiais		O Grupo Zelo		16		
	3-2: Lista de temas materiais		O Grupo Zelo		16		

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

						Omissão	
Temas Materiais	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo		Páginas	Motivo	Explicação
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		Desenvolvimento Econômico com Zelo		76		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	8	Desenvolvimento Econômico com Zelo		76		
	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	201-3: Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria				76	Não aplicável	O Grupo Zelo não possui obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria.
	201-4: Apoio financeiro recebido do governo		Desenvolvimento Econômico com Zelo		11; 76		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços		Destaques e Desenvolvimento Econômico com Zelo				
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos			A gestão de cemitérios impacta as comunidades vizinhas, gerando empregos e movimentando setores como floriculturas e serviços funerários. O Grupo Zelo adota preços acessíveis, oferece clube de benefícios em saúde e investe em práticas ambientais para evitar impactos como desvalorização imobiliária e riscos à saúde pública. Também prioriza qualidade do serviço, relacionamento com a comunidade e soluções como cemitérios verticais e serviços adaptados.			

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1: Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero			Mínimo sem distinção de gênero. Salário mínimo definido por Convenção Coletiva de Trabalho ou região. Sendo acima do mínimo salarial do Brasil.			
	202-2: Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local			100% dos membros da diretoria foram contratados dentro dos locais onde possui unidades Zelo			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	5	Zelo com as nossas pessoas		25		
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens		Zelo com as nossas pessoas		25		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Zelo com as nossas pessoas		25		
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1: Operações e fornecedores em risco significativo de casos de trabalho infantil			Após análise sob toda a cadeia de fornecedores, não foram identificados riscos significativos de ocorrência de trabalho infantil ou exposição a condições de trabalho perigosas.			
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1: Operações e fornecedores em risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo			Reforçamos nossos processos de due diligence, incorporando avaliações sociais e trabalhistas ainda mais rigorosas, com o objetivo de prevenir qualquer prática que viole os direitos humanos			
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1: Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos					Não Aplicável	Os treinamentos corporativos se limitam às ações de governança, como código de ética e canal de integridade. Não há trilha especifica para direitos humanos.
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento			Temos mapeado o Diagnóstico Socioambiental Participativo (DSP) no No Parque da Colina (BH), em cumprimento à exigencia de licenciamento ambiental. Não se aplica ao Grupo como um todo.			
	413-2: Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais			Potenciais impactos negativos são associados a contaminação do solo, de água e poluição atmosférica devidos aos aspectos de consumo de combustíveis; consumo de água; consumo de energia elétrica; geração de resíduos; emissão de GEE e MP; geração de coliquação/necrochoruome;geração de efluentes.			

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1: Proproção de gastos com fornecedores locais		Sustentabilidade com Zelo		67		
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção	16		100% das operações enquadradas nos requisitos estabelecidos foram analisadas sob a otica de integridade/corrupção.			
	205-2: Comunicação e capacitaçao em políticas e procedimentos de combate à corrupção		Governança e Gestão de Riscos com Zelo		47		
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas					Restrições de confidencialidade.	Informação estratégica para organização.
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio			0			
GRI 207: Tributos 2019	207-1: Abordagem tributária			Não usufruímos de benefícios fiscais outorgados de forma individualizada às nossas empresa. Nossa estratégia consiste em identificar, anualmente, o regime fiscal que trará menor carga tributária.			
	207-2: Governança, controle e gestão de risco fiscal			Contamos com softwares que garantem o acompanhamento das obrigações principais e acessórias, assegurando conformidade e afastando riscos fiscais.			
	207-3: Engajamento dos stakeholders e gestão das preocupações relacionadas com tributos			As obrigações fiscais permitem às autoridades monitorar, em tempo real nossa situação fiscal, com qualquer desvio sendo automaticamente reportado. A conformidade com o Poder Público, nosso principal *stakeholder*, é constante.			
	207-4: Relatórios por país			O Grupo Zelo está apenas no Brasil.			
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1: Contribuições políticas			Não foram identificadas doações ou não conformidades/denúncias relacionadas à doações ou contribuições políticas realizadas em nome do Grupo Zelo.			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes		Zelo com os Nossos Clientes		39		

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	401-3: Licença maternidade/paternidade					Informação indisponível/ incompleta.	O Grupo Zelo não mensura esse indicador.
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: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-3: Serviços de saúde do trabalho		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-9 Acidentes de trabalho		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	403-10 Doenças profissionais			Não há doenças profissionais registradas.			

DESENVOLVIMENTO E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI							
						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1: Média de horas de capacitação por ano por empregado		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		Zelo com as Nossas Pessoas		25		
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1: Avaliação dos impactos na saúde e na segurança das categorias de produtos e serviços					Não aplicável	
	416-2: Casos de não conformidade relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e na segurança					Não aplicável	

RISCOS DE CONTAMINAÇÃO DO SOLO E RECURSOS HÍDRICOS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI							
						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	6;15	Zelo com o Meio Ambiente		57		
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1: Interações com a água como recurso compartilhado		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	303-2: Gestão dos impactos relacionados com o descarte de água		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	303-3: Captação de água		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	303-4: Descarte de água		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	303-5: Consumo de água		Zelo com o Meio Ambiente		57		
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	306-2: Gestão dos impactos significativos relacionados com os resíduos		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	306-3: Resíduos gerados		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	306-5: Resíduos destinados para disposiçãoo		Zelo com o Meio Ambiente		57		

INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI							
						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	9	Tecnologia para Zelar pelas Pessoas		43		

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI							
						Omissão	
Divulgação geral	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Motivo	Explicação
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		Zelo com o Meio Ambiente		57		
GRI 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	302-4: Redução do consumo de energia		Zelo com o Meio Ambiente		57		
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de GEE		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	305-2: Energia indireta (Escopo 2) Emissões de GEE		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		Zelo com o Meio Ambiente		57		
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	308-2: Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas		Zelo com o Meio Ambiente		57		
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais		Zelo com o Meio Ambiente		57		
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas		Zelo com o Meio Ambiente		57		

GRUPO ZELO

QUEM TEM
VIVE BEM

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2024

Coordenação do Relatório de Sustentabilidade 2024
Gerência de Sustentabilidade Grupo Zelo

Consultoria GRI, produção de conteúdo, edição, projeto gráfico e design
Beon ESG
beonesg.com

Fotos
Grupo Zelo
Divulgação
e banco de imagens

Relatório de Sustentabilidade 2024 © Grupo Zelo • Todos os direitos reservados