



Relatório de Sustentabilidade
viveo 2023



Mensagem da Administração

[GRI 2-22]

Começamos nossa mensagem a respeito de 2023 refletindo sobre o orgulho que temos da nossa jornada até aqui. Há alguns anos, definimos um sonho bastante ambicioso: transformar um negócio líder na distribuição de medicamentos e materiais para hospitais em um ecossistema muito mais amplo de produtos e serviços para o setor de saúde, com o propósito genuíno de cuidar de cada vida e a missão de simplificar o mercado da saúde no Brasil.

Desde então, investimos em infraestrutura, criação de novos modelos de negócios, expansão para novos canais e categorias de produto, serviços, inúmeras aquisições e, o mais importante, criamos uma cultura forte, integrada e única. Passamos de menos de mil a quase 7 mil profissionais, internamente reconhecidos como “Viveonários”. Respeitamos o legado de cada uma das empresas que adquirimos, obtivemos sucesso na retenção dos principais talentos e na preservação dos modelos de negócio. Hoje buscamos conectar esses negócios complementares para trazer soluções aos principais desafios do setor de saúde no Brasil.

Ao final de 2023, podemos afirmar que não somos apenas uma distribuidora de medicamentos e produtos para hospitais e clínicas, mas uma Companhia presente na maior parte dos hospitais, clínicas, laboratórios e consultórios do país, além de produtora de materiais que integram o cotidiano dos principais centros de saúde, farmácias, supermercados e casas de milhões de brasileiros.

Consolidamos um portfólio completo de medicamentos – dos complexos, de alto custo, até os genéricos, mais usuais; materiais técnicos e commodities; nutrição industrializada e nutrição manipulada enteral e parenteral. Oferecemos também soluções e serviços que vão desde a logística intra e extra hospitalar e os programas de suporte aos pacientes, até a manipulação de bolsas de quimioterapias, diálise e outras. Todos esses serviços possibilitam aos nossos clientes otimizar seu capital de giro e reduzir desperdícios, permitindo que foquem no core de sua atuação.

Estamos presentes em todo o território nacional, com um time técnico e consultivo, apoiado por uma es-

trutura corporativa experiente. Com essa sólida base e, graças ao amplo portfólio, capilaridade e serviços oferecidos, nos orgulhamos de estar entre os principais parceiros da indústria farmacêutica e dos mais variados clientes, engajados na condução e discussão de soluções estruturantes, bem como de alternativas para superar os desafios que se impõem à cadeia de saúde.

Parceiros estratégicos

Essa trajetória não seria possível sem a parceria dos nossos diversos stakeholders, para os quais a Viveo hoje ocupa um lugar de parceiro estratégico, discutindo desafios, oportunidades e construindo em conjunto planos de negócios e inovação para, muitas vezes, apontar soluções a antigos problemas do setor, de uma forma diferente. Temos muito respeito por todos os nossos parceiros e agradecemos por sua confiança em nosso projeto de transformação. Entendemos que nada se transforma sem uma boa dose de coragem, ousadia, cooperação e confiança.



Nossos clientes, que concentram suas compras e serviços na Vivo, além de constatarem maior eficiência na sua gestão de medicamentos e materiais, têm se mostrado muito satisfeitos com o nível de serviço e relacionamento. Na outra ponta, as indústrias cada vez mais recorrem à Companhia para compartilhar ideias sobre lançamentos, panorama do mercado no Brasil, avenidas de crescimento e oportunidades. A todos, oferecemos uma série de benefícios, como a simplificação da gestão e das compras com redução de perdas e desperdícios.

O ano de 2023

Vivenciamos um ano de muitos desafios e aprendizados proporcionais, os quais reforçaram nossa convicção de ter criado um ecossistema de

saúde capaz de transformar e simplificar o setor no Brasil. Ao longo de 2023, vimos as fontes pagadoras atingirem altos níveis de sinistralidades e ampliarem seus prazos de pagamento. Com isso, nossos clientes ficaram com maior pressão no capital de giro e, conseqüentemente, pressionaram nosso ciclo de contas a receber, com a postergação de pagamentos.

Pela primeira vez desde 2015, observamos deflação de medicamentos medido pelo índice IPM-H. Mesmo com crescimento de *market share* em medicamentos genéricos e similares, a receita desses medicamentos caiu em relação a 2022, registrando uma pressão importante de margem. Muitos desses fatores ainda são reflexo da pandemia de Covid-19, que desequilibrou diversas cadeias globais de suprimento.



Dado ao panorama setorial, macroeconômico e tributário, nossa expectativa era que tivéssemos um ambiente competitivo mais racional, o que não se concretizou. Tivemos queda no ticket médio de materiais médicos, puxada pela busca de produtos mais baratos, em detrimento de linhas premium. Adicionalmente, algumas mudanças tributárias exigiram refazer nosso planejamento e malhas logísticas, agregando complexidade à operação.

Enfim, atualmente vivemos uma dinâmica de muitos desafios no setor de saúde, onde o modelo de negócios atual dá sinais claros de esgotamento, como: má utilização dos recursos, ineficiência, falta de integração de negócios e dados, entre outros. A nossa proposta de valor de trazer soluções para o setor em tudo o que está relacionado à distribuição de materiais e medicamentos, ganha força nesse contexto e temos convicção de que, junto com os nossos parceiros, conseguiremos desenhar esse novo modelo mais sustentável. Assumimos a nossa responsabilidade nesse processo e seremos agentes transformadores.

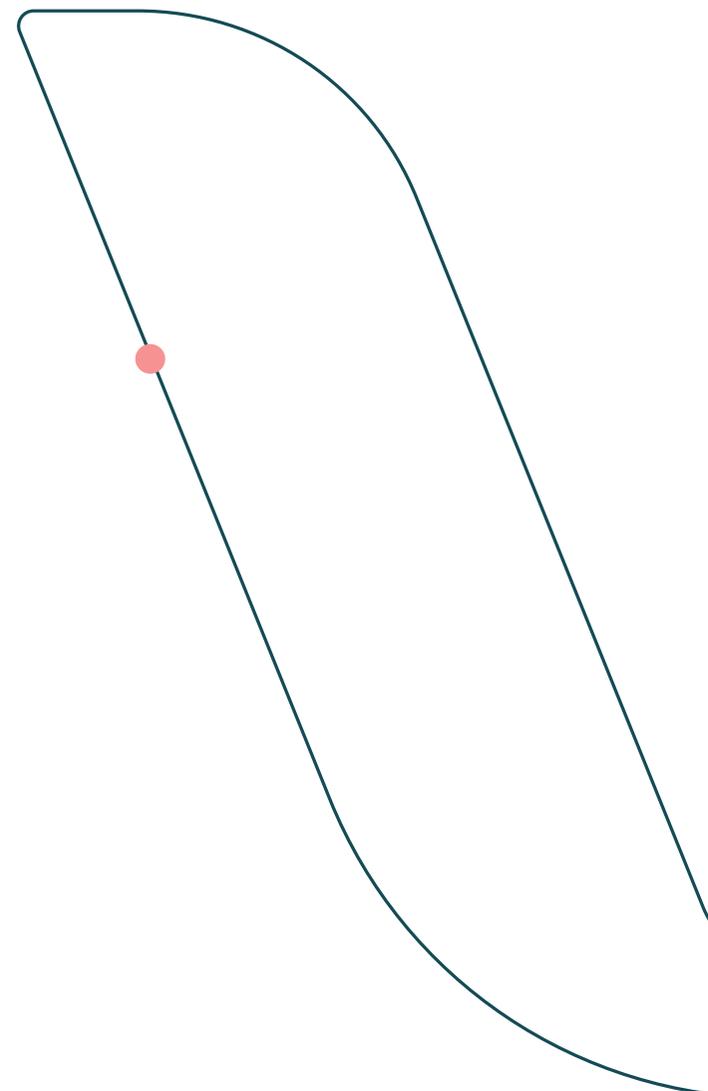
Apesar do ambiente desafiador, nossa receita em 2023 atingiu R\$ 11,1 bilhões, crescimento de 26,7%, sendo 12,0% de crescimento orgânico. O Ebitda ajustado

da Companhia aumentou em 26,8% e entregamos R\$ 250,1 milhões de lucro líquido ajustado. Por isso, estamos otimistas e ainda mais confiantes na estratégia de negócios da Viveo. Como uma Companhia cada vez mais integrada, seguimos com nossa proposta de oferecer soluções para o setor em tudo que se relaciona à distribuição de materiais e medicamentos.

Compromisso com o futuro

Todos os resultados da Viveo estão alinhados ao nosso propósito de cuidar de cada vida e da vida do planeta. Assim, em 2023, aceleramos ainda mais nossa trajetória de atuação com impacto positivo, seguindo os pilares do ESG – sigla para o termo em inglês *Environmental, Social and Governance* –, que reúne temas socioambientais e de governança prioritários para os stakeholders da Companhia, com compromissos ratificados por nossos acionistas e corpo diretivo.

Pela primeira vez, transformamos uma meta ESG em meta corporativa, que agora é um compromisso de toda organização: dissociar nosso crescimento das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Seguimos trabalhando nos temas socioambientais e de governança mais relevantes à geração de valor para a Compa-





nhia e seus stakeholders. Internamente, intensificamos nossas ações com foco em Saúde e Segurança do Trabalho, bem como em Diversidade, Equidade & Inclusão. Para nós, esses são aspectos fundamentais à agenda de impacto social da Companhia, em um movimento de dentro para fora.

Ao cuidar de aproximadamente 7 mil vidas diretamente conectadas ao nosso negócio, impulsionamos a extensão das boas práticas à cadeia de valor. Nessa cadeia estão os fornecedores do ecossistema, os quais vem sendo gradualmente engajados nas pautas socioambientais, tornando-se grandes parceiros na construção de produtos e soluções sustentáveis.

Olhando para a outra ponta, nossos clientes, temos nos empenhado em manter a agenda ESG cada vez mais conectada aos desafios atuais e futuros do setor de saúde, que demanda por parcerias capazes de ampliar sua competitividade. Como elo de uma cadeia fundamental ao desenvolvimento sustentável, a Viveo reitera sua posição de agente transformador, capaz de propor discussões e soluções para problemas complexos.

Estamos confiantes na construção de uma nova dinâmica para o setor, com base em qualidade, eficiência

operacional, resultados financeiros e respeito absoluto às pessoas e ao Planeta. Esse é o caminho para ampliar o acesso à saúde no Brasil, missão que nos motiva a trabalhar de forma incansável.

Agradecemos a todos os colaboradores que no dia a dia fazem a Viveo acontecer, assim como aos acionistas, conselheiros, fornecedores e clientes, fazendo parte da nossa história e acreditando no propósito de cuidar de cada vida, conectando todos os elos da cadeia com um único objetivo: o de simplificar o mercado da saúde. Simples assim.

Mário Sérgio Ayres Cunha Ribeiro

Presidente do Conselho de Administração

Leonardo Byrro

CEO

Sumário

1 A Companhia

Perfil corporativo
Nosso ecossistema
Modelo de negócios
Estratégia e competitividade
Gestão sustentável

2 Governança e integridade

Governança corporativa
Conduta ética
Gestão de riscos

3 Operações e desempenho

Contexto de mercado
Desempenho operacional
Qualidade como referência
Resultado econômico-financeiro

4 Nosso time

Perfil dos colaboradores
Cultura e engajamento
Saúde, segurança e bem-estar
Promoção da diversidade
Desenvolvimento profissional

5 Relações sustentáveis

Clientes
Fornecedores
Comunidades
Investidores e outros públicos

6 Gestão ambiental

Políticas e práticas
Água
Resíduos
Energia
Emissões atmosféricas

*Versão atualizada em 17 de junho de 2024, para correção de dado na [página 56](#), devidamente indicada na mesma.

Sobre o relatório



A Companhia

Um ecossistema dedicado a cuidar de cada vida e simplificar o setor de saúde, por meio de soluções integradas.





Perfil corporativo

[GRI 2-1; 2-6]

Com o propósito de cuidar de cada vida, que reflete sua razão de existir, a Viveo é uma marca que representa integridade, confiança e dedicação à saúde humana. Por meio de um ecossistema que conecta diferentes segmentos especializados da cadeia de saúde, a Companhia vem atuando para simplificar o setor com soluções integradas, de modo a ampliar, continuamente, a qualidade, a segurança e a sustentabilidade de produtos e serviços aos quais as pessoas têm acesso.

Fundada em 1996 como uma distribuidora de materiais e medicamentos hospitalares, a Viveo chegou ao final de 2023 como a única empresa no Brasil que atua de forma completa e integrada no mercado de saúde nacional. Assim, suas atividades vão da fabricação de produtos e distribuição de materiais e medicamentos até a gestão de estoque, serviços e soluções os para clientes e consumidores finais.

Ao longo do ano, a Viveo realizou movimentos estratégicos para o fortalecimento de seu ecossistema. Primeiro, passou a deter 100% da Farme, empresa brasileira pioneira na dis-

tribuição e unitarização de medicamentos por assinatura, na qual possuía uma participação minoritária desde 2020. Na sequência, concluiu a aquisição da Neve, que atua na fabricação de produtos hospitalares, reforçando a estratégia de aumentar o portfólio de produtos e materiais voltados a esse segmento.

Depois de três anos dedicados à construção do ecossistema, especialmente via aquisições, a Companhia

intensificou iniciativas de integração comercial e operacional entre suas empresas, começando pela distribuição de medicamentos. Dessa forma, o que antes funcionava separadamente, com marcas individuais – como Mafra Hospitalar, Profarma Specialty, Tecno4, PHD Produtos Hospitalares, Medcare e Expressa – foi unificado na marca Mafra, que se tornou uma *one stop shop* da distribuição.

Retrato 2023

Com capital 100% nacional, mais de 70 unidades operacionais, centros de distribuição em todas as regiões do país, frota própria e 16 empresas compondo seu ecossistema, a Viveo contava 6.905 colaboradores diretos.



A Mafra Especialidades tem operação voltada para o atendimento ao paciente, pós-alta hospitalar e na medicina preventiva, trazendo a expertise de materiais e medicamentos especiais para o varejo e profissionais da saúde, seja nas lojas físicas ou on-line, com entrega em todo o Brasil.

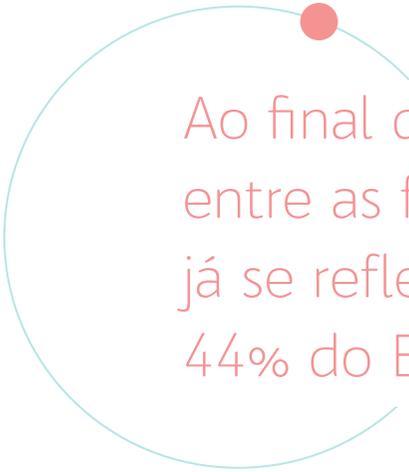
Em agosto de 2023 passou a contar ainda com uma marca única em Gestão de Programas em Saúde, a Humania, criada a partir da fusão de duas empresas que são referência em Programas de Suporte ao Paciente e Programas de Diagnóstico no Brasil, a Integra Medical e a Azimute Med, com isso a Viveo oferece serviços de Programas de Promoção a Saúde, que são contratados pelas indústrias farmacêuticas e operadoras de saúde, e programas educacionais, para outras companhias.

Outra evolução relevante se deu no segmento de serviços, com a integração das farmácias de manipulação Proinfusion, Life, Nutrifica e Famap. Realizado a partir de um planejamento robusto, esse movimento buscou respeitar o legado e a cultura de cada empresa, e incluiu uma série de atividades como integração dos times, harmonização das atividades de gestão de pessoas e estruturação das equipes comerciais e de operações, além de mape-

amento e padronização de processos. Ao final do ano, o trabalho já se refletia em resultados, como o crescimento de 44% em EBTIDA do segmento – quando comparado ao ano anterior – e a ampliação do portfólio: da linha de quimioterapia da Life, Nutrifica e Famap, bem como de outras formulações estéreis da Life.

Outra frente importante para a Companhia em 2023 foram as incorporações das empresas adquiridas, com o objeti-

vo de reduzir custos, aumentar a sinergia nos negócios e otimizar as estruturas societárias. Ao longo do ano foram realizadas mais de 17 incorporações, com destaque para a incorporação das empresas CM PFS Hospitalar Holding Ltda e Expressa Distribuidora de Medicamentos Ltda, no terceiro trimestre do ano, que transcorreram sem quaisquer rupturas ou interrupção significativa no fornecimento aos clientes. As empresas somavam faturamento superior a R\$ 2,5 bilhões, mais de 15 mil clientes, 1,8 mil fornecedores e mais de 4 mil produtos ofertados.



Ao final de 2023, a integração entre as farmácias de manipulação já se refletia no crescimento de 44% do EBTIDA do segmento.



Natureza da propriedade

Constituída como Sociedade Anônima de capital aberto, a Viveo tem ações ordinárias listadas na Bolsa de Valores do Brasil – B3 S.A. sob o código de negociação “VVEO3”.

Em agosto de 2023, a Companhia voltou ao mercado de capitais, em sua primeira oferta subsequente de ações desde o IPO, realizado em 2021. A captação, que somou R\$ 1,2 bilhão, teve componente primário e secundário, com o objetivo de sustentar o crescimento dos negócios – tanto orgânico quanto via aquisições. Leia mais no [Capítulo 3](#).

Composição societária

(em 31/12/2023)

Ações em circulação	56,51%
Genoma VI Fdo de Inv em Part Multiestrategia	21,61%
Fundo de Invest em Part Mult Genoma I	15,58%
Outros – Grupo de controle	4,60%
Tesouraria	0,86%
Diretoria Estatutária	0,84%



Histórico

1996

O empreendedor Carlos Mafra funda a Mafra Hospitalar, para atuar no segmento de distribuição de materiais e medicamentos hospitalares.

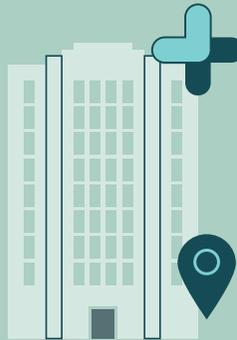
2013

Criação da Mafra Log, atual Health Log, uma plataforma de serviços e soluções que otimizam a cadeia de suprimentos para o mercado da saúde.

Aquisição de

25

empresas nos últimos 10 anos.



2015

A Mafra deixa de ser uma sociedade limitada.

2016

A empresa passa a ter como acionista o fundo de investimento DNA Capital, focado em saúde. Um plano de expansão é traçado, prevendo aquisições estratégicas para criar um ecossistema de saúde.

2017

Aquisição da Tecnocold, empresa especializada em distribuição de vacinas.





2018

- Aquisição da Cremer, fabricante de produtos para cuidados com a saúde e referência em qualidade, com mais de 85 anos de mercado.
- Reestruturação da governança corporativa da Companhia.



viveo

2022

Expansão das aquisições:

- Life, FAMAP, Pro Infusion e Nutrifica no segmento de manipulação de soluções estéreis, nutrição enteral e parenteral.
- Boxifarma no segmento de serviços farmacoterapêuticos de unitarização automatizada.
- Azimute Med, empresa referência em Programa de Suporte ao Paciente (PSP).
- PHD e Profarma Specialty no segmento de distribuição.



2021

- O Grupo Mafra passa a se chamar Viveo.
- A Oferta Inicial de Ações (IPO) no Novo Mercado da B3 que movimentou R\$ 1,9 bilhão.
- A Companhia realiza 10 aquisições: Daviso, FW, Cirurgia Mafra, Tecno4, PointMed, Apijã, Laborsys, Macromed, Medcare e BEMK.

2020

- Aquisição das empresas Expressa, Flexicotton, Byogene, Biogenetix, Vitalab e de participação no capital social da Far.me.



Captação de
R\$ 1,2 bi
 no mercado de capitais
 em 2023.

2023

- Aquisição total da Far.me.
- Conclusão da aquisição da Neve.
- Captação de R\$ 1,2 bilhão no mercado de capitais (follow-on).
- Criação de suas marcas individuais, Mafra e da Mafra Especialidades
- Criação da marca Humania.



Segmentos de atuação

Hospitais e Clínicas: o segmento de distribuição da Vívéo constitui um elo entre as indústrias do setor da saúde e os hospitais, clínicas, convênios, *home cares* e instituições no mercado privado e público. A Companhia atua em todo Brasil com um portfólio diversificado de materiais médico-hospitalares e medicamentos, oferecendo soluções baseadas em amplo conhecimento e experiência setorial por meio das empresas Mafra, Cremer e Neve.

Laboratórios e Vacinas: oferece uma solução one-stop-shop para esses clientes, no portfólio pré-analítico (produtos utilizados na coleta e manipulação de amostras) e em reagentes para processo de análises clínicas – o chamado “portfólio analítico” por meio da Prevena Diagnóstica. A Tecnocold Vacinas é responsável pelo abastecimento de mais de 50% do mercado privado em todo Brasil.



Retail: composto por empresas líderes nos seus setores de atuação – Cremer, Flexicotton, Daviso, e FW – envolve a manufatura de produtos para as mais diversas necessidades: materiais médicos, produtos aplicados em cirurgias, primeiros socorros, trato urinário, diagnósticos, esterilização, curativos, higiene e proteção, infusão de medicamentos, ortopedia, trato respiratório, lenços e toalhas umedecidas. Além de produtos de saúde e higiene de marca própria para os grandes varejistas do Brasil.

Serviços e D2P: esse segmento é composto por diversos serviços, como: soluções integradas e complementares de serviços logísticos prestados pela Healthlog e a plataforma D2P (direto ao paciente) com a Far.Me e a Boxifarma que presta serviços farmacoterapêuticos de unitarização automatizada. Além das lojas físicas da Mafra Especialidades com mais de 12 mil *stock keeping unit* (SKUs) em seu portfólio. A Vívéo também atua em Programa de Promoção a Saúde com a Humania e no segmento de manipulação e entrega de nutrição enteral e parenteral, soluções estéreis e terapias antineoplásicas com foco em tratamentos oncológicos, com Life, FAMAP e Pro Infusion, ampliando os serviços oferecidos aos hospitais.





Um ecossistema em cuidado com o Brasil



Hospitais e Clínicas



Expandir o alcance da saúde no país através de materiais e medicamentos de vanguarda acelerando as tendências do setor.

- Medicamentos
- Materiais
- Nutrição
- Público



Laboratórios e Vacinas



Referência em confiança e qualidade no mercado de vacinas e soluções para laboratórios do pré ao analítico com serviço de ponta.

- Vacinas
- Reagentes
- Materiais



Retail



Mais de 85 anos em referência na qualidade e inovação de produtos para hospitais e varejo.

- Têxteis
- Adesivos
- Plásticos
- Lenços
- Private Label



Serviços e D2P



Plataforma de atendimento ao paciente e plataforma de serviços e soluções logísticas para a cadeia da saúde.

- Farmácias especializadas
- Farmácias de manipulação
- Suporte ao paciente
- Gestão de estoque e logística especializada



Nosso ecossistema

Para a Viveo, toda vida importa e, por isso, nos empenhamos em estar presentes na vida de cada brasileiro. Para tanto, nossas atividades são desenvolvidas em 34 municípios do país, com 72 unidades operacionais, entre plantas industriais, lojas, centros de distribuição e bases administrativas.



* fechou em fev/24.



Modelo de negócios

[GRI 2-1; 2-6]

Com o propósito de “cuidar de cada vida”, a Viveo criou, ao longo de sua trajetória, um ecossistema de empresas que se tornou referência no mercado de saúde brasileiro, tanto pela qualidade dos serviços prestados quanto pela amplitude do seu portfólio. Assim, oferece soluções mais completas para diversos clientes desse segmento em todo o território nacional.

Focada em atuar verdadeiramente como um ecossistema, no qual todas as empresas colaboram entre si e se fortalecem, a Viveo mantém um modelo de negócios que se destaca por integração, crescimento, rentabilidade e retorno sobre o capital investido. Em outra frente, busca assegurar uma experiência diferenciada aos clientes, entregando soluções capazes de simplificar processos, aumentar a eficiência e reduzir custos,

o que contribui para a sustentabilidade do setor, além de fortalecer a indústria farmacêutica, seus principais fornecedores.

O alinhamento de valores, cultura e propósito, entre as diferentes empresas do ecossistema, permite que as sinergias sejam capturadas de forma consistente, de modo a ampliar a geração de valor detalhada na página a seguir.



O modelo de negócios da Viveo é pautado por integração, crescimento, rentabilidade e retorno sobre o capital investido.



Capitais



Clique nos itens da lista acima para informações mais detalhadas.



Estratégia e competitividade

Como um ecossistema de produtos e soluções de saúde que consegue estar presente em cada elo da cadeia, a Viveo consolidou importantes vantagens competitivas, destacadas no infográfico ao lado.

O compromisso com aspectos ESG agrega competitividade aos negócios da Viveo.

Vantagens competitivas



Clique nos ícones para informações mais detalhadas.



Nossos diferenciais

Uma das empresas líderes do setor de saúde do Brasil.

Consolidação como relevante parceira de negócios da indústria farmacêutica no país

Referência em portfólio e qualidade nas soluções oferecidas - leia mais na [aqui](#).

Solução *one stop shop* (atendimento ponta a ponta da cadeia) para atender diferentes canais, parceiros e clientes.

Equipes especialistas e com ampla visão do mercado de saúde que atuam como parceiros de negócio, com propostas estratégicas e soluções inovadoras e mais completas.

Soluções e serviços especializados com equipe capacitada para alto nível de atendimento do mercado de saúde.

Alinhamento estratégico com acionistas.

Administração com alto conhecimento do setor e da companhia.

Comprometimento com as melhores práticas de ESG.

Atendimento ao mais alto nível de Governança Corporativa do mercado da B3.



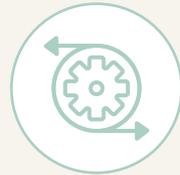


Gestão sustentável

[GRI 2-13; 2-17]

A integração dos aspectos ESG (do inglês *Environmental, Social and Governance*) às diversas áreas de negócio, de modo transversal e efetivo, reflete o compromisso da Viveo com o desenvolvimento sustentável. Ciente da sua responsabilidade ao atuar em um setor essencial à população, a Companhia vem acelerando a inserção da sustentabilidade em sua estratégia corporativa, com foco nos quatro pilares fundamentais descritos no infográfico a seguir. Tais pilares estão previstos na Política de Sustentabilidade da Viveo, documento que baliza sua conduta e do qual derivam outras diretrizes corporativas voltadas à gestão de temas socioambientais e de governança.

Nossos pilares de atuação

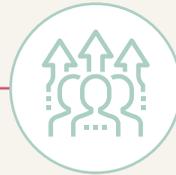


Gestão Íntegra

Atuar e ser percebida como uma empresa ética e responsável.

Fortalecer a qualidade como premissa de atuação, garantindo consistência à todas as entregas.

Integrar critérios socioambientais na gestão de suprimentos, mitigando riscos e incentivando o desenvolvimento de nossos fornecedores.



Desenvolvimento Humano

Maximizar o potencial de cada colaborador por meio do cuidado e da promoção do desenvolvimento pessoal.

Garantir o respeito à diversidade, potencializar a inclusão por meio de nossas práticas de gestão de pessoas e estratégia do negócio.

Contribuir para a democratização do acesso à saúde por meio do compartilhamento de informações relevantes e cientificamente embasadas.



Ecoeficiência

Gerenciar a produção em todas as etapas, com intuito de dissociar o crescimento organizacional da geração de emissões de GEE, reduzir o consumo de recursos naturais e conservar a natureza.



Soluções para a Sustentabilidade

Incentivar o consumo sustentável e desenvolver produtos e soluções que tragam menor impacto ambiental para preservar os recursos naturais, integrando inovação e sustentabilidade.





A fim de assegurar que sua agenda ESG reflita a evolução do contexto de sustentabilidade, a Companhia atualiza seus estudos de materialidade periodicamente. Em 2023, esse processo incluiu a análise do contexto de sustentabilidade da Viveo, em todos os segmentos de atuação, a partir de suas políticas e práticas, do posicionamento público de outros players setoriais sobre o tema, das recomendações de *frameworks* globais de reporte ESG e de entrevistas realizadas com membros da Alta Gestão.

Com base nos temas identificados como potencialmente materiais, foi realizado o engajamento de stakeholders, por meio de consulta *on-line* a uma amostra de diferentes públicos de relacionamento da Companhia – colaboradores, fornecedores, investidores e clientes, entre outros. Participaram dessa etapa 366 respondentes, os quais indicaram a relevância, sob sua perspectiva, dos tópicos relacionados à sustentabilidade pré-elencados pela Companhia.

Em complemento, foram realizados dois Painéis de Sustentabilidade junto a comunidades locais – em Blumenau (SC) e Brasília (DF) –, além de um dedicado a clientes e outro a fornecedores, ambos em São Paulo (SP) – saiba mais na [aqui](#). Com o intuito de criar um

espaço de diálogo junto a públicos estratégicos para abordagem dos desafios que se impõem ao desenvolvimento sustentável, os painéis também contribuíram para a identificação de impactos positivos e negativos da atuação da Viveo, agregados à materialidade.

Como resultado desse processo, a combinação entre os temas considerados mais relevantes pelos stakeholders engajados e aqueles dados como fundamentais à estratégia da Companhia compõem a Materialidade

2023/2024, validada pelo Conselho de Administração. Ao todo, oito aspectos foram elencados como materiais, os quais estão conectados aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) – propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) na Agenda 2030, e são monitorados por meio de indicadores específicos, reportados ao longo desta publicação. O quadro da próxima página apresenta a evolução dos temas materiais em relação ao último ciclo de reporte.





Evolução dos temas materiais

Temas materiais 2021/2022	Temas materiais 2023/2024	Indicadores GRI relacionados*	ODS relacionados
Ética e gestão responsável	Ética e integridade	2-26; 2-27; 205-2; 205-3; 206-1; 406-1; 418-1	12, 16
Qualidade de produtos e serviços	Relacionamento, experiência e satisfação dos clientes	416-1; 416-2; 417-1; 417-2	12
Diversidade e inclusão	Ambiente de trabalho seguro, inclusivo e próspero	405-1	3, 8, 10
Desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores	Ambiente de trabalho seguro, inclusivo e próspero	401-1; 401-2; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 404-1	3, 8, 10
Compras sustentáveis	Fomento à sustentabilidade na cadeia de valor	204-1; 308-1; 414-1	8, 10, 12, 13
Água	Ecoeficiência	303-1; 303-3	8, 12, 13
Resíduos	Ecoeficiência	306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5	8, 12, 13
Resíduos do setor	Ecoeficiência	--	8, 12, 13
Energia e emissões	Ecoeficiência Combate e adaptação às mudanças do clima	302-1; 302-2; 305-1; 305-2; 305-3; 305-6	8, 12, 13
Produtos sustentáveis	Ética e integridade Ecoeficiência	--	8, 12, 16
Gerenciamento da disseminação do conhecimento	Sociedade saudável e sustentável	413-1	3, 10, 16
–	Resultado operacional e financeiro do negócio	201-1	8

* Todos os indicadores listados nesta coluna foram reportados em anos anteriores, exceto os seguintes: 206-1; 306-4; 306-5; 308-1; 403-4; 414-1; 417-1; 417-2. Tais indicadores estão sendo relatados pela primeira vez neste ciclo.



