



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## 2023



# ÍNDICE

## 3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES

- 4\_ Mensagem do Presidente
- 6\_ Mensagem do Presidente do Conselho
- 7\_ Mensagem da Liderança em Sustentabilidade

## 8\_ DESTAQUES 2023

- 9\_ Capacitação das lideranças
- 9\_ Início da atuação em São Paulo
- 10\_ Estrutura organizacional
- 10\_ Nosso posicionamento em comunicação

## 11\_ NOSSO JEITO DE SER

- 12\_ Sobre o Grupo Zelo
- 13\_ Como trabalhamos
- 15\_ Linha do Tempo
- 17\_ Sustentabilidade Corporativa
- 19\_ Relacionamento com *stakeholders*
- 20\_ Como comunicamos

## 22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

## 24\_ NOSSAS PESSOAS

- 25\_ Valorização das pessoas e excelência no trabalho
- 26\_ Nossos números
- 28\_ Saúde e Segurança
- 29\_ Capacitação profissional
- 30\_ Política de remuneração
- 30\_ Diversidade e inclusão

## 32\_ TECNOLOGIA: DIGITALIZAÇÃO, PERFORMANCE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 33\_ Digitalização de processos
- 33\_ Novos meios de pagamento
- 33\_ Segurança da Informação

## 34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

- 36\_ Ética e integridade
- 37\_ Processos para fortalecer controles e gestão de riscos

## 42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

- 45\_ Gestão de resíduos
- 46\_ Gestão de recursos hídricos e cuidado com o solo
- 47\_ Consumo de energia
- 48\_ Emissões
- 49\_ Avaliação ambiental de fornecedores

## 50\_ COMPROMISSO SOCIAL

- 51\_ Parcerias e apoio a projetos sociais

## 52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

- 53\_ Resultados econômicos

## 55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024

- 56\_ Metas estratégicas e ações direcionadas para o próximo ano

## 57\_ SOBRE O RELATÓRIO

- 58\_ Informações gerais sobre o período, metodologia e dados

## 59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GR

## 66\_ CRÉDITOS



# MENSAGEM DOS LÍDERES

- 8\_ DESTAQUES 2023
- 11\_ NOSSO JEITO DE SER
- 22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE
- 24\_ NOSSAS PESSOAS
- 32\_ TECNOLOGIA
- 34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- 42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE
- 50\_ COMPROMISSO SOCIAL
- 52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE
- 55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024
- 57\_ SOBRE O RELATÓRIO
- 59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI
- 66\_ CRÉDITOS



# MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 2-22



**LUCAS PROVENZA**  
Ceo do Grupo Zelo



O ANO DE 2023 MARCOU UM PERÍODO DE CONSOLIDAÇÃO PARA O GRUPO ZELO. DESENHAMOS PROCESSOS INTERNOS E ATUALIZAMOS NOSSA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO PARA MÉDIO E LONGO PRAZOS.”

**É** com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Sustentabilidade de 2023 do Grupo Zelo. Um documento que reflete nosso compromisso com a excelência no atendimento e a contribuição para a profissionalização do setor.

O ano de 2023 marcou um período de consolidação para o Grupo Zelo. Desenhamos processos internos e atualizamos nossa estratégia de negócio para médio e longo prazos. Também estivemos focados em capacitar os gestores de unidades para auxiliá-los em uma atuação mais estratégica no dia a dia. O objetivo é fortalecer nossa posição no mercado e projetar novas aquisições nos próximos anos.

Consolidamos práticas de governança corporativa, sempre em busca de garantir transparência, integridade e responsabilidade em todas as nossas operações, o que contribui também para profissionalização do setor e fortalece nosso papel de vanguarda desse amadurecimento. Apesar dos desafios macroeconômicos, nos preparamos internamente e conseguimos avançar nos negócios.

Implementamos medidas para otimizar os processos internos, revisar procedimentos e realocar recursos para promover uma maior sinergia entre as diferentes áreas estratégicas do Grupo Zelo. Reforçamos nossa estrutura organizacional com a criação de duas diretorias: Jurídica e Tesouraria e RI, além de unificar as áreas de Marketing e da Du Benefícios em uma mesma diretoria.

Reconhecendo a importância de atender às demandas específicas de cada região onde atuamos, promovemos uma maior integração operacional no Nordeste, resultando em melhorias significativas. As novas lideranças, com gerentes regionais especializados presentes em localizações estratégicas, aprimoraram a eficiência e a consistência de um modelo de negócios que consegue atuar nacionalmente, ao mesmo tempo em que respeita as características de cada localidade, incluindo suas tradições e culturas.

Adicionalmente, em 2023, iniciamos a operação em São Paulo, um marco importante para o Grupo Zelo. A Consolare, consórcio do qual fazemos parte, administra sete cemitérios no município e oito agências funerárias, com mais de 2 mil serviços funerários por mês. Assumir essa operação foi um desafio significativo, mas muito valioso e estratégico para nossa expansão.

Em nossa atuação B2B, com o Zelo Empresas, tivemos um crescimento expressivo, de 80% no ano, o que nos deixa com perspectivas otimistas para o futuro. Com processos mais eficientes e um serviço especializado, alcançamos mais de 275 mil vidas nessa frente.

Também avançamos em comunicação, com um novo posicionamento marcado pelo lançamento da websérie “Precisamos falar sobre a morte” para desmistificar o tema de forma aberta e humanizada.

Ao longo deste relatório, além das informações sobre desempenho, compartilhamos nossa busca constante em aprimorar práticas sustentáveis e nossa integração à agenda ESG, mantendo um diálogo contínuo e próximo com nossos *stakeholders*.

Boa leitura!



A CONSOLARE, CONSÓRCIO DO QUAL FAZEMOS PARTE, ADMINISTRA SETE CEMITÉRIOS NO MUNICÍPIO E OITO AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, COM MAIS DE 2 MIL SERVIÇOS FUNERÁRIOS POR MÊS.”





## MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO

**E**m 2023, nossos esforços foram direcionados a tornar o Grupo Zelo mais eficiente e com práticas de governança ainda mais robustas. Uma abordagem estratégica para nos posicionar com solidez no mercado e nos preparar para um novo movimento orientado ao crescimento.

Fortalecemos a estrutura de governança com o acompanhamento de órgãos colegiados, estabelecendo um controle mais eficiente dos temas debatidos pela alta liderança. Esses movimentos nos fizeram amadurecer com relação à segurança nos nossos processos.

Reforçamos nossa equipe de diretores corporativos e capacitamos os gestores regionais, com o objetivo de melhorar a gestão operacional em cada unidade local e promover maior integração e sinergia entre as diferentes áreas da Companhia.

Acreditamos que essas medidas contribuirão significativamente para uma performance sustentável no médio e no longo prazos, pois elevam ainda mais o grau de profissionalismo da gestão em cada unidade de nosso negócio. Com esse olhar focado em trabalhar no presente para preparar o futuro, definimos também nossa estratégia institucional e estabelecemos o objetivo de ser o melhor e maior grupo do setor funerário no Brasil até 2025.

Na agenda ambiental, acompanhamos de perto todos os indicadores, consolidando as melhores práticas no dia a dia das operações do Grupo.

O ano de 2023 foi desafiador, mas com retornos positivos, consolidando nossa posição de liderança no mercado. Estamos mais prontos do que nunca para continuar a crescer de forma sustentável.



**LUCAS MIRANDA**  
Presidente do Conselho de  
Administração do Grupo Zelo



O ANO DE 2023 FOI DESAFIADOR, MAS COM RETORNOS POSITIVOS, CONSOLIDANDO NOSSA POSIÇÃO DE LIDERANÇA NO MERCADO. ESTAMOS MAIS PRONTOS DO QUE NUNCA PARA CONTINUAR A CRESCER DE FORMA SUSTENTÁVEL.

## MENSAGEM DA LIDERANÇA EM SUSTENTABILIDADE

O Grupo Zelo tem sido pioneiro no setor funerário ao abordar a transformação sustentável. Em um contexto em que essas discussões começaram há relativamente pouco tempo, nosso desafio é evidente: trazer o tema para os fóruns de discussão, criar referências e ampliar o conhecimento sobre os passivos ambientais gerados por nossas atividades.

O setor de *death care* enfrenta desafios únicos, e nossa equipe trabalha diariamente para superá-los. Comprometemo-nos a uma análise minuciosa das práticas tradicionais atreladas ao licenciamento ambiental, atuando ativamente para garantir que nossas operações estejam alinhadas aos princípios da sustentabilidade do negócio e às normas vigentes.

Em 2023, estabelecemos objetivos conectados ao negócio para a área de sustentabilidade, criando um planejamento estratégico com metas e objetivos ao longo do ano. A introdução de

novas rotinas e tecnologias é crucial para avaliar de perto os indicadores e os resultados, que são testemunho do esforço coletivo e do comprometimento de nossa equipe. Cuidar daqueles que são mais importantes para nós é tema central em nossa missão, e isso se reflete nas transformações que conquistamos até agora.

Desenvolvemos anualmente este relatório como um compromisso com o pioneirismo, a transformação e a transparência no setor funerário. Continuaremos a inovar, aprimorar práticas e envolver todas as partes interessadas em nossa busca por um futuro mais promissor e equilibrado.

Agradecemos a todos que contribuíram para tornar esse progresso possível. Juntos, estamos moldando o futuro do Grupo Zelo e do setor funerário como um todo.

### Área de Sustentabilidade do Grupo Zelo



**ROBERTO TOLEDO**  
Diretor de Sustentabilidade



# DESTAQUES 2023

3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES

11\_ NOSSO JEITO DE SER

22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

24\_ NOSSAS PESSOAS

32\_ TECNOLOGIA

34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

50\_ COMPROMISSO SOCIAL

52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024

57\_ SOBRE O RELATÓRIO

59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

66\_ CRÉDITOS



**N**osso compromisso em inspirar cuidado em todos os momentos está intrinsecamente ligado às pessoas que fazem parte da nossa empresa. Durante o ano de 2023, direcionamos recursos para implementar processos, aprimorar a experiência de nossos *stakeholders* e otimizar a eficiência de nossas operações.



## CAPACITAÇÃO DAS LIDERANÇAS

Em 2023, o desenvolvimento profissional de nossos colaboradores esteve entre nossos temas prioritários. O programa Conecta Líder foi uma importante iniciativa de capacitação destinada aos líderes da empresa, englobando gerentes, coordenadores e supervisores. A iniciativa focou no desenvolvimento de competências essenciais para a liderança, abarcando tanto habilidades interpessoais quanto técnicas. Ao todo, foram mais de 3.660 horas de treinamento, com a participação ativa de 254 líderes.

## UMA NOVA FRENTE: SÃO PAULO

O ano de 2023 marcou o início da operação do Grupo Zelo em consórcio na cidade de São Paulo. A empresa, por meio da Consolare, passou a administrar sete cemitérios no município e oito agências funerárias. Em meio aos desafios, a Consolare revitalizou instalações, treinou 90% dos funcionários locais e implementou medidas de governança. O foco esteve em oferecer espaços seguros e confortáveis para as pessoas durante velórios e visitas para homenagear seus entes queridos.



## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Realizamos uma reestruturação significativa em nossa organização com foco na otimização dos times e dos processos e no aumento da eficiência operacional. Essa iniciativa abrangeu desde a revisão dos fluxos de trabalho até a redistribuição de responsabilidades, visando aprimorar a coordenação entre os departamentos e garantir uma operação mais ágil e integrada.

O ano também foi marcado por uma profunda reflexão estratégica, impulsionada pela necessidade de consolidar a posição do Grupo Zelo no setor funerário diante de um cenário macroeconômico desafiador. Desenvolvemos um planejamento estratégico abrangente, que abordou não apenas as metas de curto prazo, mas também estabeleceu uma visão de longo prazo. Esse processo envolveu uma análise detalhada do mercado, a identificação de oportunidades de expansão e a definição de iniciativas para alcançar nossos objetivos.

Como resultado, estabelecemos metas e objetivos claros até 2025. Nosso principal foco é nos tornarmos o melhor e maior grupo do setor funerário no Brasil, liderando não apenas em tamanho, mas também em excelência operacional, inovação e qualidade de serviço. Neste sentido, desenhamos uma série de iniciativas-chave que vão desde a expansão da presença geográfica até o desenvolvimento de novos produtos e serviços,

passando pela melhoria contínua de processos internos e pela capacitação de nossa equipe.

Este trabalho servirá de guia para orientar as ações dos próximos anos com um conjunto de diretrizes para alcançarmos os objetivos de negócios. Estamos focados em continuar a crescer e evoluir como empresa, sempre mantendo o compromisso com a excelência e o cuidado em tudo o que fazemos.



## NOVO POSICIONAMENTO EM COMUNICAÇÃO

O comprometimento com os *stakeholders* é uma parte integral de nossa atuação. Utilizamos diferentes ferramentas de comunicação para divulgar com transparência as informações sobre o progresso dos negócios da Companhia para todos os públicos. Em 2023, reestruturamos a área de comunicação e marketing e atualizamos nosso posicionamento institucional, buscando desmistificar a morte e aumentar a presença nos canais digitais.

Nesse sentido, inovamos com o lançamento da websérie **“Precisamos falar sobre a morte”**. Em uma sequência de cinco vídeos, ajudamos a ampliar conhecimento sobre o momento da despedida e reforçamos a importância de incluir uma assistência funerária no planejamento familiar.

Na área de comunicação direta com clientes, implantamos uma solução de gestão de

relacionamento com o cliente – *Customer Relationship Management (CRM)* – na área de vendas, sustentada por uma gerência integrada entre a área de marketing, atendimento e vendas. O resultado desse processo foi uma melhoria na qualidade da venda, com mais clientes, melhor gestão de dados, redução do *churn* e a geração de mais de 30 mil *leads* qualificados com uma taxa de conversão de 13%.





