

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE  
2021



GRUPO **ZELO**

ESSENCIAL  
É VIVER BEM.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2021



ESSENCIAL  
É VIVER BEM.

# ÍNDICE

<i>Mensagem do Presidente</i> .....	6
<i>Mensagem do Presidente do Conselho</i> .....	8
<i>Destaques de 2021</i> .....	10
<i>Nosso jeito de ser</i> .....	14
O Grupo Zelo .....	16
Como trabalhamos .....	19
Estrutura de Governança .....	21
Ética e Integridade .....	24
Comunicação transparente .....	26
Gerenciamento de riscos .....	28
Agenda de sustentabilidade .....	29
Sistema de Gestão Ambiental e Social .....	30
<i>Performance em 2021</i> .....	32
Inovação .....	34
Resultados econômicos .....	36
Excelência no trabalho .....	38
Satisfação do cliente .....	40
Valor para a sociedade .....	42
Cuidado com o meio ambiente .....	44
<i>Metas e compromissos 2022</i> .....	46
<i>Sobre o relatório</i> .....	48
<i>Créditos</i> .....	50



**LUCAS PROVENZA**  
CEO DO GRUPO ZELO

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em 2021, demos continuidade à nossa missão de inspirar zelo em todos os momentos, com avanços significativos. Um dos marcos do ano foi a aquisição de 19 empresas, recorde na trajetória do Grupo Zelo. A estratégia de integrações é alinhada ao nosso propósito de promover uma transformação positiva no setor funerário brasileiro, o que se apresentou como um grande desafio em 2021, pois buscamos um padrão de profissionalização e adequação regulatória, social e ambiental para as unidades adquiridas. Com as novas empresas, dobramos nossa área de atuação: estamos agora em 12 estados e no Distrito Federal. Com isso, ao fim de 2021, o Grupo Zelo já havia se tornado a maior operação de serviços funerários do Brasil.

Mantivemos nossa crença firme de que a sustentabilidade tem ligação direta com o sucesso do negócio. Desde a nossa fundação, a governança corporativa esteve presente e fez parte dos nossos processos. Neste sentido, o crescimento do Grupo Zelo foi acompanhado de importantes evoluções na estrutura de governança da Companhia. Nomeamos uma *Governance Officer*, criamos um Comitê ESG e estruturamos a Matriz de Riscos da Companhia. Para 2022, mais um passo importante em nossa caminhada será dado. Além das já existentes funções de Gestão de Riscos, *Compliance* e Controles Internos, implementaremos a área de Auditoria Interna do Grupo Zelo.

Esse movimento nos deixará ainda mais aderentes às melhores práticas de mercado, trazendo aprimoramento e maior robustez à nossa governança. A postura ética e sustentável favorece o crescimento, abrindo as portas para diferentes fontes de capitalização. Um exemplo disso foi a conclusão bem-sucedida da nossa primeira emissão de debêntures, em dezembro de 2021, no valor de R\$ 100 milhões. Em paralelo, sabemos que todo esse crescimento comprometeu a eficiência das nossas operações, que, certamente, serão corrigidas ao longo de 2022, por meio de medidas como a sinergia de insumos e investimentos em tecnologia e inovação.

A qualidade dos serviços foi mantida em nível de excelência, comprovado pelo nosso desempenho nas pesquisas de satisfação com clientes, que resultou em um Net Promoter Score (NPS) de 79%. Ainda em 2021, conquistamos o selo de qualidade ISO 9001 para o Laboratório da Gameleira, Memorial Contorno e Processos do CSC e Corporativos correlatos, e a ISO 14001 para a unidade sede administrativa em Belo Horizonte/MG e Cemitério e Crematório de Pequenos Animais Bosque das Águas Claras, localizado em Nova Lima/MG. A certificação internacional representa um importante passo para a padronização do nível de atendimento em nossas unidades.

Tais realizações foram viabilizadas pelo talento do nosso quadro de colaboradores, que cresce rapidamente. Em 2021, mais do que dobramos em número de pessoas, ultrapassando o patamar de quatro mil profissionais. Buscamos capacitar cada vez mais nossas equipes, para que cresçam junto com o Grupo Zelo, sempre em linha com as diretrizes de sustentabilidade. Em 2021, treinamos 95% das pessoas em ética e *compliance*. Além disso, foi o primeiro ano em que a distribuição de lucros e resultados (PLR) esteve vinculada ao desempenho em sustentabilidade, contribuindo para engajar ainda mais

“  
MANTIVEMOS NOSSA  
CRENÇA FIRME DE QUE A  
SUSTENTABILIDADE TEM  
LIGAÇÃO DIRETA COM O  
SUCESSO DO NEGÓCIO.

”

nosso time com o desenvolvimento sustentável, prática que continua em 2022 com metas como o desenvolvimento de melhorias na metodologia de coleta de dados de emissões de Gases de Efeito Estufa a partir da análise do inventário de emissões de 2021.

Visando incentivar e reconhecer ainda mais o trabalho dos nossos talentos, criamos uma área de Recompensa em 2021 e, em 2022, será lançado um Comitê de Gente, que vai nos apoiar no processo de amadurecimento da gestão de pessoas no Grupo Zelo. O cuidado com os nossos profissionais obteve um importante reconhecimento, com a conquista da certificação concedida pela Great Place to Work (GPTW), que classifica a empresa como um excelente lugar para trabalhar. Em 2022, vamos analisar os resultados da pesquisa realizada pelo GPTW e traçar estratégias para implantar as melhorias que sejam necessárias. Outro avanço previsto para os próximos anos é o fomento à diversidade no nosso quadro de colaboradores.

Estamos criando um ciclo virtuoso, de dentro para fora, entre todas as pessoas e em todos os caminhos. O acolhimento permeia colaboradores, clientes e a sociedade, sempre de modo ético e responsável. Com esse crescimento, trazemos orgulho para as milhares de famílias que trabalham no segmento funerário e colaboram com o desenvolvimento do Brasil. Finalizamos 2021 certos de que muito foi alcançado neste sentido e preparados para atingir novas metas e contribuir cada vez mais na resolução de questões socioambientais do nosso país.

# MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO

(GRI 102-14)

Em 2021, a integridade, o foco no cliente e a transformação positiva estiveram no centro da estratégia do Grupo Zelo. O grande número de aquisições, superando as expectativas iniciais, tornou o ano particularmente desafiador. Além da ampliação da variedade de locais onde trabalhamos, houve uma mudança relevante de concentração de operações, com crescimento expressivo no Nordeste. Um dos aspectos mais importantes nesse cenário foi assegurar a satisfação dos clientes, uma questão frequentemente abordada no âmbito do Conselho de Administração.

Com o grande volume de integrações, temos trabalhado para garantir um alto nível de serviço em todas as unidades. Um exemplo é a conquista do selo ISO 9001 para duas operações em 2021. Além disso, com empenho e organização, conseguimos adquirir 19 empresas e manter, mais uma vez, um excelente nível de Net Promoter Score (NPS), algo muito valorizado pelos acionistas da Companhia.

Outro ponto-chave foi a certificação com o selo Great Place to Work (GPTW), que demonstrou o quanto, mesmo em meio a um crescimento acelerado, o Grupo Zelo conseguiu manter seus colaboradores engajados com a missão da empresa, em um ambiente de trabalho adequado para o desempenho de suas funções. A conquista é ainda mais relevante tratando-se de um segmento ainda estigmatizado, mas que estamos aju-

dando a transformar: hoje, podemos afirmar o quanto nossos profissionais sentem-se reconhecidos e participantes do propósito de oferecer acolhimento e dignidade aos clientes em um momento sensível como o falecimento de um familiar.

Olhamos, ainda, para a superação de desafios ambientais inerentes ao setor funerário, principalmente na operação de cemitérios, crematórios e laboratórios de tanatopraxia. Nesse contexto, vale destacar que, ao integrar uma nova empresa, o Grupo Zelo não mede esforços para realizar planos de adequação para as regularizações socioambientais que sejam necessárias.

Queremos nos posicionar como uma empresa brasileira de referência e, para isso, precisamos de recursos financeiros que viabilizem nossa expansão de modo sustentável. Estamos cientes de que a captação desses recursos está fortemente vinculada às boas práticas ESG, nas quais temos evoluído a cada ano.

Em resumo, o ano de 2021, apesar dos impactos da pandemia de Covid-19 ainda sentidos no país, marcou importantes avanços do Grupo Zelo em direção ao desenvolvimento sustentável. Como próximos passos, para 2022, estamos focados em continuar com a trajetória de crescimento da Companhia e aprimorar nossa eficiência operacional, ajustando nossas margens e levando cada vez mais benefícios para a sociedade.



