



QUEM TEM  
VIVE BEM

[www.grupozelo.com](http://www.grupozelo.com)



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
**2025**



# SUMÁRIO



|    |                                       |    |                                             |    |                                       |    |                                                       |
|----|---------------------------------------|----|---------------------------------------------|----|---------------------------------------|----|-------------------------------------------------------|
| 4  | Apresentação                          | 6  | Mensagem dos líderes                        | 9  | Destaques de 2025                     | 12 | Quem somos e como crescemos                           |
| 18 | Um setor humano, um serviço essencial | 24 | Nosso relacionamento com cliente e famílias | 29 | Pessoas que fazem o cuidado acontecer | 36 | Governança e responsabilidade institucional           |
| 40 | Crescimento com disciplina            | 44 | Inovação e transformação do setor           | 46 | O cuidado com o meio ambiente         | 52 | Impacto social, território e relações com comunidades |
| 55 | Olhando para o futuro                 | 57 | Anexos                                      | 64 | Créditos                              |    |                                                       |





# APRESENTAÇÃO

GRI 2-1 | 2-2

Este relatório apresenta como conduzimos a atuação do Grupo Zelo ao longo de 2025, reunindo informações sobre nossas operações, nossa gestão e a forma como entendemos nossa responsabilidade em um setor profundamente ligado à vida das pessoas e das comunidades.

Por essa razão, além de apresentar resultados e indicadores de gestão, buscamos compartilhar como organizamos nossa atuação a partir de uma agenda de cuidado: com as famílias atendidas, com nossos colaboradores, com os territórios onde estamos presentes e com os ativos que administramos.

A estrutura deste documento foi concebida para permitir uma compreensão mais ampla do nosso negócio e do contexto em que operamos. Ao longo das páginas seguintes, apresentamos nossa estratégia, nossos compromissos de gestão e os temas que orientam nossas decisões, conectando desempenho operacional, governança e responsabilidade socioambiental.

Para apoiar a organização das informações, utilizamos como referência as Normas da Global Reporting Initiative (GRI), amplamente adotadas como padrão internacional para relatórios de sustentabilidade. Esses referenciais contribuem

para dar consistência às informações apresentadas, embora este relatório busque ir além da lógica de indicadores, privilegiando uma narrativa que permita compreender de forma mais completa o papel do Grupo Zelo em seu setor. Ao final do documento, o Sumário GRI complementa as informações apresentadas no texto.

A organização reportante é a Companhia Brasileira de Planos Funerários S.A. (CBPF), sociedade empresária por ações de capital privado, com sede em Santa Luzia (MG), controladora do Grupo Zelo e responsável pela consolidação das informações apresentadas neste relatório.

O conteúdo contempla a CBPF e suas sociedades controladas, incluindo as empresas operacionais de serviços funerários, cemitérios, crematórios e benefícios, além das participações societárias consolidadas nas Demonstrações Financeiras auditadas de 2025. Os limites do relato seguem os mesmos critérios de consolidação adotados nas demonstrações financeiras da Companhia. Empresas adquiridas ou alienadas ao longo do exercício são consideradas a partir do momento em que passaram a integrar, ou deixaram de integrar, a estrutura societária do Grupo.

As Demonstrações Financeiras do Grupo Zelo são auditadas por empresa independente. As informações não financeiras apresentadas neste relatório não passaram por verificação externa independente.

**Caso tenha dúvidas, comentários ou sugestões sobre o conteúdo deste relatório,** entre em contato conosco pelo e-mail: [sustentabilidade@grupozelo.com](mailto:sustentabilidade@grupozelo.com)



# Materialidade: como identificamos os nossos temas prioritários

GRI 2-29 | 3-1 | 3-2

À medida que ampliamos nossa presença nacional e fortalecemos nossas operações, também ampliamos nossa responsabilidade institucional. Entendemos que crescer de forma consistente exige não apenas eficiência operacional, mas também atenção permanente às expectativas das pessoas e instituições que se relacionam conosco.

Por isso, buscamos continuamente aperfeiçoar nossa forma de identificar os temas mais relevantes para o nosso negócio e para nossos públicos de relacionamento. Esse processo nos ajuda a compreender melhor os impactos da nossa atuação e a direcionar nossos esforços para as dimensões que realmente importam para a continuidade da empresa e para a confiança das famílias, colaboradores, parceiros e comunidades.

Nossa avaliação de materialidade é um dos instrumentos que utilizamos para esse fim. Por meio dela, analisamos os principais impactos econômicos, ambientais e sociais associados às nossas operações, além de considerar riscos e oportunidades estratégicas para o negócio.

Esse processo foi conduzido em 2023 e **permanece válido para o ciclo de reporte de 2025**. A análise considerou diferentes fontes de informação, incluindo avaliações internas, diálogo com stakeholders e validação da alta liderança da Companhia.

A partir desse trabalho, identificamos sete temas que orientam nossa gestão e estruturam este relatório.

Nesse processo, foram definidos **os temas materiais**:

## Temas Materiais



# MENSAGEM DOS LÍDERES



# MENSAGEM DOS LÍDERES

GRI 2-22

O ano de 2025 marcou a transição de um ciclo de integração e eficiência para uma nova fase de crescimento. Após um período relevante de expansão e integração de operações, direcionamos nossos esforços para qualificar o crescimento da Companhia, consolidando processos, fortalecendo a governança e aprimorando nossa capacidade de execução. Nos últimos anos, ampliamos significativamente nossa presença nacional por meio de aquisições estratégicas e crescimento orgânico consistente. Esse movimento exigiu integração de estruturas, revisão de processos e maior co-

ordenação entre as unidades. Ao longo de 2025, concluímos essa etapa e passamos a operar com níveis mais elevados de padronização, previsibilidade e rigor técnico na tomada de decisão.

Os resultados refletem esse amadurecimento. Encerramos o ano com EBITDA de **R\$ 168,8 milhões** e margem de **26,8%**, mantendo conversão de caixa operacional de **91%**. Nossa carteira ativa ultrapassou **570 mil planos**, o maior volume da nossa história, evidenciando que crescimento e geração de valor avançaram de forma coordenada.

Mantemos também a disciplina financeira como princípio estrutural da gestão. Entendemos que crescimento sustentável exige equilíbrio permanente entre expansão, controle e responsabilidade na alocação de capital.

Ao mesmo tempo, avançamos no fortalecimento da governança e da supervisão estratégica, acompanhando a maturidade alcançada pela operação e a maior complexidade do negócio. Esse movimento ampliou nossa capacidade de tomar decisões com mais consistência, disciplina e visão de longo prazo.

Atuamos em um setor que possui uma dimensão profundamente humana. Nosso trabalho acontece em um dos momentos mais sensíveis da vida das famílias, quando cuidado, respeito e responsabilidade

se tornam ainda mais necessários. Essa característica singular do setor funerário orienta a forma como conduzimos nossas operações. Para nós, qualidade de gestão e responsabilidade institucional caminham junto com o compromisso de acolher famílias e atuar com respeito nas comunidades onde estamos presentes. Essa compreensão mais ampla do nosso papel também orienta a forma como apresentamos este relatório, que busca refletir não apenas nossos resultados, mas também a maneira como conduzimos nossa atuação com responsabilidade e transparência.

Essa realidade torna a responsabilidade institucional parte inseparável do nosso modelo de negócio. Por essa razão, seguimos fortalecendo nossos controles ambientais e regulatórios.

EBITDA

**R\$ 168,8** milhões

CARTEIRA

**570** mil planos





Também avançamos na estruturação de nossa agenda social. Ao final do ano, o Conselho de Administração aprovou a criação do Instituto Zelo, que será implementado a partir de 2026. A iniciativa representa um passo importante na organização das frentes sociais da Companhia, ampliando nossa capacidade de apoiar comunidades e fortalecer nosso papel institucional.

Com as bases operacionais consolidadas, direcionamos agora nossa estratégia para o crescimento orgânico qualificado. Expandir, neste momento, significa fortalecer nossa presença comercial nas regiões onde já atuamos, ampliar participação de mercado e preservar rentabilidade. A proximidade com a operação seguirá sendo um elemento central dessa estratégia. Em 2025, por meio do projeto Zelo em Campo, visitamos mais de 260 unidades e percorremos mais de 40 mil quilômetros pelo país. Esse contato direto com as equipes e com a realidade das operações fortalece a governança, qualifica decisões de investimento e assegura

que o padrão Zelo seja aplicado de forma consistente em todos os territórios.

Adicionalmente, investimos em modernização de nossas unidades. Dos R\$ 100 milhões previstos para este fim, R\$ 17 milhões foram investidos em 2025. No próximo ano, a previsão é de um aporte superior a R\$ 40 milhões.

Nos próximos ciclos, combinaremos a continuidade da disciplina operacional com novos movimentos estratégicos. O crescimento orgânico seguirá sendo o principal vetor de expansão, ao mesmo tempo em que nos preparamos para retomar de forma seletiva iniciativas de fusões e aquisições, priorizando ativos com forte sinergia operacional e integração eficiente. Seguiremos conduzindo o Grupo Zelo com a convicção de que o crescimento verdadeiro exige disciplina, responsabilidade e visão de longo prazo.

Escala sem controle não sustenta valor. Resultado sem governança não constrói legado. O que buscamos é crescimento que permaneça.