Com base na materialidade atualizada, a Viveo orientará a execução de sua agenda ESG nos próximos anos, a ser conduzida pelo Comitê de Sustentabilidade e desdobrada em iniciativas lideradas por Grupos de Trabalho (GTs). De caráter multidisciplinar, compos-

tos por profissionais de diversas áreas e regiões, esses Grupos atuam desde 2020 em diagnóstico, análise e planos de ação relacionados a impactos e externalidades dos negócios, a fim de contribuir para os objetivos determinados nos pilares de atuação da Companhia.

Os resultados do trabalho dos GTs no ano de 2023 serão destacados ao longo deste Relatório, inseridos no contexto das temáticas às quais se dedicam. O quadro a seguir apresenta o status de atingimento da meta de cada Grupo ao final do ano.



Os Grupos de Trabalho atuam desde 2020 em diagnóstico, análise e planos de ação ESG.



Atuação dos Grupos de Trabalho (GTs) em 2023

Pilar	GT	Indicador	META 2023	Percentual da meta atingido
 Desenvolvimento Humano	Desenvolvimento e bem-estar	Programa de desenvolvimento de carreira.	Concluir arquitetura de cargos - plásticos MG e FW (Industrial).	100%
	Geração e disseminação do conhecimento	Público Interno (colaboradores) <ul style="list-style-type: none"> Palestras para disseminação de conhecimento em conceito técnico científico. Participações nas palestras para disseminação de conhecimento em conceito técnico científico. Público externo (clientes, profissionais da saúde e sociedade) <ul style="list-style-type: none"> Palestras para disseminação de conhecimento em conceito técnico científico. Alcançar clientes/ profissionais da saúde. 	Público Interno (colaboradores) <ul style="list-style-type: none"> Realizar 20 palestras para disseminação de conhecimento em conceito técnico científico. Alcançar 1.200 participações nas palestras para disseminação de conhecimento em conceito técnico científico. Público externo (Clientes, profissionais da saúde e sociedade) <ul style="list-style-type: none"> Realizar 50 palestras para disseminação de conhecimento em conceito técnico científico. Alcançar no mínimo 7 mil clientes/profissionais da saúde. 	107%
 Ecoeficiência	Água	Reduzir 3% o consumo de água por tonelada produzida, de 2021 para 2025.	Consumo de 31,84 m ³ /ton produzida (mantido o valor atingido em 2022, considerando o impacto do processo de branqueamento na unidade Flexicotton em Santo Amaro da Imperatriz, onde será absorvido as demandas de Brusque e processos terceirizados).	115%
	Energia e emissões	Reduzir em 1% o consumo de energia (escopo 2) por tonelada produzida nas operações industriais (megaWatt/ tonelada produzida).	Mudança de métrica, considerando consumo de energia elétrica (escopo 2). MWh/ton produzida - melhorar 1% 2022 - 1,35 MWh/ton produzida 2023 - 1,34 MWh/ton produzida	113%
	Resíduos	Reduzir a disposição final em aterros dos resíduos gerados no segmento da indústria.	Reduzir 5% de resíduos das indústrias enviados para aterro.	240%



Atuação dos Grupos de Trabalho (GT) em 2023

Pilar	GT	Indicador	META 2023	Percentual da meta atingido
	Compras sustentáveis	Projetos Sustentáveis.	10 projetos aprovados no Programa Parceiros da Saúde.	103%
	Gestão íntegra	Ética e gestão responsável	Atingir adesão conforme mapeado dos treinamentos de <i>compliance</i> *.	100%
	Logística sustentável	Reduzir CO ₂ sobre as entregas de SP com (redução 0,246 kg por km).	Reduzir 77 toneladas CO ₂ em 2023 em relação a 2022.	114%
	Soluções para Sustentabilidade	Produtos sustentáveis	50% de produtos lançados em hospitalar e consumo com critérios que atendam 70% dos requisitos de sustentabilidade.	50% produtos com 70% critérios sustentáveis.

* O tema compliance é disseminando para 100% dos novos colaboradores no momento da integração.



Governança e integridade

A Viveo está estruturada para assegurar a conduta ética, com transparência junto aos stakeholders e adequada gestão de riscos.

humãnia
uma empresa viveo



Governança corporativa

[GRI 2-1; 2-9; 2-10; 2-11; 2-13; 2-15; 2-16; 2-18; 2-19; 2-20]

Desde 2021, a Viveo integra o Novo Mercado da Bolsa de Valores (B3), segmento que reúne companhias que adotam as melhores práticas de governança corporativa, definindo requisitos superiores aos previstos pela legislação para sociedades anônimas. Assim, sua governança está estruturada para assegurar o desenvolvimento sustentável do negócio, com transparência, assertividade da tomada de decisão e equidade de tratamento dos acionistas.

Para fortalecer os mecanismos de gestão, a Companhia adota como principais práticas:

Aplicação de mecanismos rigorosos de Ética e Compliance, como a revisão do conteúdo do Programa de Integridade, aplicação de treinamentos, além de um Canal de Ética externo, o que garante a multiplicação de preceitos éticos entre os stakeholders, especialmente colaboradores;

A atuação de órgãos deliberativos e de assessoramento à Alta Administração, tais como Comitês e Grupos de Trabalho;

A disponibilidade de canais de comunicação variados, de modo a oferecer informações relevantes e atualizadas ao mercado;

O acesso dos acionistas à Administração, seja por meio das Assembleias Gerais, de reuniões públicas ou da interação com a equipe de Relações com Investidores; e

A certificação ISO 37001 de Sistema de Gestão Antisuborno.

Mercado de capitais

As ações (VVEO3) compõem as carteiras dos índices SMLL (Índice Small Cap), IBRA (Índice Brasil Amplo), ICON (Índice de Consumo), IGCT (Índice de Governança Corporativa Trade), IGCX (Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada), IGMN (Índice de Governança Corporativa - Novo Mercado) e ITAG (Índice de Ações com Tag Along Diferenciado) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”).



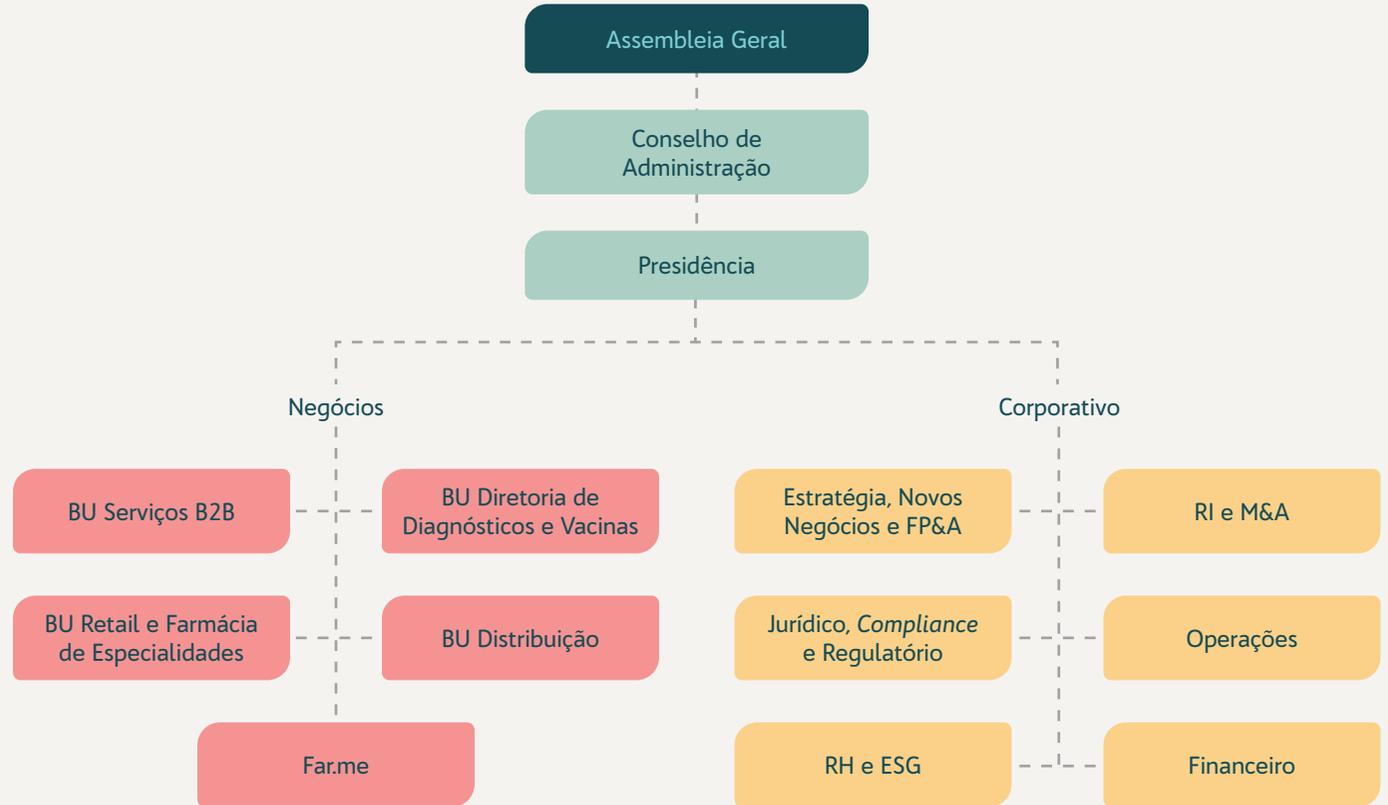
Estrutura de governança

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é a instância máxima decisória da Viveo, permitindo a participação de todos os acionistas, e é realizada, obrigatoriamente, uma vez ao ano podendo haver convocações extraordinárias.

Na sequência hierárquica, os demais órgãos da Administração estão estruturados para garantir ampla discussão e a tomada de decisão de forma colegiada.

Organograma Viveo*

(em 31/12/2023)



* Em fato subsequente ao período reportado neste Relatório, a estrutura de governança da Viveo foi alterada no início de 2024. Para conferir o organograma vigente, acesse: <https://riviveo.com.br>.



Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por, no mínimo, três e, no máximo, sete membros, dos quais 20% são independentes, de acordo com os termos do Regulamento do Novo Mercado. Os membros são eleitos pela Assembleia Geral para um mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição. Para evitar potenciais conflitos de interesse, todos os conselheiros estão sujeitos às diretrizes da Política de Transações com Partes Relacionadas.

Os conselheiros podem ser indicados pela Administração ou por qualquer acionista, considerando o alinhamento com o propósito e o posicionamento estratégico da Companhia, por experiências relacionadas a tópicos econômicos, sociais e ambientais, além de conhecimento das melhores práticas de governança corporativa e gerenciamento de riscos. Entre suas atribuições está a supervisão do trabalho da Diretoria Estatutária, a qual elege e destitui, bem como dos demais postos estratégicos de gestão.

Independentemente da data da eleição, os mandatos se encerram na data da Assembleia que examina as contas relativas ao último exercício de suas gestões. Em abril de 2023, foram reeleitos para mais um mandato os cinco membros do Conselho de Administração, mantendo a composição de 80% de homens e 20% de mulheres.

Composição do Conselho de Administração

(em 31/12/2023)

Nome	Cargo
Mário Sérgio Ayres Cunha Ribeiro	Presidente*
Carla Schmitzberger	Conselheira Independente
Luiz Felipe Duarte Martins Costa	Conselheiro
Ricardo Pechinho Hallack	Conselheiro Independente
Thayan Nascimento Hartmann	Conselheiro

* O presidente do Conselho não exerce função executiva na Companhia.

Anualmente, os membros de Conselho de Administração passam por uma avaliação de desempenho, conduzida pela área de Recursos Humanos para mensurar a efetividade do colegiado, bem como da atuação individual de cada membro. Entre os critérios avaliados estão o cumprimento pleno das responsabilidades como parte da estrutura de governança e o alinhamento aos valores da Companhia.

Os resultados desse processo, que inclui autoavaliação e avaliação dos demais conselheiros, são apresentados aos membros para identificação de oportunidades de melhoria, as quais são estimuladas por planos de ação específicos.



Diretoria

A Diretoria Estatutária, orientada pelo Conselho de Administração, é responsável por executar a estratégia de negócio, além de conduzir o time em direção aos objetivos definidos para curto, médio e longo prazos. O órgão deve ser composto por, no mínimo, três e, no máximo, oito membros.

Todos os diretores são eleitos pelo Conselho, podendo ser acionistas ou não. É permitida a acumulação de cargos e a reeleição. Expirado o mandato, os diretores continuam no exercício de seus cargos até a posse de seus substitutos.

Composição da Diretoria Estatutária

(em 31/12/2023)

Nome	Cargo
Leonardo Almeida Byrro	Diretor-Presidente
André Augusto Spicciati Pacheco	Vice-Presidente de Estratégia e Novos Negócios
Flávia de Lima Carvalho	Diretora de Relações com Investidores e M&A
Flávio Henrique Santos Leal	Diretor de Business Development
Guilherme Fonseca Goulart	Diretor Financeiro
Renan de Almeida Havelha	Diretor Comercial
Thiago Liska	Diretor de Diagnósticos e Vacinas
Vilson Schwartzman	Vice-Presidente Comercial de Distribuição e Serviços



A Diretoria é responsável por conduzir a execução da estratégia junto às equipes.



Comitês de Assessoramento

> **Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance:** De caráter estatutário, o Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance é responsável pelas rotinas de conformidade e controles da Companhia. Reporta-se diretamente ao Conselho de Administração e pode apoiar a Diretoria, tendo como principais responsabilidades:

- Avaliar e aprovar novas e alterações de Políticas Corporativas da Companhia, considerando os objetivos empresariais de curto, médio e longo prazos;

- Manifestar-se sobre as sugestões de alteração da estrutura operacional de gerenciamento de riscos, acompanhar e avaliar as exposições de risco;

- Supervisionar e avaliar a efetividade dos sistemas de controles internos e do processo de gerenciamento dos riscos;

- Monitorar o cumprimento dos requisitos legais e regulatórios vigentes para adequação às operações;

- Acompanhar e monitorar as atividades das áreas de Compliance e Controles Internos, incluindo organização, equipe, responsabilidades, planos de trabalho e resultados;

- Receber e apurar as manifestações registradas pelo Canal de Denúncias;

- Examinar questões tributárias de interesse;

- Controlar e revisar, antes da publicação, o conjunto de Demonstrações Financeiras; e

- Manter o Conselho atualizado sobre monitoramento e exposição aos riscos e recomendar alterações aos níveis de apetite pelo risco, quando necessário.





Em abril de 2023, foram eleitos os integrantes do Comitê, os quais devem conduzir as atividades até 2025 (podendo ser reeleitos). São eles:

- José Antonio Miguel Neto – Coordenador
- Ricardo Pechinho Hallack – Membro do Comitê e Conselheiro de Administração Independente
- Paulo Sérgio Cruz Dortas Matos – Membro Independente do Comitê

➤ **Comitê de Pessoas:** De caráter consultivo, tem por finalidade acompanhar as políticas de pessoal adotadas pela Viveo, estratégias, critérios e níveis de remuneração e benefícios de seus funcionários e administradores e monitorar temas relacionados à cultura, clima e engajamento de pessoas, entre outras atividades, incluindo:

- Acompanhar as políticas de pessoal adotadas pela Viveo, estratégias, critérios e níveis de remuneração e benefícios de seus funcionários e administradores;

- Acompanhar gestão de performance da organização;

Assim como os conselheiros, os membros do Comitê de Pessoas passam por avaliações anuais.

- Monitorar temas relacionados à cultura, clima e engajamento de pessoas;
- Acompanhar o desenvolvimento e integração de novos administradores e colaboradores chave na Viveo;
- Acompanhar estratégias de desenvolvimento organizacional e planos de sucessão de posições críticas;
- Acompanhar os critérios e aferir métricas relacionadas a gestão de desempenho de curto prazo e de longo prazo da Viveo;
- Examinar a estrutura organizacional da Viveo e recomendar ajustes, exigidos pelas diretrizes estratégicas de negócios e gestão; e
- Acompanhamento de tratativas e ações elencados pelo Comitê.



Outros Comitês, de natureza não estatutária e composição multidisciplinar, apoiam a Alta Gestão na análise de temas específicos, tais como:

• **Comitê de Ética**, responsável pelos mecanismos de integridade e compliance.

• **Comitê de Sustentabilidade**, que monitora a estratégia de sustentabilidade e aprova o orçamento necessário para as iniciativas ESG.

• **Comitê de Investimento Social**, que realiza o acompanhamento e aprovação das iniciativas de responsabilidade social da companhia).

• **Comitê de Diversidade, Equidade e Inclusão**, que coordena o programa IDEM e desenvolve as iniciativas da Viveo referentes a esses temas.





Remuneração da Alta Gestão

O modelo de remuneração adotado pela Viveo para conselheiros e diretores busca promover a criação de valor sustentável de longo prazo, com base em metas estratégicas e nas melhores práticas de governança do mercado. Conforme preconiza a Política de Remuneração da Companhia, esse modelo deve promover uma cultura de superação de resultados, garantindo:

- Atrair, recompensar, manter e incentivar profissionais altamente qualificados;

- Estabelecer remuneração com base em critérios que diferenciem o desempenho e permitam o reconhecimento e a valorização da performance individual e coletiva;

- Assegurar a manutenção de padrões compatíveis com as responsabilidades de cada cargo e competitivos ao mercado de trabalho referencial, estabelecendo diretrizes para a fixação de eventual remuneração e benefícios concedidos;

- Restringir a tomada de decisão que possa gerar distorções a estrutura e estratégia de remuneração definida; e

- Alinhar a remuneração dos executivos aos objetivos estratégicos da Companhia, com foco em sua perenidade e na criação de valor no longo prazo.

A remuneração da Diretoria, estatutária ou não estatutária, é aprovada pelo Conselho de Administração e composta por uma parcela fixa e outra variável (com base nas metas e estratégias do negócio fixadas pela Assembleia Geral de Acionistas). Além disso, prevê benefícios específicos, que incluem plano de incentivos de longo prazo atrelado à valorização da ação da companhia, distribuídos de acordo com o cumprimento de metas e avaliação desempenho.

Em 2023, o total global pago em remuneração a diretores estatutários e conselheiros foi de R\$ 20.092.527,9.



Governança ESG

Alinhadas aos compromissos da Viveo com a sustentabilidade, políticas e práticas de gestão incluem questões socioambientais e de governança, conduzidas pelo Comitê de Sustentabilidade e desdobrada em iniciativas lideradas por Grupos de Trabalho, de caráter multidisciplinar, compostos por profissionais de diversas áreas e regiões, que atuam em diagnóstico, análise e planos de ação relacionados a impactos dos negócios. A seguir destacamos as atribuições dos principais órgãos de governança na gestão da agenda ESG.

Conselho de Administração: Responsável por monitorar e analisar as políticas, práticas, estratégias e estruturas relacionadas à sustentabilidade empresarial.

Comitê de Sustentabilidade: Tem como atribuição discutir e monitorar a execução da estratégia, analisar criticamente resultados dos planos de ação, desenvolver estudos de referência e identificar tendências relacionadas ao tema. Com reuniões bimestrais, é composto pelo Diretor-Presidente e outros membros da Diretoria (*sponsors* de temas ESG), além de um consultor externo especializado.

Grupos de Trabalho: Responsáveis pela execução da estratégia ESG alinhada ao planejamento estratégico da Companhia para cada um dos temas relevantes à sustentabilidade da Companhia. Em 2023, foram 12 GTs atuantes, nos seguintes temas:

- Ética e Gestão Responsável
- Qualidade de produtos e serviços
- Compras Sustentáveis
- Desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores
- Diversidade e Inclusão
- Geração e disseminação de conhecimento
- Energia
- Água
- Resíduos
- Logística sustentável
- Resíduos do setor
- Produtos Sustentáveis

A Responsabilidade Social representa o compromisso da Viveo em contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade e colaborar com a transformação da saúde no Brasil pautado em sua estratégia de atuação em quatro pilares: apoio as comunidades no entorno da Viveo, doações de produtos e serviços do ecossistema a pessoa física e jurídica, apoio por meio de projetos incentivados e programa de voluntariado corporativo.





Conduta ética

[GRI 2-12; 2-15; 2-16; 2-23; 2-24; 2-25; 2-26; 3-3; 205-2]

A integridade figura como parte indissociável da cultura da Viveo, junto a valores como honestidade, transparência, respeito aos Direitos Humanos e Sustentabilidade. Nesse sentido, as ações, decisões e relacionamentos da Companhia seguem os princípios e diretrizes de seu Código de Conduta Ética, além de outras políticas que orientam sobre temas como Compliance, Anticorrupção e Antissuborno, Conflito de Interesses, Canal de Ética, Gestão de riscos, e Direitos humanos. Todas as políticas da Viveo, estão disponíveis no [site](#).

O Código apresenta os comportamentos esperados de cada colaborador, bem como ações intoleráveis. Assim como as demais políticas corporativas, é aplicável a todos os profissionais vinculados e que atuam em nome da Viveo, direta ou indiretamente, e demais públicos com os quais a Companhia interage, como clientes, fornecedores, concorrentes, governos e órgãos reguladores. Dessa forma, garante que todas as atividades realizadas pela Viveo sejam aderentes com seus valores corporativos, éticos e morais, o que inclui o respeito às normas e legislações vigentes e aplicáveis – entre elas,



a Lei Anticorrupção (12.846/2013), Lei Geral de Proteção de Dados (13.709), Lei da Concorrência (12.529), Lei de Lavagem de Dinheiro (9.613), entre outras.

Em março de 2023, mais um importante passo foi dado pela Companhia no fortalecimento da conduta íntegra, com a criação do Comitê de Ética, que tem por objetivo tornar ainda mais robusto o processo de apuração e decisão em relação à aplicação de medidas disciplinares em caso de descumprimento do Código de Conduta Ética, das políticas corporativas

ou de qualquer regulamentação aplicável à empresa, além de avaliar constantemente a efetividade do Programa de Integridade. O Comitê, formado por diretores da Viveo, é informado das principais preocupações de conduta ética na empresa, para conhecimento, discussão e posterior decisões nos casos necessários. Posteriormente, dependendo da sensibilidade do tema, casos podem ser informadas ao Comitê Estatutário e ao Conselho de Administração para ciência e validação, se aplicável.



Em setembro de 2023, a Viveo se tornou signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, do Instituto Ethos.

Outro destaque do ano foi a recertificação ISO 37001, norma internacional voltada a prevenir, detectar e responder ao combate ao suborno dentro de organizações. A certificação tem validade de três anos, com manutenções anuais. O processo de recertificação levou cerca de três meses, passando pelas etapas de assessment, com diagnóstico do programa de compliance e diagnóstico de conformidade; auditoria interna, com a fase documental, análise de requisitos e sistemas; e, por fim, a auditoria externa. Cerca de 104 pessoas de

diversas áreas da empresa foram entrevistadas e 15 processos, auditados.

Em 2023, a Política Anticorrupção e Antissuborno foi unificada, mantendo a tratativa geral dos temas que estão contemplados nos treinamentos da plataforma trilhar, bem como é permanentemente divulgada à todos os colaboradores, junto ao Código de Conduta Ética ambos foram temas de treinamentos específicos. Além disso, são mapeados e revisados os riscos ineren-

tes e controles existentes nos processos e áreas com exposição ao risco, em que as ações necessárias e melhorias identificadas foram implementadas por toda a Companhia.

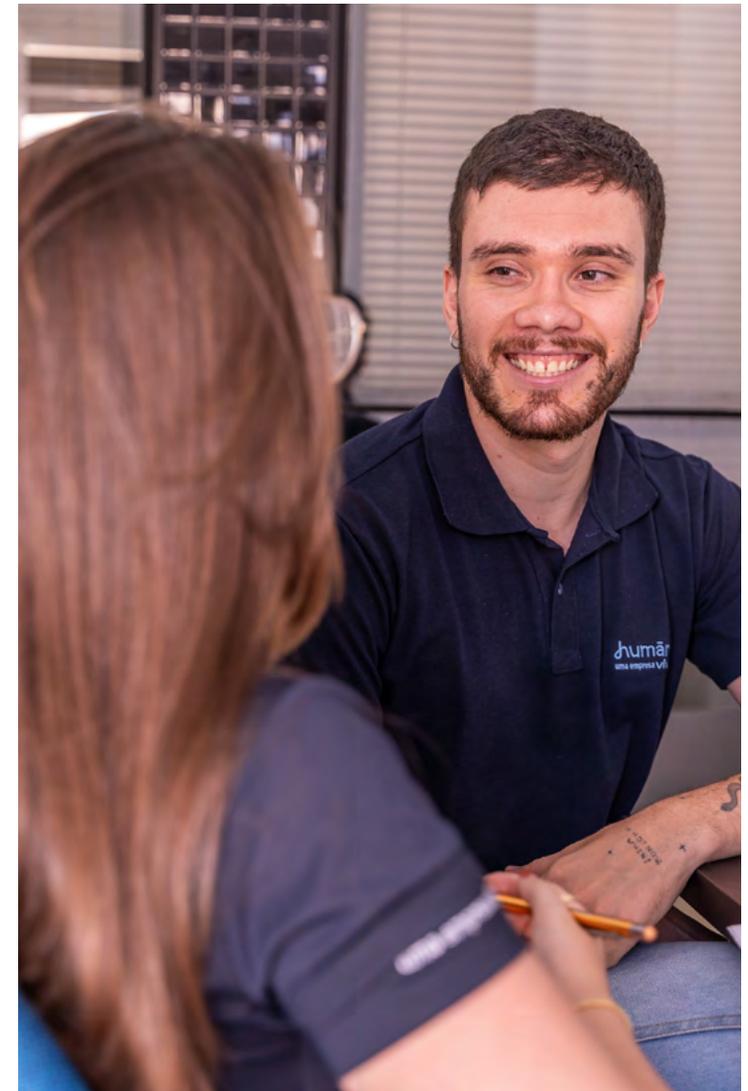
No mês de setembro, a Viveo se tornou signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, do Instituto Ethos, que tem como objetivo trabalhar com as empresas no sentido de promover um mercado mais íntegro e ético.



Programa de Integridade

Desenvolvido para fortalecer, de forma contínua, a cultura de compliance na Companhia, o Programa de Integridade Viveo busca detectar, remediar e prevenir desvios de conduta ética, com base em oito pilares de atuação:

- 1. Suporte da Alta Administração:** conselheiros e diretores devem, além de divulgar o Programa de Integridade, fornecer recursos financeiros e não financeiros para que a cultura de integridade seja mantida.
- 2. Compliance Risk Assessment:** envolve diretrizes relacionadas a cláusulas contratuais, conflito de interesses, pessoas politicamente expostas e partes relacionadas, além de terceiros com presença em listas de sanções comerciais.
- 3. Código de Conduta e Políticas:** o Código de Conduta Ética é o documento norteador das diretrizes e expectativas comportamentais dos colaboradores, enquanto as políticas detalham os princípios que devem ser observados e seguidos.
- 4. Treinamento e comunicação:** os treinamentos são aplicados aos colaboradores periodicamente de forma presencial e/ou *on-line*, amparados por campanhas de comunicação sobre Compliance.
- 5. Canal de Ética:** mecanismo de denúncias independente para o reporte de toda e qualquer conduta irregular ou violação de leis, com proteção ao denunciante, que pode reportar anonimamente – saiba mais na página a seguir.
- 6. Due Diligence:** é aplicável a todas as contratações quando a Viveo considerar necessário, incluindo doações e patrocínios.
- 7. Auditoria e monitoramento:** o monitoramento é realizado para verificar a eficácia do Programa de Integridade da Viveo, assim como a auditoria interna e as auditorias externas independentes contratadas para avaliações.





Para engajar o público interno, a Viveo oferece um plano de treinamento em políticas corporativas, que vai desde a integração de novos colaboradores até atualizações anuais. A adesão aos treinamentos é monitorada de forma automatizada, com reportes mensais à Diretoria da área.



Diretrizes relacionadas

Código de Conduta Ética: Referência para garantir a atuação íntegra da Companhia, em conformidade com a legislação vigente e demais compromissos voluntários assumidos.

Política Anticorrupção e Antissuborno: Reforça o compromisso da Viveo com as diretrizes do sistema de gestão antissuborno, lei Anticorrupção brasileira e demais legislações e convenções nacionais e internacionais, se aplicável.

Política de Gestão de Riscos: Descreve a gestão dos riscos inerentes aos processos a partir da identificação, avaliação, do monitoramento e tratamentos, a fim de mitigar a probabilidade de ocorrência e/ou impacto, além de assegurar a correta comunicação e o monitoramento pelos responsáveis, bem como disseminar e fortalecer a cultura interna.



Canal de Ética

Todas as denúncias realizadas por meio do Canal de Ética, sejam elas feitas em modo anônimo ou identificado, são recebidas por uma empresa terceirizada e independente, especializada no tratamento e apuração dos relatos. Após serem avaliadas com confidencialidade, imparcialidade, objetividade, razoabilidade, integridade e celeridade, as denúncias são enviadas para a área corporativa de Compliance, que realiza as devidas investigações, apurações e tratativas, realizando os devidos encaminhamentos, para aplicação de medida disciplinar, se aplicável.

As ocorrências de maior relevância e que necessitam de decisão colegiada em relação a aplicação de medidas disciplinares são encaminhadas ao Comitê de Ética, que possui os meios necessários para recepção e tratamento de informações relativas ao descumprimento de dispositivos legais e normativos internos, como o Código de Conduta Ética. Caso o denunciante verifique alguma conduta que possa ser caracterizada como retaliação, a ocorrência também deverá ser reportada à empresa contratada para esse fim, de modo a endereçar as medidas cabíveis.



Meios de contato

No 0800, o atendimento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h. Fora desse horário, uma secretária eletrônica registra as ligações.



0800-810-8175



Acesse o Canal de Ética e registre o seu relato:
<https://www.contatoseguro.com.br/viveo>



Entre em contato pelo app:

Contato Seguro



Em setembro de 2023, a Viveo evoluiu o Código de Conduta Ética para uma Política de *Compliance*, documento que estabelece as diretrizes adotadas pelo Programa de Integridade. O cumprimento efetivo dessas diretrizes está sob responsabilidade da área de *Compliance*, que direciona e orienta a atuação, além de monitorar o comportamento de colaboradores, prestadores de serviço, terceiros ou parceiros de negócios da Companhia.