# NOSSO JEITO DE SER

GRI 2-1, 2-2, 2-6, 2-14

3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES

8\_ DESTAQUES 2023

22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

24\_ NOSSAS PESSOAS

32\_ TECNOLOGIA

34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

50\_ COMPROMISSO SOCIAL

52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024

57\_ SOBRE O RELATÓRIO

59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

66\_ CRÉDITOS



# SOBRE O GRUPO ZELO

Como referência no setor de serviços funerários no Brasil, o Grupo Zelo se destaca por ter sua atuação centrada no cuidado às pessoas, proporcionando conforto e um ambiente acolhedor para momentos sensíveis como a despedida de entes queridos. Nossa prioridade é oferecer um atendimento de excelência, ético e humanizado, com o objetivo de ressignificar com profissionalismo o conceito de planejamento funerário.

Com a premissa de manter uma relação próxima e respeitosa, garantimos a execução dos serviços contratados sem custos adicionais nos momentos em que nossos clientes mais necessitam de amparo e suporte.

Além disso, valorizamos a vida e o bem-estar, acreditando que viver bem está nos pequenos detalhes que marcam memórias e na importância de uma vida longa com qualidade. Nesse contexto, a **Du Benefícios**, nosso clube de benefício conta



com mais de 4 mil parceiros em todo o território nacional, oferecendo diversos produtos e serviços para nossos clientes e colaboradores. Em 2023, registramos um recorde de R\$ 38 milhões em descontos concedidos em compras de farmácias, clínicas médicas, laboratórios, óticas, consultórios dentários, academias e outros estabelecimentos comerciais.

Nossa estratégia de crescimento é sustentada por uma estrutura de governança pioneira em nosso setor, refletindo uma condução dos negócios baseada na integridade e nas melhores práticas do mercado. Esses valores contribuem significativamente para nossa posição como o principal grupo de assistência funerária do país.



## MISSÃO

Inspirar Zelo, em todos os momentos.



## VISÃO

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



## VALORES

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



## VISÃO DE FUTURO

Com o intuito de construir a visão de futuro do Grupo Zelo, realizamos um trabalho **de planejamento estratégico, que resultou na definição da nossa visão:**

**Ser o melhor e maior grupo do setor funerário do Brasil até 2025, abrangendo o compromisso de ser o melhor para clientes, acionistas, colaboradores e sociedade.**

# COMO TRABALHAMOS

Com o compromisso de transformar a percepção sobre os serviços funerários no território nacional, estabelecemos uma conexão de respeito e cuidado com nossos clientes. Essa postura, somada à qualidade dos serviços, contribui para promover um setor mais profissional e maduro.

Também incentivamos o bem-estar e a longevidade, a partir de iniciativas para reforçar a importância de manter hábitos saudáveis. Nosso clube de benefícios, conhecido como Du Benefícios, está direcionado para colaborar com a qualidade de vida dos nossos clientes e colaboradores. Além

disso, nossos cemitérios, planos e assistência funerária oferecem tranquilidade e conforto no momento da despedida.

Em 2023, registramos uma evolução significativa nos negócios B2B, o que representa mais de 275 mil vidas alcançadas no país por meio do Zelo Empresas. A eficiência e o suporte imediato aos funcionários dos clientes durante situações de morte na família, realizados com um atendimento respeitoso e acolhedor, foram cruciais para o crescimento nesta frente de atuação.

A seguir, trazemos mais detalhes sobre nossas frentes de atuação:



## SERVIÇOS CEMITERIAIS

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



## CREMAÇÃO

Serviço oferecido nos crematórios do Grupo Zelo para uso imediato ou futuro, com possibilidade de inclusão na cobertura dos planos funerários por um valor único para todos os dependentes ou contratação particular. Fornecimento de flores, reserva de salas de velório, velório online, columbário, entre outros serviços.



## SERVIÇOS FUNERÁRIOS

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



## PLANOS FUNERÁRIOS

Todos os planos garantem cobertura completa de serviços funerários, atendimento nacional e garantia na prestação dos serviços sem custos adicionais ao contrato. O portfólio inclui os produtos Zelo Total, Zelo Família/Essencial, Zelo Supremo, Zelo Essencial, Zelo Prime, Zelo PET, Zelo Empresas e o Zelo Ideal. Este último, lançado em 2021 na praça teste da Grande Belo Horizonte, tem como

objetivo cobrir todas as despesas de velório, disponibilidade de jazigos temporários e, após a exumação, a realização do traslado para um ossuário próprio nos cemitérios do Grupo Zelo.

Em 2023, lançamos o Zelo Conforto na região nordeste e o Zelo sob Medida na região sudeste, para oferecer planos direcionados às necessidades de clientes em cada região.

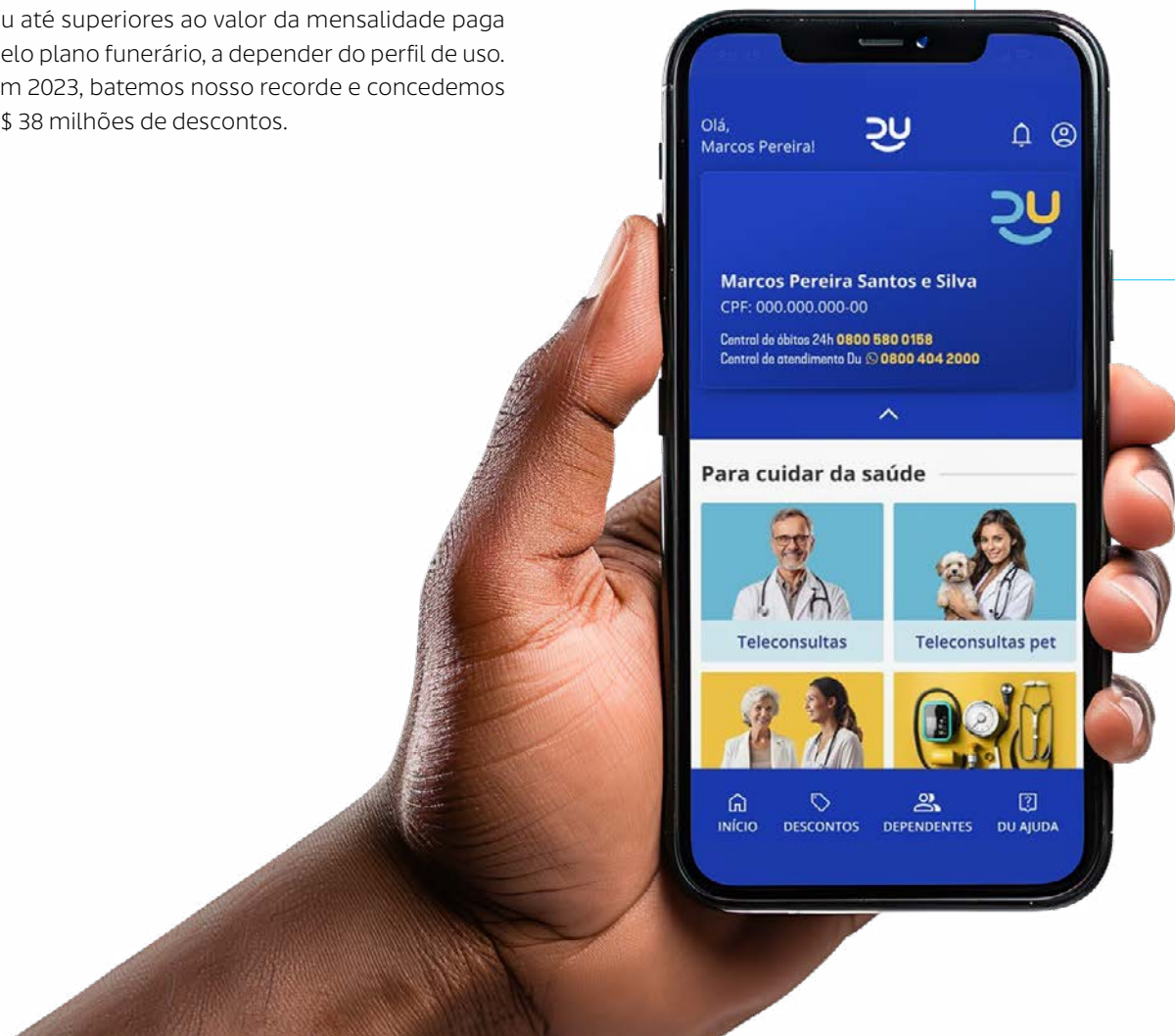
No mesmo ano, também trabalhamos na expansão do Zelo Empresas, suportando organizações de todo o país para oferecer planos funerários aos seus colaboradores. Entre nossos clientes, temos associações, sindicatos, empresas de serviços, tecnologia, bancos digitais, entre outros.

Ao todo, a Du Benefícios tem mais de 4 mil parceiros e 13 mil pontos de venda entre lojas físicas e canais *online* em todo o Brasil. Com tantas possibilidades, os descontos oferecidos podem ser iguais ou até superiores ao valor da mensalidade paga pelo plano funerário, a depender do perfil de uso. Em 2023, batemos nosso recorde e concedemos R\$ 38 milhões de descontos.

## CLUBE DE BENEFÍCIOS

A Du Benefícios é uma unidade de negócios do Grupo Zelo que reúne milhares de estabelecimentos parceiros em todo o país com a missão de ofertar benefícios relacionados ao bem-estar.

São oferecidos descontos exclusivos em produtos e serviços em farmácias, clínicas médicas, laboratórios, óticas, dentistas, academias, comércios, entre tantos outros estabelecimentos voltados principalmente para saúde, lazer, educação, alimentação e telemedicina, com a possibilidade de realização de consultas em diversas especialidades sem sair de casa, utilizando o aplicativo.



O app conta com  
**114.378**  
 usuários e uma média de  
**4.786**  
 novos por mês.



# LINHA DO TEMPO

Sediado em Belo Horizonte e fundado no ano de 2017 por meio da fusão de quatro funerárias de Minas Gerais – Bom Jesus, Santa Clara, Santa Rita e Bom Pastor –, o Grupo Zelo apresenta um crescimento expressivo em número de clientes e em alcance geográfico desde sua criação. Atualmente, possui unidades em mais de 190 municípios distribuídos em 13 estados e no Distrito Federal, visando oferecer serviços de alta qualidade com abrangência nacional. Além disso, nossos planos funerários cobrem mais de 4 milhões de pessoas, entre titulares e dependentes.

O surgimento da empresa aconteceu em um momento crucial para o setor, coincidindo com a promulgação da Lei 13.261/2016, um marco fundamental que regulamentou a comercialização de planos funerários no Brasil. A partir dessa base legal, a empresa se comprometeu a profissionalizar ainda

mais o segmento funerário, melhorando os serviços oferecidos e buscando um crescimento sustentável.

Desde o início das operações, a ênfase tem sido na constante evolução, incluindo a incorporação de outras empresas do setor e o crescimento orgânico da base de clientes. O ano de 2021 foi marcado por uma série de incorporações, com 19 empresas adquiridas em um único ano, estabelecendo um marco na história da empresa, que já realizou mais de 50 operações de fusão e incorporação desde sua fundação.

No ano de 2023, o Grupo Zelo celebrou seis anos de atuação, com a realização de 46,9 mil serviços funerários. Após um período de incorporações e reestruturação organizacional entre 2021 e 2022, o último ano foi dedicado à consolidação das atividades, fortalecimento de uma base sólida de planos ativos e início da operação do consórcio Consolare em São Paulo.



## 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 8 EMPRESAS**

2018

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

**INCORPORAÇÃO DE 8 EMPRESAS**

2019

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

**INCORPORAÇÃO DE 9 EMPRESAS**

2020

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

**INCORPORAÇÃO DE 12 EMPRESAS**

2021

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

**INCORPORAÇÃO DE 19 EMPRESAS**

2022

Aporte de R\$ 51 milhões de 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, além de inaugurar ou modernizar 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.

# SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA

GRI 3-1, 3-2

Em 2023, conduzimos uma minuciosa revisão em nossa avaliação de materialidade para direcionar a estratégia ESG e alinhá-la ao nosso atual contexto organizacional. A metodologia aplicada incluiu *benchmarks*, análises de tendências, mapeamento de riscos e oportunidades, consulta aos nossos *stakeholders* em relação aos temas prioritários referentes aos impactos de nossas operações e atividades e validação nos órgãos de governança e gestão da empresa, garantindo uma representação precisa dos temas mais relevantes para nossa sustentabilidade corporativa.

Como resultado desse processo, os sete temas materiais definidos foram: 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, Inovação e Transformação Digital.

Temas Materiais	ODS	Capital
Qualidade de Produtos e Satisfação dos Clientes	N/A	Manufaturado e de Relacionamento
Crescimento com Rentabilidade		Financeiro
Ética e Governança Corporativa		Intelectual
Desenvolvimento e Bem-Estar dos Colaboradores	N/A	Humano e Social
Direitos Humanos e Diversidade, Equidade e Inclusão		Humano
Riscos de Contaminação do Solo e Recursos Hídricos	 	Natural
Inovação e Transformação Digital		Intelectual



RELEVÂNCIA PARA OS STAKEHOLDERS



Legenda

Temas materiais

Temas relevantes

RELEVÂNCIA PARA O NEGÓCIO

# RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS*

GRI 2-6, 2-24, 2-29, 204-1, 414-1

No Grupo Zelo, atribuímos grande importância às percepções dos *stakeholders* em relação à nossa atuação, valorizando suas opiniões e procurando atender às suas necessidades e expectativas. Esse compromisso se reflete no processo de engajamento considerado para desenvolver nossa avaliação de materialidade, orientando a estratégia ESG da empresa.