**Lucas Provenza**

CEO do Grupo Zelo

**Lucas Miranda**

Presidente do Conselho de Administração

## DESTAQUES DE 2025





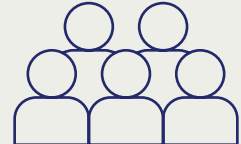
# DESTAQUES DE 2025

## ESCALA NACIONAL



**+260** unidades visitadas

presença ativa da liderança no projeto Zelo em Campo



**+4** milhões de vidas cobertas

base nacional consolidada

## CRESCIMENTO ORGÂNICO COM DISCIPLINA



**+15%**  
nas vendas  
aumento no número de contratos fechados em 2025



**+7%**  
na carteira ativa  
crescimento orgânico acima da meta anual

### Rentabilidade e geração de caixa

**R\$ 169** milhões  
EBITDA consolidado



**26,8%**  
Margem EBITDA



**91%**  
conversão de caixa operacional sobre EBITDA



Eficiência estrutural

**0,9%**  
da receita bruta  
custo do Centro de Serviços Compartilhados (CSC)



**+100**  
melhorias operacionais implementadas ao longo do ano



## DESTAQUES DE 2025

### COMUNICAÇÃO QUE GERA RESULTADO



**+1 mil** vendas

originadas pelos projetos Brasil tem  
Zelo, Bucket List e Além da Perda



**+11,8**  
views

e 26 entrevistas no  
projeto Bucket List

**+R\$ 2**  
milhões

em receita associada aos  
projetos de conteúdo



**Prêmio Aberje**

Websérie Brasil tem  
Zelo vencedor em nível  
regional e nacional



### REPUTAÇÃO E CONFIANÇA

**81** NPS

Zona de Excelência



**100%**  
das reclamações  
respondidas



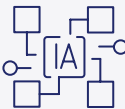
**Prêmio  
Reclame  
AQUI 2025**

categoria  
Assistência  
Funerária

### INOVAÇÃO E INVESTIMENTO

**R\$ 1,3**  
milhão

captados para projeto de IA



**R\$ 35**  
milhões

em CAPEX para modernização  
e expansão de ativos



# QUEM SOMOS E COMO CRESCEMOS

Uma trajetória de expansão e consolidação 13

Como organizamos nosso negócio 15

Escuta ativa e fortalecimento de vínculos 16

Nosso propósito e nossos valores 17

# UMA TRAJETÓRIA DE EXPANSÃO E CONSOLIDAÇÃO

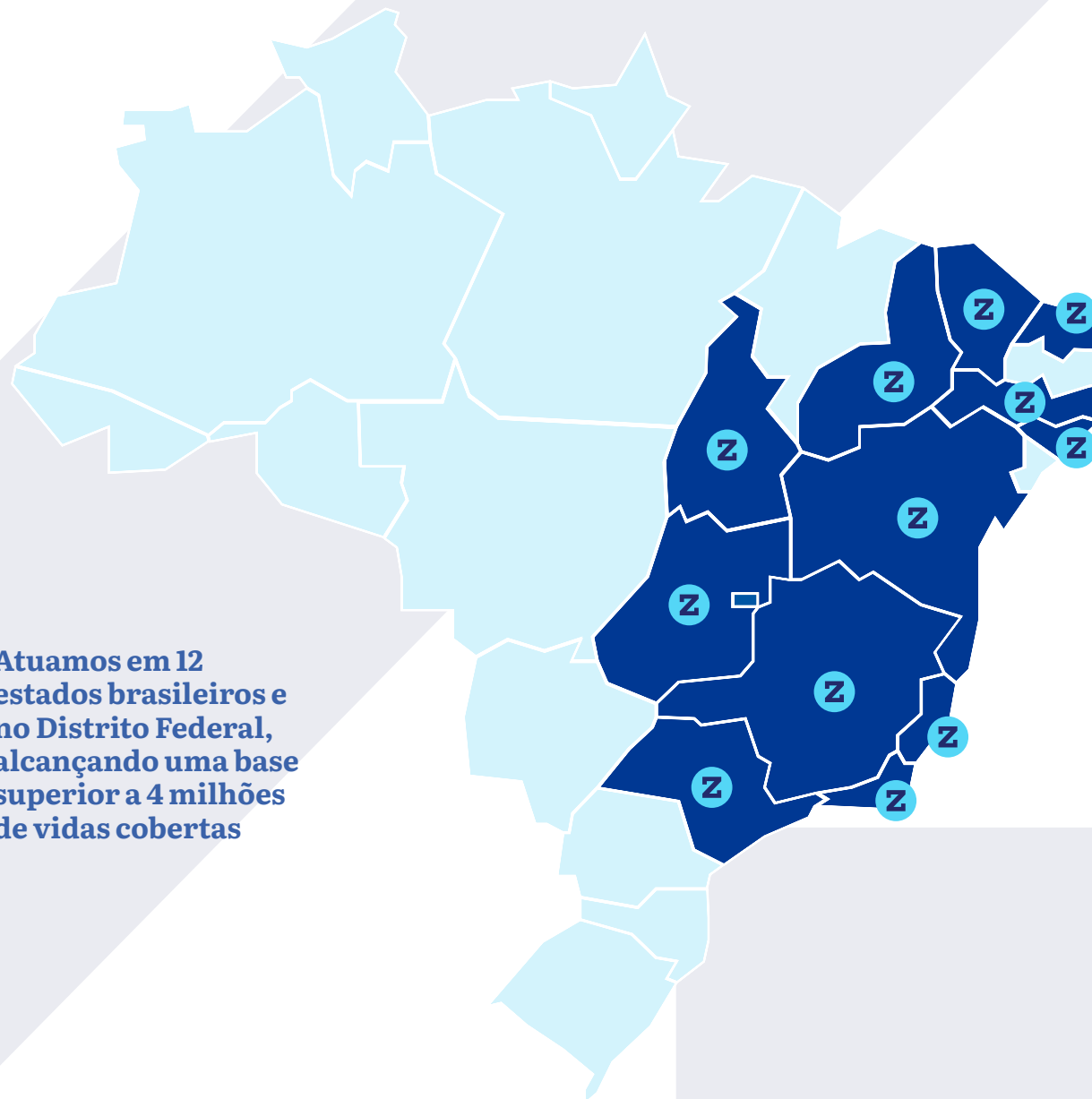
GRI 2-1 | 2-6

Fundamos o Grupo Zelo em 2017 com a convicção de que o setor funerário brasileiro poderia ser estruturado de forma mais organizada, profissional e integrada. Historicamente fragmentado e marcado por operações locais isoladas, esse setor sempre teve enorme relevância social, mas carecia de modelos de gestão capazes de combinar escala, qualidade e governança.

Desde então, construímos uma trajetória de expansão e consolidação que nos permitiu reunir diferentes operações sob uma estrutura nacional integrada. Em menos de uma década, passamos a atuar em 12 estados brasileiros e no Distrito Federal, alcançando uma base superior a 4 milhões de vidas cobertas. Esse crescimento foi resultado de uma estratégia que combinou aquisições seletivas, expansão orgânica e integração progressiva das operações. Ao longo desse processo, trabalhamos intensamente para profissionalizar a gestão, padronizar processos e fortalecer nossos mecanismos de governança.



**Atuamos em 12 estados brasileiros e no Distrito Federal, alcançando uma base superior a 4 milhões de vidas cobertas**



MENU



3

Quem somos e como crescemos







Nosso desafio nunca foi apenas crescer. Desde o início, buscamos construir uma operação capaz de sustentar escala com consistência, qualidade técnica e responsabilidade institucional. Isso exigiu integrar diferentes culturas operacionais, consolidar sistemas de gestão e estabelecer diretrizes corporativas que orientassem todas as unidades.

Atuamos em um setor que ocupa uma posição singular na sociedade. Lidamos diariamente com famílias em momentos de grande sensibilidade e vulnerabilidade. Por isso, nossa atuação exige mais do que eficiência operacional. Exige respeito, cuidado e rigor permanente na prestação de serviços.

Com o amadurecimento da operação, fortalecemos nossos mecanismos de controle, ampliamos a coordenação entre unidades e consolidamos padrões operacionais comuns em todo o território onde estamos presentes.

Encerrado um ciclo relevante de eficiência e integração de ativos, direcionamos agora nossa atenção para a retomada do crescimento. Esse novo ciclo de crescimento será feito em bases mais sólidas fruto da eficiência operacional conquistadas nesses últimos anos.

Hoje somos uma operação nacional estruturada, apoiada por governança consolidada e orientada por uma visão de longo prazo.

**Esse é o Grupo Zelo hoje: uma Companhia que cresceu de forma consistente, organizou suas bases operacionais e segue direcionando sua atuação para um crescimento sustentável e responsável.**



# Como organizamos nosso negócio

Nossa atuação no setor funerário se organiza a partir de um modelo integrado que combina diferentes frentes de atividade. Comercializamos planos funerários, prestamos serviços funerários e administramos cemitérios e crematórios próprios ou sob concessão.

Essa integração nos permite estruturar de forma mais organizada a jornada de atendimento às famílias. O relacionamento começa com os planos funerários,

que estabelecem um vínculo contínuo com os clientes e organizam a demanda das unidades operacionais. A partir dessa base, prestamos serviços por meio das operações distribuídas nos territórios onde atuamos e disponibilizamos o clube de vantagens Du Benefícios. **(Saiba mais no capítulo Nosso Relacionamento).**

Também operamos cemitérios e crematórios que seguem padrões internos de governança, controle e conformidade regulatória e ambiental. Essas operações são conduzidas sob diretrizes técnicas que garantem segurança, qualidade e respeito às normas aplicáveis ao setor.

A coordenação dessas atividades ocorre por meio de uma estrutura corporativa



centralizada, responsável por definir diretrizes estratégicas, acompanhar indicadores de desempenho e apoiar a execução nas unidades regionais. Esse modelo nos permite alinhar decisões estratégicas à realidade operacional de cada território. A gestão da operação é apoiada por sistemas tecnológicos que permitem acompanhar resultados, identificar oportunidades de melhoria e qualificar a tomada de decisão. Utiliza-

mos soluções de *Customer Relationship Management* (CRM), canais digitais e plataformas de análise de dados para apoiar a gestão da base de clientes e o acompanhamento das operações.

Essa estrutura busca garantir consistência na execução das atividades e assegurar que nossos padrões operacionais sejam aplicados de forma uniforme, mesmo em um contexto de ampla presença territorial.





## Escuta ativa e fortalecimento de vínculos

Ao longo de 2025, o Grupo Zelo avançou na aproximação com suas unidades e com os territórios em que atua. A Companhia estruturou um núcleo de membros formado por profissionais de diferentes especialidades e realizou um ciclo de visitas conduzido pela liderança, ampliando a presença institucional nas operações.

Foram mapeadas mais de 100 unidades, contemplando ações de manutenção, expansão e desenvolvimento de novos produtos. O contato direto com equipes e comunidades permitiu aprofundar a compreensão das realidades locais e fortalecer relações de confiança, promovendo maior alinhamento entre estratégia corporativa e operação.

Esse movimento contribui para qualificar a tomada de decisão e ajustar práticas operacionais às especificidades de cada território, reforçando uma atuação mais próxima e responsiva às demandas locais.

Essa atuação também se expressa em dimensões que extrapolam a prestação direta de serviços. Em um setor em que o cuidado é elemento central, a construção de vínculos com famílias, colaboradores e territórios se torna parte relevante do impacto social da Companhia.

Ao longo do período, a empresa reforçou práticas de relacionamento, iniciativas internas de engajamento e ações de apoio a instituições locais, contribuindo para o fortalecimento de redes comunitárias.





# Nosso propósito e nossos valores

GRI 2-23 | 2-24

Conduzimos nossas decisões estratégicas e nossas operações com base em um conjunto de princípios que refletem a forma como entendemos nosso papel no setor funerário e na sociedade.

Nossa missão é **inspirar zelo em todos os momentos**. Essa expressão sintetiza a maneira como buscamos atuar em todas as dimensões do nosso trabalho, desde a relação com as famílias até a condução das operações e o relacionamento com nossos colaboradores e parceiros.