“

**QUEREMOS NOS  
POSICIONAR COMO UMA  
EMPRESA BRASILEIRA  
DE REFERÊNCIA E, PARA  
ISSO, PRECISAMOS DE  
RECURSOS FINANCEIROS  
QUE VIABILIZEM NOSSA  
EXPANSÃO DE MODO  
SUSTENTÁVEL.**

”

**LUCAS MIRANDA**

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

# DESTAQUES DE 2021





## NEGÓCIOS

- » Ao fim de 2021, o Grupo Zelo já havia se tornado a maior operação de serviços funerários do Brasil
- » Integração de 19 empresas, totalizando mais de 50 aquisições desde a nossa fundação
- » Expansão da área de cobertura, atingindo 12 estados brasileiros e o Distrito Federal
- » R\$ 14 milhões em descontos oferecidos aos nossos clientes por meio da Ducash
- » Conclusão da nossa primeira emissão de debêntures, no valor de R\$ 100 milhões



## GOVERNANÇA

- » Estabelecimento do cargo de *Governance Officer*, responsável por gerenciar todo o sistema de governança corporativa do Grupo Zelo
- » Criação do Comitê ESG, para zelar e disseminar nosso comprometimento com a governança corporativa, sustentabilidade e ética empresarial
- » Estruturação da Matriz de Riscos do Grupo Zelo, contemplando aspectos operacionais, corporativos, legais, financeiros e ambientais
- » Treinamento de 95% dos colaboradores em boas práticas de ética e *compliance*



## QUALIDADE

- » Conquista da Certificação ISO 9001 para o Laboratório da Gameleira, Memorial Contorno e Processos do CSC e Corporativos correlatos
- » Reestruturação da pesquisa de satisfação pós-óbito
- » Manutenção da NPS (Net Promoter Score) em níveis de excelência



## PESSOAS

- » 2.110 novas contratações, mais que dobrando nosso quadro de colaboradores
- » Conquista da Certificação GPTW, que classifica o Grupo Zelo como um excelente lugar para trabalhar
- » Lançamento de sistema de avaliação anual de desempenho dos nossos profissionais
- » Estruturação da área de Recompensa, reforçando nossa cultura de reconhecimento e meritocracia



## MEIO AMBIENTE

- » Apresentação do Relatório de Sustentabilidade 2020 no Encontro Nacional dos Cemitérios Particulares do Brasil. O Grupo Zelo foi pioneiro, tendo publicado o primeiro relato GRI do setor funerário no Brasil.
- » Desenvolvimento do primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa do Grupo Zelo, referente a 2021



## SOCIAL

- » Aporte de R\$ 300.000,00 no projeto Avante Mano Down, para construção do Ecossistema de Inclusão e aumento da capacidade de atendimento da entidade
- » Doação de R\$ 60.000,00 à instituição sem fins lucrativos SAF SOCIAL, que desenvolve atividades para promover a geração de renda para pessoas carentes

- » Atendimento de 100% do Plano de Ação Ambiental e Social - ESAP compactuado com a gestora Crescera Capital
- » Compensação dos resíduos de material gráfico gerados nas ações do dia de finados nas unidades cemitérios, através do Selo Eu Reciclo
- » Redução do uso de papel a partir da assinatura digital de documentos
- » Apresentação do Programa Ciclos como Case de Responsabilidade Social em Webinar promovida pela União Brasileira para Qualidade (UBQ)
- » Certificação ISO 14001 da unidade sede corporativa em Belo Horizonte/MG e Cemitério e Crematório de Pequenos Animais Bosque das Águas Claras, localizado em Nova Lima/MG



## INOVAÇÃO

- » Início dos testes da Plataforma Zelo, que vai melhorar a experiência dos nossos clientes e profissionais de vendas, centralizando e automatizando fluxos de trabalho
- » Desenvolvimento de solução que permite o pagamento de mensalidades de planos em estabelecimentos diversos
- » Adoção de portal de compras que concede autonomia às nossas unidades para encomenda de suprimentos corporativos



NOSSO JEITO  
DE SER



## O GRUPO ZELO

(GRI 102-1, 102-5, 102-16)

No Grupo Zelo, oferecemos acolhimento a pessoas que sofrem com a perda dos entes queridos nos momentos mais difíceis. Trabalhamos com serviços que primam pelo cuidado, respeito, conforto, praticidade e segurança.

Estamos sempre preparados para acolher nossos clientes no momento do luto, sem deixar de lado a valorização da vida, que está no centro da nossa estratégia. É por isso que investimos na excelência do atendimento e na garantia de que todo o contrato será cumprido sem gastos adicionais quando nossos clientes mais necessitam de apoio. Como resultado desta forma de agir, nos tornamos uma das principais empresas do segmento funerário no Brasil.



### Missão

Inspirar Zelo, em todos os momentos



### Visão

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



### Valores

Profissionalismo  
Integridade  
Respeito  
Colaboração  
Foco no cliente  
Transformação

### Nossa trajetória

Nossa fundação ocorreu em 2017, com a fusão das funerárias Bom Jesus, Santa Clara, Santa Rita e Bom Pastor, dando origem à sociedade anônima de capital fechado denominada Companhia Brasileira de Planos Funerários S.A – Grupo Zelo. O lançamento da empresa se deu em um momento decisivo para o setor, com a publicação da Lei 13.261/2016, um importante marco que regulamentou a prestação de serviços funerários no Brasil.

Tendo a lei como base, assumimos o compromisso de profissionalizar cada vez mais o segmento funerário, elevando o nível dos serviços prestados e buscando a expansão sustentável dos negócios. Desde o início das nossas operações, registramos evolução constante, obtida com aquisições de outras empresas do setor e crescimento orgânico da nossa base de clientes. Apenas em 2021, adquirimos 19 empresas - um recorde na história da Companhia, que já realizou mais de 50 operações de fusão e aquisição desde sua fundação.

Ainda em 2021, para impulsionar a ampliação das nossas atividades, iniciamos uma estratégia de diversificação da captação de recursos financeiros. Nossa primeira emissão de debêntures, no valor de R\$ 100 milhões, foi concluída em dezembro de 2021. Trata-se da primeira captação via debêntures realizada por uma empresa do setor funerário no país.

“

*PARA NÓS, INSPIRAR ZELO É DEMOCRATIZAR O ACESSO A SERVIÇOS QUE ENTREGAM ACOLHIMENTO, DIGNIDADE E RESPEITO A TODOS OS CLIENTES*

”

“

**DIVERSIFICAMOS AS FONTES DE CAPTAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS**

”

**2017**

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

**Fusão de 8 EMPRESAS**

**2018**

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

**Aquisição de 8 EMPRESAS**

**2019**

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

**Aquisição 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 (private equity) no valor de R\$ 100 milhões

**Aquisição 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

**Aquisição de 19 EMPRESAS**

## COMO TRABALHAMOS

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

Atuamos com uma gama de serviços que se complementam em favor da qualidade de vida. Enquanto nossos cemitérios, planos e serviços funerários proporcionam conforto e dignidade, nossa unidade de negócios de benefícios contribui para a saúde e o bem-estar das pessoas. Encerramos 2021 com o orgulho de ser a empresa com o portfólio de serviços mais completo do segmento no Brasil.



### Serviços funerários

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



### Planos funerários

Todos os planos garantem cobertura completa de serviços funerários, atendimento nacional e garantia na prestação dos serviços sem custos adicionais ao contrato. O portfólio de planos inclui os produtos Zelo Total, Zelo Família/Essencial, Zelo Supremo, Zelo Essencial, Zelo Prime, Zelo-PET, Zelo Empresas e o Zelo Ideal.



### Serviços cemiteriais

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



### Cremação

O serviço pode ser incluído nos planos funerários com baixos custos, ampliando o acesso da população à modalidade - que inclusive apresenta vantagens ambientais.

### Zelo Ideal

Lançado em 2021, na praça teste da Grande Belo Horizonte, o plano cobre todas as despesas de velório, disponibiliza jazigos temporários e, após a exumação, faz o traslado para um ossuário próprio nos cemitérios do Grupo Zelo.



### Clube de benefícios

A Ducash é a unidade de negócios de benefícios do Grupo Zelo, que reúne milhares de estabelecimentos parceiros nas cidades onde atuamos. São oferecidos descontos exclusivos nas áreas de saúde, bem-estar, alimentação, lazer, vestuário, educação, postos de combustível e compras pela internet, entre outras. A Ducash oferece benefícios aos clientes em vida por meio de 7.300 estabelecimentos credenciados. A depender do perfil de uso, os descontos oferecidos pela Ducash podem ser iguais ou até mesmo superiores ao valor da mensalidade paga pelo plano funerário. Em 2021, foram concedidos cerca de R\$ 14 milhões em descontos. O cliente pode utilizar, ainda, um aplicativo que funciona como carteira digital.

## Onde estamos

Com sede administrativa em Belo Horizonte, o trabalho do Grupo Zelo se estende por mais de 1.851 cidades, localizadas em 12 estados e no Distrito Federal. Contamos com 298 unidades, dentre cemitérios, memoriais, capelas, velórios, crematórios, laboratórios de tanatopraxia e escritórios administrativos. Nossos ativos incluem, ainda, mais de 900 veículos para atendimentos e serviços funerários.

“  
DOBRAMOS NOSSA ÁREA DE  
COBERTURA, ATINGINDO 12 ESTADOS  
BRASILEIROS E O DISTRITO FEDERAL  
”

Um dos destaques de 2021 foi a nossa expansão para a região Nordeste, iniciada com a integração dos Grupos SA-FPE e SAF, atuantes nos estados de Pernambuco e Bahia. No mesmo período, adquirimos os Grupos Nobre, Plano da Paz e SBC, especializados em vendas de planos e serviços funerários e cemiteriais no Ceará, além de Plasvide, Boa Fé, Paz Duradoura, Santa Maria e Eternos Plasfran.

