



lello

Relatório de Sustentabilidade

2025

Sumário

03 1. COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

06 2. CONTEXTO E ESTRUTURA DO RELATÓRIO

10 3. O MAIOR GRUPO IMOBILIÁRIO DO BRASIL

13 3.1. Atuação e Serviços

13 3.2. Pessoas e Estrutura Operacional

14 3.3. Inovação e Desenvolvimento do Setor

14 3.4. Compromisso com Práticas Sustentáveis

17 3.5. Cadeia de Valor e Engajamento

19 3.6. Relações Comerciais

21 4. IMPACTO EM NÚMEROS

22 5. PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

24 6. MATERIALIDADE

25 6.1. Definição de Temas e Engajamento

36 6.2. Temas Prioritários

44 6.3. Matriz de Materialidade

46 7. GESTÃO ESTRATÉGICA

47 7.1. Estrutura Organizacional

55 7.2. Ética, Integridade e Transparência

56 7.3. Privacidade e Segurança da Informação

62 7.4. Governança Corporativa e *Compliance*

66 7.5. Inovação em Serviços e Soluções Condominiais

70 8. CAPITAL HUMANO E IMPACTO SOCIAL

71 8.1. Gestão do Capital Humano

83 8.2. Saúde e Bem-Estar: Pessoas e Cuidado

93 8.3. Interação com a Comunidade e Desenvolvimento Local

106 9. COMPROMISSO AMBIENTAL CORPORATIVO

106 9.1. Mudanças Climáticas

108 9.2. Eficiência Energética e Uso de Fontes Renováveis

110 9.3. Gestão de Água, Efluentes e Resíduos

116 10. CRÉDITOS INSTITUCIONAIS

117 11. SUMÁRIO GRI

1. COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

GRI 2-22

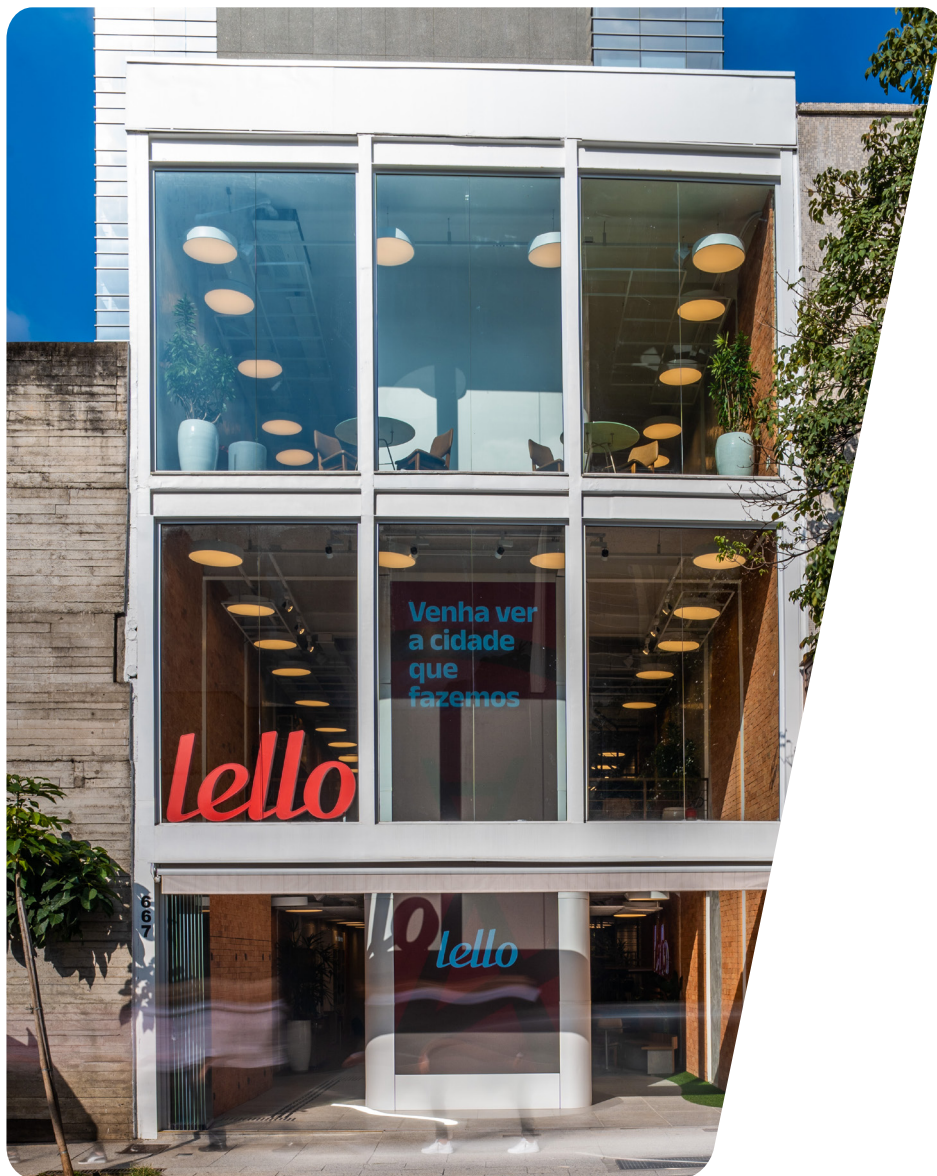
Ser uma empresa de seu tempo, moldando e sendo moldada por ele: esta é uma forma bonita e real de apresentar o trabalho que você recebe agora. O Grupo Lello, com 70 anos de trajetória, nasceu para aprimorar a experiência de morar, tornando melhor e mais feliz a vida nas cidades.

A longevidade é fruto da resiliência: respeito ao passado, disciplina no presente e crença no futuro que será genuinamente melhor se for bom para todos. Para construí-lo, apostamos no caminho da escuta ativa e do encontro de diferentes vozes e visões de mundo.

Nesse contexto, reafirmamos também nosso compromisso com a sustentabilidade, entendida como a capacidade de gerar valor para o negócio ao mesmo tempo em que contribuimos para o desenvolvimento social, o cuidado com o meio ambiente e a construção de relações éticas e transparentes. Acreditamos que as empresas têm um papel relevante na transformação das cidades e na promoção de práticas mais responsáveis em toda a sua cadeia de atuação.

As relações de trabalho, consumo e moradia estão em permanente transformação, e nós estamos atentos a todas elas. Utilizamos a essência do nosso negócio para atuar como agentes de mudança positiva em larga escala.





Nossa comunidade é formada por **4.200 condomínios, 12 mil imóveis, mais de 1.000 colaboradores, 1,1 milhão de clientes, cerca de 25 mil colaboradores** em condomínios, aproximadamente **100 mil fornecedores de serviços e 360 mil unidades administradas** nos condomínios. Com uma escuta ampla de milhares de pessoas integrantes do nosso ecossistema, aliada à visão de todo o nosso grupo gestor, apresentamos caminhos priorizados e compromissos assumidos nos eixos social, ambiental e de governança.

Nosso pioneirismo no setor traz a responsabilidade de liderar pelo exemplo, impulsionando transformações e incentivando práticas cada vez mais transparentes e responsáveis. Nesse contexto, o Grupo Lello posiciona-se entre as primeiras administradoras a estruturar e divulgar um relatório de sustentabilidade alinhado à metodologia GRI, fortalecendo seu papel na construção de novos referenciais para o setor.

Seguimos comprometidos em fortalecer uma atuação que integra inovação, eficiência e sustentabilidade à gestão condominial, contribuindo para cidades mais equilibradas e para relações cada vez mais transparentes e colaborativas.

Vamos juntos?

Compromissos Institucionais

Como parte da evolução de sua agenda ESG, o Grupo Lello estabelece os seguintes compromissos, alinhados aos temas materiais identificados neste relatório e à estratégia de fortalecimento da sustentabilidade em suas operações, na gestão condominial e no relacionamento com as partes interessadas:

Pilar Estratégico	Compromisso	Prazo
Resiliência Climática e Gestão de Riscos	Estruturar um protocolo institucional para atendimento a condomínios impactados por eventos climáticos extremos, contemplando procedimentos padronizados de resposta, formação de equipes de apoio, canais exclusivos para atendimento aos síndicos, articulação com concessionárias de serviços essenciais e fortalecimento da atuação conjunta com órgãos públicos, como a Defesa Civil.	Dez/2026
Mudanças Climáticas	Elaborar o primeiro Inventário Corporativo de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), utilizando metodologia reconhecida internacionalmente, estabelecendo a linha de base das emissões da organização para subsidiar futuras estratégias de gestão climática e redução de emissões.	1º semestre 2027
Eficiência Energética	Realizar diagnóstico das unidades administrativas para identificar oportunidades de eficiência energética, incluindo a substituição gradual de sistemas de iluminação por tecnologias mais eficientes.	1º semestre 2027
Transição Energética	Avaliar a viabilidade de implantação de soluções de geração distribuída e ampliar gradualmente a participação de fontes renováveis de energia nas operações próprias, conforme critérios técnicos e econômicos.	2027
Diversidade, Equidade e Inclusão	Ampliar a transparência dos indicadores de diversidade, incorporando informações sobre raça/cor e pessoas com deficiência (PcD), fortalecendo a gestão da diversidade e a prestação de contas aos <i>stakeholders</i> . Criar e compartilhar com as partes interessadas indicadores detalhados no próximo censo interno.	Dez 2026

Pilar Estratégico	Compromisso	Prazo
Diversidade, Equidade e Inclusão	Diante da ressalva de que os relatórios públicos do Ministério do Trabalho e Emprego (Lei Federal nº 14.611/2023) podem não detalhar perfeitamente as práticas de cargos e salários, formalizar e reportar sua própria metodologia interna de remuneração proporcional, detalhando os critérios transparentes de senioridade, desempenho e tempo de serviço utilizados para combater ativamente distorções de gênero e diversidade.	Dezembro 26
Desenvolvimento de Pessoas	Ampliar em 20% as horas médias de treinamento por colaborador, fortalecendo o desenvolvimento profissional e a cultura de aprendizagem contínua por meio das plataformas e programas corporativos de capacitação.	2027
Governança da Cadeia de Valor	Estruturar critérios ESG para avaliação dos fornecedores estratégicos, incorporando aspectos ambientais, sociais e de governança ao relacionamento com a cadeia de fornecimento já no próximo ciclo de planejamento orçamentário, inclusive formalizar e reportar critérios mandatórios de conformidade legal e trabalhista no processo de homologação de fornecedores, comprometendo-se a auditar periodicamente as relações de trabalho na cadeia de valor para erradicar conflito de interesses.	2º semestre 2026
Educação Ambiental e gestão de resíduos em condomínios (<i>Made by Lab</i>)	Implementar processo de educação ambiental em clientes da carteira ativa, promovendo a implantação de sistemas de coleta seletiva de qualidade em 150 condomínios da Grande São Paulo (na cidade de São Paulo e nas cidades do ABC Paulista, contemplando infraestrutura para segregação na fonte, aplicativo de educação ambiental, capacitação de 60.000 pessoas (condôminos estimados) e de 400 cooperados de cooperativas de reciclagem, fortalecendo a economia circular e destinação adequada dos resíduos por meio da coleta seletiva pública realizada pelas concessionárias de São Paulo.	2027 e 2028
Governança	Unificação da Base de Governança: Consolidar uma governança central única para o novo grupo econômico, definindo metas claras de integração de processos de tomada de decisão e monitoramento de riscos de ESG no nível do Conselho no âmbito do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva.	2027
Governança	Revisar processos e sistemas para evoluir e estabelecer política estruturada de SOD - Segregação de Funções em processos críticos, aprimorando governança de identidades, acessos e permissões nos sistemas corporativos.	2027
Privacidade e Segurança da Informação	Educação Continuada Externa: <i>Compliance</i> Digital. Expandir o programa de disponibilização de cartilhas e guias de boas práticas, estabelecendo uma meta de engajamento ativo de capacitação digital para síndicos.	Julho 27

Pilar Estratégico	Compromisso	Prazo
Privacidade e Segurança da Informação	Estabelecer política para o uso de IA em todos os seus níveis, desde agentes para colaboradores até o desenvolvimento de programas	Dez 2026
Privacidade e Segurança da Informação	Realizar avaliações periódicas anuais em Segurança da Informação, com auditoria externa implementando planos de evolução contínua, inclusive mas não somente em relação aos processos de continuidade, recuperação e resiliência de ambientes críticos.	Dez 2027
Gestão de resíduos	Implantar a coleta seletiva em 100% das unidades administrativas da empresa que ainda não possuem sistema de segregação de resíduos, assegurando infraestrutura adequada para separação, armazenamento e destinação ambientalmente adequada dos recicláveis.	2027
Educação ambiental	Desenvolver campanhas permanentes de educação ambiental voltadas aos colaboradores, promovendo a correta segregação dos resíduos, o consumo consciente e o fortalecimento da cultura de sustentabilidade nas unidades administrativas da empresa.	2026 e 2027
Transição Energética (Made by Lab)	Incentivar a adoção de sistemas de geração de energia solar fotovoltaica nos condomínios, por meio de campanhas de comunicação e ações de sensibilização direcionadas aos síndicos, promovendo o uso de fontes renováveis de energia e contribuindo para a redução das emissões de gases de efeito estufa.	2026 e 2027
Gestão de resíduos e Economia Circular em condomínios (Made by Lab)	Desenvolver um projeto de logística reversa para coleta e reciclagem de óleo vegetal usado nos condomínios administrados, definindo seu modelo de implantação, parcerias, aspectos operacionais e estratégia de comunicação, com vistas à futura implementação do programa e à promoção da destinação ambientalmente adequada do resíduo, contribuindo para a prevenção da contaminação das redes de esgoto e dos recursos hídricos.	2027
Gestão de resíduos e Economia Circular (Made by Lab)	Ampliar em 100% o número de condomínios participantes do programa de reciclagem de resíduos eletroeletrônicos implantados em 2025, expandindo o acesso à logística reversa e promovendo a destinação ambientalmente adequada desses resíduos.	2026 e 2027

Os compromissos apresentados representam o próximo passo da jornada de sustentabilidade do Grupo Lello e refletem a integração das dimensões ambiental, social e de governança à estratégia do negócio. A evolução dessas iniciativas será acompanhada periodicamente, contribuindo para o fortalecimento da governança, da transparência e da geração de valor compartilhado para clientes, colaboradores, fornecedores, comunidades e demais partes interessadas.

2. CONTEXTO E ESTRUTURA DO RELATÓRIO

GRI 2-2 | 2-3

O Grupo Lello apresenta a primeira edição de seu Relatório de Sustentabilidade, referente ao ano fiscal de 2025, que compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Este documento, que terá frequência anual, marca um avanço na consolidação da agenda de sustentabilidade da organização e reforça o compromisso da empresa com a transparência, a responsabilidade socioambiental e a geração de valor para seus diferentes públicos de interesse.

O objetivo deste relatório é apresentar aos *stakeholders* os **principais avanços e iniciativas da organização relacionados aos temas ambientais, sociais e de governança (ESG)**, demonstrando como a sustentabilidade é incorporada à estratégia e à gestão do negócio no setor de administração condominial e soluções imobiliárias. ^{GRI 2-3}

O relatório contempla as empresas que integram o **Grupo Lello, incluindo Lello Condomínios, Lello Imóveis, Lello Lab e Hubert Administração de Condomínios**, refletindo a atuação consolidada do grupo no mercado de gestão condominial e serviços imobiliários. ^{GRI 2-2}

Este documento foi elaborado com base nos padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI), versão 2021, reconhecidos internacionalmente pela consistência metodológica e pela aderência às boas práticas de reporte em sustentabilidade. O relatório também considera a contribuição das atividades da organização para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU). Foi desenvolvido com a colaboração de diferentes áreas da organização e validado pela alta liderança, garantindo a consistência, a confiabilidade e a transparência das informações apresentadas.

O documento está disponível na íntegra em www.lello.com.br/gri. Para mais informações ou esclarecimentos sobre o conteúdo apresentado, entre em contato pelo e-mail gri@lello.com.br. ^{GRI 2-3}

Acesse
pelo site:



Envie por
e-mail:





O Grupo Lello

- 3.1. Atuação e Serviços
- 3.2. Pessoas e Estrutura Operacional
- 3.3. Inovação e Desenvolvimento do Setor
- 3.4. Compromisso com Práticas Sustentáveis
- 3.5. Cadeia de Valor e Engajamento
- 3.6. Relações Comerciais

3. O Maior Grupo Imobiliário do Brasil

GRI 2-1 | 2-6 | 2-7 | 2-29 | 404-2

O Grupo Lello, já constituído pela Lello Condomínios, Lello Imóveis e pelo Lellolab, em 2024 fez o primeiro grande movimento de mercado trazendo para sua composição a Hubert Administração de Condomínios. Assim, duas empresas reconhecidas e tradicionais no setor de administração condominial foram unidas. Essa formação representa um movimento estratégico de consolidação no mercado imobiliário, com o objetivo de ampliar a eficiência operacional, fortalecer a inovação tecnológica e expandir a oferta de soluções para síndicos, condôminos e proprietários. ^{GRI 2-6}

A sede da companhia está localizada na cidade de São Paulo, principal centro econômico e imobiliário do país. A partir dessa base, o grupo concentra grande parte de suas operações na capital paulista e na região metropolitana, onde construiu uma trajetória sólida no segmento de gestão condominial. ^{GRI 2-1}

A união das empresas **deu origem a uma das maiores estruturas do setor no Brasil**, reunindo tradição, experiência em gestão e investimentos em tecnologia aplicada à administração de condomínios. Embora integrem a mesma estrutura societária, as marcas Lello e Hubert mantêm operações independentes, preservando suas identidades, posicionamentos e relacionamentos com clientes. ^{GRI 2-1}



O Grupo Lello adota uma relação respeitosa e sustentável com *stakeholders*, partindo de um princípio de conexão, em que o Grupo se encontra no centro de uma rede de pessoas que dependem umas das outras para que a vida condominial transcorra de forma harmoniosa e equilibrada. A rede de *stakeholders* do Grupo Lello compreende **conselhos, síndicos, condôminos, fornecedores, colaboradores, incorporadores,**

locadores, locatários, moradores e seus familiares e os colaboradores dos próprios condomínios. Essa identificação ocorre naturalmente a partir do modelo de negócio da organização, sendo continuamente revisitada por meio da escuta ativa no dia a dia, das interações nos canais de atendimento e da evolução do próprio mercado, além de diversas tecnologias que possibilitam comunicação em massa como: ^{GRI 2-29}



Lello para Moradores



Lello para Síndicos



Lello para Colaboradores



Lello Locação

O propósito desse engajamento é construir relações de confiança e garantir que as decisões sejam tomadas com base em diálogo, responsabilidade e transparência. **O compromisso da organização vai além de informar: busca compreender as necessidades de cada público, antecipar demandas e apoiar soluções que façam sentido para a realidade de cada condomínio.** ^{GRI 2-29}

A estrutura societária do Grupo Lello reúne os sócios das empresas que deram origem ao grupo: José Roberto de Toledo e Antonio Couto, da Lello, e Rodrigo Gebara, da Hubert.

A criação de um Grupo para a atividade de gestão condominial fortalece a governança corporativa e amplia a capacidade estratégica do grupo, permitindo maior integração de competências, compartilhamento de conhecimento e desenvolvimento de iniciativas conjuntas voltadas à expansão do negócio, visto que transversalmente tem uma estrutura corporativa única que dá diretriz e orienta todas as frentes.

3.1. Atuação e Serviços

A atuação concentra-se no mercado brasileiro, com presença relevante no estado de São Paulo. Seus clientes diretos incluem síndicos, conselhos administrativos, condomínios, incorporadoras, locadores e locatários, enquanto os condôminos representam os principais beneficiários indiretos dos serviços prestados. Por meio de uma atuação integrada e orientada à excelência operacional, a empresa busca fortalecer relações de confiança e gerar valor sustentável para seus públicos de relacionamento. ^{GRI 2-1 | 2-6}

As empresas que compõem o grupo atuam de forma complementar, ampliando a capacidade de atendimento e a especialização dos serviços oferecidos. Nesse contexto, **a Lello se destaca pelo investimento contínuo em tecnologia e inovação aplicada à gestão condominial e de imóveis, enquanto a Hubert possui forte atuação na administração de empreendimentos de alto padrão e em um modelo de relacionamento próximo aos clientes.** ^{GRI 2-6}

Com a integração das operações, o grupo passou a administrar mais de 4.200 condomínios, consolidando participação relevante no mercado de administração condominial da cidade de São Paulo e região, posicionando-se entre as principais organizações do setor imobiliário e condominial no Brasil. ^{GRI 2-6}

As atividades da empresa estão inseridas no contexto da gestão patrimonial urbana, contribuindo para a eficiência operacional, conformidade regulatória e valorização dos ativos imobiliários sob sua administração. Nesse contexto, o Grupo atua na integração dos diferentes agentes do ecossistema condominial e imobiliário, promovendo soluções orientadas à governança, transparência e qualidade na prestação de serviços. ^{GRI 2-1 | 2-6}



No desenvolvimento de suas operações, mantém relacionamento com setores correlatos à administração imobiliária, incluindo empresas de *facilities*, manutenção predial, fornecedores de tecnologia aplicada à gestão imobiliária, escritórios especializados, incorporadoras e construtoras, especialmente nos processos de implantação e entrega de novos empreendimentos. Essas interações contribuem para o fortalecimento da capacidade operacional e para a ampliação da eficiência e inovação dos serviços prestados.

GRI 2-6

Entre as principais atividades e serviços oferecidos destacam-se a administração financeira de condomínios e locação de imóveis, contemplando gestão de contas, fluxo de caixa, controle de inadimplência, elaboração orçamentária e planejamento financeiro; a gestão operacional, incluindo coordenação de serviços de manutenção, gestão contratual e suporte às rotinas condominiais e de locação de imóveis; além da gestão de departamento pessoal, com atendimento às obrigações trabalhistas, previdenciárias e regulatórias, incluindo eSocial e REINF. Complementarmente, o Grupo oferece serviços de atendimento e relacionamento com síndicos, locadores, locatários, conselheiros e condôminos, bem como soluções digitais voltadas à comunicação, gestão condominial e melhoria da experiência dos usuários.

GRI 2-6





O Grupo Lello também atua de forma integrada nas frentes de locação, compra, venda e administração de imóveis residenciais e comerciais, para a promoção mensal de centenas de negócios imobiliários, com muita tecnologia aliada a um processo cuidadoso e pessoal, somando o digital e o humano em termos de relacionamento o que o grupo chama de **“digital com ternura”**. Disponibiliza plataformas digitais e atendimento especializado para intermediação de negócios imobiliários, gestão de contratos, análise documental, administração de imóveis e consultoria para ocupação de espaços comerciais, buscando garantir segurança, transparência, agilidade e eficiência nos processos. ^{GRI 2-6}

Além disso, a empresa participa da implantação de novos empreendimentos em parceria com incorporadoras e construtoras, apoiando processos de estruturação operacional, governança condominial e organização administrativa dos condomínios desde as etapas iniciais de operação. Essa atuação contribui para a transição estruturada dos empreendimentos e para o fortalecimento da gestão condominial desde sua constituição. ^{GRI 2-6}

Toda sua atuação é pautada por firmes diretrizes de *compliance*, com foco na conformidade legal, segurança da informação, integridade corporativa e proteção de dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.2. Pessoas e Estrutura Operacional

As empresas que integram o Grupo Lello contam com equipes especializadas nas áreas administrativa, financeira, jurídica e de atendimento condominial, que atuam de forma integrada para garantir eficiência na gestão dos empreendimentos administrados. Esses profissionais desempenham papel fundamental na operação cotidiana e no relacionamento com síndicos, moradores, fornecedores, locadores e locatários, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento da reputação do grupo no mercado. ^{GRI 2-6}

3.3. Inovação e Desenvolvimento do Setor

O Grupo Lello tem como um de seus pilares estratégicos o investimento em tecnologia e transformação digital, com o objetivo de modernizar a gestão condominial e de locação, bem como ampliar a transparência e eficiência dos processos administrativos. Entre as iniciativas desenvolvidas pelo grupo estão soluções digitais e aplicativos que facilitam a comunicação entre administradora, síndicos, moradores, locadores e locatários, além de ferramentas que permitem maior controle e acompanhamento da gestão financeira e operacional dos condomínios e o desempenho do ativo imobiliário. ^{GRI 2-6}



3.4. Compromisso com Práticas Sustentáveis

Ações voltadas à sustentabilidade e à melhoria da qualidade de vida são incentivadas nos condomínios administrados. Entre as práticas destacam-se ações relacionadas à gestão adequada de resíduos, uso eficiente de recursos naturais e adoção de soluções ambientais em empreendimentos

condominiais. Ao integrar **inovação tecnológica, gestão profissionalizada e responsabilidade socioambiental**, o Grupo Lello busca contribuir para o desenvolvimento de condomínios mais eficientes, sustentáveis e alinhados às demandas das cidades contemporâneas.