Nossa visão estabelece, como direcionamento estratégico, sermos reconhecidos como o melhor e maior grupo do setor funerário do Brasil. Essa ambição combina liderança de mercado com o compromisso permanente com qualidade, confiança e responsabilidade institucional.

**Nossos valores** sustentam essa orientação e conduzem nossa conduta no dia a dia.



## VALORES QUE NOS ORIENTAM

Esses são os elementos estruturantes da nossa cultura organizacional e orientam nossa conduta na operação, na governança e no relacionamento com nossas partes interessadas.

### INTEGRIDADE

Guia nossas decisões e reforça nosso compromisso com ética e transparência.

### RESPEITO

Nos lembra que lidamos diariamente com pessoas e histórias de vida que merecem cuidado e consideração.

### FOCO NO CLIENTE

Orienta nossa atuação com acolhimento e empatia.

### TRANSFORMAÇÃO

Incentiva-nos a evoluir continuamente e a nos adaptar a novos desafios.

### PROFISSIONALISMO

Reforça nosso compromisso com excelência técnica e responsabilidade.

### COLABORAÇÃO

Reconhece que resultados consistentes são construídos coletivamente.



## UM SETOR HUMANO, UM SERVIÇO ESSENCIAL

O papel humano e social do setor

19

O setor funerário

20





# O PAPEL HUMANO E SOCIAL DO SETOR

GRI 2-6

Todas as sociedades desenvolvem formas de cuidar daqueles que partem. Rituais, despedidas e memórias integram a experiência humana desde os primeiros registros da história. Ainda assim, falar sobre morte e luto continua sendo um tema cercado por silêncio, desconforto e, muitas vezes, desinformação.

Os serviços funerários existem justamente para oferecer estrutura, orientação e acolhimento nesses momentos. Mais do que uma atividade econômica, trata-se de um serviço essencial que apoia famílias e comunidades em situações de grande sensibilidade emocional. No Brasil, esse setor passou por importantes transformações nas últimas décadas, com avanços regulatórios,

maior profissionalização e a ampliação de modelos de atendimento voltados ao cuidado com as famílias.

É nesse contexto que o Grupo Zelo desenvolve sua atuação. Nosso compromisso é contribuir para a evolução do setor funerário brasileiro, ampliando padrões de qualidade, fortalecendo relações de confiança e promovendo uma abordagem mais humana e transparente sobre temas relacionados à morte, à memória e ao luto.

Ao longo deste capítulo, apresentamos como entendemos o papel social do setor funerário e de que forma buscamos transformar essa atividade em um serviço cada vez mais profissional, acolhedor e conectado às necessidades da sociedade.



# O setor funerário no Brasil

Historicamente, o setor funerário brasileiro foi marcado por estruturas locais fragmentadas e pela ausência de padronização de serviços. A profissionalização do mercado ganhou impulso com a promulgação da Lei nº 13.261/2016, que regulamentou a comercialização de planos funerários no país.

Esse marco legal contribuiu para a organização do setor e incentivou empresas a adotarem modelos de gestão mais estruturados, com maior transparência nas relações com consumidores e melhores padrões operacionais.

Nos últimos anos, o setor também passou a refletir mudanças culturais relevantes nas formas de despedida e memória. A cremação vem registrando crescimento gradual no Brasil, acompanhando tendências observadas em outros países. Esse avanço está associado a fatores como urbanização, transformação no uso dos espaços cemiteriais e novas formas de expressão do luto e da memória familiar. Esse movimento tem levado empresas do setor a investir em estruturas de cremação, cinerários e espaços memorialísticos, ampliando as possibilidades de despedida e preservação da memória.

**12** estados brasileiros e no Distrito Federal

**+4** milhões de vidas cobertas por nossos planos e serviços.

**Nossa atuação busca contribuir para a evolução do setor, promovendo maior profissionalização, inovação e qualidade no atendimento às famílias.**





## Cuidar de famílias em momentos sensíveis

O cuidado com as famílias é o elemento central da nossa atuação. Nosso propósito é inspirar zelo em todos os momentos, oferecendo suporte e acolhimento em situações que exigem atenção, respeito e sensibilidade.

Nosso modelo de serviços busca aliar eficiência operacional a um atendimento fundamentado na empatia e no acolhimento. Estruturamos nossos planos funerários, serviços cemiteriais e de cremação para oferecer suporte integral imediato às famílias, reduzindo incertezas e evitando custos inesperados em momentos de despedida.

Também investimos na qualificação das nossas unidades. Um exemplo dessa abordagem é a ampliação do **Memorial Zelo**, em Belo Horizonte, e a execução de diversas obras com o objetivo de ofere-



cer maior conforto, flexibilidade e um atendimento humanizado durante os velórios. Como parte desse avanço, estão previstas viradas de marca e expansão de unidades em 2026.

**Essas iniciativas refletem nossa compreensão de que o cuidado com as famílias exige não apenas estrutura operacional, mas também sensibilidade e preparo das equipes que atuam diretamente nesse atendimento.**



## Qualidade e confiança como base do relacionamento

A qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são temas materiais prioritários na nossa estratégia. Buscamos construir relações duradouras baseadas na transparência, na segurança dos serviços e na excelência do atendimento.

Em 2025, alcançamos **81% de Net Promoter Score (NPS)**, mantendo o indicador na zona de excelência e reforçando a confiança das famílias em nossos serviços. O resultado foi obtido a partir de 13.597 respostas, sendo 11.799 promotores, 917 neutros e 881 detratores. A taxa de adesão à pesquisa passou de **7%** em 2024 para **8%**, ampliando a base de escuta da Companhia.

Também mantemos monitoramento permanente dos canais de relacionamento com consumidores, buscando responder demandas com agilidade e aprimorar continuamente a experiência oferecida

Para aprimorar continuamente esse relacionamento, investimos também em soluções tecnológicas e ferramentas de autoatendimento que ampliam a autonomia das famílias na gestão de seus planos e serviços.

# Comunicação e transformação cultural sobre morte e luto

Em 2025, consolidamos a diretriz de tratar a comunicação como instrumento de impacto cultural em um setor historicamente marcado por silêncio e formalismo.

Ao ampliar o diálogo público sobre morte, luto e planejamento, buscamos contribuir para reduzir estigmas e qualificar o debate social sobre temas que fazem parte da experiência humana, mas que ainda são pouco discutidos. A unificação das diretorias Comercial e de Marketing permitiu aproximar posicionamento institucional e resultado econômico. As áreas de *branding*, CRM, performance digital e experiência do cliente passaram a atuar de forma integrada, e as iniciativas editoriais passaram a ser avaliadas também por sua contribuição para a geração de demanda e receita.

Essa abordagem se refletiu em indicadores relevantes de reputação em 2025.

**100%**  
das reclamações respondidas

Selo **RA1000** mantido



**Prêmio**  
Reclame AQUI 2025  
categoria Assistência Funerária

No contexto de qualificação do crescimento e disciplina financeira, os ativos editoriais contribuíram para fortalecer a legitimidade social do setor, ampliar a presença institucional da marca e gerar resultados mensuráveis para a Companhia.

## » Websérie documental institucional

### BRASIL TEM ZELO

O **Brasil tem Zelo** é uma websérie documental institucional produzida pelo Grupo Zelo e distribuída em 2025 em seu canal oficial no YouTube.

Estruturada em temporadas, a série utiliza narrativa audiovisual para explorar histórias, territórios e percepções culturais relacionadas ao cuidado, à memória e às diferentes formas de lidar com a perda.

O projeto representou uma inflexão relevante ao assumir explicitamente a identidade funerária da Companhia e incorporar o humor como linguagem possível para tratar o tema.

Em 2025, recebeu o **Prêmio Aberje de Comunicação** Empresarial, em nível regional e nacional.



Clique aqui e assista a websérie no Youtube







## » Videocast documental institucional

### BUCKET LIST

#### Videocast sobre propósito, tempo e finitude

Lançado em janeiro de 2025, o **Bucket List** é um videocast do Grupo Zelo apresentado por Gustavo Ziller.

O projeto convida o público a refletir sobre o que realmente importa na vida por meio de conversas com convidados que compartilham histórias e experiências marcantes.

Os episódios reúnem diferentes áreas do conhecimento, incluindo medicina, música, espiritualidade e esporte, ampliando o debate sobre propósito, legado e finitude.

Entre os convidados estão a médica **Ana Claudia Quintana Arantes**, o cantor Lenine, a velejadora **Tamara Klink** e a monja **Coen**.

Em 2025, o projeto também ganhou um desdobramento presencial com uma gravação ao vivo no **Teatro SESIMINAS**, em Belo Horizonte, dedicada ao tema do luto perinatal e neonatal.

Todos os episódios estão disponíveis em plataformas digitais como YouTube, Spotify, Deezer e Apple Podcasts.



Clique aqui e assista ao **Bucket List** no Youtube



# NOSSO RELACIONAMENTO COM CLIENTES E FAMÍLIAS

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Uma conexão de confiança                            | 25 |
| Nossa base de clientes                              | 26 |
| Qualidade de atendimento e confiança                | 26 |
| Du: plataforma de relacionamento e geração de valor | 27 |
| Privacidade e proteção de dados                     | 28 |





# UMA CONEXÃO DE CONFIANÇA

GRI 2-29 | 3-3

O relacionamento do Grupo Zelo com seus clientes combina presença territorial, prestação de serviços, canais de atendimento e soluções complementares que ampliam a conexão com as famílias ao longo do tempo.

Para isso, buscamos fortalecer vínculos duradouros baseados em confiança, qualidade de atendimento e facilidade de acesso aos serviços. Ao mesmo tempo, ampliamos continuamente nossas formas de interação com os clientes, combinando atendimento presencial, canais digitais e soluções tecnológicas que facilitam o acesso aos serviços.

MENU



Nosso relacionamento com clientes e famílias





## Nossa base de clientes

O Grupo Zelo é uma das empresas de maior presença territorial no setor funerário brasileiro e com maior base de clientes.

Além do atendimento direto às famílias, também ampliamos nossa atuação no segmento corporativo. Por meio do **Zelo Empresas**, oferecemos soluções para organizações que buscam incluir assistência funerária em seus pacotes de benefícios aos colaboradores.

Em 2025, essa frente de atuação alcançou **585.558 vidas ativas**, consolidando o avanço da Companhia no relacionamento com empresas e ampliando o alcance dos serviços oferecidos.



585.558

vidas ativas

## Qualidade de atendimento e confiança

A qualidade do atendimento é um dos pilares da relação que construímos com as famílias. Nossa atuação é orientada pelo compromisso com o acolhimento, a empatia e a excelência operacional.