Também consolidamos nossas operações no estado de São Paulo, com a aquisição do Memorial de Guarulhos, na cidade de Guarulhos e da Union Assistência Funeral, localizada em Santos, que presta assistência funeral para empresas. Também realizamos a estruturação de uma plataforma de atendimento a seguradoras, na cidade de São Caetano do Sul, totalizando uma rede de mais de cinco mil funerárias cadastradas. Logo após, tivemos a integração do Grupo Flamboyant, uma empresa com mais de 50 anos de história no segmento, englobando cemitérios, funerárias e planos funerários em Campinas, Hortolândia e Mogi Mirim. Por fim, houve a aquisição do Cemitério Parque Memorial Cidade Jardim, localizado em Rio Claro.



## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

(GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24, 102-31)

Nossa governança é liderada pelo Conselho de Administração, composto, em 2021, por nove membros com vasta experiência nos segmentos funerário, cemiterial e financeiro. Deste grupo, apenas um membro acumulava função executiva no Grupo Zelo, como CEO da Companhia. Os integrantes do Conselho são eleitos pela Assembleia Geral, conforme previsto no Estatuto Social da Companhia.

A atuação do Conselho é norteadada pelos pilares de desenvolvimento social, ambiental e rentabilidade, com o compromisso de manter os mais altos padrões de governança corporativa. Como meta para 2022, será desenvolvido o Regimento Interno do Conselho de Administração, que definirá o processo de delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais para altos executivos e outros colaboradores, entre outros temas.



Para reforçar nossa estrutura de governança, criamos, em dezembro de 2021, o cargo de *Governance Officer*, profissional responsável por gerenciar todo o sistema de governança corporativa do Grupo Zelo, atuando com autonomia e imparcialidade nas interações entre as instâncias deliberativas, executivas, fiscalizadoras e consultivas da empresa. Nossa *Governance Officer* garante, ainda, a integração entre as deliberações e os procedimentos estabelecidos nas diversas instâncias da Companhia, bem como a gestão adequada e transparente das informações e a observância integral dos regulamentos e legislações relativos às nossas atividades.

O Conselho é apoiado por seis comitês, compostos por especialistas eleitos pelos membros do Conselho de Administração, conforme previsto em seus respectivos Regimentos Internos. Ao final de 2021, foram realizadas algumas alterações na estrutura dos referidos Comitês, que incluem: a) a reestruturação do Comitê de Remuneração, como um Comitê de Pessoas, com início das atividades previsto para meados de 2022; b) a extinção do Comitê de Ética e sua reestruturação em 2022 no formato de Grupo de Trabalho; c) a incorporação do Comitê Consultivo Fiscal pelo Comitê de Auditoria e a idealização de um Comitê ESG, com início das atividades estimado para o começo de 2022.



**Comitê de Ética:** assegura o estrito cumprimento do Código de Ética, normas e leis e delibera temas sensíveis acerca da gestão de consequência e dos números do canal de integridade. Em 2022, será reestruturado em um Grupo de Trabalho de Condutas e Sanções para tratar exclusivamente das demandas relacionadas ao canal de integridade.



**Comitê de Investimentos:** direciona esforços para o crescimento da Companhia por meio da aprovação ou indeferimento de negócios.



**Comitê de Inovação:** presta assessoria no tocante a assuntos e projetos relacionados à tecnologia e inovação.



**Comitê de Auditoria:** analisa e fornece recomendações sobre trabalhos da contabilidade e da auditoria independente.



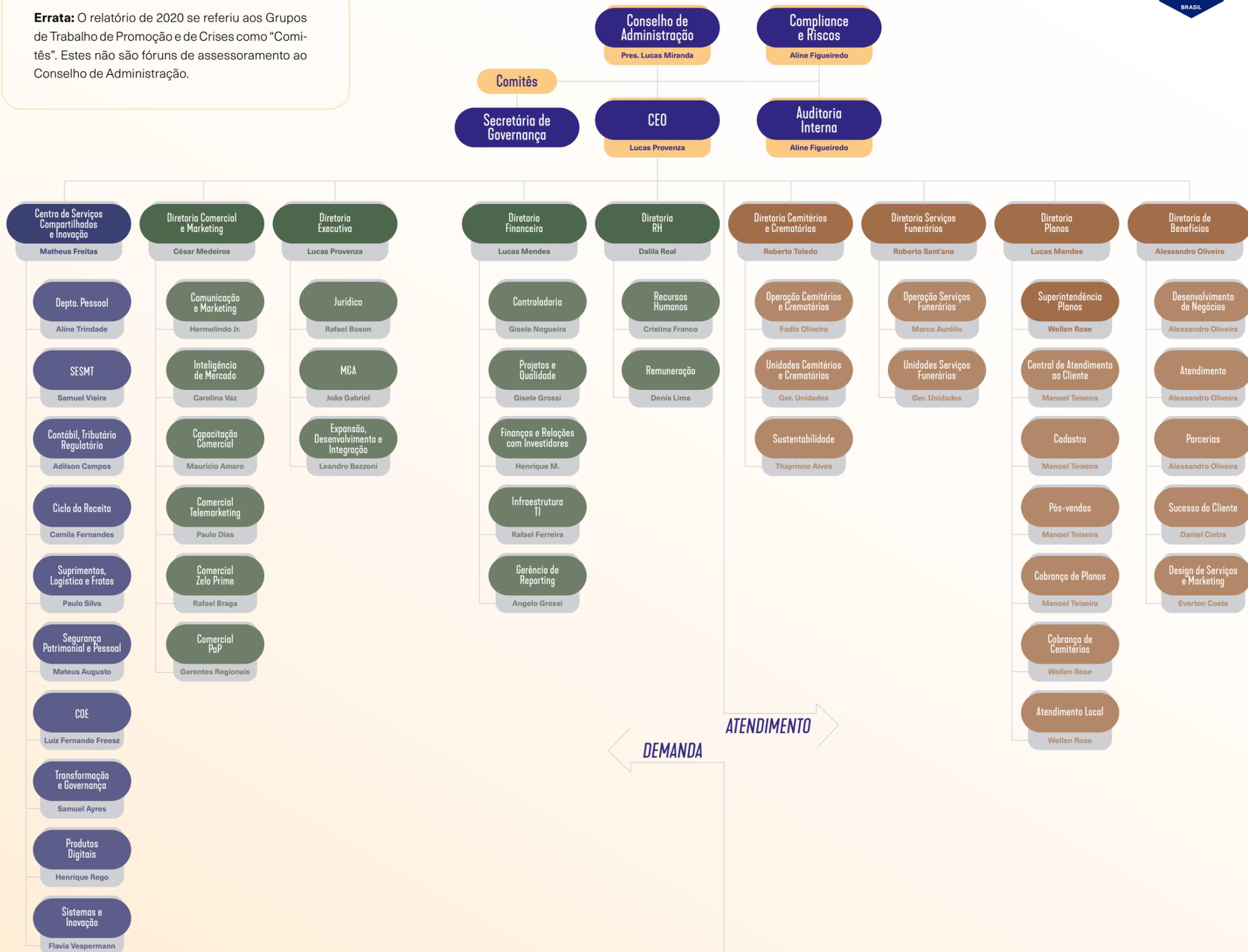
**Comitê Consultivo Fiscal:** auxilia a administração nas atribuições dos campos fiscal e tributário. Em meados de 2021, as atribuições do referido Comitê foram incorporadas pelo Comitê de Auditoria, sendo extinto após referida incorporação.



**Comitê ESG (Environmental, Social and Governance - Meio Ambiente, Social e Governança):** idealizado em dezembro de 2021, com início de exercício estimado para o começo de 2022. Dentre suas principais atribuições estão zelar e disseminar o comprometimento da Companhia por uma gestão pautada pelos pilares de governança corporativa, sustentabilidade e ética empresarial, incluindo, mas não se limitando a:

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

**Errata:** O relatório de 2020 se referiu aos Grupos de Trabalho de Promoção e de Crises como “Comitês”. Estes não são fóruns de assessoramento ao Conselho de Administração.



## ÉTICA E INTEGRIDADE

(GRI 102-13, 102-17, 102-25, 205-1, 205-2)

Para alcançar o desenvolvimento sustentável dos nossos negócios, da comunidade e do meio ambiente, ter uma atuação pautada em ética e integridade é essencial. Por isso, em 2019, estruturamos uma área de *Compliance*, que entrou em atividade no início de 2020. No mesmo ano, a equipe estabeleceu o **Programa de Integridade**, que trabalha com ações contínuas para zelar pelo cumprimento de leis e regulamentos estabelecidos para as nossas atividades, além de aprimorar o processo de prevenção, detecção e tratamento de eventuais não conformidades.

A área ainda oferece orientações, esclarecimentos, treinamentos e suporte a quaisquer dúvidas, sugestões ou questões referentes à conformidade. As medidas se aplicam aos membros do Conselho de Administração, Diretoria, colaboradores em geral, estagiários, prestadores de serviço, parceiros de negócio, membros da comunidade e quaisquer terceiros intermediários.

Em 2021, a área passou a se chamar **Compliance e Riscos**, ao estruturar o Programa de Gestão de Riscos e Controles do Grupo Zelo (*leia mais em Gerenciamento de Riscos*) e também passou a integrar o Comitê ESG.

### Informação para a conformidade

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

**Código de Ética:** documento com orientações de conduta para apoiar nossos colaboradores em tomadas de decisão e nos relacionamentos com nossos

*stakeholders*. Será atualizado em 2022, com ênfase em temas como responsabilidade socioambiental, proteção de dados e prevenção ao trabalho escravo.