A elaboração do Relatório de Sustentabilidade de forma transparente e acessível, abordando questões ambientais, sociais e de governança relevantes para os *stakeholders*, além da implementação de práticas sólidas de governança corporativa, como a adesão a padrões éticos e de conformidade, também fazem parte desse relacionamento.

De forma geral, adotamos uma série de medidas para gerar valor para a sociedade com cada um dos vários públicos impactados pelo nosso

negócio. Na cadeia de suprimentos, estabelecemos relações sólidas com fornecedores nacionais especializados no mercado funerário e parcerias estratégicas com empresas consolidadas em diversos segmentos corporativos. Considerando nossa atuação em diferentes regiões do país, priorizamos trabalhar com fornecedores locais para cada filial, contribuindo, assim, para o desenvolvimento econômico das comunidades onde operamos. Este compromisso reforça nossa visão de responsabilidade social e sustentabilidade, integrando-se à nossa estratégia empresarial de maneira eficaz.

O Manual do Fornecedor é o nosso guia que determina os procedimentos e critérios a serem seguidos por todos os fornecedores ativos da Companhia. Seu objetivo é informar e padronizar os processos de avaliação de integridade durante



a incorporação/contratação de produtos e serviços, estabelecendo uma governança sólida e processos eficazes. Dessa forma, asseguramos que nossos fornecedores sejam verdadeiros parceiros alinhados com nossos princípios. Além disso, adotamos uma abordagem preventiva durante o processo de concorrência. Antes de firmar as parcerias, realizamos uma avaliação prévia dos fornecedores considerados críticos, levando em consideração critérios como exposição política, condenações criminais, regularidade de certidões e pagamento das obrigações trabalhistas. Também verificamos o envolvimento com trabalho escravo e infantil. Esse procedimento nos permite identificar e desmobilizar imediatamente qualquer fornecedor que possa estar inscrito em listas restritivas ou envolvido em práticas inaceitáveis.

# COMO COMUNICAMOS

Todos os materiais oficiais de comunicação do Grupo Zelo seguem rigorosamente a legislação aplicável ao nosso segmento de atuação. Para a comunicação com a imprensa, contamos com o suporte de uma assessoria de comunicação que atua nacionalmente, alinhada com nossa estratégia de expansão para diferentes regiões do país. Ao longo de 2023, fomos mencionados em mais de 2 mil publicações na imprensa, em veículos com cobertura regional e nacional.

Durante o mesmo período, trabalhamos no projeto de reestruturação do nosso site institucional, visando facilitar a navegação do público em geral. A nova versão está programada para ser lançada em 2024.

Em 2023, aumentamos nossa base de seguidores em 54% no Instagram, 17% no Facebook e mais de 30% no LinkedIn, demonstrando uma

evolução em alcance e conteúdo de qualidade nesses canais. Além disso, alcançamos mais de 11,4 milhões de pessoas no Instagram.

## CAMPANHA DE DIA DAS MÃES

Sabemos que para muitas mães a data que celebra a maior transformação da mulher é marcada por uma emoção diferente. De forma prematura, elas viveram um dos lados mais doloridos da maternidade, que é a perda de um filho. Além de lidar com o luto e a dor, enfrentam também a invisibilidade social.

Para dar voz a essas mulheres, elaboramos uma programação gratuita, em parceria com o Grupo Colcha (grupo de acolhimento a mães e famílias que sofreram perda gestacional e neonatal), com uma roda de conversa sobre luto perinatal mediada pela jornalista Iana Coimbra. O evento foi realizado no dia 13 de maio, no Cemitério Parque da Colina, em Belo Horizonte, e contou com a presença de cerca de 45 convidados, entre mães e profissionais de saúde que trabalham diretamente na área.

Fechamos o encontro com um café da manhã oferecido pelo Grupo Zelo e abertura da exposição fotográfica “Para Sempre Mãe”, da fotógrafa mineira Paula Beltrão. Esta iniciativa, dedicada a acolher e honrar essas mães, resultou na extensão da parceria com o Grupo Colcha e no patrocínio de um *podcast*, que se aprofunda na sensível temática que envolve essas mulheres.





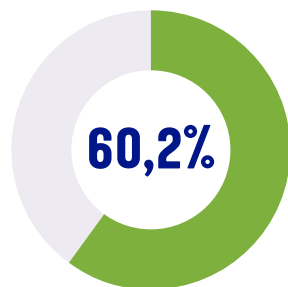
## DOAÇÃO DE ÓRGÃOS - CAMPANHA

Em setembro, mês dedicado à conscientização sobre a doação de órgãos, conduzimos uma pesquisa com o objetivo de valorizar a causa, incentivar a doação de órgãos no Brasil e destacar que apenas por meio do conhecimento e do diálogo em família é possível salvar vidas. Isso porque, para que os órgãos de quem deseja doar sejam transplantados e contribuam para a redução de longas filas de espera, é necessária a autorização de seus familiares.

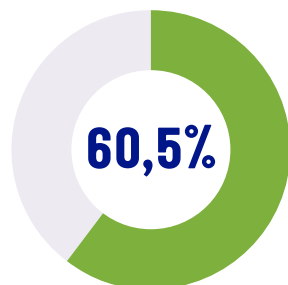
A relevância dessa conscientização tornou-se ainda mais evidente com os resultados da pesquisa. Com mais de 200 participantes, constatou-se que muitas pessoas desconhecem os desejos de seus familiares e amigos em relação ao tema. Entre os dados revelados, 60,2% dos entrevistados não sabem dizer se o núcleo familiar (pais, irmãos e filhos) deseja doar órgãos; 60,5% nunca ouviram falar sobre pessoas do seu círculo social que tenham doado órgãos; e 86,2% conhecem menos de cinco pessoas que doaram órgãos.

Como parte dos esforços para expandir o conhecimento e provocar mudanças nesse cenário, o estudo foi amplamente divulgado em nossos canais proprietários de redes sociais e para formadores de opinião.

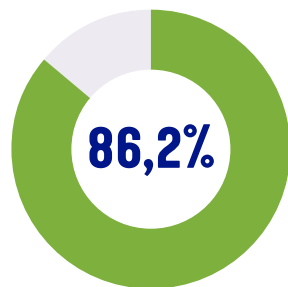
### Doação de órgãos no Brasil



não sabem se a **família (pais , irmão e filhos)** tem desejo de doar órgãos.



nunca souberam de **pessoas do seu relacionamento** que tenham doado órgãos.



conhecem **menos de 5 pessoas** que doaram órgãos.

• Pesquisa realizada pelo Grupo Zelo em setembro de 2023.



## CAMPANHA DIA DE FINADOS

O Dia de Finados é uma das datas mais importantes do ano para a Companhia. Em 2023, realizamos uma série de atividades especiais em 12 cemitérios próprios em diferentes localidades do país e quatro municipais de Belo Horizonte.

A programação incluiu celebrações religiosas, apresentações musicais e iniciativas dedicadas ao bem-estar dos visitantes, com a participação de mais de 65 mil pessoas. Ao todo, foram 29 missas e cultos realizados. Houve, também, a participação de nossos parceiros com apresentações especiais do coral do Instituto Mando Down, em Belo Horizonte e Santa Luzia, durante as missas, e do coral de jovens da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), em Araguaína.

Nossas necrópoles foram preparadas para receber e auxiliar visitantes na localização dos jazigos. Em parceria com empresas que integram o clube de benefícios do Grupo Zelo, cada cemitério ofereceu um ponto de atendimento para cuidados com a saúde, incluindo serviços de aferição de pressão arterial e medição de glicose de forma gratuita.

Além disso, criamos um espaço dedicado à preservação da memória chamado "Árvore da Homenagem", onde os visitantes puderam escrever mensagens em honra aos seus entes queridos. Uma forma de demonstração de carinho na qual as mensagens de homenagem foram registradas neste espaço de reverência.



# SATISFAÇÃO DO CLIENTE

GRI 418-1

3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES

8\_ DESTAQUES 2023

11\_ NOSSO JEITO DE SER

24\_ NOSSAS PESSOAS

32\_ TECNOLOGIA

34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

50\_ COMPROMISSO SOCIAL

52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024

57\_ SOBRE O RELATÓRIO

59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

66\_ CRÉDITOS



NOSSA MAIOR MISSÃO É DAR O AUXÍLIO E O ACOLHIMENTO NECESSÁRIOS AOS CLIENTES, GARANTINDO A MELHOR EXPERIÊNCIA POSSÍVEL EM UM MOMENTO SENSÍVEL.”

A satisfação dos nossos clientes é essencial para nós, tanto na execução do trabalho quanto para o sucesso dos negócios. Por isso, nossa cultura está intrinsecamente conectada a relações próximas e duradouras, baseadas na confiança.

Por meio do Sistema de Gestão de Qualidade, coordenamos processos a fim de aprimorar constantemente a forma como realizamos nossos serviços. Além disso, temos diretrizes para garantir serviços de qualidade, atendimento de excelência e a satisfação dos clientes, que podem ser consultadas em nosso Código de Ética.

Para avaliar a qualidade do trabalho, adotamos a metodologia *Net Promote Score (NPS)*. O processo engloba diversos públicos, desde clientes que utilizaram serviços presenciais em nossas unidades até aqueles que passaram pela experiência de serviços funerários, incluindo também clientes dos nossos planos e cemitérios. Por meio de mensagens SMS e e-mail, **atingimos em 2023 uma pontuação de 80%** (sendo considerados excelentes os índices entre 75% e 100%). Esse resultado evidencia a fidelidade dos clientes e a confiança depositada em nosso trabalho.

Pesquisa Geral | NPS 2023



Prêmio Qualidade & Excelência 2023

GRI 2-28

Em 2023, as associações de classe continuaram desempenhando um papel fundamental na sociedade, reunindo as empresas e as pessoas que compartilham interesses coletivos legítimos, como preocupações ambientais e trabalhistas, e desempenham um papel crucial no desenvolvimento econômico.

Entre as ações para reconhecer boas práticas, a Associação dos Cemitérios e Crematórios do Brasil (Acembra) e o Sindicato dos Cemitérios e Crematórios Particulares do Brasil (Sincep) premiam, anualmente, os *cases* de cemitérios e crematórios brasileiros que aplicam as melhores práticas de qualidade do mercado em seus processos. Pelo segundo ano consecutivo, fomos reconhecidos pelo Prêmio Nacional de Qualidade & Excelência 2023. O reconhecimento contemplou o Cemitério Memorial da Paz, localizado no município cearense de Maracanaú. Entendemos que nossa evolução em aspectos relacionados à ética e *compliance*, além de boas práticas de governança e apoio ao luto, trouxe resultados positivos que impactam não só os colaboradores, mas também o cliente, que recebe um atendimento acolhedor e humanizado. O reconhecimento da Acembra/Sincep é um reflexo desse trabalho bem estruturado.





# NOSSAS PESSOAS

GRI 3-3, 2-7, 2-8, 2-20, 2-21, 2-30, 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, 405-1, 405-2, 406-1, 408-1, 409-1

3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES

8\_ DESTAQUES 2023

11\_ NOSSO JEITO DE SER

22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

32\_ TECNOLOGIA

34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

50\_ COMPROMISSO SOCIAL

52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024

57\_ SOBRE O RELATÓRIO

59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

66\_ CRÉDITOS



## VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E EXCELÊNCIA NO TRABALHO

A missão de inspirar zelo também envolve as pessoas que, diariamente, contribuem para a construção da nossa história. Após um período de mudanças organizacionais significativas, 2023 foi um ano para consolidar processos de forma estratégica. E para que essa consolidação fosse efetiva, contamos com a competência e a dedicação das pessoas que trabalham conosco, o ativo mais valioso da Companhia. São elas, impulsionadas pela força da nossa cultura, que entregam os resultados e geram rentabilidade e a resiliência do negócio, mantendo a qualidade dos serviços.

O ano foi marcante para os gestores de unidades. A partir de uma análise de funções, investimos em treinamentos para capacitá-los a utilizar ferramentas que ampliam sua visão de negócio. Esse esforço fortaleceu a posição de liderança operacional, promovendo uma abordagem mais estratégica em suas atividades diárias.

Além disso, reestruturamos nossas operações na região Nordeste, consolidando-as em

*hubs* regionais de maior relevância para promover sinergia operacional e otimizar o trabalho das equipes. Esses *hubs* estão concentrados no Ceará, em Pernambuco e na Bahia.

### BENEFÍCIOS E RETENÇÃO DE TALENTOS

Estamos em processo de estruturação das nossas iniciativas de retenção de talentos, e reconhecemos a relevância de manter talentos-chave em nossa Companhia. Essa abordagem não apenas fortalece a coesão interna e a cultura organizacional, mas também impulsiona a produtividade e fomenta a inovação.

Em relação aos benefícios oferecidos, aumentamos nosso investimento em vale-transporte, vale-alimentação e vale-refeição. Em 2023, ampliamos ainda mais a cobertura de plano de saúde e oferecemos suporte de medicina do trabalho aos nossos colaboradores.