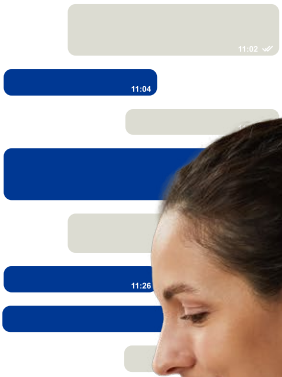
Buscamos garantir que cada interação com nossos serviços ocorra de forma clara, segura e respeitosa, reconhecendo a sensibilidade dos momentos em que as famílias recorrem ao nosso apoio.

Nos últimos anos, também ampliamos os investimentos em soluções de autoatendimento digital. Por meio de canais como **WhatsApp e portal do cliente**, os usuários podem realizar ajustes contratuais, emitir boletos, atualizar dados cadastrais e acessar diferentes serviços de forma rápida e segura.

Essas ferramentas oferecem mais autonomia aos clientes e reduzem a necessidade de deslocamentos ou inter-

mediação de atendentes, contribuindo para uma experiência mais simples e acessível.

Também reforçamos os mecanismos de segurança nas etapas de contratação e gestão dos planos. O novo portal de vendas integra sistemas antifraude que realizam checagens automáticas de dados junto à Receita Federal e aos Correios, fortalecendo a confiabilidade das operações.



MENU



Nosso relacionamento com clientes e famílias



# Du: plataforma de relacionamento e geração de valor

A plataforma **Du Benefícios**, clube de vantagens do Grupo Zelo, amplia o relacionamento com os clientes para além dos serviços funerários, ao integrar **benefícios e serviços de uso recorrente** no dia a dia das famílias.

Em 2025, a plataforma evoluiu com o lançamento de um **novo aplicativo** e a incorporação de funcionalidades que ampliaram a experiência do usuário, incluindo **telemedicina**, acesso a **rede credenciada**, **carteira digital** com uso de saldo e cashback, além de ferramentas de **acompanhamento da economia gerada**.

A expansão da **rede de parceiros** e da **presença territorial** reforçou a capilaridade da plataforma e sua capacidade de atender diferentes perfis de demanda.

Além da experiência do cliente, a Du passou a contribuir de forma mais direta para a **estratégia comercial**, apoiando a **geração de leads** e o processo de **conversão**.

Ao reunir serviços, benefícios e funcionalidades em um único ambiente, a plataforma fortalece a **recorrência de uso** e amplia a conexão do Grupo Zelo com seus clientes.



## Plataforma DU Benefícios

### PRINCIPAIS INDICADORES DE 2025

|                                                                |                                                                      |                                                                                       |                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.568<br>parceiros                                             | 76,3<br>de NPS                                                       | 14.031<br>pontos de venda                                                             | 253.168<br>usuários ativos<br>no aplicativo                                                                   |
| 31.738<br>média de novos<br>usuários<br>por mês                | +10mil<br>leads gerados<br>em articulação<br>com a área<br>comercial | R\$ 1,5<br>milhão<br>economia<br>gerada aos<br>clientes só no 1º<br>trimestre de 2025 | 4 especialidades<br>médicas<br>Telemedicina:<br>clínica geral,<br>pediatria, ginecologia<br>e atendimento PET |
| R\$ 50.816.157,52<br>em economia gerada aos usuários           | 3.392<br>agendamentos<br>mensais                                     | 7,78 minutos<br>tempo médio<br>de espera                                              |                                                                                                               |
| +2 grandes parcerias nacionais <b>fleury</b> + <b>ultragaz</b> |                                                                      |                                                                                       |                                                                                                               |



# Privacidade e proteção de dados

GRI 418-1

Em 2025, encerramos o período sem registro de queixas relacionadas a violações de privacidade, perda, roubo ou vazamento de dados de clientes.

Para assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e reduzir riscos associados à segurança da informação, adotamos um conjunto de medidas voltadas à proteção das bases de dados e ao monitoramento das operações digitais.

Entre essas iniciativas estão a implementação de **autenticação em dois fatores** para alterações contratuais e novas vendas realizadas nos sistemas de autosserviço, a modernização e segregação dos acessos aos bancos de dados e o monitoramento contínuo das operações por meio de um **Security Operations Center (SOC)**.

Essas práticas reforçam nosso compromisso com a confidencialidade, a integridade e a segurança das informações dos clientes.







## PESSOAS QUE FAZEM O CUIDADO ACONTECER

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Nossa força de trabalho                                 | 30 |
| Atrair e desenvolver talentos                           | 31 |
| Diversidade, equidade e inclusão                        | 32 |
| Saúde, segurança e bem-estar                            | 33 |
| Participação dos colaboradores e comunicação preventiva | 33 |
| Monitoramento de riscos e prevenção de acidentes        | 34 |
| Capacitação e desenvolvimento em SSO                    | 35 |
| Relações de trabalho                                    | 35 |





O cuidado que oferecemos às famílias começa com as pessoas que fazem parte do Grupo Zelo.

Nossas equipes atuam diariamente em um setor que exige sensibilidade, responsabilidade e preparo para lidar com situações delicadas. Por essa razão, entendemos que investir em desenvolvimento profissional, garantir ambientes de trabalho seguros e promover relações baseadas em respeito e confiança são

elementos fundamentais para sustentar nosso modelo de atuação.

Nossa gestão de pessoas busca combinar capacitação técnica, valorização das equipes e fortalecimento da cultura organizacional. Ao mesmo tempo, trabalhamos para assegurar condições de trabalho adequadas, ampliar oportunidades de desenvolvimento e construir relações profissionais baseadas em ética, transparência e diálogo.

# Nossa força de trabalho

GRI2-7 | GRI2-8

Ao final de 2025, o Grupo Zelo contará com **3.171 colaboradores** frente a **3.009 em 2024**.

A maior concentração de colaboradores está na região **Sudeste**, com **2.154 profissionais**, seguida pelo Nordeste, com **917 profissionais**. O **Centro-Oes-**

**te** reúne **63 colaboradores**, e a região **Norte, 37**.

Essa estrutura distribuída em diferentes unidades exige coordenação constante entre áreas e alinhamento permanente em relação aos padrões de atendimento e gestão que orientam a atuação do Grupo.

## A COMPOSIÇÃO POR GÊNERO FOI DE:

**1.754**  
mulheres  
2024: **1.623**



**1.417**  
homens  
2024: **1.386**

MENU

6

Pessoas que fazem o cuidado acontecer



# Atrair e desenvolver talentos

GRI 3-3 | 401-2 | 404-1

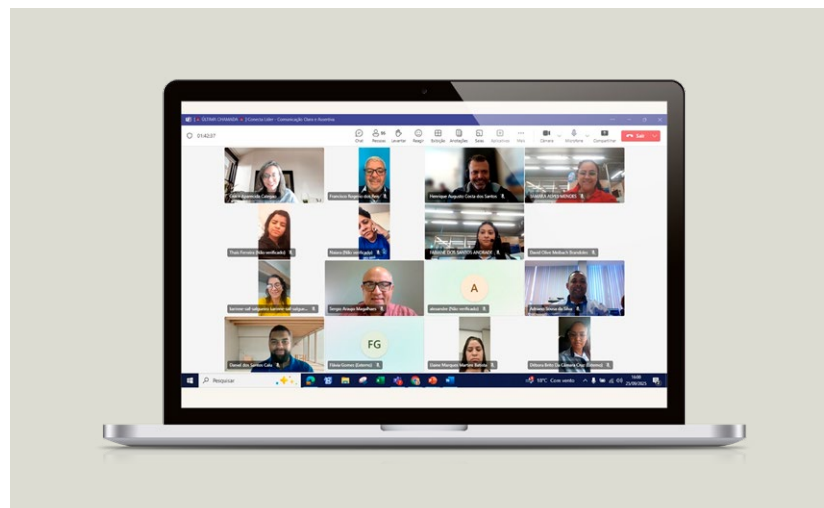
Atrair, desenvolver e reter profissionais qualificados é essencial para a continuidade das nossas operações. Por essa razão, buscamos construir ambientes de trabalho que valorizem o desenvolvimento profissional e o engajamento das pessoas.

Nossa política de remuneração combina instrumentos de reconhecimento de curto e longo prazo. Entre eles estão a Remuneração Variável dos Executivos (RVE), vinculada ao desempenho da Companhia, e os Incentivos de Longo Prazo (ILP), direcionados a executivos e gerentes.

O pacote de benefícios inclui plano de saúde e acesso ao clube de vantagens Du. Também investimos em programas estruturados de desenvolvimento profissional. O Ciclo de Performance, realizado anualmente com apoio da ferramenta Ninebox, permite avaliar desempenho e potencial das equipes e orientar decisões de desenvolvimento e retenção.

Entre as iniciativas voltadas à capacitação de lideranças estão o Conecta Líder,

que em 2025 incorporou novos módulos sobre gestão de mudanças e gestão do tempo, e a Jornada do Supervisor, programa direcionado às lideranças comerciais externas que alcançou **91% de adesão**.



Em relação aos avanços estruturais na gestão de pessoas, destaca-se a aprovação, em 2025, do pagamento de um 14º salário para todos os colaboradores, condicionado ao atingimento das metas corporativas em 2026.

Para as equipes de vendas, implementamos também o programa Embaixadores Porta a Porta, voltado ao compartilhamento de boas práticas comerciais e ao fortalecimento da estratégia de relacionamento com clientes.



# Diversidade, equidade e inclusão

GRI 2-23 | 2-24 | 3-3 | 405-2

O compromisso do Grupo Zelo com Direitos Humanos e Diversidade não está concentrado em uma política isolada, mas integrado ao seu Código de Ética e Conduta, que repudia qualquer forma de discriminação. A organização também é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (Instituto Ethos) e do Pacto Brasil pela Integridade (CGU).

A supervisão do tema é compartilhada: o Comitê de Pessoas foca na diversidade e inclusão, abrangendo recrutamento, retenção e desenvolvimento humano e organizacional. O setor de Compliance desempenha papel fundamental ao conduzir as investigações com escuta ativa, assegurando o adequado acolhimento e encaminhamento das denúncias. O

Comitê de Ética, por sua vez, monitora bimestralmente os indicadores do canal de integridade e contribui para o direcionamento estratégico dos temas, por meio de iniciativas de comunicação e treinamentos voltados à prevenção da discriminação e do assédio.

Em consonância com o cumprimento da Lei nº 14.457/2022 (Emprega + Mulheres), a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) também acompanha casos e ações voltadas à promoção da equidade e à prevenção do assédio.

A Companhia monitora a proporção entre o salário-base e a remuneração recebida por mulheres e homens em diferentes categorias funcionais.