O objetivo é prevenir e combater situações propensas a atos de corrupção, suborno e fraudes, tanto em relação às instituições públicas como às empresas privadas. Assim, a área de *Compliance* audita, monitora e assegura a conformidade e o cumprimento das políticas e diretrizes corporativas, atuando como segunda linha de defesa, apoiando as áreas e gestores de negócios (primeira linha de defesa) nas demandas do dia a dia.

Desde 2021, a Companhia apoia seus colaboradores na preparação à Certificação Profissional em Compliance Anticorrupção (CPC-A), oferecendo capacitação sobre legislações nacional e estrangeira, gestão de riscos, políticas e controles. Em outra frente, mantém atua-

lizados os membros da Alta Gestão, abordando junto a conselheiros e diretores tópicos sobre comunicação, monitoramento, auditoria, investigação, reporte, *due diligence* e *Compliance* criminal e digital. Adicionalmente, os colaboradores da liderança de Recursos Humanos (RH) foram treinados em relação a investigações que necessitam apoiar a área de Compliance com denúncias vindas do Canal de Ética, além de apurações e tratativas.

Programa Embaixadores de Compliance Viveo

Por meio do Programa Embaixadores de Compliance, criado em 2023, colaboradores atuam como multiplicadores de conhecimento sobre o tema. Assim, de forma voluntária, compartilham informações sobre o Código de Conduta e as políticas da Viveo, sensibilizam os demais colaboradores quanto ao Canal de Ética, divulgam conteúdos e comunicações e incentivam a adesão aos treinamentos da área.

Em 2023, 25 colaboradores atuaram como embaixadores em diversas unidades e setores da Companhia.

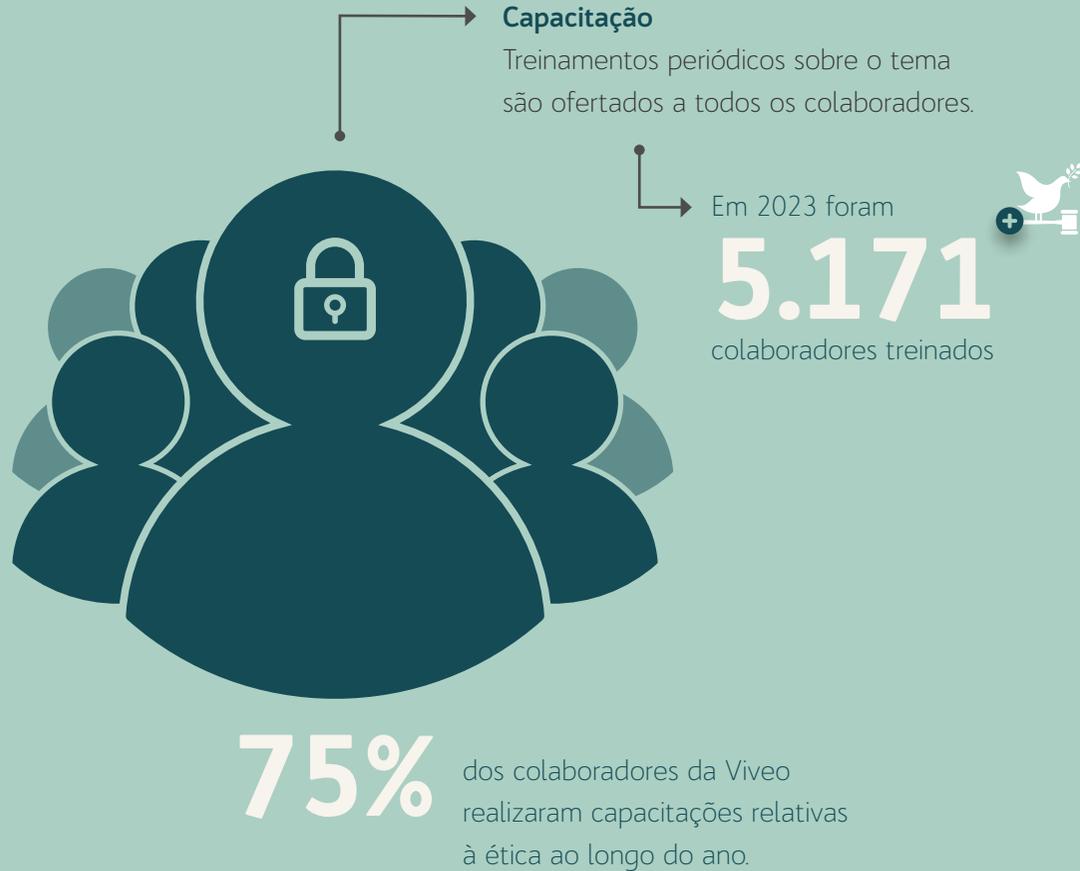


Prevenção à corrupção

A Viveo tem como política a tolerância zero a atos de corrupção. O exercício das atividades profissionais e os assuntos comerciais devem sempre respeitar a legislação e as normas vigentes, assim como as normas e políticas internas da própria Viveo.

Os colaboradores recebem treinamentos periódicos para prevenir a prática de qualquer conduta que vá de encontro à Política Anticorrupção e Antissuborno. Além disso, são realizadas comunicações semanais por meio dos canais oficiais da Viveo para que todos tenham conhecimento das atividades relativas ao Programa de Integridade da Companhia.

Ao longo de 2023, foram treinados 5.171 (75%) colaboradores em Conduta Ética, por meio de reuniões e da plataforma Trilhar (EAD) Ética, com foco em temas relevantes de Compliance e boas práticas.





Gestão de riscos

[GRI 2-12; 2-16; 2-25]

Na Viveo, a gestão de riscos é uma responsabilidade compartilhada por todos os colaboradores, em diferentes níveis e funções. Por isso, a Companhia se empenha em assegurar o adequado funcionamento dos sistemas de controles internos, monitorar os riscos dos processos e comunicar, sistemática e formalmente, aspectos e eventos que possam afetar negativamente seus resultados – tangíveis e intangíveis.

A área de Controles Internos da Viveo, criada em 2020, é responsável pelo gerenciamento de riscos da Companhia e assegura a condução desse processo com base nas diretrizes e premissas da Política de Gestão dos Riscos Corporativos, o qual direciona as etapas de avaliação, identificação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos e eventos que afetam adversamente os objetivos da Companhia e de suas controladas.

Assim, a área de Controles Internos atua como segunda linha de defesa, apoiando as áreas e gestores de ne-

gócios (primeira linha de defesa) na implementação de processos, procedimentos, controles, e respectivos riscos inerentes aos seus processos. O objetivo é garantir que esses riscos sejam tratados de acordo com as políticas e regulamentos estabelecidos pela Companhia e boas práticas de mercado, com uma abordagem holística e eficaz na identificação, avaliação e mitigação.

Os projetos e ações para gerenciamentos dos riscos da Companhia são monitorados e reportados periodicamente ao Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e *Compliance*, que avalia e direciona a área nas fases de planejamento, execução e reporte dos resultados obtidos.

Cabe à área de Controles Internos planejar e executar projetos para atender a todas as unidades de negócio de Ecossistema Viveo. Em 2023, a Companhia avançou na cobertura de riscos das empresas recém-adquiridas, por meio de análises gerais de riscos, com avaliação

in loco ao atendimento dos controles e da governança estabelecida nas matrizes de controles corporativos e operacionais. As análises foram executadas por meio de testes substantivos e de indagação nos mapeamentos, entrevistas e evidências documentais avaliados de forma independente pela área de Controles Internos. Os resultados obtidos são apresentados aos gestores envolvidos, ao *board* executivo e ao Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e *Compliance*. A área de Controles Internos também apoia os gestores no desenho e estruturação dos planos de ação, de modo que identifiquem a causa e mitiguem o risco com eficácia.

Após a identificação e avaliação dos riscos, os controles são mapeados de acordo com sua eficiência e eficácia, e são propostos novos planos de ação, se necessário, para implementação de novos controles ou mudança dos processos. Os riscos corporativos também são revisados à medida que a Companhia ingressa em novos negócios.



Em 2023, foram mantidos os monitoramentos e controles das seguintes categorias de risco identificadas pela Viveo: Estratégico, Operacional, Financeiro e *Compliance* – veja detalhamento no infográfico ao lado. Para informações detalhadas sobre o processo de gestão de riscos, acesse o item 5.1 do Formulário de Referência da Viveo.

A Companhia tem um forte compromisso com a governança, transparência e integridade no relacionamento comercial com governos e órgãos públicos, por meio dos processos de licitação. Por isso, a Viveo implementou uma frente específica de Controles e Riscos de Licitação, com profissional dedicado exclusivamente para avaliar a efetividade e cumprimento de todas as etapas, controles e diretrizes necessárias para Licitações, Adesões, Aditamentos e Dispensas, bem como para o cumprimento das políticas e procedimentos internos da Viveo nesse escopo e das leis vigentes aplicáveis, como a nova Lei de Licitações (14.133/2021).

Em 2023, além da expansão do escopo de cobertura de riscos em licitação para novos negócios adquiridos pela a Viveo, como as Farmácias de Manipulação, foram conduzidos treinamentos e *workshops* presenciais

Categorias de risco monitoradas

Estratégico: contempla riscos que afetam o valor da marca Viveo, a imagem e reputação, a satisfação dos clientes, a dependência de parceiros de negócio críticos e/ou estratégicos.



Operacional: contempla riscos de falha operacional, ataques cibernéticos, proteção da informação, e continuidade do negócio.



Financeiro: contempla riscos que impactam a liquidez financeira, o risco de mercado decorrente de fatores externos, e o risco de crédito.



Compliance: contempla aspectos ligados à conduta ética e a aspectos regulatórios e legais, socioambientais e de segurança ocupacional.



específicos, com o objetivo de atualizar os colaboradores em relação à legislação, controles e políticas que a Viveo adota para manter o mais alto padrão de governança e integridade com os órgãos públicos. Os treina-

mentos contaram com a participação de convidados e telespectadores externos, como parceiros e fabricantes da indústria farmacêutica.



Auditoria Interna

Os trabalhos executados pela Auditoria Interna são realizados de forma independente, considerando a integridade, confidencialidade e independência em sua execução, e reportados diretamente ao Conselho de Administração.

A Auditoria Interna é responsável pela identificação e cobertura de riscos, mapeamento dos controles, execução de testes baseados em evidências, apuração das falhas de controle e consolidação dos relatórios.

Auditoria Externa

Os relatórios de demonstrações financeiras da Viveo são auditados por empresa terceira externa independente, contratada pela Companhia, a fim de examinar e verificar as demonstrações financeiras e os registros contábeis, para garantir que as demonstrações financeiras estejam apresentadas de forma precisa e justa, em conformidade com os princípios contábeis e com demais normas internacionais de relatórios financeiros acima mencionados.

A Auditoria Externa também inclui em seu escopo a avaliação do ambiente de controle interno para os processos e áreas re-

lacionados à preparação e divulgação das demonstrações financeiras, por meio da revisão dos processos, procedimentos e controles, para identificar se são confiáveis e adequados para minimizar o risco de erros ou fraudes. Essa etapa do trabalho é documentada e entregue à Companhia, por meio da Carta de Controles Internos (CCI) emitida pelos auditores externos independentes, com as principais vulnerabilidades de controle identificadas. A área de Controles Internos é responsável por elaborar, em conjunto com os gestores dos processos, os planos de ação necessários para correção e mitigação dessas vulnerabilidades.



Disseminação do conhecimento e aculturação à gestão de riscos

Como parte do gerenciamento dos riscos, a Viveo adota a disseminação do conhecimento e aculturação da Gestão de Riscos, por meio dos treinamentos periódicos, aplicáveis a todos os colaboradores, com conteúdo, regras, metodologias e ensinamentos práticos sobre a Política de Gestão de Risco da Companhia. A Política de Gestão de Riscos Corporativos integra o escopo do Programa de Integridade da Viveo, com treinamento realizado bianualmente para todos os colaboradores e no momento da contratação.

A área de Controles Internos também conscientiza e leva conhecimento sobre como realizar a gestão dos riscos inerentes aos negócios da Companhia. Em 2023, foram realizadas diversas comunicações por meios internos, como as pílulas do conhecimento na rede social interna da Viveo, e campanhas educativas com *workshop* on-line e presenciais.



Privacidade de dados

[GRI 418-1]

Em 2020, a Viveo passou pelo processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com o apoio de uma consultoria externa. Naquele ano, foram mapeados os processos, atividades e controles relacionados aos dados pessoais, identificando os riscos inerentes e estabelecidos os planos de ação necessários, políticas, procedimentos, dentre outras iniciativas. A área de Tecnologia da Informação (TI) conduziu e acompanhou as ações de adequação do projeto em conjunto com a consultoria.

No ano de 2023, a Viveo direcionou à Governança de Privacidade de Dados, para a gestão da área de Riscos e Controles Internos, e contratou uma equipe especializada, além de renomear o Encarregado de Dados (DPO – Data Protection Officer). A Companhia mantém, ainda, um projeto de Governança em Privacidade de Dados, batizado de Programa de LGPD Viveo, que abrange os processos corporativos e todos os negócios do ecossistema Viveo.

Plano de Aderência e Conformidade à LGPD

O Programa de LGPD foi planejado e desenhado para contemplar a avaliação e cobertura dos riscos da LGPD e para segurança dos dados pessoais, além da atualização do inventário de dados (Matriz ROPA), diagnóstico, Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, levantamento das ações de adequação, elaboração de planos de ação e acompanhamento da implementação junto às áreas responsáveis.

A Viveo desenvolveu um abrangente Plano de Cobertura de Riscos de Privacidade para fortalecer sua postura em relação à LGPD e outras regulamentações. Em 2023, o plano que abrange todas as empresas da Companhia iniciou com a Análise Geral de Risco das empresas adquiridas, com análise detalhada das exigências regulatórias aplicadas à Lei Geral de Proteção dos Dados (LGPD), priorização de áreas críticas e uma abordagem personalizada para cada empresa. O cronograma do plano inclui desde o levantamento inicial até o monitoramento contínuo, garantindo eficiência em todas as etapas.

É importante destacar que os relatórios que indicam as vulnerabilidades dos processos e os planos recomendados são apresentados aos respectivos gestores responsáveis e ao Comitê de Riscos da Viveo. Essa prática assegura uma comunicação aberta e transparente, além de incorporar as perspectivas estratégicas e de governança no processo de gestão de riscos de privacidade.

A Viveo também conta com as políticas, cartilhas e procedimentos para atendimento ao escopo de Privacidade e Governança dos Dados. Para garantir o cumprimento dos aspectos contratuais de seus contratos em geral, a Companhia possui cláusulas específicas referentes à proteção e privacidade de dados. As eventuais demandas são avaliadas em conjunto pela área Jurídica e pelo DPO da Companhia, a fim de garantir papéis e responsabilidades dos controladores e operadores de dados dos titulares em questão.



A Viveo tem um forte compromisso com a transparência do tratamento dos dados pessoais e com os direitos que podem ser exercidos pelos titulares dos respectivos dados, conforme definições da Lei. Para atender a essas demandas, a Viveo disponibiliza o [Portal do Titular](#) em seu website. A ferramenta permite que os titulares exerçam os direitos sobre seus respectivos dados pessoais. As demandas são tratadas diretamente pela DPO.

1ª Semana LGPD Viveo

Em setembro de 2023, foi realizada a 1ª Semana LGPD Viveo, com foco em disseminar informações sobre segurança e tratamento de dados, reforçando, junto a todas as equipes, o compromisso de manter protegidas as informações pessoais de clientes, fornecedores, colaboradores e demais *stakeholders*.

Além de treinamentos estruturados, a Semana incluiu uma live sobre o tema e a divulga-

ção de vídeos educativos com especialistas no assunto, os quais, de forma prática e simples, ensinaram os participantes a protegerem dados.

Também foi lançada a Cartilha LGPD, que destaca os principais mecanismos e processos adotados pela Viveo em relação ao tema, para garantir segurança, confidencialidade e transparência.





Conscientização e Treinamentos de LGPD

A Viveo reforçou ao longo do ano de 2023 seu compromisso com a conformidade, garantindo que todos os membros estejam devidamente informados e preparados para lidar com questões relacionadas à privacidade de dados. Para alcançar esse objetivo, dedicamos esforços e recursos significativos à promoção da conscientização e à oferta de treinamentos com o objetivo de garantir a proteção eficaz dos dados pessoais, ao mesmo tempo em que se cultiva uma cultura organizacional alinhada com os princípios fundamentais da legislação de privacidade.

Comitê de LGPD Viveo

Como parte dos esforços contínuos para aprimorar a gestão de proteção de dados, a Companhia fortaleceu a atuação do Comitê de LGPD Viveo, com a reformulação das ações, retomadas dos encontros, incorporação de novos membros representantes de cada unidade de negócio e divulgação da composição do grupo para que os colaboradores possam procurar essas pessoas e compartilhar dúvidas, ideias, e riscos identificados no escopo da Lei Geral de Proteção de Dados, com a finalidade de serem mitigados.

A Companhia implementou uma estratégia para disseminar continuamente o conhecimento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso inclui a divulgação regular de posts informativos na plataforma corporativa interna, o Workplace. Além disso, foram destinados investimentos para a criação de um treinamento abrangente disponível na plataforma trilhar, com a emissão de certificados de conclusão para os participantes.

Essa medida foi implementada com o intuito de abranger todo o ecossistema da Viveo. A inclusão desses membros torna o Comitê mais direcionado e representativo, enriquecendo-o com a diversidade de perspectivas provenientes de cada unidade de negócio. Isso fortalece a capacidade do Comitê em abordar as nuances específicas e os desafios particulares enfrentados por cada setor da Viveo, garantindo uma abordagem mais holística e eficaz na proteção de dados em toda a organização.



Operações e desempenho

A estratégia da Viveo de se posicionar como um ecossistema diversificado permitiu à Companhia continuar crescendo de forma sustentável.





Contexto de mercado

Em 2023 a economia brasileira superou as projeções de economistas e do mercado, com um PIB maior que o esperado, uma inflação mais equilibrada e corte na taxa de juros. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o PIB cresceu 2,9% no ano, impulsionado pelo bom desempenho do mercado de trabalho formal e do agronegócio – o país colheu uma supersafra e se beneficiou de preços ainda elevados das commodities no cenário internacional.

A inflação, também medida pelo IBGE, encerrou o ano em 4,62%, dentro da meta estipulada pelas autoridades, em um movimento influenciado pela maior disponibilidade de alimentos, que ajudou a frear os preços. O alívio inflacionário permitiu que o Banco Central inicias-

se um ciclo de queda da taxa básica de juros, a Selic, que começou 2023 em 13,75% e terminou o ano em 11,75%.

No primeiro ano pós-pandemia, o setor de saúde enfrentou mais um período desafiador. Pela primeira vez desde 2015, o preço dos medicamentos, medido pelo Índice de Preços de Medicamentos para Hospitais (IPM-H), registrou queda. Os planos de saúde, que já tinham registrado um prejuízo operacional de R\$ 10 bilhões em 2022, pior resultado da história do segmento, acumulavam perdas de R\$ 6,3 bilhões ao final do terceiro trimestre de 2023, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em junho, a Agência aprovou um reajuste máximo anual de 9,63% para planos de saúde individuais e familiares.





Um dos itens que influencia o reajuste dos planos é a sinistralidade, que indica a relação entre a receita das operadoras e o desembolso com as despesas assistenciais. Até o terceiro trimestre de 2023, a sinistralidade ficou em 88,2%, de acordo com a ANS, apenas dois pontos percentuais abaixo do mesmo período do ano anterior. Com altos índices de sinistralidade, operadoras ampliaram seus prazos de pagamento para hospitais, clínicas e laboratórios. Houve, também, um aumento significativo das glosas¹. Esse cenário desencadeou uma pressão no capital de giro dos diversos agentes do setor – os planos demoram mais para pagar hospitais, clínicas e laboratórios que, por sua vez, pressionam o ciclo de contas a receber da indústria e de distribuidoras, alongando o prazo de contas a receber.

Com toda a cadeia de saúde pressionada e sendo forçada a reduzir custos, a estratégia da Viveo de se posicionar como um ecossistema diversificado, que atende o setor de ponta a ponta, com inovação e eficiência, permitiu à Companhia continuar crescendo de forma sustentável e com responsabilidade. Em 2023, a Viveo registrou uma receita líquida de R\$ 11,083 bilhões, aumento de 26,7% em relação a 2022.

1 O não pagamento, por parte das operadoras de saúde, por procedimentos, internações, exames e entre outros serviços prestados.

Esse resultado foi impulsionado pelo crescimento orgânico, principalmente nos canais de hospitais e clínicas, serviços e varejo, e pelas aquisições realizadas nos últimos 12 meses, em especial a PFS e a ProInfusion.



Mercado de capitais

As ações da Viveo (VVEO3) estão listadas no Novo Mercado da B3, segmento que concentra as empresas com maiores níveis de governança corporativa. A Companhia integra as carteiras dos índices IGCX e IGMN, que reúnem companhias com altos níveis de governança, e do ITAG, o Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG), que reúne empresas com melhores condições para acionistas minoritários.

Em agosto de 2023, a Companhia concluiu o processo de Oferta Pública de Ações (*follow-on*), com a captação de R\$ 1,2 bilhão, dos quais R\$ 778 milhões foram destinados a reforçar o

2 Considera o valor atribuído à ação no último dia útil de 2023.

Depois de mais de 25 aquisições concretizadas desde 2017, a agenda prioritária de 2023 foi a simplificação das estruturas e de sistemas: ao longo do ano, a Companhia capturou R\$ 66 milhões em sinergias.

caixa e suportar a execução da estratégia de crescimento. No final do ano, as ações VVEO3 fecharam em R\$ 13,95², o que representa um valor de mercado de R\$ 4,5 bilhões.

A CM Hospitalar (Viveo) é controlada por dois fundos geridos pela DNA Capital: Genoma VI Fdo de Inv em Part Multiestrategia e Fundo de Invest em Part Genoma I, além de outros acionistas que fazem parte do grupo de controle com o total de 41,79% das ações. Fundada em 2013, a DNA Capital é uma gestora focada no setor de saúde (vide gráfico de composição societária no [Capítulo 1](#)).



Desempenho operacional

Distribuição para Hospitais e Clínicas

No início de 2023, o segmento de distribuição para hospitais e clínicas passou a ser representado pela marca Mafra. Essa unidade de negócio da Viveo representa um elo entre as indústrias e os hospitais, clínicas, convênios, *home cares* e instituições de saúde nos mercados privado e público, presente em todo o Brasil.

Assim, a Companhia se destaca por ser uma empresa com portfólio diversificado de medicamentos, materiais médico-hospitalares e terapia nutricional, oferecendo alto nível de serviço com frota própria e a maior força de vendas entre todos os concorrentes. Essa condição a torna uma referência de mercado, com 21% de participação no setor privado no segmento *non-retail*, de comercialização de medicamentos e insumos hospitalares para clientes institucionais, como hospitais, clínicas, unidades de saúde pública e privadas.

Com a unificação de seis empresas sob a marca Mafra, foi reforçada a estratégia *one stop shop* - com a oferta, em um só lugar, de uma variedade de produtos, que atendem todos os segmentos da saúde: oncologia, medicamentos em geral, especialidades, materiais descartáveis, produtos técnicos e nutrição.

Em junho de 2023, a Viveo concluiu a aquisição da Neve, empresa que atua no desenvolvimento de produtos hospitalares de alta eficiência, tecnologia e performance, em quatro linhas: cirúrgica, ortopédica, paramentação e linha de proteção. A produção se dá em uma moderna fábrica localizada em Bragança Paulista (SP).

A Mafra iniciou também em 2023 a distribuição de materiais de OPME (Órtese, Próteses e Materiais Especiais) da linha Surgical da @Medtronic Brasil em todo o esta-

do do Rio Grande do Sul. Com essa nova linha, passou a atender a demanda de materiais utilizados em cirurgias bariátricas e outras intervenções.

Com a integração da Neve e parcerias com novos fornecedores, a Mafra apresentou expansão de 75% para 84% na base de portfólio em materiais, o que reforça a tese de *one stop shop* e demonstra a capacidade da Companhia em atender as variadas necessidades dos clientes em um único local.



Varejo

O canal de varejo compreende a fabricação de produtos de cuidados pessoais, higiene e beleza, primeiros socorros (por meio da Cremer, da FW, da Daviso e da Flexicotton). Inclui, ainda, a venda dos produtos, principalmente para os canais de Farmácias, Supermercados, Cash & Carry (C&C) e *e-commerce*, com marcas são reconhecidas pelo alto padrão de qualidade e inovação, que oferecem itens para atender às diversas demandas, em diferentes fases da vida dos consumidores.

Em 2023 a Viveo manteve forte liderança de mercado, tanto com suas marcas (principalmente Cremer, Topz, Piquitucho, Feel Clean) quanto com as marcas próprias de clientes, conquistando espaço na maioria dos segmentos em que atua – com avanço acelerado de presença e distribuição nos canais farmácias e alimentar, conforme demonstra o infográfico ao lado.

Market Share

(Variação 2023X2022)

Farmácias*



Supermercados + C&C**



* Fonte: IQVIA FY 2023 em valor.

** Fonte: NIELSEN RETAIL INA+C&C FY 2023 / em volume.



Ao longo de 2023, a Viveo ampliou seu portfólio com diversas inovações e lançamentos em todas as suas marcas. Entre os destaques estão a marca Cremer, com cinco novos produtos na linha esporte na categoria de órteses:

- Coxal ajustável, com efeito termo compressor que dá mais estabilidade e firmeza;
- Educador postural;
- Munhequeira com tala de punho bilateral, que contribui na reabilitação de entorses e lesões de mãos;
- Cinta modeladora; e
- Tipoia ortopédica, que oferece estabilidade e conforto na recuperação de lesões do membro superior (ombro, braço e antebraço).

Em seguida, foram lançadas as novas hastes flexíveis da marca Piquitucho, desenhadas especialmente para trazer acesso e democratização da categoria nas gôndolas dos canais C&C e pequeno varejo. A mesma marca foi estendida à categoria de fraldas descartáveis. No final do ano, foi realizado outro grande lançamento: a chegada da marca Topz Baby Galinha Pintadinha nas categorias de algodão, hastes flexíveis e fralda de pano – um importante passo da Viveo na entrada de cate-

gorias grandes do varejo, com uso da força de suas marcas, inovação e expertise

Em 2023, a Companhia também se tornou líder de mercado no segmento de curativos, no qual já liderava como fabricante. Essas conquistas e desempenho representam a concretização da estratégia de *cross-selling* e consolidam a liderança de mercado da Viveo.





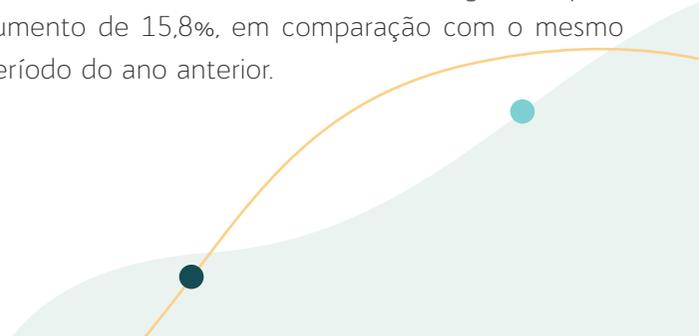
Laboratório e vacinas

A Viveo atua no mercado de Laboratórios e Vacinas por meio de duas empresas. A Tecnocold Vacinas foi adquirida em 2017 e é responsável pelo abastecimento de mais de 50% do mercado privado em todo o Brasil. A Prevena, lançada em 2022 com a integração das empresas Byogene, Biogenetix, Vitalab, Cremer Diagnostica, Apijã, Laborsys e Macromed, oferece soluções completas para laboratórios e hospitais nas etapas pré-analíticas e analíticas no diagnóstico *in vitro* – (IVD).

O mercado de medicina diagnóstica, estimado em R\$ 5 bilhões, tem a característica de ser pulverizado, contando hoje com mais de 12 mil laboratórios no país. Esse segmento ainda carece de fornecedores com alcance nacional de portfólio amplo e nível de serviço diferenciado. Nesse contexto, a estratégia da Viveo é oferecer uma solução *one stop shop* para esses clientes, não apenas no portfólio pré-analítico (produtos utilizados na coleta e manipulação de amostras), mas também equipamentos e reagentes para processo de análises clínicas.

Ao final de 2023, a Prevena atendia cerca de 4,5 mil clientes entre laboratórios e hospitais, tanto com portfólio pré-analítico quanto analítico, colocando à disposição desse mercado aproximadamente 3 mil SKUs (Unidade de Manutenção de Estoque), mais de 3 mil equipamentos instalados e um time de cerca de 80 profissionais especializados, dedicados ao suporte técnico e à assessoria científica.

Já a Tecnocold, dada a evidente transformação que passa o mercado de vacinas privado no Brasil – principalmente com a chegada de novas vacinas focadas no público adulto, um mercado com grande potencial de crescimento – trouxe para o seu portfólio a distribuição da vacina QDENG[®], que previne qualquer um dos quatro sorotipos do vírus da dengue. Segundo o Ministério da Saúde, em 2023, foram registrados 1,6 milhão de casos de dengue no país, aumento de 15,8%, em comparação com o mesmo período do ano anterior.





Outras vacinas agregadas ao portfólio foram:

- **VAXNEUVANCE 15-valente**, lançada pela MSD no terceiro trimestre de 2023 para a prevenção de doenças pneumocócicas;
- **EFLUENDA**, contra gripe – focada no público 60+ com uma resposta mais eficaz para essa faixa etária;
- **GARDASIL 9** (versão atualizada), contra HPV, também produzida pela MSD com eficácia em cinco sorotipos a mais que a versão anterior (Gardasil 4).

Em 2023, a Tecnocold ampliou suas linhas de vacinas nos CDs de Nova Santa Rita-RS e Ribeirão Preto-SP, o que aumentou a capilaridade, melhorando o nível de serviço e diminuindo o SLA nessas regiões. Ao final do ano, sua carteira comercial tinha mais de 2,7 mil clientes ativos em todo o Brasil e aproximadamente 44 SKUs.

Serviços e D2P (Direct to Patient)

A Vívoo oferece soluções completas para clientes e parceiros, por meio de uma série de serviços integrados, executados por diferentes empresas que compõem seu ecossistema. A Health Log é um operador logístico completo e especializado no segmento de saúde, a frota própria com 264 veículos, dos quais oito são elétricos, garante alto nível de atendimento – em 2023, 98% das entregas foram realizadas em até 48 horas.