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

**Canal de Integridade:** com gestão terceirizada para recebimento de denúncias anônimas e protegidas de retaliações, pode ser acessado por meio do site [www.canaldeintegridade.com.br/grupozelo](http://www.canaldeintegridade.com.br/grupozelo) e do telefone 0800-450-2000. O canal recebeu 550 denúncias em 2021, quase três vezes mais do que no ano anterior, um



possível indicativo de conquista de credibilidade da ferramenta no período.

**Semana da Integridade:** evento anual, com primeira edição realizada em 2021, apresentando os principais indicadores de *compliance*, governança e riscos relacionados ao Grupo Zelo no ano. Com a participação de convidados externos, buscamos reforçar a importância do papel de cada colaborador para a atuação íntegra da empresa.

**Treinamentos:** treinamento anual obrigatório, fazendo parte da trilha essencial dos colaboradores sobre boas práticas de *compliance* e uso das ferramentas de ética disponibilizadas pela Companhia, como o Código de Ética, as políticas internas e o Canal de Integridade. Em 2021, 95% dos nossos profissionais foram capacitados.

“  
95% DOS  
COLABORADORES  
TREINADOS  
EM ÉTICA E  
INTEGRIDADE  
”

### Compromisso com a integridade

O Grupo Zelo é signatário do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção. Além disso, nossa *Compliance Officer* é membro efetiva no *Compliance Women Committee*, um grupo internacional de mulheres comprometidas com as pautas do empoderamento feminino e da cultura de integridade no ambiente corporativo.



## COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

(GRI 102-43, 417-2, 417-3)

Nossos canais de comunicação são fundamentais para o bom andamento dos negócios e para o nosso engajamento com *stakeholders*, sempre primando pela transparência e pela divulgação de informações relevantes para nossos públicos. Todos os materiais oficiais de comunicação do Grupo Zelo estão em conformidade com a legislação aplicável ao nosso segmento de atuação.

Em 2021, passamos a contar com o suporte de uma **assessoria de imprensa** com atuação nacional, em linha com nossa estratégia de expansão para diferentes regiões do país. Como resultado, o Grupo Zelo obteve mais de 400 inserções na imprensa no ano, inclusive em veículos de circulação nacional. No âmbito digital, reestruturamos nosso **blog**, que oferece informações sobre qualidade de vida e orientações para lidar com momentos de luto, com foco em amparo psicológico e procedimentos burocráticos relacionados ao tema. Além disso, atualizamos as editorias das nossas redes sociais e começamos a disponibilizar *e-books*, aprofundando assuntos como o luto na visão de diversas religiões, cremação e orçamento familiar.

“  
UM AMBIENTE  
DE TRABALHO  
ACOLHEDOR E  
RESPEITOSO É  
FUNDAMENTAL  
PARA A  
SUSTENTABILIDADE  
DOS NOSSOS  
NEGÓCIOS  
”

Como resultado da aderência dos temas abordados aos interesses dos nossos públicos, obtivemos aumentos expressivos no número de seguidores nas redes sociais. No Instagram, a alta foi de 74,5% em relação a 2020, enquanto no LinkedIn o crescimento foi de 315% e no Facebook de 21%. Em paralelo, no YouTube, tivemos mais de 130 mil visualizações de vídeos. Também registramos evolução no volume de *leads*, de mais de 200%.

Para 2022, está prevista a reformulação do site institucional do Grupo Zelo, visando aprimorar a experiência de navegação do público em geral e facilitar a contratação de planos de modo *on-line*.

## Respeito em pauta

O respeito à diversidade teve destaque na nossa comunicação em 2021. Em parceria com a área de *Compliance* e Riscos, veiculamos internamente a campanha **Vozes do Respeito**, lançada em alusão ao Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral (02 de maio). A ação fomentou um discurso inclusivo em nosso ambiente corporativo. No Grupo Zelo, queremos que cada pessoa tenha voz, seja respeitada e se sinta segura em exercer todas as suas atividades, independentemente de cargo, gênero, orientação sexual, crença ou origem.



Ainda neste sentido, focados na integração dos colaboradores oriundos das aquisições de empresas no Nordeste, lançamos a campanha **Cordel da Integridade**, com objetivo de valorizar o papel da cultura regional para o desenvolvimento da empresa. Promovemos um concurso cultural em que nossos profissionais declamaram cordeis sobre a importância da integridade em vídeos que foram publicados em nossas redes sociais. O vencedor, selecionado em votação via redes sociais com base em critérios como oralidade e criatividade, foi um colaborador de Sobradinho (BA), premiado com uma viagem com acompanhante para conhecer a sede do Grupo Zelo em Belo Horizonte. As *hashtags* relacionadas aos vídeos dos finalistas foram responsáveis pela maior interação do ano no nosso Instagram.





## AGENDA DE SUSTENTABILIDADE

(GRI 102-21, 102-40, 102-43, 102-44)

O desenvolvimento sustentável envolve fatores econômicos, sociais e ambientais que afetam diversos agentes que se relacionam direta e indiretamente com uma empresa. No Grupo Zelo, mapeamos nossos principais públicos, também conhecidos como *stakeholders*:

- Colaboradores
- Fornecedores
- Clientes
- *Players* de mercado
- Investidores
- Órgãos reguladores
- Comunidades do entorno das operações

Ouvimos estes públicos para termos o devido entendimento de suas necessidades e expectativas. Suas contribuições dão origem à matriz de materialidade do Grupo Zelo, uma ferramenta utilizada pela alta liderança da Companhia em suas tomadas de decisão. Com o apoio de parceiros externos, nossa matriz foi atualizada em 2021 a partir de consulta a *stakeholders*, que incluiu novos grupos até então não contemplados. Foram realizadas entrevistas com agentes internos (gestores da empresa) e externos, além da aplicação de um questionário *on-line* enviado a todos os nossos colaboradores, que contou com 1.041 respostas. Nossa matriz prioriza cinco temas materiais, apontados pela maior parte dos *stakeholders*, que se somam a outros 14 temas considerados relevantes pela gestão da Companhia.

## GERENCIAMENTO DE RISCOS

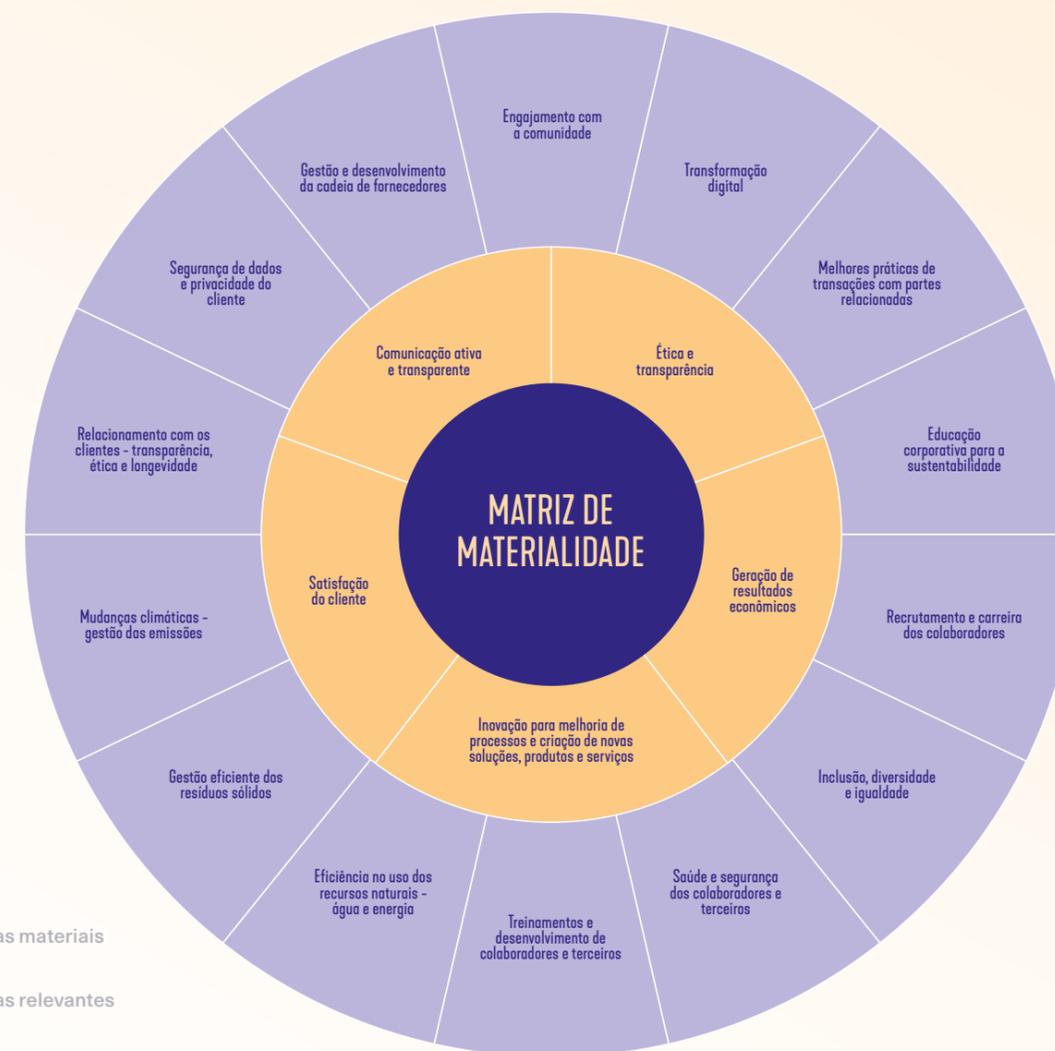
(GRI 102-15, 102-29, 102-30, 102-33)

Em 2021, a gestão de riscos foi uma prioridade e passou a fazer parte das rotinas e melhorias de governança no Grupo Zelo. Trouxemos o escopo de riscos para a área de *Compliance* – que passou a se chamar “*Compliance* e Riscos” – e iniciamos o desenvolvimento de uma estrutura multiníveis para garantir identificação, priorização, tratamento e controle de todos os fatores de risco financeiros e não financeiros que possam afetar nossos resultados e nossa reputação. Prematuramente, preocupações e críticas foram recebidas e avaliadas pelo *C-level* e por gestores atuantes que relataram preocupações inerentes às atividades de suas respectivas áreas.