## AVANÇOS NA EQUIDADE SALARIAL GRI 2-21

Em 2025, a proporção salarial foi de:

Executivos **1,22**  
2024: **1,27**

Não Executivos **1,11**  
2024: **1,05**

Ascensão **1,07**  
2024: **1,18**

Estagiários **1,00**  
2024: **1,10**

No consolidado, a proporção passou de **1,20 em 2024 para 1,17 em 2025**. As informações salariais individuais não são divulgadas, sendo reportada apenas a proporção entre as remunerações.





## Saúde, segurança e bem-estar

GRI 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-9

Conduzimos a gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) de forma integrada, estruturada e preventiva, reconhecendo que o cuidado com as pessoas é condição essencial para a continuidade das operações e para a qualidade dos serviços prestados. Nossa atuação está baseada na identificação e mitigação de riscos, na promoção da saúde e no fortalecimento contínuo da cultura de segurança em todas as unidades da companhia.

Mantemos uma estrutura multidisciplinar de Saúde e Segurança do Trabalho, composta por profissionais das áreas de Medicina e Segurança do Trabalho, em alinhamento às exigências legais e às Normas Regulamentadoras aplicáveis. Essa atuação ocorre de forma integrada entre Serviço Especializado em Segu-

rança e Medicina do Trabalho (SESMT), Recursos Humanos, Operação e lideranças, fortalecendo a governança e o acompanhamento contínuo dos riscos ocupacionais.

Desde 2021, o Programa Proteger permanece como um dos principais instrumentos de fortalecimento da cultura prevencionista da companhia, promovendo iniciativas contínuas de conscientização, prevenção de acidentes e melhoria das condições de trabalho. Em 2025, avançamos também na implantação do Projeto Selo de Segurança, iniciativa voltada ao fortalecimento do compliance trabalhista, à padronização das práticas de SSO e ao reconhecimento das unidades com maior aderência às diretrizes de segurança.

## Participação dos colaboradores e comunicação preventiva

A participação dos trabalhadores integra nossa abordagem de gestão de Saúde e Segurança. Mantivemos quatro Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAs), acompanhadas permanentemente pela equipe de SESMT, além de consultas direcionadas, entrevistas e envolvimento das equipes nos processos de investigação e melhoria contínua das práticas preventivas. Trabalhadores terceirizados também são convidados a participar das iniciativas conduzidas pelas CIPAs e pelo SESMT, fortalecendo o engajamento coletivo em torno da segurança.

As informações relacionadas à saúde e segurança são disseminadas por meio de ordens de serviço, treinamentos pe-

riódicos, orientações individualizadas e canais formais de comunicação. Em 2025, implementamos os DMS (Diálogos Mensais de Segurança), ferramenta estruturada de alinhamento entre lideranças e equipes operacionais voltada à disseminação contínua de práticas preventivas e temas críticos de SSO.

Também lançamos a Ferramenta OPA (Observar, Planejar e Agir), iniciativa criada para ampliar o reporte de situações inseguras e potenciais riscos operacionais por meio de formulários simplificados. Todas as ocorrências são tratadas pela equipe de SESMT com prioridade, confidencialidade e proteção contra qualquer tipo de retaliação.





## Monitoramento de riscos e prevenção de acidentes

Realizamos inspeções periódicas de segurança em todas as unidades, conduzidas pela equipe técnica de Segurança do Trabalho com apoio de Analistas de SESMT e multiplicadores de segurança. Essas inspeções têm como foco principal:

- » **identificação de riscos iminentes;**
- » **verificação da utilização e conservação de EPIs;**
- » **avaliação das condições dos sistemas de prevenção e combate a incêndio;**
- » **análise das condições de higiene, limpeza e organização das unidades;**
- » **identificação de desvios operacionais e oportunidades de melhoria.**

As não conformidades identificadas geram registros formais e planos de ação acompanhados até sua regularização, fortalecendo o controle operacional e a melhoria contínua das condições de trabalho.

Situações consideradas críticas podem resultar na interrupção imediata das atividades até a implementação das medidas corretivas necessárias. Garantimos aos colaboradores o direito de recusa à execução de atividades consideradas inseguras, reforçando nosso compromisso com a integridade física e o bem-estar das equipes.

Complementando essa estrutura, mantivemos em 2025 o Comitê de Trânsito, formado por representantes das áreas de Segurança do Trabalho, Operação e Gestão de Frotas. O grupo atua na análise de ocorrências relacionadas à condução de veículos, especialmente casos de excesso de velocidade e desvios de comportamento seguro, contribuindo para o fortalecimento da cultura de direção defensiva e redução de riscos viários nas operações.

Os acidentes e incidentes de trabalho são investigados por meio de metodologia estruturada, utilizando ferramentas como Diagrama de Ishikawa e 5 Porquês, permitindo identificar causas-raiz e implementar ações corretivas e preventivas. O processo envolve lideranças operacionais, SESMT, representantes da CIPA e, quando aplicável, a área de Compliance, fortalecendo a transparência, o aprendizado organizacional e a melhoria contínua do sistema de gestão de Saúde e Segurança Ocupacional.

Em 2025, foram registradas **mais de 8,1 milhões de horas trabalhadas, com 61 acidentes com afastamento de pelo menos um dia, 9 acidentes com afas-**

**tamento superior a 15 dias e nenhum registro de óbito.** Entre trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela Companhia, não houve registro de acidentes com afastamento ou de óbitos.

Os principais tipos de ocorrência envolveram acidentes típicos e de trajeto, com riscos associados a agentes biológicos, condução veicular, ocorrências como quedas, contato com animais peçonhentos em áreas cemiteriais, acidentes com materiais perfurocortantes e impactos de surtos regionais de arboviroses. Para mitigar esses riscos e fortalecer a cultura de prevenção, desenvolvemos ações voltadas à segurança e ao bem-estar das equipes.

**Na Direção Certa** promove práticas de direção defensiva para a frota da Companhia. Em 2025, a iniciativa contribuiu para reduzir em **13% os dias de afastamento relacionados a acidentes de trânsito.** O Programa Proteger promove campanhas mensais de saúde e prevenção, conhecidas como “Meses Coloridos”, que abordam temas como vacinação, saúde mental e qualidade de vida.



# Capacitação e desenvolvimento em SSO

Mantemos uma agenda contínua de capacitação em Saúde e Segurança do Trabalho, contemplando treinamentos preventivos, conteúdos técnicos e orientações específicas relacionadas aos riscos ocupacionais presentes nas atividades da companhia. As ações abrangem colaboradores próprios e, quando aplicável, terceiros que atuam em nossas operações.

Em 2025, realizamos treinamentos periódicos conduzidos pela equipe de SES-MT, incluindo:

- » **Direção Defensiva;**
- » **Plano de Trânsito;**
- » **utilização correta de EPIs e EPCs;**
- » **treinamentos introdutórios e de reciclagem;**
- » **capacitações previstas nas Normas Regulamentadoras aplicáveis, como NR 01, NR 05, NR 06, NR 10, NR 12, NR 20, NR 23, NR 32, NR 33 e NR 35.**

Também promovemos orientações individualizadas durante os exames médicos ocupacionais, reforçando medidas preventivas específicas conforme os riscos associados às atividades desempenhadas pelos colaboradores. Em 2025, ampliamos ainda as iniciativas voltadas às lideranças, com treinamentos introdutórios em SSO voltados ao fortalecimento do papel dos gestores na disseminação da cultura de segurança.



# Relações de trabalho

Nossas relações de trabalho são orientadas pelo respeito às pessoas, pela conformidade com a legislação trabalhista e pela promoção de ambientes profissionais baseados em ética e diálogo. Em 2025, **83,89% do quadro de colaboradores estavam cobertos por instrumentos de negociação coletiva.** GRI 2-30

A Companhia não estabelece prazo mínimo pré-determinado para comunicação de mudanças operacionais aos colaboradores ou representantes sindicais, adotando como referência as exigências legais aplicáveis. Esses princípios são reforçados por meio do Código de Ética e por treinamentos contínuos de integridade e conduta profissional. GRI 402-1

**Cuidar de famílias exige equipes preparadas, empáticas e tecnicamente qualificadas.**

# GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Estrutura de governança | 37 |
|-------------------------|----|

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Ética, integridade e combate à corrupção | 38 |
|------------------------------------------|----|

|                  |    |
|------------------|----|
| Gestão de riscos | 38 |
|------------------|----|

|                        |    |
|------------------------|----|
| Cadeia de fornecedores | 39 |
|------------------------|----|

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Direitos humanos na operação | 39 |
|------------------------------|----|



# ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 2-9 | GRI 2-10 | GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-17

A governança do Grupo Zelo acompanha a evolução operacional e o processo de consolidação da Companhia, apoiando decisões estratégicas, gestão de riscos e acompanhamento do desempenho corporativo. A estrutura é composta por Conselho de Administração, diretoria executiva e áreas corporativas responsáveis por supervisionar processos críticos, assegurar alinhamento institucional e fortalecer a execução da estratégia em diferentes regiões de atuação.

Ao longo de 2025, o Conselho ampliou o acompanhamento de temas relacionados à expansão qualificada, integração das operações, eficiência e conformida-

de. A governança passou a incorporar com maior profundidade a realidade das unidades distribuídas pelo país, aproximando decisões corporativas das dinâmicas locais e ampliando a capacidade de resposta diante de desafios operacionais e reputacionais.

A atuação do Conselho também se apoia no fortalecimento das estruturas de governança e controle interno. Em 2025, a área de *Compliance* ampliou sua participação no acompanhamento de projetos e no suporte às lideranças, contribuindo para maior aderência a políticas corporativas, monitoramento de riscos e consistência nos processos decisórios.

**A governança passou a incorporar com maior profundidade a realidade das unidades distribuídas pelo país**



# Ética, integridade e combate à corrupção

GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 2-25 | GRI 2-26 | GRI 205-2

A integridade orienta as relações institucionais e comerciais do Grupo Zelo. O Código de Ética e Conduta estabelece princípios aplicáveis a colaboradores, lideranças, fornecedores e parceiros, abordando temas como prevenção à corrupção, conflito de interesses, proteção de dados, relacionamento com terceiros e respeito às pessoas.



Para apoiar a disseminação dessas diretrizes, a Companhia mantém mecanismos formais de orientação e reporte, incluindo o **Canal de Integridade**,



utilizado para registro de denúncias, dúvidas e manifestações relacionadas à conduta ética. O canal pode ser acessado por colaboradores, parceiros e terceiros, assegurando confidencialidade e possibilidade de relato anônimo ao longo de todo o processo de apuração.

As ocorrências recebidas são direcionadas à área de Compliance, responsável por conduzir análises, apoiar investigações internas e recomendar medidas corretivas quando aplicável. O monitoramento periódico dos relatos também subsidia ações de prevenção, comunicação e fortalecimento da cultura ética.