A iniciativa de adotar carros elétricos em suas operações, somada ao projeto de utilização de caixas de transporte retornáveis, traz impacto positivo em sustentabilidade, pois além de garantirem segurança, estabilidade e qualidade aos produtos transportados, reduzem a geração de resíduos sólidos e emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Estrutura Logística



130 mil* m²

de centros de distribuição espalhados pelo país.



264

veículos direcionados ao mercado de saúde.



8

veículos elétricos da marca JAC Motors.

*Dado corrigido em relação à versão do Relatório originalmente publicada.



Em 2023, a Viveo investiu em estrutura e sistemas para aumentar o ganho de eficiência das operações logísticas. Foram reformados oito Centros de Distribuição, com a ampliação de 20 mil m². Além disso, a Companhia inaugurou CD na cidade de Nova Santa Rita (RS). Foram investidos R\$ 12 milhões no empreendimento, que tem uma área de 7,2 mil m², com capacidade para movimentar mais de 500 mil volumes por mês. Outros 14 CDs receberam o novo sistema de gerenciamento WMS (Warehouse Management System), que indica o melhor e mais rápido caminho para coleta dos produtos.

Ao longo do ano, a Viveo também realizou o reposicionamento e *rebranding* da Cirúrgica Mafra para Mafra Especialidades, unificando as empresas na mesma mar-

ca e reforçando a estratégia *one stop shop*, uma vez que é a única empresa a atender todos os segmentos de saúde: oncologia, medicamentos em gerais, especialidades, materiais descartáveis, produtos técnicos e nutrição. A Mafra Especialidades tem seis lojas físicas com aproximadamente 20 mil SKUs em seu portfólio e uma loja online (*e-commerce*), além do modelo de *delivery* de especialidades com medicamentos de alto custo e de alta complexidade.

Em fevereiro, foi concluída a aquisição da totalidade das ações representativas do capital social da Far.Me, startup que detém participação no varejo farmacêutico. Com atuação na grande São Paulo (SP) e em Belo Horizonte (MG), a Far.Me é uma farmácia especializada

na oferta do serviço de atendimento personalizado e digital, com assinatura mensal de entrega de medicamentos separados por data e hora, de acordo com a prescrição médica do paciente.

A solução é associada ao acompanhamento farmacêutico promovido por uma equipe de saúde que, com o uso da tecnologia, suporta pacientes e instituições de saúde desde a coleta e análise da prescrição médica, coordenação de cuidado com a equipe clínica para mitigação de riscos à saúde, até ações para aumento da adesão ao tratamento e bem-estar do paciente. A aquisição da Far.Me, junto à do Grupo Boxifarma, realizada em abril de 2022, reforça a estratégia e atuação no segmento *Direct to Patient*.



A Humania, empresa de Gestão em Saúde que é referência em Programas de Promoção a Saúde e Programas de Diagnóstico no Brasil, foi anunciada em agosto de 2023, com a unificação da Azimutemed e da Integra. Juntas, as empresas têm mais de 18 anos de atuação, 12 milhões de vidas impactadas e 30 áreas terapêuticas cobertas, representando 33% do mercado, segundo dados da Integration Consulting.

A nova empresa nasceu com a oferta de uma solução completa na área de promoção à saúde e tem como base três pilares que norteiam seus serviços: humanização, tecnologia e inovação e sinergias possíveis dentro do ecossistema, que podem alavancar a estratégia de negócios da Vívéo e impulsionar toda a cadeia de saúde. O atendimento da Humania está segmentado da seguinte forma:

Indústria Farmacêutica: nesse segmento, a empresa atende, principalmente, pacientes, seus cuidadores e médicos. Oferece, entre outros serviços, Programas de Promoção a Saúde, dedicados principalmente a produtos de Specialty e Primary Care, Disease Awareness; Programas de Suporte ao Diagnóstico (PSD); Serviços de Informações Médicas (InfoMed); comunicação direta com equipe multidisciplinar de saúde; atendimento a médicos com informações científicas atualizadas e validadas; Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Serviço de Farmacovigilância, Visitação Médica e Consultoria.

Operadoras de Saúde: a Humania oferece programas de acompanhamento de pacientes para atender portadores de doenças crônicas e situações específicas de saúde, que podem incluir assistência especializada e ações educativas. Esse tipo de acompanhamento é feito com o objetivo de promover o uso racional dos recursos de operadoras de saúde, com redução da sinistralidade, suporte a pacientes internados e redução de procura por pronto socorro.

Programas Educacionais para Empresas: nesse segmento, a empresa atua em parceria com o setor de RH de outras organizações, com programas educacionais que visam à manutenção da saúde dos colaboradores com programas dedicados a portadores de doenças crônicas ou situações que podem resultar em problemas de saúde, como tabagismo.





Qualidade como referência

[GRI 3-3, 416-1, 416-2]

Cuidar de cada vida exige responsabilidade e excelência. Portanto, segurança e qualidade são prioridades da Viveo. Dentro da estratégia de se tornar referência no setor de saúde, a Viveo concentra esforços em proporcionar a melhor experiência aos parceiros de negócio e clientes, oferecendo soluções sustentáveis, confiáveis e inovadoras.

Para garantir o padrão elevado dos produtos, processos e serviços, a Companhia segue sua Política de Qualidade Integrada, revisada em outubro de 2023. Em decorrência, mantém um Sistema de Gestão de Qualidade composto por diretrizes corporativas, certificações, licenças e autorizações que asseguram a total conformidade com leis e regulamentos aplicáveis em seus segmentos de atuação.

Comprometida com a qualidade dos produtos e serviços desenvolvidos, a Companhia assegura que as unidades passem por avaliações complementares, atenden-

do aos requisitos das normas às quais cada segmento é submetido. Assim, busca garantir que os produtos cheguem ao consumidor com as características originais, em total conformidade.

A prática de realização de auditorias internas passou a ser largamente difundida para assegurar e validar o cumprimento de requisitos de qualidade e regulatório em produtos e serviço, além de avaliar oportunidades de melhorias internas em seus processos.

Além disso, conta com uma Área Corporativa de Garantia da Qualidade, especializada por segmento de atuação: Indústria, Farmácias de Manipulação, Operações Logísticas e Programa de Promoção à saúde, que controla aspectos relacionados ao tema, assim como as metas internas. Os colaboradores recebem treinamentos em processo de gestão da qualidade direcionados para cada área de atuação.





Indústrias

O segmento industrial da Viveo reúne as operações da Cremer, Flexicotton, FW, Daviso e Neve, totalizando oito unidades fabris, que produzem um amplo portfólio de produtos para saúde e higiene pessoal como campo operatório, atadura de crepom, compressa cirúrgica, esparadrapo, fita microporosa, curativos, sondas, equipos, cateteres, linha completa de algodão, hastes flexíveis, absorvente para seios, lenços umedecidos para Cosméticos, Higiene Feminina, Higiene do Bebê, Pet e Saneantes, além das fitas industriais para linha branca, automotiva e calçadista. As unidades industriais atuam com tecnologia de ponta e um alto nível de padrão de qualidade, que garante a excelência no que é produzido. As empresas buscam atender às mais altas certificações de qualidade na fabricação de seus produtos, submetendo-se a segurança e eficiência dos produtos.

Tendo como referência o Plano Estratégico Viveo e a Política de Qualidade Viveo, a área de Qualidade do segmento industrial tem como premissa assegurar a satisfação dos clientes através de processos robustos e estruturados de inspeção de qualidade nos insumos e produtos fabricados, homologação de parceiros de negócios, controle de mudanças de processos e produto, gerenciamento dos riscos, auditorias internas e externas, tratamento das não conformidades, validação de processos críticos além da capacitação de seus colaboradores.

A gestão dos documentos do sistema de gestão da qualidade e planos de ação é realizada através do Software específico, onde são controlados mais de 13 mil documentos como procedimentos, instruções de trabalho e especificações de produtos.

As decisões da área são suportadas através de análise crítica dos indicadores e as ações de melhoria são executadas utilizando ferramentas de qualidade como análise de causa, pareto e 5W2H. O desempenho de parceiros de negócios é avaliado mensalmente, por meio do Programa de Excelência de Fornecedores, denominado Parceiros da Saúde, e em 2023 foram 480 parceiros avaliados.

As unidades industriais Viveo atendem a todos os requisitos sanitários previstos nas legislações vigentes e contam com a forte atuação de seu time técnico para assegurar o atendimento integral dos requisitos de Boas Práticas de Fabricação.

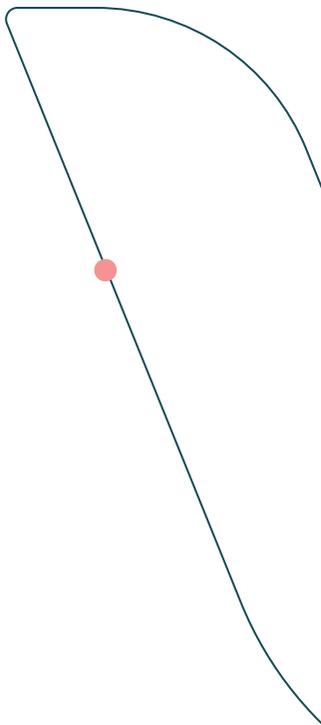
As unidades industriais atuam com tecnologia de ponta e um alto nível de padrão de qualidade, que garante a excelência no que é produzido.



Farmácias de Manipulação

A vertical de farmácias de manipulação da Vívéo inclui as operações de dez empresas – Famap, Aporte, Proinfusion (unidade Moema, Valinhos e Rio de Janeiro), Seven, Solus, Hospphama, Life e Nutrifica – especializadas na manipulação de nutrição parenteral, enteral, quimioterapia e outras soluções estéreis, que obrigatoriamente ocorre a partir da prescrição médica. Na nutrição parenteral, todos os clientes têm acesso a um software que auxilia no cálculo e elaboração da prescrição. O processo de manipulação é informatizado, o que garante a alta eficiência no processamento das prescrições, além de elevado controle e rastreabilidade sobre cada uma das etapas de manipulação das fórmulas.

Em todas as categorias são realizados rigorosos controles de processo para garantir a qualidade do produto, atuando na realização de testes de controle, monitoramento e validação de processos, gestão de procedimentos e registros, além de auditorias internas e de certificação. A melhoria de processo acontece por meio de avaliações de indicadores e de percepção do cliente. Entre as empresas, sete possuem selo de qualificação ONA e garantem à Vívéo 50% do seletivo grupo de farmácias de manipulação do Brasil que contam com essa certificação de qualidade.





Operações logísticas

A Viveo oferece serviços de armazenagem, fracionamento, transporte, ressuprimento e importação para hospitais, indústrias farmacêuticas e fabricantes de equipamentos médico-hospitalar internacionais. A empresa conta com uma área de 130 mil m² de Centros de Distribuição. Ao todo, são 37 filiais no Brasil, com atividades de distribuição de medicamentos de alta complexidade, oncológicos e vacinas, produtos para saúde e de diagnósticos, farmácias, unidade de serviços de transporte e operador logístico.

A capilaridade e a capacidade de distribuição constituem diferenciais competitivos fundamentais à Viveo,

que agregam valor ao ecossistema e asseguram a excelência no atendimento ao cliente.

A área de Qualidade das Operações Logísticas assegura o cumprimento das Boas Práticas de Armazenamento, Distribuição, Dispensação, Transporte e Serviços, orientada para melhoria contínua dos processos com foco na qualidade e acima de tudo da segurança dos pacientes em todas as Operações da Viveo, cumprindo requisitos legais. A Companhia conta com 85 profissionais para executar as atividades da qualidade e assegurar cumprimento dos procedimentos, manuais, políticas do sistema de gestão da qualidade e de requisitos legais.

O gerenciamento de mais de 350 documentos que definem, controlam e apoiam os processos dentro do sistema de gestão da qualidade é realizado por meio do software específico de Gestão de Qualidade. São, em média, 150 documentos emitidos por órgãos e conselhos profissionais que autorizam as atividades da Health Log. Nove das 12 unidades de distribuição são certificadas em Boas Práticas de Distribuição e Armazenagem pela ANVISA, entre inspeções de vigilância sanitária, visitas técnicas de clientes e auditorias de fornecedores, foram realizadas aproximadamente 100 auditorias ao longo de 2023.

A capilaridade e a capacidade de distribuição constituem diferenciais competitivos fundamentais à Viveo.



Para garantir a qualidade e atender às condições de armazenagem dos produtos, os centros de distribuição contam com o monitoramento eletrônico de temperatura nas áreas de armazenagem 24 horas por dia, sete dias por semana, contando com quase 300 pontos de monitoramento nas filiais.

Já para o transporte, além das tradicionais embalagens térmicas qualificadas, são utilizadas também as embalagens retornáveis, que além de proporcionarem segurança e estabilidade de temperatura por um período maior, contribuem com o meio ambiente, reduzindo significativamente a quantidade de resíduos gerados.

A área de Qualidade de operações logísticas realiza procedimentos de autoinspeção, auditorias internas e gestão de

não conformidades. Todos os processos que fazem parte do sistema de gestão da qualidade incluem procedimentos como o monitoramento de temperatura, qualificações térmicas e de prestadores, tecnovigilância, devolução, recolhimento, reclamação técnica e processos operacionais (recebimento, armazenagem, separação, expedição, acondicionamento para transporte). O acompanhamento de todos os processos é documentado e reportado mensalmente, e os resultados são avaliados em reuniões mensais com a participação dos setores envolvidos e da Diretoria.

Nas unidades de Distribuição, são avaliadas todas as categorias regulamentadas pela Anvisa, ou seja, medicamentos, produtos para saúde, saneantes e cosméticos.



Programa de Promoção a Saúde

Este negócio da Viveo oferece serviços que são contratados pelas indústrias farmacêuticas e operadoras de saúde, além de programas educacionais para outras companhias.

Desta forma, os serviços prestados pela Humania respeitam rigorosamente as leis e regulamentações sanitárias brasileiras e internacionais. A área de Qualidade é responsável pela gestão dos indicadores de qualidade da empresa, acompanhamento de auditorias internas e externas, gestão de não conformidades, gestão de documentos organizacionais, processos e adequação da empresa de acordo com leis aplicáveis, com o apoio das áreas envolvidas. A área avalia constantemente possíveis riscos e melhorias que podem ser adotadas ao longo dos programas.

Em todos os segmentos de atuação da Humania são avaliados os impactos à saúde e segurança, de modo que os projetos sejam desenvolvidos com o objetivo de

realizar o melhor pronto atendimento, uma vez que o foco do serviço é o bem-estar do paciente.

O Procedimento de Não Conformidade da Humania prevê que qualquer tipo de desvio deve ser devidamente documentado na plataforma de qualidade, com o descritivo, definição de causa raiz, ações corretivas e preventivas, com seus devidos responsáveis e com prazo para entrega, avaliação de recorrência, entre outras informações. Os procedimentos internos são segmentados e desenvolvidos de forma customizada para cada cliente, de acordo com o serviço contratado.

As auditorias internas são voltadas aos serviços contratados e avaliam a performance de cada área envolvida. Ao final dessas auditorias, são elaborados relatórios com todos os itens avaliados e apontando os achados. Para as não conformidades, a área de Qualidade trabalha em um plano de ação para mitigar não conformidades e riscos identificados.





Gestão Íntegra: Grupo de Trabalho (GT) Qualidade dos produtos e serviços

[GRI 2-13]

O GT é parte da estratégia de melhoria contínua dos produtos, que está integrada à estratégia ESG. A atuação é baseada em:

- Certificações, licenças e autorizações legais;
- Treinamentos periódicos;
- Boas práticas de fabricação, armazenagem e distribuição; e
- Padronização de processos para melhoria contínua.

As principais atividades desenvolvidas, em 2023, incluem:

- Revisão da Política de Qualidade integrada com novos segmentos que foram adquiridos (Farmácias de Manipulação, Farmácias de Especialidades e Programa de Promoção a Saúde); e
- Definição da estratégia de certificação de qualidade na Vivero para os próximos 3 anos.





Evolução da Qualidade na VIVEO:

2021

- Redução de 54% das avarias internas.
- Implementação de Monitoramento Contínuo Automático de Temperatura, que controla em tempo real a temperatura nos Centros de Distribuição (CDs).
- Certificação ISO 13485:2016 – Sistemas de Gestão da Qualidade de Produtos para saúde, nas unidades Matriz Cremer (Blumenau, em Santa Catarina) e filial São Sebastião do Paraíso (MG).

2022

- 100% das categorias de produtos e serviços significativos avaliados para impactos na saúde e segurança dos consumidores.
- Harmonização do processo de avaliação de desempenho de parceiros de negócios para suportar o programa Parceiros da Saúde (Programa de excelência de fornecedores).
- Reestruturação do processo de monitoramento das notificações de Tecnovigilância de produtos fabricados, assegurando ainda mais saúde e segurança para clientes.
- Manutenção das certificações ISO 9001 e ISO 13485.

2023

- Criação da estrutura de gestão corporativa das farmácias de manipulação para harmonização de processos.
- Revisão do fluxo e controle ao acesso de medicamentos de controle especial, principalmente durante o transporte, garantindo assim maior segurança no processo e controle ao acesso não autorizado.
- Investimentos de R\$ 31,9 milhões em ampliações de sites e melhorias estruturais, principalmente relacionadas à cadeia fria.
- Implantação do sistema WMS (Alcis) em seis filiais de distribuição e cinco farmácias para melhor gestão de estoque e rastreabilidade dos produtos.
- Implementação do Programa 5S para aumento de produtividade, eficiência e satisfação dos colaboradores, por meio de ambiente de trabalho organizado e padronizado.



Resultado econômico-financeiro

[GRI 201-1]

Os principais resultados por segmento foram:

Distribuição para Hospitais e Clínicas:

R\$ 8.195,6 milhões de receita líquida (21,4% vs 2022).

Varejo: R\$ 924,6 milhões de receita líquida (14,8% vs 2022).

Laboratórios e Vacinas: R\$ 953,5 milhões de receita líquida (+16,7% vs 2022).

Serviços: R\$ 1.010,1 milhões de receita líquida (170,2% vs 2022).

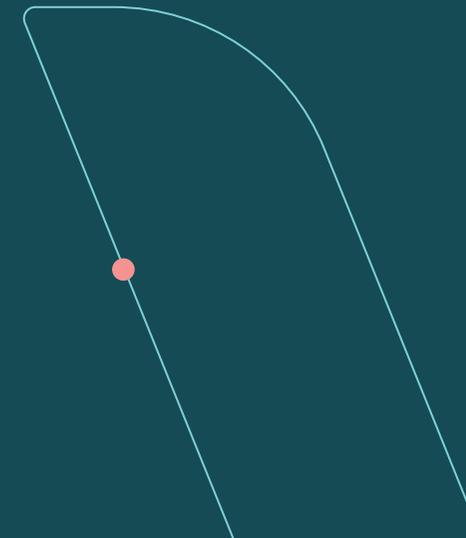
ma e executar com disciplina as ações estratégicas entregando um crescimento orgânico anual de quase 12%. Conquistou *market share* e aumentou seu mercado endereçável para R\$ 261 bilhões.

A Viveo registrou uma receita líquida de R\$ 11,1 bilhões em 2023, aumento de 26,7% em relação ao ano anterior. O Ebtida ajustado atingiu R\$ 927,5 milhões, com alta de 26,8% e margem de 8,4%. O lucro líquido ajustado somou R\$ 253,2 milhões no ano passado.

Conheça os destaques dos números a seguir, ou acesse os detalhes na Demonstração de Resultados 2023, disponível [aqui](#).

Mesmo diante de uma série de desafios internos e conjunturais no setor de saúde, a Viveo conseguiu, em 2023, fortalecer seu ecossiste-

	2022 (R\$ milhões)	2023 (R\$ milhões)	2022 vs 2023 (%)
Receita Líquida	8.746.531	11.083.830	26,7%
Lucro Bruto	1.396.664	1.734.717	24,2%
EBITDA Ajustado	731.407	927.473	26,8%
Lucro Líquido Ajustado	345.482	253.151	-26,7%





Resultado Proforma

Em agosto, concluímos o processo de Oferta Pública de Ações (*follow-on*), com a captação de R\$ 1,2 bilhão, dos quais R\$ 778 milhões reforçaram o caixa da Companhia. Com isso, a Viveo passou a contar com uma estrutura de capital mais saudável, com o indicador dívida líquida/Ebitda Ajustado Proforma passando de 2,67 no primeiro trimestre de 2023 para 2,44 no fim de 2023. A estrutura da Companhia nos permite continuar crescendo organicamente e, de forma disciplinada, mantendo o olhar atento para potenciais novas aquisições, ao mesmo tempo em que impulsiona a eficiência operacional de seus clientes e parceiros.

Retorno sobre Capital Investido – ROIC

O ROIC é uma das métricas mais importantes, pois considera o lucro operacional ajustado (EBIT) depois do imposto de renda e contribuição social dividido pelo capital investido total, sendo este último calculado pela soma de capital de giro e ativo fixo (“Capital Investido Total”).

No ano de 2023, o ROIC proforma da Companhia foi de 17,2%.

Empréstimos, financiamentos e debêntures

Em 31 de dezembro de 2023, o endividamento bruto da Companhia, considerando derivativos, era de R\$ 3.263,1 milhões. Assim, no encerramento do ano, a Viveo apresentava dívida líquida de R\$ 2.261,6 milhões, comparado à posição de dívida líquida de R\$ 1.341,2 milhões no encerramento do exercício de 2022.





Reconhecimento IFC

No início de 2023, mais um importante passo foi dado no plano de crescimento da Viveo, com a formalização do Contrato de Financiamento com a International Finance Corporation (IFC), que garantiu investimentos no valor de R\$ 200 milhões, com taxa de CDI+1,60% e prazo até outubro de 2029, para o desenvolvimento da estratégia de expansões orgânica e inorgânica, além de reforçar o capital de giro interno.

A IFC, membro do Grupo Banco Mundial, é a maior organização global de desenvolvimento voltada para o setor privado em mercados emergentes. O investimento só foi disponibilizado após auditoria que considerou pilares como Governança Ambiental, Social, Corporativa e Gestão Financeira, e propôs planos de ação, que começaram a ser implementados em 2022.

A auditoria continuará sendo realizada periodicamente, o que garante o reconhecimento da IFC para a estratégia ESG da Companhia, visto que o órgão realiza apenas empréstimos para empresas que possuem os mesmos valores e estão de acordo com todas as normas e exigências socioambientais e de governança apontadas pelo Banco Mundial.

Essa operação se enquadra à Plataforma de Saúde Global da IFC (Global Health Platform – GHP, na sigla em inglês), alinhada às prioridades estratégicas da IFC no Brasil, de apoio à consolidação do mercado, promovendo a disponibilidade de tecnologias e equipamentos médicos e investindo em distribuidores farmacêuticos eficientes.

Distribuição de Valor Adicionado

Em 2023, totalizou R\$ 4.024.039 bilhões distribuídos, conforme demonstra a tabela abaixo. Outras informações podem ser acessadas nas Demonstrações Financeiras de 2023, [disponíveis aqui](#).

Distribuição de Valor Adicionado 2023	Valor (R\$ mil)
Pessoal	491.126
Impostos, taxas e contribuições	2.494.665
Remuneração de capitais de terceiros	678.332
Remuneração de capitais próprios	359.916
Distribuição do valor adicionado	4.024.039
Valor econômico	12.540.008



Nosso time

Proporcionar um ambiente de trabalho adequado, que incentive o desenvolvimento humano, constitui um compromisso permanente da Viveo.



Perfil dos colaboradores

[GRI 2-7; 2-8; 2-30; 405-1]

Para a Viveo, o propósito de cuidar de cada vida começa dentro de casa, cuidando de quem cuida: seus colaboradores, principais responsáveis por tornar a Companhia uma referência nos segmentos em que atua. Por isso, proporcionar um ambiente de trabalho adequado, com base em relações éticas e transparentes, que incentive o desenvolvimento humano, constitui um compromisso permanente com todas as pessoas que trabalham no ecossistema.

Ao final de 2023, eram 6.905 colaboradores, dos quais 6.668³ eram empregados diretos – um crescimento de 11% em relação ao ano anterior, em razão da expan-

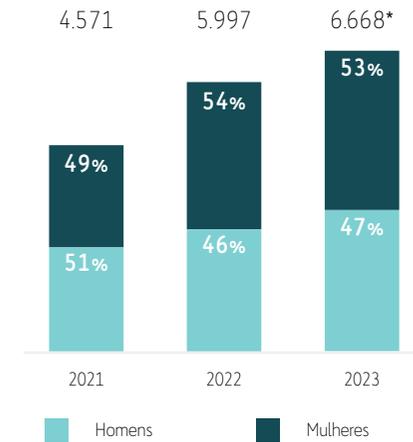
são dos negócios, a partir, especialmente, das recentes aquisições realizadas pela Companhia. Do total de colaboradores, 96% atuavam em tempo integral e 33% são cobertos por acordos ou negociações coletivas, conduzidos junto a seus representantes sindicais – com os quais a Viveo estabelece uma relação baseada em cooperação, transparência e respeito mútuo⁴. Além dos colaboradores diretos, 211 profissionais terceirizados completavam o quadro funcional da Companhia, dos quais 45% trabalhavam na limpeza, 39% na recepção e segurança e 16% em outras atividades. A Viveo conta também com 218 aprendizes e 17 estagiários.



³ Todos (100%) contratados por tempo indeterminado.

⁴ Os colaboradores da Viveo têm assegurados os direitos à liberdade sindical, à negociação coletiva e à representação interna dos colaboradores em acordos coletivos de trabalho. Todos são representados por sindicatos próprios vinculados à categoria profissional de cada unidade de negócio. Acordos coletivos são firmados quando há necessidade de negociação específica para uma categoria ou parte dela.

Evolução do quadro funcional



* Foram consolidadas nesse número as empresas: Cremer, Vitalab, Apijã, Laborsys, Macromed, CM Hospitalar, FW, Boxifarma, PHD, Nutrifica, FA-MAP, Aporte, Llife, Mafra, Proinfusion, Seven, Ative, Solus, Helath Log, Hosp-Pharma, Neve.



Perfil do quadro funcional

6.668 mil

colaboradores diretos

Colaboradores por gênero e faixa etária

53%

3.509 mil
mulheres

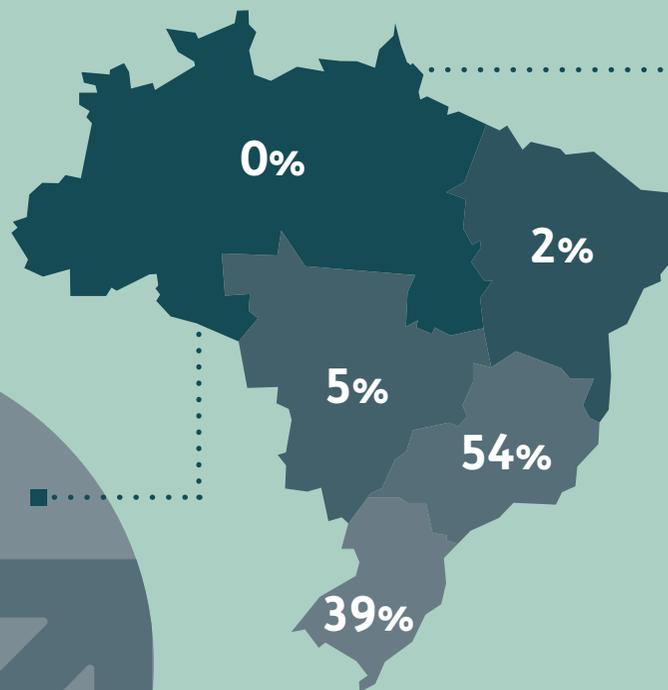
<29	1.343
30 a 50	1.922
>50	244

47%

3.159 mil
homens

<29	1.041
30 a 50	1.768
>50	350

Colaboradores por região



Número de colaboradores por escolaridade

Ensino Fundamental incompleto	282
Ensino Fundamental completo	357
Ensino Médio incompleto	395
Ensino Médio completo	3.081
Curso Profissionalizante	12
Superior incompleto	714
Ensino Superior completo	1.323
Pós-graduação (completa)	420
Pós graduação cursando	51
Mestrado (completo)	14
Mestrado (incompleto)	2
Doutorado e PhD	16
Doutorado incompleto	1
Total	6.668



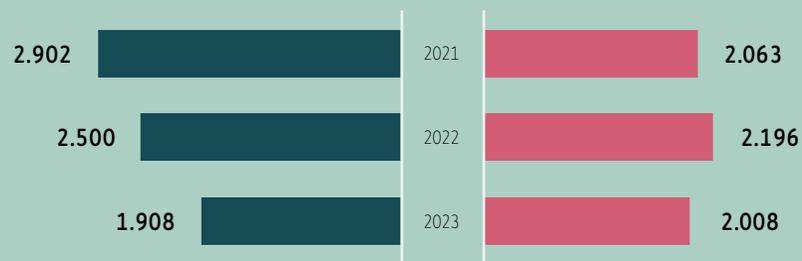
Admissões e demissões

[GRI 401-1]

Com o processo de expansão e integração das diversas empresas adquiridas nos últimos anos, a Viveo admitiu 1.908 colaboradores e 2.008 colaboradores foram desligados. Assim, a taxa de rotatividade da Companhia foi de 32,5%⁵. Comparado a 2022, houve uma redução de 23,7% no número de contratados e de 8,6% em relação aos colaboradores demitidos.

Como prática de desenvolvimento de talentos e oferta equânime de oportunidades, a Viveo direciona as vagas em aberto ao público interno, que pode participar dos processos seletivos sem qualquer tipo de interferência por parte do gestor, devendo, apenas, cumprir os critérios da vaga e, em caso de aprovação, passar pelo processo de transição de área. Além disso, a Viveo incentiva o aproveitamento interno de seu capital humano – em 2023, foi alcançado 27% de aproveitamento interno, de modo que profissionais já atuantes na Companhia ocuparam postos de trabalho oferecidos.

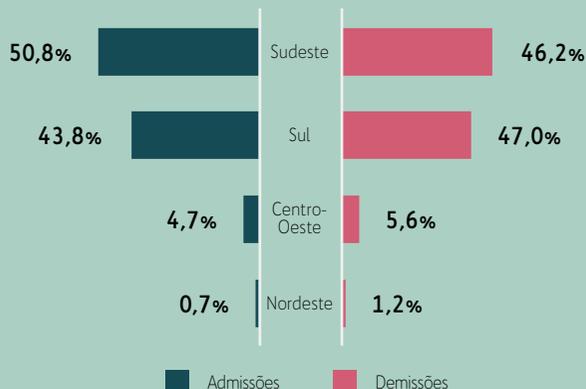
Admissões e demissões



Admissões e demissões por faixa etária



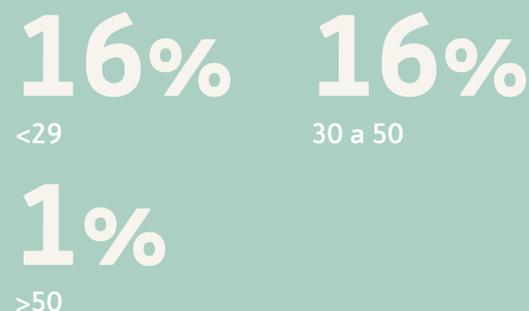
Percentual de admissões e demissões por região



Rotatividade por gênero:



Rotatividade* por faixa etária



* A rotatividade não contempla aumentos de quadro e reduções de estrutura.

5 Fórmula de cálculo: Movimentação/Efetivo Médio
Movimentação = (Admitidos + Desligados) / 2
Efetivo médio = (EF1 + EF2) / 2
EF1: Número de empregados da organização no último dia do período anterior.
EF2: Número de empregados da organização no último dia do período considerado.



Remuneração e benefícios

[GRI 401-2]

Para todas as categorias funcionais, exceto a operacional, a remuneração é mensurada com base em metodologias de referência no mercado, que utilizam fatores comparáveis universais que qualificam e quantificam o tamanho de um cargo, sendo classificado em grades (know-how, solução de problemas e responsabilidade por resultados). A prática tem como objetivo tornar o processo de mensuração e valorização dos cargos mais claro, objetivo e impessoal, adotando um procedimento de remuneração que leve em consideração a representatividade do cargo para os resultados da Companhia.

A remuneração dos cargos comerciais, técnicos e operacionais é composta pelo salário e adicionais fixos, além de remuneração variável como o PPR – Programa de Participação nos Resultados – que prevê o pagamento de até 1,5 salário de acordo com lucros e resultados apurados de forma anual. Para os cargos comerciais, a remuneração variável também ocorre por meio do pagamento de comissionamento de vendas de acordo com o atingimento de metas mensais de sua unidade de negócio.

Outra modalidade de remuneração variável é o Incentivos de Curto Prazo – ICP, que tem o objetivo de remunerar os gestores sobre os desempenhos corporativos gerais e individuais. Elegível para os cargos de CEO, Diretor, Gerente Sênior, Gerente, Coordenador e Especialista, ele é composto por metas individuais e globais, ranqueadas conforme atingimento do nível 1 ao 5. O ICP tem a seguinte composição: 60% por metas corporativas (PPR), 40% pelo resultado da avaliação anual individual. O valor total do ICP é pago conforme nível de atingimento das metas, multiplicado pelo peso individual de cada uma. Cada nível de gestão recebe targets diferentes referentes ao seu nível de cargo.





A Viveo oferece, ainda, um pacote de benefícios assegurados pela legislação, a fim de proporcionar mais segurança e conforto aos colaboradores quanto à saúde, às finanças e aos cuidados com a família.



Assistência médica



Assistência odontológica



Previdência privada



Centro de Saúde Viveo



Transporte fretado



Restaurante interno



Remuneração variável



Kit natalino



Convênio com academias



Empréstimo consignado



Auxílio-creche e para filho especial



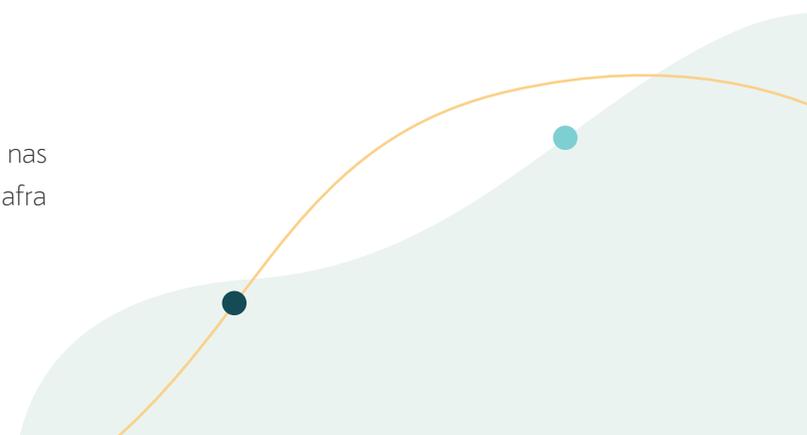
Vale-refeição e/ou alimentação



Seguro de vida com cobertura para incapacidade/invalidez



Descontos especiais nas lojas da Cremer e Mafra Especialidades





Cultura e engajamento

A Viveo é constantemente desafiada pelo dinamismo e pela expansão acelerada dos negócios. Com o objetivo de assegurar que todo o time - de 6,6 mil pessoas em 2023 - compartilhasse das mesmas aspirações e visão de futuro, a Companhia realizou ao longo do ano um intenso trabalho de fortalecimento da cultura corporativa, a fim de tornar a integração de diferentes negócios um processo gradual, sinérgico e respeitoso.

Como parte do processo de fortalecimento da identidade organizacional, foram construídos artefatos culturais, definindo as atitudes que a Viveo acredita e valoriza, a fim de orientar as ações e decisões no dia a dia dos colaboradores.

Valores Viveo

Integridade vem em primeiro lugar: a segurança de cada ser humano é prioridade para nós. Como um grupo de referência no setor da saúde, reconhecido pelo legado de qualidade, segurança e compliance, este é um valor fundamental em tudo o que fazemos.

Cada vida importa: nossa razão de existir é cuidar de cada vida, e olhamos de forma única para cada ser humano: colaborador, fornecedor, cliente e paciente.

Pensar de forma integrada nos fortalece: nossas marcas e as pessoas que atuam com elas trabalham em rede, com pensamento conectado e coletivo para entregas de soluções completas.

Entendemos nosso papel como agentes no mundo e temos a sustentabilidade como foco.

Simplificar é o nosso jeito de ser: nós sabemos que, para o setor da saúde se tornar mais eficaz e acessível, é necessário conhecermos profundamente nossos clientes e parceiros. Assim, desburocratizamos processos, valorizamos a assertividade e unimos modelos de negócios que facilitam o acesso à saúde.

Nós construímos o futuro da saúde: sabemos do nosso papel como construtores do futuro da saúde. Isso significa ter profissionais e companhia sempre em evolução, trazendo inovações que definirão o cuidar das pessoas no amanhã.



O ano de 2023 foi marcado por diversas ações, como parte fundamental no plano de comunicação e engajamento dos novos valores da VÍVEO. Entre essas ações, destacam-se:

Manual do Reconhecimento VÍVEO: Estruturado em sete categorias (Segurança, Inovação, Jornada na Empresa, Aniversários, Responsabilidade Social, Momentos de estar próximo e Demais Reconhecimentos), tem por objetivo dar clareza quanto às formas de reconhecimento e recompensas da Companhia aos colaboradores.

Revitalização do escritório: Com espaços pensados e dedicados a manter um sistema híbrido de trabalho, o escritório da sede da VÍVEO, em São Paulo (SP), foi repaginado em 2023, com salas de descanso, para oferecer conforto e revigorar o ambiente de trabalho.



Novas Competências VÍVEO: Desenvolvidas com base no mapa estratégico, desafios atuais, valores organizacionais propósito e visão corporativa, as novas competências da VÍVEO traduzem os comportamentos esperados dos colaboradores, com o objetivo de potencializar e fortalecer a Companhia em direção ao futuro projetado. Cada competência contém um conjunto de evidências de comportamento, conforme níveis de cargos, o que facilita o entendimento. As novas competências também servem de diretriz para os processos de recrutamento e seleção, avaliação de desempenho e desenvolvimento profissional.



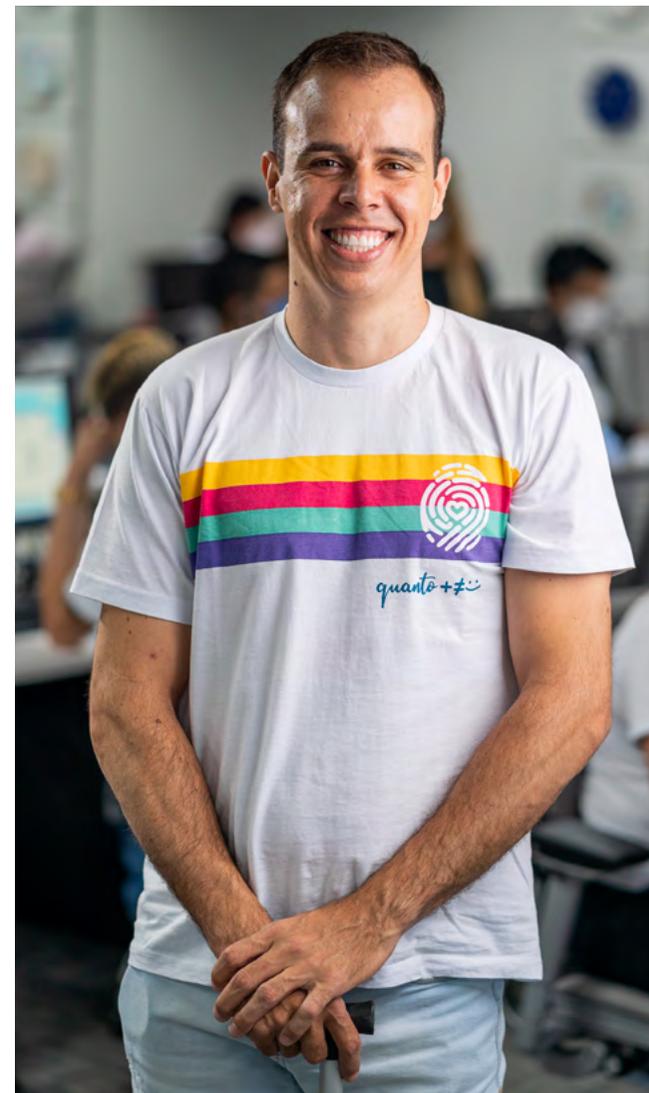
Posições gerenciais

Excelência organizacional: comportamentos que demonstram foco no resultado, investigação e resolução de problemas, construção de processos profundos e simples, sem perder a flexibilidade necessária de cada negócio visando assim a evolução do ecossistema. Define estratégia de longo prazo e acompanha constantemente resultado de curto prazo, projetando futuros através de dados, antecipando decisões que possam impactar a estratégia traçada.

Empreendedorismo: comportamentos voltados à gestão do negócio, como criatividade, simplicidade e agilidade, comprometimento e proposição de soluções para o negócio. Construção constante de um ambiente de inovação e mudança, estimulando ideias ousadas e aceitação de riscos de forma calculada, além de possui profundo conhecimento, seus stakeholders e tendências para a cadeia da saúde.

Atuar em ecossistema: compreende os processos e as relações organizacionais, incentivando a atuação sistêmica e a formação de parcerias que conectem equipes em prol do negócio. Possui relacionamento sólido com clientes, além de desenhar modelos de negócios, produtos e serviços que atendam as necessidades do mercado, influenciando assim comportamentos orientados pela ética, saúde, segurança, meio ambiente qualidade.

Gente que cuida de gente: compreende a atuação conforme a cultura e propósito Viveo, valorizando e respeitando as individualidades de cada um construindo um ambiente diverso e inclusivo. Busca autodesenvolvimento de forma constante utilizando a forte capacidade de escuta como ferramenta principal para o desenvolvimento individual e de equipes, desafiando assim os times na construção de relações de confiança através de um ambiente seguro no qual as pessoas se sintam confortáveis em expor ideias e assumir responsabilidade com os resultados do negócio.





Posições operacionais

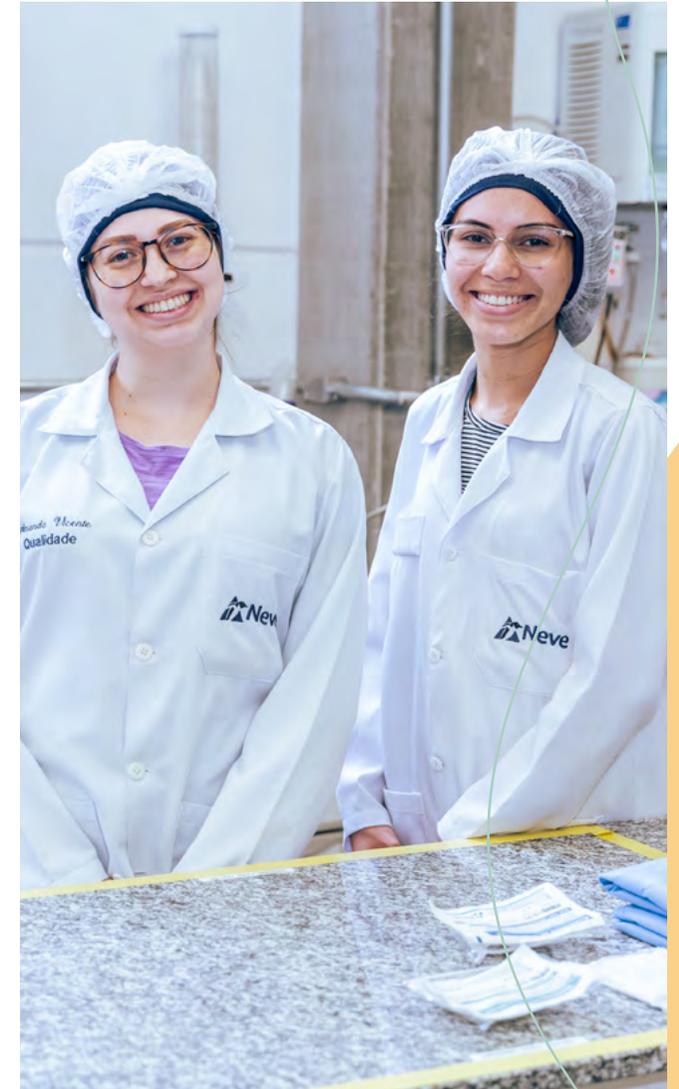
Colaboração: comportamentos que demonstram cooperação, bom relacionamento e comprometimento com as normas da empresa, sempre baseados na ética e no respeito.

Conhecimento técnico: compreende as habilidades de transmitir conhecimento às pessoas ao seu redor, inclusive sobre procedimentos de qualidade e segurança, e saber do impacto do seu trabalho nos resultados da empresa.

A divulgação e capacitação das novas competências, contou com *Workshops* sobre Protagonismo e Carreira para líderes e demais colaboradores, trilha online com conteúdos exclusivos no Trilhar (Plataforma EAD), além de 10 vagas para mentoria em grupo. As ações tiveram resultados expressivos nas avaliações de reação, sendo média de 92% de satisfação nos *workshops* de carreira e 71% de satisfação do programa de mentoria em grupo.

100% das lideranças passaram pelo ciclo completo de avaliação em 2023.

As avaliações baseadas em competências representam uma excelente ferramenta de desenvolvimento contínuo, pois é através dela que os colaboradores conseguem avaliar seus pontos fortes e pontos de desenvolvimento construindo assim Planos de Desenvolvimento Individuais como forma de aceleração de carreiras. Por isso, em 2023, 100% dos times de liderança tiveram suas avaliações concluídas, bem como 52% dos colaboradores de perfil administrativo e 56% do público operacional em sistema específico da Companhia.





Comunicação Transparente

Workplace by Meta: No processo de fortalecimento cultural, cultivar um ambiente de diálogo constante e transparente é fundamental, por isso o *Workplace*, nossa rede social interna, está ativo desde 2019 e conta com 2,9 mil colaboradores ativos atualmente, representando 42% do quadro funcional. É por meio dessa plataforma que o time acompanha as notícias da Viveo de uma maneira fácil e interativa, participam de chats, lives, palestras, desafios e tem acesso a diversos conteúdos produzidos pela companhia, pelos líderes e pelos próprios colaboradores.

O *Workplace* é uma ferramenta estratégica e importante pois, além de democratizar o acesso a informações internas, campanhas e novidades, permite a interação das pessoas, aumentando assim o engajamento e integração, além de fortalecer o ecossistema.

Além do *Workplace*, a Viveo conta com outros canais de comunicação interna como acelerador em sua estratégia de comunicação recorrente e transparente, são eles:



E-mail Corporativo: com editorias específicas como Missão Líder Viveo Comunica e "Hotnews" é canal oficial para comunicados importantes, avisos e informativos sobre nossos procedimentos.

Momento Viveo: acontece através do formato de live pelo *Workplace*, onde são feitas as divulgações de resultados dos trimestres, updates de projetos importantes da companhia e troca de informações e feedbacks através do momento dedicado ao perguntas e respostas.

TV Corporativa: exibe vídeos informativos, mensagens da empresa, campanhas internas e outras informações.

Mural de recados nas unidades: espaço físico para avisos, comunicados e informações gerais para público operacional



Pesquisa de engajamento

Investir em um ambiente de trabalho positivo constitui agenda prioritária da Viveo. Nesse sentido, desde 2020, é realizada uma pesquisa de engajamento, em parceria com a Mercer e o Valor Econômico (Pesquisa Valor Carreira). Em 2023, o foco foi trabalhar com as melhorias identificadas, incluindo a construção e o aprofundamento dos planos de ação derivados dos resultados da pesquisa aplicada em 2022.

Adicionalmente, foi aplicada a pesquisa de clima conduzida pela GPTW – Great Place to Work, priorizando as últimas empresas adquiridas, como Humania, Manipuladoras e PHD. A pesquisa contou com 73 afirmativas respondidas pela visão área e visão empresa e teve a participação de 68% dos colaboradores (média de adesão das empresas participantes). Os principais destaques ficaram com as seguintes afirmativas:

Destaques da Pesquisa GPTW

90% dos participantes afirmaram trabalhar em um ambiente livre de assédio e discriminação.

89% dos participantes concordaram com a afirmação “Este é um lugar fisicamente seguro para se trabalhar”.

87% dos participantes se sentem bem com a forma pela qual a companhia contribui para a sociedade.

Com resultado médio de 73% de satisfação de seus colaboradores, a Humania conseguiu se tornar empresa certificada Great Place to Work, título com vigência entre outubro de 2023 e outubro de 2024.





Saúde, segurança e bem-estar

[GRI 2-25; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403- 6; 403-8; 403-9]

Saúde, Segurança e Meio Ambiente são essenciais para o crescimento e o desenvolvimento sustentável da Companhia. A Viveo está comprometida em melhorar continuamente as condições de trabalho, minimizar riscos e proporcionar um ambiente seguro e saudável para todas

as pessoas que trabalham e visitam as instalações da Companhia, fortalecendo assim a cultura de segurança.

Sustentado pelos pilares de compliance, comportamento seguro e condição segura, o sistema de gestão

de saúde e segurança do trabalho vem sendo aprimorado a cada ano com foco em prevenção, em linha com o propósito da Viveo de cuidar de cada vida.

Pilares do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho



Compliance – Conformidade Legal

Identificação dos requisitos legais aplicáveis às unidades, definição de procedimentos e monitoramento do atendimento à legislação e políticas, normas e procedimentos internos.



Processos - Condição Segura

Mapeamento e avaliação de riscos e diagnóstico de condições inseguras, para tornar os ambientes de trabalho cada vez mais seguros com prevenção a ocorrência de doenças ocupacionais e acidentes do trabalho.



Pessoas - Comportamento Seguro

Desenvolvimento da percepção de risco, do sentimento de dono em ser exemplo no cumprimento das normas de saúde e segurança, no Cuidar de Si, no Cuidar do colega ao lado e no Permitir Ser Cuidado.



Para apoiar a gestão de saúde e segurança do trabalho, a Viveo mantém 26 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAs) compostas por 114 representantes dos trabalhadores e 114 representantes do empregador, incluindo titulares e suplentes, além de um time de 29 colaboradores de diferentes especialidades. A CIPA participa da investigação de acidentes, e contribui para identificar fatores de risco e, assim, fortalecer as ações preventivas.

Ao que se refere a Comportamento Seguro, a Viveo vem avançando na implementação do Programa de Observação Comportamental em suas unidades, onde as lideranças reconhecem os colaboradores e terceiros que realizam suas atividades de forma segura ou quando necessário apontam possíveis desvios comportamentais identificados. A iniciativa Diálogos Diários de Segurança é uma aliada

do time de Segurança na construção de um ambiente de trabalho mais seguro e saudável. Por meio de conversas diárias, de no máximo 15 minutos, os colaboradores e supervisores têm a oportunidade de compartilhar informações sobre riscos, boas práticas de segurança, procedimentos de emergência, incidentes recentes e outras questões relevantes para a segurança do local de trabalho. Esses encontros contribuem para manter a equipe engajada, informada e motivada, além de aumentar a produtividade do time.

A área de Segurança e Meio Ambiente (SMA) acompanha mensalmente indicadores de desempenho de segurança, como taxa de frequência de acidentes (com e sem afastamento), taxa de gravidade e número absoluto de acidentes. São realizadas reuniões periódicas de rotina do time e mensais, em caráter estratégico, com parte das Diretorias.

Meios para os colaboradores relatarem riscos/perigos relacionados às atividades laborais

Canal	Descrição
CIPA	Com papel fundamental na construção de um ambiente laboral mais seguro e saudável, a CIPA contribui com a identificação e avaliação de riscos no ambiente de trabalho, representa os colaboradores nas questões de segurança e saúde, e promove campanhas de conscientização e treinamentos para todos os colaboradores.
SESMT	O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho tem o objetivo de atuar na identificação e avaliação dos riscos no ambiente de trabalho, propondo medidas de controle e eliminação destes riscos. Promove a saúde no dia a dia do trabalhador por meio de exames médicos ocupacionais, fornecimento de equipamentos e proteção individual e coletiva. O SESMT também elabora e implementa o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).
CANAL DE ÉTICA	O Canal de Ética, seguro e confidencial, é a ferramenta fundamental para promover a ética e a integridade na Viveo permitindo que nossos colaboradores possam reportar as suas preocupações com as questões de segurança e meio ambiente de forma anônima, se desejarem.



Indicadores de Segurança do Trabalho*

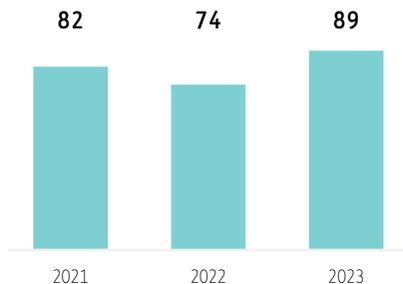
Evolução anual

Indicador	2021	2022	2023
Número de horas trabalhadas	9.034.257	9.896.098	11.882.618
Número de acidentes fatais (óbitos)	0	0	0
Número de acidentes com consequências graves (exceto óbitos)	0	3	2
Número de dias perdidos	555	1.160**	1.021

* Nos indicadores não estão contabilizados os dados da empresa Neve, visto que a integração dessas informações ainda não haviam sido realizada.

** Dados corrigidos em relação ao publicado no Relatório de Sustentabilidade 2022, pois foi considerado o número de acidentes (22), ao invés dos dias perdidos.

Número de acidentes com comunicação obrigatória (típicos e de trajeto)



Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (CAT)

Acidentes	Com afastamento	Sem afastamento	Total
Número de acidentes de trabalho (típico)	22	34	56
Número de acidentes de trajeto	31	2	33

Taxa de frequência e gravidade

Indicador	2021	2022	2023
Taxa de Frequência (TF) de empregados próprios***	4,21	7,48	4,71
Taxa de Gravidade (TG) de empregados próprios	61	117****	86

*** Dados corrigidos em relação ao publicado no Relatório de Sustentabilidade 2022.

**** Considerando acidentes típicos total (com e sem afastamento).

Em 2023, foram registrados dois acidentes de trabalho com consequência grave (maior que 180 dias de afastamento) relacionados à limpeza de máquinas no ambiente produtivo da Companhia. Como ação preventiva, foram realizadas melhorias nos dispositivos de segurança e treinamentos sobre a importância do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) nos postos de trabalho.



Principais ações da área de Segurança e Meio Ambiente (SMA)

Como evolução da estratégia de saúde, segurança e bem-estar para garantir a proteção integral dos colaboradores, o time de Gestão da Segurança está estruturado em expertise técnica, para trabalhar na prevenção e mitigação de riscos de forma mais eficaz, se dividindo em três pilares: (i) atendimento às unidades industriais, (ii) atendimento das demais unidades e (iii) gestão de indicadores e governança.

Elaboração de procedimentos corporativos importantes: Programa de Gerenciamento de Risco (PGR); Programa de Observação Comportamental; Programa Índice de Prática Segura (IPS); e Armazenamento de Produto Químico; Procedimento de Gestão de Treinamentos.

Capacitações em segurança

Todos os novos colaboradores, antes de iniciarem suas atividades, participam do módulo de segurança do trabalho na integração, quando são orientados sobre os riscos ocupacionais e controles necessários para a prevenção de acidentes, que estão definidos no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) das unidades.

A Viveo capacita, constantemente, seus colaboradores sobre as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego, de acordo com os riscos e características do posto de trabalho. A Companhia também realiza outros tipos de treinamentos, como o de formação de brigada de emergência, gestão de EPIs, registro e tratativa de acidentes.

Em 2023, foram realizados 12 tipos de treinamentos, totalizando mais de 15 mil horas.





Atenção à saúde

A equipe de saúde da Viveo atua em duas vertentes: Saúde Assistencial e Saúde Ocupacional - essa última regulamentada pela Norma Regulamentadora 4, que tem a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador, e pela Norma Regulamentadora 7, com o objetivo de proteger e preservar a saúde de seus empregados em relação aos riscos ocupacionais, conforme avaliação de riscos do Programa de Gerenciamento de Risco (PGR) da organização.

As ações de melhoria são realizadas com base em indicadores como atendimentos, absenteísmo, conformidade de requisitos legais e exames ocupacionais. Esses dados são estratificados e analisados criticamente e, conjuntamente com diretoria, lideranças e equipe de saúde, dando suporte ao planejamento. Os dados monitorados são apresentados mensalmente na reunião da equipe de Saúde.

Com o objetivo de ampliar e tornar a saúde mais acessível aos colaboradores, a Viveo construiu, em 2021, um Centro de Saúde, em Blumenau (SC), oferecendo assistência clínica aos colaboradores por meio de atendimentos gratuitos e personalizados, nas modalidades presencial e remota.

O espaço é conduzido por uma equipe multidisciplinar composta por um médico do trabalho, um médico clínico geral, um ginecologista, três psicólogos, equipe de enfermagem composta por três enfermeiros do trabalho, uma técnica de enfermagem do trabalho, quatro técnicos de enfermagem, um fisioterapeuta, um ergonomista, um analista de saúde e um assistente administrativo.



No Centro de Saúde, foram realizados

10.820

atendimentos (presencial e telemedicina) em 2023:

7.666

Clínica geral

2.120

Psicologia

849

Ginecologia

170

Nutricionista

15

Ortopedista



Em São Sebastião do Paraíso (MG) também há um ambulatório com clínico geral, equipe de enfermagem e ergonomista/fisioterapeuta para atendimento dos colaboradores na própria unidade.

Nas unidades em que a Viveo dispõe de ambulatório, realizamos atendimentos e exames de forma presencial. Em outras unidades, o atendimento é feito por meio de um prestador de serviço contratado que dispõe de uma rede credenciada em todo território nacional com médico do trabalho que é responsável pelos documentos e validação dos exames.

Para facilitar o acesso, os atendimentos são agendados, preferencialmente em horário de trabalho, por diferentes canais: WhatsApp, telefone, e-mail, teams e HCM (sistema de gestão).

O programa intitulado PCA (Programa de Conservação Auditiva) é direcionado a todas as unidades operacionais que apresentam risco de ruído com índices superiores aos limites de tolerância. Adicionalmente a equipe de saúde realiza avaliações ergonômicas periódicas (AEP e AET), com objetivo de proporcionar conforto e minimizar os riscos inerentes à atividade.

Com o mapeamento de saúde dos colaboradores, é possível definir ações, campanhas e estratégias assertivas, além de atender os colaboradores de forma individualizada, proporcionando um cuidado integral. Ao longo do ano, também são realizadas campanhas de educação em saúde, com temas e profissionais variados, proporcionando interação, promovendo saúde e qualidade de vida.



Entre as ações periódicas desenvolvidas, temas como controle de ansiedade e estresse, autoconhecimento e bem-estar são divulgados.



A Viveo desenvolve ainda os seguintes programas de promoção de saúde, com abordagem preventiva:

Mental Care

Garante o atendimento e suporte psicológico e psiquiátrico, além de ações periódicas de prevenção em saúde mental. Em 2023, foram realizadas 13 ações relacionadas ao assunto, com a participação de mais de 1,6 mil pessoas.

Movimente

Incentiva a prática de atividade física, alimentação saudável e mudança de hábitos, por meio de atividades coletivas e consultorias. Além de acompanhamento médico para atividade física regular, oferece descontos em academias (TotalPass). Em 2023, foram realizadas três ações que totalizaram 232 participantes, ao todo são 809 cadastrados na plataforma TotalPass.

Programa Florescer

Destinado a mulheres, o Programa promove consulta com especialista sobre a saúde feminina, além de oferecer a realização do exame preventivo (Papanicolau) uma vez ao ano, de forma presencial e gratuita. No ano, foram coletados mais de 200 exames preventivos. Como parte do Programa, campanhas sobre prevenção e diagnóstico de câncer de mama e colo de útero foram realizadas, com a participação de 452 pessoas, além de isenção da taxa de coparticipação e exames deste tipo durante o mês de outubro.

Programa Bem Gestar

Grupo de gestantes oferece à futura mãe uma jornada de conhecimento por meio de palestras sobre os cuidados na gestação, a preparação para o parto, a amamentação e os primeiros dias com o bebê. Em 2023, foram realizados dois encontros com a participação de 75 gestantes.

Programa Bem Nutrir

O Programa incentiva a prática de atividade física, alimentação saudável e mudança de hábitos, com consulta gratuita com nutricionista e dicas sobre alimentação, bem como acompanhamento clínico, quando necessário. No período, três palestras/encontros contaram com a participação de 92 pessoas.

Cuidado com os Colaboradores

Em 2023, desenvolvemos uma série de iniciativas no intuito de proteger a saúde dos colaboradores:

- Implementação do sistema para gestão de documentos de Saúde Ocupacional;
- Realização de exames *in company* nas unidades com mais de 20 colaboradores, com redução de riscos de deslocamento para o colaborador.



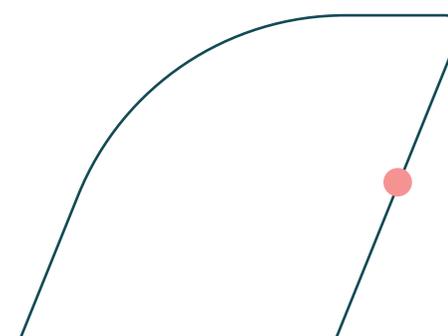
Promoção da diversidade

[GRI 405-1]

A Viveo constrói a cultura interna como base nos pilares: respeito, valorização da diversidade, inclusão, equidade e combate a qualquer forma de discriminação. Acredita-se que um ambiente de trabalho diverso fortalece o ecossistema e colaboradores. Com essa finalidade, investimentos constantes na formação das lideranças e colaboradores são realizados pela Companhia.

Com o auxílio do Comitê de Diversidade e Inclusão, os mecanismos de gestão de pessoas estão sendo aprimorados, para garantir o respeito à diversidade e potencializar uma cultura cada vez mais inclusiva.

No intuito de cuidar de cada vida, a começar pelas pessoas que fazem parte do time, a Viveo adota uma Cartilha de Diversidade e Inclusão e conta com o Programa de Diversidade e Inclusão (IDEM), composto pelos próprios colaboradores. O IDEM é dividido em quatro grupos de afinidade, com membros chamados de “aliados”, que são responsáveis por trazer novas perspectivas e iniciativas para a construção de espaços acolhedores e inclusivos para toda pluralidade humana, combatendo à discriminação. Os grupos vigentes em 2023 eram os seguintes:





SerQuemEuSou - 95 Aliados: Aborda assuntos relacionados à orientação afetiva sexual e à forma como cada pessoa se identifica como ser humano. Em 2023, foram realizadas ações de conscientização e visibilidade no mês do Orgulho LGBTQIA+, que incluíram comunicação interna e rodas de conversa.

NaRaça - 69 Aliados: Trata de grupos humanos normalmente definidos por cor de pele, tipo de cabelo, características físicas e genéticas. Em 2023, atuou com foco em conscientização e visibilidade no mês de consciência negra. Além disso, apoiou a criação do Programa de Mentoria para pessoas negras, com foco na aceleração de carreira, que contou com a participação de 10 mentores e mentorados.

emPoderAEla - 107 Aliados: grupo dedicado à promoção da equidade de gênero no ambiente corporativo, por meio de práticas de igualdade, inclusão e respeito. Em 2023, foram realizadas rodas de conversa com discussão de vieses de gênero, cafés especiais nas unidades e ação no *Workplace* estimulando a escrita de mensagens dedicatórias para outras mulheres. As atividades foram desenvolvidas ao longo de março, em celebração do Mês da Mulher.





SuperAção - 79 Aliados: aborda a inclusão de pessoas com deficiência, com algum impedimento físico, motor, intelectual ou sensorial. Em 2023, promoveu ações de sensibilização no mês da pessoa com deficiência, por meio de comunicação interna, *talks* com convidados, rodas de conversa e pílulas de conhecimento. Além da contratação de uma consultoria especializada para atração e seleção de pessoas com deficiência, foram promovidos treinamentos de lideranças para o acolhimento desse grupo. Adicionalmente, a Companhia se aproximou de instituições do terceiro setor que atuam nessa área e incluiu intérpretes de libras em reuniões e integração de novos colaboradores, para acessibilidade dos deficientes auditivos. Desde 2022, a Viveo assinou o pacto REIS (Rede Empresarial de Inclusão Social) que firma o compromisso de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, além de oferecer benefícios exclusivos para os colaboradores com deficiência ou reabilitados do INSS, sendo subsídios para aparelhos auditivos e próteses, além da isenção de co-participação do plano de saúde.





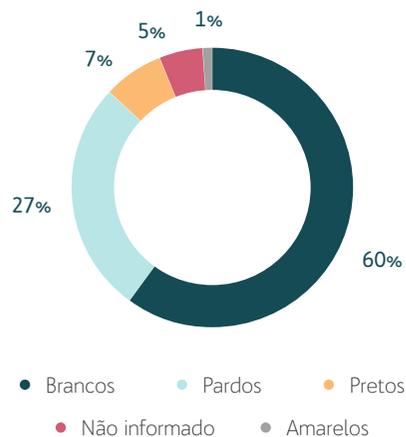
4. Nosso time

Em agosto de 2023, além das atividades citadas acima, os grupos se envolveram na Semana de Diversidade e Inclusão chamada internamente de “Sem Rótulos”. Foram realizadas duas lives – uma sobre Respeito à Igualdade de Direitos, outra sobre as Leis Trabalhistas para Pessoas com Deficiência – e dinâmicas presenciais em

17 unidades, as dinâmicas foram realizadas com vídeos de quatro protagonistas “ocultos” que contaram suas histórias, e a tarefa era que os participantes descrevessem como eles achavam que eram essas pessoas a partir de cada relato, o foco era que os participantes quebrassem vieses inconscientes e estereótipos, par-

ticiparam das dinâmicas cerca de mil colaboradores. Além de ação dos mobiles educativos, enviados para as unidades em todo o Brasil com o intuito de chamar a atenção para frases discriminatórias e preconceituosas, a serem evitadas no dia a dia pelos colaboradores.

Percentual de colaboradores por etnia*



*Com base em ficha cadastral

Porcentagem de mulheres por categoria funcional

Categoria Funcional	2022	2023
Diretores	28%	25%
Gerentes	46%	46%
Coordenadores/Especialistas	49%	47%
Supervisores/Líderes	49%	45%
Profissionais/Técnicos	59%	58%
Operacional	50%	49%
Estagiários/Aprendizes	62%	62%
Total	54%	53%

Número de colaboradores por categoria funcional

Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total
Diretores	21	7	28
Gerentes	103	87	190
Coordenadores/Especialistas	142	126	268
Supervisores/Líderes	121	100	221
Profissionais/Técnicos	1.161	1.623	2.784
Operacional	1.611	1.566	3.177



Desenvolvimento Humano: Grupo de Trabalho Diversidade e Inclusão

Responsável por ajudar a reduzir as desigualdades no mercado de trabalho, o Comitê é composto por 16 membros, incluindo líderes e representantes da área de Recursos Humanos dedicados ao projeto que tem o propósito de garantir um ambiente inclusivo e diverso. Seus principais objetivos são:

- Conectar as ações de D&I à estratégia de Sustentabilidade;
- Analisar e gerenciar planos e resultados sobre o tema;
- Auxiliar com dados e informações no planejamento das ações; e
- Orientar, acompanhar e apoiar os Grupos de Afinidades.

Destaques de 2023

- Em 2023, o case do Programa IDEM foi certificado pela 13ª edição do Prêmio Ser Humano, da Associação Brasileira de RH (ABRH SC), na modalidade gestão de pessoas – ESG;
- No Trilhar, plataforma EAD da Companhia, foi oferecido treinamento sobre Vieses Inconscientes, disponível para todos os colaboradores;
- Treinamento sobre Inclusão de Pessoas com Deficiências para gestores e para colaboradores em geral; e
- Treinamento de Guardiões de D&I para líderes e colaboradores do setor administrativo, totalizando 323 participantes.



Desenvolvimento profissional

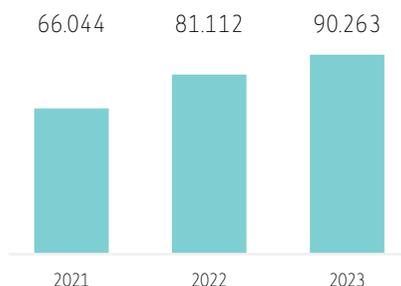
[GRI 3-3; 404-1]

Para manter os níveis de excelência e qualidade que tornaram a Viveo referência no mercado de saúde, os profissionais são incentivados a se manterem em constante evolução. O desenvolvimento contínuo das competências do capital humano representa uma prática essencial à sustentabilidade do negócio. Em 2023, foram mais de 90,3 mil horas dedicadas a treinamentos específicos, aumento de 11% em comparação a 2022, com uma média de 13,3 horas por colaborador. No total, foi investido R\$ 1,5 milhão na capacitação de colaboradores ao longo do ano.

Número médio de horas de treinamento por gênero

	2021	2022	2023
Homens	13:30	12:32	12:30
Mulheres	15:18	14:21	14:27

Número total de horas de treinamento



Número total de horas de treinamento por gênero

Homens	Mulheres
39.531	50.731

Número médio de horas de treinamento por categoria funcional

Categoria funcional	Homens	Mulheres	Média geral
Diretores	17:32	13:57	46:38
Gerentes	33:31	48:49	40:31
Coordenadores/ Especialistas	24:53	29:31	27:03
Supervisores/Líderes	09:17	12:37	10:48
Profissionais/Técnicos	09:21	05:58	07:22
Operacional	18:32	12:01	15:20



Viveo de Coração - Liderança que bate no peito

Para a Viveo, o desenvolvimento dos líderes é crucial para o sucesso e sustentabilidade de negócio. No ano passado, ao longo de dois dias, a Companhia realizou o maior encontro de lideranças de sua história, com o objetivo de ampliar a visão dos negócios e dar clareza ao papel do líder nessa jornada.

Foram dias de integração, desenvolvimento e compartilhamento de informações entre as lideranças. Esse foi o primeiro encontro presencial pós pandemia e reuniu 460 participantes. Após o evento, alguns diretores realizaram conversas presenciais ou online com os demais colaboradores, para compartilhar as principais informações, garantindo assim alinhamento de todos os níveis com os objetivos estratégicos da Companhia.

Entre os destaques das ações de desenvolvimento, está o Programa LiderA que atua em todos os níveis de liderança. Em 2023, a Viveo deu sequência à formação das lideranças, os quais tiveram a oportunidade de desenvolver mentalidade analítica orientada à solução, visão sistêmica, tomada de decisão em ambientes complexos. Esse desenvolvimento contribui para que tenhamos lideranças preparadas

para construção do futuro da saúde e guardiões da cultura Viveo.

Com objetivo de potencializar o ecossistema conectado, sinérgico e inclusivo, em 2023 foi realizado mais um ciclo do Programa de Mentoria Organizacional com as principais lideranças da Companhia. As 23 duplas convidadas eram formadas por coordenadores, como mentorados, e gerente sêniores como mentores. Essa iniciativa reforça a valorização de talentos e o incentivo à cultura de compartilhamento e aprendizado contínuo.

Para apoio à adaptação e à adoção de suas práticas culturais, a Viveo também realizou um programa de ca-

pacitação dedicado aos 27 líderes das empresas adquiridas, oferecendo suporte de uma consultoria especializada. Os principais temas trabalhados foram confiança como base da liderança, delegação, visão sistêmica e estratégica e gestão de metas e indicadores dos negócios. Junto a esse trabalho, a Companhia também se preocupou em facilitar a adaptação dos demais profissionais, por meio de dezenas de iniciativas de desenvolvimento de habilidades técnicas atreladas ao desempenho específico das funções dos colaboradores em todos os negócios. Os principais temas trabalhados foram comunicação assertiva, gestão de projetos e aspectos de diversidade, equidade e inclusão.





Escola de Tecelão

A Escola de Tecelão tem como principal objetivo capacitar internamente operadores de produção para que estejam preparados a assumirem vagas de operador de tecelagem. O curso adota metodologia de ensino do SENAI, com a parte prática realizada nos teares da Cremer, em Blumenau. Em 2023, 15 alunos concluíram o curso.



Grupo de Trabalho: Desenvolvimento e Bem-Estar dos Colaboradores

Tem por objetivo maximizar o potencial de cada colaborador por meio do cuidado e da promoção do desenvolvimento pessoal, com foco na saúde e segurança do trabalhador, desenvolvimento de carreira e liderança, bem como incentivo ao recrutamento interno. Entre as principais atividades desenvolvidas pelo Grupo em 2023, destacam-se:

- Programa de Desenvolvimento de Liderança: construção e execução do programa de liderança para diferentes níveis da Viveo.
- Programa Desenvolvimento de Carreira: projeto de arquitetura de cargos.
- Ações em Saúde e Benefícios: automatização de processos de agendamento e envio de documentos ao Centro de Saúde corporativo e elaboração do cronograma anual de ações junto ao time de Saúde Ocupacional.



Oportunidades para jovens

A Viveo prioriza a empregabilidade de jovens por meio do Programa de Aprendizizes e Programa de Estágio. O Programa de Aprendiziz consiste na introdução de jovens entre 14 e 24 anos no mercado de trabalho. Nesse sentido, a Companhia prioriza o desenvolvimento desses jovens no ecossistema, dividindo o aprendizado em uma parte técnica, por meio de instituições de ensino capacitadas em aprendizagem e, em uma parte prática, principalmente em áreas administrativas da Viveo. Em 2023, contratamos 252 aprendizes e efetivamos 12 profissionais.

O Programa de Estágios conta, desde 2022, com um processo seletivo plural, com o objetivo de ampliar o impacto social da iniciativa.

Com mais de 1,5 mil inscrições em 2023, a seleção dos candidatos teve foco na jornada de aprendizado e vivência de cada estagiário, desde o recrutamento, de forma humanizada e acolhedora, realizado em seis etapas: inscrição pelo LinkedIn, envio de formulário, dinâmica de grupo, entrevista com o gestor e profissional de RH e processo de contratação. O estágio tem duração de até dois anos: no primeiro ano, os estagiários

participam de ações de desenvolvimento voltadas para soft skills e, no segundo ano, ocorre a aprendizagem prática com o desenvolvimento de um projeto aplicável na área de atuação.

No ano foram admitidos 22 estagiários e, até o final de dezembro, três deles foram efetivados.





Relações sustentáveis

A Viveo se posiciona como um agente transformador na sociedade, atuando para democratizar o acesso à saúde.



Conexões Viveo

O cuidado com as pessoas está no centro da estratégia da Viveo, que se posiciona como um agente transformador na sociedade atuando para democratizar o acesso à saúde. Essa atuação é compartilhada com todos os nossos públicos, dos colaboradores aos clientes, passando pelas comunidades onde estamos inseridos e por nossos fornecedores, profissionais de saúde, acionistas e demais parceiros. Todos ajudam a Companhia a realizar seu propósito de cuidar de cada vida.



Clientes

[GRI 2-29; 3-3]

Todas as decisões tomadas pela Viveo estão pautadas no cuidado com os nossos clientes. A excelência dos serviços, o nível de qualidade dos produtos, o atendimento próximo e responsável e o zelo por cada detalhe ao longo da cadeia são resultados de uma cultura com foco no cliente.

Ao final de 2023, a Viveo tinha cerca de 32 mil clientes, entre hospitais privados e públicos, clínicas, farmácias, supermercados, atacadistas, distribuidores, laboratórios, indústrias farmacêuticas, convênios médicos, consultórios, profissionais de saúde, pacientes e consumidores finais. No exterior, a maior parte dos clientes é formada por distribuidores.



A diversidade da carteira em cada segmento de negócios exige múltiplos canais de relacionamento, adaptados aos diferentes perfis de clientes, com foco em identificar suas demandas e buscar soluções para seus desafios, fortalecendo a fidelização. Entre os principais canais de relacionamento, destacam-se:

Distribuição de Produtos e Serviços do Ecossistema:

Atendimento a clientes institucionais privados e públicos, com a distribuição de materiais, medicamentos e terapia nutricional, bem como serviços e soluções completas para saúde.

E-commerce: Canal on-line destinado à distribuição e comercialização de produtos de consumo, laboratoriais, medicamentos e materiais.

Farmácias de Especialidades: Venda para pessoas físicas, consultórios médicos e profissionais de saúde de produtos especializados.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): responsável pelo recebimento e tratamento de dúvidas, reclamações e elogios. Em 2023 foram recebidas 2.423 interações, número superior ao de 2022, que foi de 2.351 interações⁶.

Acompanhamento da satisfação: Visa conferir efetividade e atualizar com frequência as estratégias para garantir um bom relacionamento, engajamento e fidelidade desse público. Em 2023, a pesquisa NPS atingiu índice médio de 73,5%, o que representa um total de 8.661 de opiniões, como parte do plano de ação resultante, foi realizada análise crítica focada em cada unidade de negócio, com intuito de gerar ações conjuntas para melhorias de processos e atendimento aos clientes. Adicionalmente, foram desenvolvidos programas para engajamento para área comercial.

Painel de Protocolos: Ferramenta que garante agilidade no retorno das solicitações feitas pelos clientes. Em 2023, a plataforma atingiu uma média de 43,6 mil acessos mensais. Por meio do painel, é possível, por exemplo, visualizar todos os CNPJs de uma única vez; acessar todos os documentos legais do grupo VÍVEO disponíveis e atualizados e documentos regulatórios (necessários para compras de produtos).

⁶ Dados corrigidos em relação ao reportado no Relatório de Sustentabilidade 2022, pois foi constatado erro na base utilizada para consolidação daquele ano.



Plataforma de atendimento virtual

A VÍVEO foi a primeira empresa de saúde, atuante nos segmentos de produção e distribuição, a implementar uma plataforma de Customer Care. A assistente virtual MEL foi criada em 2020 para agilizar o atendimento dos clientes, tanto para consultas quanto para solicitações ou gestão de compra, proporcionando um atendimento mais direcionado, com segurança e diferentes canais de acesso – tais como WhatsApp e e-mail.

Em 2023, foram registrados:

- 9.345 cadastros ativos.
- 15.902 usuários de clientes ativos*.
- 523.541 protocolos atendidos.

* Pode haver mais de um usuário por cliente cadastrado.



Fornecedores

[GRI 2-6; 2-29; 3-3; 204-1; 308-1; 414-1]

A cadeia de suprimentos da Viveo é composta por organizações de diferentes portes, setores e regiões do país e do mundo. Ao final de 2023, eram 3,9 mil fornecedores com cadastro ativo, dentre matérias-primas, serviços produtivos, serviços não produtivos, peças/materiais não produtivos (MRO), fretes e importação. O incremento no número de fornecedores, em relação a 2022, se deve à ampliação da abrangência do reporte, que agora inclui fornecedores de todas as indústrias, novas empresas adquiridas de outros segmentos e importação.

A Companhia pagou aproximadamente R\$ 1,3 bilhão para fornecedores (diretos, indiretos e importação), sendo 92% (R\$ 1 bilhão) destinados a fornecedores locais, com sede em estados onde mantém operações industriais.

Já em relação à distribuição (revenda), o volume de compras total em 2023 superou a marca de R\$ 7,9 bilhões dos quais cerca de 92% foram destinados à aquisição de medicamentos e 8% de materiais médicos – no ano,

a Viveo contou com mais de 245 fornecedores na atividade de distribuição.

A todos esses e demais parceiros, exige atuação compatível com seus princípios e valores, detalhados no Termo de Conformidade Ética, assinado no momento da contratação. Assim, todos os agentes envolvidos nos negócios da Companhia devem estar alinhados a seus preceitos de *Compliance*, respeitando normas de integridade e contribuindo para o combate à corrupção.



Além disso, os parceiros devem garantir uma conduta alinhada com as Políticas Corporativas, com destaque para a Política de Compras e a Cartilha de Fornecedores, que em 2023 foi traduzida para o inglês e apresentada também aos parceiros internacionais. Com isso, a Companhia integra critérios socioambientais na gestão de suprimentos, mitiga riscos e incentiva o desenvolvimento dos fornecedores. Questões relacionadas à conformidade legal são amplamente verificadas, assim como requisitos técnicos relacionados à gestão ambiental e às questões de saúde e segurança.



Grupo de Trabalho: Compras Sustentáveis

[GRI 2-12; 2-16; 2-25]

Com o objetivo de integrar critérios socioambientais à gestão de suprimentos, mitigando riscos e incentivando o desenvolvimento de fornecedores, a Vívoo mantém um Grupo de Trabalho (GT) focado em Compras Sustentáveis. Apoiado por uma consultoria especializada, esse GT busca, desde 2021, o aprimoramento de políticas e práticas junto à cadeia de valor. Entre as ações realizadas em 2023, destacam-se:

- Fortalecimento do Programa de Excelência de Fornecedores, denominado Parceiros da Saúde, com o objetivo de estreitar os vínculos de confiança por meio do monitoramento de performance e da premiação daqueles com melhor desempenho – veja [aqui](#).
- Revisão da Matriz de Criticidade para fornecedores.
- Construção do questionário ESG, a fim de avaliar o nível de maturidade dos fornecedores em relação à Sustentabilidade e Gestão.
- Apoio ao desenvolvimento de projetos ESG conduzidos por fornecedores.



Monitoramento da cadeia

Ao contratar fornecedores de insumos, bens e serviços, a Viveo realiza um processo rigoroso de avaliação, que considera a criticidade em relação a aspectos ambientais, trabalhistas, jurídicos, tributários, administrativos e de segurança do trabalho. Além da análise de documentação, todos os fornecedores devem aderir ao Termo de Conformidade Ética, comprometendo-se a não utilizar de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo, bem como práticas que caracterizem corrupção.

Periodicamente, os parceiros são avaliados pelos times de Suprimentos, P&D, Qualidade e Regulatório, por meio do Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF e IDPSC). Mensalmente, as áreas multifuncionais da Viveo se reúnem para realizar uma análise crítica dos fornecedores e decidir por alguma substituição, se necessário.

Etapas do processo de avaliação de fornecedores



Etapa 1

Análise de conformidade com a legislação vigente e da criticidade em relação a outros aspectos relevantes ao negócio.



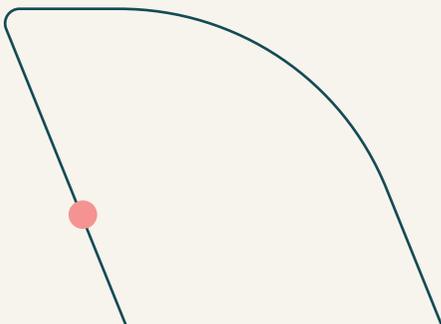
Etapa 2

Homologação, assinatura do termo de ética, contratação, e quando aplicável, formalização de contrato.



Etapa 3

Monitoramento contínuo.





Fomento à sustentabilidade

Em 2022, como parte das iniciativas do GT Compras Sustentáveis, a Companhia lançou o Parceiros da Saúde, um Programa de Excelência de Fornecedores que tem por objetivo engajar a cadeia de suprimentos em performance e boas práticas ESG. Assim, contempla a mensuração do nível de atendimento ao ecossistema, além de incentivar e premiar projetos que tenham foco em qualidade, compliance e impacto socioambiental positivo.

Começando pelos fornecedores de insumos diretos, no segundo semestre de 2022 o Programa engajou 87 par-

ceiros em sua primeira fase. Em fevereiro de 2023, foi realizada a premiação de 24 parceiros, dos quais 6 foram reconhecidos pelo desenvolvimento de projetos sustentáveis. Entre os vencedores, destacaram-se a iniciativa de redução de consumo de caixas papelão, desenvolvida em parceria com um fornecedor de embalagens, a partir do processo de logística reversa – no estudo ocorrido de janeiro a maio de 2023 foi realizado o retorno de 12.713 caixas, deixando de gerar mais de 6 toneladas de papelão. Outro parceiro premiado foi um fornecedor de embalagens de plástico, que passou a produzir embalagens

para sabonetes íntimos com 100% de plásticos residuais de seu processo produtivo, utilizando, assim, zero de matéria prima virgem, o que evita o consumo de recursos naturais e emissões de GEE.

Durante o ano de 2023, a Companhia ampliou a capilaridade do Programa, com inclusão da categoria de serviços, o que elevou o número de parceiros para 230. Além disso, foram definidos indicadores para monitoramento da gestão de critérios ESG na área de Compras, a fim de aumentar a aquisição de produtos e serviços comprometidos com o desenvolvimento sustentável da cadeia. Dados os resultados alcançados, a Viveo planeja a realização da segunda edição do Parceiros da Saúde em 2024, que contará com todos os participantes que se destacaram nos critérios do Programa, bem como foram aprovados 12 projetos sustentáveis no ano de 2023.

Para participar do Programa, os fornecedores precisam manter atualizada a documentação regulatória, além de passarem por avaliação de uma série de indicadores relativos à qualidade de produtos e serviços.





Comunidades

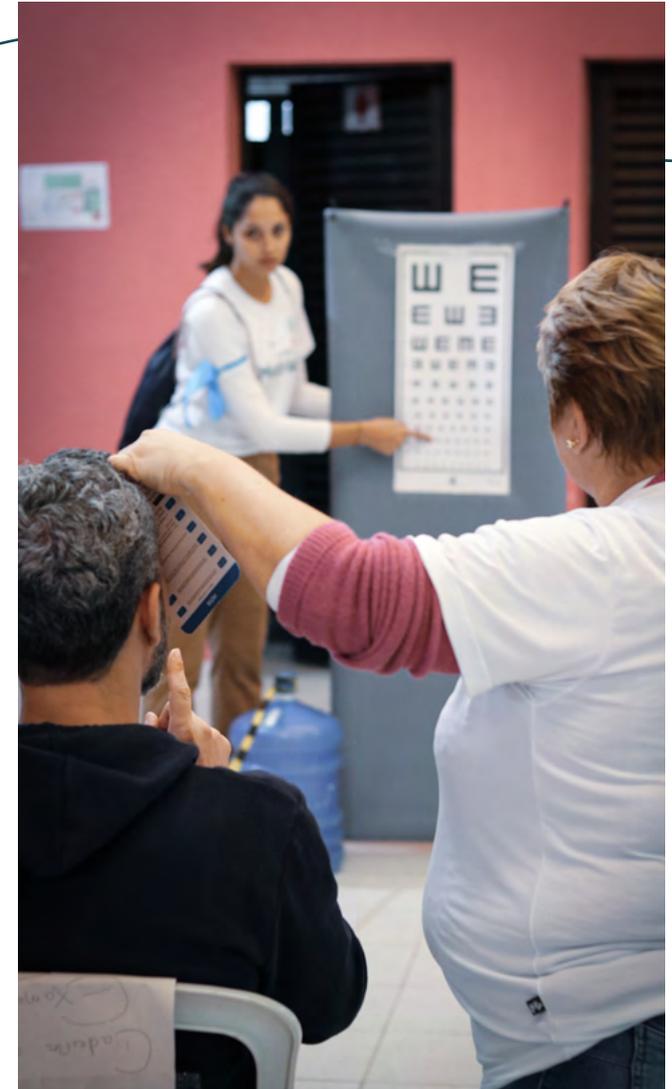
[GRI 2-29; 3-3; 413-1]

A Vêvo contribui para o desenvolvimento local por meio de políticas e práticas ativas de responsabilidade social, prezando pelo bem-estar das comunidades próximas a suas localidades de atuação. A Companhia busca assegurar a legitimidade social de suas atividades por meio do fortalecimento da interação com essas comunidades e da integração de seus interesses na condução dos negócios. Assim, atua em quatro frentes:

- Apoio às comunidades em vulnerabilidade e com dificuldades de acesso à saúde, localizadas no entorno das unidades da Vêvo;
- Doação de Produtos e Serviços do Ecossistema;
- Programa de Voluntariado Corporativo; e
- Apoio por meio de Projetos de Incentivo Fiscal.

Todas as doações realizadas seguem as normas éticas e legais.

Para definir a estratégia de doações e incentivo fiscal, a Vêvo mantém um Comitê de Investimento Social que avalia solicitações de apoio e projetos em curso, direcionando a aplicação de recursos. Todas as doações realizadas seguem as normas éticas e legais, em conformidade com a Política de Investimento Social, o Código de Conduta, a Política Anticorrupção e Antissuborno e as demais diretrizes corporativas relacionadas⁷.



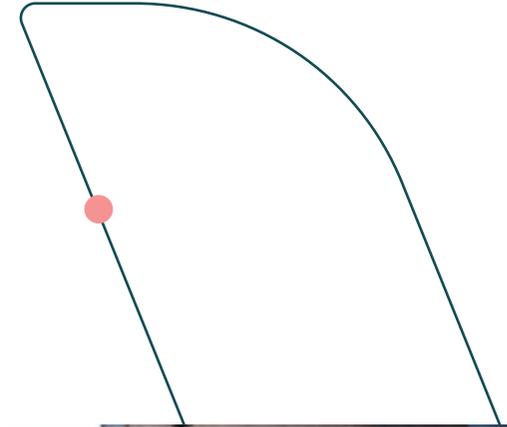
⁷ Conforme prevê a Política, a Companhia não realiza, direta ou indiretamente, doações com finalidade eleitoral e assegura a idoneidade de entidades parceiras.



Cada pedido ou projeto é avaliado pelo Comitê conforme os seguintes critérios:

- Ações realizadas por hospitais e instituições de saúde;
- Projetos sociais para público em estado de vulnerabilidade;
- Situações para apoio em estado de calamidade pública;
- Projetos ou instituições autossuficientes;
- Preferencialmente entidades presentes em locais onde operamos; e
- Iniciativas que impulsionem os pilares da estratégia de sustentabilidade.

A Companhia desenvolve e apoia diversos projetos por meio de deduções fiscais, com base em leis como a Lei de Incentivo à Cultura (Pronac), a Lei do Esporte, o Fundo para Infância e Adolescência (FIA) e a Lei do Idoso. Em 2023, esses investimentos chegaram a R\$ 1,2 milhão. Em outra frente, foram doados produtos de higiene e hospitalares para 60 instituições, pessoas físicas e ações internas, totalizando 158.569 itens que beneficiaram mais de 65 mil pessoas.





Iniciativas em destaque – 2023:

Expedições médicas:

DownWind Solidário

Em setembro de 2023, a Viveo participou de mais uma edição do DownWind Solidário, uma expedição que percorre o nordeste brasileiro com voluntários médicos e não médicos, de diversas especialidades, para oferecer atendimento e tratamento médico básico às comunidades, além de projetos voltados para educação e soluções ambientais. Nesta edição, a expedição passou pelas regiões de Batalha, Purão, Moitas, Cural Velho e Curimãs, beneficiando mais de 1.125 pessoas. Além do apoio com doação de insumos e medicamentos para os atendimentos, a Viveo se engajou em um projeto de saúde da mulher, em parceria com o Nosso Instituto, por meio da doação de mais de 100 DIUs e da capacitação de profissionais de saúde locais.

Associação Expedicionários da Saúde (EDS)

A Associação Expedicionários da Saúde (EDS) é uma organização brasileira sem fins lucrativos criada por um

grupo de médicos voluntários, que tem como objetivo levar medicina especializada, principalmente cirúrgica, às populações indígenas que vivem geograficamente isoladas na Amazônia brasileira. É um serviço complementar aos programas de atendimento à saúde pública e com objetivo de evitar deslocamentos, nem sempre viáveis, até centros urbanos.

Em fevereiro de 2023, a EDS atendeu à crise humanitária na Terra Indígena Yanomami, em Roraima, para onde enviou seu Complexo Hospitalar Móvel. A estrutura contou com salas de urgência e emergência, UTI adulto e pediátrica, ambulatório com salas de atendimento, farmácia e laboratório de análises clínicas. Além disso, a organização também promoveu a restauração completa da estrutura de saúde local que agora tem capacidade de internação para 80 pacientes. A Viveo apoiou a expedição por meio da doação de 175 produtos hospitalares.

Milagre Do Sertão

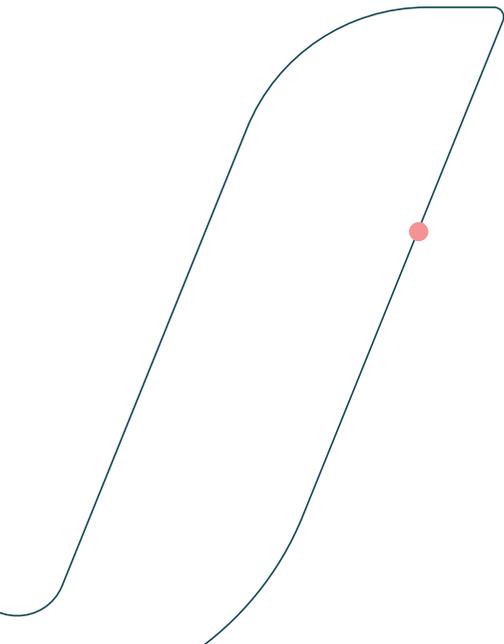
O Projeto Milagre do Sertão é uma ONG que atua em todo o estado da Paraíba e busca promover soluções eficazes no desenvolvimento de sistemas sustentáveis por meio do empoderamento das famílias que sofrem com os efeitos da seca. Além de levar doações de alimentos, roupas, brinquedos e outros itens de necessidade básica às famílias que vivem na zona rural das cidades paraibanas, o projeto também oferece serviços de apoio à comunidade, como atendimento médico.

Na expedição de 2023, o Projeto Milagre do Sertão atendeu cerca de 330 pessoas nas comunidades de Umbuzeiro (PB) e de Orobó (PE). A Companhia apoiou a expedição com a doação de 63 produtos hospitalares, complementando a doação realizada em 2022 para montagem dos kits para atendimento das famílias.



Doutores das Águas

O projeto Doutores das Águas leva assistência em saúde para comunidades ribeirinhas da Amazônia em um barco-hospital adaptado para chegar a comunidades remotas e com tripulação de profissionais voluntários de todo o Brasil. As ações realizadas incluem vacinação e conscientização sobre práticas de higiene em locais remotos da bacia amazônica. A Viveo apoiou a iniciativa em 2023, por meio da doação de 168 produtos hospitalares, destinados ao atendimento de cerca de 2 mil pessoas de comunidades ribeirinhas.



Regiões contempladas nas expedições em 2023

DownWind Solidário

- Região: Batalha, Purão, Moitas, Curral Velho, e Curimãs
- 1.125 beneficiados
- R\$ 46.036,16 investidos

Milagre Do Sertão

- Região: Serra Talhada (PE), Princesa Isabel (PB) e Algodão de Jandaíra (PB)
- 669 beneficiados
- R\$ 878,65 investidos

Associação Expedicionários da Saúde (EDS)

- Região: Surucucu
- 2.250 beneficiados
- R\$1.624 investidos

Doutores da Águas

- Região: 2,8 mil quilômetros pelos rios nos estados de Roraima e Amazonas para atender 35 comunidades ribeirinhas.
- 2.082 beneficiados
- R\$ 2.167,10 investidos



Programa de voluntariado

O Programa de Voluntariado tem como finalidade incentivar o envolvimento de todos os colaboradores em ações sociais de impacto positivo no ambiente corporativo. Dentre elas, foram realizadas arrecadações de materiais para doação, disponibilização de treinamentos e conscientização para organizações de forma livre, voluntária e não remunerada. Em 2023, foram 85 colaboradores voluntários, de 18 localidades.

A iniciativa prioriza causas sociais diretamente alinhadas ao alcance das metas da Agenda 2030 da ONU. Ao longo do ano, a Viveo impulsionou três “missões” relacionadas:

Missão OnLife: Arrecadação de materiais recicláveis, pilhas e baterias, a fim de apoiar projetos socioambientais que transformam resíduos em recursos – que posteriormente beneficiarão pessoas em estado de vulnerabilidade.

Missão Aquecendo Corações: Arrecadação de agasalhos e roupas para apoiar projetos sociais.

Missão Prato Cheio: Arrecadação de alimentos não perecíveis para apoiar instituições que assistem pessoas em situação de vulnerabilidade.

Ao todo, nove unidades participaram das missões, arrecadando 1.509 unidades de roupas, 158 recipientes de materiais recicláveis e 373 quilogramas de alimentos.

O ano também foi marcado por mais uma edição do Natal Solidário, ação em que as unidades montam uma árvore especial e promovem a doação de presentes a pessoas acolhidas por instituições locais. Em 2023, cinco unidades participaram, presenteando 338 pessoas.





Aprendiz Onlife

O Aprendiz Onlife é um programa de incentivo à profissionalização de jovens em vulnerabilidade social, a partir da inserção deles no mercado de trabalho. Em 2023, a Viveo realizou um projeto com a Casa do Zezinho, instituição que atua no contraturno escolar no Capão Redondo, em São Paulo (SP), atendendo cerca de 1,1 mil crianças, adolescentes e jovens de até 21 anos. A Companhia promoveu a capacitação de 101 “zezinhos” em carreira e empregabilidade, com a participação de suas lideranças, que falaram sobre o impacto que as profissões têm na sociedade. Em complemento, o time de recrutamento e seleção orientou sobre currículos e uso de redes sociais. Dois jovens que participaram do programa foram contratados como aprendizes pela Viveo.

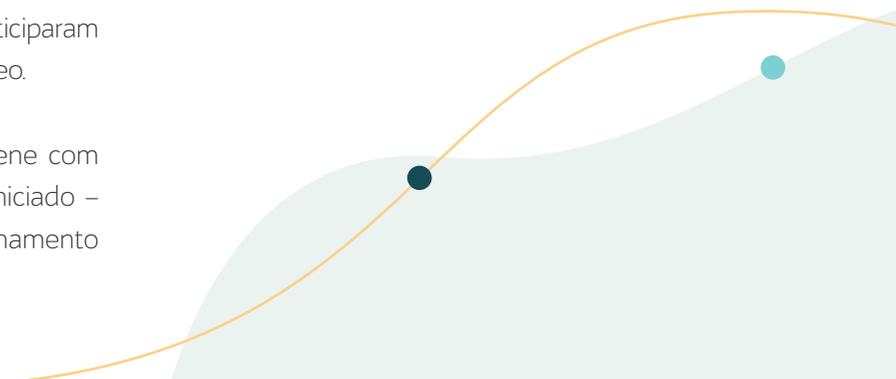
Mutirão de Saúde

Alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 3, 10 e 17 e ao propósito da Viveo de cuidar de cada vida, o Mutirão de Saúde nasceu com o objetivo de ampliar o acesso à saúde de famílias em situação de vulnerabilidade. O projeto é uma parceria com o Instituto Human, Instituto Dharma e Associação Lar Maria e Siniha. Em 2023, foram realizados 238 atendimentos médicos, em 10 especialidades, para a população das comu-



nidades do Morro do Macaco e Lua Brilhante, na zona sul de São Paulo (SP). Ao todo, 83 voluntários participaram da ação, dos quais 43 eram profissionais da Viveo.

No mutirão foram entregues 152 kits de higiene com produtos Viveo e o atendimento médico foi iniciado – quando houve necessidade, fez-se o encaminhamento para a UBS mais próxima.





Novas parcerias e iniciativas

Unibes – Dignidade Menstrual e Gênero

Em maio de 2023, a Viveo apoiou a Unibes, instituição que busca desenvolver e implementar projetos nas áreas de assistência social, apoio à educação, à qualidade de vida e à cultura. A Companhia participou das iniciativas do Dia da Dignidade Menstrual com doações que somaram cerca de R\$ 12,5 mil, em 2.769 produtos de higiene, que beneficiaram mais de 1,2 mil mulheres. Profissionais da Viveo também realizaram uma palestra sobre Saúde da Mulher. Sediada em São Paulo (SP), a Unibes atende crianças, adolescentes, idosos e famílias

que vivem em situação de vulnerabilidade social. Hoje, são feitos mais de 15 mil atendimentos pela Instituição que tem como propósito ajudar essas pessoas a transformarem a sua própria história de vida.

Human Day – Fest Pra Rua – Pessoas em Situação de Rua

Em agosto de 2023, a Viveo participou do Fest Pra Rua – Human Day do Instituto Human, organização que atua em projetos sociais relacionados aos direitos humanos, além de fomentar programas de desenvolvimento pessoal e

engajamento social nas empresas. O objetivo do evento é oferecer serviços voltados à cidadania e à cultura para pessoas em situação de rua, como corte de cabelo, loja de roupas gratuitas e atendimento médico. Cerca de 1,1 mil pessoas foram atendidas no Vale do Anhangabaú, em São Paulo, na edição de 2023. A Viveo apoiou o festival com a doação de 11.319 itens que compuseram os kits de higiene distribuídos aos participantes, além de um aporte de patrocínio no valor de R\$ 5 mil. O investimento total da Viveo no evento foi de R\$ 40,1 mil.





Apoio à Comunidade LGBTQIAPN+ - Casa Um e Casa Florescer

Em 2023, a Companhia ampliou o auxílio a pessoas LGBTQIAPN+, com a doação de produtos de higiene para duas casas de acolhimento sediadas em São Paulo (SP): a Casa 1 e a Casa Florescer. Foram doados 2.224 itens de higiene para as instituições, que atendem juntas 290 pessoas – em um investimento de R\$ 7,1 mil.

Fundada em 2017, a Casa 1 é um projeto de sociedade civil que tem como propósito a acolhida de jovens entre 18 e 25 anos que foram expulsos de casa pela família por suas orientações afetivas sexuais e identidade de gênero. O trabalho corre em paralelo às atividades do Centro Cultural e da Clínica Social, com todos os serviços ofertados gratuitamente. A Casa Florescer, por sua vez, é o primeiro centro de acolhida exclusivo para travestis e mulheres transexuais em situação de vulnerabilidade. O projeto nasceu em 2016 para acolher essa população e informá-las sobre seus direitos e formas de garanti-los.

Unicef / ADRA MANAUS

Dada a escassez hídrica vivenciada por Manaus (AM) em 2023, a VÍVEO realizou uma doação de lenços umedecidos em parceria com a UNICEF e a ADRA MANAUS, uma organização sem fins lucrativos, para auxiliar na higiene da população local. Ao todo foram doados 5.158 produtos, que beneficiaram 12 mil pessoas. O investimento foi de R\$ 20,3 mil.



Reconhecimento

O trabalho feito por meio de doações e voluntariado complementa a jornada da VÍVEO e de seus colaboradores no propósito de cuidar de cada vida. Acompanhar o resultado dessas parcerias e o impacto que exercem na vida das pessoas e de suas famílias dão a dimensão desse tipo iniciativa e motivam a Companhia a querer fazer mais e por mais gente. Em 2023, o trabalho também foi reconhecido pelos seus parceiros. Além de ter recebido do Instituto Human, com quem realizou o evento Fest pra Rua, o Selo Impactando Vidas, a VÍVEO conquistou uma menção honrosa concedida pelo Hospital Retaguarda. Já a Casa André Luiz destacou a Companhia como uma “Empresa Iluminada”.

Por meio dos projetos de incentivo fiscal, a VÍVEO também recebeu o reconhecimento de Investidor Social pelo apoio à instituição Bairro da Juventude na construção do CLICK, um centro de ensino integrado.



Investidores e outros públicos

[GRI 2-28; 2-29]

Ao final de 2023, a base acionária da Viveo era composta por cerca de 9,7 mil investidores. Em conformidade com as melhores práticas de governança corporativa, foram mantidos canais de comunicação dedicados aos acionistas, pelos quais são divulgadas informações relevantes sobre o negócio, que dão suporte na tomada de decisão. Com isso, a Companhia estabelece uma relação muito próxima e de confiança com esses *stakeholders*.

Em 2023, foi realizada a segunda edição do Viveo Day, evento em que os principais executivos da Companhia atualizaram o mercado sobre a estratégia da Viveo e apresentaram o dia a dia das operações. Durante o Viveo Day, os executivos explicaram aos investidores sobre o processo de integração das aquisições e as sinergias de custo previstas para os próximos anos. Os analistas saíram do evento com uma perspectiva positiva sobre a Companhia, recomendando a compra de ações, e com a visão de que a Viveo pode se tornar

uma empresa líder para atender o setor de saúde, com uma solução de longo prazo para os problemas que o mercado vem enfrentando.

Em complemento, a Viveo se manteve engajada a entidades representativas dos setores de atuação, entre os quais se destacam:

- Associação Brasileira da Indústria de Dispositivos Médicos (ABIMO)
- Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC)
- Associação Brasileira das Indústrias de Não Tecidos e Tecidos Técnicos (ABINT)
- Associação Brasileira dos Distribuidores de Medicamentos Especializados, Excepcionais e Hospitalares (ABRADIMEX)

Além dos públicos já abordados neste Relatório, a Companhia busca manter relacionamentos positivos com universidades, representantes do poder público em todas as suas esferas, imprensa, organizações sem fins lucrativos, entre outros. Com todos, a Companhia busca construir conexões pautadas por ética e cooperação.

A Companhia busca construir conexões pautadas por ética e cooperação.



Painéis de Sustentabilidade

O ano de 2023 também foi marcado por uma atividade especial em algumas das regiões onde a Viveo atua: os Painéis de Sustentabilidade, encontros dedicados ao diálogo com representantes de seus diferentes *stakeholders*. A iniciativa tem como objetivo ampliar o engajamento desses públicos, captando suas percepções sobre desafios socioambientais e impactos da atuação da Companhia, bem como sobre seu potencial de contribuição ao desenvolvimento sustentável.

Ao todo, foram realizados quatro Painéis, ao longo do mês de novembro. O primeiro ocorreu em São Paulo (SP), reunindo representantes de clientes do ecossistema – especialmente instituições de saúde. Na sequência, também na capital paulista, foi a vez de dialogar com fornecedores de diferentes portes, segmentos e regiões do país. Por fim, os painéis foram realizados junto a duas comunidades locais: em Blumenau (SC), onde a Companhia mantém uma de suas principais operações industriais, a Cremer, e em Brasília (DF), importante *hub* de logística, que conta com um Centro de Distribuição.

Somados, os quatro Painéis contaram com cerca de 100 participantes, entre clientes, fornecedores, líderes comunitários, educadores e representantes de entidades de terceiro setor e órgãos públicos. Facilitados por uma consultoria especializada – a fim de assegurar a isenção na escuta – os diálogos permitiram registrar o contexto de sustentabilidade vivenciado pela Viveo, a partir da perspectiva dos diferentes públicos com os quais se relaciona.

Além de contribuírem para a revisão da materialidade da Companhia e fortalecerem o relacionamento com *stakeholders*, os resultados dos diálogos devem direcionar, ao longo dos próximos anos, iniciativas a serem coordenadas por diferentes áreas corporativas, em resposta aos desafios e oportunidades identificados. Assim, apoiarão a Viveo no desenvolvimento e aprimoramento de ações socioambientais que mitiguem riscos e ampliem o impacto positivo de sua agenda ESG.



Gestão ambiental

A Companhia está em constante evolução e entende que a ecoeficiência tem um papel importante na longevidade das operações.



Políticas e práticas

A Viveo atua de forma responsável e se empenha para alcançar a ecoeficiência, minimizando o impacto de suas atividades sobre o meio ambiente. A Companhia está em constante evolução e entende que a ecoeficiência tem um papel importante na longevidade das operações. Por isso, busca atender a todos os requisitos legais, promove campanhas internas para consumo consciente de recursos naturais, a fim de fortalecer o engajamento entre os colaboradores, e, sempre que possível, opta pelo uso de materiais mais sustentáveis na cadeia de produção.

Caracterizada pela capacidade de produzir mais, usando menos, a operação ecoeficiente gera indicadores e atua na melhoria contínua de temas ambientais prioritários para a estratégia de sustentabilidade. A Companhia também mantém Grupos de Trabalho para estabelecimento de diretrizes e práticas voltadas à melhoria da performance ambiental.





Água

[GRI 303-1; 303-3]

A água é um recurso fundamental no desenvolvimento das atividades da Viveo, principalmente na fabricação de produtos e abastecimento das unidades operacionais. Essa demanda é atendida por meio de captações superficiais e subterrâneas, em áreas urbanas, realizadas por distribuidoras locais, e via concessionária, nas demais áreas.

Uma estrutura de governança que envolve diversas áreas da Companhia garante que o consumo de água seja consciente e que o descarte respeite os padrões exigidos pela legislação: o setor de meio ambiente é responsável pela obtenção de licenças; uma equipe técnica é respon-

sável pelo tratamento do afluente; o time de engenharia de produção garante que a água está sendo usada de forma consciente e otimizada nos processos produtivos; uma outra equipe de técnicos é responsável por realizar o descarte conforme a legislação.

As informações são monitoradas a partir das faturas recebidas das companhias que operam o abastecimento público de água. Por meio dos hidrômetros instalados nos pontos de captação de água subterrânea e superficial, são realizadas medições de volume retirado, com o objetivo de não ultrapassar o definido nas outorgas concedidas pelo órgão ambiental.





O acompanhamento é realizado diariamente e as avaliações são mensais. Oscilações são analisadas criticamente, com foco na melhoria contínua do processo.

Em 2023, a Viveo reduziu em 5% a captação de água em relação ao ano anterior. A redução é resultado do processo contínuo de melhoria, que inclui uma série de ações, como verificação de válvulas que podem esconder vazamentos até o uso de novas tecnologias que contribuam para a reduzir o consumo, como por exemplo a tecnologia Waterjet, um circuito fechado de reuso de água no processo, que evita o desperdício.

Captação de água por fonte

(em m³)

Fonte	2021	2022	2023	Variação 2023x2022
Capacitação superficial	580.909,0	587.037,0	508.474	-13%
Abastecimento público (concessionária)	18.528,8	19.426,3	55.375,2	185%
Água subterrânea	69.300,5	73.020,9	83.721,4	15%
Total	668.738,3	679.484,2	647.570,6	-5%

Dos 647.570 m³ de água consumidos em 2023, 91% foi consumido nas fábricas, sendo as operações têxtil (Cremer Têxtil) e de algodão (Flexicotton) as maiores consumidoras. O maior consumo é registrado em Blumenau, por conta do processo de alvejamento (clareamento e limpeza de tecido de algodão), do refeitório e por ser a unidade com maior número de colaboradores. A água consumida na unidade têxtil é proveniente da captação superficial do Rio Itajaí-Açu. Após a utilização da água, o efluente gerado é tratado internamente em uma ETE e, por sua vez, é lançado novamente no Rio Itajaí Açu, de acordo com os padrões estabelecidos pela legislação.

No ano, o abastecimento de água via concessionária registrou aumento de 185% no ano, principalmente em função da expansão da linha de produção da Flexicotton, em Santo Amaro da Imperatriz (SC). Na mesma unidade, o uso da tecnologia tem contribuído para a redução significativa do consumo em cada etapa do processo de fabricação do algodão de disco e quadrado. A planta da Flexicotton usa jatos de água de alta pressão para cortar e moldar o algodão de forma precisa, eliminando o desperdício. Com essa tecnologia, mais de 90% da água retorna e é reaproveitada no processo.



Nas unidades industriais de maior consumo, a Vivero conta com Estações de Tratamento de Efluentes (ETEs), onde a água utilizada nos processos industriais é tratada antes do descarte. Em locais onde não há ETE, o descarte é feito em redes de tratamento das concessionárias.



Grupo de Trabalho Água

Esse Grupo de Trabalho atua para reduzir o índice de consumo hídrico por unidade de produção, fomentar a modernização tecnológica de processos e equipamentos que reduzam o consumo de água, além de implementar programas voltados para a redução de desperdícios e fomento ao reuso da água. No âmbito das iniciativas promovidas ao longo de 2023, merece destaque a fase inicial dos testes em escala industrial para o estudo de uma nova tecnologia, como alternativa ao uso de água.

Em 2023, com a consolidação do projeto de eliminação do primeiro banho de lavagem, no processo de alvejamento de algodão, reduzimos o consumo de mais 226 milhões de litros de água.



Resíduos

[GRI 3-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5]

A gestão responsável de resíduos é um compromisso da Viveo com o meio ambiente, refletido em sua busca por enviar o mínimo possível de material a aterros, com evolução contínua nos índices de redução, reutilização e reciclagem. Cada unidade da Companhia mantém um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), além de prestadores de serviço especializados, capacitados e licenciados para fazer a destinação final dos materiais descartados.

Os aspectos ambientais mais significativos relacionados aos resíduos sólidos, com potenciais impactos ambientais, estão relacionados, em nossos segmentos, ao processo industrial (têxtil, plásticos, adesivos, higiene e cosméticos), onde há maior volume e diversidade de materiais descartados.

A seguir, destacamos os principais resíduos gerados nas principais operações da Companhia:

Têxtil: no processo de alvejamento do algodão e tecidos, é gerado um volume de efluente que recebe tratamento interno em uma Estação de Tratamento de Efluente. Esse processo gera lodo, que representa o maior volume entre todos os tipos de resíduos gerados pela companhia, são destinados corretamente para aterro sanitário.

Plásticos: esses resíduos (sondas, cateter, frascos coletores e outros) são reutilizados internamente e/ou enviados para reciclagem externa.

Adesivos: sobras de tecidos, produtos fora de especificação e sobras de produtos químicos, esses resíduos são destinados corretamente para aterro e reciclagem.

Logística: medicamentos vencidos, embalagens plásticas e de papelão, pallets e elementos refrigerantes envolvidos na distribuição de materiais e medicamentos para hospitais, clínicas e instituições de saúde em geral dos setores público e privado. Tais são destinados para reciclagem, incineração e aterro.

Lenços umedecidos: papel, papelão, plásticos, pallets de madeira, embalagens vazias de produtos químicos, produtos químicos fora de validade, TNT e produtos não conformes. Esses resíduos são destinados para reciclagem, coprocessamento e aterro.

Cuidado pessoal: lodo da ETE, cinzas de caldeira, refugos de processo (produtos não conformes), plásticos e papelão de embalagens, pallets de madeira e embalagens de produtos químicos. São destinados corretamente para aterro e reciclagem.



Diagnóstica (LABs): reagentes de diagnóstico avariados ou vencidos, reagentes utilizados em processos de aferição e/ou manutenção de equipamentos e aparelhos eletrônicos. Nesse segmento, as atividades da Viveo contemplam recebimento, armazenamento, separação e expedição de kits e equipamentos para diagnósticos – adquiridos de fornecedores com sede no Brasil, de modo que a Companhia não manipula matéria-prima, somente produto acabado na embalagem original. Tais são destinados corretamente para incineração, aterro e reciclagem.

Manipulação: EPI's contaminados, frascos dos quimioterápicos manipulados, perfurocortantes utilizados na manipulação, resíduos de plástico, papel, caixas de isopor, frascos de vidro de nutrição enteral e parenteral e elementos de refrigeração (gelo espuma e gelo rígido). Esses resíduos são destinados corretamente para aterro, incineração, reciclagem, autoclave e pirolise,

Farmácias: medicamentos e produtos vencidos e avariados, resíduos perfurocortantes, resíduos comuns como orgânicos e banheiro e os resíduos recicláveis, como papel e plástico, caixas de isopor e elementos refrigerantes (gelo espuma e gelo rígido). São destinados corretamente para incineração, autoclave, aterro, reciclagem.

Ao longo de 2023, a Viveo gerou cerca de 6,7 mil toneladas de resíduos. Desse total, 2% eram resíduos perigosos e 98%, não perigosos. A redução no volume gerado de resíduos perigosos foi de 39%.

Volume de resíduos gerados

(em tonelada)

Fonte	2021	2022	2023	Varição 2023x2022
Resíduos Perigosos	47,57	208,19	127,3	-39%
Resíduos Não Perigosos	5.036,44	6.614,90	6.606,3	0%
Total	5.084,01	6.823,09	6.733,6	-1%



Resíduos perigosos destinados para fora da organização

(em toneladas)

Destinação	Volume
Coprocessamento	18,1
Descontaminação de Lâmpadas	0,4
Reciclagem	2,7
Rerrefino	1,9
Tratamento de lodo e borra oleosa	2,7
Aterro	33,1
Autoclave	5,3
Incineração	62,5
Micro-ondas	0,1
Pirólise	0,5
Total	127,3

Resíduos não perigosos destinados para fora da organização

(em toneladas)

Destinação	Volume
Compostagem	24,7
Coprocessamento	339,7
Reciclagem	2.613,9
Tratamento de lodos e borras	175,8
Aterro	3.418,8
Incineração	32,8
Pirólise	0,7
Total	6.606,3

O transporte e a destinação final dos resíduos são terceirizados. Para a contratação de empresas de gerenciamento, são definidos procedimentos padronizados, em conformidade com a legislação ambiental vigente. A verificação é feita por meio da conferência de documentações e, sempre que possível, pelo acompanhamento da rotina das operações dos parceiros pela área de meio ambiente da Viveo.

O acompanhamento de indicadores ambientais das indústrias, maiores geradoras de resíduos dentro da Companhia, é diário e o reporte é mensal. A partir dos resultados, são traçados planos de ação, metas e objetivos para a melhoria contínua.



Destaques 2023

A gestão de resíduos nas unidades da Viveo é baseada no compromisso de buscar o Aterro Zero e com foco na redução dos volumes de resíduos sólidos gerados, tendo como objetivo diminuir ao máximo a quantidade de resíduos enviados para aterros. Em 2023, a nossa fábrica de lenços Daviso passou a destinar todos os resíduos industriais para tecnologias de destinação final mais limpas, assim como em nossa fábrica FW, a mudança no tipo de destinação dos resíduos destas unidades evitou o envio de 989,1 toneladas de resíduos para aterros no ano passado, desta forma, passaram a utilizar para destinação pro-

cessos como por exemplo a reciclagem, atendendo o conceito essencial do compromisso aterro zero, que é incentivar formas de destinação mais sustentáveis, além de promover práticas de redução na geração de resíduos.

A indústria Flexicotton, em SantoAmaro da Imperatriz (SC), promove a economia circular junto aos seus parceiros no segmento têxtil, realizando o reaproveitamento do resíduo de fibras curtas de algodão, que é utilizado como matéria-prima (100% proveniente de resíduos da indústria têxtil) no processo de fabri-

cação de produtos de higiene pessoal, desviando de aterros cerca de 5,4 mil toneladas desse resíduo. A iniciativa conquistou o Prêmio Expressão de Ecologia 2022/23, na categoria Reciclagem – setor têxtil.

Na indústria da Cremer produtos que apresentam algum desvio de qualidade são moídos e posteriormente retornam ao processo produtivo, por meio de uma reciclagem interna. Essa prática evita a geração de aproximadamente 1,5 mil toneladas de resíduos por ano, favorecendo a circularidade e o menor consumo de matérias-primas virgens.



Grupo de Trabalho de Resíduos

O Grupo de Trabalho de Resíduos prioriza a redução da disposição final em aterros, além de garantir a conformidade legal em todas essas etapas da gestão de resíduos do ecossistema. Entre os destaques de 2023 está a aquisição de um *software* para o gerenciamento dos resíduos, o acompanhamento de indicadores nas reuniões gerenciais e a reestruturação das ações do GT com objetivo de fortalecer o monitoramento, a redução e a valorização dos resíduos gerados, além de garantir

a conformidade legal em todas as etapas do gerenciamento. Entre as ações de destaque de 2023, destacam-se:

- Expansão da adequação do processo de MTR para unidades Viveo;
- Estudos para viabilidade do Projeto de Resíduos de Lodo da unidade têxtil;

Nova etapa de *dowcycling* com resíduos de algodão da Flexicotton que estão sendo enviados para empresa parceira para a produção de tapetes para Pets; e

Mapeada oportunidade para resíduo de "gelo espuma" gerado nos CD's. Envio para utilização na construção civil. Em fase de execução de carga teste com o parceiro.

Volume de resíduos desviados de aterros

(em toneladas)

	2022		2023	
	Aterro / Incineração	Reciclagem	Aterro / Incineração	Reciclagem
Perigoso	196,69	11,5	101,5	25,8
Não Perigoso	4.237,98	2.376,92	3.452,3	3.154,1
Total	4.434,67	2.388,42	3.553,8	3.179,9
Total	6.823,09		6.733,7	
% Aterro	65		53	
% Reciclagem	35		47	

Em 2023, a Companhia reduziu em 12% o envio de resíduos para aterro, em comparação a 2022.

A Viveo entende que a análise do impacto de produtos e embalagens e a busca por soluções sustentáveis devem ser elementos intrínsecos ao processo de inovação e desenvolvimento contínuo do seu portfólio, envolvendo todo o escopo da vida útil de produtos e serviços. Por isso o tema integra a estratégia de sustentabilidade da Companhia e reflete o seu compromisso com todo o ecossistema.



Grupo de Trabalho Produtos Sustentáveis

O grupo é dedicado a integrar a sustentabilidade no processo de desenvolvimento de produtos, realizou uma série de diagnósticos e impulsionou o engajamento das equipes para parâmetros de inovação, dentre os dez atributos de sustentabilidade propostos na Política de Produtos Sustentáveis, cuja premissa é o desenvolvimento de produtos ou aprimoramento dos produtos existentes para que sejam mais sustentáveis, envolvendo todo o escopo da vida útil do produto/serviço.



Programa Papyrus Circular

A Papyrus, uma das principais fabricantes de papel cartão do País, fechou parceria com o Grupo Vivero para que as embalagens das marcas Cremer, Bellacotton e Topz, sejam produzidas com o papel cartão Vitacycle, cuja composição conta com 40% de aparas pós-consumo. Além do uso de um papel cartão mais sustentável, a Vivero pode atestar todo o processo de produção das embalagens por meio do programa Papyrus Circular, que rastreia a origem da matéria-prima utilizada na fabricação do papel cartão e certifica o processo em termos de sustentabilidade, gerando também créditos de reciclagem para essas marcas.

O projeto envolve também a Gráfica Edelmann, responsável pela produção das embalagens, e a Cleantech Polen – parceira da Papyrus, que gera os créditos de reciclagem. Em 12 meses (de janeiro a dezembro de 2023) foram utilizadas na Vivero mais de 290 toneladas de aparas pós-consumo para produzir o papel-cartão Vitacycle® em volume suficiente para acondicionar 82,6 milhões de unidades de produtos embalados. Neste processo, foi evitada a emissão de 172 toneladas de CO₂ equivalente.



Energia

[GRI 302-1 | 302-2]

Com foco em ampliar continuamente a eficiência energética em suas operações, a Viveo adquire energia no Ambiente de Contratação Livre (ACL), que incentiva o uso de fontes renováveis, e desde 2021 adquire certificados de energia renovável (I-REC), que assegura matriz energética de baixo impacto ambiental. O consumo de energia é monitorado constantemente em uma plataforma específica e analisado em reuniões gerenciais, nas quais também são definidas ações para melhoria de desempenho.

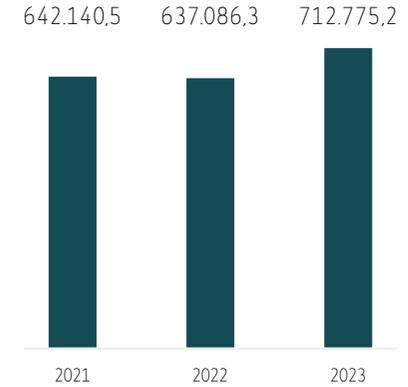
Em 2023, o consumo total de energia foi de 712,8 mil gigas joules, 12% superior a 2022, em razão do investimento em mais câmaras frias, usadas para armazenar medicamentos, nos Centros de Distribuição.

Entre as ações realizadas para reduzir o consumo focadas na redução da emissão de CO₂, destacam-se:

- Investimentos para redução do consumo de energia elétrica. Esses recursos foram usados, por exemplo, na aquisição de um compressor de ar centrífugo;
- Otimização da operação na climatização do setor de fiação da unidade têxtil, reduzindo o uso do chiller de água gelada; e
- Redução de 1% no consumo de energia (escopo 2) por tonelada produzida nas operações industriais (megaWatt/ tonelada produzida).

Consumo total de energia (dentro e fora da organização)

(em GJ)



Consumo de combustíveis - Fontes não renováveis

(em GJ)

Fonte	2021	2022	2023	Varição 2023x2022
Acetileno	2,9	1,3	1,7	33%
Diesel	68.913,0	65.157,2	66.646,5	2%
Gasolina	12.365,5	12.029,5	17.258,5	43%
GLP	5.934,6	6.343,8	12.456,9	96%
Gás natural	87.076,1	55.316,3	323,6	-99%
Total	174.298,1	138.848,1	96.687,2	-30%



Em 2023, o consumo de energia de fontes não renováveis registrou uma queda de 30%, em função da substituição do gás natural por biomassa, na caldeira da área têxtil, e pelo aquecedor de fluido térmico na unidade de adesivos. Na caldeira movida a biomassa, o combustível fóssil dá lugar à biomassa proveniente de madeira de reflorestamento.

No mesmo período, o uso de GLP cresceu 96% em razão do aumento da produção em Santo Amaro da Imperatriz (SC), onde o gás é utilizado na secagem de mantas de algodão. Devido ao aumento de 43% no consumo de gasolina no ano passado, em relação a 2022, a Companhia realizará um estudo para definição de critérios relativos uso de combustível pela frota própria.

Consumo de energia elétrica

(em GJ)

2021	2022	2023	Varição 2023x2022
238.771,9	228.791,0	257.249,1	12%

Consumo de combustíveis - Fontes renováveis

(em GJ)

Fonte	2021	2022	2023	Varição 2023x2022
Etanol	1.702,6	2.922,9	4.157,1	42%
Biomassa	213.490,9	248.628,7	330.275,6	33%
Total	215.193,5	251.551,6	334.432,7	33%

Consumo de Energia Fora da Organização

(em GJ)

	2021	2022	2023	Varição 2023x2022
Querosene	2.358,3	4.449,8	7.793,4	75%
Diesel	11.248,9	12.979,9	13.326,8	3%
Gasolina	269,5	465,4	3.286,0	606%
Lubrificante	-	0,3	-	
Total	13.876,7	17.895,4	24.406,2	6%



Frota Verde

A VÍVEO chegou ao final de 2023 operando uma frota de oito caminhões elétricos.

Ao longo do ano, foram realizadas 1.211 entregas verdes com esses caminhões em três estados: sendo 738 em São Paulo, 289 no Distrito Federal e 184 no Rio Grande do Sul, o que gerou uma redução de 87,7 de tCO₂e e uma economia de cerca de R\$ 401, 8 mil em diesel, considerando o valor médio por litro em 2023.

Paralelamente, a parceria com a Movida – empresa de locação de carros – neutraliza 100% das emissões de GEE geradas nos contratos de locação da frota da área comercial por meio do plantio de árvores nativas no corredor de biodiversidade do Rio Araguaia, um dos maiores espaços de biodiversidade do mundo.





Grupos de Trabalho: Energia e Emissões Logística Sustentável

O Grupo de Trabalho (GT) de Energia e Emissões se encarrega de estabelecer objetivos de longa duração e promover a implementação de práticas ecoeficientes, com a finalidade de reduzir a intensidade energética e as emissões de gases de efeito estufa (GEE), além de incrementar a utilização de fontes renováveis de energia nos processos produtivos.

Por outro lado, o GT de Logística Sustentável foca no planejamento e monitoramento de ações destinadas à redução das emissões oriundas das atividades logísticas. Desde 2021, esses grupos têm liderado a gestão do Inventário de Emissões e direcionado a maior parte dos investimentos aprovados pela empresa, totalizando mais de R\$ 3,9 milhões destinados a projetos ESG somente em 2023.

Emissões atmosféricas

[GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-6]

A Viveo quer crescer como uma organização que não só é capaz de mitigar seus impactos negativos relacionados às emissões de gases de efeito estufa, de modo a dissociar a expansão dos negócios de um consequente aumento das emissões. Em 2023, a Companhia seguiu trabalhando no aprimoramento da qualidade dos dados das emissões de escopos 1 e 2. No escopo 2, desde 2021, investe nos certificados I-REC para manter a rastreabilidade e compensação da energia consumida a partir de fontes renováveis.

Também incrementou o mapeamento das categorias de escopo 3: viagens a negócios, geração de resíduos nas operações, bens e serviços comprados, e deslocamento de colaboradores. O acompanhamento é realizado por meio de uma plataforma específica, Climax, em 48 operações em 2022 e 69 operações em 2023. Profissionais das unidades reportam as informações de consumo no Climax. A verificação e revisão dos dados é feita pela equipe de engenharia, utilidades e eficiência energética, manutenção e meio ambiente corporativa.

Além disso, semestralmente é realizada avaliação de consistência de dados por uma empresa especializada, com acompanhamento dos resultados no Fórum de Mudanças Climáticas.

Ao final de 2023, as iniciativas de ecoeficiência implementadas resultaram na redução de 20% no total de emissões de GEE. Entre as iniciativas que contribuíram para a diminuição relativa aos escopos 1 e 2, destacam-se:

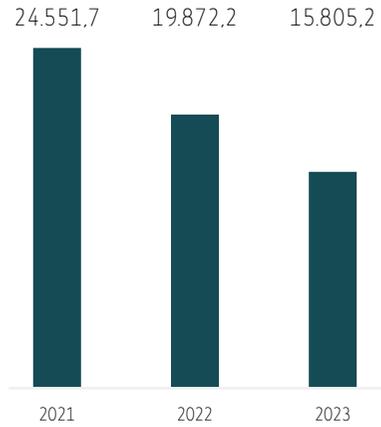
- Início da operação do aquecedor de fluido térmico à biomassa na unidade de adesivos em agosto de 2022;
- Início da operação com hélices mais eficientes nas torres de resfriamento da fiação na unidade têxtil; e
- Substituição de luminárias por modelo que utiliza tecnologia LED na unidade têxtil.

Em paralelo às ações em curso, a Companhia planejou o mapeamento de riscos climáticos, a ser realizado em 2024.



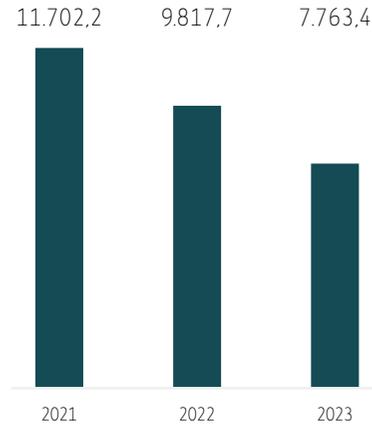
Volume total de emissões de GEE

(em tCO₂e)



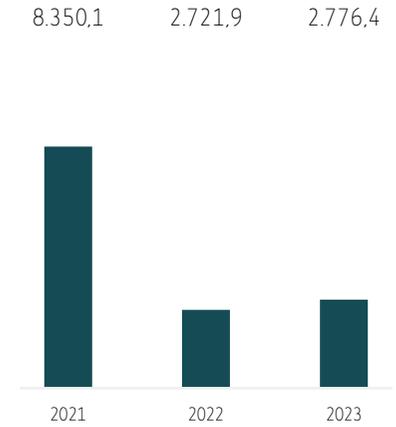
Evolução - Escopo 1

(em tCO₂e)



Evolução - Escopo 2

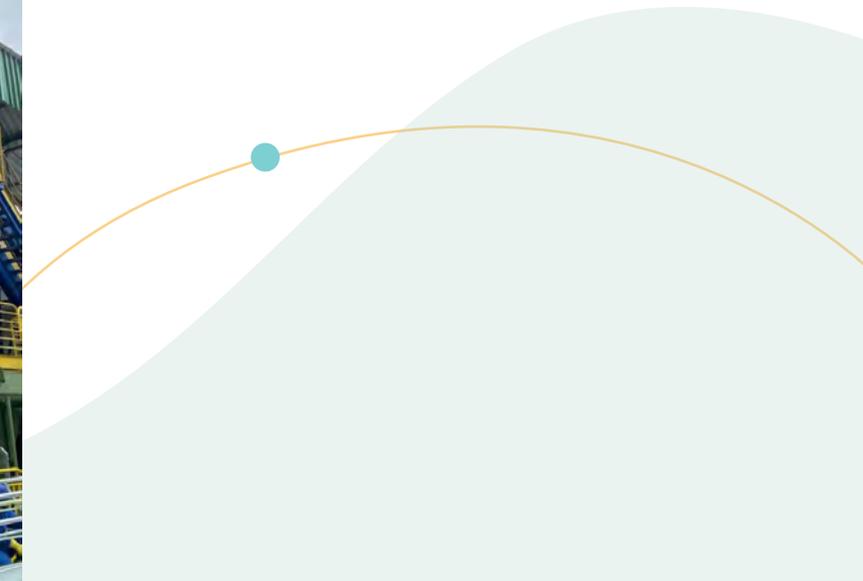
(em tCO₂e)



Emissões Escopo 1

(em tCO₂e)

Fontes de emissão	Volume
Combustão estacionária	1.433,8
Combustão móvel	5.417,3
Emissões fugitivas	773,1
Resíduos sólidos	139,2
Total do escopo 1	7.763,4

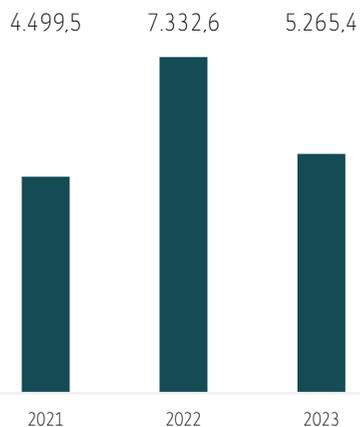




Considerando as categorias abrangidas no escopo 3, o maior impacto é de resíduos. É nesse item que se concentra a maior redução registrada em 2023, devido ao menor envio de resíduos para aterros e com duas unidades “aterro zero”, a Daviso e a FW.

Evolução - Escopo 3

(em tCO₂e)



Emissões Escopo 3

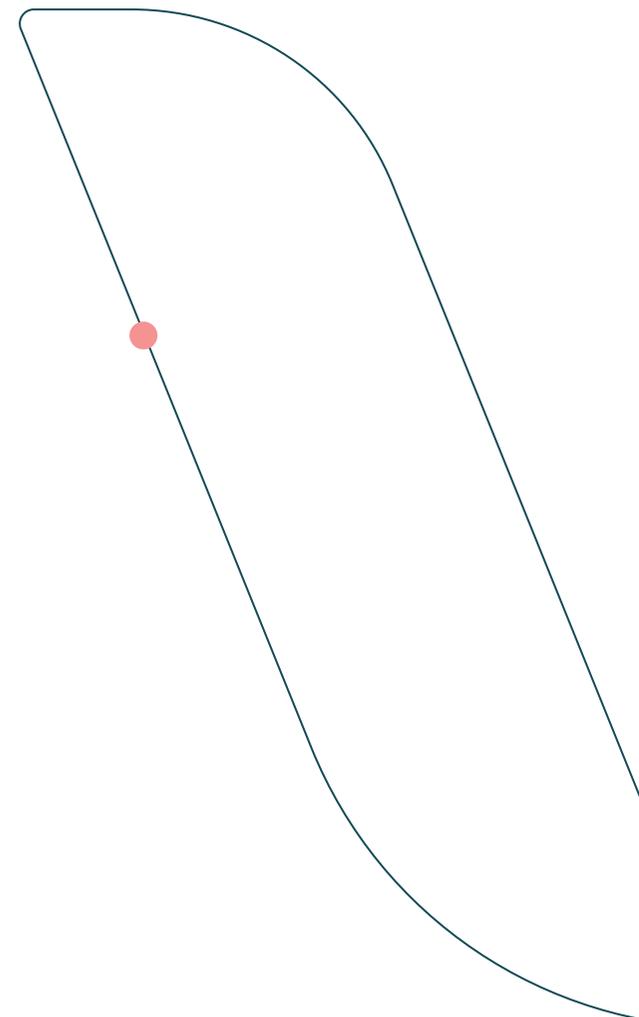
(em tCO₂e)

Fontes de emissão	2023
Atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas nos escopos 1 e 2	292,6
Deslocamento de empregados (casa trabalho)	894,8
Viagens a negócios	751,2
Resíduos gerados nas operações	3.326,7
Total do escopo 3	5.265,4

Emissão de outros GEE

(em tCO₂e)

SDO	2021	2022	2023	Varição 2023x2022
HCFC (R-22)	1.436,1	1.643,1	446,3	-73%
HCFC-141b	8,2	0,0	0,000000	-
Propano (R-290)	0,0	0,000858	0,001158	35%
Isobutano (R-600a)	0,0	0,003474	0,000000	-100%





Sobre o Relatório





Perfil do Reporte

[GRI 2-2; 2-3; 2-4; 2-5; 2-14]

Este é o terceiro Relatório de Sustentabilidade da Viveo alinhado às orientações da Global Reporting Initiative (GRI), organização sem fins lucrativos que propõe diretrizes para assegurar a qualidade e a comparabilidade dos reportes de organizações de todo mundo. Nos últimos anos, acompanhando as tendências mundiais de gestão e reporte ESG, a Companhia tem agregado ao Relatório parte das recomendações de outras instituições de referência no tema, tais como International Integrated Reporting Council (IIRC), Pacto Global das Nações Unidas, Fórum Econômico Mundial, Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e Financial Stability Board (FSB) – no âmbito da Força Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD).

Assim, esta edição apresenta informações referentes ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, mesmo intervalo aplicado para as informações financeiras, e destaca o desempenho ambiental, social, econômico e de governança da Compa-

nhia, além de aspectos relevantes à estratégia corporativa e ao modelo de negócios adotados nesse período. As informações publicadas se referem às atividades da Viveo, sediada em São Paulo (SP), e todas as suas controladas – conforme apresentado no [Relatório de Administração](#) e [Demonstrações Financeiras 2023](#).

Seguindo a versão mais recente de diretrizes propostas pela GRI (Standards), este Relatório passou por verificação externa independente – atividade executada pela KPMG, refletindo o compromisso da Companhia com a transparência. Veja a Carta de Asseguração emitida pelos auditores independentes na [página xx](#).

A elaboração do Relatório envolve diversas áreas da Companhia, as quais fornecem informações, indicadores e análises relacionadas a diferentes esferas do negócio, permitindo a abordagem transversal do contexto de sustentabilidade da Viveo. A versão final da publicação é analisada pelo Conselho de Administração.



Publicação

Os Relatórios de Sustentabilidade da Viveo são publicados anualmente e podem ser acessados em seu website. A última edição foi publicada em junho de 2023, referente a 2022. Considerações ou perguntas sobre a publicação podem ser feitas pelo e-mail sustentabilidade@viveo.com.br



Engajamento de *Stakeholders*

[GRI 2-29, 3-1]

Conforme recomenda a GRI, a Viveo concentrou o reporte de 2022 em temas relevantes para a sustentabilidade do negócio, considerando diferentes perspectivas. A fim de assegurar que tanto os interesses da Companhia quanto o de seus diferentes stakeholders fossem contemplados neste Relatório, **o Estudo de Materialidade, que embasa o reporte, incluiu um amplo processo de engajamento de stakeholders, realizado no segundo semestre de 2023.**

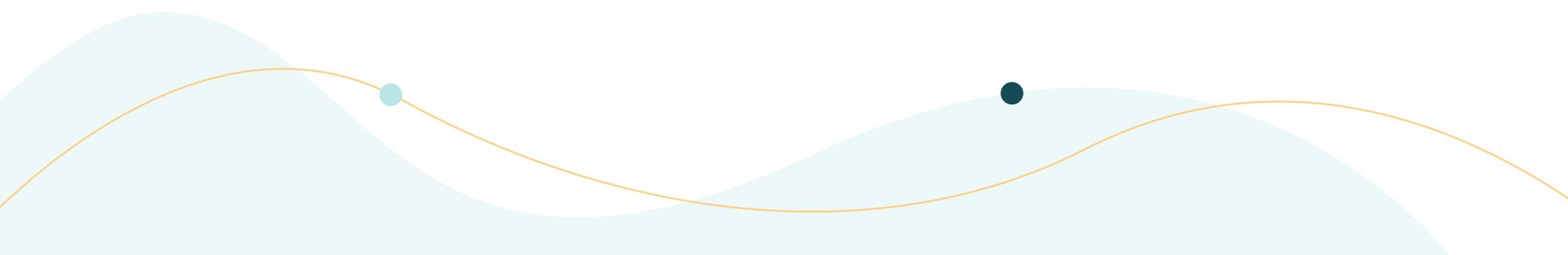
Esse processo incluiu o mapeamento dos públicos de interesse da Companhia, a partir de sua influência e

impacto, dando origem a uma amostra de stakeholders a ser engajada, por meio de consulta on-line da qual participaram colaboradores, fornecedores, investidores, clientes, órgãos públicos e instituições financeiras, entre outros. Ao todo, 161 respondentes indicaram a relevância, sob sua perspectiva, de tópicos relacionados à sustentabilidade pré-elencados pela Companhia.

Em complemento, a Viveo promoveu Painéis de Sustentabilidade, eventos presenciais que reuniram representantes de clientes, fornecedores e duas comunidades locais: Blumenau (SC) e Brasília (DF). Realizados no

mês de novembro, os Painéis reuniram cerca de 100 pessoas e tinham por objetivo identificar aspectos e impactos socioambientais decorrentes das atividades da Companhia, para tanto, foram conduzidos por uma consultoria especializada, a fim de assegurar a isenção e o equilíbrio da coleta de opiniões.

Conforme orienta GRI, o grau do impacto nos stakeholders constituiu o parâmetro para o grau de engajamento de outros públicos, além de comunidades, colaboradores e fornecedores locais, que formaram a amostra presente nos painéis.





Temas relevantes

[GRI 3-2]

O Estudo de Materialidade 2023 foi desenvolvido com o objetivo de revisar os tópicos relevantes elencados no Relatório de Sustentabilidade 2023, bem como identificar eventuais novos temas relevantes tanto à inserção de aspectos ESG à estratégia de negócios quanto à divulgação no reporte referente a 2023. Incluiu, assim, uma combinação de análises, entre as quais destacam-se:

Contexto corporativo: considera documentos internos, diretrizes e plataformas de comunicação que evidenciam as políticas e práticas ESG da Viveo, além de entrevistas com integrantes da Alta Gestão;

Benchmarking setorial: avaliação de relatórios de sustentabilidade de outros players do setor, para identificação de temas materiais recorrentes e suas respectivas abordagens, bem como da conexão desses temas com a Agenda 2030;

Frameworks globais: análise de guias de gestão e reporte ESG, para correlação de materialidade;

Engajamento de stakeholders: consolidação dos resultados de diferentes mecanismos de interação, junto a grupos específicos de stakeholders, por meio dos Painéis de Sustentabilidade e consulta *on-line*.

A partir dessas análises, foram propostos os tópicos materiais e seus respectivos indicadores de desempenho, avaliados pela Companhia quanto à viabilidade do monitoramento e do reporte, considerando a gestão efetiva sobre esses temas, bem como questões operacionais e estratégicas envolvidas.

Assim, a materialidade deste ciclo de reporte considera oito macrotemas fundamentais, conforme demonstra o infográfico da [página 22](#).



Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso.

A Viveo S.A. elaborou o presente relatório com base nas normas de reporte da GRI para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
A organização e suas práticas de relato			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	8, 16, 27	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	133	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	133	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-4 Reformulações de informações	133	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-5 Verificação externa	133	
Atividades e trabalhadores			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8, 16, 101	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7 Empregados	71	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8 Trabalhadores que não são empregados	71	



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
Governança			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	27	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	27	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	27	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	36, 43, 102	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	20, 27, 65	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	133	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15 Conflitos de interesse	27, 36	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	27, 36, 43, 102	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	20	Informações complementares sobre os Conselheiros estão disponíveis no Formulário de Referência, item 7.3.
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	27	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-19 Políticas de remuneração	27	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-20 Processo para determinação da remuneração	27	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-21 Proporção da remuneração total anual	-	A. 37,0% B. 0% Em relação ao item B, em 2023 não houve reajuste na remuneração do indivíduo mais bem pago da organização. Já o reajuste médio dos colaboradores foi de 13,7%. Considerou-se para o cálculo a remuneração anual (salário, férias, 13º salário e benefícios) de todos os colaboradores descritos no indicador 2-7.



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
Estratégia, políticas e práticas			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	2	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23 Compromissos de política	36	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-24 Incorporação de compromissos de política	36	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-25 Processos para reparar impactos negativos	36, 43, 82, 102	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	36	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	-	As ações consideradas "significativas" pela Viveo são as descritas no item 4 do Formulário de Referência. Não houve novos casos significativos durante o período do Relatório.
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-28 Participação em associações	113	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	99, 101, 105, 113, 134	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30 Acordos de negociação coletiva	71	Todos(as) os(as) empregados(as) da Viveo são representados(as) por sindicatos próprios à categoria profissional de cada unidade de negócio, estando os empregados submetidos aos parâmetros das Convenções Coletivas vigentes. Realizamos acordos coletivos quando há necessidade de negociações específicas para uma categoria ou parte dela. Em 2023 estavam cobertos 33% dos profissionais.



Norma GRI	Conteúdo	Página / resposta	Requisitos omitidos	Motivo/explicação
Temas materiais				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	134		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-2 Lista de temas materiais	82, 135		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	36, 59, 94, 101, 105, 120		
Desempenho Econômico				
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	67		
Práticas de Compra				
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	101		
Combate à Corrupção				
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	36		
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	-		Em 2023, a Viveo registrou um caso confirmado de corrupção, em que as medidas cabíveis foram tomadas (demissão por justa causa e processo judicial em trâmite). Em decorrência desse caso, as diretrizes da Política Anticorrupção e Antissuborno junto aos colaboradores foram reforçadas.
Concorrência Desleal				
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	-		Ao final de 2023, a Companhia possuía uma ação pendente junto ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE). Informações detalhadas podem ser acessadas no Formulário de Referência.



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
Energia			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	126	
GRI 302: Energia 2016	302-2 Consumo de energia fora da organização	126	
Água e Efluentes			
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como recurso compartilhado	117	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-3 Retirada de água	117	
Emissões			
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	129	
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	129	
GRI 305: Emissões 2016	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	129	
GRI 305: Emissões 2016	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	129	



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
Resíduos			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	120	
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	120	
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	120	
GRI 306: Resíduos 2020	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	120	
GRI 306: Resíduos 2020	306-5 Resíduos destinados para disposição final	120	
Avaliação Ambiental de Fornecedores			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	101	
Emprego			
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de funcionários	73	
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	74	



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
Saúde e Segurança do Trabalho			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	82	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	82	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	82	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	82	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	82	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	82	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	82	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	82	
Capacitação e Educação			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Número médio de horas de treinamento por funcionários	94	
Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade dos órgãos de governança e dos funcionários	71, 89	
Não Discriminação			
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	-	Em 2023, foram confirmados quatro casos de discriminação. Essas ocorrências tiveram o devido tratamento interno com a aplicação das penalidades previstas.



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
Comunidades Locais			
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	105	
Avaliação Social de Fornecedores			
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	101	
Saúde e Segurança do Consumidor			
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	59	
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2017	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	59	
Marketing e Rotulagem			
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	-	Em 2023 a Companhia recebeu uma notificação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	-	Em 2023 não houve casos de não conformidade relacionada a marketing.
Privacidade do Cliente			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	46	



KPMG Auditores Independentes Ltda.
Rua Verbo Divino, 1400, Conjunto Térreo ao 801 - Parte,
Chácara Santo Antônio, CEP 04719-911, São Paulo - SP
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo - SP - Brasil
Telefone +55 (11) 3940-1500
kpmg.com.br

Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023

Ao Conselho de Administração e Acionistas
CM Hospitalar S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela CM Hospitalar S.A. ("Viveo" ou "Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada sobre as informações não financeiras constantes no "Relato de Sustentabilidade 2023" ("Relatório") da Viveo, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguarção limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da CM Hospitalar S.A.

A administração da Viveo é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI – Standards)*;
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório, para que estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório, com base nos trabalhos de asseguarção limitada conduzidos com base na NBC TO 3000 (revisada) – Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000 (revised) – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*. Essas normas requerem o planejamento dos trabalhos e a execução dos procedimentos de forma a obter

segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relato da Viveo, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

A KPMG Auditores Independentes Ltda. ("KPMG") aplica a Norma Brasileira de Gestão de Qualidade (NBC PA 01), que requer que a firma planeje, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relacionados com o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e exigências legais e regulatórias aplicáveis. Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 revisada (*ISAE 3000 revised*) consiste principalmente de indagações à administração da Viveo e outros profissionais da Viveo que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguarção limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- planejamento dos trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da Viveo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório.
- o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório; e
- para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.
- análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI*;
- avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados;

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração *GRI – Standards* aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório.



Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguaração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguaração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguaração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguaração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguaração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da *GRI – Standards* e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguaração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (*GRI – Standards*).

Conclusão

Nossa conclusão foi formada com base nos, e está sujeita aos, assuntos descritos neste relatório.

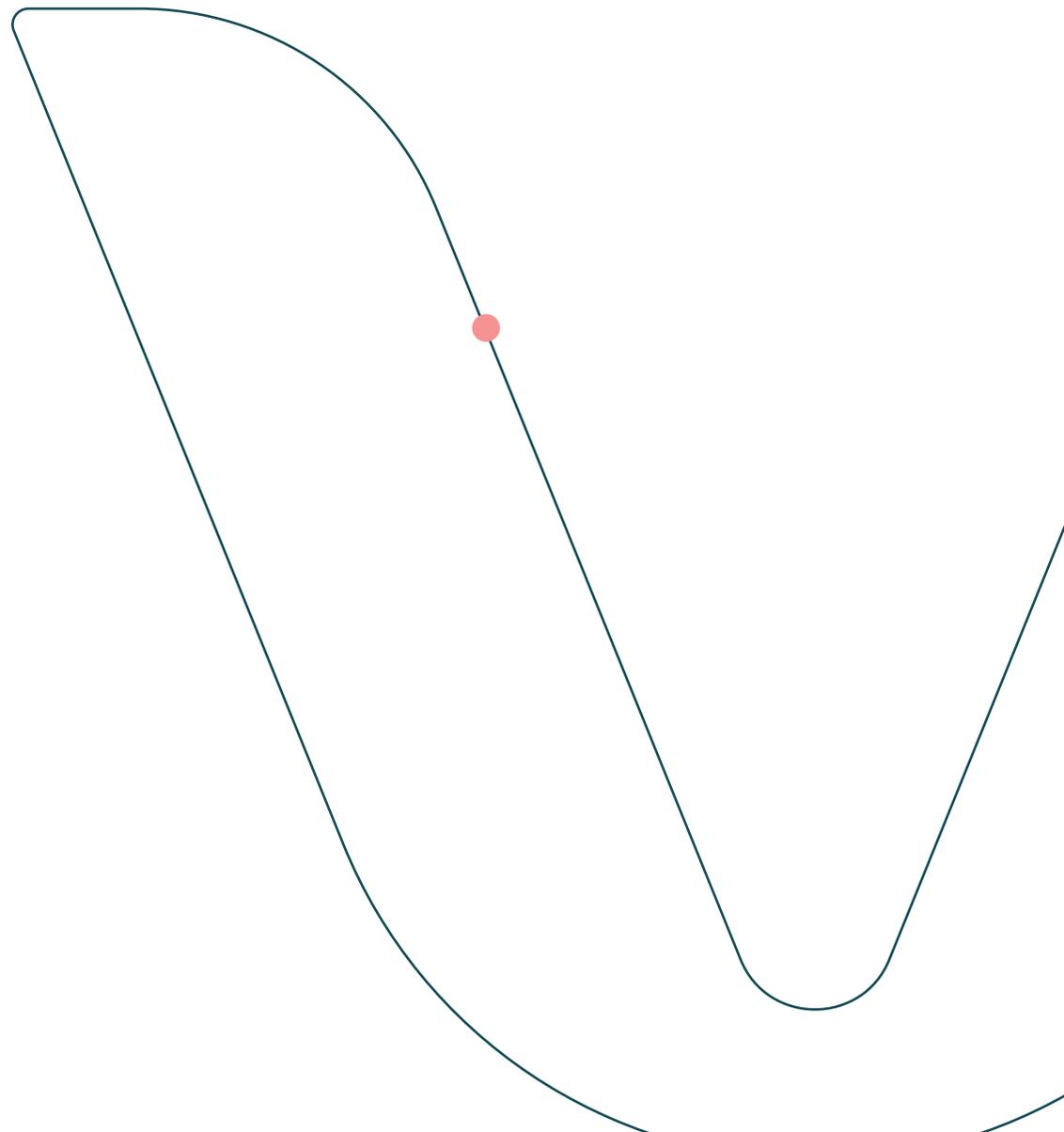
Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da Viveo, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI*.

São Paulo, 13 de junho de 2024

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-014428/O-6

Juliana Leonam de Araujo Braga
Contador CRC 1SP25106210/O



The logo for Viveo, featuring the word "viveo" in a lowercase, sans-serif font. The letters are white with a slight shadow or gradient effect, making them stand out against the dark teal background. The background itself has abstract, light teal shapes that resemble stylized waves or organic forms.

Relatório de Sustentabilidade 2023

Coordenação:

Sustentabilidade Viveo

Materialidade, consultoria GRI e produção editorial:

We Sustentabilidade

Imagens:

Banco de imagens da Viveo