



viveo

Relatório de Sustentabilidade 2021



# Apresentação

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade publicado pela Viveo. Alinhado às diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), apresenta compromissos e desempenho da Companhia em relação a temas ambientais, sociais e de governança, além de informações sobre o modelo de negócio e a estratégia competitiva no longo prazo.



## Mensagem da Administração

GRI 102-14

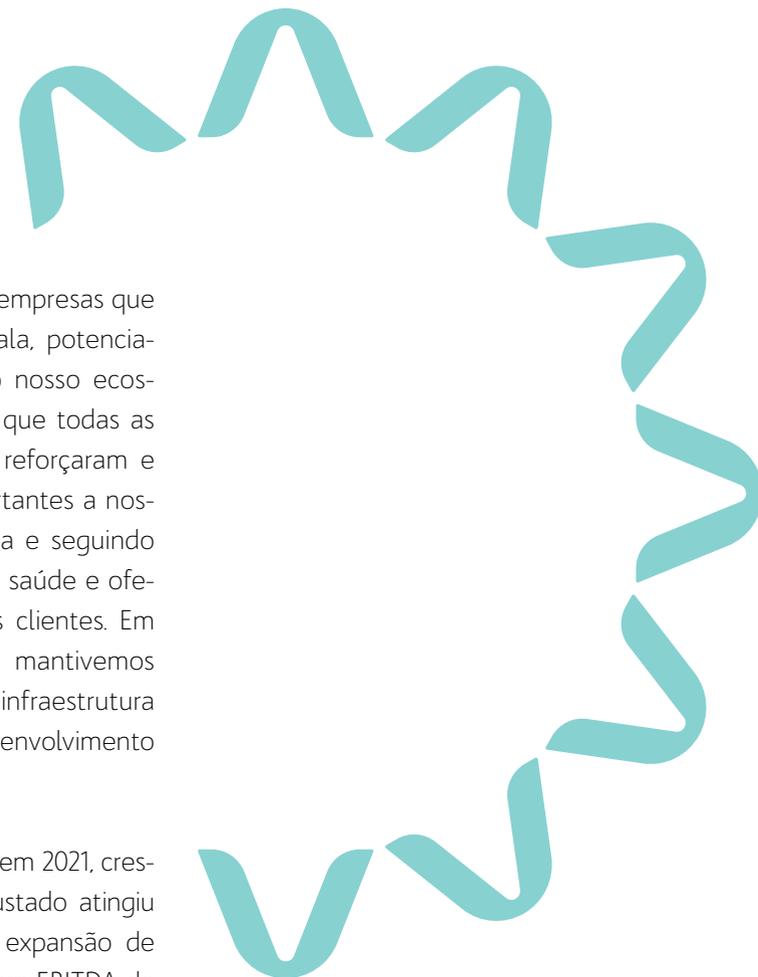
Cuidar de cada vida. Com esse propósito, estruturamos a Viveo: um ecossistema corporativo, formado por 17 empresas que atuam de forma integrada para simplificar o setor de saúde, atendendo a esse mercado de ponta a ponta – da fabricação de produtos médico-hospitalares à entrega ao consumidor final. Muito além da sinergia estratégica, cumprir essa missão exige acreditar genuinamente, todos os dias, que cada vida importa – e que a vida das pessoas e do planeta, agora e no futuro, também depende da conduta responsável dos negócios.

Cientes de nossa responsabilidade, como elo de uma cadeia fundamental ao desenvolvimento sustentável, vivenciamos em 2021 um ano histórico – não apenas como sociedade, ao enfrentar o segundo ano de pandemia de Covid-19, mas também como Companhia. Ainda que imersos no combate à crise sanitária, decidimos dar continuidade à execução de nossa estratégia. Nesse movimento, lançamos nossa nova marca, consolidamos nossas bases de governança, abrimos o capital na B3 e investimos na expansão de nossos negócios.

Essa expansão alia o crescimento orgânico de nossas operações, que nos últimos 4 anos vem crescendo apro-

ximadamente 15% ao ano, a aquisições de empresas que proporcionam sinergias e ganhos de escala, potencializando nossos resultados e fortalecendo nosso ecossistema. Por isso, afirmamos com orgulho que todas as aquisições anunciadas ao longo de 2021 reforçaram e agregaram diferenciais competitivos importantes a nossa Companhia, cada vez mais diversificada e seguindo seu propósito de simplificar o mercado de saúde e oferecer uma solução completa para nossos clientes. Em paralelo à integração dessas empresas, mantivemos nossos investimentos em operações fabris, infraestrutura logística, ferramentas tecnológicas e desenvolvimento do time.

Nossa receita líquida atingiu R\$ 6,2 bilhões em 2021, crescimento de 41%, sendo que o EBITDA Ajustado atingiu R\$ 471,4 milhões, com margem de 7,9%, expansão de meio ponto percentual em relação à margem EBITDA de 2020, reflexo da captura de sinergias das aquisições e otimização da estrutura operacional da Companhia. Além disso, observamos um maior crescimento dos canais que têm margens mais elevadas. O lucro líquido ajustado foi de R\$ 307,8 milhões, crescimento de mais de 134% em relação ao ano de 2020.



### Apresentação



Mensagem da Administração





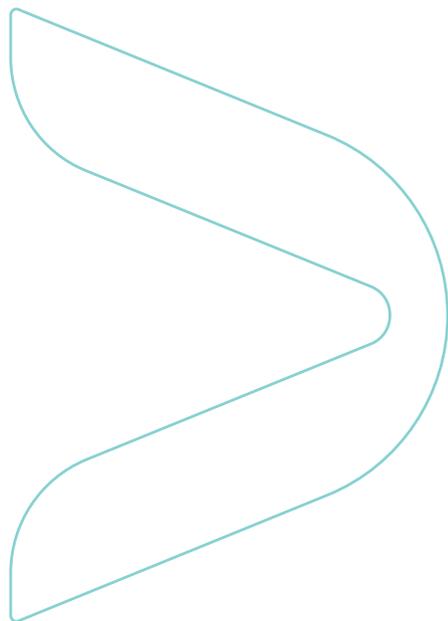
## Apresentação



Mensagem  
da Administração



**Diante dessa crise sanitária sem precedentes, contamos mais uma vez com a conexão de nossos colaboradores ao propósito da Viveo, refletida no esforço incansável para superar os desafios.**



Todos esses resultados são consequência do trabalho dedicado de nossos 4,5 mil colaboradores, que incorporam o propósito da Viveo em cada atividade desenvolvida. Confiantes em seu engajamento, aceleramos a nossa agenda 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. Em um processo de co-criação, que envolveu colaboradores e outros públicos, desenvolvemos um estudo aprofundado de materialidade, o qual considerou todos os nossos segmentos de atuação, definindo objetivos de curto, médio e longo prazos.

Com enorme satisfação, constatamos, em menos de um ano, o alto nível de engajamento dos profissionais envolvidos, já com entregas impactantes – como a substituição de embalagens descartáveis utilizadas em nossa operação logística e transição para frota de veículos elétricos, uma inovação que gerou ganhos econômicos, sociais e ambientais tanto para a Viveo quanto para nossos clientes.

Enquanto toda essa transformação interna acontecia, mantivemos nosso empenho no enfrentamento à pandemia, que no Brasil teve sua fase mais aguda no primeiro semestre do ano. Serviços de saúde

sobrecarregados, com hospitais lotados e escassez tanto de profissionais quanto de suprimentos, compunham o grave cenário de nosso setor. Diante dessa crise sanitária sem precedentes, contamos mais uma vez com a conexão de nossos colaboradores ao propósito da Viveo, refletida no esforço incansável para superar os desafios – que passavam por aumento expressivo dos custos na cadeia global de medicamentos e materiais hospitalares, falta de mão de obra nas fábricas, aumento do custo de fretes marítimos, variação cambial expressiva e urgência do abastecimento.

Para cuidar de cada vida, nas diferentes regiões do Brasil, mais que dobramos a produção de máscaras descartáveis em nossas fábricas e importamos anestésicos, em falta no país e essenciais à intubação de pacientes em situação grave, em tempo recorde. E esses são apenas dois exemplos das diversas iniciativas, cotidianas e excepcionais, que a Viveo empreendeu em 2021 para apoiar clientes e, em consequência, toda a sociedade. Ao mesmo tempo, não descuidamos um minuto sequer da saúde e segurança de nosso time, seguindo todos os protocolos sanitários no desenvolvimento das atividades e oferecendo suporte médico e psicológico aos que demandavam atenção especial, por meio da inauguração de um Centro de Saúde próprio.



## Apresentação



### Mensagem da Administração



Inspirada nas modernas plataformas do varejo, a Companhia trouxe inovação e tecnologia ao setor da saúde com novo projeto de customer care. Com investimentos de aproximadamente R\$ 2 milhões, o projeto é focado em promover uma jornada ágil para os clientes e consumidores. O portal tem uma área personalizada para cada cliente e oferece atendimento virtual rápido com o suporte da assistente virtual Mel, que ganhou personalidade própria e interage dentro do ecossistema. A Viveo é a primeira empresa de saúde do setor de produção e distribuição a desenvolver essa tecnologia, a qual contempla praticamente todas as empresas do Grupo. Como resultado de todo o trabalho, o indicador NPS – métrica de percepção da jornada do cliente – avançou 25%, atingindo 80 pontos.

É assim, atenta às pessoas e ao planeta, que nossa Companhia desenha o futuro. Para 2022 e anos seguintes, nossa expectativa é consolidar nosso ecossistema, agregar novas empresas e criar novos modelos de negócio, que permitam ampliar ainda mais nosso portfólio de produtos e soluções para o setor de saúde. Internamente, avançaremos na agenda de desenvolvimento e promoção da diversidade, da equidade e da inclusão, certos de que isso fortalecerá nossa cultura, preparando nossos profissionais para protagonizar a transformação do setor de saúde no país. Na Viveo, o futuro é construído todos os dias.

**Leonardo Almeida Byrro**

*Diretor-Presidente*

**Mário Sérgio Ayres Cunha Ribeiro**

*Presidente do Conselho de Administração*



**viveo**

Lançamento da nova marca, Viveo, consolidando o ecossistema.



R\$ **1,3 milhão** destinado a ações sociais.

- > Inauguração do Centro de Saúde Viveo.
- > Divulgação da Estratégia ESG.
- > Zona de excelência de NPS, com 80 pontos.
- > Signatária da Better Cotton Initiative (BCI), que promove melhorias na cadeia do algodão, incluindo igualdade de gênero e prevenção dos trabalhos escravo e infantil.
- > Zero acidentes ambientais que tenham gerado algum tipo de impacto significativo ao meio ambiente e à comunidade.
- > Abertura de capital na B3.

## Apresentação



**4.571** colaboradores diretos.



R\$ **6,2 bilhões** de Receita Líquida.



**14,4 horas** de treinamento por colaborador, em média.



R\$ **471,4 milhões** de EBITDA ajustado.



**2,4 mil** fornecedores de bens e serviços.



**11 aquisições anunciadas** durante o ano e oito concluídas.

Destaques 2021



## Premiações e reconhecimentos 2021

- > Prêmio Líderes da Saúde, concedido pelo Grupo Mídia, na categoria Distribuidores - Distribuição de Materiais Hospitalares.
- > Fornecedor destaque em crescimento, no Fórum da Indústria de Marca Própria, organizado pela AMICCI.
- > Prêmio BBM Projeto de Logística – segunda colocada na categoria ESG, com o projeto de embalagens retornáveis.
- > Reconhecimento como parceiro estratégico do Hospital Albert Einstein.
- > Selo de Qualidade recebido da Unimed Blumenau (SC) pelo nível de serviço, atingindo 100% no Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF).
- > Reconhecimento da Unimed Santa Maria (RS): 1º lugar na categoria "Avaliação de Fornecedores de Medicamentos e Materiais."
- > Selo Aterro Zero concedido pela empresa KWM (Kapersul Waste Management) ao Grupo FW (Blumenau/SC).
- > Anuário Revista Época Negócios 360° – 7º lugar entre as empresas do setor de atacado.

### Apresentação



Premiações e Reconhecimentos 2021



**As conquistas reforçam nosso compromisso com a sustentabilidade.**

# SUMÁRIO

## 9

### A Vivero

Nosso ecossistema .....	9
Histórico .....	14
Modelo de negócios .....	16
Estratégia e vantagens competitivas .....	17
Compromisso com ESG .....	21

## 23

### Governança e integridade

Conduta ética .....	23
Estrutura de governança .....	25
Gestão de riscos .....	33

## 35

### Operações e desempenho

Performance das operações .....	35
Desempenho operacional .....	38
Resultado econômico-financeiro .....	42
Mercado de capitais .....	48

## 49

### Gestão social

Colaboradores .....	51
Comunidades .....	71
Fornecedores .....	73
Clientes .....	75
Investidores e outros públicos .....	77

## 78

### Gestão ambiental

Energia e emissões .....	79
Água e efluentes .....	84
Resíduos .....	85
Indústria sustentável .....	88

## 89

### O Relatório

Perfil do reporte .....	89
Engajamento de stakeholders .....	90
Temas relevantes .....	91
Sumário GRI .....	92

Escritório  
São Paulo (SP)

# 1

## A Viveo

### Nosso ecossistema

GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7; 102-16

Cuidar de cada vida é a razão de existir da Viveo, e por isso, temos a missão de simplificar o setor da saúde. Fundada em 1996, em Ribeirão Preto, a Companhia hoje atua como um ecossistema de produtos e serviços, oferecendo soluções ágeis, confiáveis e inovadoras ao setor – incluindo fabricação, distribuição, gestão de estoque, transporte e soluções personalizadas a hospitais, clínicas, laboratórios, farmácias, atacados, indústrias farmacêuticas e aos pacientes finais.

De origem brasileira, a Companhia tem escritório corporativo localizado em São Paulo (SP) e chegou ao final de 2021 com 40 unidades operacionais<sup>2</sup>, entre plantas industriais, lojas e centros de distribuição localizados em quatro regiões do país, reunindo 4.571 mil colaboradores diretos<sup>3</sup>. Assim, a Viveo figura como líder na fabricação e distribuição de materiais para o segmento hospitalar, como ataduras, gazes e adesivos (como, por exemplo, esparadrapos, fitas, curativos), além de medicamentos, e produtos de cuidado pessoal e higiene.

<sup>1</sup> A razão social da Companhia é CM Hospitalar S.A.

<sup>2</sup> Não estão sendo consideradas as seguintes unidades: Far.me (Belo Horizonte/MG e São Paulo/SP), Apijã (Goiânia/GO e Palmas/TO), FW (Blumenau/SC), Cirúrgica Mafra (Bauru/SP, Campinas/SP, Londrina/PR, Ribeirão Preto/SP, São José do Rio Preto/SP e Catalão/GO), Laborsys (São José dos Pinhais/PR), Macromed (Campo Grande/MS e São José do Rio Preto/SP), Tecno4 e PointMed (São Paulo/SP).

<sup>3</sup> Esse número inclui estagiários e aprendizes.

## Unidades operacionais

Ao final de 2021, nossas **40 unidades operacionais**<sup>4</sup> estavam distribuídas entre **25 municípios**, em **10 Unidades da Federação**.

A Viveo

Nosso  
ecossistema



<sup>4</sup> Não estão sendo consideradas as seguintes unidades: Far.me (Belo Horizonte/MG e São Paulo/SP), Apijã (Goiânia/GO e Palmas/TO), FW (Blumenau/SC), Cirúrgica Mafra (Bauru/SP, Campinas/SP, Londrina/PR, Ribeirão Preto/SP, São José do Rio Preto/SP e Catalão/GO), Laborsys (São José dos Pinhais/PR), Macromed (Campo Grande/MS e São José do Rio Preto/SP), Tecno4 e PointMed (São Paulo/SP).



Por que existimos?

Para **cuidar** de cada vida!

A Viveo



Nosso ecossistema



Como fazemos isso?

**Simplificando** o mercado de saúde.

O que somos?

**Um ecossistema de soluções** ágeis, confiáveis e inovadoras para a saúde do Brasil.

## Nossos valores:

- > Integridade vem em primeiro lugar.
- > Cada vida importa.
- > Pensar de forma integrada nos fortalece.
- > Simplificar é nosso jeito de ser.
- > Nós construímos o futuro da saúde.





## A Viveo



Nosso  
ecossistema



Ao final de 2021, o ecossistema da Companhia era formado por 17 empresas. Assim, a partir de múltiplos negócios, a Viveo integra diversos elos da cadeia onde atua, desde a oferta de itens de primeiros socorros, higiene e proteção até o atendimento direto ao paciente, conforme apresenta o infográfico na página a seguir.



## Segmentos de atuação:

- > **Distribuição:** Vendas diretas e indiretas para os mercados público e privado de medicamentos, vacinas, materiais descartáveis, produtos para diagnóstico em análises clínicas, órteses, próteses e materiais especiais, nutrição clínica e equipamentos. Atua neste mercado oferecendo soluções baseadas em amplo conhecimento e experiência, setorial por meio das empresas Mafra Hospitalar, Tecno4, Tecnocold, Diagnóstica Cremer, Byogene, Biogenetix, Vitalab, Apijã, Macromed e Laborsys.
- > **Serviços:** Uma plataforma especializada em soluções integradas e complementares, que otimizam a cadeia da saúde, por meio da HealthLog. A empresa conta com equipe e frota própria, em localização estratégica para atender clientes em todo o território nacional, oferecendo, também, serviços customizados em gestão.
- > **Direct to Patient (D2P):** Serviços e soluções oferecidos diretamente ao consumidor final. Nesse segmento, atuamos com a Far.me, farmácia digital que organiza e entrega medicamentos, de forma personalizada e recorrente, com acompanhamento clínico e farmacêutico, e, também, com a Cirúrgica Mafra, por meio de lojas físicas, na venda de materiais clínico-hospitalares, medicamentos especiais, nutrição, produtos ortopédicos, dermocosméticos e equipamentos para mobilidade, entre outros.
- > **Fabricação e Exportação:** Envolve os produtos fabricados por Cremer, Daviso, FW e Flexicotton. São materiais para cirurgias, primeiros socorros, trato urinário, diagnósticos, esterilização, tratamento de feridas, higiene e proteção, infusão de medicamentos, nutrição clínica e ortopedia.



Plataforma de atendimento ao paciente.

*Farmácia diferente de tudo que você já viu!*



## Nosso ecossistema 2021

Presente na cadeia desde a fabricação até a entrega ao paciente.



Indústria de produtos hospitalares e itens de cuidado e higiene.

*Mais de 85 anos em referência na qualidade e inovação de produtos.*



A Viveo

Um ecossistema em **cuidado** no Brasil.



Plataforma de serviços e soluções logísticas para a cadeia de saúde.

*Mais de 900 mil km por mês e entregas em todo o território nacional.*



Distribuidora canal de Hospitais.

*Portfólio completo de materiais e medicamentos com alcance nacional e alto nível de serviço.*



Distribuidoras canal de Laboratórios.

*Solução completa de itens para laboratórios.*



Distribuidora canal de Vacinas.

*Referência em confiança e qualidade no mercado de vacinas.*



Nosso ecossistema

\* Expressa - CNPJ representado pela marca comercial Mafra Hospitalar.  
\*\* PointMed - CNPJ representado pela marca comercial Tecno4.



A Viveo



Histórico



## Histórico

A Viveo iniciou suas atividades em 1996, como uma distribuidora de materiais e medicamentos hospitalares, fundada pelo empreendedor Carlos Mafra em Ribeirão Preto (SP). Em um ciclo intenso de crescimento, deixou de ser uma sociedade limitada em 2015 e no ano seguinte passou a ter como acionista a DNA Capital – fundo de investimento focado em saúde. O ingresso de capital no negócio marcou o início de uma nova estratégia de expansão, acelerando a aquisição de ativos e a formação de um ecossistema.

Entre os primeiros ativos adquiridos destacam-se a Tecnocold, em 2017, especializada em distribuição de vacinas, e a Cremer, integrada à Companhia no ano seguinte – com 86 anos de história, a indústria é especializada na fabricação de itens para primeiros socorros, cirurgia, tratamento e higiene. Dando sequência ao crescimento inorgânico, em 2020 foi concluído o processo de aquisição da Expressa, distribuidora de medicamentos que atuava há mais de três décadas no Brasil – hoje representada pela marca comercial Mafra Hospitalar.

No mesmo ano, os negócios foram impulsionados pela aquisição de mais quatro empresas: Biogenetix, Vitalab, Byogene – distribuidoras de insumos para laboratórios, marcando o ingresso da Viveo no segmento analítico (reagentes) – e Flexicotton, líder em fabricação de produtos de higiene para marca própria. Além disso, a Companhia adquiriu 35,71% do capital social da Far.Me, uma *startup* mineira, por meio da qual ampliou sua atuação, com canal de atendimento voltado ao consumidor final.

Em 2021, o plano de expansão da Companhia se fortaleceu com a aquisição de Daviso e FW, especializadas e líderes na fabricação de lenços e toalhas umedecidos – dedicadas aos segmentos varejistas e atacadistas, incluindo marcas próprias. A fim de potencializar a sinergia operacional e comercial, ampliando a gama de serviços oferecidos ao mercado, foram adquiridas, ainda, as empresas Tecno4, Pointmed, distribuidoras de produtos médicos, Laborsys, Apijã, Macromed, distribuidoras de insumos para laboratórios e Cirúrgica Mafra, empresa que possui lojas físicas e centro de distribuição para comercialização de materiais hospitalares, medicamentos especiais, produtos ortopédicos, dermocosméticos, entre outros. Além dessas aquisições, foram anunciadas a aquisição de Profarma Specialty, distribuidora de medicamento para hospitais e clínicas, Medcare e Bemk, distribuidora de produtos médicos<sup>5</sup>.

Assim, em 2021 esse ecossistema foi consolidado na Viveo, marca institucional que reúne todas as empresas da Companhia, atuando de forma integrada, da produção à entrega ao consumidor final. O ano também foi marcado por um importante movimento na área societária: em agosto, a Viveo abriu seu capital na B3, passando a negociar ações ordinárias, a fim de captar recursos para impulsionar investimentos – a Companhia foi listada no Novo Mercado, segmento de maior governança corporativa da B3.

**Em 2021, o ecossistema foi consolidado por meio da marca institucional Viveo, que reúne todas as empresas da Companhia.**

<sup>5</sup> Ao final de 2021, essas três aquisições aguardavam aprovação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).



## Linha do tempo



A Viveo



Histórico



● **1996**  
Fundação da Mafra Hospitalar, em Ribeirão Preto (SP).



● **1996 a 2015**  
Expansão da Mafra Hospitalar, com abertura de filiais em todo o Brasil.



● **2016**  
Entrada do fundo de investimento DNA Capital.



● **2020**  
Aquisição das empresas Expressa, Flexicotton, Biogenetix, Byogene e Vitalab e participação no capital social da Farma.



● **2018**  
Aquisição da Cremer e reestruturação da governança.



● **2017**  
Aquisição da Tecnocold.

**viveo**

● **2021**  
Consolidação do ecossistema: o Grupo Mafra passa a se chamar Viveo e a Companhia abre o capital na B3, além da aquisição das empresas Daviso, FW, Tecno4, Pointmed, Laborsys, Apijã, Macromed e Cirúrgica Mafra.



Com 25 anos de história, a Viveo oferece o melhor atendimento e nível de serviço em cobertura nacional.



## Modelo de negócios

GRI 102-6; 102-7

### A Viveo



### Modelo de negócios



Ao longo de 25 anos de história, a Viveo conquistou o reconhecimento do mercado tanto pela qualidade dos serviços prestados quanto pelo portfólio diferenciado. Tornou-se, assim, referência no setor de saúde brasileiro, atendendo aos principais hospitais e clínicas do país, em todo o território nacional – um mercado pujante, composto pelos mais variados prestadores de serviços de saúde (públicos e privados), varejo e logística.

Para concretizar o propósito de “cuidar de cada vida” e a missão de oferecer soluções para simplificar o mercado da saúde, o modelo de negócios da Companhia se destaca pela integração, proporcionando alto crescimento, rentabilidade e retorno sobre o capital investido, além da oferta de uma experiência diferenciada aos clientes. Ao final de 2021, a atuação da Viveo se estendia desde a fabricação de produtos hospitalares e cuidado pessoal até a entrega final ao cliente, amparada pelo amplo portfólio de produtos e pela capilaridade de soluções hospitalares, laboratoriais, clínicas e para pacientes.

Atuando como o principal fornecedor de hospitais, clínicas, laboratórios e farmácias em todo o Brasil, a Viveo oferece serviços e soluções de alto valor agregado, que não apenas atendam às necessidades dos clientes, mas também permitam a prestadores de serviços de saúde e fabricantes de medicamentos melhorar continuamente a gestão desses itens. Essas soluções, operadas por meio da Healthlog, incluem otimização de estoque – redução de tempo médio e de custo, além de redução de espaço para armazenamento de produtos, entre outras – o que possibilita a nossos clientes ampliar o atendimento à população (com maior disponibilidade de leitos, por exemplo), gerar mais receita, repor materiais e medicamentos de forma inteligente, melhorar a rastreabilidade e reduzir riscos de perdas e rupturas de estoques. Buscando estar em todo elo da cadeia da saúde, a Viveo também dispõe de uma solução de assistência farmacêutica especializada e de acompanhamento de pacientes, integrado à distribuição de produtos, que oferece cuidado e eficiência desde a requisição de compra à entrega, na instituição ou na casa do paciente.



Centro de Distribuição - Indaial (SC)



A Viveo



Estratégia  
e vantagens  
competitivas



Fábrica FW – Blumenau (SC)

## Estratégia e vantagens competitivas

Ao consolidar sua estratégia de atuação como um ecossistema de produtos e serviços de saúde, a Viveo constrói relevantes vantagens competitivas, entre as quais se destacam:

- > **Mercado endereçável:** A Companhia tem acesso a um mercado significativamente mais amplo em comparação, por exemplo, às empresas exclusivamente focadas em distribuição de materiais médico-hospitalares e medicamentos.
- > **Retorno superior:** A atuação diversificada da Companhia em segmentos de alto retorno permite atingir resultados consolidados mais atrativos em comparação a empresas com foco exclusivo no segmento de distribuição de materiais médico-hospitalares e medicamentos.
- > **Resiliência:** A diversificação de atuação da Viveo em diferentes vertentes e segmentos mostrou-se um grande diferencial competitivo para o crescimento da Companhia nos últimos anos, mesmo em condições adversas da economia brasileira e do setor de saúde.
- > **Acesso à cadeia:** A experiência da Viveo nos segmentos de atuação tem revelado grandes oportunidades derivadas da presença ao longo da cadeia de saúde, que a permite obter visibilidade, identificar tendências e gerar novos negócios.



## A Viveo



Estratégia  
e vantagens  
competitivas



## Nossos diferenciais

- > Solução *one-stop-shop* (atendimento ponta a ponta da cadeia) diferenciada e equipe de vendas altamente qualificada, para atender diferentes canais e clientes.
- > Solução logística proprietária, com cobertura nacional e níveis de serviço compatíveis com distribuidores hospitalares de excelência, em âmbito global.
- > Grande experiência em saúde para atuar como parceiro de negócios (Marketing Clínico de referência).
- > Reconhecimento entre as empresas líderes do setor de saúde do Brasil.
- > Referência em qualidade nas soluções oferecidas.
- > Administração com alto conhecimento do setor de saúde e da Companhia.
- > Alinhamento estratégico com os acionistas, que contribuem significativamente com sua experiência no setor de saúde no Brasil.
- > Forte comprometimento com as melhores práticas de ESG.



## A Viveo

Estratégia  
e vantagens  
competitivas



### Qualidade como referência

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 416-1

Ciente de sua responsabilidade com cada vida, a Viveo mantém elevado padrão em seus produtos, processos e serviços, o que torna a qualidade um diferencial competitivo fundamental. Para tanto, possui um robusto Sistema de Gestão da Qualidade, composto por diretrizes corporativas, certificações, licenças e autorizações, de modo a assegurar a total conformidade com leis e regulamentos aplicáveis a seus segmentos de atuação. Além disso, conta com uma Célula Corporativa de Garantia da Qualidade, que tem por responsabilidade controlar aspectos relacionados ao tema, gerenciando metas definidas pela Companhia para assegurar a melhoria contínua do desempenho.



Treinamentos específicos e a disseminação de Manuais de Boas Práticas orientam colaboradores das unidades industriais e dos centros logísticos para garantia da qualidade de produtos e serviços. Em 2021, a Viveo revisou suas diretrizes sobre o tema, gerando uma [Política Integrada de Qualidade](#), visando melhorar ainda mais os resultados obtidos no ano anterior, entre os quais se destacam:

- > 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); e
- > Certificação ISO 13485:2016 – Sistemas de Gestão da Qualidade de Produtos para saúde, nas unidades Matriz Cremer (Blumenau / SC) e filial São Sebastião do Paraíso (MG).

Em 2021,  
lançamos nossa  
Política Integrada  
de Qualidade.



Além das análises internas referentes à Qualidade, nossas unidades, produtos e serviços passam por avaliações complementares. É o caso da Cremer, onde 100% dos produtos fabricados são analisados quanto a impactos na saúde e segurança, de acordo com os requisitos das normas ABNT NBR ISO 13485, ABNT NBR ISO 9001 e RDC nº16 – Resolução da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Assim, garantimos que o produto chegue ao consumidor final preservando as características com as quais foi desenvolvido.

## A Viveo

Em complemento aos testes definidos pelas regulamentações a que a Companhia está sujeita, são aplicados ensaios não obrigatórios, reforçando o comprometimento com a qualidade dos produtos. Em 2021, houve aumento significativo dessas análises em novos produtos desenvolvidos, bem como dos estudos de melhoria contínua dos existentes, incluindo aspectos de sustentabilidade.



Estratégia e vantagens competitivas

## Estratégia ESG:

Grupo de Trabalho Qualidade dos produtos e serviços

Para apoiar ações voltadas à garantia de qualidade, a Viveo criou, em 2021, um Grupo de Trabalho (GT) dedicado ao tema, no âmbito de sua estratégia ESG – saiba mais na página a seguir. Esse Grupo tem como objetivo fortalecer aspectos e práticas de qualidade, garantindo consistência a todas as entregas da Companhia, atuando em:

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

Entre as principais atividades desenvolvidas pelo GT em 2021, destaque para a conquista do Certificado de Boas Práticas de Armazenamento, Distribuição e Transporte (CBPADT), aplicável a todos os nossos Centros de Distribuição (CDs).

Além disso, foi iniciada a preparação para que todas as empresas do ecossistema sejam certificadas, até 2025, conforme a NBR ISO 9001, referente aos Sistemas de Gestão da Qualidade. Ao final de 2021, já eram certificados Byogene e Cremer (unidades de Blumenau e Centro de Distribuição de Indaial).





## A Viveo



### Compromisso ESG



## Compromisso ESG

A Viveo reconhece a relevância estratégica e o potencial de proteção e geração de valor da integração de aspectos ESG a todas as suas atividades. Por isso, conta com uma [Política de Sustentabilidade](#), aprovada pelo Conselho de Administração, que estabelece e difunde compromissos, diretrizes e orientações para conduzir o negócio de forma sustentável, considerando os pilares da responsabilidade social, ambiental e de governança.

Ao longo de 2021, a inserção da sustentabilidade nas políticas e práticas foi acelerada. Em 21 de janeiro, junto à divulgação de sua nova marca, a Viveo tornou públicos seus compromissos em relação à sustentabilidade, a serem alcançados até 2030, a partir de iniciativas em diferentes áreas da Companhia. A partir de um estudo aprofundado de materialidade, que considerou todos os nossos segmentos de atuação, foram definidos objetivos de curto, médio e longo prazos, que além de tornarem os negócios cada vez mais competitivos, contribuem com o desenvolvimento sustentável da sociedade e do planeta, com foco na ampliação do acesso a saúde.

Com base nos pilares de atuação, foram formados Grupos de Trabalho (GT) dedicados a cada tema, compostos por cerca de 70 profissionais de diferentes áreas e unidades da Viveo.

Todos os GTs contam com um sponsor, da alta liderança, que formam um Comitê de Sustentabilidade, o qual possui um papel central no monitoramento da Estratégia, análise crítica dos resultados e alinhamento das interfaces entre as diversas áreas, assegurando a efetividade das ações e o atingimento dos planos de trabalho estabelecidos.

Durante 2021, os GTs definiram planos de ação e indicadores de monitoramento, dando início a um amplo processo de diagnóstico e melhoria de políticas e práticas relacionadas a questões sociais, ambientais e de governança. Ao longo deste Relatório, serão destacados os primeiros resultados dessas iniciativas.





A Vivo



Compromisso ESG



## Nossos moonshots<sup>6</sup>

Equalizar a relação dos profissionais da saúde /1000 habitantes em todas as regiões do país.

Garantir 100% de disponibilidade de EPIs no Brasil.



## Nossa razão

Queremos levar cuidado para todos, dos colaboradores aos pacientes, passando por todos os profissionais da saúde. Ser e oferecer soluções íntegras, eficientes e mais sustentáveis.

**Esse é o nosso jeito de cuidar de cada vida. Simples assim.**



## Nossos pilares de atuação

### Gestão íntegra

- Ética e gestão responsável
- Qualidade dos produtos
- Compras sustentáveis

### Desenvolvimento humano

- Desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores
- Diversidade e inclusão
- Gerenciamento da disseminação do conhecimento

### Ecoeficiência

- Energia e emissões
- Água
- Resíduos

### Soluções para a sustentabilidade

- Logística sustentável
- Resíduos do setor
- Produtos sustentáveis



<sup>6</sup> Metas ambiciosas que deslocam nosso time da zona de conforto de forma significativa.



# 2

## Governança e integridade

### Conduta ética

GRI 102-17; 103-1; 103-2; 205-3; 406-1

Na Viveo, ética e gestão responsável constituam valores fundamentais, multiplicados entre todos os colaboradores. Para assegurar a conduta íntegra de suas atividades, a Companhia desenvolve um robusto Programa de Integridade, investindo em gestão e melhoria contínua do controle e combate de práticas antiéticas – o que inclui monitoramento, transparência e disponibilidade de informações relevantes para o controle externo dos públicos de interesse.



## Governança e integridade



Conduta ética



A atuação da Viveo é pautada pelo objetivo de atuar e ser percebida como uma empresa ética e responsável, influenciando positivamente toda a nossa cadeia de valor. Assim, diretrizes detalhadas no [Código de Conduta Ética](#), na [Política de Anticorrupção](#), na [Política Antissuborno](#) e nas demais Políticas Corporativas são aplicáveis às relações com clientes, fornecedores, concorrentes, órgãos públicos, colaboradores e representantes governamentais. Tais relações têm como base o cumprimento de todas as leis e regulamentos vigentes, incluindo – mas não se limitando a – a Lei Geral de Proteção de Dados, a legislação anticorrupção e concorrencial, bem como leis e regulamentos referentes a controles cambiais e de combate à lavagem de dinheiro.



O Programa de Integridade da Viveo constitui um programa de *compliance* específico, com foco na adoção de medidas éticas e anticorrupção que visem a prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos previstos na Lei Anticorrupção e demais leis vigentes, além da ocorrência de suborno e fraudes contra a administração pública, nacional e/ou estrangeira. Assim, a Viveo é gerenciada de forma profissional, de acordo com seus princípios organizacionais e as melhores práticas de governança corporativa, com objetivo de aumentar o seu valor, facilitar o seu acesso ao capital e contribuir para a sua perpetuidade. O Estatuto Social, as políticas e demais documentos relacionados à governança corporativa são disponibilizados aos stakeholders no site de Relação com os Investidores (<https://riviveo.com.br/>). Mais informações sobre o Programa de Integridade são reportadas a partir da [página 30](#).



## Governança e integridade



### Estrutura da governança



## Estrutura da governança

GRI 102-18; 102-20

Empresa listada no Novo Mercado, segmento de listagem da B3 composto por empresas com regras societárias mais rigorosas, a Viveo vem fortalecendo seus mecanismos de governança, a fim de assegurar a transparência, a assertividade da tomada de decisão e os direitos dos acionistas. Entre as principais práticas desenvolvidas nesse sentido, destacam-se:

- A aplicação de mecanismos de *Compliance* rigorosos, garantindo 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 aos acionistas e ao mercado em geral, de maneira transparente; e
- 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.



**Fortalecemos  
nossos mecanismos  
de governança,  
a fim de assegurar a  
transparência.**



Com a abertura de capital (vide box ao lado), a Assembleia Geral Ordinária (AGO) tornou-se a instância máxima decisória da Viveo. Em caráter obrigatório, ocorre anualmente e permite a participação de todos os acionistas<sup>7</sup>.

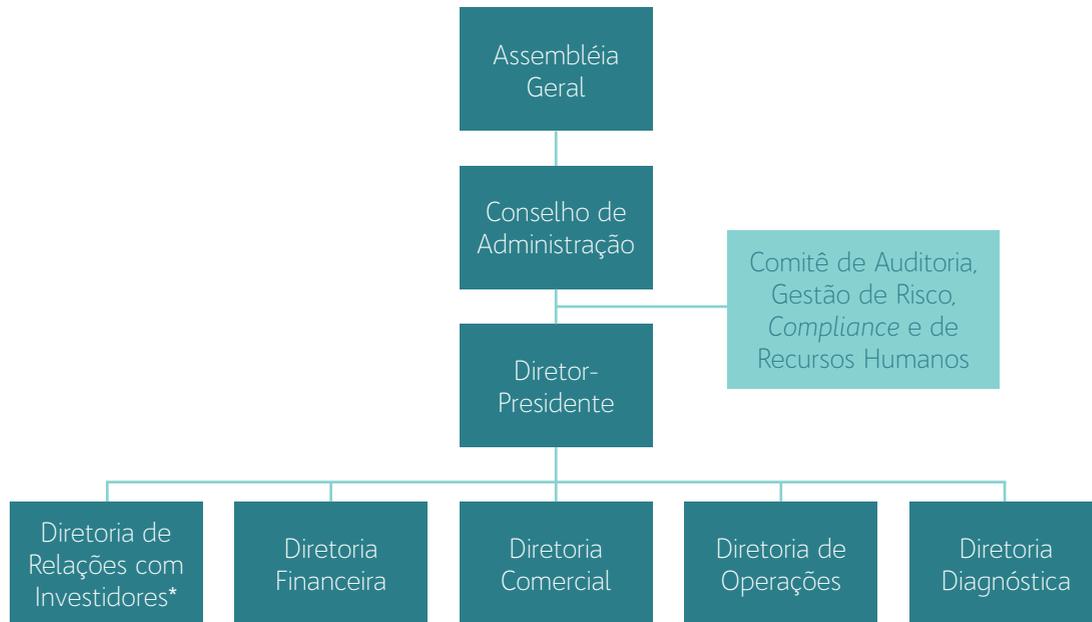
A estrutura de governança é complementada pela atuação do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, assessorados pelo Comitê de Auditoria, Gestão do Risco, *Compliance* e de Recursos Humanos – conforme detalha o organograma a seguir.

## Governança e integridade

### Estrutura da governança

#### Organograma da Administração

(Em 31/12/2021)



\* Função acumulada, em 2021, pelo Diretor-Presidente.

<sup>7</sup> Em 2021, foram realizadas três Assembleias.

## Abertura de capital

Com o objetivo de impulsionar seu plano de investimento, que inclui a expansão em nichos estratégicos para o negócio, a Viveo decidiu alterar sua estrutura societária, com foco na captação de recursos no mercado de capitais.

No dia 9 de agosto de 2021, a Companhia concluiu sua oferta pública inicial (IPO) na B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, com ações negociadas sob o ticker VVEO3. Atendendo a todos os requisitos técnicos, a estreia se deu no Novo Mercado (IGC-NM), com maior nível de exigência em relação às práticas de governança.

As ações da Viveo (VVEO3) compõem as carteiras dos índices IGCX, IGNM e ITAG, sendo que os dois primeiros reúnem companhias com altos níveis de governança e, o último, refere-se às ações com Tag Along diferenciado.

O processo de abertura de capital da Companhia ficou a cargo dos bancos JP Morgan, Itaú BBA, BTG Pactual, UBS BB, Bank of America, Bradesco BBI e Safra.



## Governança e integridade



Estrutura da governança



### Conselho da Administração

GRI 102-22

Responsável por definir estratégias de longo prazo, o Conselho de Administração da Viveo avalia riscos e oportunidades relacionados às atividades da Companhia, analisando aspectos econômicos, sociais e ambientais, além dos mecanismos de governança. Conforme prevê o Regulamento do Novo Mercado, o Conselho de Administração da Viveo pode ser composto por, no máximo, sete membros efetivos — incluindo membros independentes — todos eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral. Entre suas atribuições está a orientação da Diretoria, a qual elege e destitui.

Desde 2018, o Conselho de Administração conta com o apoio do Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos, *Compliance* e de Recursos Humanos.

### Composição do Conselho de Administração

(Em 31/12/2021)

Mário Sérgio Ayres Cunha Ribeiro	Presidente
Thayan Nascimento Hartmann	Conselheiro
Luiz Felipe Duarte Martins Costa	Conselheiro
Ricardo Pechinho Hallack	Conselheiro Independente
Paula Paschoal Queiroz de Moraes	Conselheira Independente

## Os Comitês apoiam o Conselho para a tomada de decisão.



## Comitê de Auditoria, Gestão do Risco, Compliance e de Recursos Humanos

O Comitê de Auditoria, Gestão de Risco, Compliance e de Recursos Humanos é composto por três membros – todos independentes – e responsável pelas rotinas de conformidade e controles da Companhia, e se reporta diretamente ao Conselho de Administração, tendo como principais responsabilidades:

- > Recomendar a aprovação das Políticas Corporativas da Companhia e futuras alterações;
- > Recomendar a aprovação do apetite e mapa de riscos da Companhia;
- > Manifestar-se sobre as sugestões de alteração da estrutura operacional de gerenciamento de riscos e aprovar eventuais sugestões de alterações, caso entenda necessário;
- > Receber e apurar as manifestações registradas pelo Canal de Denúncias;
- > Supervisionar e monitorar a efetividade dos sistemas de controles internos e das auditorias externas e internas das empresas da Viveo;
- > Examinar questões tributárias de interesse da Companhia;
- > Controlar e revisar, antes da publicação, o conjunto de Demonstrações Financeiras;
- > Monitorar o cumprimento dos requisitos legais e regulatórios vigentes para adequação às operações da Viveo;
- > Acompanhar o desenvolvimento de pessoas e políticas de remuneração dos colaboradores; e
- > Manter o Conselho de Administração atualizado sobre monitoramento e exposição a riscos.

Ao final do ano, o Comitê era composto por três membros, eleitos pelo Conselho de Administração:

### Composição do Comitê de Auditoria

(Em 31/12/2021)

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

## Governança e integridade



Estrutura da governança





## Diretoria Executiva

Orientada pelo Conselho de Administração, a Diretoria da Viveo executa a estratégia dos negócios e conduz o time em direção ao alcance dos objetivos definidos para curto, médio e longo prazos. Ao longo de 2021, a Companhia manteve cinco diretorias estatutárias e outras nove, complementares.

Tanto a Diretoria quanto o Conselho de Administração podem ser apoiados por Comitês Temáticos, em caráter permanente ou temporário. Esses Comitês são formados por colaboradores de diferentes áreas e categorias funcionais, incluindo lideranças, que se dedicam à análise e à proposição de encaminhamentos

para assuntos estratégicos. Ao final de 2021, além do Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos, *Compliance* e de Recursos Humanos, atuavam os Comitês de Sustentabilidade, de Doação e Incentivo Fiscal, de Diversidade e Inclusão e de Sistema de Gestão Antissuborno (SGAS).

## Governança e integridade

Estrutura da governança

### Estatutários\*

Leonardo Almeida Byrro	Diretor-Presidente e de Relações com Investidores
Lúcio Flávio Bueno	Diretor de Operações e Logística
Guilherme Fonseca Goulart	Diretor Financeiro
Renan de Almeida Havelha	Diretor Comercial
Thiago Liska	Diretor de Diagnóstica

\* Há empresas do ecossistema com diretores estatutários próprios.

### Composição da Diretoria

(Em 31/12/2021)

### Não Estatutários

André Pacheco	Marketing, Estratégia e Novos negócios
Cintia Pontalti Drehmer	Recursos Humanos*
Flávia Carvalho	Relações com Investidores
Flávio Leal	Aquisições e Novos Negócios
Guilherme Tavone	Tecnologia da Informação*
Joseane Correia	Jurídico, <i>Compliance</i> e Assuntos Regulatórios*
Mauricio Triachim	Recursos Humanos, Saúde, Segurança e Meio Ambiente*
Villeon Jacinto	Supply Chain
Leandro Xavier	Industrial

\* Gerentes seniores.



## Governança e integridade



### Estrutura da governança



## Compliance e Controles Internos

GRI 205-2

A Viveo conta com uma área de *Compliance* e Controles Internos dedicada ao gerenciamento dos riscos inerentes aos negócios da Companhia e com a responsabilidade de estar em conformidade com as leis, regulamentações, e diretrizes aplicáveis. Além dessa área, a Viveo possui um Comitê de Ética, responsável pela condução de um Canal de Ética, para denúncias, de caráter independente e sigiloso veja [página 32](#).

Ações internas para fortalecimento da estrutura, processos e gestão continuada do conhecimento foram implantadas no ano de 2021, por exemplo, a Companhia investiu na preparação à Certificação Profissional em *Compliance* Anticorrupção (CPC-A), oferecendo aos colaboradores capacitações sobre legislação nacional e estrangeira, gestão de riscos, políticas e controles e suporte à Alta Gestão, comunicação, monitoramento e auditoria, investigação e reporte, due diligence, *Compliance* criminal e digital, entre outros tópicos. Após uma longa jornada de preparação os colaboradores da área de *Compliance* aplicaram à avaliação para certificação do LEC (Legal, Ethics & *Compliance*) e foram certificados no CPC-A.



## Estratégia ESG:

Grupo de Trabalho Ética e Gestão Responsável

Responsável por aperfeiçoar as práticas já adotadas em relação a *Compliance* e propor mecanismos para melhoria contínua do desempenho da Companhia em relação ao tema. Entre as ações desenvolvidas durante 2021, destacam-se:

- Elaboração da Política Antissuborno, bem como do Treinamento de colaboradores referente ao tema – que incluiu a produção de uma cartilha especial;
- Análises de riscos de suborno por processos, considerando natureza e extensão dos riscos, impactos e vulnerabilidade;
- Construção dos planos de ação para controles necessários ao enfrentamento dos riscos identificados;
- Análise crítica realizada junto aos gestores e à Diretoria, com reporte ao Conselho de Administração; e
- Criação do Comitê de Sistema de Gestão Antissuborno (SGAS), envolvendo as áreas de *Compliance*, Assuntos Regulatórios, Qualidade e Recursos Humanos.





## Governança e integridade



### Estrutura da governança



## Políticas e procedimentos de *Compliance*

- > **Código de Conduta:** Instrumento para garantir a conformidade com todas as legislações pertinentes e com os princípios da Companhia, a ser seguido por todos seus profissionais e representantes, no exercício de qualquer atividade profissional.
- > **Política de Anticorrupção:** Elaborada em consonância com as leis e regulamentações aplicáveis contra suborno e corrupção, prevê que, no exercício das atividades profissionais e na abordagem de assuntos comerciais, deve-se sempre respeitar as legislações e as normas vigentes, bem como as diretrizes internas da Companhia.
- > **Política de Gestão de Riscos:** Prega a gestão dos riscos inerentes aos processos a partir da identificação, avaliação, monitoramento e tratamentos dos riscos, com o suporte da área de Controles Internos e *Compliance*, a fim de mitigar a probabilidade de ocorrência e/ou impacto.
- > **Política de Antissuborno:** Direciona e orienta a todos atuarem com ética, moralidade, integridade e transparência sobre as situações do negócio, das atividades do dia a dia e sobre o comportamento esperado pelo colaborador, prestador terceiro ou parceiro de negócios, a fim de prevenir e combater situações propensas a atos de corrupção, suborno e fraude.

Todos esses documentos estão disponíveis para consulta no site da Companhia: <https://www.viveo.com.br/>.

Executado pelo time de *Compliance* e Controles Internos, o Programa de Integridade busca garantir a transparência em suas atividades, proteger o patrimônio físico e intelectual e manter boas práticas de governança corporativa, amparado em diretrizes aprovadas pelo Conselho de Administração. Para engajar o público interno, a Viveo mantém um plano de treinamento em políticas corporativas, executado por meio da sua plataforma virtual ou presencialmente, desde a integração de novos colaboradores, incluindo atualizações anuais – em 2021, foram 4.749 colaboradores treinados em relação a aspectos de *Compliance*. Em complemento, colaboradores próprios e terceirizados assinam um termo de conhecimento e aceite das Políticas e cláusulas contratuais são incluídas nos acordos firmados pela Companhia.



Healthlog - Cajamar (SP)



## Governança e integridade



Estrutura da governança



### Canal de Ética

GRI 205-3; 406-1

O Canal de Ética da Viveo é destinado à comunicação de quaisquer atos ou suspeitas de não conformidade com o Código de Conduta, com as políticas internas da Companhia ou, ainda, com a legislação e regulamentação aplicáveis, prevenindo atos antiéticos, de corrupção e suborno. São três meios disponíveis – acessíveis, também, por meio do [site da Companhia](#) – para receber as denúncias, tanto de colaboradores quanto de outros públicos de relacionamento, incluindo a comunidade em geral:

- > **Telefone:** 0800-721-9152
- > **Compliance Helpline:** <https://ethicsdeloitte.com.br/viveo>
- > **E-mail:** [eticaviveo@deloitte.com](mailto:eticaviveo@deloitte.com)

Com garantia de sigilo, todas as denúncias são recebidas por uma empresa terceirizada e independente, especializada no tratamento e apuração das manifestações. Depois de registradas, as denúncias são encaminhadas ao Comitê de Ética e ao Comitê de Auditoria, Gestão de Risco, *Compliance* e de Recursos Humanos para avaliação e definição das medidas a serem tomadas.

Em relação à discriminação, uma reclamação restou comprovada como procedente, a qual, após analisada pelas áreas competentes e nossa Assessoria Jurídica, resultou no desligamento do colaborador denunciado.

O Canal é destinado à comunicação de quaisquer atos ou suspeitas de não conformidade com o Código de Conduta, com as políticas internas da Companhia ou, ainda, com a legislação e regulamentação aplicáveis, prevenindo atos antiéticos, de corrupção e suborno.



## Governança e integridade



Gestão de riscos



## Gestão de riscos

A Política de Gestão de Riscos da Viveo tem por objetivo orientar a identificação e o controle de riscos e oportunidades inerentes aos nossos negócios, potencializando o alcance de objetivos e metas. Políticas complementares, sobre temas correlatos, apoiam a gestão do tema, tais como Política de Negociação de Valores Mobiliários, Código de Conduta, Política de Anticorrupção, Política Antissuborno, Política de Contratação de Auditoria Independente, Política de Transações com Partes Relacionadas e Política de Proteção de Dados Pessoais. Todas estão disponíveis no [website da Viveo](#).

Nesse sentido, a gestão é conduzida a partir do mapeamento de quatro categorias principais de riscos:

- > **Estratégico:** ligados às decisões da alta administração; de imagem/reputação, que afetem a confiança ou idoneidade da empresa; satisfação dos clientes e dependência de parceiros.
- > **Financeiro:** aqueles cuja materialização possa gerar perdas financeiras para a Companhia ou para suas controladas.
- > **Operacional:** envolvem falha operacional e aspectos cibernéticos, com indisponibilidade ou obsolescência de equipamentos e instalações, assim como de sistemas informatizados; e continuidade do negócio, podendo gerar danos nos níveis de serviços acordados com os clientes.
- > **Compliance:** divididos entre riscos regulatórios/legais – que possam gerar sanções e possível perda financeira –, e riscos socioambientais, que acarretem dano ou inviabilização econômica da Companhia ou de suas controladas, tais como ações de reparação, multas e interdições, entre outras.



## Governança e integridade



### Gestão de riscos



Na Viveo, a gestão de riscos parte de três linhas de defesa, permeando os processos de avaliação, identificação, análise, tratamento, monitoramento e comunicação de eventos que afetem adversamente a realização dos objetivos da Companhia. Os riscos são comunicados de forma clara e objetiva, com todas as informações relevantes possíveis, a todas as partes afetadas e/ou responsáveis, e, principalmente, aos responsáveis pela determinação e desenvolvimento das medidas de tratamento de riscos. Como parte dessa gestão, a Viveo promove treinamentos quanto à Política, aplicáveis a todos os colaboradores. Em 2021, foi iniciado o processo de certificação conforme a norma ISO 37001 – a previsão é de que a avaliação quanto à adequação de processos e práticas da Companhia aos requisitos da norma seja concluída em 2022.



## Segurança da Informação

GRI 418-1

Para atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Companhia iniciou, ainda em 2020, o desenvolvimento de atividades alinhadas às melhores práticas relacionadas ao tema, tais como mapeamento de dados pessoais, fluxo do ciclo de vida do dado pessoal, construção da matriz de riscos e avaliação de criticidade de processos. Essas ações envolveram mais de mil processos mapeados e 200 horas de entrevistas com os colaboradores da Viveo, resultando em um plano de ação específico.

Depois da nomeação do Data Protection Officer (DPO), foi estabelecido, em 2021, o Comitê de Proteção de Dados, de caráter multidisciplinar, responsável pela disseminação de boas práticas. Nos primeiros meses de atuação, o Comitê elaborou normativas e sugeriu um conjunto de cláusulas para inclusão

nos contratos firmados pela Companhia, a fim de assegurar a proteção e a privacidade de dados sob gestão da Viveo.

Todo o processo de adequação à LGPD foi acompanhado pelo treinamento dos colaboradores, com conteúdo que orientam quanto a riscos e práticas aceitáveis relativos ao tema. Também foi criado um canal de atendimento aos titulares de dados pessoais, amplamente divulgado, contribuindo para o respeito aos direitos elencados na LGPD.

Em 2021, a Viveo recebeu três solicitações formais sobre tratamento de dados pessoais, as quais já foram esclarecidas – nenhuma delas vinda de agências reguladoras ou relacionadas a vazamento, furto ou perda de dados de clientes.



# 3

## Operações e desempenho

### Contexto de mercado

No segundo ano consecutivo de pandemia no Brasil, com o início da vacinação contra o Coronavírus, a retomada gradual das atividades e a implantação do auxílio emergencial, a economia interna deu sinais de recuperação. De acordo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Produto Interno Bruto (PIB) apresentou crescimento de 4,6% em 2021 – cenário melhor que o observado em 2020, quando o PIB teve retração de 4,1% – a maior queda dos últimos 24 anos.



## Operações e desempenho



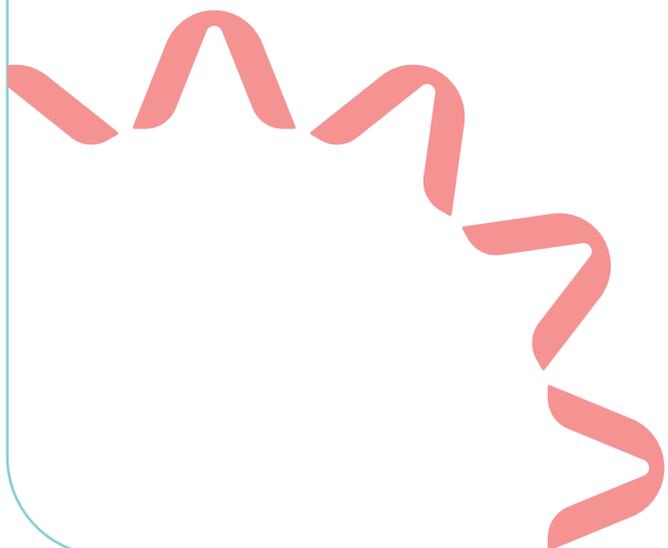
### Contexto de mercado



Assim, a atividade econômica brasileira iniciou uma recuperação, ainda que ligeiramente abaixo da esperada – exceto em atividades que já demonstravam crescimento, algumas beneficiadas pelo cenário pandêmico. Setor com maior participação no PIB, os serviços voltaram a registrar alta, refletindo a melhoria do contexto e da reabertura econômica. Ainda que com gargalos em algumas cadeias de suprimento, a indústria também recuperou perdas de 2020. Na contramão desse movimento ficou a agricultura, que teve desempenho prejudicado por questões climáticas.

As incertezas trazidas pela pandemia e seus desdobramentos também influenciaram o mercado financeiro. A taxa básica de juros (Selic) fechou as projeções a 9,25%, enquanto o dólar (Ptax) chegou ao final do ano cotada em R\$ 5,58 – contra R\$ 5,19 ao fim de 2020<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Fonte: Banco Central do Brasil.



Fábrica Daviso - São Paulo (SP)

Em meio a esse cenário macroeconômico, a Viveo deu seguimento à execução de sua estratégia, mostrando mais uma vez que a resiliência e a diversificação dos negócios fortalecem os resultados em momentos de instabilidade. Ao longo de 2020 e 2021, entre os principais efeitos da crise sanitária sobre o mercado, houve o aumento expressivo dos custos na cadeia global de medicamentos e materiais hospitalares, decorrentes, especialmente, dos seguintes fatores:

- > Ampliação do absenteísmo nas fábricas, em virtude da Covid-19;
- > Elevação do custo dos fretes marítimos em cerca de 500%<sup>9</sup>;
- > Variação cambial, afetando diretamente os custos de produtos acabados e insumos; e
- > Transporte terrestre como principal modal durante a pandemia em decorrência do cancelamento de voos nacionais.

<sup>9</sup> Segundo a Confederação Nacional da Indústria (CNI).



## Operações e desempenho



Contexto de mercado



Combinado a isso, houve a subida de preço do barril de petróleo em 2021, o que provocou aumentos nas estruturas de custos tanto no Brasil quanto em outros países do mundo. A pandemia trouxe ao segmento hospitalar o desafio de ampliar o atendimento em caráter de emergência, ao mesmo tempo em que procedimentos eletivos sofriam forte queda. O nível de ocupação dos hospitais encerrou o ano em 75%, abaixo dos níveis observados no período pré-Covid. Entre os efeitos refletidos nas operações da Companhia, está o crescimento da demanda por Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) – como máscaras, aventais e luvas descartáveis – que alavancou a venda desses itens, especialmente no primeiro semestre de 2021, fase mais aguda da pandemia no Brasil. Ao final do ano 2021, com o avanço da vacinação, houve queda acentuada na demanda por produtos relacionados à Covid-19 e lenta retomada no consumo do mix padrão de materiais hospitalares, medicamentos de alto custo e vacinas.

Cabe destacar, nesse sentido, a relevância estratégica da atuação da Viveo como ecossistema, tanto para atendimento integral ao setor de saúde quanto para a compensação dos impactos e efeitos eventualmente prejudiciais aos resultados econômico-financeiros da Companhia – o que permitiu atingir receita líquida de R\$ 6,2 bilhões em 2021.

**A pandemia trouxe ao segmento hospitalar o desafio de ampliar o atendimento em caráter de emergência.**





## Desempenho operacional

GRI 102-2

### Distribuição para hospitais e clínicas

O braço de distribuição hospitalar e clínicas da Companhia conta com a Distribuidora Mafra Hospitalar e a Expressa Distribuidora de Medicamentos, que se juntou ao ecossistema Viveo em 2020, tendo como suas maiores fortalezas a relação de proximidade com a indústria farmacêutica e a gestão de medicamentos de alto custo e termolábeis. O segmento de distribuição da Viveo constitui um elo entre as indústrias e os hospitais, clínicas, convênios, home cares e instituições de saúde no mercado privado e público, com presença em todo o Brasil.

A Companhia também se destaca por oferecer um portfólio diversificado de materiais médico-hospitalares e medicamentos, cobrindo 60% do volume consumido pelos clientes do segmento. Já em medicamentos, os produtos ofertados pela Viveo ao mercado correspondem a 74% de todo volume consumido por hospitais e clínicas do país.

Ainda em distribuição, a Tecnocold Vacinas é responsável pelo abastecimento de mais de 50% do mercado privado. Desde 2017, quando se integrou ao ecossistema Viveo, apresenta crescimento ano após ano em seu desempenho, chegando em 2021 no marco histórico de 3,5 milhões

de doses de vacinas distribuídas em todo o país. A empresa é pioneira nas melhores práticas de qualidade e mantém seu alto padrão de atendimento e serviço, atingindo 88 pontos na pesquisa de satisfação de clientes (NPS) referente a 2021.

### Manufatura de produtos acabados

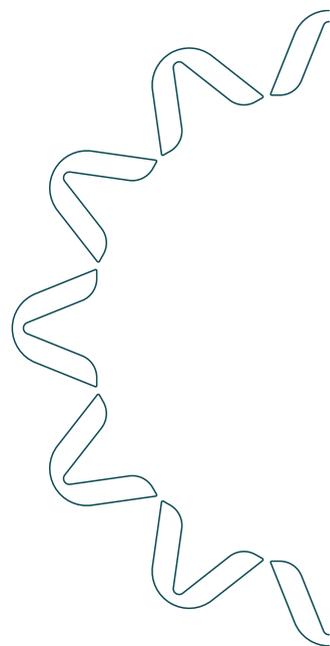
A Cremer é líder na fabricação de itens para as mais diversas necessidades, incluindo: materiais médicos, produtos aplicados em cirurgias, primeiros socorros, trato urinário, diagnósticos, esterilização, curativos, higiene e proteção, infusão de medicamentos, nutrição clínica, ortopedia e trato respiratório. A Companhia busca atender às mais rigorosas certificações de qualidade na fabricação, submetendo-se a constantes auditorias que garantem a gestão de segurança e eficácia dos produtos e serviços ofertados. Já a Flexicotton vem se consolidando ao longo dos últimos anos como uma das maiores fabricantes de produtos de saúde e higiene de marca própria para os grandes varejistas do Brasil. A FW e Daviso são especializadas na fabricação de lenços e toalhas umedecidas e contam com produtos direcionados a higiene infantil, adulta, hospitalar e se dedicam aos segmentos de varejistas, atacadistas e marcas próprias.

Operações e desempenho



Desempenho operacional





Operações e desempenho



Desempenho operacional



Byogene  
Ribeirão Pires (SP)



Byogene  
Ribeirão Pires (SP)

## Laboratórios

O mercado de medicina diagnóstica é altamente fragmentado, contando hoje com mais de 20 mil laboratórios no Brasil. 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 em reagentes para processo de análises clínicas – o chamado “portfólio analítico”.

Ao final de 2021, atendíamos a cerca de 3 mil laboratórios, tanto com portfólio pré-analítico quanto analítico, colocando à disposição desses clientes aproximadamente 6 mil SKUs<sup>10</sup>, mais de 3,5 mil equipamentos e sete unidades técnico-operacionais, cobrindo sete Unidades da Federação (UFs).

A dinâmica de atendimento do portfólio analítico, também conhecido como diagnóstico in vitro, é regionalizada e, em 2021, limitada aos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais,

Mato Grosso, Goiás e Tocantins, além do Distrito Federal. Já para o portfólio pré-analítico, não temos regionalização e cobrimos comercialmente todo o território nacional.

Durante a pandemia, o mercado de diagnóstico foi muito demandado, e nossa abrangência operacional e comercial, se mostrou uma importante ferramenta de distribuição de produtos, contribuindo de forma decisiva para o abastecimento de serviços essenciais como laboratórios e hospitais. Também investimos em um novo canal de atendimento a clientes, o e-commerce, possibilitando ainda mais autonomia e flexibilidade na aquisição de nossas mercadorias, em linha com nosso propósito de simplificar o mercado da saúde, com vistas à sustentabilidade do setor.

<sup>10</sup> Stock Keeping Unit (SKU) refere-se à unidade de manutenção de estoque.



## Operações e desempenho



### Desempenho operacional



## Serviços logísticos

Amplas capilaridade e capacidade de distribuição constituem diferenciais competitivos fundamentais à Viveo, que agregam valor ao nosso ecossistema e asseguram a excelência no atendimento ao cliente. Por meio da Healthlog, nossa plataforma de serviços logísticos, chegamos a diversas regiões do Brasil, incluindo as mais remotas, e alcançamos resultados superiores, entre os quais destacam-se:

- > Alto nível de serviço e cobertura nacional com frota própria;
- > Estrutura ampla alocada em regiões estratégicas;
- > Serviços de armazenagem para hospitais e a utilização de *Vendor Managed Inventory (VMI)* junto a clientes e fornecedores;
- > Nível de serviço mais alto do Brasil com atendimento a 71% dos leitos do país em 24 horas, de 24% em 48 horas e de 5% em 72 horas com serviços comparados aos principais distribuidores americanos; e
- > Uso de *Warehouse Management System (WMS)* nos Centros de Distribuição e celulares em todos os veículos da frota, com ferramentas integradas ao ambiente tecnológico dos nossos clientes.

## D2P (Direct to Patient)

A Companhia desenvolveu a plataforma D2P (*Direct to Patient*) visando oferecer alternativas ágeis, simples e acessíveis para pacientes terem acesso a medicamentos e materiais médico-hospitalares em casa ou onde desejarem. Devido aos relacionamentos comerciais existentes e sua ampla capacidade de distribuição, a Viveo está em posição diferenciada para atuar nesse segmento, que em 2021 teve como principais destaques:

- > Proveniente da nossa operação de atendimento a planos de saúde e seus beneficiários que utilizam medicação especial, mais de 22% de erros de liberação de medicamentos para pacientes foram evitados, 2% de reações adversas de tratamentos detectadas e tratadas e 4,6% de redução de custo operacional desnecessário economizado;
- > NPS de pacientes de 92 pontos, relativo ao atendimento à pessoa física (pacientes) pelos negócios do ecossistema; e
- > Mais de 5,7 mil prescrições médicas e 41 mil medicamentos analisados, seguidas de 700 sugestões de ajustes farmacêuticos, a partir da farmacoterapia, com 70% de aceite pelo paciente e médico.





90 km<sup>2</sup>

De Centros de Distribuição espalhados pelo país.

### Estrutura Logística



218 veículos

Direcionados ao mercado de saúde.



+4 Caminhões Elétricos

VUCs, da marca JAC Motors.

## Operações e desempenho



Desempenho operacional



**Por meio da Healthlog, nossa plataforma de serviços logísticos, chegamos a diversas regiões do Brasil, incluindo as mais remotas.**

### Combate à pandemia

Desde o início da pandemia de Covid-19, a Viveo se manteve dedicada a apoiar o combate à doença, com o compromisso de abastecer as instituições de saúde com produtos essenciais ao enfrentamento da crise sanitária. No primeiro trimestre de 2021, a Companhia dobrou a produção de máscaras e conseguiu importar anestésicos que estavam em falta na rede hospitalar brasileira.

No segundo semestre, seguiu com a produção de máscaras e realizou 12 operações de importação para abastecer hospitais com anestésicos para intubação, também escassos no mercado local. Além disso, a Viveo apoiou mais de 75 hospitais no armazenamento de EPIs, de forma a garantir o suprimento diário desses itens, liberando espaços nessas instituições, os quais puderam ser convertidos em leitos para atendimento a urgências decorrentes da pandemia.



## Resultado econômico-financeiro

GRI 201-1

### Receita Líquida

Em 2021, a Receita Líquida Ajustada totalizou R\$ 5.997,4 milhões, aumento de 35,9% em relação a 2020. Tal resultado se deve ao crescimento orgânico de 14,2% e às aquisições realizadas durante o período.

R\$ mil	2021	2020	Var. 2021/2020
<b>Receita Líquida</b>	6.218.759	4.413.421	40,9%
<b>Receita Líquida ajustada*</b>	5.997.425	4.413.421	35,9%

\* Exclui o efeito positivo do DIFAL (Diferencial de Alíquota de ICMS) de R\$ 17,7 milhões no 4T21 e R\$ 221,3 milhões em 2021.

### Receita Líquida por Canal

R\$ mil	2021	2020	Var. 2021/2020
<b>Hospitais e clínicas*</b>	5.109.644	3.915.015	30,5%
<b>Laboratórios</b>	220.260	135.174	62,9%
<b>Varejo</b>	583.787	315.424	85,1%
<b>Serviços</b>	83.734	47.808	75,1%
<b>Total</b>	<b>5.997.425</b>	<b>4.413.421</b>	<b>35,9%</b>

\* Exclui o efeito positivo do DIFAL (Diferencial de Alíquota de ICMS) de R\$ 221,3 milhões em 2021.

## Operações e desempenho



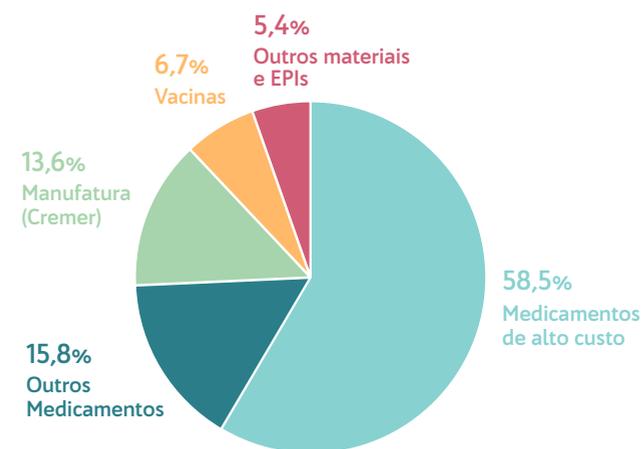
Resultado econômico-financeiro



No ano de 2021, a Receita Líquida Ajustada do canal de distribuição para hospitais e clínicas totalizou R\$ 5.109,6 milhões, aumento de 30,5% em relação ao ano de 2020. O crescimento anual deve-se principalmente ao maior volume de venda dos medicamentos de alto custo e de vacinas. O ano foi caracterizado por um primeiro semestre com vendas mais fortes relacionadas à Covid-19 e uma desaceleração no segundo semestre, em função do momento da pandemia e da alta estocagem dos hospitais. No segundo semestre de 2021, também houve uma breve retomada de procedimentos eletivos, porém ainda abaixo dos níveis pré-pandemia. O crescimento orgânico foi de 12,5% em 2021 quando comparado a 2020.

No canal de distribuição para hospitais e clínicas em 2021, 58,5% da receita líquida foi referente a medicamentos de alto custo, materiais (incluindo Cremer) representou 19,0%, outros medicamentos 15,8% e vacinas 6,7%.

% da Receita Líquida 2021  
Distribuição para Hospitais e Clínicas





## Operações e desempenho



### Resultado econômico-financeiro



Fábrica Flexicotton - Santo Amaro da Imperatriz (SC)

No ano de 2021, a Receita Líquida do canal de laboratórios totalizou R\$ 220,3 milhões, aumento de 62,9% em relação a 2020. Contribuíram para esse crescimento as novas aquisições e o incremento orgânico de 31,6%, sendo o canal com maior crescimento do nosso portfólio. Ao longo de 2021, a Companhia passou a atender novos estados e desde dezembro de 2020 passou a vender também por meio de um e-commerce, inaugurando mais um canal de vendas, alinhada às novas tendências de consumo.

O canal de varejo, com a venda de materiais da Cremer, Flexicotton e com as empresas de lenços ume-

decidos – Daviso adquirida em maio de 2021 e FW em novembro de 2021, apresentou R\$ 583,8 milhões de Receita Líquida, aumento de 85,1% em relação a 2020. O crescimento orgânico foi de 25,8%, em relação a 2020.

Em 2021, o crescimento do canal de serviços foi de 75,1% em relação ao ano anterior, sendo o crescimento orgânico de 23,4%. Vale destacar o crescimento da Healthlog com os serviços de armazém geral para o mercado hospitalar e as operações de transporte com indústria farmacêutica e de produtos médicos no ano de 2021. Até fevereiro de 2020, a Healthlog

era uma empresa coligada da Companhia e, a partir de março de 2020, passou a ser controlada, com seus resultados sendo integralmente consolidados nas demonstrações da Viveo.

O resultado da Far.Me é registrado via equivalência patrimonial. O crescimento da base de clientes em 2021, comparado com 2020 foi de 420%, encerrando com 1.632 pacientes atendidos, incluindo os pacientes recorrentes usuários da Box (1.020) e os pacientes atendidos pelo programa de suporte ao paciente (PSP) nas relações comerciais com diversos planos de saúde.



## Operações e desempenho



Resultado econômico-financeiro



### Lucro Bruto e Lucro Bruto Ajustado

Em 2021, o Lucro Bruto ajustado atingiu R\$ 876,0 milhões, aumento de 37,2% em relação a 2020. Além do crescimento orgânico de 17,2% comparado ao ano anterior, o resultado foi impactado pelas aquisições do período.

Em 2021, a Margem Bruta Ajustada foi de 14,6%, aumento de 0,1 pp em relação ao ano de 2020.

### EBITDA e EBITDA Ajustado

No ano de 2021, o EBITDA Ajustado da Vivo totalizou R\$ 471,4 milhões, aumento de 43,9% em relação a 2020. O crescimento orgânico do EBITDA Ajustado foi de 25,3% em 2021, ante 2020. No período, o aumento da Margem Ajustada foi de 0,4 pp em relação a 2020, refletindo: sinergias e diluição do SG&A, crescimento elevado dos canais com maior margem e aquisições com margem acima da média do portfólio.



Escritório São Paulo (SP)

### Lucro Bruto e Margem Bruta

R\$ mil	2021	2020	Var. 2021/2020
<b>Lucro Bruto</b>	1.097.307	638.471	71,9%
<b>Margem Bruta</b>	17,6%	14,5%	3,2 pp.
<b>Lucro Bruto Ajustado</b>	875.973	638.471	37,2%
<b>Margem Bruta Ajustada</b>	14,6%	14,5%	0,1 pp.

### EBITDA e EBITDA Ajustado

R\$ mil	2021	2020	Var. 2021/2020
<b>Lucro Líquido</b>	395.155	121.766	224,5%
IR e CSLL	(13.696)	(67.819)	-79,8%
Resultado Financeiro	(83.449)	(7.436)	1022,2%
Depreciação e Amortização	(98.189)	(82.265)	19,4%
<b>EBITDA</b>	<b>590.489</b>	<b>279.286</b>	<b>111,4%</b>
Margem EBITDA	9,5%	6,3%	3,2 pp
Não recorrentes	(119.124)	48.270	-346,8%
<b>EBITDA ajustado</b>	<b>471.365</b>	<b>327.556</b>	<b>43,9%</b>
Margem Ajustada*	7,9%	7,4%	0,4 pp

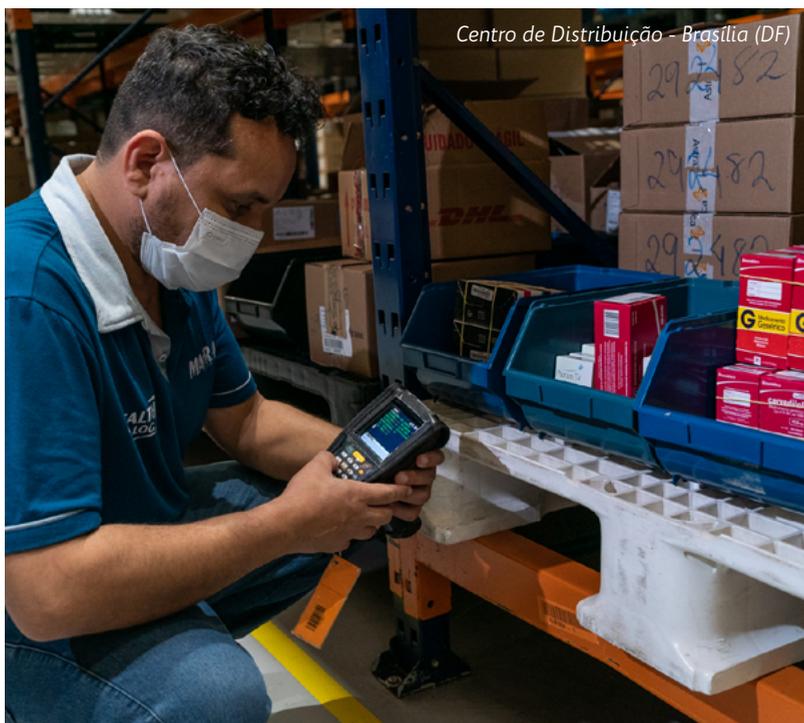
\* Considera o EBITDA Ajustado dividido pela Receita Líquida Ajustada.



## Lucro Líquido e Lucro Líquido Ajustado

O Lucro Líquido do período foi de R\$ 395,2 milhões, enquanto o Lucro Líquido Ajustado foi de R\$ 307,8 milhões. O Lucro Líquido foi ajustado pelas mesmas despesas não recorrentes utilizadas para ajustar o EBITDA, líquidas de IR e CSLL na alíquota de 34%, pelo indébito tributário e outros.

Em 2021, a Margem Líquida Ajustada foi de 5,1%, 2,1 p.p. acima de 2020.



## Operações e desempenho

Resultado econômico-financeiro

## Resultado Proforma

Conforme já mencionado, ao longo de 2020 e de 2021 foram realizadas diversas aquisições pela Companhia.

Os números proformas de 2020 consideram que todas as aquisições realizadas ao longo de 2020 passaram a ser consolidadas a partir de 1º de janeiro de 2020. Com a aquisição da Expressa, distribuidora de medicamentos, a Margem Bruta e Margem EBITDA proformas são menores do que as margens contábeis, uma vez que a empresa tem perfil de margens abaixo da margem do portfólio da Viveo.

R\$ mil	2020		2021	
	Reportado	Proforma	Reportado	Proforma
Receita Líquida	4.413.421	5.124.268	6.218.759	6.663.476
<b>Receita Líquida Ajustada</b>	<b>4.413.421</b>	<b>5.124.268</b>	<b>5.997.425</b>	<b>6.442.142</b>
Lucro Bruto Ajustado	638.471	714.809	875.973	998.476
<b>Margem Bruta Ajustada</b>	<b>14,5%</b>	<b>13,9%</b>	<b>14,6%</b>	<b>15,5%</b>
Ebitda Ajustado	327.556	358.758	471.365	535.220
<b>Margem Ebitda Ajustada</b>	<b>7,4%</b>	<b>7,0%</b>	<b>7,9%</b>	<b>8,3%</b>

Os números proformas de 2021 consideram que as oito aquisições concluídas ao longo do ano, passaram a ser consolidadas a partir de 1º de janeiro de 2021. Como as aquisições foram dos canais de consumo, laboratórios, distribuição de produtos médicos e serviços e possuem margens superiores à média do portfólio da Viveo, as margens brutas e EBITDA proformas são superiores ao resultado contábil. Cabe ressaltar, que com exceção da empresa Daviso, todas as aquisições foram realizadas no quarto trimestre de 2021 e as sinergias devem começar a ser capturadas a partir de 2022.



## Operações e desempenho



Resultado econômico-financeiro



### Retorno sobre capital investido - ROIC

ROIC é o lucro operacional ajustado (EBIT) depois do imposto de renda e contribuição social dividido pelo capital investido total da Companhia, sendo o Capital Investido Total calculado pela soma de Capital de Giro e Ativo Fixo ("Capital Investido Total").

A alíquota padrão para cálculo do imposto de renda e contribuição social é de 34% sobre o lucro operacional. No ano de 2021, o ROIC Proforma da Companhia foi de 21,6%.

**No ano de 2021, o ROIC Proforma da Companhia foi de 21,6%.**

### Empréstimos, financiamentos e debêntures

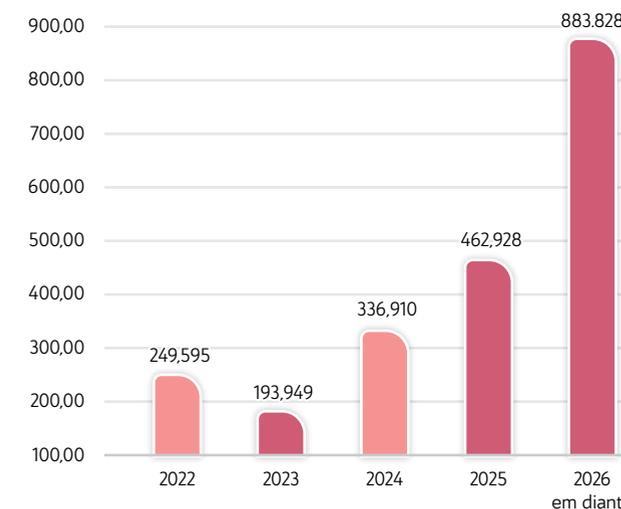
Em 31 de dezembro de 2021, o endividamento bruto da Companhia, considerando derivativos, era de R\$ 2.131,2 milhões, maior em R\$ 997,1 milhões do que o saldo apurado em 31 de dezembro de 2020, em função, principalmente, da captação da 3ª e 4ª emissão de debêntures no valor de R\$ 1.330,0 milhões. Essas captações contribuíram para elevar a posição de caixa e equivalentes que, ao final de dezembro, totalizava R\$ 2.203,7 milhões.

Assim, ao final de 2021, a Viveo apresentava caixa líquido de R\$ 76,5 milhões, comparado à posição de dívida líquida de R\$ 111,0 milhões no encerramento do exercício de 2020. Se considerado ainda o saldo referente aos instrumentos de derivativos nas datas, o caixa líquido em 31/12/2021 era de R\$ 72,5 milhões e, em 31/12/2020, uma dívida líquida de R\$ 99,3 milhões.

Com relação ao perfil de vencimento, ao final do ano, 88,1% da dívida da Companhia tinha seu vencimento no longo prazo, sendo que o prazo médio do endividamento era de 5,2 anos. Na mesma data, 99,8% da dívida era contratada em moeda nacional e a parcela registrada em moeda estrangeira estava integralmente "hedgeada" com instrumentos financeiros para o real. O resultado detalhado pode ser encontrado no [site de Relações com Investidores](#), em nossa [Central de Resultados](#).

### Cronograma de Amortização da Dívida

(Em R\$ mil)





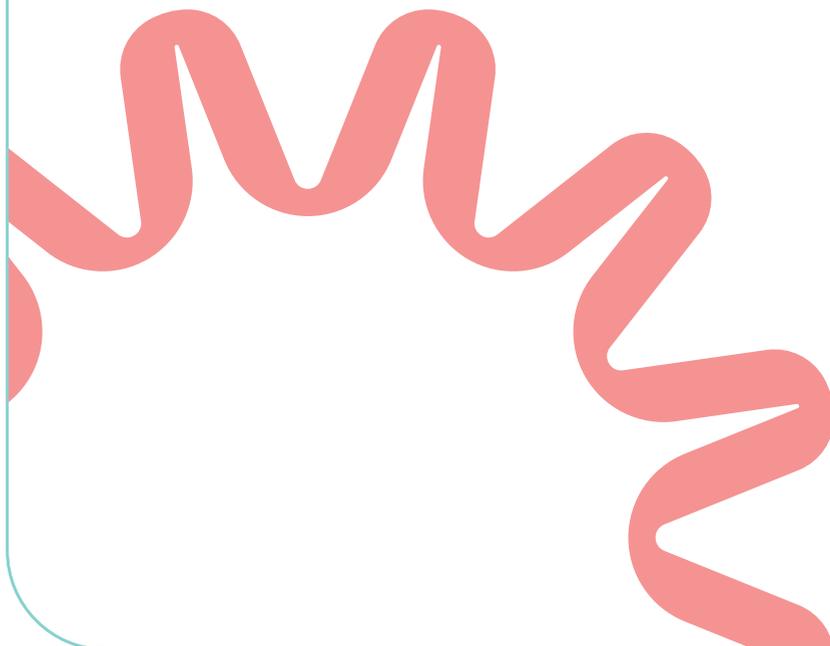
## Distribuição de Valor Adicionado

Em 2021, a geração de valor adicionado da Viveo foi R\$ 1,55 bilhão. A tabela e o gráfico ao lado demonstram como esse valor econômico foi distribuído.

Outras informações podem ser acessadas nas [Demonstrações Financeiras de 2021](#).

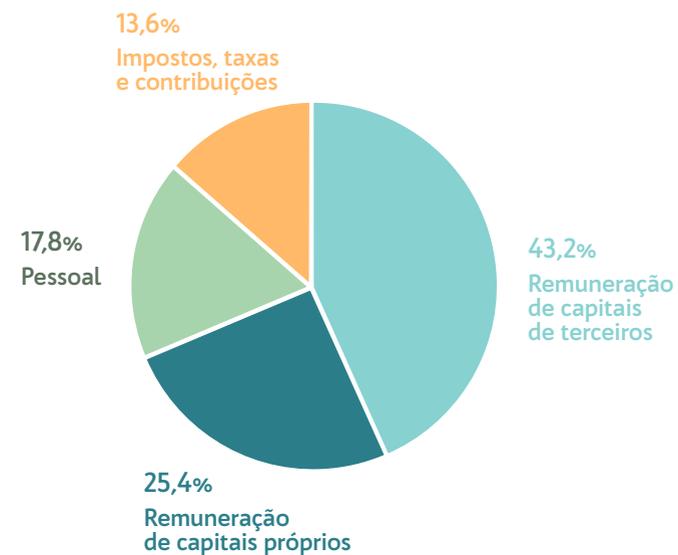
## Operações e desempenho

Resultado econômico-financeiro



## Distribuição de Valor Adicionado 2021

	Valor
Pessoal	276,710
Impostos, taxas e contribuições	211,509
Remuneração de capitais de terceiros	672,728
Remuneração de capitais próprios	395,155
<b>Distribuição do valor adicionado</b>	<b>1.556,102</b>





## Mercado de capitais

Listadas no Novo Mercado da B3, segmento que concentra as empresas com maiores níveis de governança corporativa, as ações da Viveo (VVEO3) compõem as carteiras dos índices IGCX, IGMN e ITAG, sendo que os dois primeiros reúnem Companhias com altos níveis de governança e, o último, refere-se às ações com *Tag Along* diferenciado.

Desde o IPO, entre 06/08/2021 e 30/12/2021, as ações da Companhia (VVEO3) apresentaram desvalorização de 4,0%, comparado ao desempenho de -14,6% e -16,2% do Ibovespa e ITAG, respectivamente. O valor de mercado da Companhia atingiu R\$ 5,4 bilhões ao final de dezembro de 2021.

Operações e desempenho



Mercado de capitais



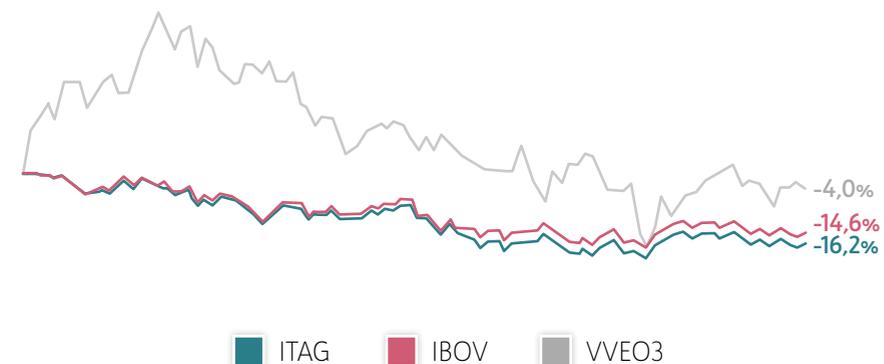
### Desempenho das Ações

	VVEO3	Valor de mercado	Volume financeiro
06/08/2021*	R\$ 19,66	R\$ 5,63 bilhões	129.300.683
30/12/2021	R\$ 18,87	R\$ 5,40 bilhões	6.160.646

\* Preço do IPO ajustado por proventos.

### VVEO3 Comparado a IBOV e ITAG

(Em 31/12/2021)



Escritório  
São Paulo (SP)

# 4

## Gestão social

O cuidado com as pessoas está no centro da estratégia da Vivo, que busca atuar como uma agente transformadora na sociedade para promover, cada vez mais, a democratização do acesso à saúde, cumprindo nosso propósito de cuidar de cada vida. Essa busca é compartilhada com todos os nossos públicos, dos colaboradores aos clientes, passando pelas comunidades onde estamos inseridos e também por nossos fornecedores, profissionais de saúde, acionistas e demais parceiros. Todos ajudam a Companhia a realizar o presente e construir o futuro.

## Enfrentamento à pandemia

O surgimento e a evolução da pandemia de Covid-19 evidenciaram a relevância da saúde como tema fundamental do desenvolvimento sustentável do Brasil. Ciente de sua responsabilidade como agente do setor, a Viveo rapidamente estruturou e adaptou suas operações para apoiar as instituições de saúde do país no atendimento à população. Entre as ações desenvolvidas nesse sentido, destacam-se:

- > **Produção própria de álcool em gel e máscaras:** Quando a pandemia começou, em 2020, o álcool em gel não fazia parte do portfólio de produtos da Viveo, que deu início à fabricação para apoiar o enfrentamento à pandemia. Já as máscaras descartáveis eram importadas da China. A produção própria de máscaras permitiu manter o fornecimento com preços justos e adequados ao mercado nacional – a alta demanda levou à elevação de preços da ordem de 20 vezes no comércio global. Entre 2020 e 2021, para atender à demanda com agilidade, a Viveo investiu R\$ 2,9 milhões, incluindo a importação de uma máquina, de origem alemã, com capacidade produtiva de 3 milhões de máscaras por mês. Ao final de 2021, a produção mensal desses itens, pela Cremer, atingiu a marca de 5,9 milhões.
- > **Doação a instituições de saúde:** Em 2020, a totalidade de máscaras e álcool em gel da primeira semana de produção (desses itens) foi doada a instituições de saúde para ajudar no combate ao novo coronavírus. Depois disso, ainda foram realizadas diversas outras doações, as quais somaram, até o final de 2021, cerca de R\$ 1,55 milhão.



Fábrica Cremer - Blumenau (SC)

- > **Reforço da operação logística:** Para assegurar capilaridade e agilidade no atendimento à população, ampliamos nossos Centros de Distribuição e a frota de caminhões, fundamentais para realizar entregas de itens essenciais em momentos nos quais o tráfego aéreo encontrava restrições – no início da pandemia, houve redução de cerca de 80% em voos domésticos. Naquele período, também fretamos aviões da China para trazer 13 milhões de máscaras cirúrgicas e entregar para mais de 110 hospitais, de todos os estados brasileiros.
- > **Apoio à prevenção:** Por meio da Cremer, disponibilizamos máquinas para venda automática de máscaras e álcool em gel nas estações de metrô em São Paulo, a preços acessíveis, a fim de ampliar os cuidados preventivos da população na maior cidade do país.
- > **Importação de anestésicos:** Na fase mais aguda da pandemia no Brasil, vivenciada no primeiro semestre de 2021, organizamos uma robusta operação de abastecimento do mercado nacional com a importação de quase 2,5 milhões de unidades de anestésicos, que se encontravam em escassez e eram fundamentais ao processo de intubação dos pacientes. Em um processo de alta complexidade, a Viveo conseguiu trazer os medicamentos da Europa, em tempo recorde (10 dias), por meio de aeronaves com contêineres refrigerados, cumprindo todas as licenças especiais necessárias a esse tipo de operação.



## Gestão social

### Colaboradores

## Colaboradores

GRI 102-8; 102-41; 103-1; 103-2; 405-1

Para a Viveo, o cumprimento do propósito de cuidar de cada vida começa com o cuidado dedicado a cada um dos colaboradores. Essa premissa se reflete em nossa cultura organizacional, constantemente desafiada pelo dinamismo dos negócios e pela expansão acelerada da Companhia.

A fim de assegurar que todo o nosso time – mais de 4,5 mil pessoas em 2021 – compartilhasse das mesmas aspirações e visão de futuro, realizamos ao longo do ano um intenso trabalho de fortalecimento da cultura corporativa, o qual culminou no lançamento de cinco valores fundamentais para nossas equipes:

### 1. Integridade vem em primeiro lugar:

A segurança de cada ser humano é um valor para a Viveo, que preza pela integridade das pessoas, a eficiência dos processos e a excelência técnica das soluções que desenvolve. Como um grupo referência no setor da saúde, reconhecido pelo legado de qualidade, segurança e *Compliance*, esse é um valor fundamental a tudo o que fazemos.

**2. Cada vida importa:** Nossa razão de existir é cuidar de cada vida. Tudo o que fazemos é orientado para garantir o cuidado com cada ser humano, do colaborador aos nossos clientes e pacientes. Esse pensamento norteia todas as nossas ações, desde um atendimento capaz de antecipar necessidades e entregar soluções relevantes até nossa cultura interna aberta e inclusiva.

### 3. Pensar de forma integrada nos fortalece:

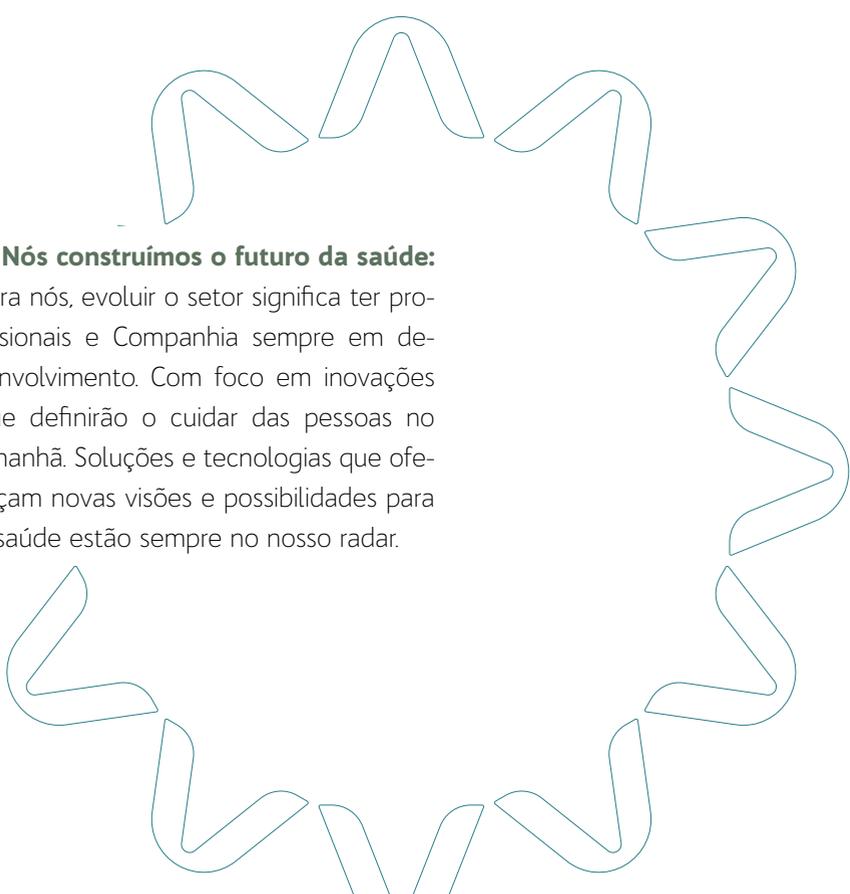
Fazemos com que nossas marcas, pessoas e soluções atuem em rede, com pensamento conectado e coletivo. É do nosso olhar ecossistêmico para o negócio que vem a energia para oferecer respostas mais robustas e completas ao setor da saúde.

### 4. Simplificar é nosso jeito de ser:

Por isso, desburocratizamos processos, fomentamos uma cultura interna que valoriza a assertividade e agregamos ao nosso ecossistema modelos de negócios que facilitam o acesso à saúde.

### 5. Nós construímos o futuro da saúde:

Para nós, evoluir o setor significa ter profissionais e Companhia sempre em desenvolvimento. Com foco em inovações que definirão o cuidar das pessoas no amanhã. Soluções e tecnologias que ofereçam novas visões e possibilidades para a saúde estão sempre no nosso radar.



**Proporcionar um ambiente de trabalho adequado, com base em relações éticas e transparentes, constitui um compromisso permanente da Viveo.**



Os colaboradores da Viveo são os principais responsáveis por tornar a Companhia cada vez mais competitiva e sustentável. Por isso, proporcionar um ambiente de trabalho adequado, com base em relações éticas e transparentes, constitui um compromisso permanente com todas as pessoas que trabalham em nossas unidades. Ao final de 2021, eram 4.571 empregados diretos<sup>11</sup> – um crescimento de 30,6% em relação a 2020, em razão da expansão dos negócios, especialmente pela integração de novas companhias e pela ampliação da planta de São Sebastião do Paraíso, em Minas Gerais. Do total de colaboradores, 95% atuavam em tempo integral e 81,4% são cobertos por acordos ou negociações coletiva<sup>12</sup>, conduzidos junto a seus representantes sindicais – com os quais a Viveo estabelece uma relação baseada em cooperação, transparência e respeito mútuo. Além dos colaboradores diretos, 167 profissionais terceirizados completavam o quadro funcional da Companhia.

<sup>11</sup> O total reportado inclui estagiários.

<sup>12</sup> Não estão cobertos por acordos ou negociação coletiva diretores, gerentes e colaboradores da unidade de São Sebastião do Paraíso (MG), pois não possuem sindicato representativo.

## Espaço democrático

Desde 2019, a Viveo implantou uma ferramenta de comunicação interna para fortalecer a cultura corporativa. O desafio é comunicar de forma ágil e efetiva os diferentes perfis de colaboradores (administrativos, operadores de fábrica, motoristas, vendedores externos), já que cerca de 70% deles não possuem e-mail ou acesso a computadores.

O *Workplace by Meta*, integrado ao sistema de folha de pagamento, garante comunicação mais acessível e democrática de forma segura e descentralizada, por meio do compartilhamento de conhecimento em rede.

A ferramenta vem sendo aprimorada ao longo dos anos e é uma grande aliada para gestão do engajamento.



Gestão social



Colaboradores





### Gestão social

### Colaboradores

#### Total de Colaboradores



#### Colaboradores por Gênero



Mulheres  
**2.244**

1.454



Homens  
**2.327**

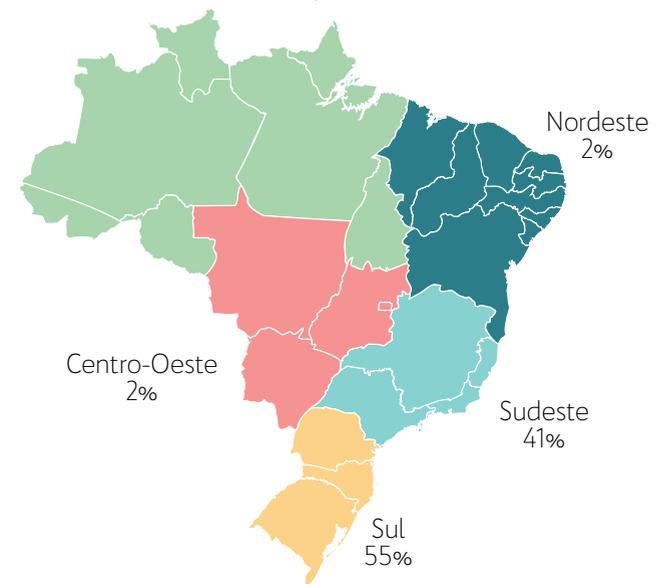
2.047

902	Até 29 anos	750
1.165	30 a 50 anos	1.305
177	Mais de 50 anos	272

2020 2021

#### Colaboradores por Região

(Em 31/12/2021)



#### Liberdade sindical

GRI 102-41

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.



## Gestão social

Colaboradores



### Admissões e demissões

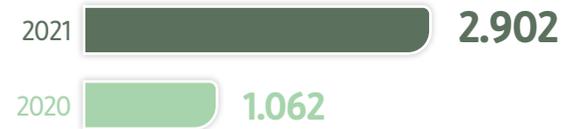
GRI 401-1

Ao longo de 2021, foram admitidos 2.902 colaboradores e demitidos 2.063. Assim, a taxa de contratação da Viveo alcançou 62%<sup>13</sup> no período, enquanto a taxa de rotatividade se aproximou de 38,6%<sup>14</sup>. Como prática de desenvolvimento de talentos e oferta equânime de oportunidades, a Viveo também direciona as vagas em aberto ao público interno, que pode participar dos processos de recrutamento e seleção. Em 2021, cerca de 15% dos 839 postos de trabalho disponíveis foram ocupados por profissionais que já atuavam na Companhia.

<sup>13</sup> Número de empregados admitidos / Número total de empregados

<sup>14</sup> As taxas de rotatividade são calculadas com base na seguinte fórmula: (admitidos + desligados)/2 / (efetivo inicial ano + efetivo final ano)/2. São considerados os estagiários e aprendizes, e desconsiderado aumentos e reduções de quadro.

### Contratações



Mulheres  
**1.729**

1.083	Até 29 anos	626
610	30 a 50 anos	504
36	Mais de 50 anos	43



Homens  
**1.173**

### Demissões



Mulheres  
**1.087**

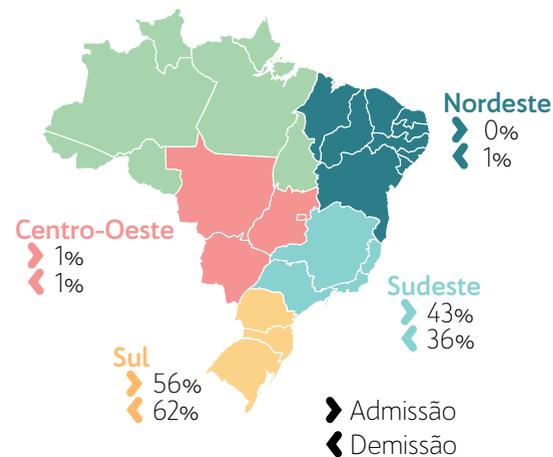
629	Até 29 anos	440
420	30 a 50 anos	475
38	Mais de 50 anos	61



Homens  
**976**

2021

### Admissões e Demissões por Região\* - 2021



### Rotatividade

Total: 38,6%

#### Por gênero:

Homens: 36,4%  
Mulheres: 41%

#### Por idade:

Até 29 anos: 67,5%  
30 a 50 anos: 28,7%  
Mais de 50 anos: 11,4%

\*Percentual de cada região em relação ao total de admitidos e demitidos pela Viveo no país.



## Remuneração e benefícios

GRI 401-2

A Viveo busca oferecer uma remuneração justa, atrativa e compatível com o mercado, tendo como base as práticas salariais tanto das regiões quanto dos setores onde atua. Nossa Política de Remuneração estabelece diretrizes no processo de movimentação de pessoal, reajuste salarial, remuneração variável – prêmios, comissões, Programa de Participação nos Resultados (PPR) e Incentivos de Curto Prazo (ICP) – com a devida atenção ao equilíbrio interno, à competitividade frente ao mercado e a retenção, engajamento e atração de talentos.

Oferece, ainda, um pacote adicional aos benefícios aos assegurados pela legislação, a fim de proporcionar mais segurança e conforto aos colaboradores quanto a saúde, finanças e cuidados com a família.

Em 2021, firmou parceria com o Totalpass, convênio que visa oferecer aos colaboradores maior flexibilidade para a prática de atividades físicas.

Gestão social

Colaboradores

## Benefícios oferecidos aos colaboradores



Assistência médica.



Transporte fretado (em algumas unidades).



Assistência odontológica.



Restaurante na empresa (em algumas unidades).



Convênio com academias.



Clube de Vantagens Viveonários, oferecendo descontos em estabelecimentos comerciais parceiros.



Previdência privada.



Centro de Saúde Viveo (veja mais na [página 64](#)).



Remuneração variável – Programa de Participação nos Resultados e Incentivo de Curto Prazo.



Descontos especiais nas lojas da Cremer.



Seguro de Vida.



Vale-refeição e/ou alimentação.

Com a finalidade de avaliar continuamente a assertividade dos benefícios e a qualidade dos fornecedores envolvidos na prestação dos serviços aos colaboradores, a Companhia acompanha indicadores específicos periodicamente.



## Gestão social



Colaboradores



### Diversidade

GRI 405-1

A Viveo acredita que a diversidade no ambiente de trabalho colabora para o desenvolvimento das equipes, a gestão de riscos e oportunidades e a inovação. Por isso, a Companhia vem amadurecendo seus mecanismos de gestão de pessoas com foco em uma cultura cada vez mais inclusiva, que permita igualdade de oportunidades, independentemente de gênero, faixa etária, etnia, orientação sexual ou crenças, entre outros aspectos.

Em relação à equidade de gênero, a Viveo busca alcançar a remuneração igualitária entre homens e mulheres que exercem a mesma função, promovendo o tratamento isonômico entre os colaboradores. A Companhia segue empenhada em avançar na inclusão de mais mulheres – que já representam 49% de seu quadro funcional – em cargos de liderança.

Número de Colaboradores por Categoria Funcional e Gênero 2021

Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total
Diretores	10	1	11
Gerentes	60	25	85
Coordenadores/Especialistas	84	61	145
Supervisores/Líderes	58	29	87
Profissionais/Técnicos	727	645	1.372
Operacional	1.335	1.400	2.735
Estagiários/Aprendizes	53	83	136
<b>Total:</b>	<b>2.327</b>	<b>2.244</b>	<b>4.571</b>



### Estratégia ESG:

Grupo de Trabalho Diversidade e Inclusão

Com o intuito de garantir o respeito à diversidade e promover a inclusão por meio de práticas de gestão de pessoas, o GT tem se empenhado em identificar referências de boas práticas, internas e externas, que contribuam para o avanço da Companhia em relação ao tema. Nesse sentido, as principais conquistas em 2021 foram:

- > Criação e governança do Comitê, com pautas e encontros estruturados;
- > Construção da identidade dos grupos de afinidades;
- > Capacitação de multiplicadores do treinamento de Guardiões da Diversidade e Inclusão e desdobramento do conteúdo para outras turmas;
- > Publicação da Cartilha da Diversidade & Inclusão da Viveo; e
- > Realização de ações de conscientização ao longo de todo o ano.





Gestão social

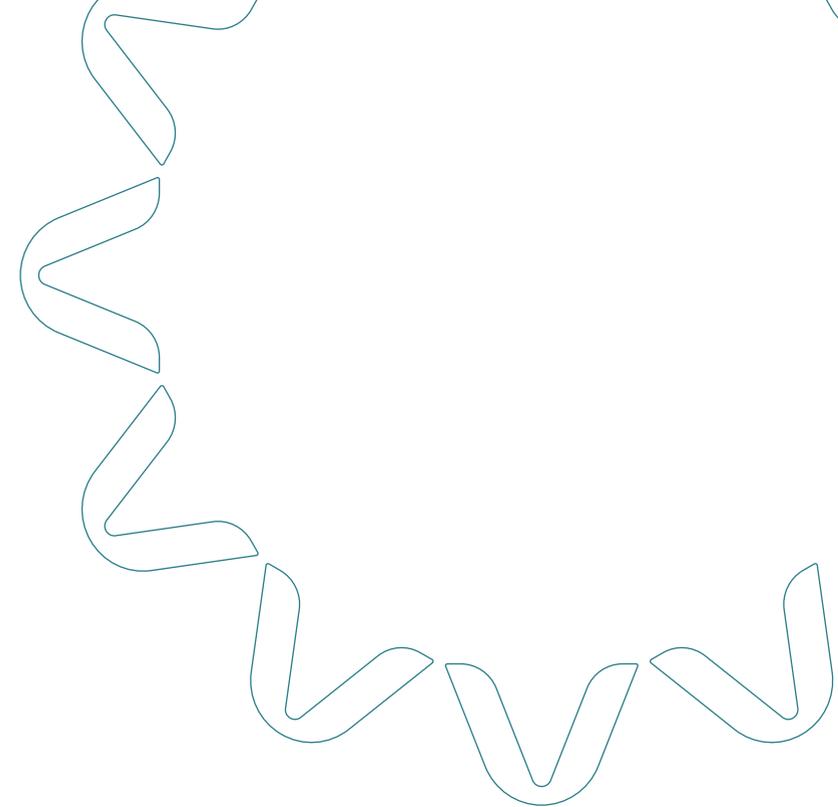


Colaboradores



Entre os dias 13 e 18 de setembro de 2021, foi realizada a primeira edição da Semana da Diversidade Viveo, com o objetivo de sensibilizar colaboradores e lideranças sobre a importância da pluralidade e do respeito às diferenças, com destaque para as seguintes ações:

- > 13 lives/webinars direcionados a todos os colaboradores, sobre combate à discriminação e vieses inconscientes;
- > Duas oficinas de libras (linguagem de sinais), com o total de 37 pessoas treinadas; e
- > Promoção de cinco rodas de conversas sobre o tema.



**A Viveo promove o respeito às diferenças.**



## Gestão social



Colaboradores



### Grupos de afinidade

Entre as ações que integram o Programa de Diversidade e Inclusão da Viveo (Programa IDEM), foram criados 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 a discriminação.

A contribuição dos grupos se reflete no avanço da Companhia em pautas importantes. Em 2021, o

grupo SuperAção desenvolveu ações de promoção do tema, tais como a contratação de consultoria especializada em seleção e recrutamento e sensibilização de líderes sobre a abordagem de Pessoas com Deficiência (PCDs). Para apoiar a inclusão desses profissionais no mercado de trabalho, a Viveo firmou parceria com o Serviço Social da Indústria (SESI), para a formação técnica de 32 PCDs, dos quais três foram contratados e os demais permanecem cadastrados no banco de currículos para oportunidades futuras.



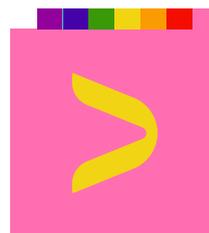
**Raça**  
**NaRaça**  
35 aliados



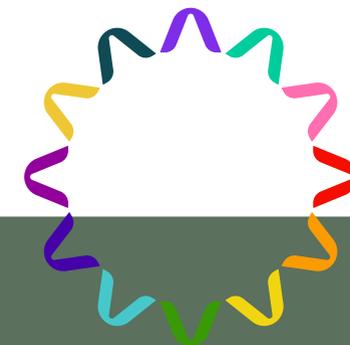
**Gênero**  
**emPoderAElas**  
27 aliados



**Pessoas com Deficiência**  
**SuperAção**  
30 aliados



**LGBTQIA+**  
**SerQuemSou**  
36 aliados



### Comitê de Diversidade:

Em 2021, foi criada a estrutura do Comitê IDEM – órgão de assessoramento ao Conselho de Administração e Diretoria para assuntos relacionados a Diversidade e Inclusão (D&I). Os principais objetivos do Comitê são:

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

Para a execução das ações, o Comitê conta com 16 membros, entre membros da Diretoria e outros líderes, representantes da área de Recursos Humanos e equipe dedicada ao projeto.



## Gestão social



### Colaboradores



#### Número de Colaboradores por Escolaridade, 2021

Analfabeto	-
Ensino Fundamental incompleto	394
Ensino Fundamental completo	354
Ensino Médio incompleto	394
Ensino Médio completo	2.182
Ensino Superior incompleto	400
Ensino Superior completo	626
Pós-graduação	221
<b>Total:</b>	<b>4.571</b>

#### Oportunidades para jovens

A Viveo também se empenha em promover a empregabilidade de jovens, por meio de seu Programa de Estágio, que contou com 40 participantes em 2021 – desses, seis foram efetivados. Ao longo do ano, foram estruturadas ações dedicadas a assegurar maior conexão entre os estagiários, bem como o desenvolvimento de competências comportamentais, o que incluiu a construção de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para cada um.

Em dezembro, a Companhia lançou uma nova versão do Programa, para ampliar o impacto social da iniciativa a partir de 2022, abrindo um processo seletivo plural, para buscar estagiários em diversas áreas. A seleção dos candidatos foi realizada com foco na jornada de aprendizado e vivência de cada estagiário, desde o recrutamento, de forma humanizada e acolhedora. O

processo possui seis etapas: inscrição pelo LinkedIn, envio de formulário, vídeo do candidato para identificação de match cultural, dinâmica de grupo, entrevista com o gestor e profissional de RH e processo de contratação. Os contratados passam por um programa especial de desenvolvimento, com o objetivo de capacitá-los para os desafios corporativos e aceleração de carreira.



## Saúde e segurança

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9

Para a Viveo, garantir condições de segurança para todas as pessoas que trabalham e visitam as instalações ou desempenham atividades na Companhia é um compromisso fundamental. Ciente dos riscos inerentes às atividades, a empresa se mantém atenta aos mecanismos de prevenção, controle e redução de acidentes e incidentes, a partir da disseminação de uma cultura de segurança, compartilhada com colaboradores e terceiros.

Assim, a Viveo conta com um time próprio de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA), composto por 40 colaboradores de diferentes especialidades e formação – médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, engenheiros ambientais e de segurança do trabalho – indo além do número de profissionais exigidos pela legislação. Para fortalecer essa estrutura, em 2021 foi criada a Gerência Corporativa

de Segurança e Meio Ambiente, de forma a trazer o tema para o nível estratégico da Companhia.

As estratégias da área envolvem o planejamento com colaboradores e liderança para atingir um alto grau de assertividade e excelência dos resultados. Pelo monitoramento de indicadores e inspeções *in loco* é analisada a efetividade das ações, projetos e programas implementados – se atendeu os objetivos e expectativas, se foi identificada alguma falha ou oportunidade de melhoria.

Nas unidades industriais, foi criado um Comitê Gerencial para análise semanal de indicadores de SSMA.

### Gestão social



Colaboradores



### Pilares da Cultura de Saúde e Segurança



#### Compliance

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



#### Pessoas

Desenvolvimento de percepção de risco, sentimento de dono e comportamento seguro, com forte engajamento das lideranças.



#### Processos

Mapeamento de perigos e oportunidades, avaliação de riscos e diagnóstico de condições inseguras, para prevenir a ocorrência de doenças ocupacionais e acidentes do trabalho.



## Gestão social



### Colaboradores



Em 2021, essa cultura – já estabelecida com a prática de Diálogo Diário de Segurança (DDS), executada há anos na Companhia, e o Programa de Observação Comportamental, na Viveo nomeado de Programa de Observação Preventiva (POP), realizado pelas lideranças com foco na abordagem educativa e reconhecimento dos comportamentos seguros – foi reforçada por meio da adoção de novos recursos, tais como o uso do aplicativo Check List Fácil, para simplificar o registro de comportamentos inseguros identificados no POP, e o registro de quase acidentes por meio de QRCode, além da implementação do Programa de Auditoria de Requisitos Mínimos de Segurança (ARMS). Como resultados dessas ações, a Viveo consolidou os seguintes resultados no ano:

- Celebração de um ano sem acidentes com afastamento na unidade de adesivos – 386 dias sem acidentes com afastamento;
- Marca de 865 dias sem acidentes com afastamento na unidade plásticos de Santa Catarina;
- 1.400 horas de treinamentos de segurança;
- 530 ações de melhoria implementadas com foco na prevenção de acidentes; e
- Nenhum acidente fatal ou com lesões graves.

O processo de aperfeiçoamento do sistema de gestão se dá a partir do monitoramento dos indicadores de SSMA, que incluem taxa de frequência e de gravidade de acidentes, aderência ao programa de observação comportamental, monitoramento de atestados médicos, atendimentos ocupacionais e utilização do Centro de Saúde.

### Indicadores de Saúde e Segurança

	2020	2021
Número de horas trabalhadas	6.422.106	9.034.257
Número de dias perdidos – acidentes de trabalho com afastamento	262	555
Número de acidentes fatais (óbitos)	0	0
Número de acidentes com consequências graves (exceto óbitos)	1	0
Número de quase acidentes	21	43
Número de acidentes típicos com afastamento	13	38
Número de acidentes de trajeto com afastamento	8	10
Índice de acidentes com consequências graves (exceto óbitos)*	0,16	0

\* Índice calculado com a fórmula:  
(número de acidentes com consequências graves/número de horas trabalhadas) X 1.000.000.

	2020	2021
Taxa de Frequência (TF) de empregados próprios*	2,02	4,21
Taxa de Gravidade (TG) de empregados próprios**	36	61

\* Número de acidentes com afastamento por milhão de horas trabalhadas. Acidentes de trajeto não estão inclusos no cálculo desse indicador.

\*\* Número de acidentes por milhão de horas trabalhadas. Acidentes de trajeto não estão inclusos no cálculo desse indicador.



## Gestão social



### Colaboradores



Em 2021 foram registrados 38 acidentes de trabalho com afastamento nas unidades da Viveo – dos quais somente seis com período de afastamento superior a 15 dias –, além de 43 quase acidentes, todos avaliados para a identificação de causas e implementados ajustes nos processos, a fim de evitar recorrência.

O aumento no número de registros de acidentes entre 2020 e 2021 é reflexo do crescimento das atividades no último ano, especialmente nas operações logísticas e na unidade plásticos, em Minas Gerais. A expansão da Companhia resultou no incremento do quadro de funcionários, no maior volume de recebimento e expedição de produtos e, principalmente, de movimentação interna nos galpões e entregas aos clientes. Em 2021, as lesões ocupacionais mais recorrentes foram nas mãos, as quais a Companhia

busca evitar com a substituição de ferramentas, revisão de procedimentos operacionais, proteção de máquinas e equipamentos, desenvolvimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) mais eficazes e sensibilização por meio dos DDS, campanhas e demais treinamentos periódicos.

Para apoiar a gestão de saúde e segurança do trabalho, a Viveo mantém 20 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), compostas por 180 membros, os quais representam as diferentes áreas operacionais e administrativas, e seis Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMTs). Entre outras atividades, a CIPA participa ativamente da investigação de acidentes, contribuindo para identificar fatores de risco e, assim, aperfeiçoar as ações preventivas.

## Para apoiar a gestão de saúde e segurança do trabalho, a Viveo mantém 20 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs).



Fábrica Cremer - Blumenau (SC)



## Gestão social



Colaboradores



### Capacitações em segurança

Na Viveo, os colaboradores têm registrado no descritivo de cargo a necessidade de treinamentos relacionados a temas de Saúde, Segurança e Qualidade e, para operadores, procedimentos aplicáveis ao seu posto de trabalho. Para monitorar esses treinamentos, a Companhia conta com equipe especializada, que orienta os profissionais quanto às Normas Regulamentadoras (NRs) necessárias às atividades executadas – o que inclui colaboradores de empresas contratadas. Mensalmente é realizada auditoria do sistema para identificar trabalhadores que necessitam de atualização dos treinamentos.



Fábrica Cremer - Blumenau (SC)

### Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA)

O propósito da área de SSMA é cuidar da saúde e segurança das pessoas e do meio ambiente, de forma a prevenir doenças, acidentes de trabalho e ambientais, contribuindo assim para a sustentabilidade do negócio.

Para alcançar esse propósito com excelência e ser referência no cuidado com as pessoas e o planeta, em 2021 foi criada a estratégia (2021-2025) da área de SSMA e definidos como grandes objetivos:

- > Fortalecer e evoluir a cultura de SSMA;
- > Atender os requisitos legais de saúde, segurança e meio ambiente;
- > Não gerar poluição e passivos ambientais onde operamos;
- > Reduzir a geração e agregar valor aos resíduos gerados no negócio e no cliente;
- > Zero lesões com afastamento e doenças ocupacionais; e
- > Prezar pelo bem-estar das comunidades próximas às localidades de atuação da Companhia.



Gestão social



Colaboradores



Atenção à saúde

Os programas de promoção da saúde aos colaboradores têm como intuito disseminar informação sobre esse tema, prevenir lesões e doenças ocupacionais e apoiar as condições de saúde dos colaboradores. Em 2021, a Viveo construiu um Centro de Saúde, em Blumenau (SC), para oferecer atendimento, presencial e remoto, a todos os seus colaboradores, de forma gratuita. Conduzido por uma equipe multidisciplinar – médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, ergonomistas e fonoaudiólogos –, o novo espaço possibilita o atendimento nas seguintes especialidades:

- > **Clínica Geral:** Diagnóstico, solicitação e avaliação de exames e receitas;
- > **Pediatria:** atendimentos não emergenciais de acompanhamento infantil;
- > **Psicologia:** atendimentos de queixas psicológicas e enfrentamento de estresse e ansiedade;
- > **Psiquiatria:** Tratamento e acompanhamento de transtornos mentais;
- > **Fisioterapia e Ergonomia:** atendimentos para prevenção de dor e adaptação dos postos de trabalho;
- > **Ortopedia:** atendimentos clínicos especializados em queixas osteomusculares; e
- > **Terapias Integrativas:** Tratamentos alternativos validados pelo SUS.



Centro de Saúde  
Blumenau (SC)



## Gestão social



Colaboradores



Em 2021, foram realizados 6.830 atendimentos presenciais e por telemedicina.

Além dos atendimentos, são desenvolvidos no Centro os seguintes programas de promoção de saúde, com abordagem preventiva:

> **Mental Care:** inclui, além de suporte psicológico e psiquiátrico, ações periódicas de prevenção em saúde mental, abordando temas como controle de ansiedade e estresse, autoconhecimento e busca pelo bem-estar.



> **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 passos com o bebê. Ao final, as colaboradoras recebem certificado de participação e uma bolsa personalizada com produtos da Viveo.



> **MoviMente:** com foco na promoção de saúde e qualidade de vida, incentiva a prática de atividade física, alimentação saudável e mudança de hábitos. Desenvolve ações periódicas com dicas de saúde, criação e incentivo à participação de grupos de prática esportiva.



> **Fale com o Pedi:** focado em saúde infantil, permite esclarecimento de dúvidas dos pais junto à pediatra em consultas rápidas, além de atividades periódicas de orientação sobre temas relacionados, com divulgação nos canais de comunicação interna.



> **Campanha de vacinação contra a gripe:** oferta de vacina contra gripe (Influenza), com valor parcialmente subsidiado pela empresa.

**A Companhia desenvolve diversas ações de saúde preventiva.**



## Gestão social



### Colaboradores



#### Cuidado com colaboradores na pandemia

O Centro de Saúde da Viveo surgiu como resposta da Companhia à dificuldade enfrentada em muitas cidades para a realização de consultas médicas durante a pandemia e a necessidade de evitar visitas a hospitais. Assim, permite atender os colaboradores de forma 100% gratuita, presencial ou remota (online). Em 2021, o atendimento incluiu pediatria, clínica geral, psiquiatria e psicologia. Para quem mora em Blumenau (SC), o atendimento aconteceu de forma presencial. Para os demais, o atendimento se deu por telemedicina e ambos os formatos se estenderam aos filhos dos colaboradores. Além do acolhimento no Centro de Saúde, a Companhia disponibilizou aos colaboradores uma série de iniciativas no intuito de proteger a saúde das pessoas, tais como:

- > Contratação de médico infectologista, para suporte técnico à equipe médica e de saúde da Viveo;
- > Criação do Grupo de Hot Line Salu: suporte técnico através do compartilhamento de informações instantâneas entre todos os médicos da Companhia e os Infectologistas da Salu – plataforma de serviços relacionados à saúde ocupacional;
- > Atualização constante dos protocolos e cenários da evolução da pandemia, realizado por nossas principais lideranças;
- > Realização de lives de orientação com infectologista;
- > Comunicação interna e campanhas de engajamento constante sobre as medidas prevenção;
- > Entrega de EPIs para os colaboradores; e
- > Diferenciação no benefício de deslocamento.



#### Estratégia ESG:

Grupo de Trabalho Geração e Disseminação de Conhecimento  
GRI 103-1; 103-2

A Viveo considera a capacitação de profissionais da área de saúde e a orientação da população ações essenciais ao desenvolvimento sustentável. Por isso, criou um Grupo de Trabalho dedicado a gerar e disseminar conhecimento, compartilhando informações relevantes e cientificamente embasadas, por meio de diferentes plataformas. Com a missão de conscientizar, orientar e capacitar, esse GT propõe ações voltadas tanto ao público interno quanto ao externo – o que inclui, além de clientes e profissionais da área da saúde, a população em geral, que pode ser orientada por meio de conteúdo informativo e educacional em redes sociais, abordagens diretas, palestras, participação em congressos etc.

Entre as atividades realizadas em 2020 e 2021, destacam-se:

- > 73 temas mapeados para divulgação – 14 para colaboradores e 59 para profissionais de saúde;
- > 8.514 visualizações em *lives* e palestras de conscientização; e
- > 612 abordagens realizadas para disseminação de conceitos técnicos-científicos para aproximadamente 10 mil profissionais da saúde.





## Desenvolvimento profissional

GRI 404-1

O desenvolvimento contínuo das competências de nossos profissionais representa uma prática essencial à sustentabilidade da Viveo. Por isso, a Companhia investe em educação corporativa. Em 2021, foram 66 mil horas dedicadas a treinamentos específicos, que exigiram investimentos da ordem de R\$ 979,1 mil, valor 27,8% superior ao de 2020. No ano, a média de horas de treinamento por colaborador foi de 14,4 horas.

### Gestão social



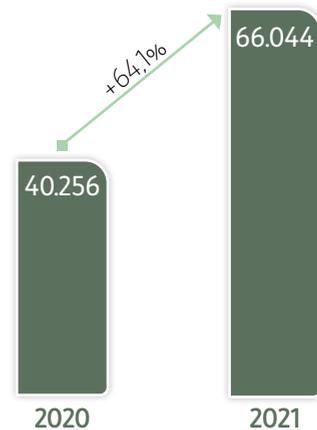
Colaboradores



#### Média de Horas de Treinamento, por Gênero

Homens	Mulheres
13,5	15,3

#### Total de Horas de Treinamento



#### Média de Horas de Treinamento, por Categoria Funcional

Categoria funcional	Homens	Mulheres
Diretores	40,2	17
Gerentes	33,5	35,3
Coordenadores/Especialistas	22,1	24,4
Supervisores/Líderes	16,3	23,1
Profissionais/Técnicos	12,2	12
Operacional	12,3	16
Estagiários/Aprendizes	12,5	11,5

#### Craques em operação

A Viveo entende que as competências específicas de cada negócio no seu ecossistema se complementam, por isso as soluções de treinamento precisam ser customizadas. Nesse sentido, em 2020 foi lançado o programa "Craques em Operação" destinado a mais de 50 líderes de soluções logísticas, abrangendo conteúdos como Gestão de Pessoas, *Supply Chain*, Projetos, filosofia *Lean* e Gestão de Qualidade.



## Gestão social



Colaboradores



Além dos treinamentos habituais, em 2020 e 2021 foi estruturado o Programa de Desenvolvimento de Líderes, o LiderA, que atua em duas frentes, de acordo com as necessidades específicas de cada time envolvido. São elas:

- > **Desenvolvimento de gerentes:** Centrado no negócio, é desenvolvido em parceria com a Fundação Dom Cabral, para gerentes. Contempla módulos que têm como objetivo apoiar os líderes, com base em conhecimento técnico e tático, na criação de um ecossistema mais sinérgico entre as unidades, refletido em uma visão compartilhada dos negócios, seus riscos e oportunidades. Além da compreensão aprofundada sobre a estratégia e a competitividade da Viveo, propõe repensar o portfólio de soluções de forma inovadora, a partir das demandas dos clientes e de tendências de mercado e potencializar a proposta de valor Viveo.
- > **Desenvolvimento de coordenadores:** Com foco em skills de liderança, é direcionado a coordenadores e, com o apoio da consultoria Crescimentum, trabalha aspectos comportamentais que abrangem os desafios individuais dos líderes e ferramentas para desenvolver times engajados e de alta performance.



## Plataforma Trilhar

Desde 2020, a Companhia conta com a plataforma Trilhar que disponibiliza treinamentos online a seus colaboradores. O portfólio, que começou com uma trilha específica de vendas e gestão de pessoas, encerrou 2021 com 47 módulos adicionais, desde políticas corporativas, segurança, treinamento técnico de produtos até ferramentas de tecnologia de informação.



Escritório São Paulo (SP)



## Clima organizacional

Em 2021, foi realizada a Pesquisa de Engajamento, metodologia utilizada pela Mercer em parceria com Valor Carreira, que avalia dois principais aspectos – Prosperidade e Engajamento – em oito dimensões:

1. Engajamento;
2. Indivíduos prósperos;
3. Carreiras atrativas;
4. Recompensa justa;
5. Ambiente de trabalho saudável;
6. Liderança responsável;
7. Agilidade organizacional; e
8. Cultura de integridade.

O Índice de Engajamento é composto pela média dos índices de favorabilidade de quatro perguntas que medem o comprometimento, orgulho e motivação de trabalhar na empresa. Já o índice de Prosperidade tem base na média dos índices de favorabilidade de 39 perguntas distribuídas em sete dimensões relacionadas a Cultura, Liderança e Ambiente Saudável, entre outros aspectos.

## Gestão social



Colaboradores

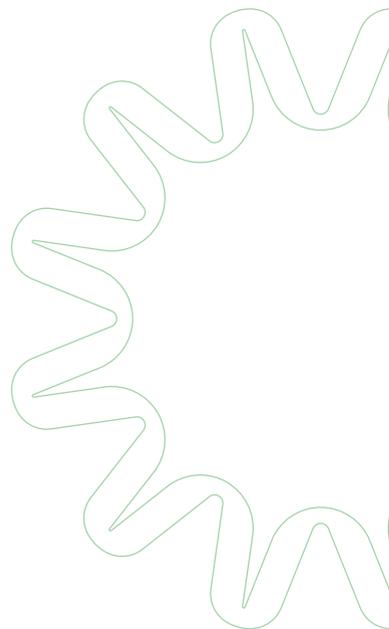


## Estratégia ESG:

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. Em 2021, as principais atividades foram:

- > **Desenvolvimento do conceito Carreira Y ou Especialista:** sequência de posições que um profissional da Viveo pode assumir, conforme a natureza de sua atuação (gerencial ou técnica). Em ambas, é garantido o acesso ao mesmo nível de remuneração e reconhecimento oferecidos pela Companhia;
- > **Central RH:** atendimento a 344 solicitações de colaboradores;
- > **Clube de vantagens:** 1.413 usuários de benefícios especiais oferecidos pela Companhia;
- > **Ações e programas customizados:** com foco no desenvolvimento do time; e
- > **Clareza e incentivo ao Recrutamento Interno:** como fonte de potencialização dos profissionais.





Em 2020, a pesquisa obteve resposta de 78% dos colaboradores convidados e o Índice de Engajamento atingiu 82%. Já em 2021, a adesão aumentou para 87% e o Engajamento resultou em 79%.

Apesar da instabilidade econômica, do cenário pandêmico e da entrada de novas empresas na pesquisa, a Viveo manteve sua média de favorabilidade em Prosperidade e teve uma queda de três p.p na dimensão Engajamento.

Algumas ações executadas pela Companhia em 2021 foram estabelecidas em razão dos resultados da pesquisa em 2020, tais como:

- > Programa de Líderes;
- > Construção de cronograma de ações de saúde e bem-estar;
- > Programa Idem;
- > Treinamento com Líderes sobre a política de remuneração e benefícios;
- > Apresentação da previdência privada;
- > Desenvolvimento de Carreira em Y;
- > Foco no Recrutamento Interno; e
- > Painel de carreiras.

Durante 2022 serão trabalhados planos de ação corporativo e locais para identificar oportunidades de melhorias em Engajamento e nas questões demais questões com pontuação inferior.

### Indicadores da Pesquisa de Clima

	2020	2021
Adesão*	78%	87%
Engajamento	82%	79%
Prosperidade	71%	71%

\* Percentual de respondentes em relação ao total de colaboradores.

## Gestão social



Colaboradores



### Respostas em destaque na Pesquisa:

- > Meu gestor imediato me trata com respeito e dignidade;
- > Esta empresa melhora a forma como os clientes vivem suas vidas;
- > Sinto que me encaixo bem nesta empresa;
- > Consigo manter um equilíbrio razoável entre vida pessoal e profissional; e
- > Posso ser eu mesmo (ser autêntico) no trabalho.



Gestão social



Comunidades



## Comunidades

GRI 201-1; 413-1

A Viveo 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. Assim, 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.

O objetivo de colaborar para a transformação da saúde no Brasil, alinhado ao propósito da Viveo, também norteia as ações de responsabilidade social da Companhia, concretizado, especialmente, no apoio ao desenvolvimento de entidades de saúde e comunidades vulnerabilizadas, especialmente nas cidades e regiões onde a Companhia está inserida. Para definir a estratégia de investimento social, a Viveo mantém um Comitê de Doação e Incentivo Fiscal, 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 Doação e Incentivo Fiscal, o Código de Conduta, a Política Anticorrupção e Antisuborno e as demais diretrizes corporativas relacionadas. Nesse sentido, 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 que a Viveo possui operação; e
- Iniciativas que impulsionem os pilares da estratégia de Sustentabilidade da Viveo.

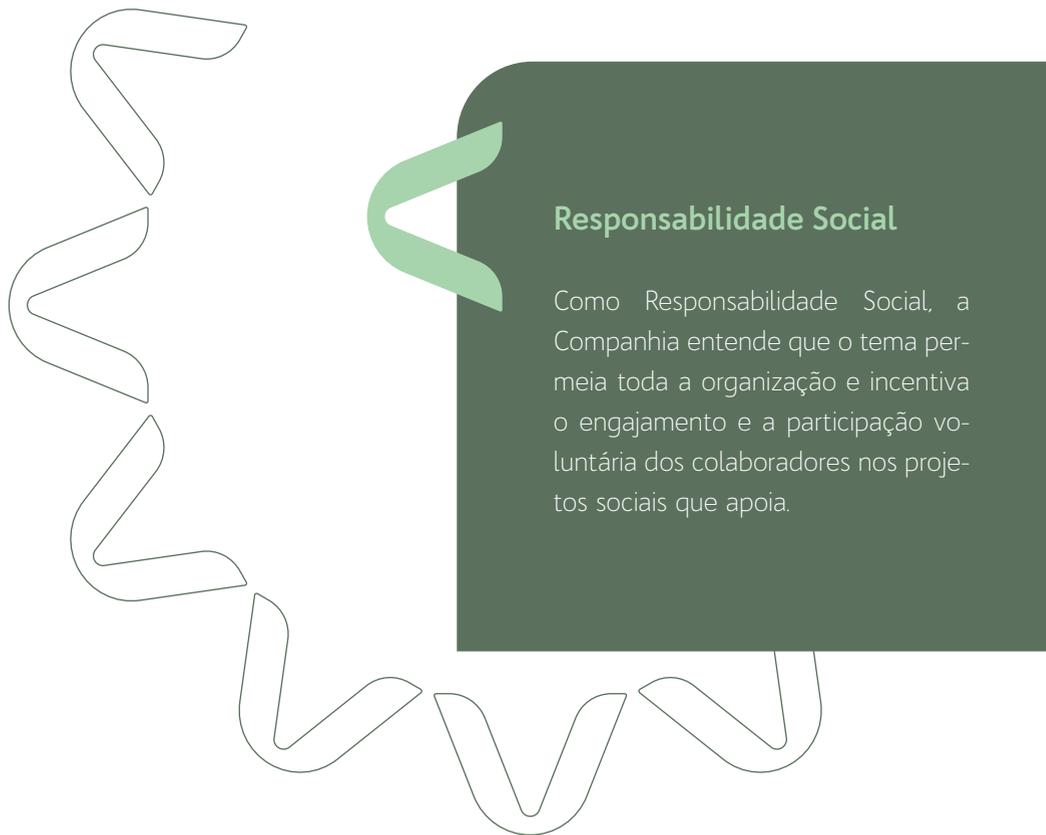


Diversos projetos são desenvolvidos ou apoiados pela Viveo por meio de deduções fiscais, com base em mecanismos como a Lei de Incentivo à Cultura (Pronac), a Lei do Esporte, o Fundo para Infância e Adolescência (FIA) e a Lei do Idoso. Em 2021, os investimentos realizados pela Companhia por meio desses mecanismos chegaram a R\$ 866,7 mil, com destaque para doações realizadas ao Hospital São José, de Jaraguá do Sul (SC), ao Projeto Viva e Deixe Viver (SP, RJ, PE, BA, DF e RS), ao Instituto Olga Kos, de São Paulo (SP) e à APAE de Tubarão (SC).

## Gestão social



## Comunidades



Outros R\$ 481,7 mil em produtos foram distribuídos em benefício das comunidades por meio de doações, entre as quais destacam-se:

- > **Doação de medicamentos e materiais para o Amazonas:** apoio ao estado diante da grave crise sanitária vivenciada no primeiro trimestre do ano, com doação de produtos para combate à Covid-19.
- > **Juntos Venceremos:** Projeto que realizou a doação de produtos para famílias que vivem em vulnerabilidade social no Rio de Janeiro (RJ).
- > **Downwind Solidário:** Apoio ao Instituto Dharma, com a doação de medicamentos e materiais médicos, para a realização de expedição pela costa do Ceará para prestar atendimento médico, doar alimentos e EPIs e conscientizar crianças sobre o meio ambiente. Um colaborador voluntário também participou do projeto.
- > **Adote um Anjinho:** Escolha de uma instituição para apoio, no período de Natal, a partir do levantamento de suas principais necessidades e doações voluntárias dos colaboradores da Companhia, conforme a possibilidade de cada um. Em 2021, além da colaboração para instituições externas, a Viveo também possibilitou que colaboradores das fábricas de Blumenau fossem beneficiados com a ação – no total, 61 familiares foram contemplados.



## Gestão social



### Fornecedores



## Fornecedores

GRI 102-9; 103-1; 103-2; 204-1

A Viveo considera seus fornecedores como parte fundamental ao alcance de seus objetivos, bem como à contribuição da Companhia ao desenvolvimento sustentável. Por isso, preza por estabelecer parcerias de longo prazo, pautadas por ética e apoio mútuo – muitos dos parceiros contribuem, por exemplo, com a elaboração de planos de negócios. Composta por organizações de diferentes portes, setores e regiões do país e do mundo, a cadeia de suprimentos da Companhia incluía, ao final de 2021, aproximadamente 2,4 mil fornecedores com cadastro ativo. No segmento de fabricação, foram pagos aproximadamente R\$ 600 milhões, sendo 53% desse montante destinado a fornecedores locais, com sede em estados onde a Viveo mantém operações industriais (fábricas) – desse percentual, 26% correspondem a fornecedores baseados em Santa Catarina, 23% em São Paulo e 3% em Minas Gerais.

Já em relação à distribuição, nosso volume de compras total superou a marca de R\$ 4,2 bilhões, sendo aproximadamente 80% desse valor destinado a aquisição de medicamentos e 20% a aquisição de materiais médicos – em 2021 a Viveo conta com mais de 170 fornecedores na atividade de distribuição.

Composta por organizações de diferentes portes, setores e regiões do país e do mundo, a cadeia de suprimentos da Companhia somava 2,4 mil fornecedores em 2021.

Ao contratar fornecedores de bens a serviços, a Companhia realiza um processo rigoroso de avaliação, que considera a criticidade em relação a aspectos ambientais, trabalhistas, jurídicos, tributários, administrativos e de segurança do trabalho<sup>15</sup>. Além da análise de documentação comprobatória de regularidade legal, todos os contratos firmados com fornecedores incluem cláusulas que proíbem a utilização de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo, bem como práticas que caracterizem corrupção. Periodicamente, os fornecedores são avaliados para a tomada de decisão por sua manutenção ou substituição na cadeia de suprimentos da Viveo.

<sup>15</sup> No segmento médico-hospitalar, a Companhia também segue padrões elevados de segurança e qualidade dos produtos que distribui, acompanhando o cumprimento de todas as determinações das autoridades sanitárias e as certificações exigidas por seus clientes.



## Gestão social



Fornecedores



Em 2021, duas ações fortaleceram a responsabilidade da Companhia sobre esse elo da cadeia de valor. A fim de garantir a conduta alinhada aos valores da Viveo, foi elaborado e compartilhado com os fornecedores o Termo de Conformidade Ética, no qual a empresa reafirma garantir que todos os agentes envolvidos nos negócios estejam alinhados a seus preceitos de *Compliance*, respeitando normas de integridade e contribuindo para o combate à corrupção. Em outra frente, foi implantando um Grupo de Trabalho dedicado ao tema, apoiado por uma consultoria especializada para aprimoramento de políticas e práticas junto à cadeia de valor. Entre as principais atividades realizadas pelo Grupo em 2021 está a elaboração da matriz de risco socioambiental e de mercado relativa a fornecedores, que orientará as ações prioritárias.

### Algodão certificado

Em 2021, a Viveo se tornou signatária da Better Cotton Initiative (BCI), um grupo de governança multissetorial que promove melhorias na cadeia desse insumo, especialmente em práticas de cultivo de algodão pluma e aspectos sociais da cadeia produtiva, tais como direitos trabalhistas, igualdade de gênero e prevenção dos trabalhos escravo e infantil. Com isso, a Companhia tem 100% da compra de algodão pluma, utilizado na produção de artigos de saúde e higiene, realizada junto a fazendas certificadas BCI.

### Estratégia ESG:

Grupo de Trabalho Compras Sustentáveis

Com o objetivo de integrar critérios socioambientais à gestão de suprimentos, mitigando riscos e incentivando o desenvolvimento de nossos fornecedores, o GT desenvolveu as seguintes atividades principais em 2021:

- > Elaboração e disseminação da Política de Compras e Contratações;
- > Validação de idoneidade e práticas de *Compliance* dos fornecedores;
- > Exigência de Selo BCI para fornecedores de algodão; e
- > Elaboração da Matriz de Riscos para a mitigação de riscos em função da criticidade de cada categoria.



## Cientes

A carteira de clientes da Viveo é composta, especialmente, por hospitais privados e públicos, clínicas, farmácias, supermercados, atacadistas, distribuidores e laboratórios do Brasil. Além desse grupo de clientes, algumas categorias de produtos chegam ao consumidor final, como os itens comercializados por farmácias. No exterior, a maior parte dos clientes é formada por distribuidores. Assim, considerando a diversidade da carteira em cada segmento de negócios, a Companhia desenvolve práticas de relacionamento adaptadas aos diferentes perfis de clientes, com foco em agilidade, responsabilidade e inovação.

Os segmentos de mercado atendidos pela Viveo contam com dois canais de distribuição e comercialização:

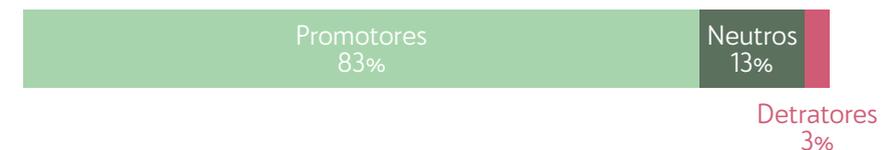
- > Distribuição física, por meio da qual a Companhia atende clientes institucionais privados e públicos, com a distribuição de materiais médico-hospitalares e cirúrgicos, medicamentos, produtos laboratoriais, produtos de primeiros-socorros, produtos de consumo (tratamento, higiene e bem-estar) e vacinas; e
- > E-Commerce, canal online destinado à distribuição e comercialização de produtos laboratoriais.

Cerca de 99% do faturamento da Viveo tem origem em vendas realizadas no Brasil. No exterior, a carteira comercial está distribuída entre 19 países, localizados na África, na América e na Europa.

A pesquisa de satisfação realizada pela Companhia junto aos clientes revelou o índice NPS – métrica de percepção da jornada do cliente – de 80%<sup>16</sup>, em relação ao semestre anterior. A Companhia disponibiliza, ainda, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), responsável pelo recebimento e tratamento de dúvidas, reclamações e elogios. Foram recebidas 9.668 interações em 2021, número superior ao de 2020, que alcançou 7.731. Do total de contatos registrados, 67% se referia a erro na venda e 10% sobre produtos distribuídos.

### Resultados Pesquisa de Satisfação – 2021

NPS > 80 = Zona de Excelência



<sup>16</sup> Pesquisa realizada junto aos clientes entre os dias 3 de janeiro e 4 de fevereiro de 2022, referente ao atendimento do ano anterior.



## Gestão social



Clientes



### Transformação digital e inovação aberta

Como líder de mercado, a Viveo tem um papel fundamental na construção do futuro da saúde no Brasil. A inovação é nossa prioridade estratégica e, desde 2019, temos uma área de Transformação Digital que promove excelência em cuidado para nossos clientes, parceiros e colaboradores.



Em 2021, visando escalar os benefícios de nossas ações, demos um novo nome para essa frente: Conexão Viveo – Unindo elos para cuidar de cada vida.

A iniciativa tem três principais focos:

- > **Agilidade organizacional:** Células ágeis que garantem uma resposta rápida às novas demandas do mercado;
- > **Soluções digitais:** Novas ferramentas que simplificam o mercado da saúde e fortalecem iniciativas de ESG; e
- > **Inovação aberta:** Olhar para fora de forma colaborativa, criando relações de troca de ideias, conhecimentos e tecnologias.

A solução digital tem simplificado o dia a dia dos nossos clientes. O primeiro lançamento do Conexão Viveo foi a Mel – a assistente virtual da Viveo – e sua plataforma que integra os serviços de customer care da Companhia. Com o novo canal, o indicador NPS saiu de 65 pontos para 75 pontos no primeiro semestre, e fechou o ano em 80 pontos. Além disso, destaca-se:

- > Automatização de mais de 10 mil atendimentos via telefone e e-mails recebidos ao mês;
- > Diminuição do tempo de atendimento de quatro dias para 30 segundos;
- > Criação do Portal de Cotação, tornando mais ágil o processo de cotação para clientes, com diminuição de 80% no tempo de resposta e aumento de 17% no número de itens cotados através da plataforma Bionexo;
- > Fortalecimento do *e-commerce*, estendido aos laboratórios; e
- > Ferramentas para garantir agilidade e mobilidade do time comercial, com aplicativos que facilitam cotações, simulações de preço, verificação de metas e vendas realizadas.

### Assistente virtual

Em maio de 2021 foi apresentada a Mel – a assistente virtual da Viveo. O canal de serviços integrados acompanha a jornada dos clientes e reúne todas as informações dos parceiros cadastrados, tanto para consultas e solicitações, quanto para a gestão de compra, fazendo com que o comportamento do cliente seja percebido e, portanto, ele receba um atendimento mais direcionado, além de impulsionar melhorias no próprio canal.

O serviço está disponível no endereço [www.viveo.com.br/cliente](http://www.viveo.com.br/cliente).





Gestão social



Clientes



## Investidores e outros públicos

A abertura de capital, realizada em 2021, trouxe para a Viveo mais um público especial de relacionamento: os investidores. Ao final do ano, a base acionária da Companhia era composta por mais de 800 investidores. Em conformidade com as melhores práticas de governança corporativa, foram criados canais de comunicação dedicados aos acionistas, pelos quais são divulgadas informações relevantes sobre o negócio, que os apoiem na tomada de decisão.

Nesse sentido, o [website da Companhia](#) oferece conteúdos corporativos e relatórios periódicos de desempenho, entre outros materiais. Assim,

complementam as informações disponibilizadas às plataformas oficiais, como os repositórios da B3 e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Além dos investidores e demais públicos já abordados neste Relatório – colaboradores, comunidades, clientes e fornecedores, a Viveo mantém relacionamento com diversos outros grupos de stakeholders. Entidades representativas do setor, universidades, representantes do poder público em todas as suas esferas, imprensa, organizações sem fins lucrativos, entre outros, integram o amplo grupo de stakeholders da Companhia.



## Participação em associações

GRI 102-13

Ao final de 2021, a Viveo fazia parte das seguintes entidades:

- ABIHPEC (Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos);
- ABIMO (Associação Brasileira da Indústria de Dispositivos Médicos);
- ABINT (Associação Brasileira das Indústrias de Não Tecidos e Tecidos Técnicos);
- ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);
- ABRADIMEX (Associação Brasileira dos Distribuidores de Medicamentos Especializados, Excepcionais e Hospitalares);
- ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados);
- ACIB (Associação Empresarial de Blumenau);
- Fiesc (Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina); e
- Sintex (Sindicato das Indústrias de Fiação, Tecelagem e do Vestuário de Blumenau).



# 5

## Gestão ambiental

GRI 102-11

A Viveo se empenha para alcançar a ecoeficiência das suas operações, no intuito de minimizar os impactos de suas atividades sobre o meio ambiente. Para isso, busca atender a todos os requisitos legais e promove campanhas internas para consumo consciente de recursos naturais, a fim de fortalecer o engajamento entre seus colaboradores. Em complemento, vem fortalecendo sua estrutura de gestão para o tema, com a criação de grupos de trabalho para estabelecimento de diretrizes e práticas voltadas à melhoria da performance ambiental, conforme relatado a seguir.



## Gestão ambiental

### Energia e emissões

## Energia e emissões

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-2; 305-1; 305-2; 305-3; 305-6

Como parte da evolução em gestão ambiental, a Viveo conduziu um estudo para desenvolver iniciativas com objetivo de ter uma matriz energética cada vez mais limpa e em ações que contribuem com o meio ambiente. Além dos R\$ 20 milhões já investidos nessas iniciativas, nosso plano estratégico prevê aportar outros R\$ 15 milhões anuais na área, nos próximos três anos.



Fábrica Cremer - Blumenau (SC)

Ciente da relação direta entre consumo de energia e descarbonização, a Companhia deu início a ações integradas, com vistas a reduzir o consumo de energia e, conseqüentemente, a emissão de CO<sub>2</sub>. Entre essas ações destacam-se:

- > Caldeira movida a biomassa: na maior planta industrial, localizada em Blumenau (SC), o combustível fóssil da caldeira foi substituído por biomassa, proveniente de madeira de reflorestamento.
- > Utilização de compressores de ar comprimido para aquecer água: outra forma de reaproveitamento de energia térmica é o uso de compressores de ar comprimido para produção de água pré-aquecida, nos processos de alvejaria, reduzindo o consumo de combustível para gerar vapor.
- > Modernização da tecelagem nas plantas têxteis, com equipamentos mais eficientes e produtivos, gerando substancial redução do consumo de energia elétrica.
- > Aquisição do I-REC, certificado que assegura que a totalidade de energia utilizada pela Companhia em 2020 foi proveniente de fontes renováveis.





## Gestão ambiental



Energia e emissões



O consumo de energia direta, representado pela soma da energia elétrica e dos combustíveis utilizados nas operações da Companhia, totalizou 407,2 mil Giga Joules (GJ) em 2021<sup>17</sup> – uma diminuição de 3,8% em relação a 2020, em razão da implantação da caldeira à biomassa na planta têxtil da Companhia, reduzindo queima de

gás natural. Somado a esse volume, foram utilizados 13,9 mil Giga Joules (GJ) relacionados a bens e serviços comprados, deslocamento de funcionários (casa-trabalho), resíduos gerados nas operações e viagens a negócios.

### Consumo de Energia – Combustíveis Não Renováveis (Em GJ)

Combustível	2020	2021
Acetileno	7,04	2,89
Diesel	70.636,62	68.569,22
Gasolina	7.927,79	11.065,48
Gás liquefeito de petróleo (GLP)	3.689,19	6.015,25
Gás natural	135.018,98	87.076,15
<b>Total</b>	<b>217.279,62</b>	<b>172.728,99</b>

### Consumo de Energia – Combustíveis Renováveis (Em GJ)

Combustível	2020	2021
Biomassa / Outra biomassa sólida primária	431,22	794,80
Etanol hidratado	636,70	1.659,80
<b>Total</b>	<b>1.067,92</b>	<b>2.454,60</b>

### Consumo de Energia Elétrica (Em GJ)

	2020	2021
Energia elétrica adquirida	204.785,97	232.052,96

### Consumo total de Energia - Combustíveis + Energia Elétrica (Em GJ)

Consumo total de energia	2020	2021
	423.133,51	407.236,55

### Consumo de Energia Fora da Organização – Combustíveis Não Renováveis (Em GJ)

Combustível	2020	2021
Diesel	8.864,38	11.239,48
Gasolina	860,78	262,52
Querosene de aviação	2.997,64	2.358,29
<b>Total</b>	<b>12.722,80</b>	<b>13.860,29</b>

<sup>17</sup> Dados não incluem o consumo das unidades das empresas da Daviso e FW.



## Gestão ambiental



Energia e emissões



A Viveo emitiu 24,4 mil tCO<sub>2</sub>e<sup>18</sup> de gases de efeito estufa em 2021 (veja a tabela a seguir) — aumento de 13,5% em relação ao ano anterior. A maior variação nas fontes de emissão se deu na aquisição de energia elétrica, muito impactada pelo aumento de mais de 100% nos Fatores de Emissão de CO<sub>2</sub> pela geração de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN) do Brasil. Em 2020, o Fator Médio Anual (tCO<sub>2</sub>/MWh) foi de 0,0617, enquanto em 2021 chegou a 0,1264, representando o acréscimo de 104,8%.

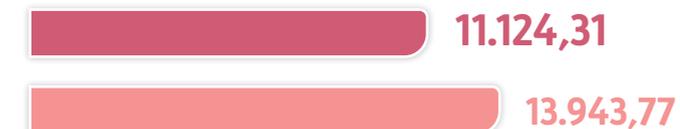
Emissões de GEE (Em tCO <sub>2</sub> e)		2020	2021	Varição
Escopo 1	Combustão estacionária	7.931,00	5.261,76	-33,7%
	Combustão móvel	5.139,01	5.309,74	3,3%
	Fugitivas	873,76	552,81	-36,7%
Escopo 2	Aquisição de energia elétrica	3.545,69	8.119,11	129,0%
	Bens e Serviços comprados	718,43	469,30	-34,7%
Escopo 3	Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	598,25	759,33	26,9%
	Resíduos gerados nas operações	2.388,65	3.696,51	54,8%
	Viagens a negócios	266,27	185,28	-30,4%
<b>Total</b>		<b>21.461,06</b>	<b>24.353,84</b>	<b>13,5%</b>

<sup>18</sup> Dados não incorporam o consumo das unidades das empresas da Daviso e FW.

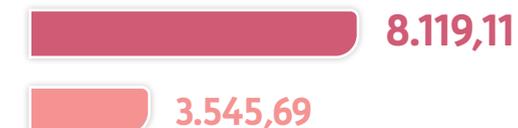
Além do fator de emissão, o consumo absoluto de energia elétrica cresceu 7,4% devido ao aumento do volume produzido, à redução da jornada de trabalho em algumas unidades fabris em 2020, como efeito da pandemia, e à expansão da nossa unidade de Minas Gerais.

### Evolução das Emissões de GEE (Em tCO<sub>2</sub>e)

#### Escopo 1



#### Escopo 2



#### Escopo 3



■ 2020 ■ 2021

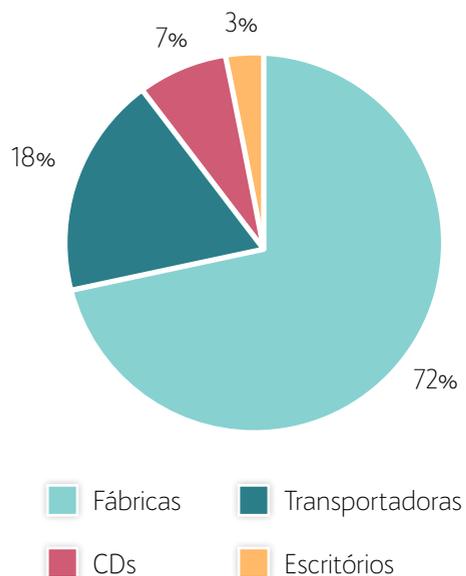


## Gestão ambiental

### Energia e emissões

## Representatividade das Emissões de GEE por Segmento, em 2021

(Em tCO<sub>2e</sub>)



Emissão de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO) — Em tCO <sub>2e</sub>	2020	2021
HCFC-22	835,97	1473,96
HCFC-141b	10,15	8,21
Isobutano (R-600a)t	0,001	-

## Grupos de Trabalho

Energia e Emissões e Logística Sustentável

A Viveo mantém dois Grupos de Trabalho dedicados à melhoria da performance relacionada a energia e emissões de GEE. Um deles, denominado Energia e Emissões, define metas de longo prazo e adoção de práticas de ecoeficiência com foco na redução da intensidade energética e da geração de GEE, bem como no aumento da participação de energias renováveis nos processos industriais. Assim, em 2021, esse GT teve participação direta no estudo e execução das ações relacionadas ao ganho de eficiência energética.

Já o GT Logística Sustentável tem por objetivo planejar e acompanhar a execução de iniciativas para redução de emissões na atividade logística.

Ao longo de 2021, esses GTs lideraram a elaboração do primeiro Inventário de Emissões da Companhia. Além disso, foram autorizados, pelo Conselho de Administração, investimentos da ordem R\$ 65 milhões até 2025 em ações de redução de emissões e logística sustentável.





## Gestão ambiental



Energia e emissões



### Inovação com frota verde

O ano de 2021 também foi marcado pelo primeiro investimento da Viveo em uma frota verde, adquirindo quatro caminhões 100% elétricos da JAC Motors. A expectativa da Companhia é de, nos próximos três anos, substituir o last mile (última milha) de toda frota de veículos que atende a Região Metropolitana São Paulo por veículos elétricos, reduzindo significativamente as emissões decorrentes do transporte de produtos.

Em outra frente, toda a frota da área comercial da Viveo, que contempla aproximadamente 200 veículos, tornou-se objeto de uma parceria sustentável com a empresa Movida. A iniciativa consiste em neutralizar as emissões de GEE geradas nos contratos de locação por meio do plantio de árvores nativas no corredor de biodiversidade do Rio Araguaia, um dos maiores corredores de biodiversidade do mundo.



Healthlog - Cajamar (SP)



Healthlog - Cajamar (SP)



## Gestão ambiental



Água e efluentes



## Água e efluentes

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 303-1; 303-3

Recurso essencial ao desenvolvimento das atividades da Viveo, a água é um insumo fundamental para a fabricação dos produtos oferecidos pela Companhia ao mercado, bem como para o abastecimento de suas unidades operacionais. Para atender a essa demanda, a Companhia combina o fornecimento por meio das distribuidoras locais, em áreas urbanas, e captação subterrânea devidamente outorgada. Assim, o consumo é monitorado por meio das informações registradas pelas com-

panhias fornecedoras, nas faturas, e pelos hidrômetros instalados em ponto de captação – são realizadas medições de volume retirado, a fim de não ultrapassar o definido nas outorgas concedidas pelo órgão ambiental.

Nas localidades onde possui unidade fabril, a Viveo realiza o tratamento de efluentes, devolvendo a água em condições iguais ou melhores que a captação.

### Retirada de Água (Em m<sup>3</sup>)\*

Fonte	2020	2021
Captação superficial	506.503,00	580.909,00
Abastecimento público (concessionária)	21.332,15	18.528,83
Água subterrânea (poço outorgado)	51.169,62	69.300,49
<b>Total</b>	<b>579.004,77</b>	<b>668.738,32</b>

\* Informações de captação obtidas com estimativa de consumo CDs: Mafra DF, Mafra Londrina, Expressa DF, Byogene, Mafra Jaboaão. Dados não incluem o consumo das unidades das empresas da Daviso e FW.

O incremento do consumo de água referente à captação superficial em 2021, em relação ao ano anterior, se deve ao aumento da produtividade e à redução de jornada em algumas unidades fabris em 2020, em virtude da pandemia. Já o acréscimo de 35% referente à captação subterrânea se deu pela expansão das atividades da Flexicotton, entre 2020 e 2021.

O processo industrial que concentra o maior consumo de água em nossas operações é o de alvejamento, tanto de algodão quanto de tecidos. Investimentos em equipamentos mais modernos e eficientes estão em andamento, assim como melhorias de processo para minimizar o consumo desse recurso.



### Estratégia ESG:

Grupo de Trabalho Água

Ciente do impacto da gestão da água para a sociedade, alinhada ao sexto Objetivo do Desenvolvimento Sustentável (ODS 6), a Viveo criou um Grupo de Trabalho dedicado ao tema, com os seguintes objetivos:

- > Reduzir o consumo de água por volume produzido – estudos de análise estão sendo realizados para a definição das ações nos próximos anos;
- > Apoiar a renovação tecnológica de processos e equipamentos, com vistas à redução do consumo; e
- > Implantar programas de redução de desperdício e ampliação do reuso de água, com amplo engajamento dos colaboradores.





## Resíduos

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 306-1; 306-2; 306-3

A gestão responsável de resíduos originados de suas operações constitui um compromisso da Viveo com o meio ambiente, refletido em sua busca por enviar o mínimo possível de material a aterros, ampliando continuamente seus 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. Ainda assim, 99% do total de resíduos gerados nas plantas industriais é classificado como não perigoso. A seguir, destacam-se os principais resíduos gerados nas principais operações da Companhia:

- > **Têxtil:** sobras, como finos de algodão e aparas de tecidos, direcionados para compostagem e reciclagem, respectivamente. O maior volume de matéria-prima utilizada é de algodão, adquirido de fornecedores com práticas certificadas (veja [página 74](#)).
- > **Plásticos:** refugos e fragmentos de plástico gerados na fabricação de produtos voltados à linha médica hospitalar – sondas, carretel de plásticos para esparadrapo, equipo, cateter e frascos coletores, entre outros.

- > **Adesivos:** sobras de tecidos, produtos fora de especificação e sobras de produtos químicos.
- > **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.
- > **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 nossas empresas não manipulam matéria-prima, somente produto acabado em sua embalagem original.



## Gestão ambiental



Resíduos



Ao longo de 2021, a Viveo gerou cerca de 5,1 mil toneladas de resíduos. Desse total, 1% eram resíduos perigosos e 99% não perigosos. O aumento de 58,7%, em comparação a 2020, reflete a aquisição de duas novas unidades fabris, a Daviso e a FW, assim como a implementação de procedimentos que contribuiram para a melhoria contínua do registro dos dados referente ao gerenciamento de resíduos.

### Peso Total de Resíduos Gerados (Em toneladas)\*

	2020	2021
Resíduos Perigosos	41,54	47,57
Resíduos Não Perigosos	3.161,72	5.036,44
<b>Total</b>	<b>3.203,26</b>	<b>5.084,01</b>

\* Os volumes de 2020 foram calculados com base em estimativas de geração nas fábricas da Companhia. Os números de 2021 consideram as unidades industriais Cremer, Flexcoton, Daviso e FW.

### Estratégia ESG:

Grupo de Trabalho Resíduos e Resíduos do Setor  
GRI 103-1; 103-2

Em decorrência de sua estratégia ESG, a Viveo estabeleceu dois Grupos de Trabalho focados em resíduos: GT Resíduos e GT Resíduos do Setor.

O **GT Resíduos** tem como objetivo fortalecer o gerenciamento, com foco no monitoramento, na redução, reciclagem e na valorização dos resíduos gerados em nossas atividades e processos, priorizando a economia circular e a eliminação da disposição final em aterros, além de garantir a conformidade legal em todas estas etapas. Destaque à aquisição de um software para o gerenciamento dos resíduos, além do início das atividades de diagnóstico das unidades e a definição de indicadores de desempenho.

Já o objetivo do **GT Resíduos do Setor** é contribuir, por meio de nossos produtos e serviços, com o setor da saúde no gerenciamento de seus resíduos de forma sustentável.

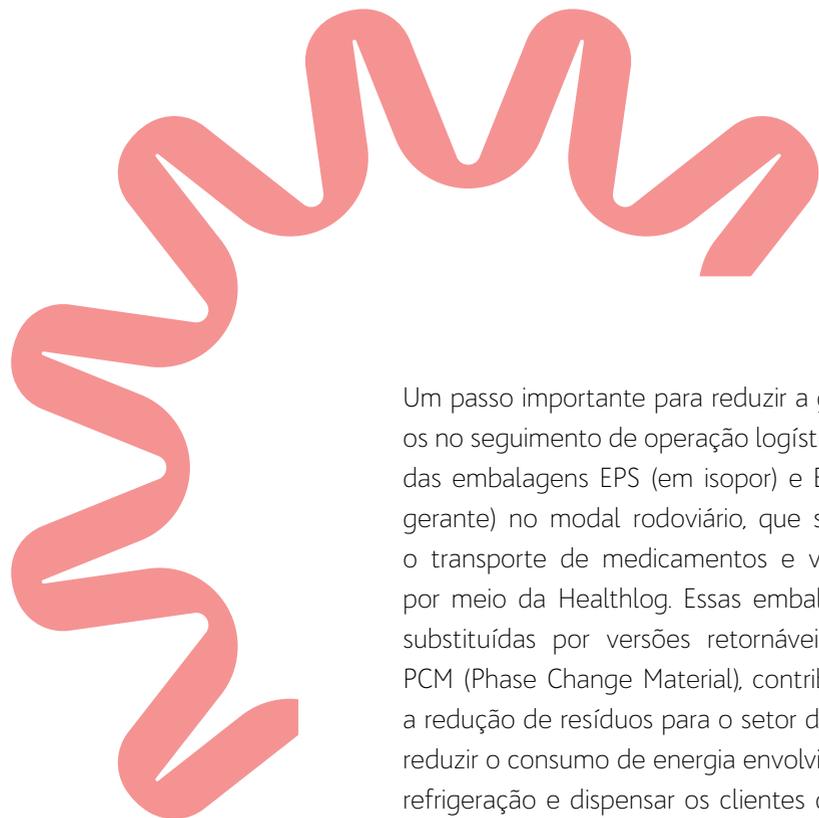




## Gestão ambiental



### Resíduos



Um passo importante para reduzir a geração de resíduos no seguimento de operação logística é a substituição das embalagens EPS (em isopor) e ER (elemento refrigerante) no modal rodoviário, que são utilizadas para o transporte de medicamentos e vacinas distribuídas por meio da Healthlog. Essas embalagens vêm sendo substituídas por versões retornáveis com tecnologia PCM (Phase Change Material), contribuindo, assim, com a redução de resíduos para o setor da saúde – além de reduzir o consumo de energia envolvido no processo de refrigeração e dispensar os clientes da necessidade de prover espaço para armazenamento e destinação adequada das caixas em isopor.

A Companhia estima que a substituição reduzirá, anualmente, mais de 450 toneladas de resíduos sólidos geradas em suas operações logísticas. As embalagens desenvolvidas para substituição foram premiadas com o 2º lugar na categoria ESG no Prêmio BBM 2021, em parceria com a BLS – Biothermal.



Healthlog - Cajamar (SP)



Healthlog - Cajamar (SP)



## Indústria sustentável

Na unidade da Flexicotton, em Santa Catarina, a Viveo utiliza 100% da matéria-prima de algodão proveniente do resíduo strip de penteadeira – mantas de fibras curtas de aparência flocosa, proveniente de resíduos da indústria de tecidos. Em 2021, foram adquiridas cerca de 4 mil toneladas desse resíduo para produção de rolos, discos, bolas e quadrados de algodão, hastes flexíveis, protetor mamário, algodão multiuso e compressas de algodão.

Outra prática adotada pela Companhia é a reutilização do resíduo de algodão gerado na fiação do processo têxtil em produtos ortopédicos engomados. A fabricação dos produtos ocorre na mesma planta fabril, o que traz sinergia operacional à utilização do material. Cerca de 86,5 toneladas desse resíduo foram destinadas à reutilização interna em 2021.

Ainda, nesse sentido, produzimos hastes flexíveis de papel biodegradável, em substituição à haste plástica. Em 2021, foram produzidas cerca de 113 milhões de hastes com palitos confeccionados em papel, deixando de consumir aproximadamente 3,6 mil toneladas de plástico.



### Gestão ambiental



Indústria sustentável



## Estratégia ESG:

Grupo de Trabalho Produtos Sustentáveis  
GRI 103-1; 103-2

A Viveo entende que a análise do impacto de produtos e embalagens e a busca por soluções sustentáveis deve ser elemento intrínseco 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.

Como parte da estratégia ESG que vem sendo executada pela Companhia, um Grupo de Trabalho está dedicado a integrar a sustentabilidade no processo de desenvolvimento de produtos. Nesse sentido, foram definidos atributos a serem perseguidos na produção, que envolvem o uso de matérias-primas de origem renovável, a criação de linhas biodegradáveis, a substituição de embalagens por versões retornáveis ou recicláveis, a redução do uso de água na fabricação e de emissões no transporte, além de garantir o respeito aos direitos humanos e trabalhistas em toda a cadeia produtiva.

Em 2021, as atividades do GT tiveram como foco a realização de diagnóstico dos componentes utilizados nos produtos fabricados, para a verificação de oportunidades de melhoria, além de pesquisa junto aos clientes com o objetivo de captar as percepções relacionadas ao tema. Também foi elaborada a [Política de Produtos Sustentáveis](#), disponível em nosso website, que norteará o desenvolvimento de novos produtos da Companhia.





O Relatório



# O Relatório

## Perfil do reporte

GRI 102-45; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-53; 102-54

A publicação deste Relatório de Sustentabilidade representa um primeiro passo da Viveo em direção ao reporte cada vez mais consistente de seu desempenho econômico, ambiental, social e de governança. Este Relatório, orientado pelas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – em sua versão Standard, no escopo Essencial –, apresenta informações sobre a gestão, as políticas e as práticas corporativas relativas ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021. Tais informações englobam as subsidiárias que integraram a maior parte do faturamento da Companhia, bem como a maioria de suas operações no período, conforme apresentado no Relatório de Administração e Demonstrações Financeiras 2021 – eventuais exceções são indicadas ao longo desta publicação. Para fins de comparabilidade, foram inseridos, sempre que possível, os indicadores de desempenho relativos ao ano de 2020.



## O Relatório



Perfil  
de reporte



O Relatório de Sustentabilidade 2021 da Vivo foi elaborado com a participação de uma equipe multidisciplinar, envolvendo diretamente cerca de 70 profissionais da Companhia. Alinhados às orientações da GRI, buscamos reportar nesta edição tópicos de sustentabilidade que reflitam impactos reais e gestão efetiva. Assim, o desempenho socioambiental da Companhia foi inserido em um contexto amplo, de modo a encontrar aspectos e impactos comuns aos segmentos e regiões de atuação. A definição dos temas reportados neste Relatório teve como base a análise das políticas e práticas já existentes, a disponibilidade de informações e o posicionamento de outras organizações do setor, além da influência da conduta da Companhia sobre as decisões de seus stakeholders.



Dúvidas, comentários e sugestões a respeito deste Relatório podem ser encaminhados pelo e-mail [ri@viveocom.br](mailto:ri@viveocom.br)

## Engajamento de stakeholders

GRI 102-40; 102-42; 102-43

Para a definição dos temas materiais, foi realizada pesquisa de *benchmarking* com os principais players do setor e entrevistas com pessoas-chave, a fim de identificar quais eram as demandas de informação dos principais públicos de interesse da Companhia. Utilizando-se dos critérios adotados pela GRI como base para a definição dos temas a serem abordados no Relatório, os stakeholders foram questionados sobre os assuntos relacionados à sustentabilidade que mais despertavam seu interesse.



## Temas relevantes

GRI 102-44; 102-46; 102-47; 103-1

Com base nos critérios descritos, a Matriz de Relevância do Relatório de Sustentabilidade 2021 da Viveo apresenta quatro grandes temas, os quais se desdobram em 12 aspectos materiais, tópicos e indicadores.

### O Relatório



Temas relevantes



### Temas Materiais

Gestão Íntegra	Desenvolvimento Humano	Ecoeficiência	Soluções para a Sustentabilidade
Ética e gestão responsável	Desenvolvimento e bem estar dos colaboradores	Energia	Logística Sustentável
Qualidade dos produtos	Qualidade dos produtos	Água	Resíduos do Setor
Compras sustentáveis	Compras sustentáveis	Resíduos	Produtos Sustentáveis

### Indicadores Relacionados

Pilar	Tema	Disclosure reportado
Gestão Íntegra	Ética e gestão responsável	102-17; 205-3; 406-1
	Qualidade dos produtos e serviços	416-1
	Compras sustentáveis	204-1
Desenvolvimento Humano	Desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores	403-1; 403-9; 404-1
	Diversidade e inclusão	405-1
	Geração e disseminação de conhecimento	103-1; 103-2
Ecoeficiência	Energia e emissões	302-1; 305-1; 305-2; 305-3
	Água	303-1; 303-3
	Resíduos	306-1; 306-3
Soluções para Sustentabilidade	Logística sustentável	305-1
	Resíduos do setor de saúde	103-1; 103-2
	Produtos sustentáveis	103-1; 103-2



## Sumário GRI

GRI 102-55

O Relatório



Sumário  
GRI



	Disclosure	Descrição	Página	Omissão e Justificativa
<b>Perfil Organizacional</b>				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-1	Nome da organização	9	
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	9; 13	
	102-3	Localização da sede	10	
	102-4	Localização das operações	10	
	102-5	Propriedade e natureza jurídica	14	
	102-6	Mercados atendidos	12	
	102-7	Porte da organização	9	
	102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	53	
	102-9	Cadeia de fornecedores	73	
	102-10	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores		Não houve mudança na cadeia de fornecedores no período reportado.
	102-11	Adoção da abordagem ou princípio da precaução	78	
	102-12	Iniciativas externas		Em 2021 a Viveo não era signatária de iniciativas externas relativas à sustentabilidade.
	102-13	Participação em associações	77	
<b>Estratégia</b>				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-14	Declaração do executivo com o maior poder de decisão na organização	3	
<b>Ética e Integridade</b>				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11; 23	
	102-17	Mecanismos de aconselhamento e comunicação sobre questões de ética	30; 31; 32	



## O Relatório



Sumário  
GRI



	Disclosure	Descrição	Página	Omissão e Justificativa
<b>Governança</b>				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-18	Estrutura de governança	25-29	
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	27; 28	
<b>Engajamento de stakeholders</b>				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-40	Lista dos grupos de stakeholders	90	
	102-41	Funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva	52; 53	
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	90	
	102-43	Abordagem para engajar os stakeholders	90	
	102-44	Temas e preocupações levantados pelos stakeholders	91	
<b>Prática de Relato</b>				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	89	
	102-46	Definição do conteúdo e limites dos temas materiais	91	
	102-47	Lista dos temas materiais	91	
	102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores		Não aplicável – este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade publicado pela Viveo.
	102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados		Não aplicável – este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade publicado pela Viveo.
	102-50	Período coberto pelo relatório	89	
	102-51	Data do relatório mais recente		Não aplicável – este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade publicado pela Viveo.
	102-52	Ciclo de reporte	89	
	102-53	Contato para dúvidas sobre o relatório	90	
	102-54	Premissas de relato em acordo com os Standards GRI	89	
102-55	Sumário de conteúdo da GRI	92		
102-56	Verificação externa		O Relatório não foi verificado por terceira parte independente.	



## O Relatório



Sumário  
GRI



	Disclosure	Descrição	Página	Omissão e Justificativa
<b>Forma de Gestão</b>				
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	19; 23; 51; 60; 66; 73; 79; 84; 85; 86; 88	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	19; 23; 51; 60; 66; 73; 79; 84; 85; 86; 88	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	19; 60; 79; 84; 85;	
<b>Desempenho econômico</b>				
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico gerado e distribuído	42; 71	
<b>Combate à corrupção</b>				
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	30; 31	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	32	
<b>Energia</b>				
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	79; 80	
	302-2	Consumo de energia fora da organização	80	
<b>Água</b>				
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	84	
	303-3	Retirada de água	84	
<b>Emissões</b>				
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	81	
	305-2	Emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	81	
	305-3	Outras emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 3)	81	
	305-6	Emissão de Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio (SDO)	82	



## O Relatório



Sumário  
GRI



	Disclosure	Descrição	Página	Omissão e Justificativa
<b>Resíduos</b>				
GRI 306: Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	85	
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	85	
	306-3	Resíduos gerados	86	
<b>Saúde e Segurança Ocupacional</b>				
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Representação dos funcionários em comitês formais de saúde e segurança	62	
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidente	60	
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	61; 64; 65; 66	
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	63	
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	61; 64; 65; 66	
	403-8	Trabalhadores cobertos pelo sistema de gestão da saúde e da segurança ocupacional	60	
	403-9	Lesões laborais	61; 62	
<b>Capacitação</b>				
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Número médio de horas de treinamento por funcionários	67	
<b>Diversidade</b>				
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade dos órgãos de governança e dos funcionários	27; 29; 52; 53	
<b>Não discriminação</b>				
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	32	



## O Relatório



Sumário  
GRI



	<u>Disclosure</u>	<u>Descrição</u>	<u>Página</u>	<u>Omissão e Justificativa</u>
<b>Comunidade</b>				
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	71	Reposta parcial. A Companhia não realizou avaliação de impacto no período do relatório.
<b>Saúde e Segurança do Consumidor</b>				
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	19	
	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços		Não houve não conformidades no período reportado.
<b>Privacidade do Cliente</b>				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	34	



viveo

**Relatório de  
Sustentabilidade 2021**

**Coordenação:** Diretoria de Recursos Humanos  
**Materialidade e estratégia ESG:** Gestão Origami

**Consultoria GRI e produção editorial:** We Sustentabilidade