A iniciativa culminou na matriz de riscos da Companhia, estruturada a partir de entrevistas qualitativas com um grupo de executivos. Foram registrados 188 riscos, dos quais 22 foram selecionados como prioritários. Os riscos foram categorizados por natureza:

- Operacionais
- Corporativos/estratégicos
- Legais
- Financeiros
- Ambientais

Como meta para 2022, a matriz será utilizada para nortear estratégias de mitigação e planos de ações que serão acompanhados de análise sobre a efetividade dos controles de processos relacionados aos riscos. Ao longo do ano, serão produzidos relatórios trimestrais para o Conselho de Administração.



Temas materiais

Temas relevantes

## SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL

Desenvolvemos um Sistema de Gestão Ambiental e Social (SGAS), que atua na prevenção e mitigação dos riscos e impactos socioambientais associados às atividades da Companhia. O sistema fornece uma estrutura padronizada para que todas as nossas unidades possam gerenciar seus aspectos socioambientais. Os objetivos do SGAS, definidos pela Direção do Grupo Zelo, são:

- Avaliar e gerir riscos e impactos socioambientais
- Aumentar a eficiência do uso de recursos naturais e prevenção da poluição
- Assegurar a eficiência do processo de comunicação socioambiental
- Promover a melhoria contínua do sistema de gestão ambiental e social

No pilar ambiental, o SGAS foi estabelecido seguindo as premissas da norma **ISO 14001:2015**, da *International Organization for Standardization* (ISO). A regra específica os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental e permite que a organização crie uma estrutura para proteção do meio ambiente e rápida resposta às mudanças das condições ambientais. Em 2021, o Grupo Zelo recebeu a certificação ISO 14001:2015 em dois escopos: Centro de Serviços Compartilhados – CSC, que fornece apoio às nossas unidades operacionais, e prestação de serviços de sepultamento e cremação de pequenos animais no Cemitério e Crematório Bosque das Águas Claras.

O SGAS é amparado por uma extensa base documental, que inclui o Manual do Sistema de Gestão Ambiental e Social, do qual derivam políticas específicas, procedimentos e instruções de trabalho elaboradas pela nossa equipe de sustentabilidade. A iniciativa também conta com formulários para mensuração de indicadores e registros, que fornecem segurança na gestão de evidências. O SGAS leva em conta a matriz de materialidade e a identificação de riscos socioambientais, que dão origem à definição de metas e planos estratégicos elaborados pelo time de sustentabilidade para a melhoria de indicadores.

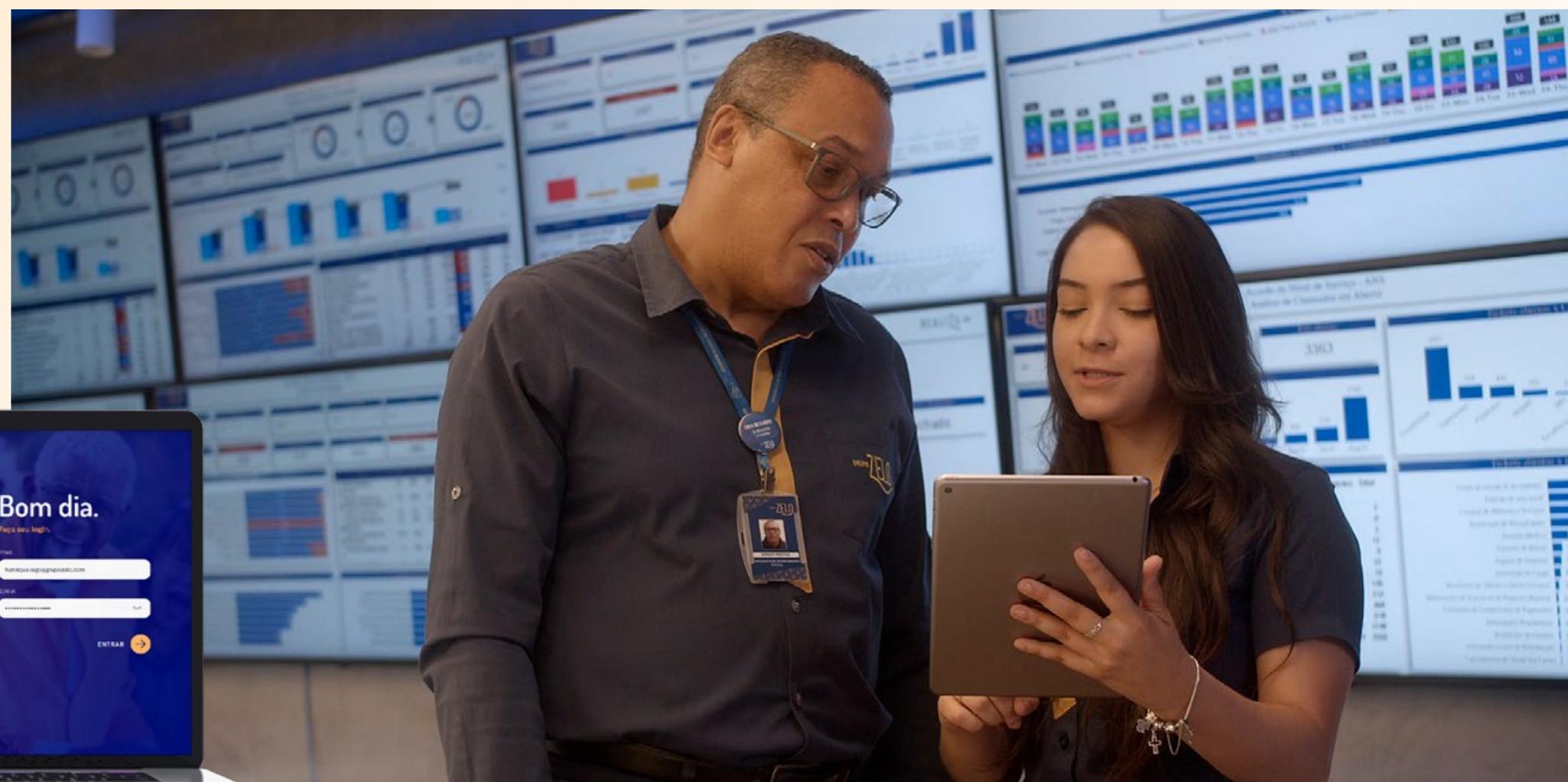


QMS Certification Services

- Manual do SGAS
- Políticas
- Procedimentos Administrativos e Operacionais
- Instruções de trabalho
- Formulários
- Registros

A photograph of an office environment with three people working at computers. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text 'PERFORMANCE EM 2021' is written in white and blue on the left side.

PERFORMANCE EM  
2021



## INOVAÇÃO

Grupo Zelo é uma empresa jovem, que cresce de modo acelerado. Implantar novas ferramentas e processos que tragam benefícios aos nossos públicos é uma forma de manter a excelência em tudo que fazemos mesmo em um contexto de forte expansão. Em 2021, nossas principais inovações foram voltadas à automatização e melhoria de processos internos, com uso de metodologias ágeis e parcerias com *startups*.

Um grande destaque foi o início dos testes da **Plataforma Zelo**, um projeto que visa melhorar a experiência dos nossos clientes e profissionais de vendas. Ao cen-

tralizar e automatizar diversos fluxos de trabalho que antes eram manuais ou fragmentados em diferentes ambientes, a plataforma proporciona agilidade, eficiência e precisão. Nesta primeira fase, foram contempladas atividades como emissão de boletos em tempo real, com disponibilidade imediata para pagamento via código de barras ou PIX. Em 2022, a plataforma deve ser estendida para todas as unidades do Grupo Zelo, com implantação gradativa de novas funcionalidades.

Também em soluções para pagamentos, por necessidade identificada em uma das empresas adquiridas no ano, desenvolvemos uma solução que permite o

pagamento de mensalidades de planos em estabelecimentos diversos, com atualização automática no sistema financeiro do Grupo Zelo. Também começamos a utilizar um sistema que automatizou a emissão de notas fiscais aos clientes dos nossos cemitérios e deve ser estendido à área de planos em 2022. No último ano, mais de seis mil notas foram emitidas pelo sistema. Outra inovação prevista para 2022 é a substituição de todas as máquinas de pagamentos via cartões, a partir de parceria firmada com uma das líderes mundiais em pagamentos *on-line*. A novidade permitirá o recebimento de valores em débito, crédito e PIX já integrados com a Plataforma Zelo.