Em 2025, os mecanismos de integridade foram ampliados por meio do relacio-

namento com terceiros. Ao longo do período, **8.722 dos 10.440 parceiros de negócios (83,5%)** foram comunicados sobre políticas e procedimentos anticorrupção durante o processo de homologação, fortalecendo a disseminação das diretrizes éticas na cadeia de relacionamento.

A atuação nacional da Companhia, distribuída entre unidades físicas, atendimento telefônico, canais digitais e operações regionais, amplia a importância de mecanismos padronizados de integridade e monitoramento, assegurando consistência na aplicação das diretrizes corporativas em diferentes contextos operacionais.

# Gestão de riscos

GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-16 | GRI 3-3

A gestão de riscos é parte integrante da governança corporativa do Grupo Zelo. O acompanhamento permanente das operações permite identificar riscos operacionais, regulatórios, ambientais e reputacionais que possam impactar a continuidade das atividades da Companhia.

Entre os principais riscos monitorados estão aqueles associados à conformidade regulatória do setor funerário, à segurança das operações cemiteriais e crematórias e à integridade das relações comerciais.

Esse monitoramento contínuo permite antecipar desafios e orientar decisões estratégicas que assegurem a sustentabilidade do negócio ao longo prazo.



MENU

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 7
- Governança e responsabilidade institucional
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-



## Cadeia de fornecedores

GRI 2-6 | GRI 2-29 | GRI 204-1

A atuação do Grupo Zelo depende de uma rede diversificada de fornecedores e parceiros que contribuem para a execução das operações em diferentes regiões do país.

Buscamos estabelecer relações comerciais baseadas em critérios de qualidade, conformidade regulatória e respeito às pessoas.

As operações de compra do Grupo Zelo são realizadas, preferencialmente, com fornecedores locais<sup>1</sup>. Além disso, os fornecedores são avaliados anualmente, gerando dados massificados sobre a

base, que subsidiam a tomada de decisão, fortalecem a gestão de riscos e promovem o alinhamento desses parceiros aos valores do Grupo Zelo.

Os parceiros comerciais devem observar princípios alinhados ao Código de Ética da Companhia e às diretrizes de integridade que orientam nossas operações.

Esse alinhamento contribui para reduzir riscos e assegurar que os padrões de qualidade e responsabilidade institucional do Grupo Zelo sejam refletidos também nas atividades conduzidas por empresas parceiras.

## Direitos humanos na operação

GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 408-1 | GRI 409-1

O respeito aos direitos humanos é um princípio fundamental para a condução das nossas atividades. Não admitimos qualquer forma de trabalho infantil, trabalho forçado ou práticas que violem a dignidade das pessoas em nossas operações ou na cadeia de parceiros.

Em 2025, não foram identificados casos de trabalho infantil, trabalho forçado ou outras violações de direitos humanos nas operações diretas da Companhia.

Esses princípios são reforçados por meio de treinamentos de integridade e por mecanismos de monitoramento das relações de trabalho.

Acreditamos que a responsabilidade institucional de uma Companhia se reflete na forma como conduz suas relações com colaboradores, parceiros e comunidades.

# CRESCIMENTO COM DISCIPLINA

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Desempenho financeiro                       | 41 |
| Resultado e retenção de valor               | 42 |
| Eficiência operacional e controle de custos | 42 |
| Geração de valor para <i>stakeholders</i>   | 43 |





# DESEMPENHO FINANCEIRO

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

Em 2025, o Grupo Zelo concentrou seus esforços no fortalecimento da disciplina financeira, na eficiência operacional e na sustentação da geração de valor, acompanhando o amadurecimento da operação em escala nacional.

Esse movimento tem como objetivo assegurar a sustentabilidade do crescimento, preservar a capacidade de geração de valor e fortalecer a resiliência do negócio no longo prazo.

A gestão financeira passou a desempenhar papel ainda mais relevante nesse contexto, orientando decisões estratégicas, alocação de recursos e avaliação contínua do desempenho da Companhia.

Em 2025, o Grupo Zelo registrou **R\$ 637,89 milhões** em valor econômico direto gerado, considerando a receita líquida consolidada, frente a **R\$ 569,21 milhões** em 2024.

A receita bruta atingiu **R\$ 742,16 milhões** em 2025, ante **R\$ 661,56 milhões** no ano anterior, refletindo a expansão das operações e o aumento da base de clientes.

O valor econômico distribuído totalizou **R\$ 673,36 milhões**, em comparação a **R\$ 575,30 milhões** em 2024, com a seguinte composição:

## CUSTOS OPERACIONAIS

**R\$ 216,61 milhões** » (2024: R\$ 201,42 milhões)

## SALÁRIOS E BENEFÍCIOS DE EMPREGADOS

**R\$ 240,37 milhões** » (2024: R\$ 223,43 milhões)

## PAGAMENTOS A PROVEDORES DE CAPITAL

**R\$ 120,52 milhões** » (2024: R\$ 72,88 milhões)

## PAGAMENTOS AO GOVERNO\*

**R\$ 95,85 milhões** » (2024: R\$ 77,58 milhões)

O aumento do valor distribuído acompanha a ampliação da operação e o maior volume de atividades no período.

\*O montante considera IR/CSLL, PIS/COFINS/ISS (descontados os créditos de PIS e COFINS), IPTU e parcelamentos de dívidas tributárias.





## Resultado e retenção de valor

GRI 201-1

O valor econômico retido em 2025 foi de **R\$ 68,80 milhões**, em contraste com **R\$ 86,25 milhões** registrados em 2024. Esse resultado reflete o momento de consolidação da Companhia, com aumento relevante dos custos operacionais e da estrutura necessária para sustentar a expansão e a integração das operações.

A variação entre os períodos evidencia a intensificação dos investimentos e o esforço de organização da base operacional em escala nacional.



## Eficiência operacional e controle de custos

A evolução do Grupo Zelo tem sido acompanhada por ações voltadas à melhoria da eficiência operacional e ao controle de custos. O aumento dos custos operacionais, que passaram de **R\$ 201,42 milhões** em 2024 para **R\$ 216,61 milhões** em 2025, reflete tanto a ampliação da operação quanto o processo de integração e padronização das unidades.

A Companhia tem avançado na revisão de processos, na digitalização de rotinas e na adoção de estruturas mais integradas de gestão, com o objetivo de aumentar a produtividade e melhorar o controle das operações.



# Geração de valor para stakeholders

GRI 201-1

A distribuição do valor econômico evidencia a contribuição do Grupo Zelo para diferentes públicos.

A remuneração de colaboradores, que totalizou **R\$ 240,37 milhões** em 2025, representa um dos principais componentes da distribuição de valor, refletindo a intensidade operacional do negócio e a relevância das equipes na prestação dos serviços.

Os pagamentos ao governo somaram **R\$ 95.856 milhões**, contribuindo para a arrecadação pública nas regiões onde a Companhia atua.

A remuneração de provedores de capital alcançou **R\$ 120.525 milhões**, refletindo os compromissos financeiros associados à estrutura de capital da empresa.

Esse conjunto de fluxos demonstra a capacidade do Grupo Zelo de gerar valor e distribuí-lo entre colaboradores, parceiros financeiros e a sociedade.



## DVA - GRI 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído (EVG&D) (R\$ Milhões)

|                                                       | 2024               | 2025               |
|-------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Valor econômico direto gerado: receitas totais</b> | <b>R\$ 661.562</b> | <b>R\$ 742.162</b> |
| Receita líquida                                       | R\$ 569.205        | R\$ 637.885        |
| Receita bruta                                         | R\$ 661.562        | R\$ 742.162        |
| <b>Valor econômico distribuído</b>                    | <b>R\$ 575.309</b> | <b>R\$ 673.360</b> |
| Custos operacionais                                   | R\$ 201,415        | R\$ 216.608        |
| Salários e benefícios de empregados                   | R\$ 223.430        | R\$ 240.371        |
| Pagamentos a provedores de capital                    | R\$ 72.884         | R\$ 120.525        |
| Pagamentos ao governo                                 | R\$ 77.580         | R\$ 95.856         |
| <b>Valor econômico retido</b>                         | <b>R\$ 86.253</b>  | <b>R\$ 68.802</b>  |

# INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DO SETOR

Tecnologia e inovação

45







# TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

GRI 3-3

A operação do Grupo Zelo em escala nacional trouxe novos desafios relacionados à integração entre unidades, qualificação dos processos e consistência na prestação de serviços. Assim, tecnologia e inovação passaram a desempenhar papel central na sustentação do crescimento, apoiando a padronização das operações, a gestão em rede e a adaptação às diferentes realidades regionais.

Entre as frentes desenvolvidas, a digitalização das operações tem sido um dos vetores de organização da Companhia. A adoção de sistemas integrados permite consolidar dados provenientes de diferentes unidades, reduzir inconsistências e ampliar a confiabilidade das informações utilizadas na gestão. Essa transformação digital também se expressa na relação com os clientes. Ao longo do ano, a Companhia ampliou canais digitais e integrou diferentes pontos de contato, combinando atendimento, acesso a serviços e relacionamento em uma jornada mais fluida.

Nesse ambiente, a plataforma **Du Benefícios** consolidou-se como um dos principais instrumentos de relacionamento, ampliando a integração entre canais digitais, CRM, plataformas de atendimento e sistemas corporativos ([saiba mais na pág. 27](#)).

A inovação também se manifesta na forma como a Companhia incorpora aprendizados provenientes da própria operação. Em 2025, o projeto Zelo em Campo aproximou lideranças das unidades regionais e ampliou a compreensão das especificidades locais. A iniciativa percorreu mais de 260 unidades e resultou na identificação de mais de 400 oportunidades de melhoria, abrangendo aspectos operacionais, estruturais e de atendimento.

A evolução desses indicadores demonstra avanços consistentes na experiência do cliente, alinhados à estratégia da Companhia de oferecer serviços mais acessíveis, eficientes e integrados às necessidades dos usuários.

MENU

9

Inovação e transformação do setor

## O CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gestão ambiental                                             | 47 |
| Solo e recursos hídricos: controle e monitoramento           | 48 |
| Gestão de resíduos e rastreabilidade                         | 49 |
| Cadeia de fornecedores, licenciamento e <i>due diligence</i> | 49 |
| Capacitação e consistência operacional                       | 50 |
| Emissões e consumo de energia                                | 51 |





# GESTÃO AMBIENTAL

GRI 3-3 | 303-3 | 303-5 | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 308-1

<sup>2</sup> A tanatopraxia é um procedimento técnico que realiza a higienização, conservação e preparação estética do corpo após a morte, preservando sua integridade e proporcionando uma aparência adequada para o velório.

A gestão ambiental no Grupo Zelo está diretamente associada à natureza de suas operações e ao nível de sensibilidade que caracteriza o setor funerário. A atuação em cemitérios, serviços funerários e laboratórios de tanatopraxia<sup>2</sup> exige controle rigoroso sobre aspectos como integridade do solo, proteção dos recursos hídricos, tratamento de efluentes e manejo de resíduos.