# NOSSOS NÚMEROS

**3.050**  
colaboradores



**1.585**  
mulheres

**1.465**  
homens

**6** estagiários em funções administrativas

## Empregados, por gênero e região

Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	32	33	0	0	65
Nordeste	451	556	0	0	1.007
Norte	15	19	0	0	34
Sudeste	1.087	857	0	0	1.944
Sul	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.585</b>	<b>1.465</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.050</b>

## Empregados permanentes, por gênero e região

Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	32	33	0	0	65
Nordeste	444	553	0	0	997
Norte	15	19	0	0	34
Sudeste	1.067	847	0	0	1.914
Sul	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.558</b>	<b>1.452</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.010</b>

## Empregados temporários, por gênero e região

Região	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Centro-Oeste	0	0	0	0	0
Nordeste	7	3	0	0	10
Norte	0	0	0	0	0
Sudeste	20	10	0	0	30
Sul	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>





### Contratações por faixa etária, gênero e região

Faixa etária	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
Abaixo de 30 anos	633	45%
De 30 a 50 anos	661	47%
Acima de 50 anos	102	7%
<b>Gênero</b>		
Masculino	583	41,8%
Feminino	813	58,2%
<b>Região</b>		
Centro-Oeste	39	2,8%
Nordeste	338	24,2%
Norte	25	1,8%
Sudeste	994	71,2%
Sul	0*	0*
<b>TOTAL</b>	<b>1.396</b>	<b>100%</b>

### Rotatividade por faixa etária, gênero e região

Faixa etária	Número de rotatividade	Taxa de rotatividade (%)
Abaixo de 30 anos	530	38,5%
De 30 a 50 anos	742	54%
Acima de 50 anos	103	7,5%
<b>Gênero</b>		
Masculino	606	44,1%
Feminino	769	55,9%
<b>Região</b>		
Centro-Oeste	41	3%
Nordeste	375	27,3%
Norte	27	2%
Sudeste	932	67,8%
Sul	0*	0*
<b>TOTAL</b>	<b>1.375</b>	<b>100%</b>

\*O Grupo Zelo não atua na região Sul do país

# SAÚDE E SEGURANÇA

Em 2023, mantivemos nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO), por meio de uma gerenciadora especializada nesse campo. Utilizamos algumas plataformas para garantir a comunicação eficaz dos atuais Sistemas de Gestão em Saúde e Segurança do Trabalho (SST). As informações relevantes são disponibilizadas aos colaboradores por meio de ordens de serviço, treinamentos e orientações personalizadas.

Todos os colaboradores estão cobertos pelas práticas de SSO. Nosso Programa Proteger tem como objetivo alcançar todos os funcionários, sendo aplicado e direcionado por meio de diversas ferramentas e abordagens, visando à ampliação da Cultura de SSO da Companhia e ao correto uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). Atualmente, o sistema de gestão não se estende a terceiros.

Também temos um formulário interno para investigação de acidentes e procedimentos da área que ditam as diretrizes para ações de prevenção. Todos os procedimentos são sujeitos a auditorias realizadas pela equipe de Qualidade, Compliance e Processos Internos.

Uma novidade implementada no ano de 2023 foi a Comissão de Análise de Ocorrência de Trânsito-Coat, composta por uma equipe multidisciplinar e preventiva encarregada de avaliar casos específicos de excesso de velocidade envolvendo os colaboradores. O grupo de trabalho (GT) é formado por membros da equipe técnica de Segurança do Trabalho e representantes da operação e do setor de Frotas.

As lideranças operacionais, em colaboração com a área de Saúde e Segurança Ocupacional, monitoram de perto os perigos e as situações de risco iminente. Em ambos os casos,

recomendamos ações entre paralisação, continuidade ou melhoria nos processos das atividades, de acordo com a gravidade e os impactos.

Além disso, nosso compromisso contínuo com o bem-estar dos colaboradores se reflete em uma programação com palestras e campanhas mensais para incentivar o cuidado com a saúde. Destacam-se iniciativas como programas de incentivo à vacinação e os Meses coloridos, campanhas de conscientização que trazem visibilidade para algumas das importantes causas da área da saúde com o intuito de ampliar conhecimento sobre elas.

Um exemplo desse movimento foi dedicar uma parte da programação da nossa Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho (Sipat), que ocorreu em setembro, para abordar o tema de saúde mental em parceria com o Portal Movente.

Complementando essas ações, elaboramos cartilhas internas de promoção à saúde, como **“Saúde da Mulher – Cartilha para Gestantes”**. O material reforça o quanto acreditamos que a maternidade é uma parte significativa na vida de muitas colaboradoras e, portanto, nosso compromisso em criar um ambiente de trabalho que ofereça apoio, compreensão e flexibilidade para atender às necessidades das gestantes e puérperas.

O material contém informações úteis sobre as transformações vividas desde a gravidez, recomendações de cuidados com a saúde e outras adaptações com a chegada do bebê.



# CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL E LIDERANÇA ENGAJADA

Com o objetivo de alcançar maior eficiência na gestão de pessoas a partir de um acompanhamento mais próximo e estratégico, cada gerente dispõe de um Business Partner (BP) de referência para apoiar em questões relacionadas a performance, desenvolvimento, clima e cultura. O setor corporativo também conta com profissionais dedicados que auxiliam, sempre que necessário, nos processos de elaboração de planos de desenvolvimento e em outras ações com os líderes e as equipes. Em linhas gerais, os BPs orientam e acompanham os líderes em questões relacionadas a recursos humanos, oferecendo suporte na condução das avaliações de desempenho.

Os gestores têm acesso aos resultados das avaliações de desempenho por meio de um painel virtual. Por meio dessa ferramenta, é possível analisar o desempenho individual de cada colaborador em sua equipe, assim como a performance geral de toda a equipe.

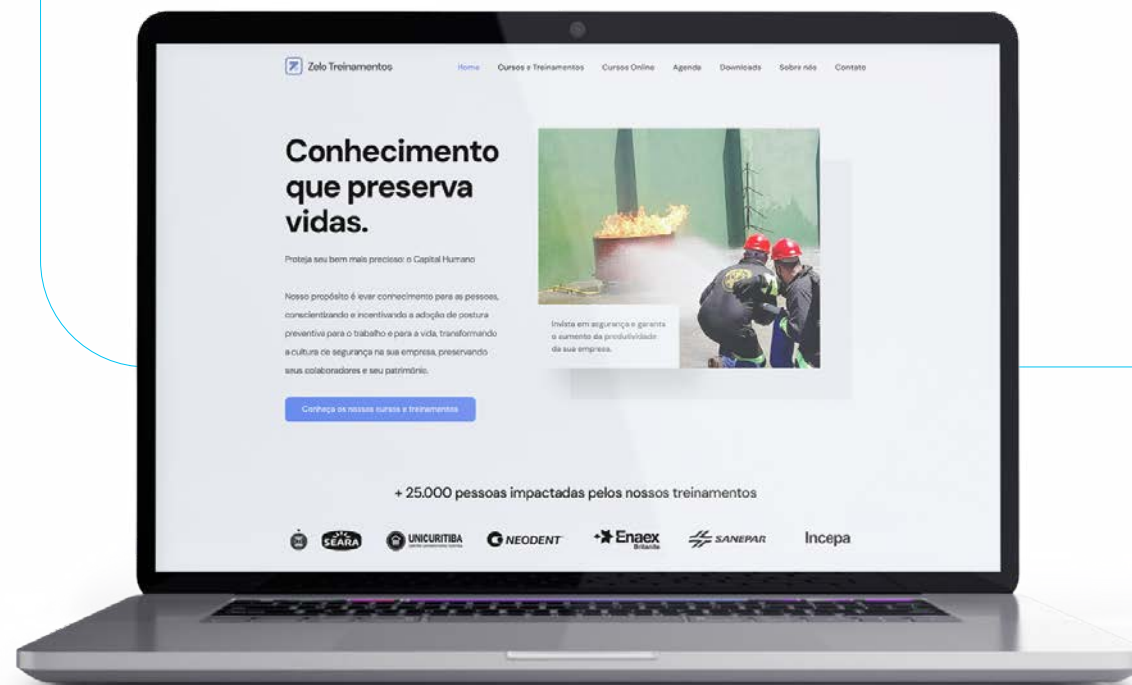
Além disso, o programa Conecta Líder fez parte desses esforços de capacitação da Companhia, totalizando mais de

3.660 horas de treinamentos e o envolvimento ativo de 254 líderes. Esse engajamento evidencia nosso compromisso em fortalecer continuamente as habilidades e as competências das equipes.

Em 2023, dedicamos esforços à entrega da Jornada do Vendedor na área comercial, que realizou uma série de treinamentos com o objetivo de capacitar novos integrantes do time em relação às especificidades do segmento, os produtos que oferecemos e as ferramentas de trabalho utilizadas, contribuindo para acelerar seus aprendizados ao iniciar na Companhia. A iniciativa teve impacto positivo visível nas unidades.

Também realizamos sensibilizações sobre a cultura da segurança, com destaque para o público de condutores. A adesão a esses treinamentos foi expressiva, alcançando uma participação de 94%, o que demonstra o compromisso com a segurança viária. Ademais, registramos uma adesão de 91% nos treinamentos de riscos e *compliance*.

Para facilitar o acesso, a maioria dos nossos programas de capacitação está hospedada na **Universidade Zelo**, nosso portal de treinamentos e cursos. Apenas em 2023, lançamos mais de 30 cursos, que estão disponíveis para todos os colaboradores.





## POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

Nossa política de remuneração foi cuidadosamente estruturada no Comitê de Pessoas, adaptada à realidade e às necessidades do Grupo Zelo, com o intuito de proporcionar oportunidades de evolução na carreira. A estrutura de remuneração abrange diversos aspectos, incluindo remuneração variável dos Executivos (RVE), critérios de Incentivos a Longo Prazo (ILP), programas de remuneração variável para líderes de unidades, acompanhamento do alcance de metas pelos Executivos, entre outros.

Nossos planos de incentivo para gerentes corporativos, tanto a curto quanto a longo prazo, estão vinculados aos resultados da Companhia, e a remuneração variável dos executivos (RVE) é estabelecida a partir de dois processos: ao fim de cada ano, há um bônus para investir na Companhia e, ao final de um período de três anos, esse valor

pode ser resgatado como um ativo a longo prazo, avaliado por triênio.

A aprovação da política de remuneração marca um passo significativo, respaldado pelo Conselho do Grupo Zelo. Entre seus objetivos está a aplicação de medidas específicas para a redução da disparidade salarial de gênero. Entre os principais pontos contemplados, destacam-se a transparência e uma governança sólida, que promovem um ambiente equitativo de decisões salariais. Isso inclui informações detalhadas sobre critérios de remuneração e as bases para essas escolhas. Atualmente, contamos com indicadores coletivos e individuais de desempenho como parte da remuneração variável.



## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Em 2023, o Grupo Zelo implantou um projeto de inclusão de pessoas com deficiência, resultando em um aumento desse público na Companhia. Iniciamos o ano com 35 pessoas com deficiência e encerramos com 50, avanço este que demandou conscientização dos gestores, uma vez que cada deficiência tem suas particularidades, o que exige preparo por parte das equipes para que haja um ambiente inclusivo.

Estamos comprometidos em promover a diversidade e a inclusão no Grupo Zelo, repudiando qualquer forma de discriminação baseada em gênero, idade, religião/crença, etnia, orientação sexual ou outras características. Almejamos alcançar uma representatividade equitativa de todos os grupos em todos os níveis hierárquicos e áreas, de modo a refletir a diversidade dos locais onde operamos.

Para assegurar um ambiente seguro e respeitoso para todas as pessoas, tanto colaboradores quanto profissionais terceirizados têm acesso ao Canal de Integridade do Grupo Zelo. Nele, é possível reportar incidentes de discriminação com garantia de anonimato e proteção contra retaliação. Além disso, também há a alternativa de relatar casos diretamente à área de *Compliance*, ao gestor direto ou aos representantes de Recursos Humanos.

Todas as denúncias são tratadas pela área de *Compliance*, que realiza investigações rigorosas para assegurar a integridade em todos os processos. Nos casos confirmados de discriminação, são aplicadas medidas disciplinares, conforme estabelecido na Política de Gestão de Consequências. Se as violações constituírem crime, as autoridades competentes são imediatamente informadas.

No ano de 2023, registramos sete casos de discriminação. Dentre eles, um foi considerado parcialmente procedente; dois foram considerados não procedentes; dois não puderam ser conclusivos e dois tiveram dados insuficientes para análise. No caso considerado parcialmente procedente, foi aplicado um *feedback* estruturado na forma de advertência verbal.



### Proporção entre salário-base e remuneração recebidos pelas mulheres e pelos homens para cada categoria funcional

Categoria Funcional	2023	
	Homens	Mulheres
Executivos	5,8%	0,46%
Não executivos	15,12%	9,22%
Ascensão	9,62%	8,13%
Estagiários	0,10%	0,23%
Outros	25,45%	25,72%

\*Foram consideradas todas as unidades que compõem o grupo, uma vez que não há diferença de classificação entre unidades operacionais.

### Diversidade em órgãos de governança

Gênero	Indivíduos em órgãos de governança (%)
Homens	62,5%
Mulheres	37,5%

Gênero	Indivíduos em órgãos de governança (%)
Abaixo de 30 anos	0%
De 30 a 50 anos	81,3%
Acima de 50 anos	18,8%



# TECNOLOGIA:

## DIGITALIZAÇÃO, PERFORMANCE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

GRI 3-3

3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES

8\_ DESTAQUES 2023

11\_ NOSSO JEITO DE SER

22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

24\_ NOSSAS PESSOAS

34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

50\_ COMPROMISSO SOCIAL

52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024

57\_ SOBRE O RELATÓRIO

59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

66\_ CRÉDITOS

**C**ontinuamos a investir na digitalização de processos, mantendo a excelência de nossos serviços com um atendimento humanizado aliado à praticidade e confiabilidade. Esses pilares são essenciais para garantir a melhor experiência aos clientes, além de processos mais ágeis para colaboradores, prevenção de fraudes e oferta de diferentes opções de pagamento.