3.5. Cadeia de Valor e Engajamento

A identificação e priorização dos *stakeholders* são realizadas com base na análise de sua cadeia de valor e na natureza de suas operações no setor de serviços imobiliários, considerando os públicos que influenciam ou podem ser impactados pelas atividades da empresa. Entre as principais partes interessadas destacam-se **síndicos, conselhos condominiais, incorporadoras e construtoras, condôminos, locadores, locatários, fornecedores de serviços e tecnologia, instituições financeiras, colaboradores, associações setoriais e órgãos reguladores**. Esse processo subsidia a definição de estratégias de relacionamento, gestão de impactos e geração de valor sustentável para os diferentes públicos de interesse. ^{GRI 2-6 | GRI 2-29}

O relacionamento com *stakeholders* é conduzido de forma contínua, pautado pela transparência, ética, integridade e conformidade regulatória. O Grupo Lello mantém canais de diálogo adequados ao perfil e às necessidades de cada público, incluindo plataformas digitais de gestão condominial e imobiliária, atendimento consultivo especializado, reuniões periódicas com síndicos e conselhos, suporte a locadores, locatários e clientes do segmento imobiliário, pesquisas de satisfação, assembleias e interações institucionais com parceiros estratégicos e entidades representativas do setor. Essa abordagem fortalece as relações de confiança e contribui para a melhoria contínua e potencialização dos serviços prestados, receitas e eficiência dos parceiros e demais *stakeholders*. ^{GRI 2-29}

No contexto de sua cadeia de valor, **a Lello atua como agente integrador entre os diferentes públicos, promovendo alinhamento operacional, eficiência e qualidade na prestação dos serviços.** No relacionamento com parceiros e fornecedores estratégicos, incluindo prestadores de manutenção, empresas de *facilities*, escritórios jurídicos, fornecedores de tecnologia e instituições financeiras, a empresa apoia processos de seleção, contratação, acompanhamento e monitoramento, considerando critérios relacionados à conformidade, desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados. GRI 2-6 | 2-29

Na relação com os condomínios administrados, síndicos, conselhos e condôminos, oferece suporte técnico, administrativo, financeiro e jurídico às rotinas condominiais. Esses públicos desempenham papel relevante na governança condominial e na promoção da convivência comunitária, sendo fundamentais para o desenvolvimento sustentável das operações. GRI 2-9

O Grupo Lello também mantém relações estratégicas com incorporadoras e construtoras, atuando ao longo de todo o ciclo de vida dos empreendimentos: **desde a concepção, implantação e entrega até a gestão continuada, sempre com foco na valorização e no cuidado com os ativos.** Além disso, estabelece parcerias com empresas de tecnologia, associações de classe e órgãos reguladores, fortalecendo um ecossistema orientado à inovação e à evolução do setor. GRI 2-6 | GRI 2-28 | GRI 2-29





Como parte de sua estratégia de engajamento, a empresa investe continuamente em mecanismos de escuta ativa e relacionamento, buscando compreender as expectativas e percepções de seus *stakeholders* ao longo de toda a jornada de interação. Entre as iniciativas adotadas destacam-se a aplicação contínua de pesquisas de satisfação e indicadores de experiência, como o *Net Promoter Score* (NPS), além da manutenção de canais permanentes de atendimento e relacionamento. A atuação da Companhia na plataforma Reclame Aqui também evidencia seu compromisso com a resolução ágil e eficaz das demandas de clientes e usuários. ^{GRI 2-29}

No ambiente interno, promove iniciativas voltadas ao fortalecimento da comunicação, integração e desenvolvimento dos colaboradores, incluindo ações de endomarketing, capacitação e estímulo à troca de ideias. Esse conjunto de práticas contribui para o fortalecimento da cultura organizacional e para o aprimoramento contínuo da experiência dos públicos que integram o ecossistema do Grupo Lello. ^{GRI 2-29 | GRI 404-2}

Por meio dessa abordagem estruturada de relacionamento e engajamento, a empresa reforça seu compromisso com a geração de valor sustentável, o fortalecimento das relações institucionais e a construção de vínculos duradouros com seus *stakeholders* ao longo de toda a cadeia de valor. ^{GRI 2-29}

3.6. Relações Comerciais

A cadeia de fornecedores da Lello é composta por empresas e profissionais que apoiam a execução das atividades e a entrega dos serviços aos imóveis administrados. Entre os principais grupos de fornecedores, destacam-se: ^{GRI 2-6}



Prestadores de serviços de manutenção predial, serviços elétricos, hidráulicos, de elevadores, segurança e limpeza;



Empresas de facilities e gestão predial;



Escritórios jurídicos e consultorias especializadas;



Fornecedores de tecnologia e sistemas de gestão;



Instituições financeiras e parceiros de meios de pagamento.

O Grupo atua como agente integrador dessa cadeia, apoiando os síndicos na seleção, contratação e gestão de fornecedores, promovendo padrões de qualidade, conformidade legal e eficiência operacional. ^{GRI 2-6}

Entidades *downstream*

As principais entidades *downstream* associadas às atividades incluem: ^{GRI 2-6}



Condomínios administrados, que operam como unidades autônomas com governança própria;



Síndicos e conselhos, responsáveis pela tomada de decisão e direcionamento estratégico dos condomínios;



Condôminos, locadores, locatários e usuários finais dos serviços e beneficiários diretos da gestão realizada.

Essas entidades desempenham papel central na execução das atividades condominiais e na definição de investimentos, contando com o suporte técnico, administrativo e legal.

Cadeia de valor e relações de negócios



Outras relações de negócios relevantes: GRI 2-6



Essas relações fortalecem a capacidade da Lello de oferecer soluções integradas e contribuem para o acompanhamento contínuo das tendências e transformações do setor em que atua.

4. IMPACTO EM NÚMEROS



4,2 mil

condomínios
administrados



1,5 milhão

de clientes
impactados



12 mil

imóveis
administrados



1.194

colaboradores



65,9%

de mulheres no
quadro funcional

Gerência Executiva (81,8%) | Gerência (61,4%)



16.219

horas de
treinamento



4.467

participantes na
pesquisa de materialidade



100 mil

fornecedores na
cadeia de valor



Mais de 700

colaboradores imunizados
na campanha de vacinação

5. PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



31ª edição do Prêmio Master Imobiliário:

Reconhecimento nacional que premia empresas e projetos de destaque pela inovação, qualidade e excelência no setor imobiliário brasileiro.



Prêmio Reclame Aqui - Categoria Administradora de Condomínios:

Premiação baseada na avaliação dos consumidores que reconhece empresas com melhor reputação, atendimento e solução de problemas na plataforma Reclame Aqui.



Prêmio CX - Cliente S/A Categoria Prata:

Reconhecimento voltado às organizações que se destacam na gestão da experiência do cliente, com foco em satisfação, relacionamento e excelência no atendimento.





Materialidade

6.1. Definição de Temas e Engajamento

6.2. Temas Prioritários

6.3. Matriz de Materialidade

6. MATERIALIDADE

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

O processo de materialidade foi estruturado com base nos Padrões Universais da *Global Reporting Initiative*, especificamente nos itens GRI 3-1, 3-2 e 3-3, que orientam a identificação, priorização e divulgação dos temas materiais relevantes.



Ao adotar essas diretrizes, a empresa assegura um processo de materialidade consistente, comparável com as melhores práticas internacionais e alinhado aos princípios de transparência e responsabilidade corporativa. Essa abordagem garante que a definição dos temas materiais reflita, de forma equilibrada, a relevância para os *stakeholders* e a significância para o negócio, fortalecendo a governança e a tomada de decisões estratégicas.

6.1. Definição de Temas e Engajamento

A definição dos temas materiais também representou um exercício de escuta ativa e envolveu sete categorias de *stakeholders*: clientes, fornecedores e prestadores de serviços, empresas parceiras, *startups*, sindicatos, instituições financeiras e seguradoras, além de colaboradores do Grupo Lello.

Todos os públicos receberam o mesmo questionário, no qual avaliaram o nível de relevância de cada tema para a empresa

em quatro gradações: pouco relevante, relevante, muito relevante ou essencial. Essa metodologia permitiu compreender de forma consistente as percepções sobre impactos, riscos e prioridades da organização nos âmbitos ambiental, social e de governança.

O questionário contemplou uma ampla gama de temas, entre eles:

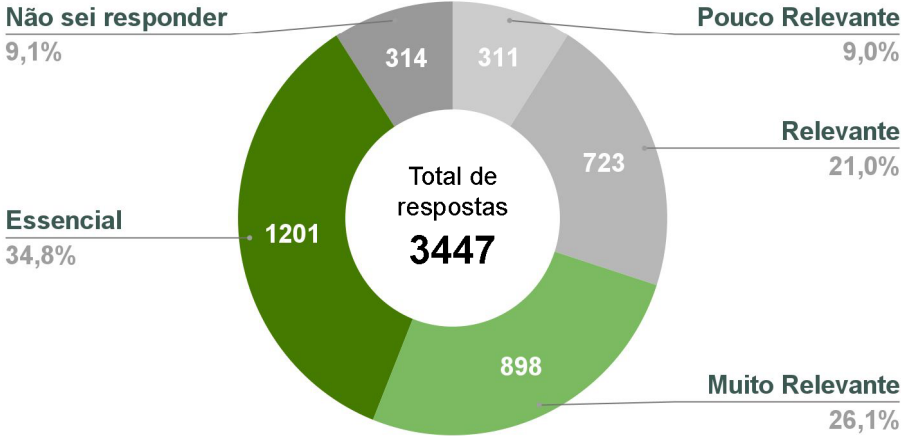
- *Gestão de Resíduos Sólidos*
- *Eficiência Energética e Uso de Fontes Renováveis*
- *Água e Efluentes*
- *Mudanças Climáticas*
- *Destinação de Resíduos Recicláveis*
- *Riscos e Impactos Ambientais*
- *Saúde e Segurança dos Colaboradores*
- *Diversidade, Equidade e Inclusão*
- *Atração, Retenção e Capacitação de Colaboradores*
- *Relacionamento com a Comunidade Local*
- *Direitos Humanos na Cadeia de Valor*
- *Qualidade e Segurança dos Serviços*
- *Satisfação dos Clientes*
- *Ética, Integridade e Transparência*
- *Gestão de Transporte e Mobilidade*
- *Desempenho Econômico e Gestão de Riscos*
- *Privacidade e Segurança da Informação*
- *Governança Corporativa e Compliance*
- *Relacionamento com Colaboradores e Canais de Escuta*
- *Inovação em Serviços Condominiais*
- *Sustentabilidade na Governança de Fornecedores e Parceiros*



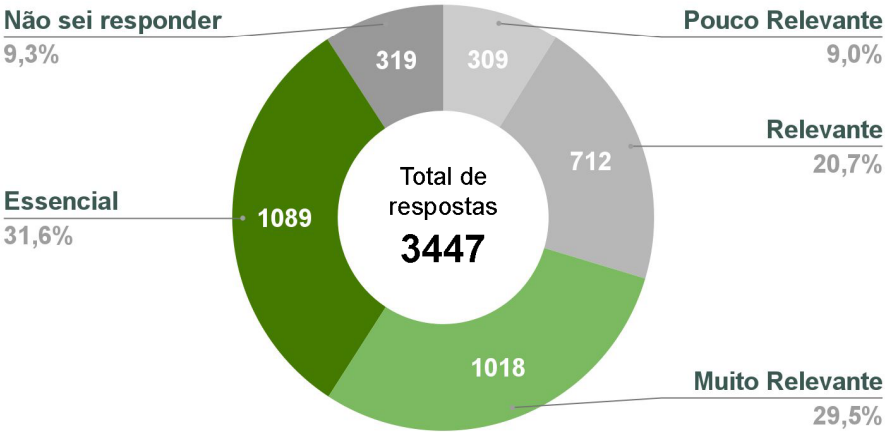
Ao todo, foram consolidadas **4.467 respostas** na pesquisa de materialidade. Desse total, 645 vieram de colaboradores, **3 de instituições financeiras**, **3 de sindicatos**, **11 de startups aceleradas**, **6 de empresas parceiras**, **37 de fornecedores**, **3.715 de clientes**, **46 de pessoas sem vínculo direto** com as empresas e 1 classificada como “outros”. Além da escuta ativa dos públicos de interesse, foram realizados *benchmarking* setorial, análise do contexto interno da organização e avaliação de iniciativas e *frameworks* globais relevantes.

Os gráficos a seguir apresentam os resultados da pesquisa, evidenciando a percepção de importância dos temas e as diferenças de avaliação entre os diversos grupos de *stakeholders* consultados.

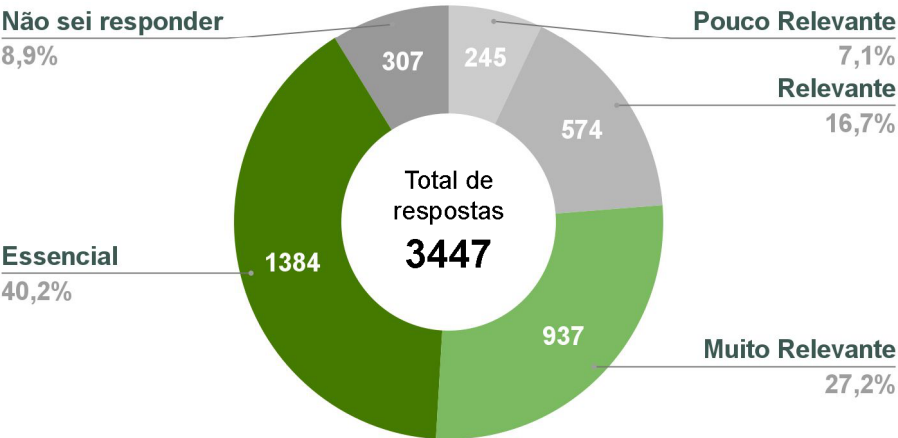
Gestão de Resíduos Sólidos



Eficiência Energética e Uso de Fontes Renováveis

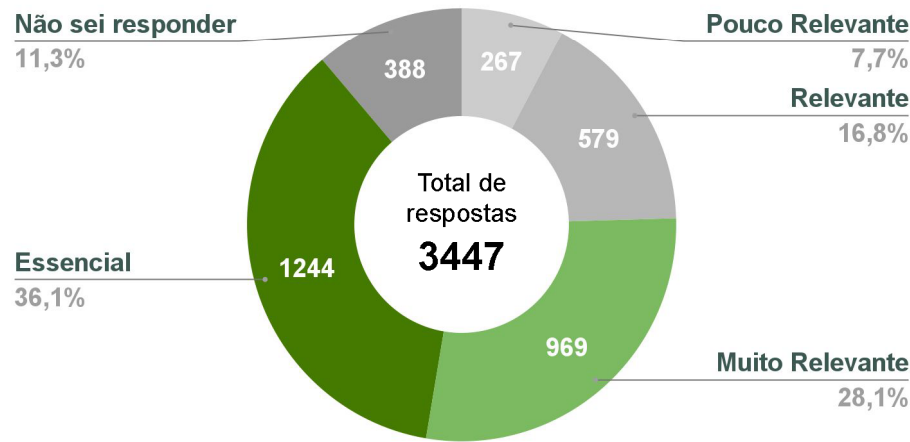


Água e Efluentes

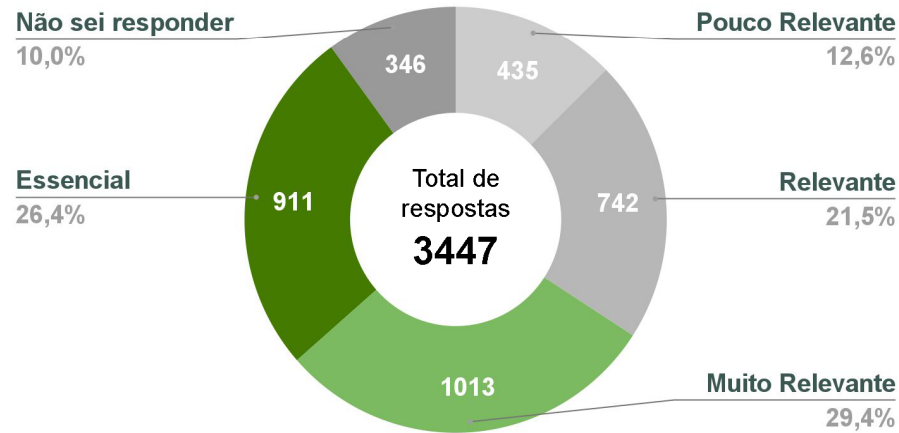


Ambiental

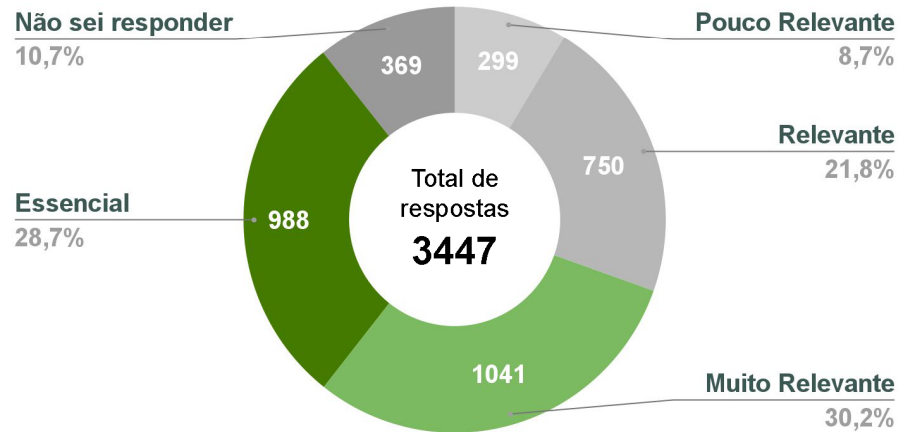
Destinação de Resíduos Recicláveis nas Dependências da Empresa



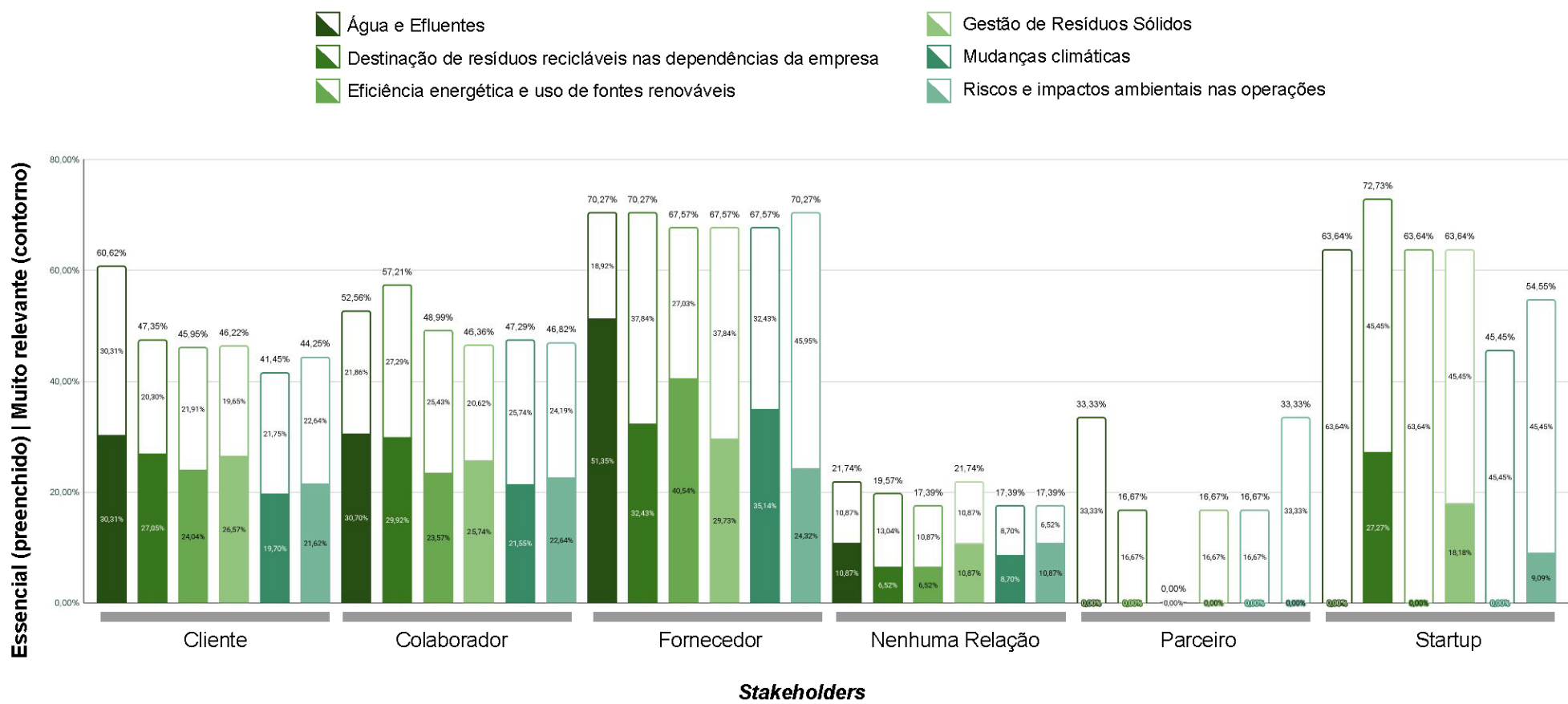
Mudanças Climáticas



Riscos e Impactos Ambientais nas Operações

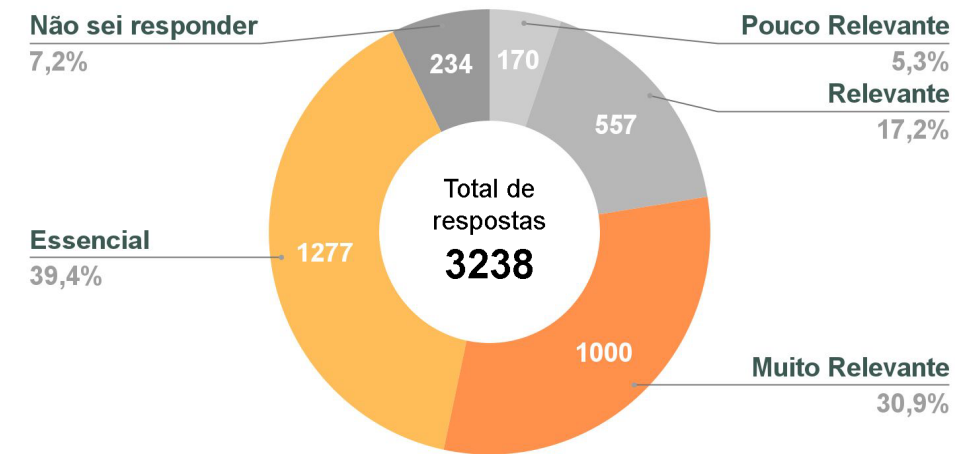


Stakeholders X Dimensão X Quantidade de respostas

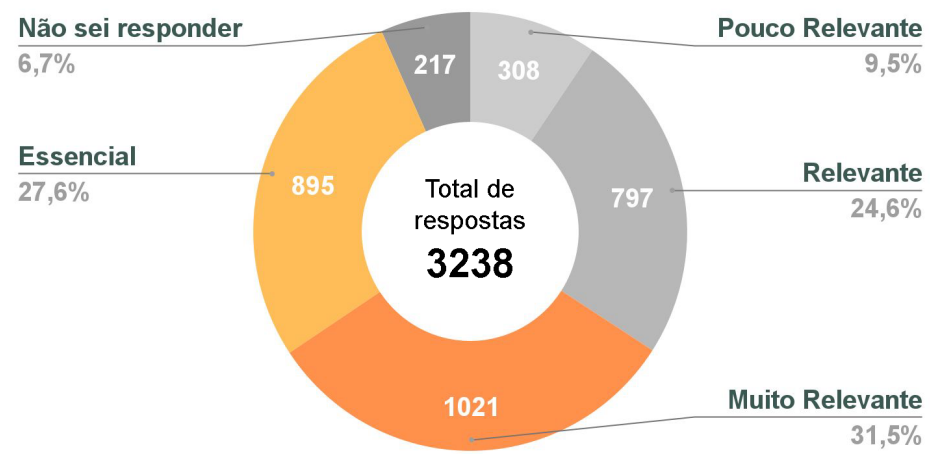


O gráfico apresenta a proporção de respostas classificadas como muito relevante e essencial para cada categoria de *stakeholder* consultada, evidenciando o nível de prioridade atribuído ao tema do eixo ambiental.

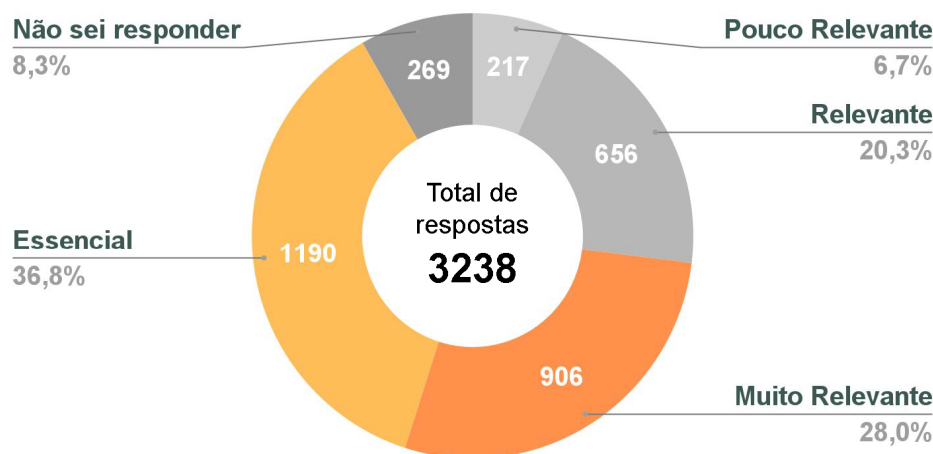
Atração, Retenção e Capacitação dos Colaboradores



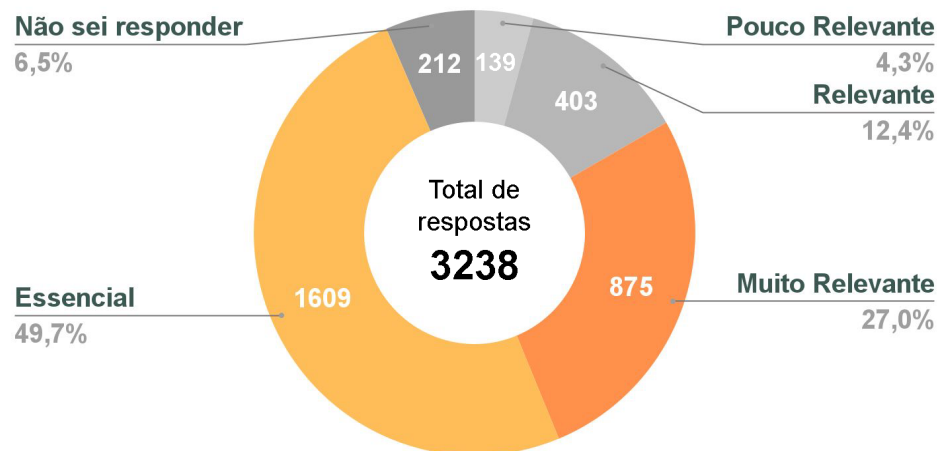
Relacionamento com a Comunidade e Desenvolvimento Local



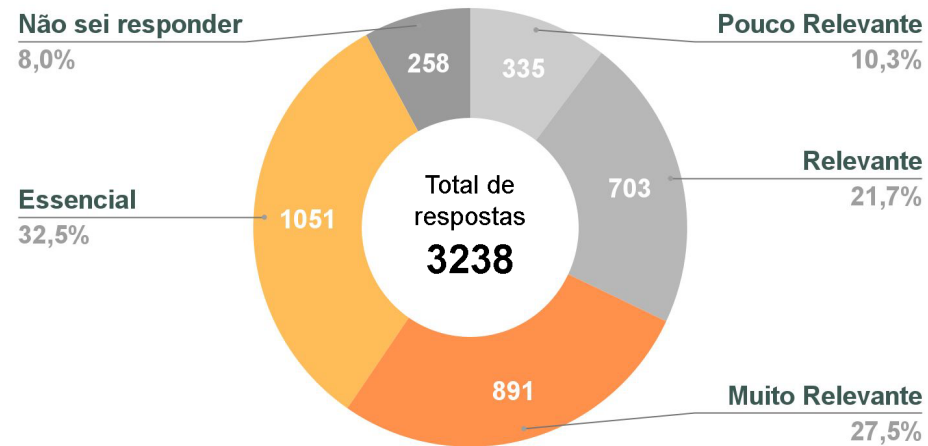
Direitos Humanos na Cadeia de Valor



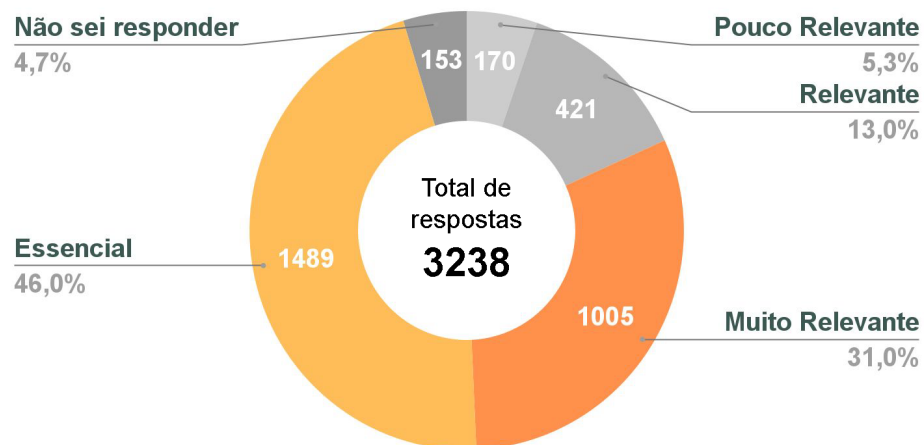
Saúde e Segurança dos Colaboradores



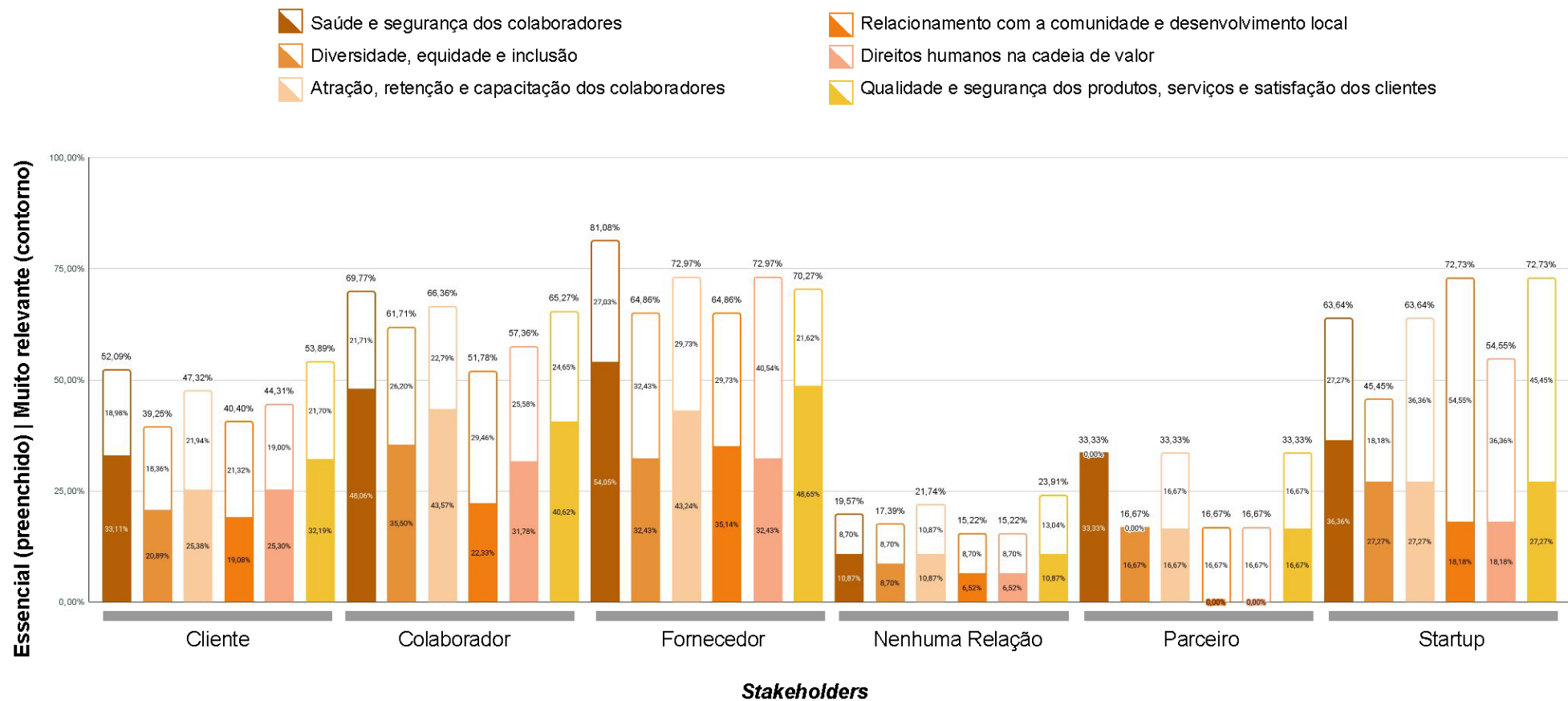
Diversidade, Equidade e Inclusão



Qualidade e Segurança dos Produtos, Serviços e Satisfação dos Clientes

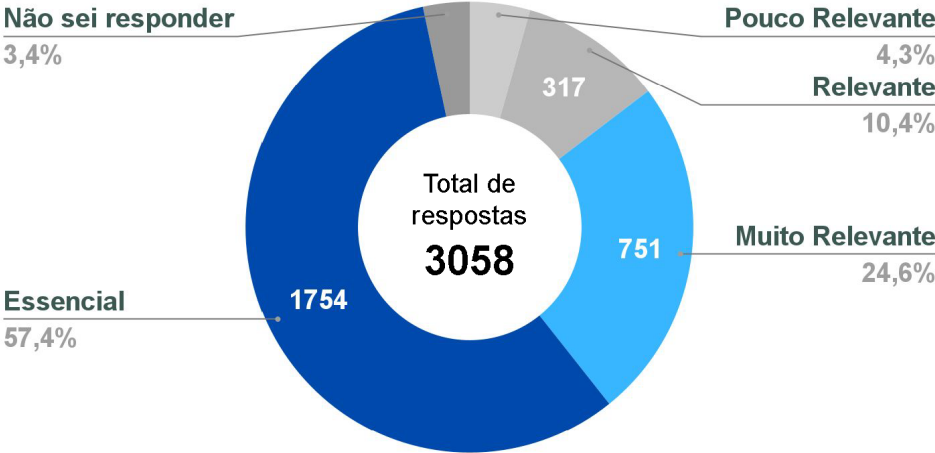


Stakeholders X Dimensão X Quantidade de respostas

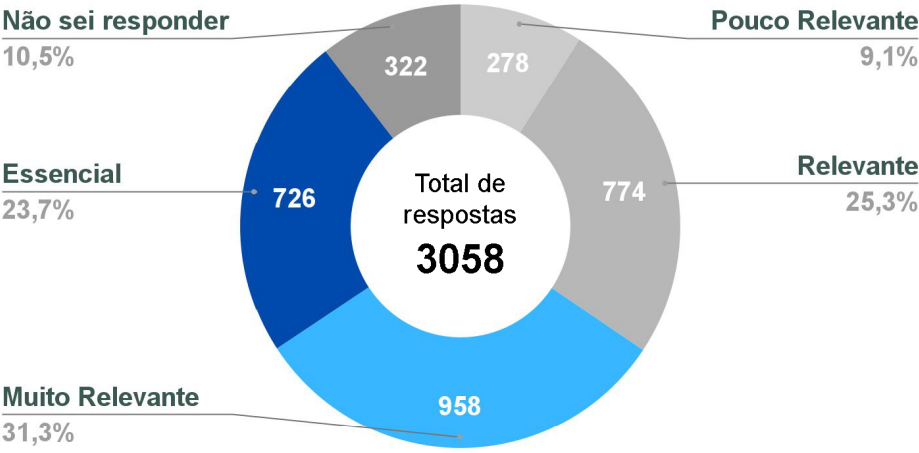


O gráfico apresenta a proporção de respostas classificadas como muito relevante e essencial para cada categoria de *stakeholder* consultada, evidenciando o nível de prioridade atribuído ao tema do eixo social.

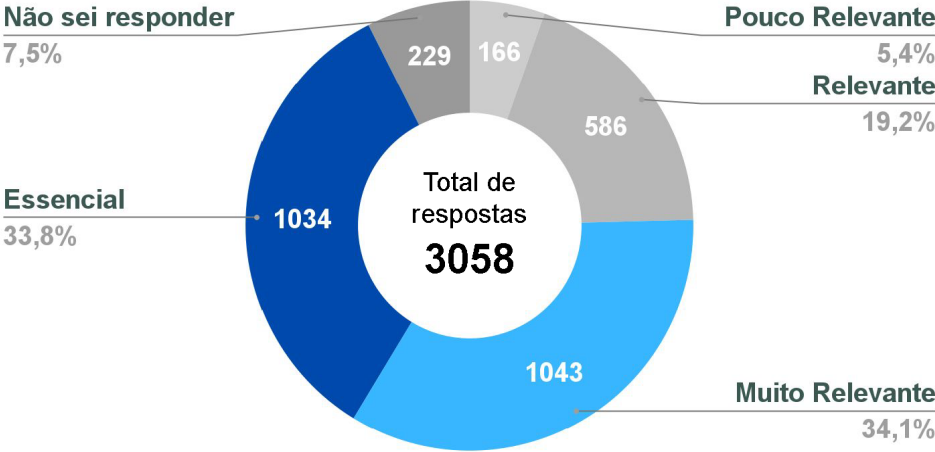
Ética, Integridade e Transparência



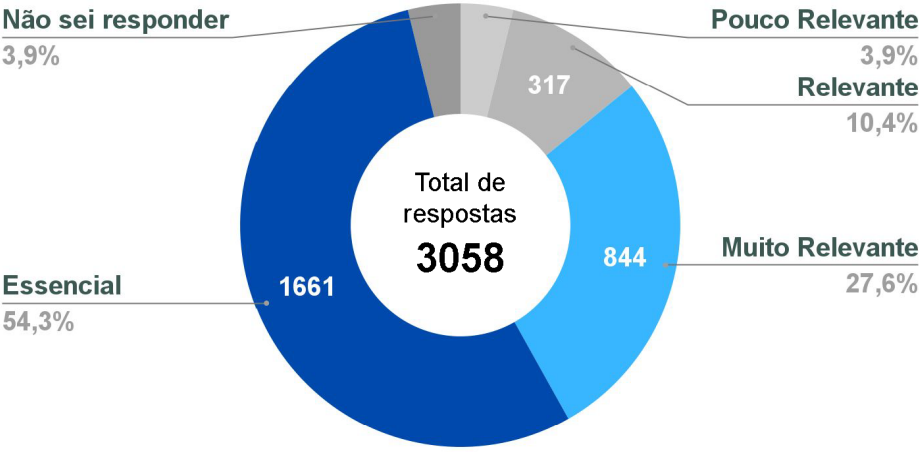
Gestão de Transporte e Mobilidade Corporativa



Gestão de Riscos e Desempenho Econômico

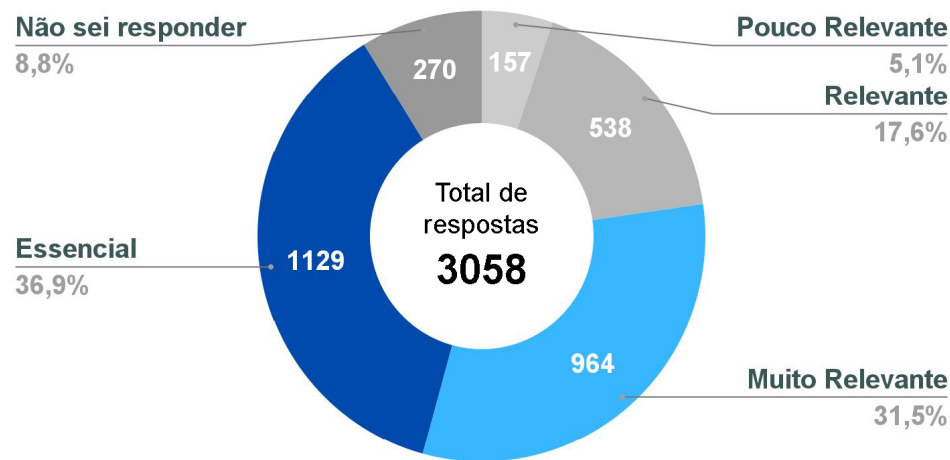


Privacidade e Segurança da Informação

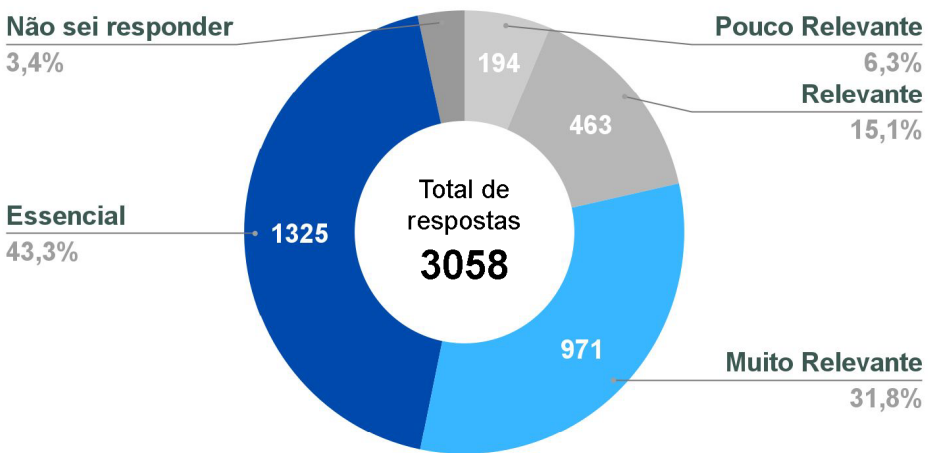


Governança

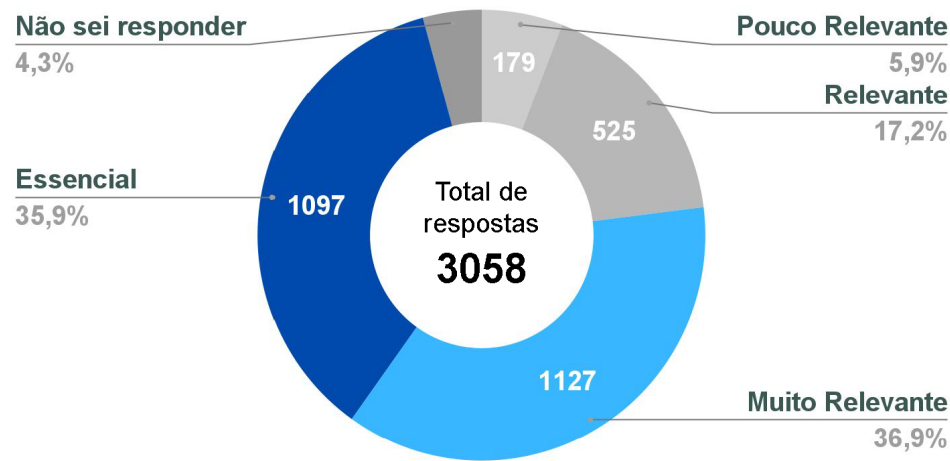
Governança Corporativa e Compliance



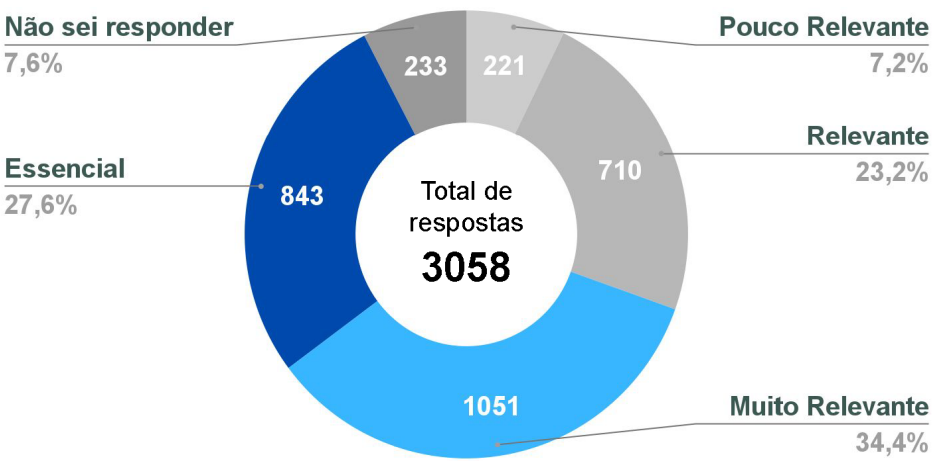
Relacionamento com Equipe e Canais de Escuta



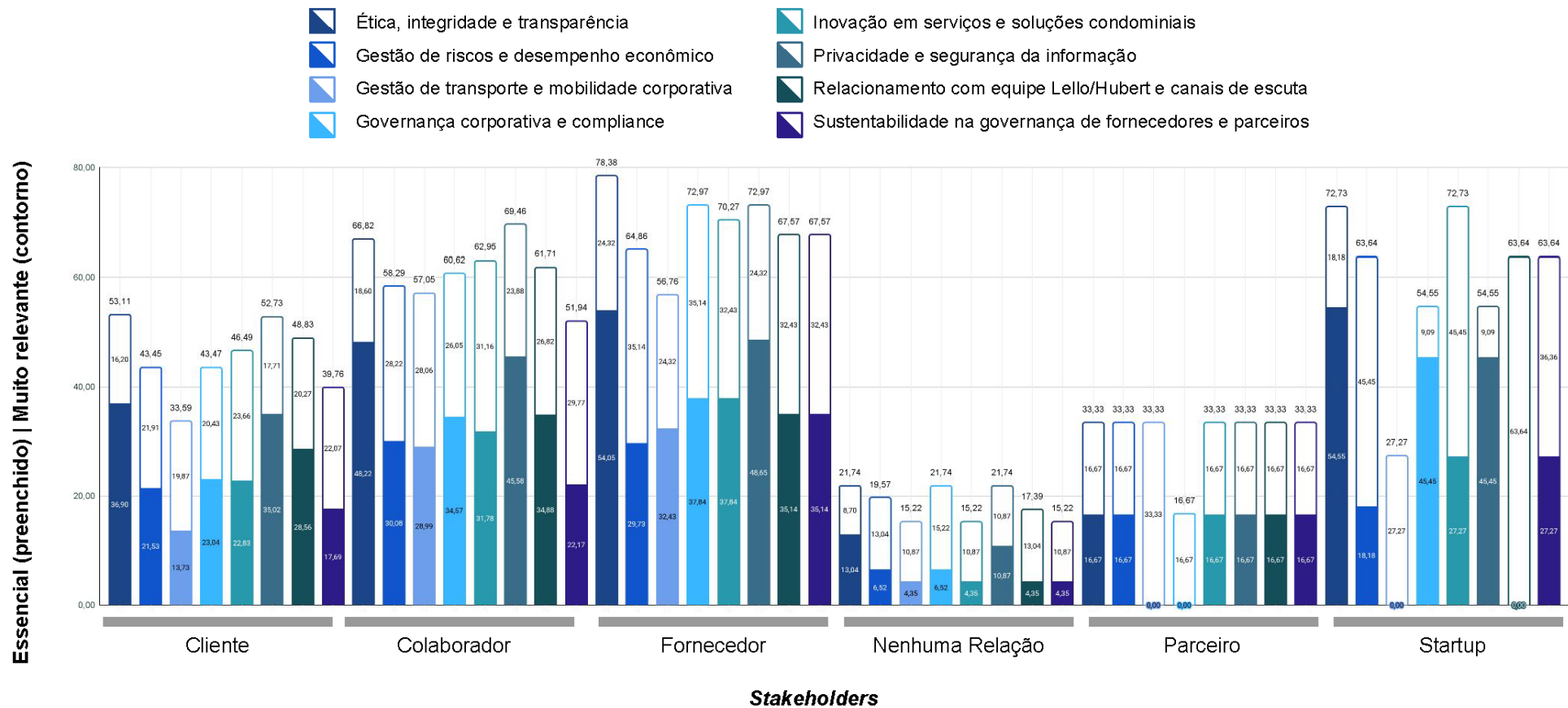
Inovação em Serviços e Soluções Condominiais



Sustentabilidade na Governança de Fornecedores e Parceiros



Stakeholders X Dimensão X Quantidade de respostas



6.2. Temas Prioritários

A partir da abordagem adotada, foi possível identificar de maneira clara e consistente os temas que exigem maior atenção para a empresa. As contribuições dos especialistas receberam destaque, com peso maior na análise, em virtude de sua capacidade de oferecer uma avaliação aprofundada e tecnicamente qualificada sobre os assuntos e o contexto setorial. Esse processo permitiu consolidar, de forma transparente e rigorosa, a lista final de temas materiais:

1. Ética, Integridade e Transparência
2. Governança Corporativa e *Compliance*
3. Privacidade e Segurança da Informação
4. Inovação em Serviços e Soluções Condominiais
5. Gestão do Capital Humano
6. Relacionamento e Satisfação dos Clientes
7. Interação com a Comunidade e Desenvolvimento Local
8. Direitos Humanos na Cadeia de Valor
9. Gestão Socioambiental em Condomínios
10. Mudanças Climáticas
11. Gestão de Resíduos Sólidos
12. Eficiência Energética e Uso de Fontes Renováveis

12



6.2.1 Ética, integridade e transparência



ODS 16 | GRI 205, 206 e 2-15

A empresa estrutura sua atuação em ética e integridade por meio de seu Programa de Integridade, que contempla um Código de Conduta aplicável a todos os públicos, um canal de denúncia confidencial e diretrizes de segurança da informação e de proteção de dados pessoais. O programa tem como objetivo consolidar um ambiente de confiança, respeito e transparência, em conformidade com as expectativas da sociedade e do setor de serviços.

Canal de Denúncia: Ferramenta sigilosa e segura para reporte de possíveis irregularidades, assegurando proteção contra retaliações.

Código de Conduta: Documento orientador que estabelece padrões de comportamento ético e profissional.

Objetivos estratégicos:

- Assegurar transparência em todas as operações.
- Fortalecer a relação de confiança e respeito com clientes, parceiros e colaboradores.
- Garantir práticas responsáveis e alinhadas aos mais altos padrões de integridade corporativa.

6.2.2 Governança corporativa e *compliance*



ODS 16 | GRI 2-9, 2-12, 2-27

A empresa adota práticas de governança e *compliance* orientadas por padrões reconhecidos nacional e internacionalmente. O Programa de Integridade reúne políticas, normas e mecanismos de monitoramento que asseguram a condução ética dos negócios e a conformidade regulatória.

A empresa possui política igualitária de remuneração, comitê de diversidade, código de conduta e canal de denúncias, reforçando seu compromisso com a equidade e a transparência. Em atendimento à Lei Federal nº 14.611/2023, divulga em canal público o relatório de igualdade salarial elaborado pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Embora reconheça a relevância do documento oficial, a empresa destaca que a metodologia utilizada pode não refletir integralmente a prática interna de remuneração, que considera critérios como tempo de serviço, senioridade, desempenho, comissões e horas extras.

A companhia reafirma seu compromisso inegociável com a diversidade, equidade e inclusão, assegurando que todas as pessoas tenham acesso às mesmas oportunidades em um ambiente saudável, ético e respeitoso.

6.2.3 Privacidade e segurança da informação

ODS 9, 16 | GRI 418

A empresa pauta sua gestão de dados pessoais e corporativos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), adotando protocolos técnicos e operacionais que asseguram a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

Entre as medidas de prevenção, a empresa implementou o bloqueio de portas USB nos computadores corporativos, eliminando riscos de vazamento ou extravio de dados por dispositivos externos. O tráfego de informações ocorre exclusivamente pelos canais institucionais, como e-mails corporativos e plataformas digitais próprias.

A companhia também promove a sensibilização e orientação de síndicos e gestores condominiais, disponibilizando cartilhas e materiais de apoio para reforçar boas práticas de proteção de dados, como a não utilização de pen drives.

Tais iniciativas têm por objetivo garantir que os dados de clientes, condôminos e colaboradores sejam tratados de forma responsável, com total observância à legislação vigente e à segurança digital.



6.2.4 Inovação em serviços e soluções condominiais

ODS 9, 11 | GRI 3-3, 203

A inovação é um dos pilares estratégicos da empresa, materializada especialmente por meio do Lello-lab, laboratório de inovação que atua como aceleradora de *startups* e fomenta soluções voltadas ao setor condominial e às cidades. O objetivo é desenvolver e implementar tecnologias que simplificam a rotina dos moradores, promovam a sustentabilidade e melhorem a gestão condominial.

Principais vertentes da inovação:

Lellolab: aceleração de *startups* para integrar soluções inovadoras ao ecossistema condominial.

Inovação Sustentável: diagnóstico gratuito para identificar oportunidades em sustentabilidade, como hortas urbanas, reúso de água e compostagem.

Tecnologia e Digitalização: desenvolvimento de aplicativos e soluções digitais para facilitar a comunicação e fortalecer a economia local.

Projetos e Soluções Personalizadas: criação de iniciativas em parceria com o ecossistema de inovação para melhorar a vida comunitária e urbana.

Reconhecimento no mercado: destaque no *ranking* da 100 Open *Startups*, evidenciando o protagonismo da empresa em inovação aberta no Brasil.



6.2.5 Gestão do capital humano

ODS 4, 8 | GRI 401, 402, 404, 405

A empresa entende que seu capital humano é elemento central para a perenidade e a qualidade dos serviços prestados. Por isso, investe em programas de capacitação contínua, desenvolvimento de lideranças e promoção de um ambiente inclusivo e saudável.

As políticas de gestão de pessoas priorizam o bem-estar, a diversidade e a valorização profissional, alinhando-se às melhores práticas de mercado. Além disso, são realizadas ações voltadas à saúde ocupacional, ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional e ao engajamento dos colaboradores, com foco em garantir equipes motivadas, qualificadas e comprometidas com os objetivos estratégicos da organização.



6.2.6 Relacionamento e satisfação dos clientes

ODS 8, 11 | GRI 416, 417, 418

A empresa adota uma abordagem de escuta ativa e de melhoria contínua na relação com seus clientes, estruturando pesquisas de satisfação, canais de atendimento eficientes e soluções digitais que simplificam a gestão condominial.

As iniciativas são direcionadas para fortalecer a transparência, a confiança e a proximidade, assegurando respostas rápidas e personalizadas às demandas dos moradores e síndicos. Dessa forma, a empresa busca não apenas atender, mas superar expectativas, consolidando relações de longo prazo baseadas em qualidade, ética e credibilidade.



6.2.7 Interação com a comunidade e desenvolvimento local

ODS 11, 17 | GRI 413, 203



A atuação da empresa junto à comunidade condominial e ao entorno tem como propósito promover a sustentabilidade, a convivência harmônica e o fortalecimento da economia local.

Principais iniciativas:

Sustentabilidade: estímulo ao uso de energias limpas, à gestão de resíduos, ao reuso de água e à implantação de hortas comunitárias.

Engajamento comunitário: incentivo à convivência e à integração entre vizinhos por meio de programas de educação ambiental e práticas coletivas.

Lellolab: aceleração de *startups* que oferecem soluções de impacto socioambiental positivo para os condomínios.

Fomento à economia local: desenvolvimento de iniciativas que aproximam moradores e empreendedores do bairro, valorizando o comércio e os serviços do entorno.

Objetivos estratégicos:

- Transformar condomínios em espaços de convivência e bem-estar.
- Estimular laços de confiança nas comunidades de vizinhança.
- Contribuir para o desenvolvimento econômico e social local.

6.2.8 Direitos humanos na cadeia de valor

ODS 5, 8, 10, 16 | GRI 408, 409, 410, 411, 412



A empresa reconhece sua responsabilidade em promover o respeito aos direitos humanos em toda a sua cadeia de valor. Mantém políticas de contratação responsáveis e critérios de seleção de fornecedores que buscam garantir conformidade com a legislação trabalhista, erradicação de práticas abusivas e estímulo a relações comerciais éticas.

Além disso, a companhia reforça seu compromisso com a diversidade, a inclusão e a igualdade de oportunidades, ampliando o alcance de suas práticas para parceiros, prestadores de serviços e fornecedores.

6.2.9 Gestão socioambiental em condomínios

ODS 11, 12 | GRI 302, 303, 305, 306

Por meio do Programa de Inovação Sustentável, a empresa implementa soluções que promovem a integração de práticas ambientais, sociais e de governança (ESG) nos condomínios administrados. O programa oferece diagnóstico gratuito, relatório detalhado e propostas de soluções personalizadas.

Principais iniciativas:

- Reuso de água.
- Geração de energia limpa.
- Gestão de resíduos, incluindo compostagem.
- Hortas comunitárias.
- Projetos de fortalecimento comunitário.

Objetivos estratégicos:

- Inserir práticas de inovação sustentável em condomínios.
- Melhorar a qualidade de vida e o bem-estar coletivo.
- Estabelecer parcerias estratégicas com *startups* e atores do ecossistema de inovação.



6.2.10 Mudanças climáticas

ODS 13 | GRI 302, 305, 201-2

A empresa atua no enfrentamento às mudanças climáticas por meio da inovação aberta, conscientização dos moradores e implementação de soluções socioambientais. O objetivo é estimular práticas sustentáveis e reduzir impactos ambientais nos condomínios e comunidades urbanas.

Abordagens e iniciativas:

Programas de inovação aberta: parcerias com *startups* para desenvolver soluções em eficiência energética, gestão de resíduos e infraestrutura verde.

Conscientização e engajamento: disseminação de conteúdos educativos e dicas práticas para moradores.

Promoção da sustentabilidade: incentivo ao consumo consciente e à economia de recursos naturais.

Criação de comunidades sustentáveis: envolvimento dos moradores em ações coletivas para mitigação dos impactos climáticos.



6.2.11 Gestão de resíduos sólidos

ODS 11, 12 | GRI 306

A empresa promove a gestão adequada de resíduos em condomínios, com foco em capacitação, conscientização e implementação de práticas alinhadas à economia circular.

Principais iniciativas:

Capacitação: treinamentos para moradores, funcionários e prestadores sobre descarte e coleta seletiva.

Projetos inovadores: parcerias com *startups* para desenvolver soluções em resíduos sólidos.

Apoio à economia circular: encaminhamento de recicláveis a cooperativas e incentivo à compostagem.

Ações educativas: gincanas e campanhas para engajar a comunidade condominial.

Aceleração de soluções sustentáveis: apoio a *startups* como a Piipee, com produtos voltados à redução de consumo de água.



6.2.12 Eficiência energética e uso de fontes renováveis

ODS 7, 13 | GRI 302, 305

A empresa desenvolve iniciativas voltadas à eficiência energética e à adoção de fontes renováveis, em especial por meio do programa Sandbox, que permite testar e aplicar soluções inovadoras em condomínios.

Principais ações:

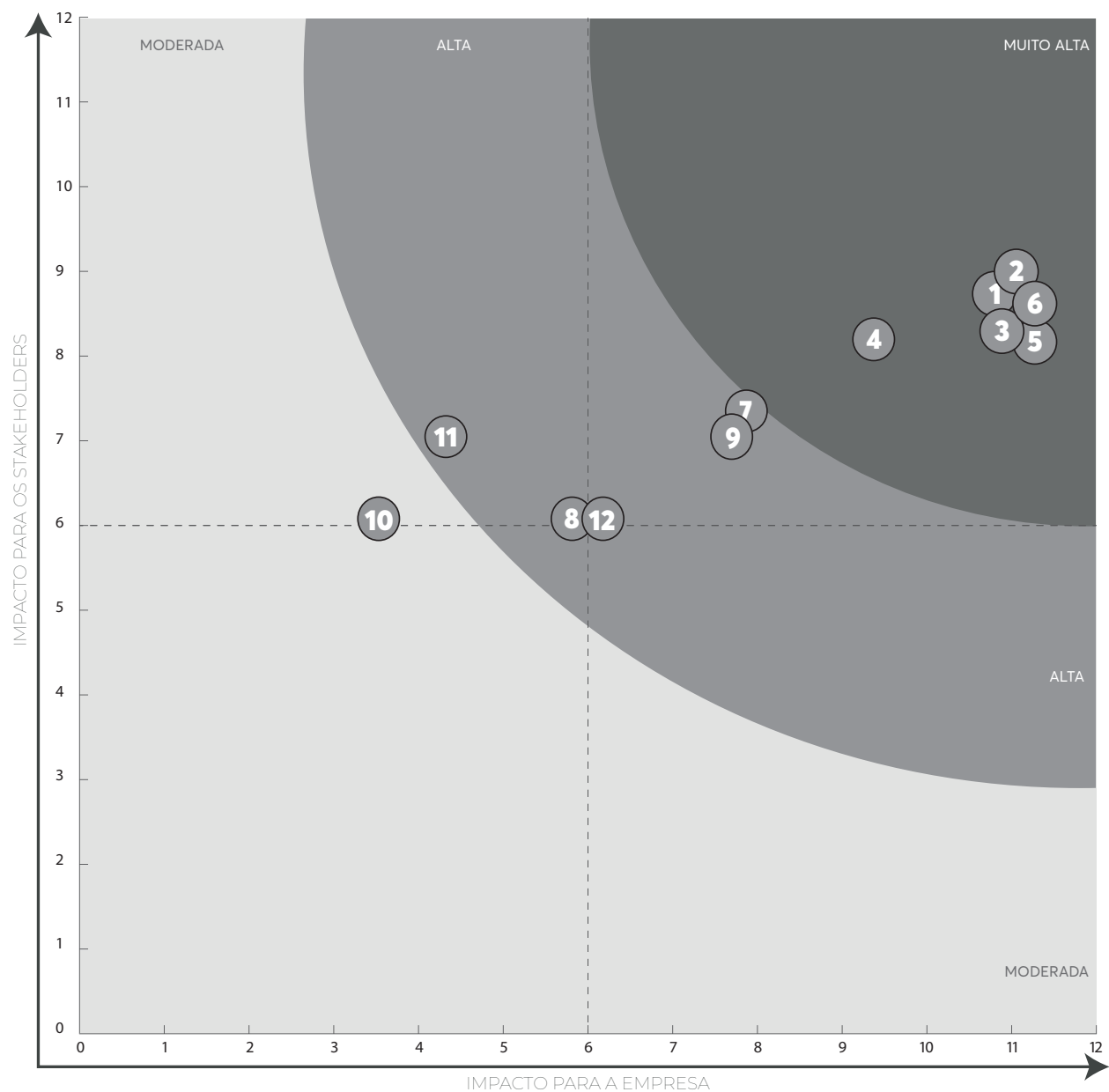
- Migração ao mercado livre de energia.
- Desenvolvimento de projetos de economia de água.
- Incentivo à logística reversa de resíduos sólidos.
- Essas iniciativas contribuem para reduzir impactos ambientais, otimizar o uso de recursos naturais e ampliar a sustentabilidade no setor condominial.



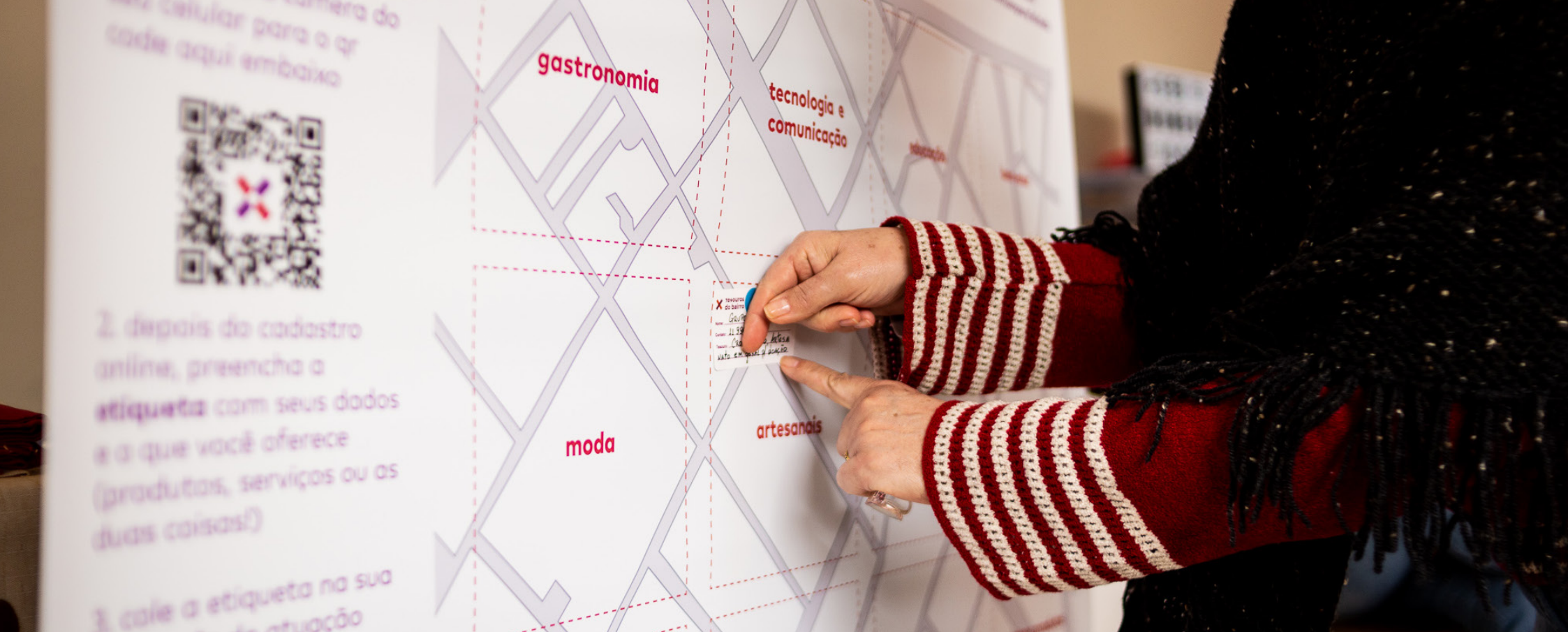
6.3. Matriz de Materialidade

Os resultados da matriz de materialidade evidenciam a percepção conjunta do Grupo Lello (Lello Condomínios, Lello Imóveis, Lello Lab e Hubert) e de seus *stakeholders* quanto aos **temas prioritários para a estratégia da empresa**. No gráfico, os temas são representados pelo eixo Y (*stakeholders*) e pelo eixo X (impacto interno), **destacam-se como assuntos centrais a Governança Corporativa e Compliance, o Relacionamento e Satisfação dos Clientes, a Ética, Integridade e Transparência, a Privacidade e Segurança da Informação, bem como a Gestão do Capital Humano**. Em seguida, sobressaem temas de maior relevância no contexto interno, como a **Inovação em Serviços e Soluções Condominiais, a Interação com a Comunidade e o Desenvolvimento Local e a Gestão Socioambiental de Condomínios**. Já os **Direitos Humanos na Cadeia de Valor, a Eficiência Energética e o Uso de Fontes Renováveis** ocupam posição intermediária, com relevância equilibrada entre partes interessadas e a empresa. Por fim, **Mudanças Climáticas e Gestão de Resíduos Sólidos** apresentam maior destaque sob a ótica externa, refletindo preocupações crescentes da sociedade e da cadeia de valor, ainda que com impacto relativamente menor para a organização.





- 1 Ética, Integridade e Transparência
- 2 Governança Corporativa e Compliance
- 3 Privacidade e Segurança da Informação
- 4 Inovação em Serviços e Soluções Condominiais
- 5 Gestão do Capital Humano
- 6 Relacionamento e Satisfação dos Clientes
- 7 Interação com a Comunidades e Desenvolvimento Local
- 8 Direitos Humanos na Cadeia de Valor
- 9 Gestão Socioambiental em Condomínios
- 10 Mudanças climáticas
- 11 Gestão de Resíduos Sólidos
- 12 Eficiência Energética e Uso de Fontes Renováveis



Gestão Estratégica

- 7.1. Estrutura Organizacional
- 7.2. Ética, Integridade e Transparência
- 7.3. Privacidade e Segurança da Informação
- 7.4. Governança Corporativa e *Compliance*
- 7.5. Inovação em Serviços e Soluções Condominiais

7.1. Estrutura Organizacional

GRI 2-9 | 2-10 | 2-12 | 2-15 | 2-16 | 2-23 | 2-24 | 2-25 | 2-26 | 2-27 | 418-1

A Lello conduz sua gestão estratégica com compromisso e responsabilidade, trabalhando com ética e orientada à geração de valor sustentável. A estrutura de governança da organização é constituída pela **Superintendência, pelas Diretorias Executivas de Negócios e Corporativa**, sendo esta última com atuação transversal, e também por comitês especializados, incluindo o **Comitê de Segurança da Informação, o Comitê de Conduta e o Comitê de Proteção de Dados**. Adicionalmente, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), composta por colaboradores celetistas eleitos, auxilia na agenda de saúde e segurança do trabalho. ^{GRI 2-9}

A Superintendência constitui o mais alto órgão de governança, sendo responsável pelas decisões estratégicas da organização. Apesar de os comitês possuírem protagonismo e autonomia em suas pautas, a organização ainda não apresenta uma sistematização formal para mensuração dos impactos econômicos. Quanto aos impactos socioambientais, a empresa encontra-se em processo de amadurecimento, sendo o presente relatório um mecanismo de promoção de maior visibilidade, estruturação e gestão de impactos. ^{GRI 2-9}

Além disso, encontra-se em implementação a criação de um Conselho de Administração, cuja constituição já está prevista em acordo de quotistas, incluindo definição de prazo para sua formalização. ^{GRI 2-9}



Quanto à nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança, não há um processo formal de eleição, sendo a Superintendência formada pelos sócios da organização. Os comitês são estruturados com base em cargos e competências técnicas, levando em consideração a independência de determinados membros.

Apesar dessa prática, ainda não existe uma política formal documentada para nomeação e seleção dos integrantes. ^{GRI 2-10}



No que diz respeito à supervisão da gestão de impactos, a definição de valores, missão e estratégia é conduzida pela Superintendência em conjunto com a Diretoria Executiva e apoio de consultoria especializada. Essas diretrizes são desdobradas em toda a organização e revisadas anualmente durante o planejamento estratégico das diferentes verticais de negócio.

A construção da matriz de materialidade e o avanço na gestão de impactos fazem parte de um processo em evolução, cujo objetivo é fortalecer a governança, estabelecer métricas e aprimorar a tomada de decisão. ^{GRI 2-12}

Quanto à gestão de conflitos de interesse, a companhia dispõe de diretrizes estabelecidas no seu Código de Conduta, em especial associadas a determinadas situações específicas, com o propósito de proporcionar a seus clientes, parceiros, colaboradores e fornecedores, clareza, transparência e segurança. O Comitê de Conduta é responsável por conduzir a análise e deliberação sobre potenciais conflitos, geralmente a partir de denúncias ou verificações. A Lello prevê o aprimoramento dessas diretrizes, em especial com a estruturação de um Conselho de Administração. ^{GRI 2-15}

A comunicação de preocupações cruciais é realizada por meio de reuniões entre a Diretoria Executiva e a Superintendência, embora ainda não tenha sido estabelecido um processo formal ou sistema padronizado de registro. Por outro lado, a área de tecnologia dispõe de políticas formalizadas e estruturadas para identificação e tratamento de preocupações, contemplando processos de registro, análise de riscos, avaliação de impactos e definição de medidas de mitigação. Além disso, os riscos são mapeados e acompanhados em sistema específico. ^{GRI 2-16}

O sistema ATI consiste em um portal de *Service Desk* e suporte técnico interno destinado aos colaboradores e parceiros da Lello e da Hubert, sendo utilizado para abertura e acompanhamento de chamados relacionados à TI, infraestrutura e suporte operacional, mapeamento e endereçamento de riscos. ^{GRI 2-16}

No âmbito dos compromissos de política, a Lello orienta sua atuação por princípios de conduta empresarial responsável e sustentável, integrados à estratégia sob a perspectiva ESG. A governança é reconhecida como pilar fundamental para a resiliência e longevidade do negócio, sendo amparada por um programa de *compliance* em desenvolvimento, baseado em transparência, equidade, prestação de contas e gestão de riscos. ^{GRI 2-23}



Condomínios



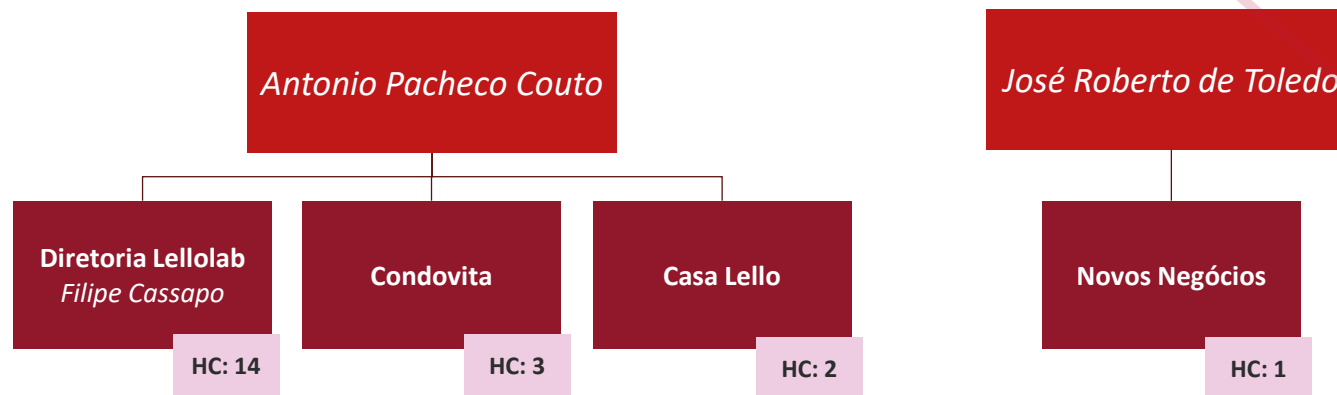
Imóveis



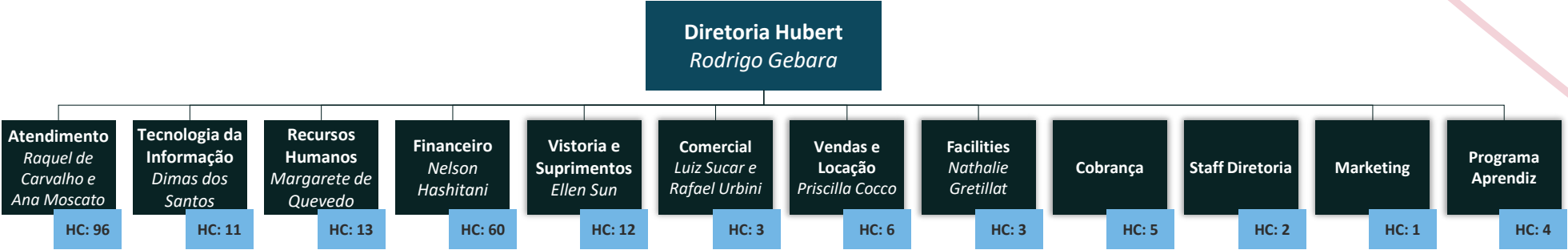
Corporativo



Lellolab, Casa Lello, Condovita e Novos Negócios



HUBERT



7.2. Ética, Integridade e Transparência

O Código de Conduta contempla temas como anticorrupção, equidade, conflitos de interesse e prevenção ao assédio, sendo que esse compromisso norteia integralmente a organização, especialmente o mais alto órgão de gestão, sendo aplicável também a todos os *stakeholders*, com disseminação por meio de treinamentos e formalização por assinatura de colaboradores.

O documento está disponível publicamente, complementado por um canal de denúncias independente. ^{GRI 2-23}

A incorporação desses compromissos ocorre por meio de sua integração à cultura organizacional, incluindo treinamentos contínuos, práticas operacionais, comunicação interna, cláusulas contratuais com clientes e fornecedores. A alta liderança desempenha papel central na disseminação dessas diretrizes, assegurando sua aplicação em toda a cadeia organizacional.

^{GRI 2-24}

Além disso, o Grupo dispõe de mecanismo para identificação e remediação de impactos negativos, abrangendo monitoramento contínuo de redes sociais, canais de atendimento ao público e um canal de denúncias independente, confidencial e, se desejado, anônimo. As denúncias são tratadas através de processos estruturados de investigação e avaliação conduzidos pelo Comitê de Conduta. Os *stakeholders* recebem retorno sobre as negociações e ações corretivas empregadas, podendo contribuir com sugestões de melhoria, reforçando o compromisso com a transparência e aprimoramento contínuo. ^{GRI 2-25}



7.3. Privacidade e Segurança da Informação

O Grupo Lello reconhece a privacidade e a segurança da informação como temas materiais para a sustentabilidade de seus negócios, adotando práticas alinhadas à legislação vigente, em especial à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e a padrões de governança corporativa. A organização estabelece diretrizes formais para o tratamento de dados pessoais, orientadas pelos princípios de transparência, finalidade, necessidade, segurança e responsabilização. ^{GRI 2-25 | 2-26}

A companhia conta com um Comitê de Segurança da Informação responsável pelo alinhamento estratégico e acompanhamento das práticas relacionadas ao tema. ^{GRI 2-25 | 2-26}

O comitê atua com foco em três pilares principais:

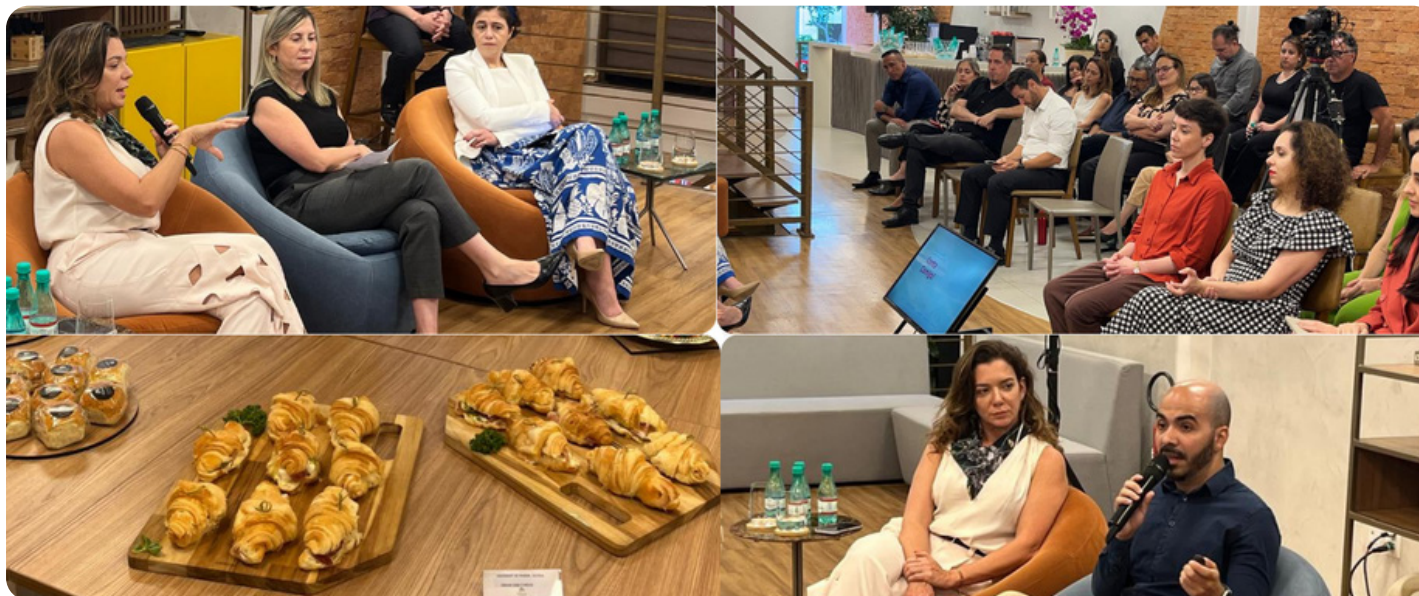
- 1** Estratégia e governança, incluindo definição de diretrizes, políticas e priorização de investimentos com base em análise de riscos;
- 2** Defesa e resiliência, por meio do monitoramento e resposta a incidentes, proteção de ativos e conformidade legal;
- 3** Cultura de segurança, promovendo ações de conscientização e engajamento dos colaboradores.

O tratamento de dados pessoais é realizado de forma estruturada e com base em fundamentos legais aplicáveis, limitando-se às informações necessárias para a prestação de serviços e operação de suas plataformas. Os dados coletados incluem, entre outros, informações cadastrais de condôminos, síndicos, visitantes, locadores, locatários, colaboradores e prestadores de serviços, bem como dados de navegação, sendo utilizados para finalidades legítimas, como controle de acesso, segurança, cumprimento de obrigações legais e contratuais, além do aprimoramento da experiência dos usuários. GRI 2-23 | 2-24

Aos titulares de dados é assegurado o exercício de seus direitos, incluindo acesso, correção, anonimização, portabilidade e eliminação de dados pessoais, conforme previsto na legislação aplicável. Recentemente, o Grupo Lello implementou o

Programa Protege, iniciativa de *microlearning* voltada à disseminação contínua de conhecimentos em cibersegurança, *phishing*, *websites* maliciosos e LGPD, com treinamentos periódicos, desafios semanais e simulações práticas para reforço da cultura de segurança entre os colaboradores.

A companhia disponibiliza canais específicos para comunicação de dúvidas, orientações e reporte de situações relacionadas à segurança da informação, integridade e proteção de dados, incluindo contato direto com a área de segurança da informação e com o encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO). GRI 2-25 | 2-26



7.3.1. Políticas e Canais

O grupo Lello disponibiliza diversas políticas e canais para garantir a segurança e a conformidade.

Políticas



Segurança da Informação e confidencialidade



Requisição de Mudanças de Sistemas



Gerenciamento de Vulnerabilidades, Incidentes, Problemas e Riscos



Utilização de Dispositivos Particulares (BYOD)



Concessão, Revogação e Transferência de Acessos



Backup de Dados



Equipamentos de TI e Gestão de Acessos



Código de Conduta

Política de Privacidade e Termos de Uso



Plataforma Lello Condomínios e Hubert



Plataforma Lello Imóveis



Plataforma LelloLab

CANAIS DE CONTATO E DENÚNCIA



Fale com a Lello



Programa de Integridade Lello



Canal de Conduta Lello



csi@lello.com.br



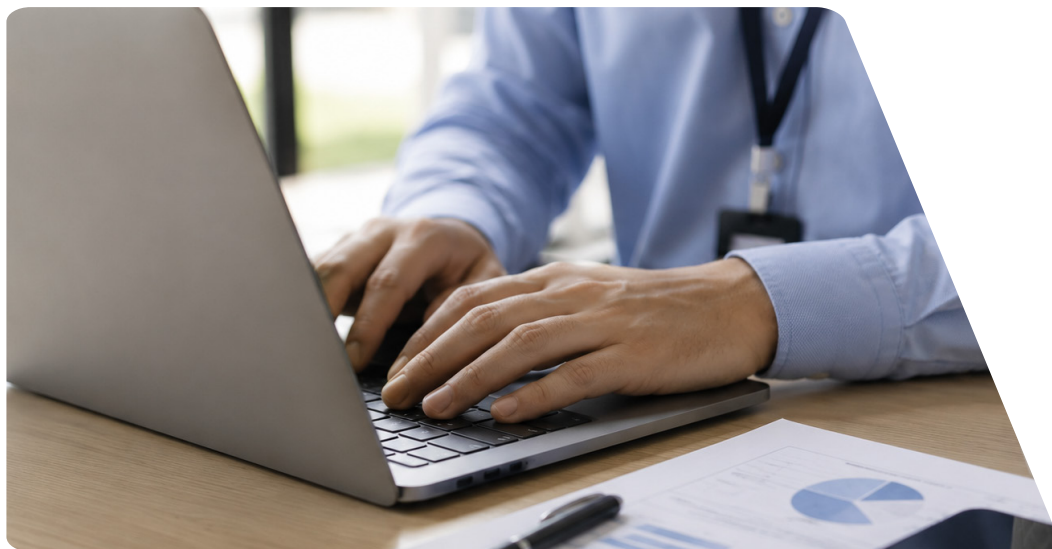
dpo@lello.com.br

segurancadainformacao@lello.com.br

segurancadainformacao@hubert.com.br

O compartilhamento de dados com terceiros ocorre de forma criteriosa, restrito a parceiros, prestadores de serviço e instituições necessárias para a execução das atividades do Grupo ou para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias. Nesses casos, são adotadas medidas para assegurar que os terceiros atuem em conformidade com os requisitos de privacidade e segurança estabelecidos. ^{GRI 2-23 | 2-27}

No âmbito da segurança da informação, o Grupo implementa controles técnicos e administrativos com o objetivo de proteger os dados contra acessos não autorizados, incidentes, perdas ou vazamentos. Entre as medidas adotadas destacam-se o uso de protocolos seguros de comunicação, criptografia, controle de acessos e monitoramento de sistemas, além de iniciativas voltadas à prevenção de fraudes e à integridade das informações. ^{GRI 2-24}



A gestão do ciclo de vida dos dados pessoais também integra as práticas da organização, com retenção limitada ao período necessário para o atendimento de finalidades específicas, legais ou contratuais. Após esse período, os dados são eliminados ou anonimizados, exceto quando sua manutenção for exigida por legislação ou necessária para a defesa de interesses legítimos. ^{GRI 2-23}

Adicionalmente, promove ações de conscientização e orientação sobre segurança da informação e prevenção a fraudes, reconhecendo que a proteção de dados é uma responsabilidade compartilhada. A Companhia disponibiliza conteúdos educativos e recomendações de boas práticas aos seus públicos, com foco na mitigação de riscos relacionados a golpes, especialmente aqueles envolvendo pagamentos, boletos e contatos fraudulentos. ^{GRI 2-24}

No período reportado, não foram identificadas violações significativas relacionadas à privacidade de dados de clientes.

^{GRI 418-1}

Por meio dessas iniciativas, o Grupo Lello reforça seu compromisso com a proteção de dados pessoais, a conformidade regulatória e a confiança de seus *stakeholders*, contribuindo para a perenidade de suas operações e a mitigação de riscos no ambiente digital.

7.3.2. Infraestrutura: Soluções de Segurança da Informação

Entre as iniciativas voltadas à segurança da informação, destacam-se capacidades de prevenção, proteção, monitoramento e recuperação, além de controles voltados à continuidade operacional e à proteção de informações sensíveis, fortalecendo a governança e a resiliência cibernética da organização.



Proteção de Dispositivos

Plataforma de gerenciamento de computadores corporativos, permitindo controle de uso, segurança, *softwares* instalados e suporte remoto eficiente.



Gestão de Identidades e Acessos

Mecanismos de concessão, revisão e revogação de acessos, promovendo rastreabilidade e aderência ao princípio do menor privilégio.



Proteção de Dados

Salvaguardas para preservar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações corporativas.



Backup e Recuperação

Estrutura de cópias de segurança e restauração que amplia a disponibilidade dos dados e a capacidade de recuperação.



Monitoramento e Resposta

Acompanhamento contínuo de eventos de segurança, permitindo atuação tempestiva diante de desvios e incidentes.



Continuidade Operacional

Procedimentos e estruturas de recuperação que apoiam a retomada de serviços essenciais em situações críticas.

Complementando essa estrutura, a organização conta com controles voltados ao acesso seguro, à administração centralizada de ambientes, à proteção preventiva contra ameaças e à gestão de ativos e credenciais, ampliando a confiabilidade dos serviços e a proteção dos processos críticos.



Acesso Seguro

Controles que restringem o acesso aos recursos corporativos a usuários, dispositivos e contextos autorizados.



Administração Centralizada

Estruturas que organizam identidades, grupos e permissões de forma padronizada e auditável.



Gestão de Ativos

Recursos de administração do parque tecnológico, favorecendo padronização, conformidade e suporte operacional.



Prevenção e Contenção de Ameaças

Camadas de proteção para identificar comportamentos suspeitos e reduzir o impacto de ameaças aos ambientes corporativos.



Proteção de Ambientes e Conectividade

Controles aplicados à comunicação entre unidades e ambientes, reforçando segregação, segurança e disponibilidade.



Governança sobre Repositórios Corporativos

Políticas de acesso e administração de repositórios de informações, com foco em proteção e continuidade.



Gestão Segura de Credenciais

Controles específicos para uso e proteção de credenciais sensíveis, com maior rastreabilidade e redução de exposição.

7.4. Governança Corporativa e *Compliance*

7.4.1. Conflito de Interesse

GRI 2-15

O Grupo Lello reconhece que a adequada gestão de conflitos de interesses é essencial para a manutenção da ética, da integridade e da transparência em suas operações. Nesse contexto, a empresa estabelece diretrizes que orientam a atuação de colaboradores, parceiros e prestadores de serviço, assegurando que decisões sejam tomadas com base em critérios técnicos e alinhadas aos interesses corporativos. Situações de conflito de interesses são caracterizadas quando interesses pessoais, financeiros ou relacionamentos podem influenciar, ou aparentar influenciar, a imparcialidade nas decisões profissionais. ^{GRI 2-15}

Para mitigar esses riscos, a empresa incentiva uma cultura de transparência, na qual seus públicos internos devem comunicar prontamente quaisquer situações potenciais ou reais de conflito aos seus gestores, à Diretoria de Riscos e Governança ou por meio de seu canal de conduta. A Companhia assegura a confidencialidade e a não retaliação aos reportes realizados de boa-fé. ^{GRI 2-15}

Como parte de sua estrutura de governança, a organização estabelece diretrizes específicas para situações sensíveis, incluindo a realização de atividades paralelas, relacionamentos pessoais no ambiente de trabalho, oferta e recebimento de brindes e hospitalidades, refeições de negócios, doações e patrocínios, bem como a indicação de profissionais e fornecedores. Essas diretrizes visam prevenir favorecimentos indevidos, garantir a equidade nos processos e proteger a reputação da Companhia. ^{GRI 2-15}



A realização de atividades externas é permitida desde que não gere concorrência indevida, não utilize recursos da empresa e não impacte o desempenho profissional. Da mesma forma, relações de parentesco ou afetivas são tratadas com transparência, sendo vedadas situações de subordinação direta ou influência em decisões de carreira. ^{GRI 2-15}

No que se refere a brindes, presentes e entretenimento, a organização permite apenas práticas institucionais de baixo valor e sem expectativa de contrapartida, vedando expressamente qualquer oferta ou concessão de vantagens indevidas, especialmente a agentes públicos. Refeições de negócios são autorizadas quando alinhadas às atividades corporativas, realizadas com moderação e previamente aprovadas. ^{GRI 2-15}

As doações e os patrocínios seguem critérios formais de avaliação e aprovação, sendo direcionados exclusivamente a instituições idôneas e alinhados às diretrizes estratégicas do Grupo Lello, com a devida transparência e registro contábil. Já as indicações de profissionais e fornecedores são permitidas, desde que submetidas a processos seletivos isonômicos e baseados em critérios técnicos.

^{GRI 2-15}

Por meio dessas práticas, a Lello reforça seu compromisso com a integridade corporativa e a prevenção de riscos éticos, contribuindo para a construção de relações de confiança com seus *stakeholders* e para a sustentabilidade de seus negócios.



7.4.2. Práticas Remuneratórias e Valorização Profissional

GRI 202-1 | 405-2

A Lello mantém seu compromisso com práticas de remuneração alinhadas aos princípios de valorização das pessoas, equidade e conformidade trabalhista. Em 2025, a empresa assegurou que os menores salários-base praticados em todas as suas unidades operacionais permaneceram iguais ou superiores aos pisos salariais estabelecidos pelas convenções coletivas locais. Em relação à proporção entre o menor salário pago pela organização e o salário mínimo ou piso salarial local, observou-se que todas as unidades analisadas apresentaram proporção igual ou superior a 1,0, demonstrando aderência às exigências legais e setoriais. Em algumas localidades, como Campinas, Ribeirão Preto e Guarujá, os salários-base mínimos

superaram de forma mais significativa os pisos estabelecidos, refletindo a estratégia da empresa de atração e retenção de talentos. ^{GRI 202-1}

A análise por gênero evidencia que a organização mantém equivalência entre os menores salários-base femininos e os pisos salariais locais nas diferentes regiões avaliadas. Já nas posições ocupadas por homens, verificaram-se proporções superiores em determinadas localidades, associadas à composição específica dos cargos e funções exercidas em cada unidade operacional. ^{GRI 202-1}

Proporção entre o menor salário-base e o piso salarial local, por unidade operacional

Cargo	Gênero	Unidade operacional	Proporção
Recepcionista	Feminino	São Paulo	1,02
Mensageiro	Masculino	São Paulo	1,00
Total Geral			1,00

Nota: A proporção apresentada corresponde à relação entre o menor salário-base pago às recepcionistas e mensageiros e o piso salarial local aplicável à categoria profissional no município de São Paulo. Valores iguais ou superiores a 1,0 indicam conformidade ou superação do piso salarial local.

Além dos colaboradores contratados diretamente, a Lello também conta com prestadores de serviços terceirizados (Pessoa Jurídica – PJ) que atuam em atividades relacionadas à operação da empresa. A organização informa que a remuneração desses profissionais também se mantém acima dos salários mínimos locais definidos em convenções coletivas, reforçando seu compromisso com relações de trabalho éticas e condições remuneratórias adequadas ao mercado. ^{GRI 202-1}

**Proporção entre o menor salário-base e o piso salarial local,
por unidade operacional e gênero - Demais cargos**

Unidade operacional	Geral	Feminino	Masculino
Campinas	1,07	1,07	2,34
Guarujá	1,15	1,15	6,70
Jundiaí	1,00	1,00	1,40
Piracicaba	1,00	1,00	2,12
Ribeirão Preto	1,28	1,28	1,59
Riviera	1,00	1,00	5,17
Santo André	1,00	1,00	1,00
Santos	1,10	1,10	5,95
São Paulo	1,00	1,00	1,00
Total Geral	1,00	—	—

Nota: A proporção apresentada corresponde à relação entre o menor salário-base praticado pela Lello e o piso salarial local aplicável em cada unidade operacional, conforme convenções coletivas vigentes. Valores iguais ou superiores a 1,0 indicam conformidade ou superação do piso salarial local. As unidades operacionais consideradas correspondem às cidades onde a Lello possui filiais. Os dados de gênero refletem a composição dos cargos ocupados em cada localidade no período reportado.

7.5. Inovação em Serviços e Soluções Condominiais

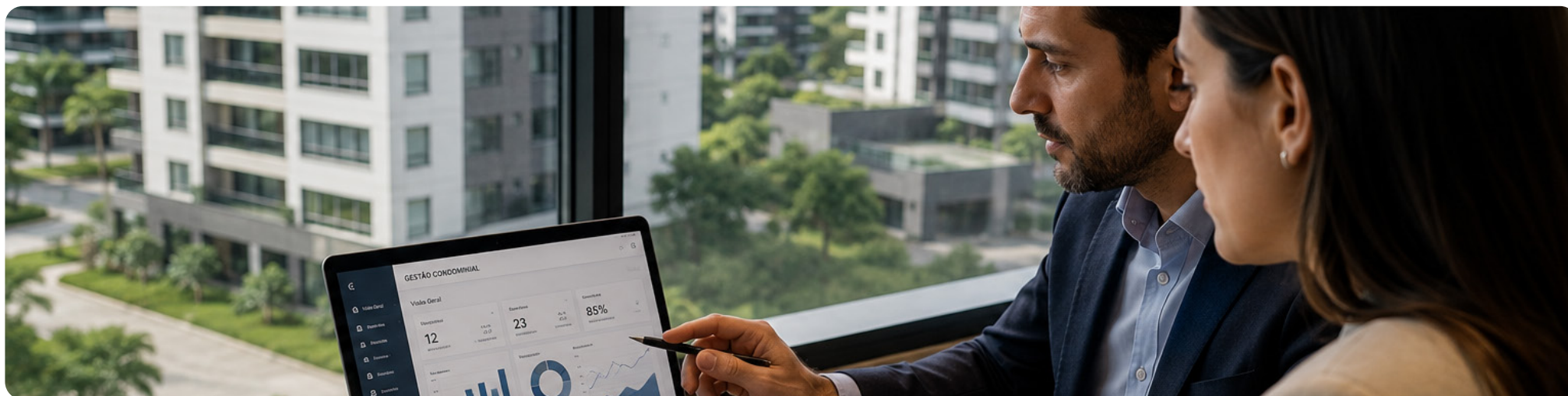
GRI 3-3 | 2-6 | 2-12

A inovação integra a estratégia corporativa e direciona o desenvolvimento de soluções voltadas à modernização da gestão condominial, à eficiência operacional e à geração de valor para síndicos, condôminos, colaboradores e demais *stakeholders*. A empresa investe continuamente em tecnologia, transformação digital e novos modelos de atuação, promovendo maior transparência, agilidade e segurança nos processos administrativos e financeiros. ^{GRI 2-6}

Nesse contexto, o Grupo Lello desenvolve soluções digitais e plataformas integradas que fortalecem a comunicação entre administradora, síndicos e moradores, além de ampliar

o acompanhamento da gestão operacional e financeira dos condomínios. A atuação em inovação também contempla iniciativas alinhadas aos princípios ESG, contribuindo para a construção de ambientes mais inteligentes, eficientes, seguros e centrados nas pessoas. ^{GRI 2-6}

A estratégia de inovação da Companhia está fundamentada na integração entre tecnologia, sustentabilidade e colaboração com o ecossistema externo, o que demonstra a preocupação da empresa com a geração de impactos positivos para a sociedade. ^{GRI 2-6 | GRI 2-12 | GRI 3-3}



7.5.1. Laboratório de Inovação – Lellolab

Um dos principais vetores dessa estratégia é o Lellolab, laboratório de inovação sustentável voltado ao desenvolvimento de soluções em parceria com moradores, síndicos e o mercado. O Lellolab atua na concepção e teste de iniciativas com potencial de impacto socioambiental positivo, com destaque para:

- Projetos de eficiência energética;
- Soluções voltadas à gestão de resíduos;
- Iniciativas relacionadas à economia prateada e novas dinâmicas de convivência;
- Desenvolvimento de soluções que promovam o uso consciente de recursos naturais.



7.5.2. Transformação Digital e Experiência do Usuário

O Grupo Lello investe de forma consistente em digitalização de processos e melhoria da experiência do cliente. A Companhia disponibiliza aplicativos e plataformas digitais que facilitam a gestão condominial, incluindo funcionalidades como:

- Prestação de contas digital;
- Gestão de inadimplência;
- Comunicação entre síndicos, administradora e moradores;
- Acesso a documentos e informações em tempo real.

A prestação de contas em formato digital, implementada desde 2014, representa um marco na modernização da gestão, promovendo transparência, rastreabilidade e eficiência.

7.5.3. Inteligência Artificial e Automação

Como parte de sua estratégia de inovação, a Lello incorpora tecnologias de inteligência artificial para otimizar o atendimento e aumentar a eficiência operacional. Destaca-se a utilização da agente virtual “Bella”, responsável por:

- Responder dúvidas frequentes de condôminos e síndicos;
- Apoiar na consulta de boletos e informações financeiras;
- Facilitar reservas de áreas comuns;
- Reduzir o tempo de resposta e ampliar a disponibilidade de atendimento.

O uso de IA contribui para a automação de processos, melhoria da experiência do usuário e liberação de recursos humanos para atividades de maior valor agregado.

7.5.4. Sustentabilidade e Inovação ESG

A inovação na Lello está diretamente associada à incorporação de práticas ESG em suas soluções. A Companhia desenvolve iniciativas voltadas à eficiência no uso de recursos e à redução de impactos ambientais, incluindo:

- Soluções para redução do consumo de água e energia;
- Projetos de gestão eficiente de resíduos;
- Incentivo a práticas sustentáveis nos condomínios administrados.

Essas iniciativas contribuem para a redução de custos operacionais, aumento da eficiência e geração de impacto positivo para a sociedade e o meio ambiente.

7.5.5. Inovação Aberta

A Lello também adota práticas de inovação aberta por meio do Lellolab, promovendo a conexão com *startups*, parceiros tecnológicos e o ecossistema de inovação. Essa abordagem possibilita:

- Identificação de soluções disruptivas para o setor condominial;
- Desenvolvimento conjunto de novas tecnologias e serviços;
- Exploração de temas como economia criativa, novas formas de morar e sustentabilidade.

A inovação aberta amplia a capacidade da Companhia de se adaptar às transformações do mercado e incorporar tendências emergentes.

7.5.6. Segurança e Eficiência Operacional

No âmbito da gestão condominial, a inovação também se reflete na adoção de soluções tecnológicas para portaria e segurança, como sistemas de portaria virtual e monitoramento digital. Essas soluções contribuem para:

- Aumento da segurança dos empreendimentos;
- Redução de custos operacionais;
- Maior controle e rastreabilidade de acessos.

A estratégia de inovação da Lello Condomínios reforça seu posicionamento como agente de transformação no setor, combinando tecnologia, sustentabilidade e foco no cliente para promover uma gestão condominial mais eficiente, transparente e alinhada às demandas contemporâneas.



Capital Humano e Impacto Social

8.1. Gestão do Capital Humano

8.2. Saúde e Bem-Estar: Pessoas e Cuidado

8.3. Interação com a Comunidade e Desenvolvimento Local

8. CAPITAL HUMANO E IMPACTO SOCIAL

8.1. Gestão do Capital Humano

GRI 3-3 | 2-7 | 2-8

No Grupo Lello, as pessoas são o que dão vida à marca. São profissionais que acreditam na melhoria contínua, na inovação e em novas formas de fazer, ao mesmo tempo em que são valorizados por meio de iniciativas voltadas ao bem-estar, à saúde física e mental e ao acolhimento no ambiente de trabalho. Em 2025, o quadro funcional do Grupo Lello foi composto por **1.194 pessoas**, sendo **787 mulheres (65,9%)** e **407 homens (34,1%)**. Essa distribuição evidencia a significativa representatividade feminina na organização, com presença em diferentes funções. ^{GRI 2-7}

Do total de trabalhadores, 1.075 correspondem a empregados permanentes e temporários, incluindo colaboradores CLT, aprendizes, contratos temporários e afastados, todos localizados no estado de São Paulo. Em relação ao tipo de vínculo, 1.042 colaboradores eram permanentes (CLT e afastados), enquanto 33 eram temporários, incluindo aprendizes

e contratos temporários (19 mulheres e 14 homens). Quanto à jornada de trabalho, 1.043 profissionais atuavam em regime de tempo integral e 32 em período parcial. ^{GRI 2-7}

Além do quadro próprio de colaboradores, em 2025 o Grupo Lello contou com 110 trabalhadores que não são empregados e cujo trabalho é controlado pela organização, os quais desempenham funções estratégicas para a operação. Esse público é composto por 104 pessoas jurídicas (PJs), 3 estagiários e 3 autônomos. Em sua maioria, esses profissionais possuem papéis e responsabilidades de especialistas ou gestores, principalmente em funções de Tecnologia, como desenvolvedores, analistas de sistemas, consultores e gerentes. Adicionalmente, são registradas mais 9 pessoas classificadas em outras categorias, incluindo sócios que recebem pró-labore e colaboradores afastados há mais de cinco anos, que não se enquadram nas categorias anteriores. ^{GRI 2-8}

Tipo de vínculo	Feminino	Masculino	Total
Empregados permanentes	726	316	1.042
Empregados temporários	19	14	33
Trabalhadores não empregados	40	70	110
Outros	2	7	9
Total Geral	787	407	1.194

Jornada de trabalho *	Feminino	Masculino	Total
Período integral	727	316	1.043
Período parcial	18	14	32
Total	745	330	1.075

* para trabalhadores empregados pelo Grupo Lello.

8.1.1. Novas Contratações e Rotatividade de Empregados

GRI 401-1

Em 2025, o Grupo Lello registrou 328 novas contratações (30,51%) e 353 desligamentos (32,84%), refletindo a movimentação do quadro de colaboradores ao longo do período. As admissões foram majoritariamente compostas por mulheres, que apresentaram taxa de 21,8%, e concentraram-se principalmente em profissionais com até 30 anos, grupo que registrou a maior taxa de contratação (51,71%). A rotatividade seguiu tendência semelhante, com maior dinamismo entre os colaboradores mais jovens, especialmente na faixa etária de até 30 anos, que apresentou taxa de 37,72%. Em relação à distribuição geográfica, as regiões apresentadas correspondem às unidades operacionais (escritórios) do Grupo. Destaca-se o município de São Paulo, onde está localizada a sede da organização, que apresentou as maiores taxas de admissões e desligamentos no período. ^{GRI 401-1}

Novas contratações		Rotatividade
M 121 (51,71%)	Abaixo de 30 anos	M 86 (37,72%)
H 46 (48,94%)		H 46 (36,80%)
M 103 (44,02%)	De 30 a 50 anos	M 116 (50,88%)
H 39 (41,49%)		H 61 (48,80%)
M 7 (2,99%)	Acima de 50 anos	M 9 (3,95%)
H 8 (8,51%)		H 5 (4,00%)
M 3 (1,28%)	Sem Informação	M 17 (7,46%)
H 1 (1,06%)		H 13 (10,40%)
328 (30,51%)	Total	353 (32,84%)

As taxas de novas contratações e de rotatividade foram calculadas com base no total de empregados ativos ao final do período, considerando os recortes de gênero e faixa etária.

A linha “Sem informação” deve-se à migração da Hubert ter ocorrido em 2025 e ainda não termos os dados demográficos completos dos colaboradores dessa empresa.

Novas contratações	Região	Rotatividade
17 (60,71%)	Campinas	18 (64,29%)
1 (11,11%)	Guarujá	3 (33,33%)
7 (26,92%)	Jundiaí	7 (26,92%)
1 (12,50%)	Piracicaba	1 (12,50%)
6 (54,55%)	Ribeirão Preto	6 (66,67%)
3 (60,00%)	Bertioga	3 (60,00%)
2 (8,70%)	Santo André	3 (13,64%)
4 (44,44%)	Santos	4 (44,44%)
287 (26,70%)	São Paulo	308 (28,65%)
328 (27,47%)	Total	353 (29,56%)

As taxas de novas contratações e de rotatividade foram calculadas com base no total de empregados ativos ao final do período, em cada região.

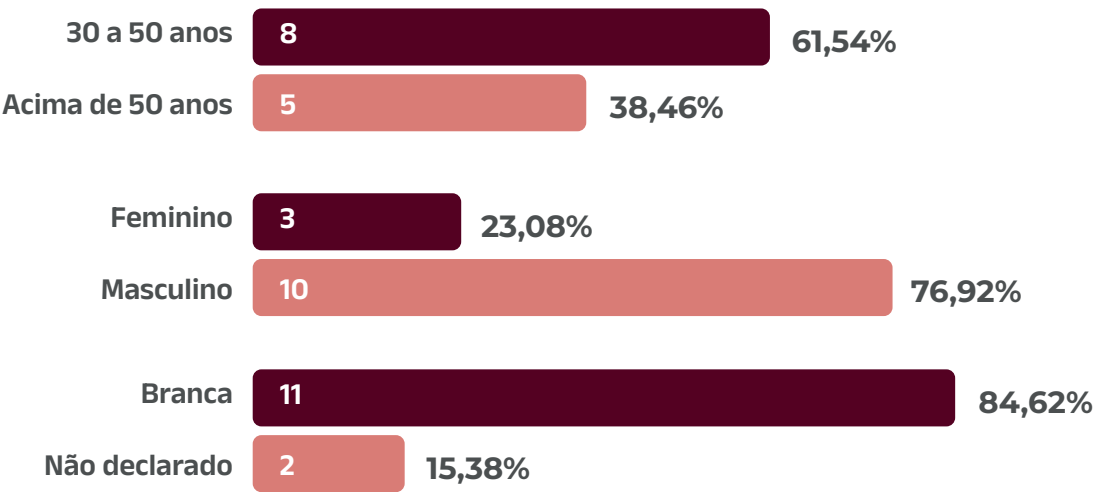
8.1.2. Diversidade e Igualdade de Oportunidades

GRI 405-1 | 405-2

O Grupo Lello reconhece a diversidade como um elemento fundamental para a sustentabilidade do negócio e para a construção de um ambiente organizacional mais inovador, ético e inclusivo. Em 2025, os órgãos de governança do Grupo Lello foram compostos por 23,08% de mulheres e 76,92% de

homens. Em relação à faixa etária, 61,54% dos membros têm entre 30 e 50 anos, 38,46% possuem mais de 50 anos e não há representantes abaixo de 30 anos. Quanto à raça, 84,62% dos membros se autodeclararam brancos e 15,38% não declararam essa informação. ^{GRI 405-1}

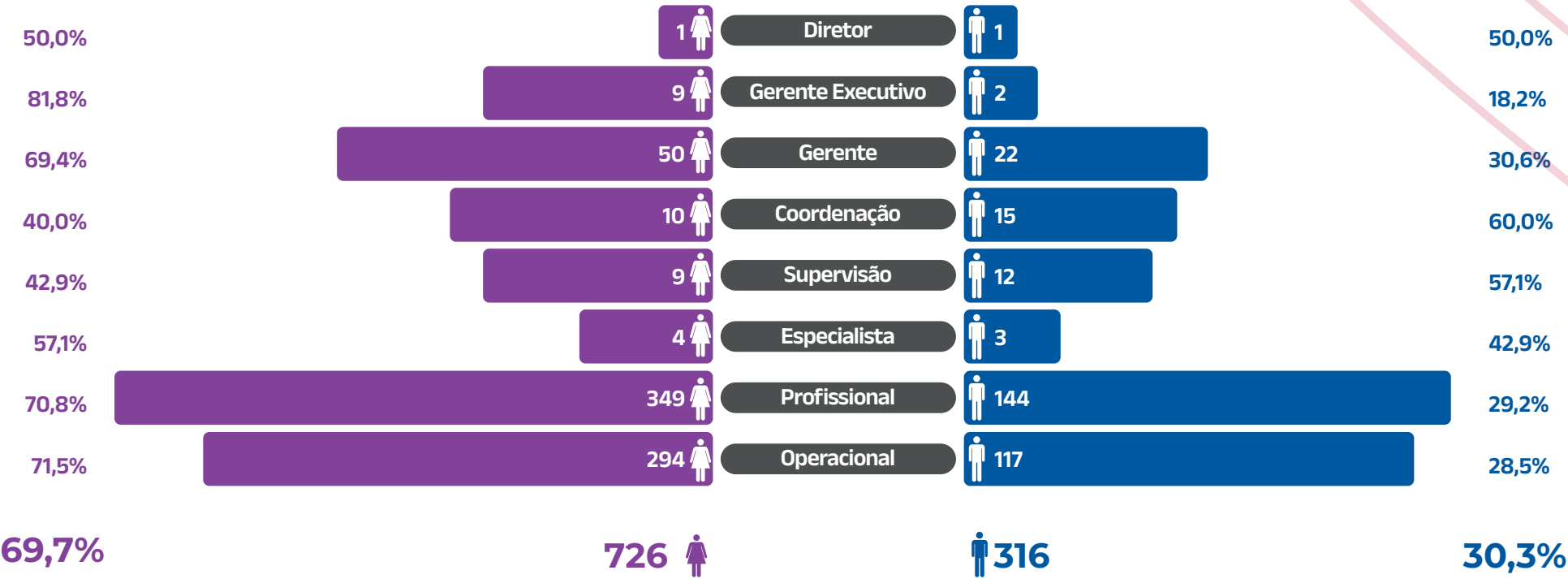
Diversidade em órgãos de governança



A diversidade do quadro funcional da Lello também é observada considerando a distribuição de colaboradores por categoria funcional e gênero. Do total de 1.042 colaboradores permanentes, observa-se predominância feminina, com 69,7% de mulheres e 30,3% de homens. A análise por categoria funcional evidencia maior representatividade feminina na maioria dos níveis hierárquicos, com destaque para as posições de Gerência Executiva (81,8%), Gerência (69,4%) e Profissional (70,8%),

indicando avanços na equidade em posições estratégicas. ^{GRI 405-1}

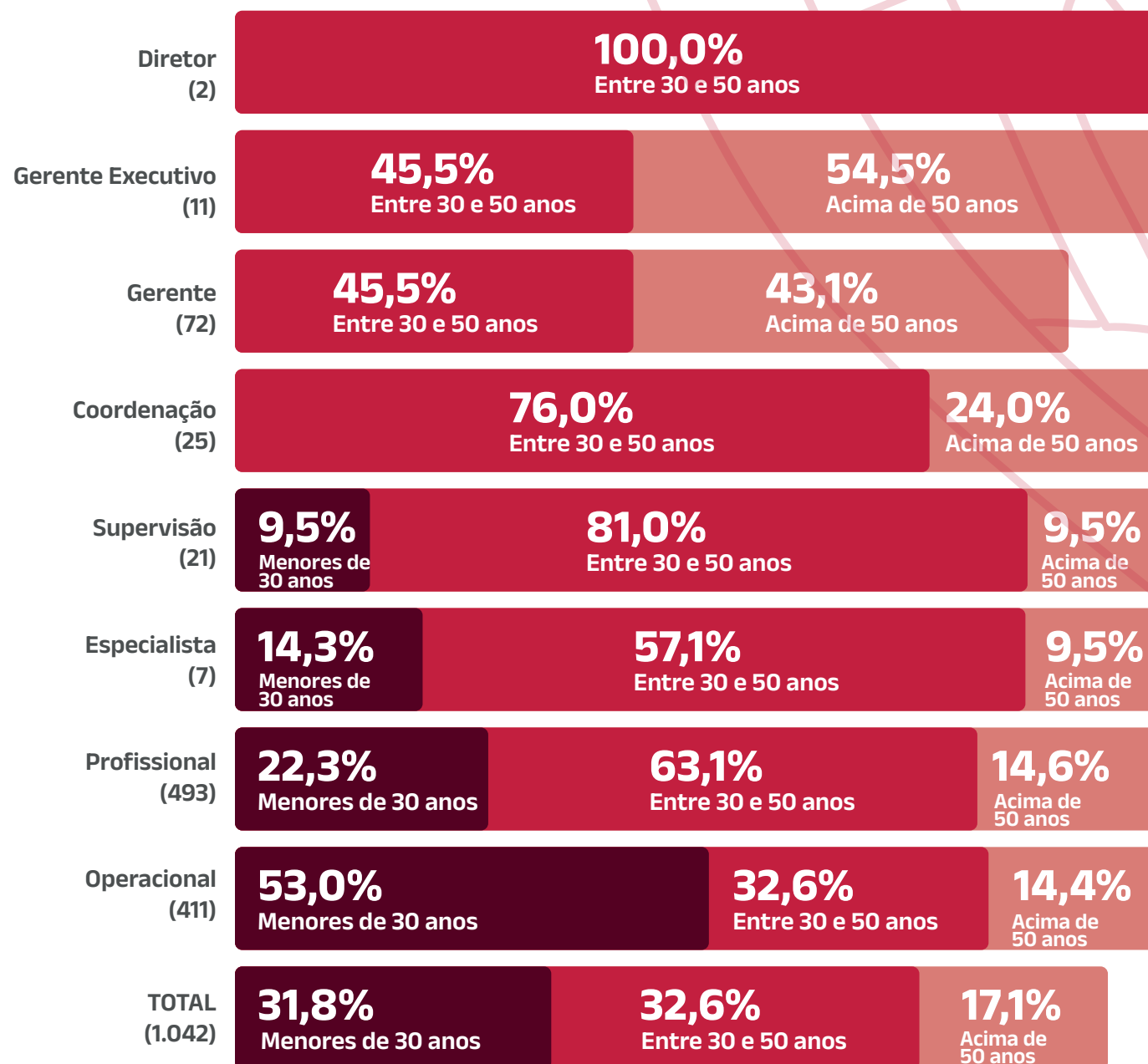
Diversidade de Colaboradores
Gênero X Categoria Funcional



Nota: Os dados apresentados contemplam exclusivamente colaboradores próprios contratados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), considerando o consolidado do Grupo Lello, em conformidade com o escopo de reporte adotado para o indicador GRI 405-1.

Distribuição Etária das Lideranças e Total de Colaboradores

Quanto à faixa etária, verifica-se que 31,8% dos colaboradores têm até 30 anos, 51,2% possuem entre 30 e 50 anos e 17,1% têm mais de 50 anos. A distribuição demonstra um quadro funcional majoritariamente concentrado na faixa entre 30 e 50 anos, especialmente nas posições de liderança, como Gerência, Coordenação e Supervisão. Ao mesmo tempo, observa-se participação relevante de profissionais mais jovens, com maior presença nas funções operacionais e profissionais, o que contribui para a combinação de experiência e renovação geracional no Grupo. GRI 405-1



Complementando a análise de diversidade, o Grupo Lello avalia a equidade salarial entre homens e mulheres por meio da proporção entre salário-base e remuneração total, por nível hierárquico e unidade operacional (filiais). Os dados evidenciam que, embora haja níveis com maior equilíbrio entre os gêneros, ainda se observam variações em determinadas unidades e categorias. Essas diferenças podem estar associadas, em parte, ao baixo número de colaboradores em algumas posições, bem como a fatores não considerados, como antiguidade, senioridade, desempenho e componentes variáveis da remuneração. ^{GRI 405-2}

Em atendimento à Lei nº 14.611/2023, a organização também divulga, em seu site institucional, o relatório de igualdade salarial elaborado pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), reforçando a transparência de suas práticas. O Grupo Lello reafirma seu compromisso com a promoção da diversidade e da igualdade de oportunidades, bem como com a adoção de práticas que contribuam para um ambiente de trabalho ético, inclusivo e respeitoso. ^{GRI 405-2}

Unidade operacional	Nível Hierárquico	Salário Base	Remuneração
São Paulo	Diretor	0,92	0,93
	Gerente Executivo	0,77	0,97
	Gerente	1,02	1,17
	Coordenação	0,96	0,93
	Supervisão	0,99	0,96
	Especialista	0,79	0,78
	Profissional	0,84	0,83
	Operacional	0,99	0,98
Campinas	Profissional	1,05	0,86
Jundiaí	Profissional	0,60	0,43
	Operacional	0,87	0,85
Piracicaba	Profissional	1,06	0,67
Ribeirão Preto	Profissional	1,05	1,27
Riviera	Profissional	0,39	0,36
Santo André	Gerente	0,27	0,51
	Profissional	2,42	1,62

Nota: Os dados apresentados contemplam exclusivamente colaboradores próprios contratados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), considerando o consolidado do Grupo Lello, em conformidade com o escopo de reporte adotado para o indicador GRI 405-2.

8.1.3. Benefícios

GRI 401-2 | 401-3

O Grupo Lello oferece aos colaboradores em tempo integral um conjunto de benefícios voltados à promoção da qualidade de vida, saúde e bem-estar. Entre os benefícios oferecidos estão: ^{GRI 401-2}



Plano de saúde



Seguro de Vida



Plano Odontológico



Acesso ao TotalPass
(benefício corporativo de acesso a academias)



Licença Maternidade e Paternidade

A concessão de licenças maternidade e paternidade é assegurada a todos os colaboradores. No período reportado, 1.170 colaboradores tinham direito à licença maternidade/paternidade, sendo 766 do sexo feminino e 404 do sexo masculino. Desses, 11 empregados usufruíram da licença, sendo que 100% dos colaboradores retornaram ao trabalho após o término da licença. Quanto à retenção, 9 dos 11 empregados que retornaram permaneceram na empresa após 12 meses. Esses resultados indicam alto nível de retorno dos colaboradores após a licença, demonstrando a efetividade das práticas adotadas pela Lello nesse âmbito. ^{GRI 401-3}

GRI 401-3 Licença maternidade/paternidade	Feminino	Masculino
Total de empregados com direito a tirar licença	766	404
Total de empregados que tiraram licença	9	2
Total de empregados que retornaram ao trabalho após término da licença	9	2
Taxa de retorno	100,0%	100,0%
Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	7	2
Taxa de retenção	81,81%	100,0%

8.1.4. Capacitação e Desenvolvimento de Colaboradores

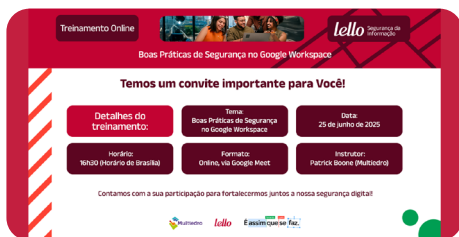
GRI 404-1 | 404-2 | 404-3

O desenvolvimento contínuo dos colaboradores é um pilar central para a sustentabilidade do negócio e a geração de valor ao longo do tempo. Nesse contexto, a Lello promove iniciativas voltadas ao aprimoramento de competências técnicas e, especialmente, comportamentais, incentivando o autodesenvolvimento e a evolução de carreira. O Grupo também conta com parcerias educacionais e programas de atualização, alinhando o crescimento profissional dos colaboradores às demandas estratégicas da operação.

GRI 404-2

Destacam-se as seguintes iniciativas:

1. Aprendizado contínuo



Plataforma Desenvolve (LXP): disponibiliza um catálogo com mais de 80 cursos voltados ao autodesenvolvimento, abrangendo diversas temáticas relevantes ao negócio.

Lives de desenvolvimento: realização de encontros virtuais com foco no fortalecimento de habilidades e competências comportamentais e técnicas.

2. Incentivo à formação acadêmica e profissional



Subsídio educacional: programa que custeia até 50% da mensalidade de cursos de graduação e pós-graduação para colaboradores mapeados estrategicamente (19 colaboradores contemplados em 2025).

Parcerias educacionais: convênios que oferecem descontos em cursos livres, de graduação e pós-graduação para todo o quadro de colaboradores.

3. Especialização e conexão com o mercado



Cursos externos setoriais: investimento em capacitações voltadas ao mercado imobiliário, realizadas em instituições de referência, como Secovi e AABIC, entre outras (19 colaboradores incentivados em 2025).

Participação em eventos estratégicos: incentivo à atualização profissional por meio da participação em eventos relevantes de inovação e do setor, como Conarec, Enacon, Congresso Secovi e RD Summit.

O desenvolvimento profissional é complementado por práticas de avaliação de desempenho e de acompanhamento de carreira. Na Lello, a diretriz estabelece a realização de *feedbacks* trimestrais entre líderes e colaboradores, com registro em plataforma específica. Embora a cultura de feedback contínuo esteja presente no dia a dia, a formalização desses registros ainda representa uma oportunidade de evolução, sendo foco de conscientização das lideranças para fortalecer o acompanhamento estruturado do desenvolvimento dos colaboradores. ^{GRI 404-3}

No ano de 2025, a Lello registrou uma média de **16,89 horas de capacitação por colaborador**, totalizando **16.219 horas de treinamento** distribuídas em **13.158 participações** ao longo do ano. Considerando a base de colaboradores ativos do final do período, esse volume representa uma média mensal de aproximadamente **1,41 horas de desenvolvimento** por profissional, abrangendo diversas temáticas alinhadas às necessidades da operação. ^{GRI 404-1}



13.158

participações em treinamentos



16.219

horas de desenvolvimento



16,89

horas por colaborador/ano



1,41

hora por colaborador/mês

8.2. Saúde e Bem-Estar: Pessoas e Cuidado

8.2.1. Gestão de Saúde e Bem-Estar

GRI 403-1 | 403-7 | 403-8

A gestão de Saúde e Bem-Estar na Lello está estruturada com base no atendimento à legislação trabalhista brasileira e em diretrizes reconhecidas de gestão de riscos ocupacionais, com o objetivo de promover ambientes de trabalho seguros e em conformidade regulatória.

O Grupo mantém implementado um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho que contempla os programas obrigatórios, como o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), em linha com as diretrizes do Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO). Complementarmente, a gestão é orientada por boas práticas e referências técnicas, incluindo a norma internacional ISO 45001. ^{GRI 403-1}

Como parte da evolução dessa gestão, destaca-se o redesenho do sistema interno de *Facilities*, denominado Agiliza, iniciado em 2025 com foco na reestruturação de funcionalidades voltadas à gestão de manutenção e ao acompanhamento de indicadores de desempenho (KPIs). A iniciativa tem como objetivo centralizar e aprimorar o controle de atividades relacionadas à manutenção predial, segurança patrimonial e conformidade regulatória. Para 2026, está prevista a ampliação do sistema, com a inclusão de funcionalidades voltadas ao monitoramento da conformidade com normas regulamentadoras e requisitos de segurança, bem como ao acompanhamento de planos de emergência e da gestão de riscos operacionais. ^{GRI 403-1}



O escopo do sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho abrange a totalidade dos colaboradores próprios da Lello, contratados sob regime CLT, considerando suas atividades e locais de atuação. No âmbito de *Facilities*, estão incluídas as atividades de manutenção corretiva e preventiva realizadas nas unidades do Grupo, envolvendo serviços elétricos, hidráulicos, estruturais e de adequação de ambientes. Trabalhadores não empregados, como prestadores de serviços terceirizados, não estão diretamente abrangidos pelo sistema de gestão. Nesses casos, a Lello adota como diretriz a exigência de que as empresas contratadas cumpram a legislação vigente em

saúde e segurança do trabalho, sendo responsáveis pela gestão das condições de trabalho de seus colaboradores. ^{GRI 403-8}

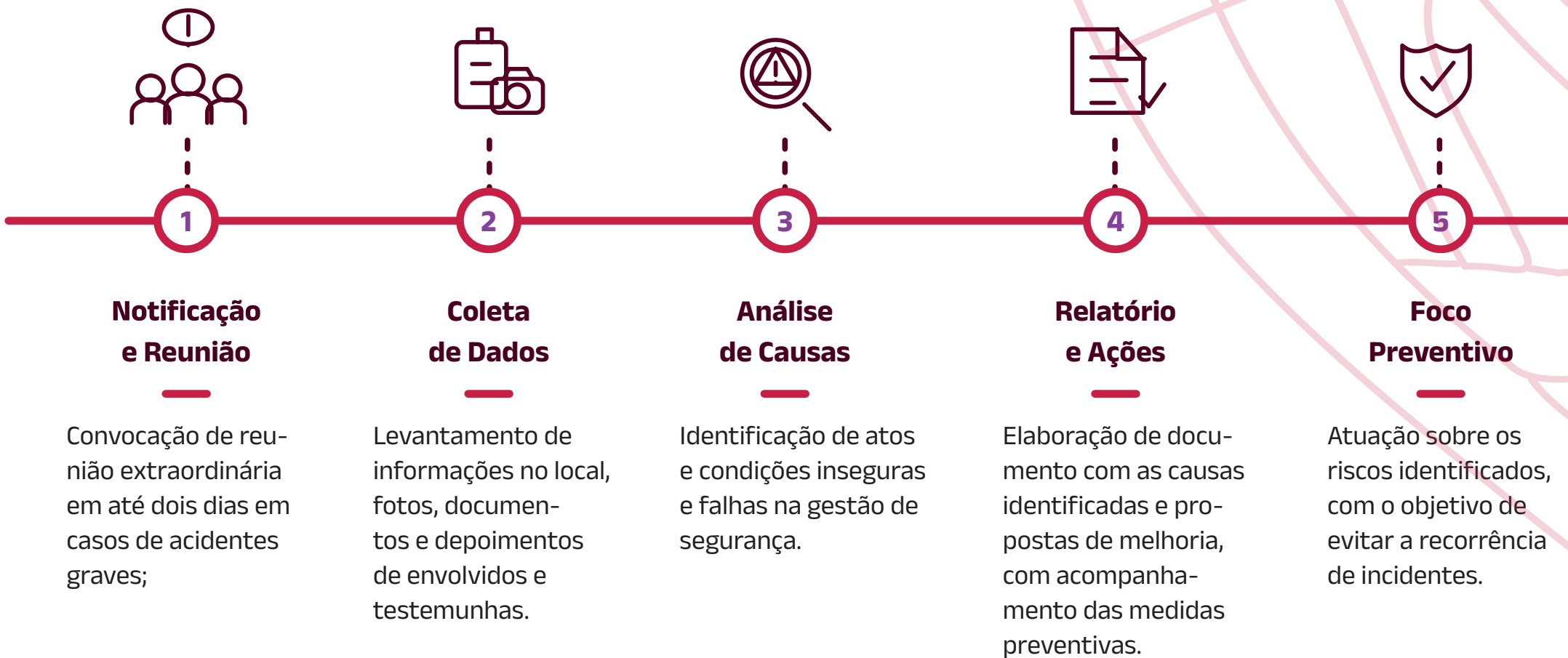
No que se refere às relações de negócios, o Grupo não identificou impactos significativos em saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados às suas operações, produtos ou serviços. Ainda assim, reforça junto a seus parceiros e fornecedores a importância do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis. Com essa abordagem, a Lello busca assegurar a conformidade legal e a organização de seus processos internos, buscando melhorias na gestão de Saúde e Bem-Estar. ^{GRI 403-7}

8.2.2. Riscos e Prevenção de Incidentes

GRI 403-2

A identificação de riscos e periculosidade é realizada por empresa especializada em saúde e segurança do trabalho, contratada pela Lello, que conduz vistorias periódicas nas unidades. Considerando a natureza predominantemente administrativa das atividades, não foram identificadas situações de trabalho perigoso para a maior parte dos colaboradores. Como exceção, destaca-se a função de agente de visitas que utiliza motocicleta no desempenho de suas atividades, para a qual é previsto o pagamento de adicional de periculosidade, conforme legislação aplicável. ^{GRI 403-2}

No ano de 2025 foi constituída a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), que atua de forma ativa no processo de identificação de riscos, por meio de discussões, apresentações e acompanhamento das condições de trabalho, contribuindo para o fortalecimento da cultura preventiva. A investigação de incidentes é conduzida com foco na identificação das causas raízes e na definição de medidas corretivas e preventivas, em conformidade com as diretrizes da NR-05. O processo é orientado por uma abordagem não punitiva, priorizando o aprendizado organizacional e a prevenção de recorrências. ^{GRI 403-2}



O relato de incidentes e situações de risco pode ser realizado por diferentes canais, incluindo e-mail (cipa@lello.com.br), comunicação direta ou por meio de plataformas internas, sendo todas as manifestações tratadas em alinhamento com a área de *Compliance* - Riscos e Governança.

8.2.3. Promoção da Saúde Ocupacional

GRI 403-3 | 403-6

A Lello conta com o apoio de empresa terceirizada especializada para a prestação de serviços relacionados à saúde e segurança do trabalho. Como parte dessa atuação, são realizadas vistorias periódicas nas unidades, com o objetivo de identificar eventuais situações de risco ou não conformidade nas instalações. Quando identificadas, são definidos planos de ação para correção e adequação dos ambientes. ^{GRI 403-3}

Adicionalmente, todos os colaboradores realizam exames de saúde ocupacional de forma periódica, conduzidos pela mesma empresa especializada, com foco na identificação precoce de possíveis condições que possam impactar sua saúde. Os resultados desses exames são tratados diretamente entre médico e paciente, garantindo a confidencialidade das informações. ^{GRI 403-3}

O Grupo também oferece plano de saúde para todos os colaboradores, sem custo de mensalidade, havendo apenas coparticipação pelos usuários. Complementarmente, em conjunto com a corretora parceira, disponibiliza o programa MDS Care, um aplicativo voltado à promoção da saúde e ao acesso a benefícios relacionados ao bem-estar. A Lello conta ainda com programa de atenção primária à saúde direcionado a colaboradores com doenças crônicas e gestantes. Todos esses programas são divulgados na intranet corporativa e estão disponíveis a todos os colaboradores. ^{GRI 403-6}



No âmbito da promoção da saúde e do bem-estar, a Lello desenvolve iniciativas voltadas à qualidade de vida, à prevenção de doenças e ao incentivo a hábitos saudáveis. Entre as

principais iniciativas de promoção da saúde e bem-estar realizadas ao longo do período, destacam-se: ^{GRI 403-6}

Promoção da Saúde e do Bem-Estar

Live "Cuidados com a Saúde Mental"

Evento *online* com especialista externa para sensibilização sobre saúde mental.

Colaboradores em geral

Campanha de imunização contra a gripe

Vacinação gratuita em unidades parceiras como Drogasil e DrogaRaia.

Mais de 700 colaboradores imunizados

Benefício TotalPass

Acesso a academias e incentivo à prática de atividades físicas.

100% dos colaboradores elegíveis e inclusão de até 3 dependentes

Conscientização contínua por meio do "Dica da Semana"

Desenvolvimento e disseminação de conteúdos semanais voltados à saúde, bem-estar e qualidade de vida por meio do canal interno de comunicação "Conecta"

Colaboradores em geral

Conteúdos "Dica da Semana" no canal Conecta

Temas	Conteúdos
Saúde Mental e Bem-estar emocional	A importância da saúde mental
	7 dicas de descanso para ficar 100% carregado
	Já ouviu falar em FOMO?
	Você se cobra demais?
	Relaxando nas férias
Hábitos saudáveis e qualidade de vida	A importância de bons hábitos noturnos
	Higiene do sono: o que você precisa saber?
	O efeito dominó dos bons hábitos
	As escolhas de hoje que impactam no seu futuro
	É tudo uma questão de equilíbrio
Saúde física e atividade física	5 exercícios simples para fortalecer as costas e melhorar a postura
	Sedentarismo
	Por que caminhar faz bem para a saúde?
Prevenção e cuidados com a saúde	Proteja-se do excesso de exposição ao sol
	Hipertensão: o que é e como controlá-la
	Como funciona o colesterol?
	Saúde dos olhos
Alimentação e consumo consciente	Como decifrar os rótulos dos alimentos?
Riscos e comportamentos prejudiciais à saúde	Automedicação: conheça os riscos
	Participar de apostas ou <i>bets</i> pode parecer inofensivo, mas...

8.2.4. Capacitação e Engajamento em Saúde e Bem-Estar

GRI 403-4 | 403-5

A participação dos trabalhadores em temas relacionados à saúde e segurança do trabalho é promovida por meio de estruturas formais de consulta, comunicação contínua e

ações de capacitação voltadas ao fortalecimento da cultura preventiva.

Atuação da CIPA

Ações realizadas em 2025	
Identificação de riscos	Mapeamento de perigos e elaboração do Mapa de Riscos com apoio do SESMT e participação dos trabalhadores
Proposição de medidas	Recomendações de ações preventivas e corretivas
Fiscalização e acompanhamento	Inspeções nos ambientes de trabalho e monitoramento das ações implementadas
Registro e comunicação	Elaboração de atas e acompanhamento de informações relacionadas à saúde e segurança
Ações previstas para 2026	
Realização da SIPAT	Promoção da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho
Fortalecimento da comunicação	Ampliação das ações de orientação e divulgação sobre saúde e segurança

Em 2025, a Lello formou a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), composta por representantes dos trabalhadores e da empresa, incluindo integrantes da área de *Facilities*. Com reuniões mensais, a CIPA atua como canal

formal de diálogo entre colaboradores e organização, contribuindo para a identificação de riscos, proposição de medidas preventivas, acompanhamento das condições de trabalho e fortalecimento da cultura preventiva. ^{GRI 403-4}



NR01

Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) e Programa de Gerenciamento de Risco (PGR)



NR05

Participação e consulta por meio da CIPA



NR06

Uso e fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)



NR10

Segurança em instalações e serviços em eletricidade



NR23

Proteção contra incêndios (Brigada de incêndio)



NR24

Condições sanitárias e de conforto



NR35

Segurança em atividades em altura

No âmbito da capacitação, a Lello promove treinamentos periódicos voltados à prevenção e à preparação para situações de emergência. Entre as principais ações realizadas está a capacitação anual da Brigada de Incêndio, além de

treinamentos relacionados às exigências normativas aplicáveis (NRs) às atividades operacionais, especialmente no contexto da área de *Facilities* e manutenção: ^{GRI 403-5}

Capacitações e Conformidade em Saúde e Segurança

Ações realizadas em 2025	
Capacitação NR-05	Formação e estruturação da CIPA
Atualização em NR-06	Entrega e atualização anual de EPIs à equipe de manutenção
Adequações NR-10	Ações de manutenção e segurança em instalações e serviços em eletricidade
Capacitação NR-23	Treinamento anual da Brigada de Incêndio para atuação em situações de emergência
Acompanhamento NR-35	Monitoramento de atividades em altura e acompanhamento de equipes terceirizadas
Ações previstas para 2026	
Gestão de terceiros	Monitoramento documental de prestadores de serviços para conformidade em saúde e segurança
Atualização NR-35	Reciclagem e atualização da equipe de manutenção para atividades em altura

Essas iniciativas contribuem para o desenvolvimento de competências técnicas, para o fortalecimento da cultura de prevenção e para o engajamento contínuo das pessoas na construção de ambientes de trabalho mais seguros e participativos.

8.2.5. Desempenho em Saúde e Segurança

GRI 403-9

A Lello realiza o monitoramento dos indicadores de saúde e segurança do trabalho como forma de acompanhar a efetividade das ações preventivas implementadas e a melhoria contínua de seus processos. No período, não foram registrados óbitos ou acidentes de trabalho com consequências graves. Foram registrados **quatro acidentes de comunicação obrigatória**, resultando em uma **taxa de frequência de 4,94**. ^{GRI 403-9}

Todas as ocorrências foram classificadas como acidentes de trajeto, registradas no deslocamento de ida ou retorno ao

trabalho, envolvendo vias públicas e meios de transporte público ou particular, sem registro de acidentes ocorridos nas dependências da organização. Os indicadores reportados foram calculados com base em 1.000.000 de horas trabalhadas, considerando o total de 808.703 horas registradas no período, sem exclusão de empregados no reporte. Também não houve registro de acidentes envolvendo trabalhadores não empregados. ^{GRI 403-9}

403-9 Acidentes de trabalho	
Número total de acidentes	4
Número e índice de acidentes de comunicação obrigatória	4; índice de 4,94
Número de acidentes com consequências graves	0
Número de óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0
Número de horas trabalhadas	808.703

8.3. Interação com a Comunidade e Desenvolvimento Local

GRI 3-3 | GRI 203-1 | GRI 413-1

Por reconhecer seu papel no fortalecimento das comunidades onde atua, a Lello definiu **Interação com a Comunidade e Desenvolvimento Local** como um de seus temas materiais. Esse compromisso se traduz em iniciativas que promovem inclusão social, sustentabilidade urbana, inovação e fortalecimento das relações entre os diferentes públicos que compõem o ecossistema condominial. O relacionamento com *stakeholders* parte de uma lógica de conexão: síndicos, conselhos, condôminos, colaboradores, fornecedores, parceiros e comunidades locais formam uma rede interdependente, cuja qualidade das interações impacta diretamente a vida em condomínio. ^{GRI 413-1}

Desde 2020, o Grupo desenvolve ações de engajamento social e desenvolvimento socioambiental em duas linhas complementares: **iniciativas externas**, realizadas em parceria com organizações da sociedade civil e voltadas a territórios em situação de vulnerabilidade socioeconômica; e **programas internos** aplicados aos condomínios administrados, com foco em sustentabilidade urbana, inclusão social, inovação e qualificação da infraestrutura existente. ^{GRI 413-1}

As ações desenvolvidas pela Lello combinam mobilização social, sustentabilidade urbana, inclusão digital e fortalecimento comunitário, conectando parceiros, moradores, síndicos e organizações da sociedade civil em iniciativas de impacto socioambiental contínuo. ^{GRI 413-1}





Natal do Bem

Solidariedade que transforma

Campanha anual de arrecadação de brinquedos realizada em parceria com a CUFA. Nessa iniciativa, os clientes da Lello (moradores e síndicos dos mais de 4 mil condomínios administrados) são convidados a tornar-se “Ajudantes de Noel” para a doação dos brinquedos arrecadados às crianças.

Resultados acumulados (2020–2025):

23.131 brinquedos doados e crianças beneficiadas

4 comunidades atendidas presencialmente

6 anos de campanha contínua

- participação e integração consistente da comunidade na ação voluntária

2020	2021	2022	2023	2024	2025
2.150	2.889	4.000	5.208	5.000	3.884

As entregas são realizadas presencialmente em 4 comunidades de São Paulo, com participação do Papai Noel e voluntários, fortalecendo vínculos comunitários e promovendo a inclusão social com alegria e solidariedade.





Resultados alcançados até o momento:

6 hortas implementadas.

Impactos gerados:

- Estímulo à agricultura urbana
- Educação ambiental prática para moradores
 - Reaproveitamento de espaços ociosos
- Fortalecimento da convivência e colaboração entre condôminos

O projeto integra a estratégia de sustentabilidade da Lello e contribui para o desenvolvimento local dentro dos próprios territórios, promovendo bem-estar, participação coletiva e conexão entre comunidade e ambiente.

Nossa Horta

Sustentabilidade urbana e fortalecimento da convivência nos condomínios

Projeto desenvolvido pela Lello, por meio do Lellolab, com o objetivo de incentivar práticas sustentáveis em condomínios já existentes, promovendo agricultura urbana, alimentação saudável e fortalecimento do senso de comunidade entre moradores.

A iniciativa consiste na implementação de hortas em áreas comuns dos condomínios, com apoio técnico e orientação para cultivo, manutenção e engajamento coletivo, estimulando o uso consciente dos espaços compartilhados.





Resultados da iniciativa:

Cerca de **100** participantes por encontro

110 condomínios participantes

336 atendimentos realizados via WhatsApp

800 acessos às aulas

Impactos gerados:

- Ampliação da inclusão digital
- Redução da vulnerabilidade a fraudes *online*
- Fortalecimento da autonomia tecnológica
- Promoção da diversidade etária e inclusão social

A iniciativa reforça o compromisso da Lello com o olhar atento a diferentes públicos que compõem o ecossistema condominial, promovendo desenvolvimento social para além da gestão predial.

Tecnologia sem Medo - Inclusão Digital 50+

Inclusão digital e autonomia tecnológica para o público 50+

O curso Tecnologia sem Medo é uma iniciativa promovida pelo Lellolab em parceria com a Mais Viva, com foco na inclusão digital e no fortalecimento da autonomia tecnológica da população com mais de 50 anos. Realizado gratuitamente entre julho e setembro de 2025, o programa foi estruturado em 12 encontros ao vivo, abordando temas relacionados ao uso seguro e acessível da tecnologia no cotidiano, incluindo comunicação digital, redes sociais, mobilidade e prevenção a fraudes e golpes online.





Parceria Lello + HP

Reciclagem de resíduos eletrônicos e incentivo à economia circular

Em 2024, a Lello firmou parceria com a HP para promover a destinação ambientalmente adequada de resíduos eletrônicos gerados nos condomínios administrados pela companhia.

A iniciativa contempla a implantação de coletores específicos para descarte de equipamentos e componentes eletrônicos, incentivando práticas de consumo consciente e reduzindo os impactos ambientais associados ao descarte irregular desse tipo de resíduo.



Resultados alcançados em 2025:

32 coletores implantados em condomínios da capital, interior e litoral paulista, ampliando a rede para um total de **64** condomínios participantes da iniciativa

4,13 toneladas de resíduos eletrônicos arrecadadas

Impactos gerados:

- Redução do descarte irregular de resíduos eletrônicos
 - Conscientização ambiental entre moradores
 - Contribuição para a economia circular
- Mitigação de riscos ambientais associados ao lixo eletrônico

A ação integra a estratégia ambiental da Lello e reforça o compromisso com práticas sustentáveis em ambientes urbanos, promovendo engajamento coletivo e responsabilidade socioambiental nos condomínios administrados.

Programa de Sustentabilidade em Condomínios Existentes

Diagnóstico socioambiental e transformação sustentável dos condomínios

Desde 2023, a Lello desenvolve um programa estruturado e contínuo de sustentabilidade voltado a condomínios já existentes, com abordagem técnica, diagnóstica e participativa. Coordenada pelo Lellolab, a iniciativa busca promover melhorias socioambientais, qualificação da infraestrutura condominial e fortalecimento da convivência comunitária.

O programa atua em diferentes frentes relacionadas à sustentabilidade urbana e à qualidade de vida nos empreendimentos, incluindo:

- infraestrutura verde;
- infraestrutura azul;
- infraestrutura amarela;
- infraestrutura cinza;
- mobilidade;
- segurança;
- convivência;
- comunicação;
- novos usos de áreas comuns;
- infraestrutura predial.

A metodologia é estruturada em etapas integradas, contemplando sensibilização e adesão dos condomínios, diagnóstico técnico presencial por meio do Relatório Socioambiental Lello-lab e acompanhamento contínuo da implementação das ações propostas.

Resultados alcançados até o momento:

- **691** condomínios já receberam visitas técnicas ou participaram de atividades promovidas pelo Lellolab nos últimos quatro anos
- **1.259** condomínios atendidos pelo Programa de Inovação Sustentável
- **696** condomínios participantes de projetos desenvolvidos pelo Lellolab

Impactos gerados:

- Promoção de melhorias socioambientais em condomínios existentes
- Incentivo à sustentabilidade urbana e ao uso consciente de recursos
- Valorização de soluções sustentáveis adaptadas à realidade dos empreendimentos

A iniciativa reforça o compromisso da Lello com a construção de cidades mais resilientes, colaborativas e sustentáveis, promovendo transformação positiva nos territórios onde atua.

Essas iniciativas são conduzidas de forma contínua e abrangem operações que implementam ações de engajamento comunitário, desenvolvimento local e acompanhamento de impactos sociais. A Lello realiza monitoramento contínuo de métricas relacionadas às iniciativas desenvolvidas, acompanhando indicadores de adesão, alcance, resultados e oportunidades de melhoria. As ações são estruturadas a partir do diálogo com parceiros locais, síndicos, moradores e demais públicos envolvidos, considerando demandas identificadas tanto nos territórios atendidos quanto nos condomínios administrados. ^{GRI 413-1}

As ações externas são desenvolvidas em parceria com a CUFA (Central Única de Favelas), organização que contribui com o conhecimento territorial e a articulação comunitária, permitindo que os programas estejam alinhados às necessidades reais das famílias atendidas. Nos condomínios administrados, os programas são construídos com base nas demandas identificadas junto aos síndicos e moradores, promovendo melhorias na infraestrutura existente, bem-estar coletivo e incentivo a práticas sustentáveis adaptadas à realidade local. ^{GRI 413-1}



O engajamento dos públicos é estimulado por meio de campanhas estruturadas, comunicação direcionada e ações voluntárias, ampliando a participação coletiva nas iniciativas. Nos territórios atendidos pelas ações externas, a interlocução ocorre em conjunto com lideranças comunitárias e organizações locais parceiras. Já nos condomínios, o relacionamento é conduzido por meio das estruturas formais de governança condominial, incluindo síndicos, assembleias, conselhos e corpo diretivo, fortalecendo os processos de escuta ativa e participação dos moradores. ^{GRI 413-1}

Os resultados das iniciativas são divulgados de forma transparente nos canais institucionais da Lello, incluindo site institucional, redes sociais, e-mail marketing, comunicação direta com clientes e síndicos, além de veículos de imprensa. A comunicação contempla dados quantitativos, registros fotográficos, vídeos e conteúdos institucionais relacionados às ações desenvolvidas, reforçando o compromisso da companhia com transparência e prestação de contas. ^{GRI 413-1}

Atualmente, a Lello não possui um canal formal específico para registro de queixas relacionadas às iniciativas comunitárias e de desenvolvimento local. Os investimentos realizados no contexto dessas iniciativas possuem caráter predominantemente voluntário, não comercial e orientado ao desenvolvimento socioambiental, sendo estruturados por meio de parcerias, apoio técnico, mobilização comunitária e disponibilização de serviços gratuitos aos públicos participantes. Os impactos observados incluem ampliação da conscientização ambiental, incentivo à economia circular, inclusão digital, qualificação de espaços compartilhados e melhoria da qualidade de vida nos condomínios e comunidades atendidas. ^{GRI 413-1 | GRI 203-1}



Ativações de Comunidades - Lello Lab

A abordagem colaborativa do laboratório fortalece a conexão com os usuários finais e contribui para a criação de soluções aderentes às necessidades reais dos condomínios.

Resultados Gerais das atividades apoiadas em 2025

+1.000
Famílias Beneficiadas



+1 Tonelada
de Resíduos Destinados



Condomínio Ecolife Butantã

Realização de evento temático de Halloween com atividades recreativas para crianças, feira de empreendedorismo para moradores e campanha de conscientização sobre o descarte correto de eletroeletrônicos. A iniciativa promoveu integração comunitária, valorização de talentos locais e fortalecimento da economia colaborativa.



Impacto:

Mais de **150** participantes e **80 kg** de eletroeletrônicos coletados e destinados corretamente.

EJUB Resíduos

Jornada gamificada de educação cidadã e engajamento comunitário voltada à gestão de resíduos em condomínios da região central de São Paulo. A ação incluiu visitas a cooperativas de reciclagem e desenvolvimento colaborativo de soluções para aprimorar o descarte de recicláveis.

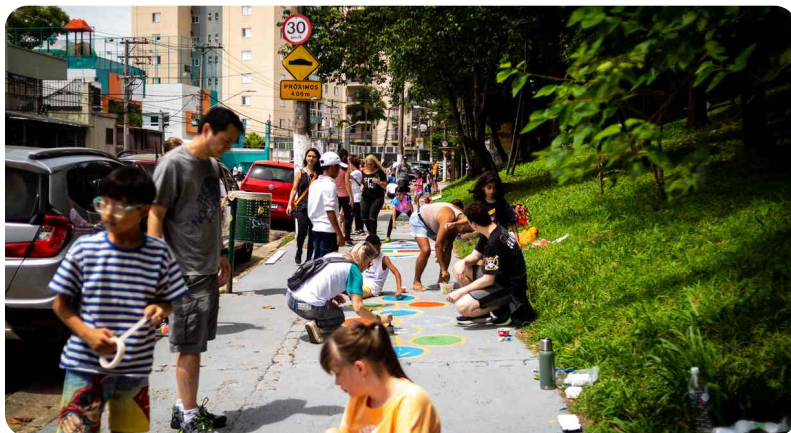


Impacto:

40 participantes de **8** condomínios e **819 kg** de eletroeletrônicos.

EJUB Vida Offline

Jornada lúdica de educação cidadã que incentivou a convivência entre famílias e vizinhos por meio de desafios e brincadeiras *offline*. A iniciativa culminou em um grande evento comunitário com atividades recreativas, culturais e esportivas na Praça Elis Regina, no Butantã.



Impacto:

Mais de **250** participantes e **45 kg** de eletroeletrônicos coletados e destinados corretamente.

Condomínio Conquista Jardim Amaralina

Evento comunitário com atividades recreativas para crianças, campeonato de vôlei para adultos, feira empreendedora e campanha de conscientização sobre descarte de eletroeletrônicos. A ação fortaleceu a convivência entre moradores e incentivou o desenvolvimento econômico local.



Impacto:

Mais de **150** participantes e **146,5 kg** de eletroeletrônicos coletados e destinados corretamente.

Condomínio Central Park Prime

Realização de evento comunitário com atividades recreativas, campeonatos de vôlei e futebol, feira empreendedora e campanha de descarte consciente de eletroeletrônicos. A iniciativa promoveu integração social e valorização dos empreendedores locais.



Impacto:

Mais de 100 participantes e 101 kg de eletroeletrônicos coletados e destinados corretamente.

Condomínio Dez Parque do Carmo

Feira de empreendedorismo com 15 expositores moradores e atividades recreativas para crianças, incentivando o consumo local, a valorização dos talentos da comunidade e o fortalecimento da economia colaborativa.

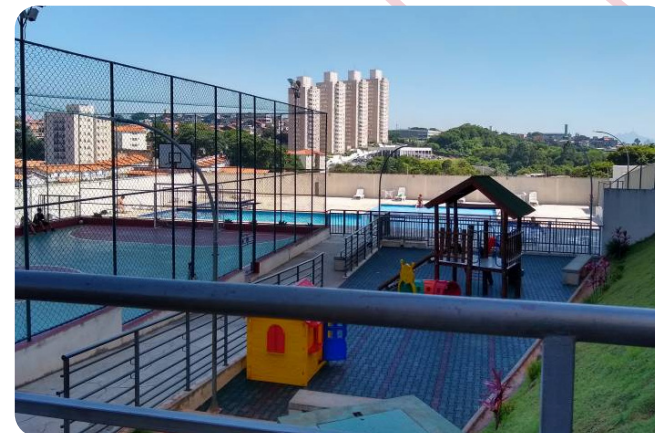


Impacto:

Mais de 150 participantes

Condomínio Flex Carapicuíba I, II, III e IV

Evento realizado durante o recesso escolar com atividades recreativas para crianças, promovendo integração comunitária e momentos de lazer saudável para as famílias.



Impacto:

Mais de 100 participantes.



Compromisso Ambiental Corporativo

9.1. Mudanças Climáticas

9.2. Eficiência Energética e Uso de Fontes Renováveis

9.3. Gestão de Água, Efluentes e Resíduos

9. COMPROMISSO AMBIENTAL CORPORATIVO

9.1. Mudanças Climáticas

GRI 201-2

Para a Lello, a crise climática e a pressão sobre os recursos naturais, como água e energia, são fatores que podem influenciar o contexto operacional e financeiro do ecossistema condominial. Embora a Lello atue no setor de serviços, sua resiliência financeira está relacionada também à integridade física e ao desempenho econômico dos ativos sob sua administração, o que a torna atenta às oportunidades e aos riscos decorrentes desse cenário. ^{GRI 201-2}

Nesse contexto, a Lello acompanha a vulnerabilidade da corporação diante de eventos climáticos e da escassez de recursos:



Riscos Agudos (Eventos Extremos)

Chuvas intensas e tempestades,
alagamentos

Impacto: Eleva os chamados
picos emergenciais, causa danos
estruturais e aumenta os custos
operacionais



Riscos Crônicos e Estresse Hídrico/ Energético

Períodos de seca e ondas de calor

Impacto: Elevação do consumo de
água e energia, aumento do custo
operacional e inadimplência



Riscos Sanitários e Operacionais (Resíduos)

Intensificação de desafios na gestão
de resíduos

Impacto: Demanda por maior controle
sanitário, investimentos
adicionais e riscos à saúde

Os riscos de transição associados à evolução regulatória e às exigências de mercado também são considerados pela Lello. Conforme as legislações voltadas à eficiência energética, à gestão hídrica e à economia circular progridem, aumenta a demanda por investimentos para adequação dos empreendimentos, ao mesmo tempo em que a crescente valorização de práticas ESG por clientes e investidores reforça a importância da adoção de soluções sustentáveis como diferencial competitivo. ^{GRI 201-2}

A Lello também acompanha tendências e movimentos relacionados às mudanças climáticas, identificando potenciais impactos e oportunidades que possam influenciar suas operações e o setor de atuação. Nesse contexto, a Companhia busca incorporar gradualmente aspectos da agenda climática em suas práticas de gestão e planejamento, fortalecendo sua capacidade de adaptação e contribuindo para a sustentabilidade e a perenidade dos ativos sob sua administração. ^{GRI 201-2}

Oportunidades



Eficiência de Recursos e Redução de Despesas

Implementação de soluções como captação de água da chuva, instalação de individualização dos consumos de água e gás, migração para o mercado livre de energia, entre outras iniciativas, promovendo a redução dos custos operacionais e maior previsibilidade financeira.



Consultoria e Novos Serviços

Ampliação da assessoria em soluções sustentáveis, incluindo a implementação de projetos voltados à redução do consumo de água, à gestão de resíduos, ao uso de painéis fotovoltaicos e a outras iniciativas relacionadas à sustentabilidade.



Resiliência Financeira

Apoio à mitigação de riscos físicos e otimização de recursos, reduzindo despesas imprevistas e proporcionando previsibilidade financeira.

9.2. Eficiência Energética e Uso de Fontes Renováveis

GRI 302-1 | 302-3 | 302-4

A Lello atua com responsabilidade na gestão eficiente dos recursos energéticos em suas operações administrativas, incorporando práticas de conscientização de sua rede de colaboradores para reduzir impactos ambientais.

O consumo total de energia pelo Grupo no período reportado foi de 3.243,74 GJ, provenientes de fontes não renováveis. GRI 302-1

Energia não renovável consumida



■ Energia elétrica	2.958,15 GJ	(92,03 %)
■ Gasolina	258,59 GJ	(7,97 %)

O Grupo reconhece a importância da diversificação de sua matriz energética e da ampliação do uso de fontes renováveis. Embora a organização ainda não tenha integrado fontes de energias renováveis para as suas operações, está prevista essa incorporação para o futuro.

9.2.1. Intensidade Energética

GRI 302-3 | 302-4

O monitoramento da eficiência energética das operações da Lello é realizado por meio do indicador de intensidade energética, calculado com base no número de colaboradores permanentes. Em 2025, a intensidade energética registrada pela organização foi de 3,76 GJ por colaborador, refletindo a relação entre o consumo total de energia e a força de trabalho no período. ^{GRI 302-3}

É importante destacar que o Grupo Lello não comercializa produtos nem serviços com requisitos energéticos diretamente mensuráveis, uma vez que sua atuação está voltada para a prestação de serviços administrativos e gestão condominial. Em contrapartida, a organização fomenta iniciativas de orientação e conscientização junto aos condomínios administrados, estimulando a adoção de práticas direcionadas à eficiência energética. Essas iniciativas abrangem orientações referentes à otimização de sistemas de iluminação, uso eficiente de elevadores e melhoria no desempenho energético de equipamentos de uso comum. ^{GRI 302-4}

Além disso, o Grupo Lello promove iniciativas voltadas à redução do consumo de energia nos condomínios administrados, incentivando a adoção de fontes renováveis e soluções de maior eficiência energética. Entre as ações realizadas,

destaca-se a orientação aos síndicos para avaliação da viabilidade de instalação de sistemas de energia solar, por meio da indicação de fornecedores especializados responsáveis pelos estudos técnicos e pela implantação dos projetos. ^{GRI 302-4}

O Grupo Lello utiliza ferramentas digitais para apoiar a identificação de oportunidades de redução do consumo energético, permitindo que os síndicos solicitem informações e suporte para a implementação dessas soluções. Também são realizadas análises das contas de energia dos condomínios administrados, possibilitando a identificação de empreendimentos com maior consumo e a recomendação de medidas voltadas à eficiência energética e à redução do uso de energia. ^{GRI 302-4}



9.3. Gestão de Água, Efluentes e Resíduos

9.3.1. Água e Efluentes

GRI 303-1 | 303-3 | 303-4 | 303-5

A interação da Lello com os recursos hídricos ocorre essencialmente por meio do consumo de água potável oriunda de concessionárias públicas, tanto em sua sede administrativa quanto em suas filiais operacionais. Esse consumo está associado, majoritariamente, às atividades de suporte e administrativas, como uso sanitário, limpeza e demais necessidades básicas, com ausência de processos produtivos intensivos em água, não havendo captação hídrica direta de fontes naturais.

GRI 303-1



Parte significativa das unidades operacionais está instalada em imóveis locados ou em condomínios, nos quais o consumo de água e os serviços de esgotamento sanitário estão incorporados à cota condominial. Essa característica limita, em determinados casos, a medição direta e individualizada do consumo hídrico pela organização. ^{GRI 303-1}

Quanto ao consumo de água pelo Grupo Lello, foi registrado um total de **6.615,96 m³** de água consumida em suas operações. ^{GRI 303-3}

Como os efluentes gerados são classificados predominantemente como esgoto sanitário, a organização realiza o descarte de água majoritariamente por meio de rede pública de coleta de esgoto, sendo em sua maior parte direcionado ao sistema operado pela SABESP. ^{GRI 303-4}

No contexto condominial, a água é compreendida como um recurso compartilhado, no qual a atuação da Lello contribui para a mitigação de perdas e para o uso mais eficiente dos recursos hídricos em larga escala. Nesse sentido, a organização exerce papel relevante na gestão indireta da água junto aos condomínios administrados, atuando em diferentes frentes: ^{GRI 303-1}

Frente de atuação	Ações/Iniciativas
Gestão interna (sede e filiais)	Monitoramento contínuo do consumo de água
	Identificação de anomalias (indicadores de vazamentos ou uso indevido)
	Adoção de práticas de uso racional (campanhas internas e orientações operacionais)
Atuação junto a clientes (condomínios administrados)	Programa "Água Perda Zero":
	Campanhas de conscientização para síndicos e condôminos
	Incentivo à detecção e correção de vazamentos
	Revisão de sistemas hidráulicos
	Monitoramento do consumo condominial
	Disseminação de boas práticas de uso racional
Engajamento de stakeholders	Clientes (condomínios): orientação técnica e campanhas educativas
	Fornecedores e prestadores: incentivo à eficiência em manutenção hidráulica
	Colaboradores: sensibilização para consumo consciente
	Concessionárias: interação indireta via consumo e conformidade regulatória

9.3.2. Resíduos

GRI 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5

A gestão de resíduos da Lello busca assegurar práticas alinhadas à mitigação de impactos ambientais. Em razão da natureza de suas operações, a organização atua predominantemente no âmbito administrativo, com a geração de resíduos concentrada nas atividades de escritório realizadas em sua

sede e filiais. Os principais resíduos gerados nas operações da Lello compreendem os resíduos não perigosos como papel, plástico, metal, lixo comum e restos de alimentos, e os resíduos perigosos, incluindo lâmpadas, pilhas e baterias. ^{GRI 306-1}

Resíduos não perigosos



Papel



Plástico



Metal



Restos de alimentos



Lixo comum



Lâmpadas LED

Resíduos perigosos



Pilhas



Baterias



Lâmpadas fluorescentes

Os impactos ambientais associados à geração desses resíduos estão relacionados, predominantemente, ao volume gerado e à necessidade de destinação correta em termos ambientais, podendo provocar a contaminação dos solos e lençóis freáticos, principalmente quando se trata de pilhas, eletrônicos e lâmpadas fluorescentes, em decorrência de substâncias nocivas presentes em sua composição. ^{GRI 306-1}

Cabe ressaltar que o Grupo Lello descartou no período reportado, 50 unidades de lâmpadas fluorescentes. Como parte de

suas práticas de sustentabilidade, o Grupo vem priorizando a substituição de lâmpadas fluorescentes por LEDs, que são classificados como resíduos não perigosos e são passíveis de reciclagem. ^{GRI 306-1 | 306-2}

Em face da preocupação em mitigar os impactos decorrentes das operações e para gerir os impactos significativos relacionados a resíduos, o Grupo Lello incorporou um conjunto de práticas voltadas à conscientização de seus colaboradores, como: ^{GRI 306-2}

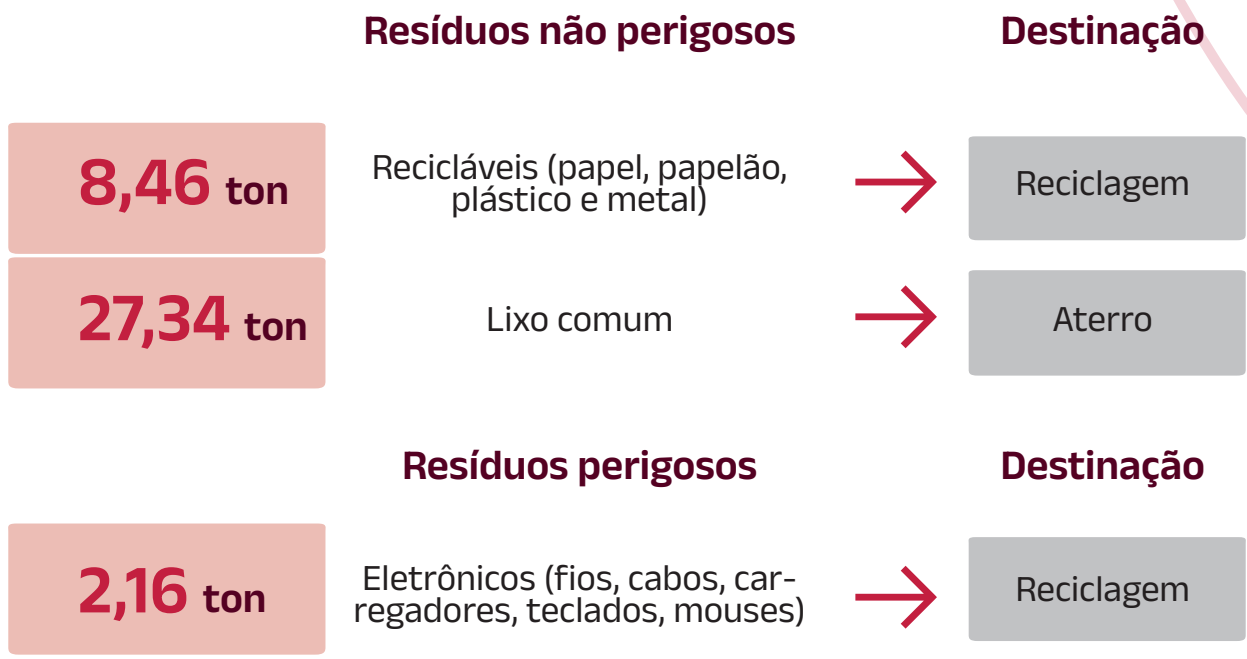
Categoria	Iniciativa Adotada	Objetivo
Redução de consumo de recursos naturais	Redução do uso de papel	Orientação aos colaboradores para minimizar impressões e priorizar meios digitais
	Digitalização de documentos	Substituição de arquivos físicos por digitais, reduzindo consumo de papel
	Assinatura eletrônica	Eliminação de impressões para assinaturas, aumentando eficiência e reduzindo a geração de resíduos
	Programa “Papel Zero”	Voltado à eliminação ou redução significativa do uso de papel
Transformação digital	Utilização de ferramentas digitais (ex: Google Drive)	Armazenamento e compartilhamento digital de documentos, reduzindo necessidade de materiais físicos
Educação ambiental e conscientização	Campanhas de educação ambiental	Sensibilização dos colaboradores sobre práticas sustentáveis no ambiente de trabalho

Categoria	Iniciativa Adotada	Objetivo
Consumo consciente	Uso de garrafas e canecas reutilizáveis	Redução do uso de copos descartáveis
	Uso de açucareiro	Substituição de sachês individuais, reduzindo geração de resíduos
	Uso de adoçante líquido	Substituição de sachês individuais, diminuindo a geração de resíduos plásticos
	Uso de mexedores de madeira	Substituição de mexedores plásticos por alternativa biodegradável
Gestão de resíduos (indireta)	Incentivo à coleta seletiva em condomínios administrados	Promoção da segregação correta de resíduos entre condôminos
	Incentivo à reciclagem de óleo pós-uso	Destinação adequada de óleo de cozinha, evitando contaminação ambiental
	Incentivo à reciclagem de eletrônicos	Promoção do descarte correto de resíduos eletrônicos
	Conscientização de condôminos	Ações educativas voltadas à redução dos impactos ambientais nos condomínios administrados

Além disso, em três das unidades administrativas do Grupo: JK, Paes de Barros e Oratório, os resíduos são segregados em diferentes pontos de geração, com a disposição de lixeiras específicas para materiais recicláveis, como papel, papelão, plástico e metais, além de resíduos não recicláveis. Os resíduos perigosos como pilhas, baterias, eletrônicos e lâmpadas são descartados em coletores específicos, recebendo tratamento diferenciado por gerarem impactos significativos ao meio ambiente. ^{GRI 306-2}

Posteriormente à segregação interna, os resíduos são encaminhados para áreas de armazenamento temporário, geralmente localizadas nos subsoles das edificações onde os escritórios estão instalados. Em seguida, os resíduos são coletados por empresas especializadas e licenciadas, responsáveis pela destinação final ambientalmente adequada, incluindo reciclagem, tratamento ou disposição final, conforme a natureza de cada resíduo. ^{GRI 306-2}

Nesse sentido, quanto à geração de resíduos pela organização, foi gerado um total de **106,7135 toneladas de resíduos**, incluindo recicláveis, lixo comum e eletrônicos. ^{GRI 306-3}



Quanto aos resíduos não destinados para a disposição final, reconhecendo a importância da reutilização dos materiais, a Lello destinou **27,17 toneladas de materiais recicláveis** e **2,16 toneladas de materiais eletrônicos** para a reciclagem, conduzidas por empresas especializadas e devidamente licenciadas, garantindo a destinação ambientalmente adequada. ^{GRI 306-4}

Em relação aos resíduos não recicláveis como **lixo comum**, **correspondente a 79,54 toneladas**, a organização realizou a disposição final em aterro sanitário, por meio do sistema público de coleta. ^{GRI 306-5}

10. Créditos Institucionais

Relatório de Sustentabilidade 2025

Lello Holdings S.A.

Coordenação Geral

Alexandre Felix Ximenes – Diretor Executivo de Condomínios

Antônio Pacheco Couto – Diretor

José Carlos Colletti – Diretor de Operações

José Roberto de Toledo – Diretor

Luciana Armentano – Diretora de Controladoria

Marcio Figueiredo Sampaio – Diretor de TI

Moira Toledo – Diretora Corporativa de Risco e Governança

Raphael Sylvester – Diretor da Lello Imóveis

Rodrigo Mauad Gebara – Diretor Administrativo

Angélica Arbex – Diretora de Marketing da Lello Condomínios

Audrey Ponzoni – Diretor de Inteligência Comercial da Lello Condomínios

José Carlos Arantes Neto – Gerente Executivo Corporativo de Recursos Humanos

Raquel Bueno – Gerente Executiva de Produtos e Parcerias da Lello Condomínios

Nathalie de Moura Gretillat – Gerente de Facilidades da Hubert Condomínios

Consultoria e Conteúdo

AKVO ESG

Jean Carlos Budke – Diretor de Estratégia

Thomaz Alex Tomazoni – Diretor Técnico

Francine Cenzi de Ré – Coordenadora de Sustentabilidade

Bruna Luisa Pastore – Analista de Sustentabilidade

Milena Cecília Antunes – Estagiária de Sustentabilidade

Projeto Gráfico

Francine Pilotto

11. SUMÁRIO GRI

Declaração de Uso: O Grupo Lello relatou as informações citadas para o período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025 com base nas normas GRI.

GRI usada: GRI 1: Fundamentos 2021

GRI 2: Conteúdos gerais 2021			
Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 2: Organização e Práticas de Reporte	2-1 Detalhes da organização	Página 10	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 8	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 8	
	2-4 Reformulações de informações		Este é o primeiro ciclo de reporte de sustentabilidade da organização. Dessa forma, não há informações de períodos anteriores que demandem reformulação.
	2-5 Verificação externa		Não houve verificação externa deste relatório.
GRI 2: Atividades e Trabalhadores	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Página 12	
	2-7 Empregados	Páginas 71 e 72	
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Páginas 71 e 72	
GRI 2: Governança	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Página 47	
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 48	
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança		A organização não possui a função de presidente em sua estrutura de governança. O mais alto grau é a superintendência, onde a tomada de decisão é realizada pelos sócios.
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 47	

GRI 2: Conteúdos gerais 2021

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 2: Governança	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão dos impactos		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	2-15 Conflitos de interesse	Páginas 62 e 63	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Página 49	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		O desenvolvimento do conhecimento coletivo da alta governança ocorre por meio de reuniões periódicas, treinamentos, interação com consultorias externas e pesquisas de clima organizacional realizadas com regularidade.
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		A organização ainda não realiza avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança. A implementação de mecanismos de avaliação será realizada futuramente.
	2-19 Políticas de remuneração		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	2-20 Processo para determinação da remuneração		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	2-21 Proporção da remuneração total anual		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
GRI 2: Estratégia, Políticas e Práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 3	
	2-23 Compromissos de política	Páginas 47-49	
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Páginas 47-49	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Páginas 47-49	
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 47	
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos		A organização mantém conformidade com as leis e regulamentos, não tendo registrado penalidades significativas no período de reporte.
GRI 2: Estratégia, Políticas e Práticas	2-28 Participação em associações		A organização participa ativamente de entidades setoriais relevantes, como Secovi-SP, Associação das Administradoras de Bens Imóveis e Condomínios de São Paulo (AABIC), Câmara Brasileira de Serviços Imobiliários (CB-CSI), Fecomércio-SP, Ordem dos Advogados do Brasil - Seção São Paulo (OAB-SP) e Rede Avançada de Locação (RAL).

GRI 2: Conteúdos gerais 2021

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 2: Engajamento de Partes Interessadas	2-29 Abordagem para engajamento de partes interessadas	Páginas 11, 25 e 26	Na Lello, 97% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva. Os jovens aprendizes não estão incluídos nesses acordos, mas recebem reajustes salariais anuais proporcionais à carga horária, com base no salário mínimo nacional.
	2-30 Acordos de negociação coletiva		

GRI 3: Temas Materiais 2021

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 3: Conteúdos Sobre Temas Materiais	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 24	
	3-2 Lista de temas materiais	Página 36	
	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 38	

Série 200: Governança

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Páginas 106 e 107	
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria		Não aplicável. A organização não possui plano de benefício definido ou outros planos de aposentadoria.

Série 200: Governança

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local		Não aplicável no período reportado. Não houve contratações para a diretoria entre janeiro e dezembro de 2025.
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		Embora o tema seja objeto do código de conduta da organização, não foram identificadas, no período reportado, operações com riscos significativos relacionados à corrupção.
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		As políticas e procedimentos de combate à corrupção são integralmente comunicados a todos os colaboradores da organização, estando formalizados no Código de Conduta, na página de integridade. As diretrizes são reforçadas através de cláusulas específicas nos contratos firmados.
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		No período de relato não houve casos confirmados de corrupção.
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Não há registro de ações judiciais movidas em face da organização relacionadas à concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.

Série 400: Social

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Páginas 73 e 74	
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Páginas 78 e 80	
	401-3 Licença maternidade/paternidade	Página 80	
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais		A organização não possui prazo mínimo definido internamente, adotando os prazos estabelecidos pela legislação aplicável, quando previstos.
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 83	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 84	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página 86	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 89	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 89	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Página 86	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 83	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 83	
	403-9 Acidentes de trabalho	Página 92	
	403-10 Doenças profissionais		A organização não registrou casos de doenças profissionais durante o período reportado.

Série 400: Social

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 81	
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 81	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Página 75	
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 64	
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Não foram registrados casos de discriminação no período de reporte.
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		Não aplicável.
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo		Não aplicável.
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos		A organização não realiza a gestão direta de capacitação do pessoal de segurança, sendo essa responsabilidade das empresas terceirizadas contratadas.
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Página 93	
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais		A organização não identificou impactos negativos significativos, reais ou potenciais, nas comunidades locais, no período reportado.
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.

Série 400: Social

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		Não aplicável.
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços		Não aplicável.
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços		Não aplicável.
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços		Não aplicável.
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing		A organização não identificou casos de não conformidade relacionados à comunicação de marketing.
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 59	

Série 300 - Ambiental

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume		Não aplicável.
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados		Não aplicável.
	301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados		Não aplicável.
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 108	
	302-2 Consumo de energia fora da organização		A organização não possui consumo de energia fora de suas operações.
	302-3 Intensidade energética	Páginas 108 e 109	
	302-4 Redução do consumo de energia		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Páginas 109 e 110	
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Páginas 109 e 110	

Série 300 - Ambiental

Norma GRI	Conteúdo	Página de Referência	Resposta Direta / Razão da Omissão
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-3 Captação de água	Página 109	
	303-4 Descarte de água	Página 109	
	303-5 Consumo de água	Página 109	
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
	305-5 Redução de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)		Informação indisponível para esse ciclo de reporte.
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 112 a 115	
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 112 a 115	
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	Páginas 112 a 115	
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Páginas 112 a 115	
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Páginas 112 a 115	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais		Não aplicável.
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		Não aplicável.



lello

 www.lello.com.br
 / lello-condominios
 / lellocondominios
 / lellocondominios
 / lellocondominios

AKVO
ENVIRONMENTAL SOCIAL GOVERNANCE

 www.akvo-esg.com.br
 / akvoesg
 / akvoesg
 / akvoesg
 / akvoesg