Nesse contexto, a agenda ambiental não se organiza como um conjunto de

iniciativas isoladas, mas como parte estruturante da operação. O controle de riscos ambientais, especialmente aqueles relacionados à contaminação do solo e da água, está diretamente vinculado à continuidade do negócio e à conformidade regulatória. A supervisão desse tema é conduzida pela Diretoria de Sustentabilidade, com reporte ao CEO e ao Comitê ESG, enquanto a execução envolve áreas operacionais, refletindo a transversalidade da gestão ambiental na Companhia.

# Solo e recursos hídricos: controle e monitoramento

GRI 3-3 | 303-3 | 303-5

A gestão dos recursos hídricos e a proteção do solo constituem o núcleo da gestão ambiental do Grupo Zelo. Em 2025, a captação total de água foi de **92 megalitros**, sendo **46 megalitros provenientes de concessionárias e 46 megalitros de captação subterrânea**.

O controle do consumo é realizado por meio do acompanhamento das faturas de concessionárias e da medição direta em poços artesianos, com leitura periódica de hidrômetros e consolidação dos dados pela área de sustentabilidade. Ainda que o indicador de consumo não esteja completo por ausência de mensuração do descarte, a Companhia mantém controle

sistemático da captação, que orienta a gestão operacional.

Nos cemitérios parque, quando exigido em licenciamento ou quando há estrutura disponível, são utilizados poços de monitoramento para acompanhamento do lençol freático e realização de análises periódicas da qualidade da água subterrânea. Em unidades de tanatopraxia, o controle inclui sistemas de pré-tratamento de efluentes antes do descarte.

A gestão do tema é orientada principalmente pela conformidade com as condicionantes ambientais, pela ausência de autuações e pelo monitoramento de parâmetros técnicos definidos em licenças.

## CONTROLE AMBIENTAL EM OPERAÇÃO

O monitoramento ambiental nas unidades do Grupo Zelo inclui leitura contínua de consumo de água, análise periódica de água subterrânea em cemitérios com exigência regulatória e sistemas de pré-tratamento de efluentes em laboratórios de tanatopraxia. Esses controles são definidos conforme as condicionantes das licenças ambientais e características de cada unidade.



MENU

10

O cuidado com o meio ambiente



## Gestão de resíduos e rastreabilidade

GRI 306-1 | 306-2 | 306-3

A operação do Grupo Zelo gera resíduos de diferentes naturezas, associados tanto às atividades administrativas quanto aos processos operacionais das unidades funerárias e cemitérios.

No âmbito das medidas de prevenção, a Companhia manteve em 2025 o uso de assinatura eletrônica (DocuSign), reduzindo a necessidade de impressão de documentos. Também implementou o **Projeto de Reciclagem Matriz**, volta-

do ao reaproveitamento de papéis gerados no prédio corporativo para utilização em unidades funerárias próximas.

A iniciativa permitiu destinar papéis administrativos para uso operacional, reduzindo o descarte e consumo de insumos. A campanha interna, realizada por 30 dias, resultou na arrecadação de **276 kg de papel**. Como incentivo à participação, a equipe com maior volume arrecadado teve o direito de indicar a

instituição a ser beneficiada com uma doação de R\$ 1.000 - valor destinado à Creche Nosso Lar.

Na gestão dos resíduos gerados, a Companhia mantém processos estruturados de classificação, manejo, segregação, armazenamento e destinação, com rastreabilidade documental ao longo de todo o fluxo. As unidades são treinadas para emissão de Manifestos de Transporte de Resíduos (MTR), e a Companhia realiza a emissão periódica de Declarações de Movimentação de Resíduos conforme exigências regulatórias.

O controle desses processos é apoiado por um painel, que monitora padrões de emissão de MTR, regularidade documental, validade de licenças e emissão de Certificados de Destinação Final.

Quando a gestão envolve terceiros, o Grupo Zelo estabelece critérios formais de qualificação e acompanhamento. O processo inclui verificação de licenças ambientais, cadastro nos sistemas MTR, CTF-APP quando aplicável, autorizações específicas e demais documentos exigidos pela legislação. Esse controle garante que o gerenciamento externo dos resíduos ocorra em conformidade com obrigações legais e contratuais.



# Cadeia de fornecedores, licenciamento e *due diligence*

GRI 306-2 | GRI 308-1

A gestão ambiental do Grupo Zelo se estende à cadeia de fornecedores e aos processos de expansão da operação. O acompanhamento é contínuo e apoiado por ferramentas de monitoramento que verificam a regularidade documental e a emissão dos certificados de destinação.

Na expansão por aquisições, a gestão ambiental atua de forma preventiva, com intuito de mapear os riscos e quantificar o valor gasto para correção futura. Os processos de *due diligence* incluem avaliação de passivos ambientais, riscos de contaminação do solo e da água, existência de sistemas de tratamento de efluentes, presença de poços de monitoramento e condições de ligação de esgoto.

O risco ambiental é tratado como fator crítico na tomada de decisão, havendo casos em que negociações não avançaram devido a problemas ambientais não resolvidos nas operações avaliadas.



## QUALIFICAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

Antes da contratação, fornecedores de transporte e destinação de resíduos passam por verificação documental que inclui licenças ambientais, cadastro em sistemas oficiais, autorizações específicas e comprovação de regularidade legal. O monitoramento continua durante a execução dos serviços, com acompanhamento da validade das licenças e da destinação final dos resíduos.

## Capacitação e consistência operacional

GRI 3-3 | 306-2

A consistência da gestão ambiental no Grupo Zelo está diretamente relacionada à capacitação das equipes e à padronização de procedimentos. A Companhia realiza treinamentos gerais sobre gestão de resíduos para todas as unidades, complementados por treinamentos específicos quando necessário.

Os conteúdos também estão disponíveis na Universidade Zelo, ampliando o alcance da formação e contribuindo para a disseminação de práticas operacionais alinhadas às exigências ambientais. O tema é comunicado internamente por

meio de instruções de trabalho, garantindo que as diretrizes sejam incorporadas à rotina das unidades.

Ao longo de 2025, a evolução da gestão ambiental esteve mais associada ao fortalecimento de controles, sistemas e processos do que à definição de metas voluntárias. Em um setor altamente dependente da execução operacional, a capacidade de manter rastreabilidade, conformidade e prevenção de riscos se consolida como o principal indicador de maturidade ambiental.

MENU



10

O cuidado com o meio ambiente





# Emissões e consumo de energia

GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-5 | GRI 302-4

Estamos alinhados às transformações e às demandas do nosso tempo, fortalecendo gradualmente nossa agenda climática e ampliando a integração entre gestão operacional, consumo de energia e monitoramento de emissões de gases de efeito estufa (GEE). Esse movimento reflete nosso compromisso com uma atuação mais responsável, eficiente e conectada aos desafios da transição para uma economia de baixo carbono.

Em 2025, nossas emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1) totalizaram 2.612,2 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, representando redução de 4,7% em relação a 2024, quando registramos 2.742,1 toneladas. Já as emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (Escopo 2) totalizaram 310,9 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, resultado 15% superior ao registrado no exercício anterior, de 269,5 toneladas. Em 2024, as emissões de Escopo 1 haviam permanecido praticamente estáveis em relação a 2023, enquanto o Escopo 2 apresentou aumento de 8%.

Embora ainda não tenhamos implementado iniciativas estruturadas específicas de descarbonização, os resultados observados refletem movimentos operacionais e reforçam a importância de avançarmos na construção de uma estratégia

climática cada vez mais consistente e integrada ao negócio. Nesse contexto, também registramos reduções no consumo de combustíveis e energia elétrica ao longo de 2025. O consumo de óleo diesel reduziu 53.013,91 litros (22,42%), enquanto o GLP apresentou redução de 14.222,63 litros (8,16%) e o consumo de energia elétrica diminuiu 405,89 MWh (8,48%) em relação ao período anterior. As reduções observadas estiveram associadas principalmente à retração do nível de atividade operacional.

Nosso inventário de emissões considera os gases dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) e óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), elaborados conforme as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol. Para os cálculos, utilizamos as Ferramentas de Cálculo do PBGHG referen-

tes a cada exercício reportado, além dos fatores de emissão e índices de Potencial de Aquecimento Global (GWP) disponibilizados pelo próprio programa. A consolidação das emissões considera o controle operacional das atividades da companhia.

Os dados de consumo energético são monitorados a partir do faturamento das concessionárias de energia e dos registros internos de combustíveis e GLP, utilizando informações provenientes dos sistemas Nextvoice, Alelo e PROTHEUS, além dos fatores de conversão estabelecidos pela ANP 2020. Esse acompanhamento fortalece nossa capacidade de compreender os impactos das operações e apoiar a evolução futura da agenda de eficiência energética e gestão climática da companhia.

## Total de emissões diretas (Escopo 1) de GEE em toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente.

| 2024                          | 2025    |
|-------------------------------|---------|
| 2.742,1                       | 2.612,2 |
| Variação da emissão ano a ano | -4,7%   |



# IMPACTO SOCIAL, TERRITÓRIO E RELAÇÕES COM COMUNIDADES

Presença e relação com comunidades

53







# PRESENÇA E RELAÇÃO COM AS COMUNIDADES

GRI203-1 | 3-3

A atuação do Grupo Zelo em diferentes regiões do país estabelece uma relação direta com os territórios onde a Companhia está presente. Em um setor associado a momentos sensíveis da vida das famílias, a operação ultrapassa a prestação de serviços e passa a integrar dinâmicas sociais, urbanas e econômicas locais.

Essa presença se materializa tanto na operação cotidiana quanto nos investimentos realizados ao longo do tempo. Esses investimentos em infraestrutura realizados pelo Grupo Zelo têm impacto direto sobre as comunidades onde a Companhia atua. A melhoria das instalações — especialmente em cemitérios e unidades funerárias — contribui para elevar o padrão de atendimento, ampliando conforto, organização e acolhimento em momentos de alta vulnerabilidade emocional.

## INVESTIMENTO EM INFRAESTRUTURA E IMPACTO LOCAL

Em 2025, o Grupo Zelo investiu R\$ 17,5 milhões na modernização e expansão de suas unidades, dos R\$ 100 milhões previstos para esse fim. Esses investimentos ampliam a capacidade de atendimento, elevam o padrão dos serviços e contribuem para o desenvolvimento econômico local, com geração de empregos e fortalecimento de fornecedores regionais.

A expansão e modernização da operação responde a demandas concretas de planejamento urbano. Em diversas localidades, a disponibilidade de infraestrutura adequada acompanha o crescimento populacional e a necessidade de soluções mais organizadas, seguras e compatíveis com exigências ambientais e regulatórias.