No ano de 2023, a principal ênfase foi na digitalização da carteira de serviços. Paralelamente, investimos em cibersegurança, realizando testes recorrentes de simulação de ataques para fortalecer nossa infraestrutura de dados. Para otimizar ainda mais a eficiência operacional, consolidamos a área de TI, mediante a adoção de um modelo padrão do mercado para aumentar a confiabilidade de nossos sistemas.

Continuamos a aprimorar a Plataforma Zelo, com fluxos de trabalho automatizados. Alcançamos nosso objetivo de expandir a plataforma para todas as unidades em 2023, com novas funcionalidades atualmente em implementação. Essa expansão nos permitiu automatizar a conciliação do caixa, aumentando a produtividade das unidades.

Outro aspecto em que evoluímos foi a emissão de nota digital. Em 2023, emitimos mais de

290 mil notas digitalmente (incluindo notas de taxa de manutenção para cemitérios e de serviços funerários).

Entre outras iniciativas já implementadas, nosso portal de compras oferece autonomia às unidades para solicitar insumos e suprimentos corporativos, com a possibilidade de entrega direta nos locais desejados. Todo o processo é registrado no sistema e pode ser acompanhado pelas áreas responsáveis dentro do grupo.

### SEGURANÇA DE DADOS

Embora nossa política de segurança da informação tenha sido criada em 2019, fizemos uma revisão em abril de 2023 e incorporamos alguns aspectos para lidar com os desafios tecnológicos decorrentes do crescimento e da descentralização da empresa.

Para garantir uma maior robustez na proteção de dados dos clientes, agora controlamos o acesso ao banco de dados de forma mais rigorosa, permitindo-o apenas a pessoas autorizadas com motivos legítimos. Estabelecemos acordos de Não Divulgação (NDA) com nossos fornecedores para regular o fluxo de dados, aumentando ainda mais a segurança. Além disso, conduzimos uma série de testes para identificar e corrigir possíveis



vulnerabilidades, reduzindo assim os riscos de ataques cibernéticos.

Implementamos firewalls em toda a nossa rede e, com eles, realizamos filtragem e inspeção de todas as atividades não apenas na *web*, mas também nos aplicativos executados, garantindo o uso adequado dos recursos e mantendo a segurança em todos os níveis da Companhia.

Adicionalmente, fizemos a troca de antivírus e implementamos uma ferramenta de monitoramento da produtividade dos usuários, registrando todas as atividades nos computadores da empresa. Isso proporcionou uma camada adicional de proteção de dados sensíveis dos clientes, ao mesmo tempo em que melhoramos a compreensão dos colaboradores sobre riscos e o uso adequado da tecnologia.

Não registramos incidentes graves em 2023, como vazamentos de informações pontuais ou em massa, invasões comprometedoras em nosso ambiente ou acessos indevidos que pudessem interromper nossos serviços. No entanto, reconhecemos o potencial de ataques e, por isso, implementamos uma política robusta de segurança da informação, que inclui medidas específicas de cibersegurança. Essa política serve como base para a aplicação de sanções em caso de violações.





# ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 2-2, 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, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 207-1, 207-2, 207-3

3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES

8\_ DESTAQUES 2023

11\_ NOSSO JEITO DE SER

22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

24\_ NOSSAS PESSOAS

32\_ TECNOLOGIA

42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

50\_ COMPROMISSO SOCIAL

52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024

57\_ SOBRE O RELATÓRIO

59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

66\_ CRÉDITOS

**A**tualmente, a estrutura societária do Grupo Zelo se concentra na holding operacional e administradora de planos funerários, Companhia Brasileira de Planos Funerários S/A, composta por 42 acionistas diretos. Dentre eles, estão acionistas fundadores, acionistas de empresas adquiridas por meio de trocas de ações, bem como um fundo de *private equity* e a holding investidora controladora.

Nossa estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração e seus três Comitês de Assessoramento (Pessoas, Auditoria e Investimentos e Finanças). O Conselho é composto por nove membros eleitos pela Assembleia Geral, seguindo o Estatuto Social da Companhia, com experiência em áreas como serviços funerários, cemiteriais e financeiros. Apenas um membro ocupa posição executiva no grupo, como CEO.

As diretrizes do Conselho priorizam os pilares de desenvolvimento social, ambiental e a rentabilidade, com o compromisso de manter os mais

altos padrões de governança corporativa. Dos nove membros, cinco são eleitos pela Holding Funerária e os outros quatro são representantes dos principais investidores e fundadores da Companhia, com cadeiras vinculadas ao Conselho. Dentre estes, dois são membros independentes.

Todos os aspectos estratégicos da Companhia são discutidos, deliberados e definidos no âmbito do Conselho de Administração. Antes que uma proposta seja submetida ao Conselho, ela passa por um rigoroso processo de discussão nas reuniões da diretoria, em que os Executivos avaliam detalhadamente, e pelos Comitês de Assessoramento do Conselho, que emitem suas recomendações ao Conselho.

Os Comitês realizam reuniões periódicas para tratar de diversos temas críticos. Além disso, anualmente, há uma reunião extraordinária do Conselho conduzida pela área de Governança Corporativa para garantir que a relevância da governança seja periodicamente comunicada aos Conselheiros.



# COMITÊS DO GRUPO ZELO

## COMITÊS DE ACESSORAMENTO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Comitê de Auditoria:** comitê de assessoramento do Conselho de Administração, de natureza consultiva, voltado para temáticas regulatórias estratégicas e de Riscos da Companhia e para o acompanhamento periódico dos trabalhos do setor de Auditoria, além da supervisão dos trabalhos da auditoria externa.

Para prevenir e mitigar conflitos de interesse, possuímos uma política de partes relacionadas, elaborada com a contribuição do Comitê de Auditoria. Tanto as análises desse órgão colegiado quanto os casos de conflitos de interesse relacionados à participação acionária cruzada com fornecedores e outros *stakeholders* podem ser compartilhados com o Conselho. Dependendo da gravidade do conflito apurado, seguimos com uma comunicação oficial aos acionistas. Os regimentos internos do Conselho e dos Comitês de Assessoramento preveem ritos específicos a serem seguidos

nos casos de identificação de conflitos de interesse pontuais, que são aplicados e reforçados pelo Setor de Governança Corporativa.

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

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



## COMITÊS EXECUTIVOS

Além dos órgãos colegiados que assessoram o Conselho de Administração, implantamos alguns comitês temáticos que apoiam a implementação de agendas relevantes na empresa:

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

**Comitê de Ética e Compliance:** também subordinado ao CEO, é responsável pelas discussões e deliberações relacionadas às não conformidades e à análise das denúncias apuradas pela área de *compliance* da Companhia, que são apresentadas em reuniões bimestrais para promover a cultura da integridade, sendo responsável para que as investigações sensíveis sejam debatidas nos níveis mais altos da administração.

**Comitê ESG:** órgão colegiado com reporte direto ao CEO e que tem dentre as suas atribuições a de promover e disseminar uma gestão fundamentada nos pilares de governança corporativa, sustentabilidade e ética empresarial. Entre outros aspectos, engloba:

- Garantir a transparência de informações, a responsabilidade corporativa e o combate a todas as formas de corrupção;
- Combater todas as formas de discriminação e prevenir o assédio moral ou sexual;
- Monitorar os indicadores sociais e ambientais da Companhia, com avaliação periódica dos resultados obtidos.

**Comitê de Crises:** é direcionado à tomada de decisões rápidas e eficazes diante de situações inesperadas que possam impactar significativamente a Companhia. Sua convocação ocorre conforme a necessidade é identificada, e sua composição varia de acordo com a natureza específica da crise a ser gerida, com reporte ao CEO.

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

## DIRETRIZES PARA MITIGAR RISCOS

Em nosso processo de incorporação de empresas do setor funerário, são realizadas *due diligences* para analisar os contratos fechados e avaliar os riscos ambientais das operações incorporadas. Os resultados dessas análises são apresentados ao Comitê de Investimento e, em seguida, ao Conselho de Administração para avaliação e consideração.

A gestão dos impactos financeiros e econômicos é conduzida pelo CEO e pelo CFO, enquanto os impactos ambientais são gerenciados pelo Diretor de Sustentabilidade e, posteriormente, reportados ao CEO, sendo também tratados no Comitê ESG. As questões relacionadas ao impacto nas pessoas são de responsabilidade do Comitê de Pessoas e da diretoria de RH.

Nossas operações são analisadas sob uma ótica rigorosa de integridade e combate à corrupção. Por meio do Programa de Integridade, comunicamos nossas políticas e práticas anticorrupção, lembrando nossos funcionários sobre o tema. Nossos fornecedores são contratados mediante cláusulas de integridade e são avaliados de forma abrangente. Em 2023, apenas um relato de corrupção foi registrado no Canal de Integridade, sendo considerado não procedente e sem envolvimento dos nossos colaboradores.





# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Nossa estrutura organizacional operacional está concentrada em uma estratégia regionalizada, iniciada com a criação da vice-presidência de operações em 2022. Esse formato unificado dos serviços por região permitiu consolidar os resultados e melhorar nossa eficiência operacional.

Em 2023, continuamos focados em eficiência. Fizemos mudanças estruturais para otimizar times e processos e, na alta liderança, criamos novas diretorias: Tesouraria e RI e Jurídica, além de unificar as áreas de Marketing e Du Benefícios na mesma diretoria.



## RECONHECIMENTO

Em 2023, conquistamos o 1º lugar no Prêmio Atlas Governance Awards 2023, na categoria “Excelência em Comunicação e Transparência”.

Entre as ações de destaque do *case* apresentado, está a instauração do “Fórum da Transparência”, com a criação de um órgão colegiado composto por representantes do corporativo e de operações da empresa. Esse fórum foi estabelecido com o propósito de discutir práticas comunicativas, com a gestão e a mediação da Governance Officer da Companhia.

## SELO DE INTEGRIDADE DE CONTAGEM

Fomos reconhecidos pelo Núcleo de Transparência e Prevenção à Corrupção do Município de Contagem (MG) com o Selo de Integridade de Contagem. Para a certificação, foram analisadas, de forma criteriosa, as ações do nosso Programa de Integridade em 2023. Entre os destaques, está a realização da Semana da Integridade e de treinamentos periódicos que reforçam o compromisso com as boas práticas englobadas pelo tema dentro do mercado funerário. A Prefeitura de Contagem realiza a certificação

desde 2018, com o objetivo de reconhecer e incentivar empresas que promovem a cultura da integridade. Foi a primeira vez que o Grupo Zelo participou do processo, e o reconhecimento reflete nossa conduta ética aplicada diariamente na Companhia.



## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Valorizamos a conformidade como um princípio essencial que guia todas as nossas iniciativas. Desde 2020, o Programa de Integridade tem sido um alicerce fundamental para a visão de sustentabilidade do Grupo Zelo, orientando-nos a operar de maneira ética, íntegra e respeitosa em todas as localidades e áreas onde estamos presentes. Nosso Programa abrange uma ampla gama de atividades, englobando desde a formulação de políticas e procedimentos até treinamentos, comunicações, gestão de terceiros, monitoramento e investigações.

## CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética do Grupo Zelo representa uma ferramenta crucial para nossa abordagem ESG, servindo como um direcionador abrangente para as tomadas de decisão e os relacionamentos entre os nossos *stakeholders*. Ao ingressar no Grupo, todos os colaboradores realizam treinamento obrigatório sobre o código para que o conteúdo seja compreendido e para reforçar a importância do tema na organização. O documento inclui

temas como responsabilidade social, proteção de dados e prevenção ao trabalho escravo, além de orientar nossos esforços na busca contínua pela integridade em todas as nossas operações.

## POLÍTICAS INTERNAS

As nossas Políticas Internas desempenham um papel importante para orientar, apresentar diretrizes e promover práticas responsáveis em todas as áreas de nossa atuação. Tais diretrizes abrangem uma variedade de temas essenciais (recebimentos de brindes, presentes e hospitalidades, realização de doações e patrocínios, prática anticorrupção e antifraude, transações e relacionamento com partes relacionadas, dentre outras), refletindo nosso compromisso em operar de maneira ética, transparente e sustentável em todos os níveis da Companhia.

**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/grupozele](http://www.canaldeintegridade.com.br/grupozele) ou pelo telefone 0800 450 2000, sendo assegurado o direito ao anonimato.

Ao longo dos anos, o canal tem sido mais efetivo. Em 2023, foram recebidas 338 denúncias, sendo que mais da metade (55,1%) foram relatos realizados de maneira identificada. Todas as ocorrências foram verificadas e com os devidos procedimentos realizados, consolidando a credibilidade e segurança da ferramenta. Esses números destacam não apenas a eficácia do canal, mas também a confiança que os *stakeholders* depositam nele como um meio seguro para comunicar preocupações éticas.

Também realizamos comunicações constantes sobre a intolerância à discriminação, enfatizadas em treinamentos que abordam temas como discriminação, assédio e racismo.

**Semana da Integridade:** evento anual com o objetivo de apresentar os principais indicadores de *compliance*, governança e riscos relacionados ao Grupo Zelo no ano, além de fortalecer nossa cultura de integridade e reforçar a importância do papel de cada colaborador para uma atuação íntegra em toda a empresa. Em 2023, realizamos a terceira edição do evento.

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



**Treinamentos:** O Grupo Zelo espera que seus colaboradores assumam o compromisso de desempenhar seu papel com excelência, a partir de decisões assertivas diante de dilemas éticos difíceis e estejam confiantes sobre as medidas a serem tomadas. Nesse sentido, realizamos anualmente treinamento obrigatório para integrar nossos colaboradores sobre as boas práticas de *compliance* e uso das nossas ferramentas. Em 2023, 91% dos colaboradores foram capacitados de maneira presencial e online.