Ainda em 2021, passamos a utilizar um portal de compras no qual nossas unidades têm autonomia para encomendar rapidamente uma série de suprimentos corporativos, que são entregues diretamente no local, sem a necessidade de abertura de solicitações internas e cotações com diversos fornecedores, mas ainda com total visibilidade do processo pelas áreas competentes.

Outro avanço foi a liberação de novos recursos no aplicativo com funcionalidades de RH, que confere autonomia e agilidade para processos como marcação de férias e consulta de recebimento de salário, entre outros.

# RESULTADOS ECONÔMICOS

(GRI 102-7, 201-1)

Em 2021, nosso desempenho econômico foi influenciado pelo crescimento da Companhia, decorrente principalmente do recorde de aquisições de outras empresas do setor funerário. Nosso modelo de gestão é baseado em quatro segmentos operacionais (Planos Funerários, Serviços Funerários, Cemitérios e Crematórios, e Benefícios), que apresentaram alta expressiva nas receitas líquidas. Os números refletem nosso foco no crescimento do negócio, mesmo em meio aos desafios macroeconômicos e sanitários ainda apresentados pela pandemia de Covid-19.

Em paralelo, mesmo com a alta acentuada nas receitas, que cresceu 74% em 2021 em relação a 2020, o custo das aquisições impactou nosso resultado em lucro líquido, que também foi influenciado por um aumento

na taxa de sinistralidade no segmento de planos funerários, nossa principal linha de atuação. Para ajustar nossas margens de lucro, a partir de 2022, estaremos concentrados em consolidação e implementação de melhorias de eficiência operacional, de modo a dar suporte à continuidade da trajetória de crescimento do Grupo Zelo.

Ainda no pilar financeiro, vale destacar que em 2021 avançamos consideravelmente em atração de capital. Realizamos a quinta rodada de captação de equity com acionistas originais, que totalizou R\$ 74 milhões, além de aportes adicionais do fundo Crescera, no valor de R\$ 292,5 milhões. Adicionalmente, lançamos a primeira emissão de debêntures do Grupo Zelo, que captou recursos na ordem de R\$ 100 milhões.

Resultados consolidados	(R\$ milhares)
Ativos	1.527.754
Patrimônio líquido	1.076.492
Passivos	451.262
Valor econômico direto gerado	(R\$ milhares)
Receita Bruta	351.383
Receitas Líquidas	311.498
Valor econômico distribuído	(R\$ milhares)
Impostos incidentes sobre a receita	(39.885)
Custos operacionais	(148.306)
Custos com pessoal	(100.886)
Depreciação, amortização e arrendamentos	(31.617)
Serviços de terceiros	(38.327)
Água, energia, internet e telefone	(13.881)
Outras receitas/despesas	43.666
Valor econômico retido (R\$ milhares)	22.147

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

Valores em R\$ milhares	Planos Funerários	Serviços Funerários	Cemitérios	Benefícios	Eliminações	Consolidado
<b>Demonstração dos resultados</b>						
<b>Receitas líquidas</b>	196.762	117.318	87.869	2.599	- 93.050	311.498
<b>Custos</b>	- 99.748	- 54.768	- 9.386	- 25	27.636	- 136.291
<b>Lucro Bruto</b>	97.014	62.550	78.483	2.574	- 65.414	175.207

<b>Receitas (despesas) operacionais</b>						
<b>Gerais, administrativas e outras</b>	-128.496	- 89.643	-19.269	- 2.668	13.708	- 226.368
<b>Resultado com participações societárias</b>	38.303	- 1.110	27.067	-	- 64.260	-
<b>Perda com investimentos</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Ganho por compra vantajosa</b>	-	-	46.688	-	-	46.688
<b>Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa</b>	-	-	-24.950	-	-	- 24.950
<b>Outras receitas/despesas operacionais</b>	1.339	- 4.029	- 230	- 102	0	- 3.022

<b>Resultado antes das receitas e despesas financeiras</b>						
<b>Resultado financeiro</b>						
<b>Receitas financeiras</b>	7.810	2.703	1.807	3	-	12.323
<b>Despesas financeiras</b>	- 18.477	- 3.725	- 321	- 5	-	- 22.528

<b>Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social</b>						
<b>Imposto de renda e contribuição social</b>						
<b>Corrente</b>	-	- 226	- 8.276	- 23	23	- 8.502
<b>Diferido</b>	15.872	- 6.213	266	231	- 231	9.925

<b>Lucro líquido do exercício</b>	13.365					13.365
-----------------------------------	--------	--	--	--	--	--------



## EXCELÊNCIA NO TRABALHO

(GRI 102-8, 401-1, 404-1)

Nossos colaboradores são os maiores responsáveis pelo sucesso da Companhia e por disseminar nossa missão de inspirar zelo em todos os momentos. Em 2021, nosso quadro de profissionais mais que dobrou de tamanho, como resultado da aquisição de empresas em diversas localidades e de contratações para fortalecimento das nossas áreas de negócios. Nesse cenário, reconhecemos a relevância crescente da gestão de pessoas no Grupo Zelo e avançamos com importantes projetos na área de Recursos Humanos (RH).

Buscando oferecer um ambiente cada vez mais favorável à construção de relações produtivas e saudáveis, aplicamos a pesquisa *on-line* de clima organizacional estruturada pela **Great Place to Work** (GPTW), consultoria global considerada referência no tema. A ferramenta analisa o nível de satisfação dos funcionários em relação ao ambiente de trabalho e, ao final da pesquisa, concede uma certificação à organização que tenha atingido a amostra mínima de respondentes e uma nota igual ou superior a 70 (escala de 0 a 100).

O Grupo Zelo foi certificado, recebendo o selo de qualidade da GPTW, que classifica a Companhia como um excelente lugar para trabalhar. Como meta para 2022, nossa área de RH vai desenvolver planos de ação para reforçar os aspectos positivos e evoluir nos pontos de

**O GRUPO ZELO CONQUISTOU A CERTIFICAÇÃO GPTW, QUE CLASSIFICA A EMPRESA COMO EXCELENTE LUGAR PARA TRABALHAR**

melhoria identificados pela pesquisa. Em paralelo, temos o objetivo de evoluir em práticas de fomento à diversidade no Grupo Zelo nos próximos anos.

### Caminhos para o desenvolvimento

Outro destaque importante na área de gestão de pessoas em 2021 foi a implantação da **avaliação de desempenho**, que passará a ser aplicada anualmente. Todos os nossos colaboradores foram convidados a responder um questionário estruturado para realizarem uma autoavaliação, além de avaliarem a performance dos profissionais sob sua gestão direta (no caso de cargos de liderança), seguindo uma metodologia conhecida como avaliação 180°.

O formulário de avaliação foi construído com base em competências fundamentais para o ne-

gócio, em um processo conjunto da equipe de RH com as lideranças da empresa. O objetivo é mapear talentos aptos a futuras promoções e movimentações dentro da Companhia, assim como identificar necessidades de melhorias no desempenho de cada profissional, que estabelece planos de desenvolvimento individual para o ano seguinte.

Ainda em 2021, estruturamos uma área de **Recompensa**, que tem como principal missão reforçar nossa cultura de reconhecimento e meritocracia, colaborando com a nossa estratégia de marca empregadora. Além disso, em 2022, será formado um **Comitê de Gente**, que terá como objetivo alinhar práticas de gestão de pessoas e recompensa aos desafios da empresa e aos melhores indicadores de mercado.

**“ NO GRUPO ZELO, ACREDITAMOS QUE, PARA O NEGÓCIO TER SUCESSO, AS PESSOAS DEVEM CRESCER JUNTO COM A EMPRESA ”**

### Nossos números em 2021

**4.258 COLABORADORES**

**2.271 MULHERES**

**1.988 HOMENS**

**3.783 CONTRATAÇÕES E INCORPORAÇÕES**

**1.794 DESLIGAMENTOS**

	Estagiário		Colaborador		Supervisor		Gerente		Diretor		Conselho		Totais		
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	Total
AL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
BA	0	0	68	68	3	9	0	0	0	0	0	0	71	77	148
CE	0	0	261	391	20	39	3	6	0	0	0	0	284	436	720
DF	0	0	8	3	0	5	0	0	0	0	0	0	8	8	16
ES	0	0	120	75	29	12	2	5	0	0	0	0	151	92	243
GO	0	0	37	42	3	8	0	1	0	0	0	0	40	51	91
MA	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3
MG	20	13	1080	701	119	98	19	45	1	8	0	7	1240	872	2112
PB	0	0	2	5	0	1	1	0	0	0	0	0	3	6	9
PE	0	0	232	185	22	21	3	5	0	0	0	0	257	211	468
PI	0	0	4	6	1	2	0	0	0	0	0	0	5	8	13
RJ	0	0	9	25	3	1	1	0	0	0	0	1	13	27	40
RN	0	0	18	31	2	4	0	1	0	0	0	0	20	36	56
SP	0	0	131	99	21	17	1	6	0	1	0	0	153	123	276
TO	0	0	22	32	2	6	1	0	0	0	0	0	25	38	63
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>1993</b>	<b>1665</b>	<b>225</b>	<b>224</b>	<b>31</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>2271</b>	<b>1988</b>	<b>4258</b>



## SATISFAÇÃO DO CLIENTE

(GRI 102-44, 418-1)

No Grupo Zelo, assegurar a qualidade da experiência dos nossos clientes é uma prioridade. Aplicamos diversas pesquisas ao longo do ano para mensurar o sucesso das nossas interações com esse público e identificar eventuais oportunidades de aprimoramento. Em outubro de 2021, nossa pesquisa específica sobre a experiência de clientes que tenham utilizado nossos serviços em caso de falecimento de um dependente, conhecida como pesquisa pós-óbito, foi reestruturada. Além de questões mais assertivas, houve a inclusão da metodologia **NPS (Net Promoter Score)**, calculada inclusive de modo retroativo a partir das respostas compiladas desde janeiro. A NPS, que já era utilizada na nossa pesquisa geral de satisfação, mede a probabilidade de o cliente recomendar os serviços da empresa para outra pessoa.

A pesquisa pós-óbito é realizada por telefone, com um questionário que aborda todas as interações do cliente com a Companhia - desde seu primeiro contato para comunicar o falecimento, passando por aspectos como atendimento dos agentes funerários e qualidade da ornamentação, entre outros. O recebimento de reclamações é encaminhado à nossa Central de Óbitos, que apura o ocorrido e providencia as soluções pertinentes a cada caso.

### Pesquisa Geral | NPS 2021

**10.993** RESPOSTAS  
**2.865** COMENTÁRIOS  
**6%** DE ADEÇÃO À PESQUISA  
**9.446** PROMOTORES  
**823** NEUTROS  
**724** DETRATORES  
**NPS: 79%**

Para ser considerado excelente, o NPS deve estar entre 75% e 100%. No caso da pesquisa pós-óbito, que contou com quase sete mil participantes, o indicador de 2021 atingiu 95%. Já na pesquisa geral de satisfação com nossos clientes, realizada por meio de mensagens SMS enviadas por celular, o NPS atingiu 79%, mantendo-se no patamar de excelência também verificado em 2020.

“  
O ATENDIMENTO  
ACOLHEDOR É UM DOS  
PRINCIPAIS DIFERENCIAIS  
DESTACADOS PELOS  
NOSSOS CLIENTES  
”

### Tratamento de dados pessoais

A transparência é um dos pilares do nosso relacionamento com clientes. Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei 13.709/18), estabelecemos políticas e práticas de gestão de privacidade. Em 2021, não foram apresentados vazamentos ou incidentes relacionados a dados de clientes ou colaboradores. Em caso de uma possível confirmação de um evento de qualquer relevância, os registros recebidos pelos nossos canais serão encaminhados para a avaliação dos times de Gestão de Incidentes em Segurança da Informação ou Privacidade. A resposta é realizada conforme nossos procedimentos, que seguem boas práticas, e a documentação fica disponível para consulta pela autoridade competente.

### LGPD no Atendimento ao Cliente

Ainda em 2021, disponibilizamos nossa Política de Governança e Privacidade de Dados no site do Grupo Zelo, para dar transparência ao tratamento de dados pessoais, além de oferecermos um canal de contato sobre o tema para os titulares de plano funerários, que podem tirar dúvidas ou relatar ocorridos pelo *e-mail* [privacidade@grupozelo.com](mailto:privacidade@grupozelo.com). Contamos também com uma equipe especializada, além de um serviço de *DPO as a service* junto a um escritório pioneiro em Direito Digital, para o atendimento de demandas de privacidade que cheguem neste endereço eletrônico. Adicionalmente, foi desenvolvido um material de apoio ao atendimento, que foi disseminado para as equipes por meio de treinamentos. Também foi criado um curso sobre LGPD, que faz parte da trilha essencial de todos os colaboradores, disponível na nossa universidade corporativa (Universidade Zelo). Cerca de 80% de colaboradores foram treinados sobre LGPD neste período.



QMS Certification Services

### Padrão de excelência

Com a aquisição de outras empresas, um dos nossos objetivos é manter o padrão de qualidade dos serviços oferecidos pelo Grupo Zelo em todas as unidades. Para fazer frente a esse desafio, uma das principais realizações de 2021 foi a conquista do selo de qualidade **ISO 9001**, concedido pela *International Organization for Standardization* (ISO). A ISO 9001 é uma norma internacional para sistemas de gestão da qualidade em organizações. O reconhecimento foi conferido ao Laboratório da Gameleira, Memorial Contorno e Processos do CSC e Corporativos correlatos.

Memorial Contorno



Laboratório de tanatopraxia Gameleira





## VALOR PARA A SOCIEDADE

(GRI 102-9, 413-2, 414-2)

No nosso dia a dia, inspirar zelo compreende diversos públicos, inclusive fornecedores e comunidades próximas às nossas operações. Adotamos uma série de medidas nessas frentes para gerar valor para a sociedade. Na cadeia de suprimentos, trabalhamos com fornecedores específicos para o mercado funerário, como fornecedores de urnas, tanatopraxia e fluidos, além de fornecedores tradicionais às corporações de diversos segmentos. Devido à capilaridade e distribuição regional do Grupo Zelo, buscamos desenvolver e priorizar os fornecedores da região de cada filial, de modo a contribuir para o desenvolvimento econômico local.

### Fornecedores e compras responsáveis

Compreendemos, ainda, a importância de trabalhar com fornecedores comprometidos com boas práticas socioambientais. Por isso, nossos contratos assinados com terceiros após julho de 2021 passaram a conter cláusulas que estabelecem que o fornecedor deve cumprir a legislação relacionada à proibição de terceirizações fraudulentas e trabalho infantil e que todas as formas de escravidão ou práticas similares, como a venda e tráfico de pessoas, servidão, servidão-por-dívida e trabalhos forçados ou compulsórios, não serão perpetuadas ou toleradas pelo Grupo Zelo.



**PRIORIZAMOS FORNECEDORES REGIONAIS PARA INCENTIVAR O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO LOCAL**



Além disso, cadeias de negócios resilientes e de alta qualidade têm um impacto decisivo no nosso trabalho. Nesse aspecto, a nossa contribuição começa já na etapa de avaliação e homologação e se desdobra em ações de monitoramento de riscos e qualificação dos parceiros. Cabe à área de Suprimentos, por meio de instrumentos contratuais, exigir da cadeia de fornecedores aspectos de qualidade, segurança e saúde, meio ambiente, impacto social e *compliance*.

Uma meta para 2022 é a criação e divulgação do **Manual do Fornecedor**, documento que estabelecerá procedimentos e critérios a serem seguidos por todos os fornecedores ativos do Grupo Zelo, habilitando-os a participar dos processos de aquisição de bens e serviços.

## Relacionamento com a comunidade

Em 2021, nossa área de sustentabilidade criou um modelo de comunicação com as comunidades do entorno, com diretrizes orientadoras para o desenvolvimento do diálogo com estes *stakeholders*. A partir desses procedimentos, o próximo passo será mapear os possíveis impactos negativos decorrentes das operações da Companhia e, então, implantar medidas de prevenção de riscos e mitigação de danos. Paralelamente, o Grupo Zelo apoia ativamente diversos projetos sociais, com o objetivo de propiciar melhores condições de vida para a sociedade. A seguir, listamos algumas das principais iniciativas de 2021.



Desde 2019, somos parceiros do Instituto *Mano Down*, que atua na inclusão de pessoas com Síndrome de *Down*. Em 2021, o Grupo Zelo apoiou o projeto *Avante Mano Down* com um aporte de R\$ 300.000,00, que prevê a construção da nova sede do Instituto, assim como o aumento da capacidade de atendimento da entidade.



## SAF SOCIAL

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



### Projeto “O Museu Atravessa a Cidade”

O Projeto “O Museu Atravessa a Cidade” propõe intervenções educativas junto à comunidade escolar de instituições de ensino infantil da Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte, ampliando o diálogo da cidade com ciência, a educação, a cultura, a tecnologia, a sustentabilidade e o meio ambiente. É realizado pela MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal, por meio da Lei Municipal de Incentivo à Cultura de Belo Horizonte, e patrocínio do Grupo Zelo.



### Projeto Black Jaguar

O Grupo Zelo se juntou à *Black Jaguar Foundation* no projeto “Corredor de Biodiversidade do Araguaia”, que visa conter os efeitos negativos do desmatamento e recuperar áreas degradadas com o plantio de 1,7 bilhão de árvores. No Dia de Finados de 2021, o valor de adesão de cada plano funerário vendido foi revertido para a iniciativa.



## CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

GRI 102-15, 305-1, 305-2, 306-2, 308-2

Estamos cientes das implicações ambientais que nosso negócio pode causar e, por isso, procuramos diagnosticar impactos e implantar iniciativas de desenvolvimento sustentável com base nas diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental e Social do Grupo Zelo (*saiba mais em Agenda de Sustentabilidade*). Entendemos que as operações com riscos socioambientais mais significativos são os cemitérios, crematórios e as unidades que executam o serviço de preparação do corpo utilizando técnicas de somatoconservação.

Estes aspectos fazem parte do **Programa de Gestão de Riscos e Controles do Grupo Zelo**, lançado em 2021 (*saiba mais em Gerenciamento de Riscos*). Adicionalmente, a Companhia trabalha em conformidade com a **Política Socioambiental do Grupo Zelo**, desenvolvida em 2020 para assegurar a gestão ambiental por meio de procedimentos padrão e práticas que buscam mitigar os impactos das nossas operações.

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

### Gestão de resíduos

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

Adicionalmente, em 2021, aprimoramos nosso processo de avaliação de fornecedores com relação a boas práticas de destinação de resíduos. No período, foram realizadas 19 avaliações, que resultaram na aprovação de todos estes fornecedores como aptos à prestação de serviços ao Grupo Zelo, conferindo segurança às nossas operações quanto ao correto descarte.

No mesmo ano, adotamos uma plataforma *on-line* para assinaturas de documentos, proporcionando mais agilidade aos processos da Companhia e redução no uso de papel. Com isso, obtivemos reduções de impactos significativas, evitando o uso de 1.140 Kg de madeira, 28.017 litros de água, 2.676 Kg de emissões de carbono e 185 Kg de lixo.



### Programa Ciclos

Para conduzir temas de sustentabilidade e fomentar iniciativas de conscientização e responsabilidade socioambiental junto aos nossos *stakeholders*, lançamos, em 2020, o Programa Ciclos. Ele se manteve perene em 2021, com periodicidade mensal, e foi apresentado como Case de Responsabilidade Social do Grupo Zelo, durante o webinar Série ESG: A Dimensão Social da Sustentabilidade Organizacional, promovido pela União Brasileira para Qualidade (UBQ). O programa, que contempla as frentes de comunicação – com ações e boletins informativos para os públicos interno e externo –, treinamentos e reuniões, é orientado pela Política Socioambiental do Grupo Zelo.



### Eureciclo

Ainda no Dia de Finados, o Grupo Zelo adotou um sistema de compensação ambiental junto à eureciclo para reciclagem dos folhetos de divulgação que foram distribuídos. Primeiro, foi realizada a estimativa da massa de papel gerada com os materiais de propaganda. Posteriormente, a eureciclo, por meio de operadores parceiros, envia o material equivalente para empresas recicladoras, garantindo a reinserção no ciclo produtivo. A ação reciclou 2.528 Kg de papel e beneficiou oito cooperativas e/ou operadores privados de reciclagem.

## Mapeamento de emissões

Buscando identificar e compreender o impacto climático das operações do Grupo Zelo, desenvolvemos o nosso primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, referente a 2021. A partir deste mapeamento, serão instaurados planos de ação para melhoria da coleta de informações referentes às emissões de gases de efeito estufa (GEE) da empresa.

O inventário utiliza a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e contabiliza as emissões de gases de efeito estufa das unidades do Grupo Zelo, utilizando toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>e) como unidade de medida. Foram consideradas as emissões diretas, decorrentes das atividades da Companhia (escopo 1) em cemitérios, crematórios, serviços funerários e escritórios, e as emissões originadas pela geração de energia elétrica adquirida pela empresa para uso em todas as unidades (escopo 2).

Escopo	Fontes de Emissão	Emissões (tCO <sub>2</sub> e)	%	
Escopo 1	Combustão Estacionária	Queima de GLP - crematórios, teste de queima e fogão	449	13%
	Combustão Móvel	Veículos - frota e tratores	2.681	78%
<b>Sub-total - Escopo 1</b>		<b>3.130</b>	<b>91%</b>	
Escopo 2	Energia Adquirida	Compra energia elétrica	295	9%
<b>Sub-total - Escopo 2</b>		<b>295</b>	<b>9%</b>	
<b>TOTAL GERAL (tCO<sub>2</sub>e)</b>		<b>3.424</b>	<b>100%</b>	

**Nota:** gases refrigerantes não foram contabilizados no inventário de 2021. Comprometidos com a melhoria contínua de nossos processos, utilizaremos nosso primeiro inventário como norteador para aperfeiçoar nossa coleta de dados.



## NEGÓCIOS

- » Reformulação do site institucional do Grupo Zelo, para facilitar a contratação *on-line* de planos funerários
- » Substituição de todas as máquinas de pagamentos via cartões
- » Criação e divulgação do Manual do Fornecedor, com procedimentos e critérios a serem seguidos por todos os fornecedores ativos da Companhia, em busca de uma cadeia de terceiros sustentável

## GOVERNANÇA

- » Desenvolvimento do Regimento Interno do Conselho de Administração
- » Início do exercício do Comitê ESG
- » Atualização do Código de Ética do Grupo Zelo
- » Utilização da Matriz de Riscos da empresa para nortear estratégias de mitigação, com desenvolvimento de planos de ações e reports trimestrais ao Conselho de Administração

## PESSOAS

- » Análise de resultados da pesquisa GPTW, com desenvolvimento de planos de ação para reforço de aspectos positivos e evolução nos pontos de melhoria identificados
- » Estruturação de Comitê de Gente, para alinhar práticas de gestão de pessoas e recompensa aos desafios da empresa e aos melhores indicadores de mercado
- » Reestruturação do organograma para acompanhar o crescimento do Grupo
- » Programa de desenvolvimento de liderança para formação e aperfeiçoamento da competência dos líderes

## INOVAÇÃO

- » Ampliação do uso da Plataforma Zelo para todas as unidades do Grupo e lançamento de novas funcionalidades

## MEIO AMBIENTE

- » Manutenção da Certificação ISO 14001:2015 na sede administrativa (CSC) e na unidade Cemitério e Crematório Bosque das Águas Claras
- » Desenvolvimento de melhorias na metodologia de coleta de dados de emissões de Gases de Efeito Estufa

## SOCIAL

- » Criação de metodologia de avaliação de projetos sociais alinhados à matriz de materialidade da Companhia
- » Busca por novas possibilidades de apoio a projetos via lei de incentivos fiscais

# SOBRE O RELATÓRIO

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

Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards – Opção Essencial. Ele cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 e cumpre os princípios de contexto (equilíbrio), completude, materialidade e inclusão de *stakeholders*. Seu conteúdo foi estabelecido priorizando os temas apontados na Matriz

de Materialidade do Grupo Zelo, de modo a disseminar informações de maior interesse dos públicos da empresa (*stakeholders*).

Dúvidas, comentários e sugestões podem ser enviados para: [relatoriodesustentabilidade@gruposzelo.com](mailto:relatoriodesustentabilidade@gruposzelo.com).

# SUMÁRIO DE INDICADORES GRI

(GRI 102-55)

GRI Standard	Indicador	Página/ Resposta	Omissão
<b>Perfil Organizacional</b>			
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-01 Nome da organização	16	
	102-02 Atividades, marcas, produtos e serviços	19	
	102-03 Localização da sede da organização	Rua Paracatu, 1.253 Sala 601 - Sala 602 - Sala 701 - Sala 702 - Sala 1101 e Sala 1102 Bairro Santo Agostinho Belo Horizonte/MG CEP 30180-098	
	102-04 Local de operações	19	
	102-05 Natureza da propriedade e forma jurídica	16	
	102-06 Mercados atendidos	19	
	102-07 Mercados atendidos	19, 36	
	102-08 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	38	
	102-09 Cadeia de fornecedores	42	
	102-13 Participação em associações	24	
<b>Estratégia</b>			
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-14 Declaração do mais alto executivo	6, 8	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	28, 44	
<b>Ética e Integridade</b>			
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	16	
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	24	
<b>Governança</b>			
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-18 Estrutura de governança	21	
	102-19 Delegação de autoridade	21	
	102-21 Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	29	
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	21	
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	21	
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	21	
	102-25 Conflitos de interesse	24	
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	28	
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	28	
	102-31 Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	21	
	102-33 Comunicação de preocupações cruciais	28	

<b>Engajamento de Stakeholders</b>			
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	29	
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	26, 29	
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	29, 40	
<b>Prática de Relato</b>			
GRI 102: Conteúdos Gerais	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	48	
	102-50 Período coberto pelo relatório	48	
	102-51 Data do relatório mais recente	2020	
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Anual	
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	relatoriodesustentabilidade@gruposzelo.com	
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	48	
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	48	
	102-56 Verificação externa	Não houve	
<b>Resultados Econômicos</b>			
GRI 201: Desempenho Econômico	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	36	
<b>Combate à Corrupção</b>			
GRI 205: Combate à Corrupção	205-01 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	24	
	205-02 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	24	
<b>Emissões</b>			
GRI 305: Emissões	305-01 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	44	
	305-02 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	44	
<b>Resíduos</b>			
GRI 306: Resíduos	306-02 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	44	
<b>Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores	308-02 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	44	
<b>Emprego</b>			
GRI 401: Emprego	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	38	
<b>Capacitação e educação</b>			
GRI 404: Capacitação e educação	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	38	
<b>Comunidades locais</b>			
GRI 413: Comunidades locais	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	42	
<b>Avaliação social de fornecedores</b>			
GRI 414: Avaliação social de fornecedores	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	42	
<b>Marketing e rotulagem</b>			
GRI 417: Marketing e rotulagem	417-02 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	26	
	417-03 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	26	
<b>Privacidade do cliente</b>			
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	40	

# CRÉDITOS

## **Coordenação**

Grupo Zelo – Gerência de Sustentabilidade

## **Consultoria GRI, conteúdo, edição, projeto gráfico e design**

Beon ESG Strategies

[beon.grupofsb.com.br](http://beon.grupofsb.com.br)

## **Fotos**

Grupo Zelo – Divulgação

GRUPO **ZELO**

VISITE NOSSAS REDES SOCIAIS:  
    /GRUPOZELOBR