Os efeitos econômicos também são relevantes. A implantação e operação dessas unidades geram empregos diretos e indiretos, tanto nas etapas de construção quanto na operação contínua. Além disso, a atividade mobiliza uma cadeia local de fornecedores e prestadores de serviços, incluindo floriculturas, manutenção, logística e serviços associados, contribuindo para dinamizar economias regionais.

Adicionalmente, o Grupo Zelo apoia também ações sociais de grande impacto. Em 2025, patrocinou a 3ª edição do **O Museu Atravessa a Cidade**, no Museu das Minas e do Metal. A iniciativa levou a produção científica, cultural e artística para dentro de escolas e instituições infantis da rede pública de ensino de Belo

Horizonte. Além disso, o Grupo manteve ações em parceria com o **Instituto Mano Down**, iniciativa voltada para a inclusão de pessoas com Síndrome de Down.

Outro projeto é o **Ecocreator** – Transformando Vidas, Gerando Renda, desenvolvido pela Plenum Brazil. A iniciativa teve como objetivo capacitar mulheres em situação de vulnerabilidade social de três regionais de Belo Horizonte em técnicas avançadas de impressão 3D, proporcionando o desenvolvimento de habilidades práticas para a criação de produtos personalizados e fomentando o empreendedorismo como ferramenta de geração de renda e promoção do desenvolvimento econômico. O projeto será concluído em junho de 2026



A operação de cemitérios e serviços funerários insere o Grupo Zelo de forma direta na dinâmica dos territórios onde atua. Essas unidades geram empregos, movimentam cadeias locais de fornecedores e serviços — como floriculturas, empresas de manutenção e conservação, prestadores de logística e transporte, serviços de limpeza, segurança patrimonial e outros serviços especializados associados à operação funerária e cemiterial — e passam a integrar a vida urbana e comunitária do entorno.

A Companhia combina qualidade operacional, diálogo com as comunidades e adequação das estruturas às características de cada localidade, assegurando compatibilidade com exigências urbanísticas, ambientais e sociais.

Esse direcionamento se traduz na modernização das unidades, na adoção de soluções como cemitérios verticais — que contribuem para o uso mais eficiente do espaço urbano — e na ampliação de serviços voltados a diferentes perfis de demanda. A Companhia também amplia o acesso por meio de modelos de contratação mais acessíveis e da oferta de benefícios relacionados à saúde.

Com isso, o Grupo Zelo fortalece a integração de suas operações aos territórios e amplia a percepção de qualidade, confiança e cuidado junto às comunidades atendidas.



## OLHANDO PARA O FUTURO



O ano de 2025 marca um ponto de inflexão na trajetória do Grupo Zelo. Após um ciclo de crescimento acelerado seguido por um período de reorganização e captura de eficiência, a Companhia encerra uma etapa de consolidação e inicia um novo momento, orientado à expansão com maior maturidade operacional.

A conclusão desse ciclo se reflete não apenas nos resultados financeiros, com a recuperação das margens e avanço consistente do desempenho, mas também na forma como a organização passa a se posicionar. A agenda deixa de estar centrada na estruturação interna e passa a priorizar crescimento, escala e qualidade na execução.

Essa transição redefine prioridades. O foco estratégico se desloca para o crescimento comercial orgânico, sustentado por maior integração entre áreas, uso intensivo de dados e fortalecimento dos canais de aquisição. Ao mesmo tempo,

a Companhia se prepara para retomar movimentos de expansão por meio de fusões e aquisições, agora em bases mais estruturadas.

Mais do que crescer, o desafio passa a ser crescer melhor — com consistência, padronização e capacidade de manter o nível de qualidade em toda a operação. Esse direcionamento se apoia em um processo de amadurecimento da gestão, com equipes ainda mais orientadas a processos, indicadores e inteligência de negócio.

Ao longo de 2025, consolidou-se um aprendizado relevante: sustentar o crescimento exige manter conectadas estratégia, execução e realidade local. Esse entendimento passa a orientar de forma mais clara os investimentos e as prioridades da Companhia.

Esse movimento também amplia a compreensão do papel da Companhia na sociedade. Em um setor sensível, a atuação

do Grupo Zelo não se limita à prestação de serviços, mas envolve responsabilidade sobre os impactos gerados, a qualidade das relações estabelecidas e a confiança construída ao longo do tempo.

Assim, a comunicação assume um papel estratégico, não apenas como instrumento de posicionamento, mas como meio de aproximação com a sociedade. A evolução da linguagem, a capacidade de tratar temas complexos de forma mais acessível e a conexão entre marca e resultado refletem uma empresa que busca se comunicar com mais clareza, proximidade e efetividade.

Ao mesmo tempo, a Companhia avança na ampliação de seu portfólio, explorando novas frentes de atuação além dos serviços tradicionais. Esse movimento responde à necessidade de manter relevância em mercados onde já possui presença consolidada e de identificar novas oportunidades de geração de valor.

**Sustentar o crescimento exige manter conectadas estratégia, execução e realidade local**

O próximo ciclo também será marcado pela continuidade dos investimentos em tecnologia, eficiência operacional e qualificação da experiência do cliente, consolidando a base necessária para sustentar o crescimento.

Ao olhar para frente, o Grupo Zelo se posiciona como uma organização mais estruturada, mais próxima de suas operações e mais consciente do seu papel nos territórios onde atua. A combinação entre disciplina operacional, capacidade de execução e fortalecimento das relações com a sociedade se apresenta como o principal caminho para a geração de valor no longo prazo.



# ANEXO

Sumário GRI

58

| Divulgação geral                                                         | Conteúdo                                                                                         | Dados/Informações                                                                                                                          | Páginas  |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021:<br>A organização e suas práticas de relato | 2-1: Detalhes da organização                                                                     |                                                                                                                                            | 4,13     |
|                                                                          | 2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização                            |                                                                                                                                            | 4        |
|                                                                          | 2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato                                            |                                                                                                                                            |          |
|                                                                          | 2-4: Reformulações de informações                                                                | Não houve necessidade de reformulações.                                                                                                    |          |
|                                                                          | 2-5: Verificação externa                                                                         | As informações não financeiras não passaram por verificação externa. Apenas os dados econômicos passam por auditoria externa independente. |          |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021:<br>Atividades e Trabalhadores              | 2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios                                   |                                                                                                                                            | 13,19,39 |
|                                                                          | 2-7: Empregados                                                                                  |                                                                                                                                            | 30       |
|                                                                          | 2-8: Trabalhadores que não são empregados                                                        |                                                                                                                                            | 30       |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021:<br>3. Governança                           | 2-9: Estrutura de governança e sua composição                                                    |                                                                                                                                            | 37       |
|                                                                          | 2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança                                    |                                                                                                                                            | 37       |
|                                                                          | 2-11: Presidente do mais alto órgão de governança                                                | -                                                                                                                                          | -        |
|                                                                          | 2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos |                                                                                                                                            | 37, 38   |
|                                                                          | 2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos                                      |                                                                                                                                            | 37, 38   |
|                                                                          | 2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade        |                                                                                                                                            |          |
|                                                                          | 2-15: Conflitos de Interesse                                                                     |                                                                                                                                            |          |
|                                                                          | 2-16: Comunicação de preocupações cruciais                                                       |                                                                                                                                            | 38       |
|                                                                          | 2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança                                     |                                                                                                                                            | 37       |
|                                                                          | 2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança                                   |                                                                                                                                            |          |
|                                                                          | 2-19: Políticas de remuneração                                                                   |                                                                                                                                            |          |



## Anexo

| Divulgação geral                                           | Conteúdo                                                                                                    | Dados/Informações                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Páginas |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Direitos Humanos e Diversidade, Equidade e Inclusão</b> |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |
| GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016       | 409-1: Operações e fornecedores em risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo   | Reforçamos nossos processos de due diligence, incorporando avaliações sociais e trabalhistas ainda mais rigorosas, com o objetivo de prevenir qualquer prática que viole os direitos humanos                                                                                                            | 39      |
| GRI 410: Práticas de Segurança 2016                        | 410-1: Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos                      | 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 | Temos mapeado o Diagnóstico Socioambiental Participativo (DSP) no No Parque da Colina (BH), em cumprimento à exigência de licenciamento ambiental. Não se aplica ao Grupo como um todo.                                                                                                                 |         |
|                                                            | 413-2: Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais          | Potenciais impactos negativos são associados a contaminação do solo, de água e poluição atmosférica devidos aos aspectos de consumo de combustíveis; consumo de água; consumo de energia elétrica; geração de resíduos; emissão de GEE e MP; geração de coliquação/necrochoruome; geração de efluentes. |         |
| <b>Ética e Governança Corporativa</b>                      |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                              | 3-3 Gestão dos temas materiais                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 37      |
| GRI 204: Práticas de Compra 2016                           | 204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 39      |
| GRI 205: Combate à Corrupção 2016                          | 205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção                                     | 100% das operações enquadradas nos requisitos estabelecidos foram analisadas sob a ótica de integridade/corrupção.                                                                                                                                                                                      |         |
|                                                            | 205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 38      |
| GRI 205: Combate à Corrupção 2016                          | 205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas                                                     | Apenas um relato de corrupção foi registrado no Canal de Integridade e seu status de encerramento foi não procedente.                                                                                                                                                                                   |         |
| GRI 207: Tributos 2019                                     | 207-1: Abordagem tributária                                                                                 | Não usufruímos de benefícios fiscais outorgados de forma individualizada às nossas empresas. Nossa estratégia consiste em identificar, anualmente, o regime fiscal que trará menor carga tributária.                                                                                                    |         |
|                                                            | 207-2: Governança, controle e gestão de risco fiscal                                                        | Contamos com softwares que garantem o acompanhamento das obrigações principais e acessórias, assegurando conformidade e afastando riscos fiscais.                                                                                                                                                       |         |
|                                                            | 207-3: Engajamento dos stakeholders e gestão das preocupações relacionadas com tributos                     | As obrigações fiscais permitem às autoridades monitorar, em tempo real nossa situação fiscal, com qualquer desvio sendo automaticamente reportado. A conformidade com o Poder Público, nosso principal stakeholder, é constante.                                                                        |         |
|                                                            | 207-4: Relatórios por país                                                                                  | O Grupo Zelo está apenas no Brasil.                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |





## Anexo





# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2025



## **Coordenação do Relatório de Sustentabilidade 2025**

Gerência de Sustentabilidade Grupo Zelo

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

Beon - beon.fsb.com.br

## **Fotos**

Grupo Zelo Divulgação e banco de imagens

[www.grupozelo.com](http://www.grupozelo.com)

 /grupozelo

 grupozelobr

 /grupozelobr

 @grupozelobr