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

Durante o período do relatório, não registramos queixas comprovadas relativas a violação da privacidade do cliente e/ou vazamentos, furtos ou perdas de dados. Tivemos apenas duas solicitações de titulares sobre seus dados, que foram atendidas em conformidade com as exigências da LGPD.

A ausência de queixas é resultado direto dos esforços contínuos para promover práticas responsáveis e manter padrões éticos elevados em todas as áreas de nossas operações. Nossa conduta é identificar e resolver os problemas potenciais antes de se tornarem significativos. Isso porque estamos dedicados a cultivar canais abertos de comunicação e transparência, incentivando todas as partes interessadas a relatar suas preocupações.

**Compromissos tributários:** neste tema, nossa abordagem é estrategicamente desenhada para maximizar a eficiência fiscal enquanto cumprimos integralmente as obrigações legais. Não buscamos exclusivamente benefícios fiscais individuais, mas adotamos práticas alinhadas com a legislação fiscal e as interpretações da Receita Federal.

A estratégia central envolve uma análise minuciosa conduzida, anualmente, pela gerência da área fiscal do Grupo Zelo. Para garantir conformidade e mitigar riscos fiscais, empregamos *softwares* especializados que monitoram nossas obrigações fiscais de forma abrangente. Essa abordagem estratégica assegura não apenas a conformidade legal, mas também a otimização dos recursos financeiros da empresa.

**Compromisso com as pessoas:** reconhecemos a importância de identificar e enfrentar proativamente os riscos potenciais relacionados ao trabalho infantil, e nossas práticas refletem nosso compromisso contínuo com a ética e a responsabilidade. Durante os últimos períodos de relato, não foram registrados casos confirmados de trabalho infantil em nossas operações ou entre nossos fornecedores. Mantemos nosso compromisso de aprimorar constantemente nossas políticas, procedimentos e sistemas de monitoramento para identificar e responder a qualquer risco emergente.

Após uma revisão de nossas operações e cadeia de fornecedores, não identificamos riscos significativos relacionados a casos de trabalho forçado ou situações semelhantes à escravidão. Estamos comprometidos continuamente com práticas éticas e responsáveis, que têm sido orientadoras em todas as fases de nossa cadeia de valor.

Permanecemos firmes no trabalho de revisar e aprimorar constantemente nossas práticas, reconhecendo que a gestão ética e responsável é uma jornada evolutiva.

## PROCESSOS PARA FORTALECER CONTROLES E GESTÃO DE RISCOS

A matriz de riscos do Grupo Zelo, desenvolvida em 2021, norteia nossos esforços para a gestão de riscos e a definição de planos de ação. Os riscos mapeados envolvem aspectos operacionais, corporativos, legais, financeiros e socioambientais. São produzidos relatórios periódicos para o Conselho de Administração, uma vez que a mitigação dos riscos faz parte da rotina de governança da Companhia.

A área de Compliance e Riscos é responsável pela coordenação da gestão de riscos estratégicos, com foco em garantir a identificação, a priorização e o tratamento dos fatores de impacto negativo nos resultados e na reputação.





# CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

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

3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES

8\_ DESTAQUES 2023

11\_ NOSSO JEITO DE SER

22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

24\_ NOSSAS PESSOAS

32\_ TECNOLOGIA

34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

50\_ COMPROMISSO SOCIAL

52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024

57\_ SOBRE O RELATÓRIO

59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

66\_ CRÉDITOS

O cuidado com o meio ambiente e a gestão ambiental são prioridade para nós e estão alinhados ao nosso compromisso de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental. As práticas visam monitorar e mitigar o impacto das nossas operações, o que inclui medidas de gerenciamento adequado de resíduos, controles e eficiência no uso de recursos naturais, cumprimento rigoroso das regulamentações ambientais, entre outros aspectos.



## RECONHECIMENTOS

Durante o período do relatório, a área de Sustentabilidade alcançou importantes marcos, como a premiação concedida pela Associação Ambiental e Cultural Zeladoria do Planeta, reconhecendo nosso sistema de gestão ambiental.

O prêmio Gestão Ambiental é um dos mais importantes reconhecimentos de Minas Gerais, oferecido a pessoas e empresas que fazem a diferença para o estado, as cidades e as comunidades. Ao todo, 17 iniciativas foram premiadas, dentre mais de 50 projetos analisados.

### Prêmio AMCHAM Awards 2023

A AMCHAM Belo Horizonte promoveu o AMCHAM Awards 2023 para reconhecer os melhores executivos mineiros do ano.

**Nosso diretor de Sustentabilidade Roberto Toledo foi um dos vencedores, na categoria Executivo Destaque em ESG.**

O reconhecimento demonstra uma liderança engajada e focada, com um time que vem trilhando no Grupo Zelo um caminho que tem contribuído para o crescimento e o desenvolvimento sustentável da companhia.





## ENGAJAMENTO INTERNO

Internamente, também seguimos com nosso compromisso de promover práticas sustentáveis e responsáveis. Para tanto, lançamos o Selo de Responsabilidade Socioambiental, uma iniciativa que visa reconhecer práticas comprometidas com a responsabilidade socioambiental em todas as nossas operações.

Por meio de ações internas de conscientização, nossa operação evidenciou seu engajamento em temas cruciais, como a redução do consumo de água e de energia, na gestão de resíduos, assim como na implementação de tecnologias sustentáveis.



## EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Nossa atuação impõe desafios específicos nas operações cemiteriais e laboratoriais, especialmente no que diz respeito à gestão ambiental. Para abordar esses desafios, disponibilizamos a Política Socioambiental a todos os nossos funcionários e realizamos treinamentos voltados para a trilha de sustentabilidade. Em 2024, iremos trabalhar na ampliação dos programas de educação ambiental para nossos *stakeholders*.

O Programa Ciclos, estabelecido em conformidade com a Política Socioambiental do Grupo Zelo, desempenha, desde 2020, um papel importante para a promoção da conscientização e responsabilidade socioambiental entre nossos *stakeholders*. Com uma frequência mensal, o programa engloba iniciativas de comunicação por meio de boletins informativos para os públicos interno e externo.

Também conduzimos, regularmente, treinamentos e atividades de sensibilização para nossos colaboradores sobre os aspectos e os impactos ambientais relevantes, em complemento, monitoramos de forma contínua as contas de consumo de água, energia e o consumo de combustíveis.

Além do monitoramento de consumo de combustíveis, para nossas operações de crematórios, são realizadas inspeções periódicas, medidas de manutenção preventiva nos fornos crematórios e acompanhamento constante das emissões por meio de equipamentos especializados.



# 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.**

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. Existem cláusulas específicas nos contratos com o intuito de reforçar a necessidade da destinação correta.

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.

Nesse sentido, temos treinamentos fixos disponíveis na Universidade Zelo e realizamos comunicações internas (por meio do canal Fique Ligado) sobre a gestão de resíduos, quando identificada a necessidade.

Em 2023, o Grupo Zelo gerou 1.928,66 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.

Resíduo	2023 (ton)
<b>Resíduos de varrição</b>	1057,94 t
<b>Resíduos urbanos</b>	420,50 t
<b>Resíduos de exumação</b>	278,32 t
<b>Lodos de fossas sépticas</b>	83,01 t
<b>Construção e demolição</b>	55,38 t
<b>Serviço de saúde</b>	27,89 t
<b>Perigosos (Classe I)</b>	4,50 t
<b>Eletroeletrônicos</b>	0,61 t
<b>Madeira</b>	0,52 t
<b>Resíduos de toner de impressão*</b>	0,00 t
<b>Pilhas e baterias*</b>	0,00 t
<b>Total Geral (ton)</b>	<b>1928,66 T</b>

\*Quantidade gerada não chega a 10 Kg

**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.



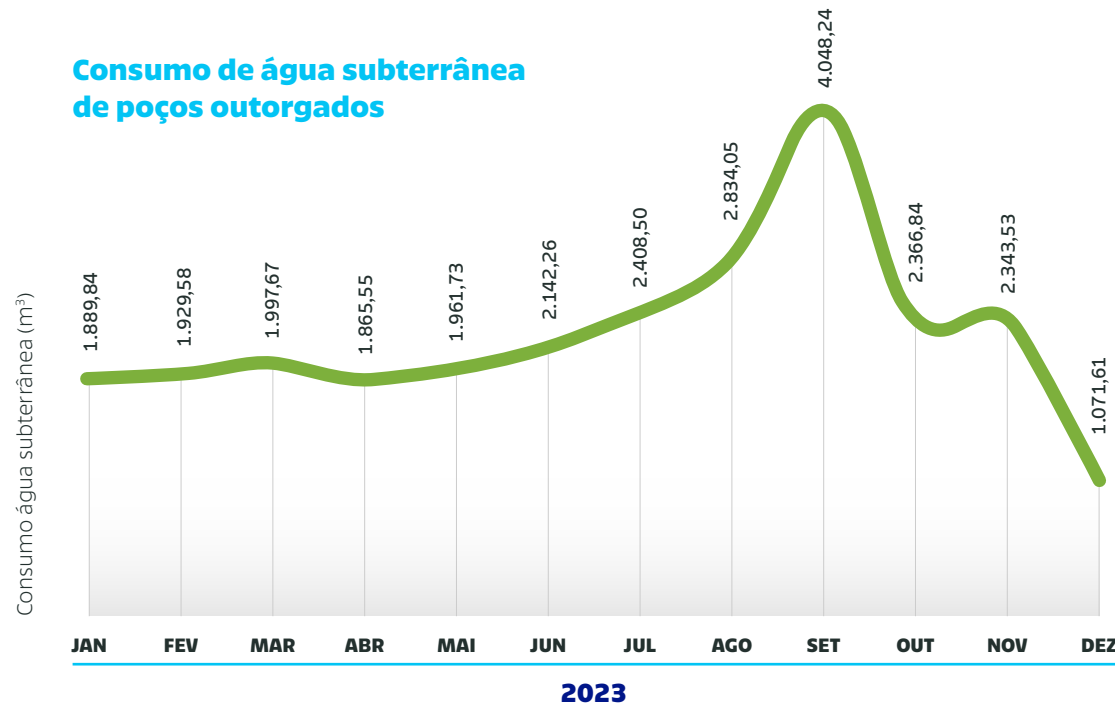
# GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS E CUIDADO COM O SOLO



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 artesanais.

O consumo de água em 2023 totalizou 79,58 megalitros de água, sendo 52,72 megalitros da concessionária e 26,86 megalitros de poços subterrâneos. O consumo total da rede pública é calculado com base nos valores registrados pelas contas de consumo. Por outro lado, o consumo de água proveniente de poços artesanais 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.

**Consumo de água subterrânea de poços outorgados**



Para 2024, nosso objetivo é mapear as fontes alternativas de abastecimento em todas as unidades do Grupo. Para tanto, planejamos implementar um formulário no nosso canal oficial de comunicação interna para que os gestores possam informar sobre a existência de captação alternativa de água em suas respectivas unidades de forma simples e rápida.

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.

## CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

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.

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 assegura 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 pontos 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 anual para as análises. Essas práticas refletem nosso compromisso com a gestão responsável dos recursos hídricos e a preservação ambiental.

## CONSUMO CONSCIENTE DE ÁGUA

Para promover a conscientização e incentivar a economia de água entre nossos colaboradores, desenvolvemos um treinamento intitulado “Consumo Consciente de Água”, lançado em 2021 e disponível na Universidade Zelo, nosso portal de treinamentos e cursos.

O conteúdo oferece informações relevantes, incluindo orientações práticas para reduzir o consumo de água em diversas atividades, como irrigação de áreas verdes, limpeza de instalações, lavagem de veículos e utilização de sanitários e cozinhas. Além disso, na sede administrativa, realizamos campanhas educativas para reforçar o acesso a essas informações e incentivar práticas sustentáveis de uso da água.



## CONSUMO DE ENERGIA

Em 2023, nosso consumo total de energia elétrica atingiu 4.330,7 MWh, uma redução de 9,97% comparado com 2022. O cálculo foi realizado com base no monitoramento mensal do faturamento de contas de consumo pelas concessionárias. A redução pode estar relacionada com a decorrência de maior controle das contas de consumo, correção da titularidade das mesmas e encerramento de contas de unidades fechadas. Em 2023, continuamos com um modelo de reestruturação, encerrando unidades de baixa rentabilidade e otimizando atendimento por localidade, o que reduziu o número de imóveis ocupados. Em complemento, incentivamos periodicamente o consumo consciente de energia.

Tipos de combustíveis	Consumo de combustível (convertido em energia - Joule)	Consumo registrado
<b>Etanol</b>	60.341,4 J	49.535,64 litros
<b>Gasolina</b>	1.605.602,9 J	947.578,00 litros
<b>Diesel</b>	615.542,9 J	303.563,02 litros
<b>GLP</b>	421.677,2 J	158.945,53 quilogramas
<b>TOTAL</b>	<b>2.703.164,4</b>	

Considerando o serviço de cremação, no qual o consumo de gás GLP está diretamente ligado ao número de serviços prestados, entre os anos de 2022 e 2023, estima-se que houve uma redução de cerca de 8% no consumo de GLP por cremação realizada, equivalente a 8.088,53 J/Cremação. Essa diminuição foi alcançada a partir da otimização do consumo de gás GLP, com inspeções periódicas, manutenções preventivas e uma operação mais eficiente do forno. Apesar dessa redução percentual, o consumo absoluto aumentou devido ao crescimento 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* 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 traslado 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 2023.

As emissões totais de Gases de Efeito Estufa (GEE) do Grupo Zelo em 2023 foram de 2.942 tCO<sub>2</sub>e. Analisando por escopo, as emissões do Escopo 1 totalizaram 2.775 tCO<sub>2</sub>e (uma redução de 6% em relação a 2022) e no Escopo 2, as emissões decorrentes da energia adquirida totalizaram 167 tCO<sub>2</sub>e (redução de 17% em relação a 2022). Para o cálculo, foram considerados os gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

Em 2023, o consumo de gás GLP foi otimizado, refletindo no inventário de emissões. Quanto à frota, elencamos três principais ações que podem ter contribuído para essa diminuição: controle de orçamento de combustível, implementação do *lbutton* em todos os veículos, facilitando a identificação de colaboradores com direção fora do padrão recomendado e o monitoramento da velocidade dos condutores.

Quando falamos de nossas conquistas na redução de emissões, consumo de água e combustíveis, ressaltamos que essas melhorias também decorrem do fechamento estratégico de filiais, redução direta de serviços e ampliação da terceirização de serviços funerários. Importante mencionar que não abrangemos no inventário de 2023 o escopo 3, que se refere a emissões de terceiros.

## Emissão por fonte (tCO<sub>2</sub>e)

	Escopo 01		Escopo 02
	Combustão estacionária	Combustão móvel	Energia adquirida
<b>2021</b>	449	2681	295
<b>2022</b>	361	2589	202
<b>2023</b>	467	2308	167

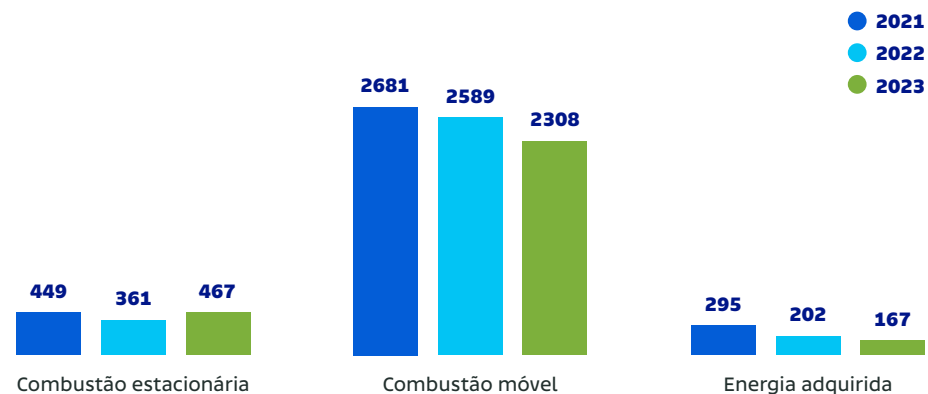
## Emissão por escopo (tCO<sub>2</sub>e)

	Escopo 01	Escopo 02
<b>2021</b>	3130	295
<b>2022</b>	2950	202
<b>2023</b>	2775	167

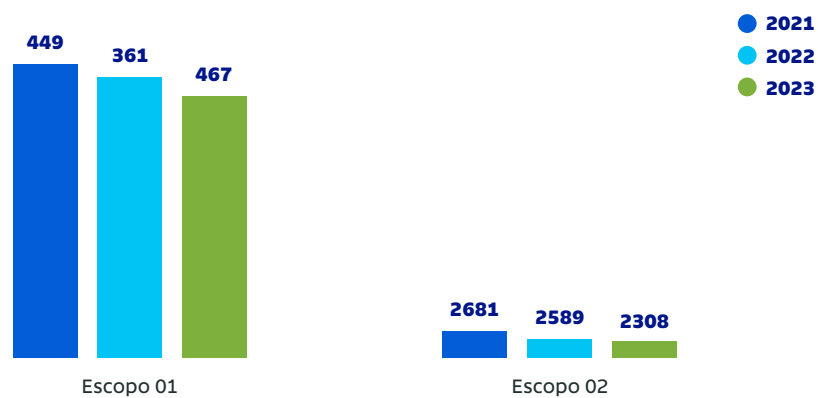
## Redução (%) nas emissões

	Escopo 01	Escopo 02
<b>2022 em relação a 2021</b>	-6%	-32%
<b>2023 em relação a 2022</b>	-6%	-17%
<b>2023 em relação a 2021 (1º ano)</b>	-11%	-43%

### Emissões (tCO<sub>2</sub>eq) por fonte



### Emissões (tCO<sub>2</sub>eq) por escopo



## AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

Atualmente, a 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.

Dentro do Sistema de Gestão Ambiental, foi estabelecido um procedimento para qualificar fornecedores envolvidos na cadeia de gerenciamento de resíduos, garantindo que a operação esteja de acordo com os padrões ambientais do Grupo.

Embora o processo de avaliação ambiental de fornecedores ainda esteja em implementação, representa um passo significativo em direção à garantia da sustentabilidade em toda a nossa cadeia de suprimentos.





# COMPROMISSO SOCIAL

- 3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES
- 8\_ DESTAQUES 2023
- 11\_ NOSSO JEITO DE SER
- 22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE
- 24\_ NOSSAS PESSOAS
- 32\_ TECNOLOGIA
- 34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- 42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE
- 52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE
- 55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024
- 57\_ SOBRE O RELATÓRIO
- 59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI
- 66\_ CRÉDITOS

**P**ara nós, cuidar dos clientes durante o momento de luto vai além de uma obrigação comercial; é um compromisso social essencial. Reconhecemos a importância e a sensibilidade desse processo para as famílias enlutadas, e nosso trabalho está embasado em um atendimento sempre respeitoso.

Nossos colaboradores recebem treinamento especializado para lidar com empatia e respeito, compreendendo as necessidades emocionais das famílias durante esse momento difícil. Nosso objetivo é proporcionar um ambiente acolhedor, confortável e tranquilo, onde os clientes possam honrar e celebrar o legado de seus entes queridos com dignidade, além de auxiliar no processo de organização do funeral e despedida.

Nosso compromisso social considera as regiões onde estamos presentes, buscando tornar um momento sensível o mais confortável possível para as pessoas, além de respeitar suas tradições e cultura.

Investimos em recursos e serviços que visam aliviar o fardo emocional e logístico das famílias enlutadas, oferecendo suporte personalizado e soluções adaptadas às suas necessidades específicas. Estamos sempre disponíveis para ouvir, orientar e prestar assistência, proporcionando conforto e apoio em cada etapa desse processo.

## IMPACTO POSITIVO VIA LEIS DE INCENTIVO

Por meio das Leis Municipais de Incentivo à Cultura (LMIC), apoiamos projetos sociais, convertendo o valor do Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN) em investimentos em iniciativas culturais. Em 2023, aumentamos significativamente nossos investimentos, apoiando três projetos que totalizaram R\$ 533.075,42, representando um crescimento de 256% em comparação com 2022.



## O MUSEU ATRAVESSA A CIDADE

Pelo segundo ano consecutivo, o Grupo Zelo formalizou patrocínio, via LMIC BH, ao projeto "O Museu Atravessa a Cidade", do MM Gerdau – Museu de Minas e do Metal. Dentre as temáticas propostas, estão a diversidade cultural do Estado e a importância das tecnologias africanas empenhadas na mineração e na formação cultural do Brasil. Os temas selecionados são direcionadores para diferentes ações educativas do projeto: formações para membros da comunidade escolar e agentes comunitários; doação de materiais didático-pedagógicos; oficinas infantis e intervenções teatrais em turmas de 3 a 5 anos de escolas e creches públicas de diferentes regiões de Belo Horizonte.

Desse modo, demonstramos nosso comprometimento com o desenvolvimento social e cultural da comunidade, promovendo uma compreensão mais profunda da diversidade cultural e da importância das tecnologias africanas em nossa sociedade.

## NOITE DE CINEMA

A Associação Cultural Cine Teatro Popular é um projeto sociocultural que promove sessões de cinema ao ar livre em regiões periféricas de Belo Horizonte, há mais de dez anos. Entre os anos de 2023 e 2024, as sessões previstas no projeto "Manutenção Noite de Cinema", aprovado pela LMIC BH, serão patrocinadas integralmente pelo Grupo Zelo.

Outras ações contempladas no projeto são oficinas introdutórias ao audiovisual, voltadas para adolescentes a partir de 14 anos e sessões extra de cinema em regionais onde o Grupo possui operações. Potencializando o propósito de promover e fortalecer a cultura local e nacional, todas as produções apresentadas são brasileiras, com prioridade para aquelas realizadas em Belo Horizonte e região.



## FESTIVAL ACESSA BH

Patrocinado pela primeira vez pelo Grupo Zelo, o Festival ACESSA BH é um evento multicultural que busca contemplar a diversidade e inclusão. Com uma programação gratuita, o foco em acessibilidade do festival é refletido nas programações das atrações, no elenco das produções, que é composto por pessoas com deficiência (no mínimo 50%) e nos recursos de acessibilidade para o público (estrutura física adequada e recursos como intérprete de libras, por exemplo).

Além das apresentações de teatro, dança e literatura, o projeto incentivado pelo Grupo Zelo em 2023, previu também a realização de uma palestra sobre acessibilidade em projetos culturais, fornecendo bases para promoção de mais projetos com esse viés de atuação.



# CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE

GRI 3-3, 201-1

- 3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES
- 8\_ DESTAQUES 2023
- 11\_ NOSSO JEITO DE SER
- 22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE
- 24\_ NOSSAS PESSOAS
- 32\_ TECNOLOGIA
- 34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- 42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE
- 50\_ COMPROMISSO SOCIAL
- 55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024
- 57\_ SOBRE O RELATÓRIO
- 59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI
- 66\_ CRÉDITOS

O ano de 2023 representou um período de consolidação dos resultados financeiros. Registramos um crescimento sólido na geração de receita ao longo do ano com alta de 11% na receita líquida, culminando em uma média robusta no final de 2023, em que quase dobramos o EBITDA em comparação ao ano de 2022 e mantivemos uma posição de geração de caixa substancial, aumentando em 37% o caixa operacional em comparação ao ano anterior. Essa trajetória demonstra que as mudanças implementadas durante os anos de 2022 e 2023, incluindo a revisão de processos internos e do organograma, resultaram em impactos positivos.

A digitalização da carteira foi outra iniciativa com impacto financeiro importante no ano, uma vez que melhorou nossos processos e aumentou as vendas por canais digitais, evitando fraudes e melhorando acesso a diferentes meios de pagamento.

Com esforços contínuos, nosso modelo de negócios é economicamente sustentável, com geração de caixa, ao mesmo tempo que investimos em crescimento e melhoria do portfólio. Desta forma, novas unidades funerárias são vitais para melhorar o atendimento ao cliente e a infraestrutura, garantindo a melhor experiência possível.

Em 2023, adotamos um modelo orçamentário mais enxuto e estratégico, focado na otimização de

recursos e serviços. Essa abordagem impulsionou a eficiência operacional, proporcionando maior controle sobre o fluxo de caixa e as despesas, além de direcionar investimentos para aprimorar a experiência do cliente, visando ao crescimento do grupo nos próximos anos. No âmbito do projeto Capex, priorizamos investimentos alinhados à nossa visão estratégica de sustentabilidade. Com esse planejamento, contemplamos uma redução dos custos e das despesas em aproximadamente 7% em comparação ao ano anterior, evidenciando o compromisso com nosso plano de melhoria de rentabilidade e experiência do cliente.

As Demonstrações Financeiras do Grupo Zelo são auditadas e divulgadas em jornal de ampla circulação.



### Resultados consolidados (R\$ mil)

<b>Ativos</b>	1.735.634
<b>Patrimônio líquido</b>	1.153.903
<b>Passivo</b>	581.731

### Valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ mil)

<b>Valor econômico direto gerado: receitas</b>	<b>R\$ 507.520</b>
<b>Receita líquida</b>	R\$ 507.520
<b>Receita bruta</b>	R\$ 589.144
<b>Valor econômico distribuído</b>	<b>R\$ 406.626</b>
<b>Custos operacionais</b>	R\$ 174.334
<b>Salários e benefícios de empregados</b>	R\$ 206.113
<b>Pagamentos a provedores de capital</b>	R\$ 7.770
<b>Pagamentos ao governo</b>	R\$ 18.409
<b>Investimentos na comunidade</b>	R\$ -
<b>Valor econômico retido</b>	<b>R\$ 100.894</b>



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

01/01/2023 a 31/12/2023	Planos Funerários	Serviços Funerários	Cemitérios	Benefícios	Eliminações	Consolidado
<b>Demonstração dos resultados</b>						
<b>Receitas líquidas</b>	365.927	159.269	126.124	4.215	(148.015)	507.520
<b>Custos</b>	(175.501)	(121.937)	(18.900)	(1.585)	143.589	(174.334)
<b>Lucro bruto</b>	190.426	37.332	107.224	2.630	(4.426)	333.186
<b>Receitas (despesas) operacionais</b>						
<b>Gerais, administrativas e outras</b>	(75.681)	(64.252)	(42.226)	(3.771)	4.426	(181.504)
<b>Despesas com vendas</b>	(46.651)	(7.439)	(2.073)	(209)	-	(56.372)
<b>Resultado com participações societárias</b>	7.642	(1.693)	29.962	-	(44.464)	(8.553)
<b>Ganho por compra vantajosa</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Outras receitas/despesas operacionais</b>	11.859	229	(3.475)	-	(257)	8.356
<b>Resultado antes das receitas e despesas financeiras</b>						
<b>Resultado financeiro</b>	(25.592)	(5.572)	(977)	2	-	(32.139)
<b>Receitas financeiras</b>	3.545	1.835	3.466	18	-	8.864
<b>Despesas financeiras</b>	(29.137)	(7.407)	(4.443)	(16)	-	(41.003)
<b>Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social</b>						
<b>Imposto de renda e contribuição social</b>	(18.712)	12.694	(15.420)	453	-	(20.985)
<b>Corrente</b>	(138)	(13)	(15.216)	-	-	(15.367)
<b>Diferido</b>	(18.574)	12.707	(204)	453	-	(5.618)
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>43.291</b>	<b>(28.701)</b>	<b>73.015</b>	<b>(895)</b>	<b>(44.721)</b>	<b>41.989</b>



# METAS E COMPROMISSOS PARA 2024

- 3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES
  - 8\_ DESTAQUES 2023
  - 11\_ NOSSO JEITO DE SER
  - 22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE
  - 24\_ NOSSAS PESSOAS
  - 32\_ TECNOLOGIA
  - 34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
  - 42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE
  - 50\_ COMPROMISSO SOCIAL
  - 52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE
- 
- 57\_ SOBRE O RELATÓRIO
  - 59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI
  - 66\_ CRÉDITOS

# METAS ESTRATÉGICAS E AÇÕES DIRECIONADAS PARA O PRÓXIMO ANO

**E**m nosso processo de planejamento estratégico, desenvolvemos metas e compromissos para alcançar nossa visão: **ser o melhor e maior grupo do setor funerário do Brasil até 2025.**

Para 2024, concentraremos nossos esforços em alguns pilares:

## NEGÓCIOS

- » Continuar crescendo nacionalmente e ser o melhor e maior grupo do setor funerário até 2025;
- » Realizar M&A: aquisições estratégicas e que sejam compatíveis com a Cultura Zelo;
- » Padronização da operação das unidades;
- » Melhorar a performance dos canais de venda;
- » Aumentar a eficiência operacional e maximizar rentabilidade.

## GOVERNANÇA

- » Mapear processo e atualizar a matriz de riscos e controles;
- » Realizar auditoria de controles internos do projeto SOX;
- » Realizar projeto de privacidade e proteção de dados;
- » Continuar com treinamentos de ética e *compliance*, visando manter uma cultura sólida de governança corporativa.

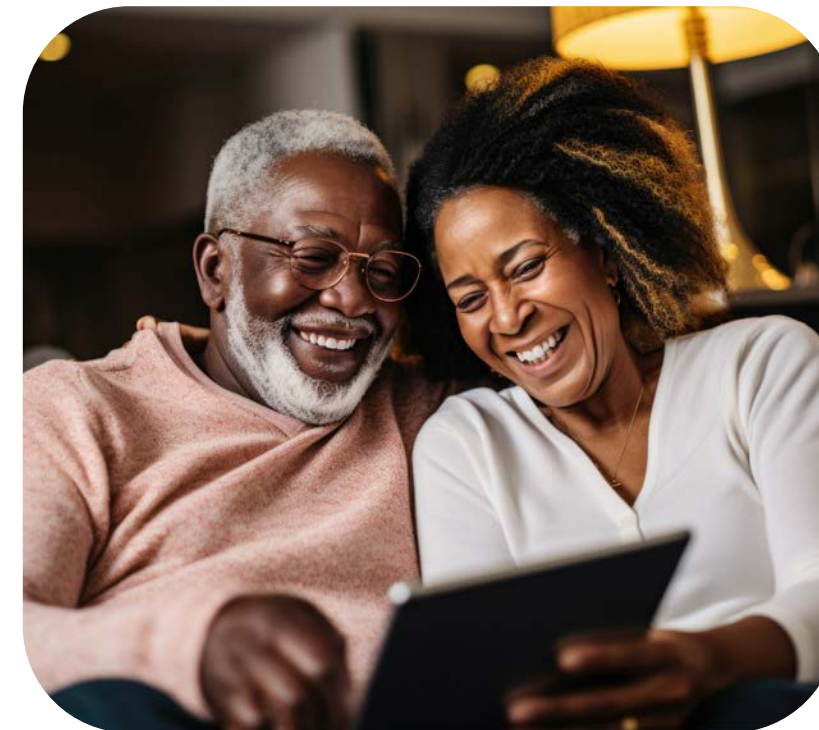
## MEIO AMBIENTE

- » Protocolar 95% dos licenciamentos das atividades cemiteriais e de somatoconservação das unidades do Grupo Zelo;
- » Licenciamento ambiental de novos cemitérios;

- » Regularização de 100% da destinação de resíduos não domésticos das atividades cemiteriais e de somatoconservação do Grupo por meio do estabelecimento de contratos com empresas destinadoras.
- » Continuar desenvolvendo nosso Relatório de Sustentabilidade em conformidade com as normas da GRI;

## PESSOAS

- » Seguir evoluindo em práticas de fomento à Diversidade, equidade e inclusão.
- » Continuar com programas de treinamentos em diferentes âmbitos: compliance, segurança, capacitação em liderança, entre outros;
- » Expansão das equipes comerciais.



## INOVAÇÃO

- » Lançamento de novas funcionalidades na Plataforma Zelo;
- » Investimento contínuo em digitalização de processos.

## SOCIAL

- » Continuar em busca de novas possibilidades de apoio a projetos via lei de incentivos fiscais e de fomento ao bem-estar social das comunidades que estão no entorno das nossas operações.



# SOBRE O RELATÓRIO

GRI 2-3

- 3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES
- 8\_ DESTAQUES 2023
- 11\_ NOSSO JEITO DE SER
- 22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE
- 24\_ NOSSAS PESSOAS
- 32\_ TECNOLOGIA
- 34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- 42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE
- 50\_ COMPROMISSO SOCIAL
- 52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE
- 55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024
- 59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI
- 66\_ CRÉDITOS



**E**ste 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 2023 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](mailto:sustentabilidade@grupozelo.com)



# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

3_	MENSAGEM DOS LÍDERES
8_	DESTAQUES 2023
11_	NOSSO JEITO DE SER
22_	SATISFAÇÃO DO CLIENTE
24_	NOSSAS PESSOAS
32_	TECNOLOGIA
34_	ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
42_	CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE
50_	COMPROMISSO SOCIAL
52_	CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE
55_	METAS E COMPROMISSOS 2024
57_	SOBRE O RELATÓRIO
66_	CRÉDITOS

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

### DECLARAÇÃO DE USO

O Grupo Zelo relatou em conformidade com GRI Standards para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

GRI 1 usada	GRI 1 - Fundamentos 2021						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		Nosso jeito de ser		11			
	2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização		Estrutura de Governança		11			
	2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato		Sobre o Relatório		57			
	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		Nosso jeito de ser; Relacionamento com stakeholders		11, 19			
	2-7: Empregados		Nossas pessoas		24			
	2-8: Trabalhadores que não são empregados		Nossas pessoas		24			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 3. Governança	2-9: Estrutura de governança e sua composição		Estrutura de Governança		34			
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança		Estrutura de Governança		34			
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança		Estrutura de Governança		34			
	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos		Estrutura de Governança		34			
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos		Estrutura de Governança		34			
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		Nosso jeito de ser		11			
	2-15: Conflitos de Interesse		Estrutura de Governança		34			
	2-16: Comunicação de preocupações cruciais		Estrutura de Governança		34			
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		Estrutura de Governança		34			
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Estrutura de Governança		34			
	2-19: Políticas de remuneração		Estrutura de Governança		34			
	2-20: Processo para determinação da remuneração		Nossas pessoas		24			
	2-21: Proporção da remuneração total anual		Nossas pessoas		24			

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 4. Estratégia, políticas e práticas	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		Mensagem do Presidente e do Presidente do Conselho		4			
	2-23: Compromissos de política		Estrutura de Governança		34			
	2-24: Incorporação de compromissos de política		Estrutura de Governança		19, 34			
	2-25: Processos para reparar impactos negativos		Estrutura de Governança		34			
	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		Estrutura de Governança		34			
	2-27: Conformidade com leis e regulamentos		Estrutura de Governança		34			
	2-28: Participação em associações		Satisfação do cliente		23			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 5. Engajamento de stakeholders	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders		Relacionamento com stakeholders		19			
	2-30: Acordos de negociação coletiva		Nossas pessoas		24			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1: Processo de temas materiais		Nosso jeito de ser		17			
	3-2: Lista de temas materiais		Nosso jeito de ser		17			
Temas Materiais	Conteúdo	ODS	Localização - Capítulo	Dados/Informações	Páginas	Omissão		
							Motivo	Explicação
Crescimento com rentabilidade								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		Crescimento com rentabilidade		52			
	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído		Crescimento com rentabilidade		52			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		Cuidado com o meio ambiente		42			
	201-3: Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	8			-	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			A companhia não possui empréstimos e incentivos pelo Governo e não temos subsídios fiscais.	-			
203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços			Não realizamos investimentos relacionados ao indicador no período.	-				
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos				-	Informação indisponível/incompleta	O Grupo Zelo não mensura esse indicador.	



Direitos Humanos e Diversidade, Equidade e Inclusão							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5	Nossas pessoas		24		
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1: Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero		O Grupo Zelo não possui diferenciação de salário mínimo por gênero.	-			
	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		Nossas pessoas		24		
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens		Nossas pessoas		24		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Nossas pessoas		24		
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1: Operações e fornecedores em risco significativo de casos de trabalho infantil		Nossas pessoas		24		
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		Nossas pessoas		24		
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 específica para direitos humanos.
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento				-	Informação indisponível/incompleta	O Grupo Zelo não mensura esse indicador.

Ética e Governança Corporativa							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	16	Estrutura de Governança		34		
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1: Proposição de gastos com fornecedores locais		Relacionamento com stakeholders		19		
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção		Estrutura de Governança		34		
	205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		Estrutura de Governança		34		
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		Estrutura de Governança		34		
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Estrutura de Governança		34		
GRI 207: Tributos 2019	207-1: Abordagem tributária		Estrutura de Governança		34		
	207-2: Governança, controle e gestão de risco fiscal		Estrutura de Governança		34		
	207-3: Engajamento dos stakeholders e gestão das preocupações relacionadas com tributos		Estrutura de Governança		34		
	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 em 2023.
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes			Satisfação do cliente		22	

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	-	Nossas pessoas		24		
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	-	Nossas pessoas		24		
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	-	Nossas pessoas		24		
	401-3: Licença maternidade/paternidade	-			-	Informação indisponível/incompleta	O Grupo Zelo não mensura esse indicador.
	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	-	Nossas pessoas		24		
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	-	Nossas pessoas		24		
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	-	Nossas pessoas		24		
	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	-	Nossas pessoas		24		
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	-	Nossas pessoas		24		
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	-	Nossas pessoas		24		
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	-	Nossas pessoas		24		
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	-	Nossas pessoas		24		
	403-9 Acidentes de trabalho	-	Nossas pessoas		24		
	403-10 Doenças profissionais	-		Não há doenças profissionais registradas.	-		
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1: Média de horas de capacitação por ano por empregado	-	Nossas pessoas		24		
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	-	Nossas pessoas		24		
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	-	Nossas pessoas	No total de empregados que receberam avaliação regular de desempenho, 49,5% foram homens e 50,5% mulheres.	-		
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1: Avaliação dos impactos na saúde e na segurança das categorias de produtos e serviços	-		As atividades da equipe SESMT são regulamentadas e atribuídas diretamente aos colaboradores.	-		
	416-2: Casos de não conformidade relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e na segurança	-		Não houve casos neste perfil.	-		

Riscos de contaminação do solo e recursos hídricos							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		Cuidado com o meio ambiente		42		
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1: Interações com a água como recurso compartilhado		Cuidado com o meio ambiente		42		
	303-2: Gestão dos impactos relacionados com o descarte de água		Cuidado com o meio ambiente		42		
	303-3: Captação de água		Cuidado com o meio ambiente		42		
	303-4: Descarte de água				-	Informação indisponível/incompleta	O Grupo Zelo não mensura esse indicador.
	303-5: Consumo de água	6;15	Cuidado com o meio ambiente		42		
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados		Cuidado com o meio ambiente		42		
	306-2: Gestão dos impactos significativos relacionados com os resíduos		Cuidado com o meio ambiente		42		
	306-3: Resíduos gerados		Cuidado com o meio ambiente		42		
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final		Cuidado com o meio ambiente		42		
	306-5: Resíduos destinados para disposição		Cuidado com o meio ambiente		42		
Inovação e transformação digital							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	9	Tecnologia: digitalização, performance e segurança da informação		32		
Temas Relevantes							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	-	Cuidado com o meio ambiente		42		
GRI 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização	-	Cuidado com o meio ambiente		42		
	302-4: Redução do consumo de energia	-	Cuidado com o meio ambiente		42		
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de GEE	-	Cuidado com o meio ambiente		42		
	305-2: Energia indireta (Escopo 2) Emissões de GEE	-	Cuidado com o meio ambiente		42		
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	Cuidado com o meio ambiente		42		
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	-	Cuidado com o meio ambiente		42		
	308-2: Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	-	Cuidado com o meio ambiente		42		





# CRÉDITOS

- 3\_ MENSAGEM DOS LÍDERES
- 8\_ DESTAQUES 2023
- 11\_ NOSSO JEITO DE SER
- 22\_ SATISFAÇÃO DO CLIENTE
- 24\_ NOSSAS PESSOAS
- 32\_ TECNOLOGIA
- 34\_ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- 42\_ CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE
- 50\_ COMPROMISSO SOCIAL
- 52\_ CRESCIMENTO COM RENTABILIDADE
- 55\_ METAS E COMPROMISSOS 2024
- 57\_ SOBRE O RELATÓRIO
- 59\_ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI



**Coordenação do Relatório de Sustentabilidade 2023**

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



QUEM TEM  
VIVE BEM

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023

[GRUPOZELO.COM](https://www.grupozele.com)

VISITE NOSSAS REDES SOCIAIS:

