



SV Sustentabilidade

ANO-BASE: 2024 ◀



SHOPPING VITÓRIA

Shopping Vitória

ADMINISTRADORA NOVA CIDADE SHOPPING CENTER

Presidente: Americo Buaiz Filho
Diretoria: Mariana Arnal Sperancin Buaiz, Ricardo Abreu Sodré Civita e Marcelo Cerchiari da Costa Santos
Diretor-geral: Raphael Brotto
Gerente de Operações e Manutenção: Cicero Nobre
Gerente de Governança, Tecnologia e Estratégia: Fabiano Martim
Gerente de Marketing: Letícia Dalvi
Coordenadora de Governança: Lohara Moreira
Analista de RH: Fernanda Endlich
Analista de Comunicação Institucional: Lucas Inácio

KICK

CONSULTORIA ESG, CRIAÇÃO DE CONTEÚDO, LAYOUT E EDITORAÇÃO

CEO e Gestora de Projetos: Dani Klein
Diretora e consultora ESG: Mariana Klein
Edição: Andréia Pegoretti
Textos: Andréia Pegoretti e Dani Klein
Revisão: Flávia Ramos
Projeto gráfico e diagramação: Dayvid Gagno
Fotos: Arthur Louzada e arquivo SV
Capa: Aquatro Comunicação

Quatro colaboradores SV com **atuações de destaque** estampam a capa desta edição.



- ▶ **MARIA ESTELA RODRIGUES DINIZ**
Bombeira civil
Há sete anos na empresa, sempre atuou no setor de Segurança. Além de suas funções, também participa da recepção de novos colaboradores da área.
- ▶ **GABRIELA DE AMORIM R. ALMEIDA**
Supervisora financeira
Com 23 anos na empresa, passou pelos setores de Auditoria, Cobrança, Contas a Receber e Faturamento antes de assumir a função atual. Iniciou no SV como estagiária.

- ▶ **LÍDIO DA SOLEDADE B. OLIVEIRA**
Oficial polivalente
Trabalhou no setor de Estacionamento por 11 anos. Após um intervalo de um ano, retornou ao SV e ocupa sua atual função há mais de quatro anos.
- ▶ **JOSÉ MÁRCIO BISPO DOS SANTOS**
Controlador de estacionamento
Atua no setor há cinco anos. Somando diferentes períodos de trabalho na empresa, totaliza 10 anos de experiência no SV.

Sumário

- 04 Palavra da Presidência
- 06 Palavra da Vice-Presidência
- 08 Palavra da Diretoria-Geral

Destaques 2024

- 11 Feitos inéditos
- 12 Lançamentos
- 12 SV é +ESG
- 13 Saúde organizacional
- 14 Ações sociais SV
- 15 Ambientes & Meio Ambiente

Nossa história, nossa essência

- 17 Identidade Institucional
- 18 Como atuamos
- 19 Dados gerais
- 20 Reconhecimento
- 21 Comitês

Ética, gestão e transparência

- 24 Shopping Vitória é o primeiro *shopping center* do mundo a conquistar ISO 27001
- 28 Centro de Operações de Segurança começa a ser implantado

- 29 Controles internos também passam por auditoria
- 29 Governança Estratégica mapeia processos com base na ISO 9001
- 30 Sustentabilidade/ESG: o novo comitê da estrutura de governança
- 30 Rumo ao Pacto Global
- 31 Cursos reforçam cultura de *compliance* e ética
- 33 Escuta aberta para denúncias
- 34 Fornecedores locais em destaque
- 35 SV Ágil: nova ferramenta aperfeiçoa gestão de obras
- 36 NPS para ouvir clientes
- 37 Treinamento forma brigadistas voluntários

Somos SV

- 39 SV lança programa Fique Bem!
- 40 Orientações e práticas esportivas marcam a Sipat
- 41 Índices de absenteísmo e *turnover* registram novas quedas
- 42 29 ações de Saúde e Segurança do Trabalho
- 44 Plano de Cargos e Salários e premiação por desempenho são estruturados
- 45 GPTW confirma Shopping Vitória como melhor lugar para trabalhar
- 46 3.600 horas de treinamento para o time
- 46 Avaliação de Desempenho aprofunda abordagens
- 47 Censo vai avaliar ações em diversidade e inclusão
- 48 Shopping de Ideias valoriza projetos implementados
- 50 Integrar para somar

Junto da gente: comunidade e inclusão

- 52 Ações sociais beneficiam mais de 6 mil famílias
- 57 SV lança projeto contra trabalho infantil
- 59 Novas vagas exclusivas para gestantes e pessoas com TEA
- 61 Praça de alimentação revitalizada
- 62 Ala Parque em construção: nova conexão com o público
- 63 Intervenção no Acesso B recebe prêmio
- 63 Selo Shopping Seguro atesta proteção
- 64 Contato com a comunidade escolar
- 65 Revitalização do entorno em prol da qualidade de vida

Ecoeficiência e responsabilidade socioambiental

- 67 Com Green Office, SV reduz impressões em papel
- 69 Potência e economia quando o assunto é energia
- 71 Inédito no ES: SV inaugura eletroposto a energia solar
- 73 Soluções eficazes para consumo hídrico eficiente
- 74 Bebedouro inteligente registra mais usos
- 75 Resíduos: mapeamento monitora volume de descarte
- 76 Reciclagem de sucata gera receita e sustentabilidade
- 77 Lixo eletrônico: coleta cresce 46% no ano

PALAVRA DA PRESIDÊNCIA

O que transforma espaços em **experiências**

por **AMERICO BUAIZ FILHO**

A força do ESG no coração do SV

O Shopping Vitória nasceu sendo um **marco arquitetônico na paisagem urbana capixaba** como um equipamento de escala monumental, feito de concreto, vidro, corredores amplos e ambientes climatizados, projetado para oferecer conforto, acessibilidade e beleza estética em cada detalhe. Seu desenho funcional, aliado a uma localização privilegiada, fez do shopping um lugar de convivência que combina conveniência, lazer e contemplação.

Desde o início, comprometemo-nos a entregar mais do que uma boa experiência de consumo. Sempre acreditamos que um centro de compras deve ser também um **centro de encontros, de descobertas e de pertencimento**. Com o passar dos anos, aprimoramos essa visão e entendemos que a nossa verdadeira missão é estar à altura das transformações da cidade, acolhendo seus ritmos, dialogando com seus desafios e ampliando nossa escuta diante das novas exigências sociais, ambientais e culturais.

O entretenimento, nesse processo, foi ganhando um papel ainda mais relevante. Tornou-se um eixo essencial na construção da

nossa identidade, por meio da curadoria de eventos culturais, da modernização das salas de cinema e do incentivo a experiências que integram arte, gastronomia e bem-estar. O Shopping Vitória se transformou em um polo de vida urbana pulsante, onde o tempo livre ganha significado e onde se criam memórias que atravessam gerações.

Mas a nossa evolução mais significativa talvez esteja, justamente, no que não se vê à primeira vista. Nos últimos anos, **aprofundamos nossa atuação estratégica nos pilares ESG** (Meio Ambiente, Social e Governança), transformando intenções em método e valores em processos. Em 2024, a criação do Comitê ESG como instância permanente consolidou uma cultura de responsabilidade que já existia, mas que agora tem estrutura, metas e resultados mensuráveis. Fortalecemos os mecanismos de governança, ampliamos os canais de escuta e concluímos, em 2025, nossa adesão ao Pacto Global da ONU.

Com a **certificação ISO 27001**, adotamos um padrão internacional de segurança da informação, reafirmando nosso compromisso com o cuidado invisível, protegendo dados, sustentando relações com ética





e garantindo a confiança de quem está conosco. Assumimos a responsabilidade de sermos guardiões não apenas dos espaços físicos, mas da integridade de tudo o que nos conecta.

Nada disso seria possível sem a **dedicação de uma equipe extraordinária**. Atrás das vitrines, das fachadas elegantes e da ambiência acolhedora, há profissionais que planejam, executam, corrigem, inovam e cuidam. Investimos constantemente em saúde, suporte emocional, qualificação e reconhecimento, criando um ambiente premiado entre os melhores para se trabalhar no Espírito Santo e que é, acima de tudo, vivido com integridade.

Essa cultura de cuidado reverbera em todo o ecossistema do Shopping Vitória, seja nas relações com os lojistas, seja nos vínculos com os parceiros, seja no afeto silencioso de quem frequenta nossos

espaços. Tenho escutado, com frequência, pessoas que dizem “sentir” o Shopping Vitória em constante evolução. Muitas vezes, não sabem nomear exatamente o que mudou, mas percebem. E isso nos mostra que as transformações mais autênticas são aquelas que se tornam parte do ambiente e da experiência, mesmo sem estarem escritas nas paredes.

Seguimos com uma gestão que **acredita na força dos processos, na transparência dos compromissos, na beleza da arquitetura que acolhe e na potência do entretenimento que une**. Nossa missão é entregar valor ao presente, com responsabilidade pelo futuro, porque entendemos que sustentabilidade é, antes de tudo, permanência com propósito.

Boa leitura.

PALAVRA DA VICE-PRESIDÊNCIA

Compromisso que pulsa com a **comunidade**

por **MARIANA BUAIZ**

A vida acontece nos encontros, nos olhares que se cruzam sem pressa, nas mãos estendidas sem protocolo. Por isso, **cada passo que damos no campo da responsabilidade social** precisa ser mais do que uma meta, ser um gesto com alma. Uma escolha por estar junto. Estar com! Esse é o propósito que guia nossa atuação no Shopping Vitória.

Em 2024, o projeto Todos pela Infância nos convocou a proteger o começo de tudo. Fomos o **primeiro shopping do Espírito Santo a implantar um programa formal de combate à exploração do trabalho infantil**. São vidas que agora carregam novos caminhos: 45 crianças e adolescentes encaminhados, no período, para o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), cada um deles com uma chance de recomeço.

Mas há outras histórias, que se multiplicam. Ao todo, **mais de 6 mil famílias foram beneficiadas por nossas ações sociais no último ano**. É muita gente alcançada por um cuidado. E, entre as novidades que chegaram com esse mesmo espírito, nasceu a Mochila Solidária, uma corrente de afeto e material escolar para quem precisa começar o ano letivo com dignidade e cor.

A Loja Vazia, já conhecida por dar forma à generosidade, bateu recordes: mais de 42 mil peças arrecadadas e doadas. Cada item entregue carregava tecido, utilidade, amor e a ideia de que ninguém precisa estar só. Indo além, em um de seus momentos mais simbólicos, no mês de outubro, por mais um ano o espaço ganhou novos tons e propósitos. Vestiu-se de rosa e, ao lado da Associação Feminina de Educação e Combate ao Câncer (Afecc), **tornou-se base de mobilização pela prevenção ao câncer de mama**. Dessa união, surgiram mais de R\$ 477 mil em doações, revertidas para os projetos sociais da Afecc, como um sopro de afeto e esperança.

Em dezembro, o cuidado ganhou luzes e laços. O Trenzinho Solidário levou alegria e chance de transformar passeios em ajuda. Mais de R\$ 100 mil foram destinados à Associação dos Amigos dos Autistas do Espírito Santo (Amaes). Ao redor, outras mãos também se movimentaram. No Espaço do Bem, 15 pequenos empreendedores, ligados a projetos sociais, puderam mostrar o que fazem com as próprias mãos, gerando renda e, principalmente, reconhecimento.

E como não lembrar das cartas? O Papai Noel dos Correios **encontrou no Shopping Vitória um ponto de apoio** e, com a ajuda da nossa





comunidade, quase 1.500 pedidos deixaram de ser papel e viraram presentes.

Essa escuta atenta seguiu com a gente.

Pensamos em quem sente o mundo de outro jeito. Por isso, ampliamos as vagas exclusivas para pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e para gestantes. Disponibilizamos cordões de identificação para deficiências não visíveis. E abafadores de ruído, para quem precisa de silêncio até quando está cercado de som. São pequenos gestos que dizem, em silêncio: você pertence.

Nada disso seria possível sem parcerias que também escolhem sentir com o outro. O **Instituto Americo Buaz**, com quem dividimos tantas causas e sonhos, tem sido ponte, abrigo e força em muitos desses caminhos. É ao lado de instituições como essa que nossa atuação social ganha ainda mais engajamento, transparência, força e sentido.

Ao final de 2024, demos um outro passo importante em direção ao futuro: iniciamos os trâmites para **adesão ao Pacto Global da ONU**. A decisão foi tomada naquele ano, fruto de um amadurecimento coletivo sobre nosso papel na construção de um mundo mais justo. A formalização se concretizou já em 2025, reafirmando nosso compromisso com a responsabilidade social e a gestão ética dos nossos impactos.

Seguimos, assim, fazendo do social uma parte viva do nosso cotidiano, porque é no detalhe, no dia a dia, que se mede o impacto verdadeiro de um empreendimento. Em cada projeto, cada parceria e cada vida tocada, reafirmamos o que nos move: **estar com os que sonham, precisam e constroem.**

Que os próximos passos nos levem ainda mais longe e sempre juntos, de mãos dadas com a comunidade. Porque, quando o cuidado é coletivo, o futuro deixa de ser promessa: passa a ser realidade!

PALAVRA DA DIRETORIA-GERAL

Ser **referência** exige constância

por **RAPHAEL BROTTO**

O ano de 2024 representou um marco significativo na consolidação da nossa estratégia. Ao longo dos ciclos anteriores, estabelecemos uma base sólida para o avanço contínuo do Shopping Vitória. As decisões técnicas, embora por vezes pouco aparentes ao público, são fundamentais para **sustentar a confiança que construímos ao longo de décadas**.

Entre estas decisões, destaca-se a **obtenção da certificação ISO 27001**. Tornarmo-nos o primeiro *shopping center* global a alcançar este reconhecimento internacional em segurança da informação constitui um marco para o setor e, sobretudo, um compromisso para com aqueles que depositam os seus dados e a sua experiência na nossa gestão. A implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) demandou um esforço coletivo e uma alteração de padrões em todos os níveis da operação. Atualmente, com a implantação do Centro de Operações de Segurança (SOC), avançamos ainda mais na construção de uma estrutura duradoura de proteção e resposta.

Este movimento de fortalecimento da governança é acompanhado por um progresso igualmente relevante: a formalização do nosso Comitê ESG e a adesão ao Pacto Global da ONU. A assinatura da

Carta de Compromisso, realizada neste ciclo, reafirma a nossa determinação em alinhar as nossas práticas a referências globais, sem desconsiderar a nossa identidade local. O comitê, por sua vez, foi estruturado com representação interdepartamental e reuniões mensais, permitindo que os temas de sustentabilidade, ética e impacto sejam acompanhados de forma sistemática, com metas e responsabilidades partilhadas.

Aprofundamos também a nossa estrutura de *compliance*, com auditorias internas, revisão de processos com base na ISO 9001 e fortalecimento da governança de TI. Estes avanços **asseguram maior segurança e previsibilidade à operação e reforçam a transparência como princípio fundamental**.

Ainda neste ciclo, definimos como meta a construção da nossa matriz de materialidade ESG. Este é um passo essencial que orientará as decisões futuras com base em evidências e escuta qualificada. A partir desta matriz, cruzaremos os temas considerados prioritários pelos nossos públicos com os impactos reais da nossa operação. Trata-se de uma etapa importante para **aprimorar a nossa forma de prestar contas e alinhar expectativas com clareza**.





Mantemos também a **atenção à eficiência operacional com responsabilidade ambiental**.

Inauguramos o primeiro *hub* de recarga solar para veículos elétricos do Espírito Santo e aprofundamos o nosso plano de gestão energética, que já resultou numa economia superior a 5 milhões de kWh e R\$ 2,3 milhões anuais. Reduzimos as impressões, expandimos a recolha de resíduos, com destaque para o aumento de 46% no volume de lixo eletrônico, e mantivemos um controle rigoroso sobre o uso da água e a emissão de gases poluentes.

No âmbito da gestão de pessoas, renovamos, pelo sexto ano consecutivo, a certificação Great Place to Work (GPTW), resultado de um trabalho constante para manter um ambiente saudável, produtivo e ético. Implementamos um novo modelo de Avaliação de Desempenho, promovemos mais de 3.600 horas de capacitação e expandimos o programa Fique Bem, dedicado à saúde emocional e ao bem-estar dos nossos colaboradores. Estes esforços refletem-se em indicadores como a redução do absentismo

e da rotatividade, e também no fortalecimento de uma cultura organizacional baseada no respeito, na escuta e no desenvolvimento.

Todas estas iniciativas, apesar de técnicas, têm como ponto de partida o mesmo princípio: o **compromisso com a nossa função social**. A nossa relação com a cidade, com os lojistas, com os visitantes e com os parceiros é o que nos sustenta e nos impulsiona. Por conseguinte, cada decisão tomada — desde a proteção de dados à eficiência energética, da capacitação interna à adesão ao Pacto Global — possui um significado que transcende a gestão.

Este relatório é um reflexo disto. Um retrato de um ciclo que se explica não apenas pelos resultados, mas pela coerência das decisões. Continuamos a avançar com base no planejamento, na responsabilidade e na escuta. Porque o que sustenta a presença do Shopping Vitória ao longo dos anos não é apenas o que se observa — é, sobretudo, o que está bem estruturado internamente.



01 ◀

Destques 2024

FEITOS INÉDITOS

No mundo...

CONQUISTA DA ISO 27001

Certificação internacional atesta **excelência na segurança e proteção de dados.**

Shopping Vitória é o **primeiro shopping center do mundo** a conquistar esse selo.



**CERTIFIED COMPANY
ISO/IEC 27001**

QMS CERTIFICATION

...e no ES



TODOS PELA INFÂNCIA

De forma pioneira entre os shoppings do Estado, SV implementa projeto social que combate a exploração do trabalho infantil.



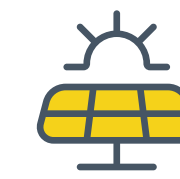
45 casos

encaminhados para o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti).



PRIMEIRO HUB DE CARREGAMENTO ELÉTRICO COM ENERGIA SOLAR DO ESTADO

Estrutura inaugurada em agosto teve investimento de R\$ 500 mil.



+8 vagas

para recarga de carros elétricos.

LANÇAMENTOS

Fique Bem!

Programa de **assistência** psicológica, financeira, jurídica, social e nutricional para colaboradores e familiares.



Atendimentos no ano:

166

Premiação por desempenho



Serão concedidas **bonificações** aos colaboradores do SV que apresentarem destaque em suas atuações.

Estacionamento Parque

Ao lado do Parque Cultural Reserva Vitória, oferece **segurança** e passagem para o interior do Shopping Vitória, por meio dos acessos C e D.



300 vagas
para veículos.



184 vagas para carros.



116 vagas para motos.

SV É +ESG

Criados



COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE/ESG

Vai pensar mais ações da pauta, incluindo as frentes ambientais, sociais e de governança, com estruturação de programas e políticas. O objetivo é aperfeiçoar gestão, sustentabilidade e negócios.



COMITÊ DE CLIMA

Tem por missão tornar o ambiente de trabalho ainda melhor para os colaboradores.

Vem aí



ADESÃO AO PACTO GLOBAL

SV deu os primeiros passos para se tornar signatário do compromisso proposto pela ONU.

SAÚDE ORGANIZACIONAL

Time bem cuidado



3.600 horas

de treinamento para os talentos SV.



500 ações

mapeadas para desenvolver habilidades.



29 ações

de Saúde e Segurança do Trabalho.



R\$ 27 mil

de premiação para os colaboradores no Shopping de Ideias.



Mais engajamento

Queda no índice de **absenteísmo** (faltas)



Baixa no índice de **turnover** (rotatividade)



Resultado: Shopping Vitória é melhor lugar para se trabalhar

Great Place To Work
Certificada
Jan/2024 - Dez/2024
BRASIL

GPTW
Certificação internacional que reconhece as melhores empresas para se trabalhar.

AÇÕES SOCIAIS SV



6 mil
famílias beneficiadas.

Nova iniciativa



Mochila Solidária, com distribuição de mochilas, tênis e material escolar; 700 famílias contempladas.



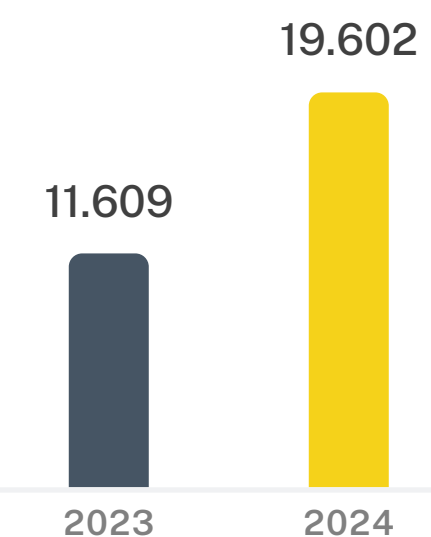
Recordes

A Loja Vazia:
peças arrecadadas



Crescimento de **13,7%**

A Loja Vazia de Brinquedos:
itens arrecadados



Crescimento de **68,8%**

AMBIENTES & MEIO AMBIENTE

Por dentro, mais conveniência



Praça de Alimentação
em revitalização.



Ala Parque
em construção.



+9 vagas para gestantes e pessoas com TEA no estacionamento.

Por fora, arte e qualidade de vida



RESERVA ARTE

Atendeu 181 alunos de escolas municipais de Vitória, que conheceram as sete obras de arte do Parque Reserva Cultural Vitória.



REVITALIZAÇÃO DO ENTORNO

Foi entregue à Prefeitura de Vitória o projeto que promete renovar a região do Morro do Bode, próximo à área sob a Terceira Ponte. Administração municipal executará a obra.

Destinação ambientalmente adequada para todos os resíduos



81,3t de entulhos recolhidos, oriundos de reformas e construções.



2.884 kg de lixo eletrônico trazidos pelo público e depositados no Ecoponto.

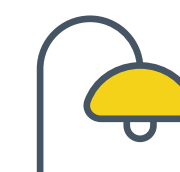
Nosso papel: ser cada vez mais sustentável

Green Office: menos impressões



Redução de **17,5%**

Nossa potência, menos consumo



Automações e soluções tecnológicas (*chillers*, películas solares e iluminação LED) proporcionaram **economia anual de 5,3 milhões de kWh e R\$ 2,3 milhões.**



02 ◀

Nossa história,
nossa essência

Identidade Institucional

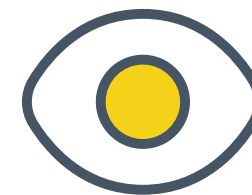
MISSÃO

Ser um lugar que promova bem-estar e experiências inovadoras, conectando comunidade, lojistas e consumidores, para gerar resultados e agregar valor.



VISÃO

Consolidar-se como um complexo que ofereça as melhores soluções de entretenimento, serviços, consumo e negócios do Espírito Santo.



VALORES

Inovação, Valorização das Pessoas, Ética e Transparência, Respeito, Sustentabilidade.



Como atuamos

O Shopping Vitória é uma sociedade anônima de capital fechado, pertencente à Nova Cidade Shopping Centers S.A., ao fundo de previdência Previ, ao fundo de investimento imobiliário Apex Malls, à Meca Imobiliária e à Gulaika.

A administração do empreendimento é conduzida pela **Nova Cidade**, enquanto a operação do estacionamento está sob responsabilidade da Novapark.

Desde sua inauguração, em 28 de junho de 1993, o SV tem se consolidado como **um ícone do varejo capixaba**, impulsionando a urbanização e o crescimento econômico da Enseada do Suá, da capital capixaba e do Estado. O espaço segue em constante evolução, ampliando sua infraestrutura e diversificando sua oferta de produtos, serviços e experiências para o público.

O empreendimento abriga 488 operações,

reunindo **marcas reconhecidas nacional e internacionalmente**, além de eventos culturais e comerciais que fomentam a economia local.

Nos últimos anos, diversas expansões foram realizadas para modernizar suas instalações e aprimorar o conforto dos clientes. A Ala Mar, por exemplo, entregue em 2002, passou por melhorias estratégicas, renovando sua capacidade e agregando novas operações ao mix de lojas. No ano de 2007, foi inaugurada a segunda ampliação, com oito salas de projeção da rede Cinemark. Em 2010, uma nova expansão trouxe ainda mais fôlego para o *mall*, com a inauguração da Galeria Enseada. **Agora, o SV se prepara para um outro salto: a abertura da Ala Parque, prevista para 2025.**

O Shopping Vitória dispõe de sete lojas âncoras, 10 semiâncoras e 10 megalojas, além de contar com um cinema moderno, restaurantes variados, espaços de convivência e duas áreas gastronômicas diferenciadas (Gourmet Hall e Gourmet Place), complementadas por uma Praça de Alimentação que está em revitalização. Todo o projeto do Shopping é pautado pela **eficiência operacional e pelo compromisso com a sustentabilidade**.

A circulação de visitantes ultrapassa 1 milhão de pessoas mensalmente, atingindo seu pico de movimentação no mês de dezembro (1,04 milhão).



Dados gerais

RAZÃO SOCIAL:

Nova Cidade Shopping Centers S.A.

CNPJ:

31.282.494/0001-78

ENDEREÇO:

Av. Américo Buaiz, 200, Enseada do Suá, Vitória/ES.
CEP: 29050-902

TELEFONE:

27 3335-1000

NOI (NET OPERATING INCOME):

2024: 90%

NÚMERO DE OPERAÇÕES:

2024: 488

EMPREENDEDORES (2023/2024):

Nova Cidade Shopping Centers, Previ - Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil, Apex - Fundo de investimento imobiliário Apex Malls FII, Meca Imobiliária Participações e Investimentos, Gulaika

PICOS DE 2024:

MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAS

1,04 milhão

DEZ/2024

FLUXO DE VEÍCULOS

295 mil

DEZ/2024



SERVIÇO DE ATENDIMENTO

AO CONSUMIDOR (SAC):

☎ 27 3335-1000

@ sac@shoppingvitoria.com.br

COMERCIALIZAÇÃO:

☎ 27 3145-5900

@ comercializacao@shoppingvitoria.com.br

SUSTENTABILIDADE:

@ sustentabilidade@shoppingvitoria.com.br

Pisos
(incluindo
o subsolo)



4

Escadas
rolantes



12

Cinema
(Cinemark)



6 salas

Vagas de
estacionamento



1.964

1.771 carros

193 motos

Reconhecimento

Certificações



ISO 27001

Primeiro shopping do mundo certificado por adotar as melhores práticas globais de segurança da informação.



SELO GPTW

Concedido às melhores empresas para se trabalhar. Obtido pelo sexto ano consecutivo.



SELO SHOPPING SEGURO

Dado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo, ratificando que o SV segue as boas práticas de segurança em seus ambientes.

Prêmios

Projeto do Ano – PMI

2º lugar no prêmio Project Management Institute (PMI-ES), com o projeto "Revitalização Fachada e Acesso B".

Prêmio Abrasce

Finalista nas seguintes categorias:

- “Campanhas Institucionais”, com a campanha “Shopping Vitória: 30 anos de momentos únicos!”.
- “Newton Rique de Sustentabilidade – ESG”, com o projeto “SV Social: unindo corações para transformar vidas”.
- “Gestão de Pessoas”, com o case “Dia da Empatia no Shopping Vitória - Conexão e Respeito”.

Conquistas de posicionamento de marca e gestão

Marcas Ícones – Concedido pela Rede Vitória, afiliada à RecordTV. Vencedor nas categorias “Melhor Centro de Entretenimento e Lazer” e “Melhor Shopping”.



Recall de Marcas – Concedido pela Rede Gazeta, afiliada da Rede Globo. SV foi o shopping mais lembrado pelo público.

Marcas de Valor – Também na Rede Gazeta, premia as empresas que se destacam por sua conduta.

Líder Empresarial – Concedido pela Rede Vitória ao diretor-geral do SV, Raphael Brotto, na categoria “Líder em Shopping Center”.

Comitês

Comitê de **Ética**



COMPOSIÇÃO:

Vice-Presidência, Diretoria, Assessoria Externa de Recursos Humanos e Assessoria Externa Jurídica.

ATRIBUIÇÕES E

RESPONSABILIDADES:

Analisar as denúncias que chegam ao Canal de Denúncias ou em qualquer outro meio e observar a confidencialidade das informações tratadas.

Comitê de **Inovação**



COMPOSIÇÃO:

Diretoria, Tecnologia da Informação, Governança Estratégica, Recursos Humanos, Marketing, Operações e Hugb.

ATRIBUIÇÕES E

RESPONSABILIDADES:

Desenvolver estratégias de inovação, identificar oportunidades, avaliar e priorizar ideias, alocar recursos, fomentar a cultura da inovação, estimular a colaboração e a cooperação, gerenciar projetos de inovação, monitorar e avaliar resultados, comunicar e engajar.

Comitê **Comercial**



COMPOSIÇÃO:

Vice-Presidência, Diretoria, Relacionamento com Lojistas e Comercialização

ATRIBUIÇÕES E

RESPONSABILIDADES:

Aprovar a política comercial e a tabela de preço, aprovar negociações de locação, aprovar orçamento (metas) de vendas anuais, aprovar descontos concedidos na negociação de locação de espaços e deliberar sobre as negociações com lojistas/clientes.

Comitê de **Diretoria**



COMPOSIÇÃO:

Presidência, Vice-Presidência e Diretoria.

ATRIBUIÇÕES E

RESPONSABILIDADES:

Representar os interesses dos acionistas e das partes interessadas externas, bem como garantir a transparência e a responsabilidade em todas as operações do Shopping.

Comitê de **Gestores****COMPOSIÇÃO:**

Diretoria, Jurídico, Governança Estratégica, Operações, Segurança, Tecnologia da Informação, Marketing, Administrativo, Financeiro, Relacionamento com Lojistas e Comercialização.

ATRIBUIÇÕES E**RESPONSABILIDADES:**

Compartilhar e coordenar tarefas vitais para o funcionamento eficaz do SV: estabelecer metas estratégicas, gerenciar as operações diárias, atrair e manter locatários, promover o Shopping para atrair clientes, garantir a manutenção adequada das instalações, gerenciar as finanças de maneira eficiente, identificar oportunidades de crescimento e expansão e manter boas relações com a comunidade local.

Comitê Gestor de **Segurança da Informação****COMPOSIÇÃO:**

Tecnologia da Informação, Recursos Humanos e Governança Estratégica.

ATRIBUIÇÕES E**RESPONSABILIDADES:**

Apoiar no estabelecimento de diretrizes e definições estratégicas para as ações e os projetos relacionados à segurança da informação, consolidar e analisar os resultados dos trabalhos de auditoria sobre a gestão da segurança da informação, propor alterações na política de segurança da informação, entre outras providências.

Comitê de **Sustentabilidade/ ESG**

INICIATIVA 2024

**COMPOSIÇÃO:**

Diretoria, Governança Estratégica, Recursos Humanos, Marketing, Comunicação Interna, Controladoria, TI e Operações.

ATRIBUIÇÕES E**RESPONSABILIDADES:**

Desenvolver e implementar políticas e estratégias sustentáveis, alinhadas aos princípios ESG, que promovam um impacto positivo nas operações e na sociedade. Educar e sensibilizar, monitorando o desempenho das iniciativas por meio de relatórios periódicos, com foco em inovação e na promoção da diversidade e inclusão.

Comitê de **Clima****COMPOSIÇÃO:**

Recursos Humanos, Departamento Pessoal, Jurídico, Financeiro, Suprimentos, Relacionamento com Lojista, Comercial, Marketing, Segurança, Financeiro, Estacionamento, Governança, Tecnologia e Estratégia e Gerência de Operações.

ATRIBUIÇÕES E**RESPONSABILIDADES:**

Promover um ambiente de trabalho saudável, melhorar a satisfação dos colaboradores e fortalecer a cultura da empresa.



03

Ética, gestão e transparência



HISTÓRICO

Shopping Vitória é o
**PRIMEIRO SHOPPING
CENTER DO MUNDO**
a conquistar ISO 27001

Marco inédito reconhece a excelência do SV nas práticas globais de segurança de dados, conforme aponta o IAF CertSearch



O Shopping Vitória obteve, em 2024, a certificação ISO 27001, uma chancela histórica que reconhece a excelência da empresa na adoção de práticas globais de segurança e privacidade no tratamento de dados e de mitigação de riscos. Trata-se de um feito inédito em nível global, uma vez que **o SV é o primeiro shopping center no mundo a alcançar esse selo**, segundo evidencia resultado de consulta ao portal da IAF CertSearch, associação mundial de organismos de acreditação de avaliação de conformidade.

Principal meta estabelecida para 2024, a certificação foi concedida após auditorias, realizadas em 2023 e 2024, e a adoção de 88 ações previstas, em procedimentos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Na jornada até a ISO, **o SV contou com o apoio de uma empresa de consultoria e de um profissional auditor** contratado, que apontaram os passos a serem seguidos perante o organismo certificador, o QMS Certification – Brasil.

Em todo o processo, da inscrição à certificação, a equipe interna do SV foi mobilizada para apurar os dados, registrar os já consolidados, eliminar as não conformidades e executar as ações até então pendentes para que o fluxo fosse cumprido com êxito. **Colaboradores de todas as áreas tiveram acesso a capacitações internas**, por meio de reuniões e treinamentos, com periodicidade semanal e mensal.

A implementação do projeto priorizou a definição de normas e o fortalecimento da cultura organizacional. Esses cuidados tornaram o tema uma prática integrada à rotina operacional, assegurando conformidade com a LGPD e promovendo a integração com o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), requisito fundamental para a certificação.

A ISO 27001 atesta que **o Shopping Vitória está comprometido em proteger dados sensíveis**, de clientes, lojistas, colaboradores ou fornecedores, reduzindo riscos como vazamentos de dados,

acessos não autorizados e outros incidentes de segurança. Também ratifica que o Shopping adota processos estruturados para **monitorar, revisar e melhorar continuamente seu sistema de segurança**, oferecendo maior estabilidade e prevenção de riscos.

Em 2025, o SV vai pleitear uma outra relevante certificação, a ISO 27701, associada à gestão de privacidade de informação, intensificando controles e a segurança dos dados. Enquanto a ISO 27001 fundamenta o arcabouço para proteger qualquer tipo de informação, a ISO 27701 complementa essa

proteção, focando o tratamento e a proteção de dados pessoais para atender às exigências legais e de privacidade.

▶ O processo de certificação contou com **auditoria criteriosa** para avaliar os procedimentos e fluxos para a obtenção da ISO 27001. Profissionais do SV foram mobilizados para o melhor resultado.



A importância da ISO 27001



CREDIBILIDADE

Confiança transmitida a clientes, parceiros e investidores.



VANTAGEM COMPETITIVA

Torna a marca mais atrativa para potenciais parceiros de negócios.



CONFORMIDADE LEGAL

Facilita o cumprimento de legislações e regulamentações relacionadas à segurança da informação, como a LGPD, reduzindo riscos legais.



RECONHECIMENTO INTERNACIONAL

A ISO 27001 é reconhecida globalmente, reforçando a reputação da organização no mercado internacional e facilitando relações comerciais com empresas estrangeiras que valorizam altos padrões de segurança.



EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Reduz custos com incidentes de segurança e direciona melhor os recursos financeiros, graças a um planejamento mais estruturado e processos otimizados.



CERTIFICADO

No. QMS-01923

Certificamos que o Sistema de Gestão na
NOVA CIDADE SHOPPING CENTERS S/A

em

Avenida Américo Buaiz, 200 - Enseada do Suá, Vitória ES
29050-420 Brasil

Foi auditado pelos auditores da QMS Certification e considerado em conformidade com os requisitos da norma

ISO/IEC 27001:2022
Sistema de Gestão de Segurança da Informação

De acordo com o seguinte escopo:

IAF Code: N/A

O Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) para os Serviços de Administração de Shopping Center, considerando os departamentos: (Tecnologia da Informação, Administrativo, Relacionamento com o Lojista, Marketing, Governança Corporativa, RH, Jurídico, Comercialização, Segurança Patrimonial, Suprimentos e Operações - GEOP) de acordo com a Declaração de Aplicabilidade vigente. Versão da Declaração de Aplicabilidade: v.1.0.

Este certificado é válido de **30/07/2024** até **30/07/2027**

Data de certificação inicial: **30/07/2024**

Data de emissão: **30/07/2024**

Este certificado está sujeito à continuidade da empresa no controle efetivo do referido sistema de gestão, que será monitorado pela QMS Certification.

Neifer Franca, Chief Executive Officer



QMS CERTIFICATION | Avenida Fagundes Filho, 145 - 31/32 SP | BR
Para verificar a validade do certificado, acesse: <https://www.iafcertsearch.org>

COMPROMISSO 2024

CUMPRIDO

- ✓ Obtenção da ISO 27001, que atesta excelência na segurança e proteção de dados.

COMPROMISSO 2025

- Pleitear a ISO 27701, de gestão de privacidade de informação.

Passos decisivos até a **certificação**



1. Implementação da adequação dos processos e controles ligados à **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, em 2019.

2. Instituição do *Canal do Titular*, que fortalece a **proteção dos dados pessoais dos públicos** com os quais o Shopping Vitória se relaciona. A ferramenta está disponível no site do Shopping, em que titulares dos dados podem solicitar o acesso, exclusão ou alteração de informações. Os pedidos são analisados pelo *Data Protection Officer (DPO)*, responsável pela gestão dos dados. Em 2024, o Canal recebeu 12 requisições por parte dos titulares para terem acessos aos dados guardados pelo SV, demanda prontamente atendida.

3. Implementação do **Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI)**, que ajuda a identificar, tratar e monitorar

riscos de forma proativa, garantindo maior controle sobre possíveis ameaças e vulnerabilidades.

4. Entrada em vigor da **política de privacidade**, por meio da qual o SV cuida dos dados pessoais dos seus públicos, sobretudo os dados sensíveis.

5. Adoção de **política** alinhada à Norma ISO/IEC 27001 e à LGPD.

6. Gestão de e-mails corporativos com SV Microsoft Office 365, com **criptografia e segurança** dos dados em nuvem.

7. Controle remoto detalhado de todas as estações de trabalho: prevenção contra ameaças digitais, como vírus e *malwares*.

8. Conscientização dos funcionários, para evitar que sejam vítimas ou iscas de crimes cibernéticos, como *phishing* e *ransomware* (sequestro de dados).

9. Auditoria preliminar **interna**.

10. Auditoria interna **aprofundada**. Conduzida por consultores, garantiu que os controles e políticas estavam devidamente implementados.

11. Auditoria **externa** (certificação): realizada em duas fases pela certificadora, incluiu a análise documental e uma visita presencial, com rigorosos testes de conformidade.

Centro de Operações de Segurança começa a ser implantado

O SV segue priorizando a **segurança do fluxo de dados e avança na adoção de medidas eficientes.**

Em 2024, a organização iniciou a implementação do seu SOC, sigla em inglês para Centro de Operações de Segurança. Trata-se de uma estrutura concebida para proteger sistemas, redes e dados da empresa contra ameaças cibernéticas.

Para isso, seus mecanismos devem analisar em tempo real, 24 horas por dia, sete dias por semana, as atividades e os eventos no sistema a fim de identificar ações maliciosas e combater ataques ou violações de segurança. A finalidade também é mapear potenciais vulnerabilidades e eliminá-las com uma ação proativa.

A implementação do SOC está prevista para ser concluída em 2025. O projeto inicial do Shopping Vitória divulgado para 2024 previa atuação com geração de *logs*, modelo que fornece relatórios com o registro de eventos ou atividades em sistema.

Com o aprofundamento da análise sobre o cenário, a equipe responsável entendeu que o desenvolvimento do Centro de Operações de Segurança faria mais sentido para garantir o melhor fluxo e optou, então, pelo SOC.



O SOC atua continuamente, monitorando o tráfego e os sistemas do Shopping Vitória para identificar comportamentos suspeitos. **Ao detectar uma ameaça, age rapidamente para isolar o problema e tomar medidas corretivas.**

A empresa contratada como prestadora desse serviço tem sede no Espírito Santo e também é certificada pela ISO 27001.

▶ Com o SOC, o Shopping Vitória reitera a proteção de dados como prioridade, assegurando que as informações dos usuários estão sendo **utilizadas unicamente para aprimorar sua experiência**, sem desvio de finalidade.

COMPROMISSO 2025

Colocar o SOC em plena operação.

Segurança cibernética

O modelo de "dupla abordagem" do SV garante mais segurança na gestão de dados. O serviço é executado pela mesma empresa responsável pelo SOC. O sistema alterna automaticamente para um *link* secundário em caso de falhas. Hospedagens e *backups* próximos ao empreendimento reforçam a proteção contra riscos.

Governança de TI

O SV iniciou, em dezembro de 2024, a estruturação de governança de TI. O projeto organiza chamados por tipo e prioridade (muito alta, alta, média e baixa), define prazos de atendimento e adota princípios como "foco no valor" e "automação". O objetivo, para 2025, é implementar o conjunto de estruturas e mecanismos da governança de TI.

Controles internos também passam por **auditoria**

Além da obtenção da ISO 27001, outro destaque relacionado às rotinas de gestão de riscos no Shopping Vitória vem sendo a realização da auditoria para trabalho de controles internos no setor financeiro, que se iniciou em outubro de 2024 e será finalizada em maio de 2025.

Por meio desse fluxo, **são feitos o monitoramento e a revisão dos controles internos**, mapeando o processo de entendimento dos principais riscos inerentes e controles existentes para avaliação da ambiência. Para essa finalidade, é utilizado o teste de desenho de controles, que analisa se estes são adequados para mitigar eventuais ameaças inerentes. Os controles avaliados como satisfatórios passam pelo teste de efetividade (TOE), a fim de apurar se estão funcionando de forma adequada, segundo foram concebidos.

A auditoria de controles internos vem mobilizando as áreas do setor financeiro aderentes às rotinas envolvidas: Contabilidade, Tesouraria, Contas a Pagar e Contas a Receber.

Objetivos específicos



Avaliar a **maturidade e a eficácia** das atividades de controles internos.



Garantir o cumprimento de **legislações e normativas** vigentes aplicáveis aos processos.



Assegurar maior **eficiência operacional** dos processos diante dos objetivos estabelecidos.



Confirmar a **adequada gestão e utilização** dos recursos financeiros da empresa.

Governança Estratégica **mapeia processos** com base na ISO 9001

Todos os fluxos dos processos organizacionais do Shopping Vitória foram revisados em 2024 **com base nas melhores práticas de qualidade, seguindo o padrão ISO 9001**, norma cujo objetivo é melhorar procedimentos, aumentar a satisfação dos clientes e garantir a consistência de produtos e serviços.

Essa iniciativa foi liderada pelo setor de Governança Estratégica, que, com o apoio de uma consultoria, estudou todos os procedimentos e fluxos.

O SV já detinha a maioria dos documentos necessários para contemplar a demanda. A consultoria forneceu a *expertise* para a ISO, trazendo o olhar de melhoria da qualidade dos procedimentos. Ao ouvir os gestores das áreas, apontou quais as documentações faltantes, que foram providenciadas pelo SV.

Sustentabilidade/ESG: o novo comitê da **estrutura de governança**

A formação do Comitê de Sustentabilidade/ESG foi um dos destaques da estrutura de governança em 2024. O grupo trata de temas relacionados ao meio ambiente, à responsabilidade social e à governança, **debatendo soluções para fortalecer as ações de ESG da empresa.**

Os componentes são integrantes da Diretoria, da Governança Estratégica e das áreas de Recursos Humanos, Marketing, Controladoria, TI e Operações. Os membros foram escolhidos pela Diretoria, levando em consideração a sinergia das áreas com o tema. O comitê, que **se reúne mensalmente**, iniciou as suas atividades em agosto.



COMPROMISSO 2025: ESTRUTURAR AS AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

- Realizar a materialidade ESG, levantando dados com os indicadores sobre as temáticas envolvidas em padrões estabelecidos.
- Implementar os primeiros passos do Programa de Diversidade e Inclusão, compreender e diagnosticar o atual nível de maturidade do Shopping Vitória em relação ao tema.
- Capacitar e conscientizar os colaboradores sobre diversidade e inclusão.

Rumo ao **Pacto Global**

Um importante passo foi dado pelo Shopping Vitória em 2024 rumo à maturidade ESG. A empresa deu início ao processo para se tornar signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), ao efetivar sua candidatura para ingressar nesta que é **a maior mobilização de sustentabilidade corporativa do mundo.**

A meta é consolidar em 2025 a adesão. Para tanto, o SV já assinou a Carta de Compromisso, em que se propõe a divulgar suas práticas sustentáveis, alinhadas às diretrizes globais de desenvolvimento sustentável e a quatro pilares – **Direitos Humanos, Práticas de Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção** – e aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que ancoram o Pacto.

De acordo com a página oficial do Pacto Global das Nações Unidas, há mais de 25 mil organizações participantes em 167 países. No Brasil, mais de 2 mil empresas são signatárias.

COMPROMISSO 2025

- Finalizar o processo de adesão para tornar o Shopping Vitória empresa signatária do Pacto Global da ONU.



DIREITOS HUMANOS



TRABALHO



MEIO AMBIENTE



ANTICORRUPÇÃO



Cursos reforçam cultura de *compliance* e ética

Uma das principais ferramentas para capacitação e educação do time, a **Universidade Corporativa do Shopping Vitória (UCSV)** ofereceu em 2024 três cursos para reforçar a cultura de *compliance* e ética. O projeto, que estreou no ano relatado, foi batizado de Escola de *Compliance* e trabalhou temas alinhados aos valores corporativos e às exigências legais: Lei Anticorrupção, Assédio Moral e Ética no Ambiente Profissional. Toda a comunicação com o público interno do SV teve como lema **“fazer o certo é o certo a ser feito”**.

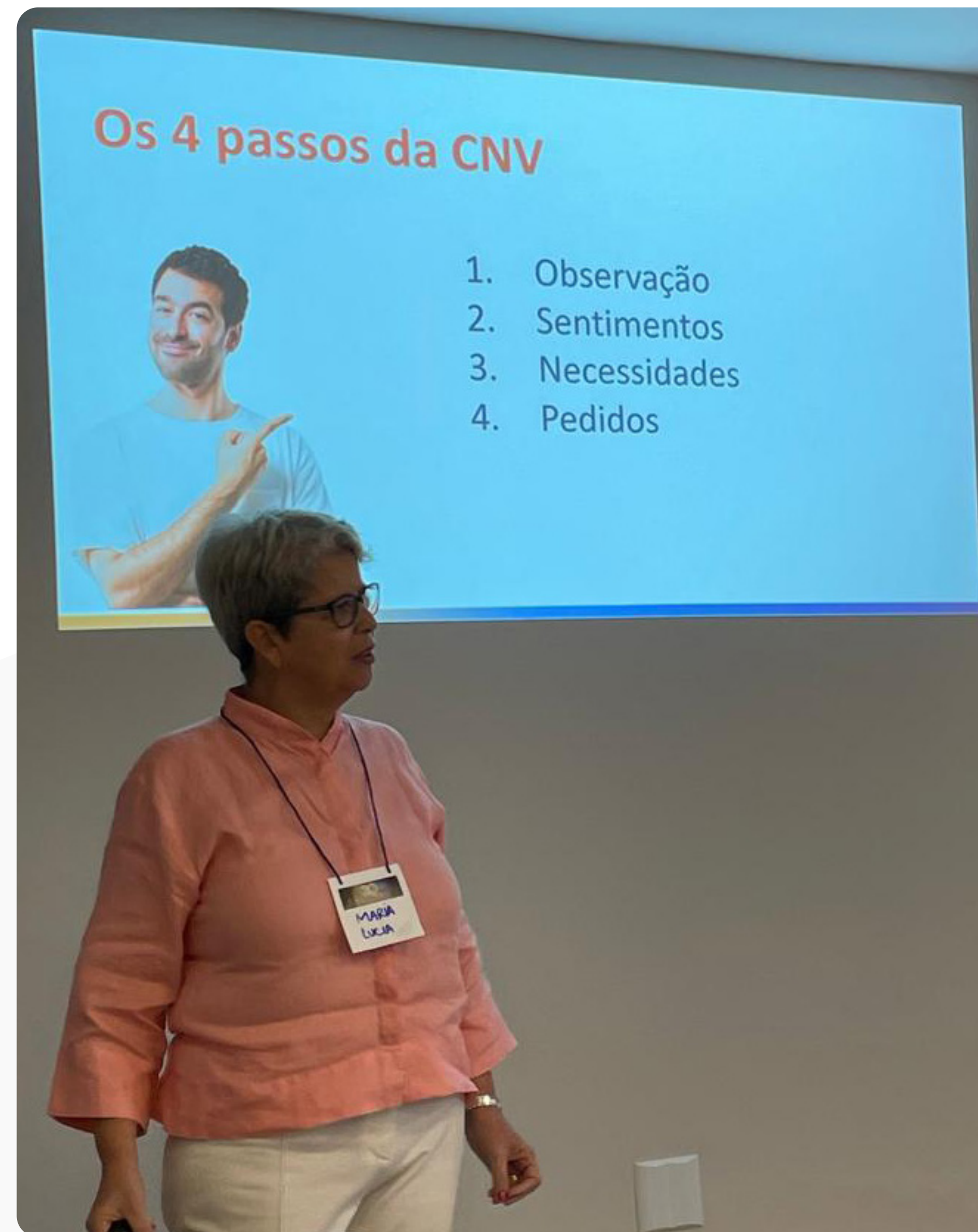
Atividade integrante do Programa de *Compliance*, o treinamento ocorreu em abril, com aulas *on-line* dadas a 121 colaboradores. Cada curso teve carga horária de uma hora, totalizando três horas. Outro evento de destaque foi a 3ª Jornada da Ética e *Compliance*, em que os gestores tiveram a oportunidade de recapitular o primeiro ano do programa. Reflexões sobre assédio moral e sexual e abordagem da cultura organizacional, adotando a comunicação não violenta (foto), marcaram o encontro.

COMPROMISSOS 2024

CUMPRIDOS 

- ✓ Disponibilização dos treinamentos básicos do *Compliance* – Universidade Corporativa SV (UCSV).
- ✓ Divulgação das políticas de *compliance* aprovadas.
- ✓ Implementação do processo de monitoramento.
- ✓ Estabelecimento dos controles de *compliance*.

Observação: os processos de monitoramento e controle foram incorporados às auditorias internas já existentes.



Mais sobre os cursos

ÉTICA NO AMBIENTE PROFISSIONAL

Objetivos: capacitar o colaborador para entender o conceito de ética e como aplicá-lo no ambiente de trabalho; definir a importância dos códigos de ética profissional; aplicar os conceitos no dia a dia, em especial no ambiente de trabalho.

ASSÉDIO MORAL

Objetivos: destacar a definição de assédio moral, conceituar e identificar os tipos de assédio moral,

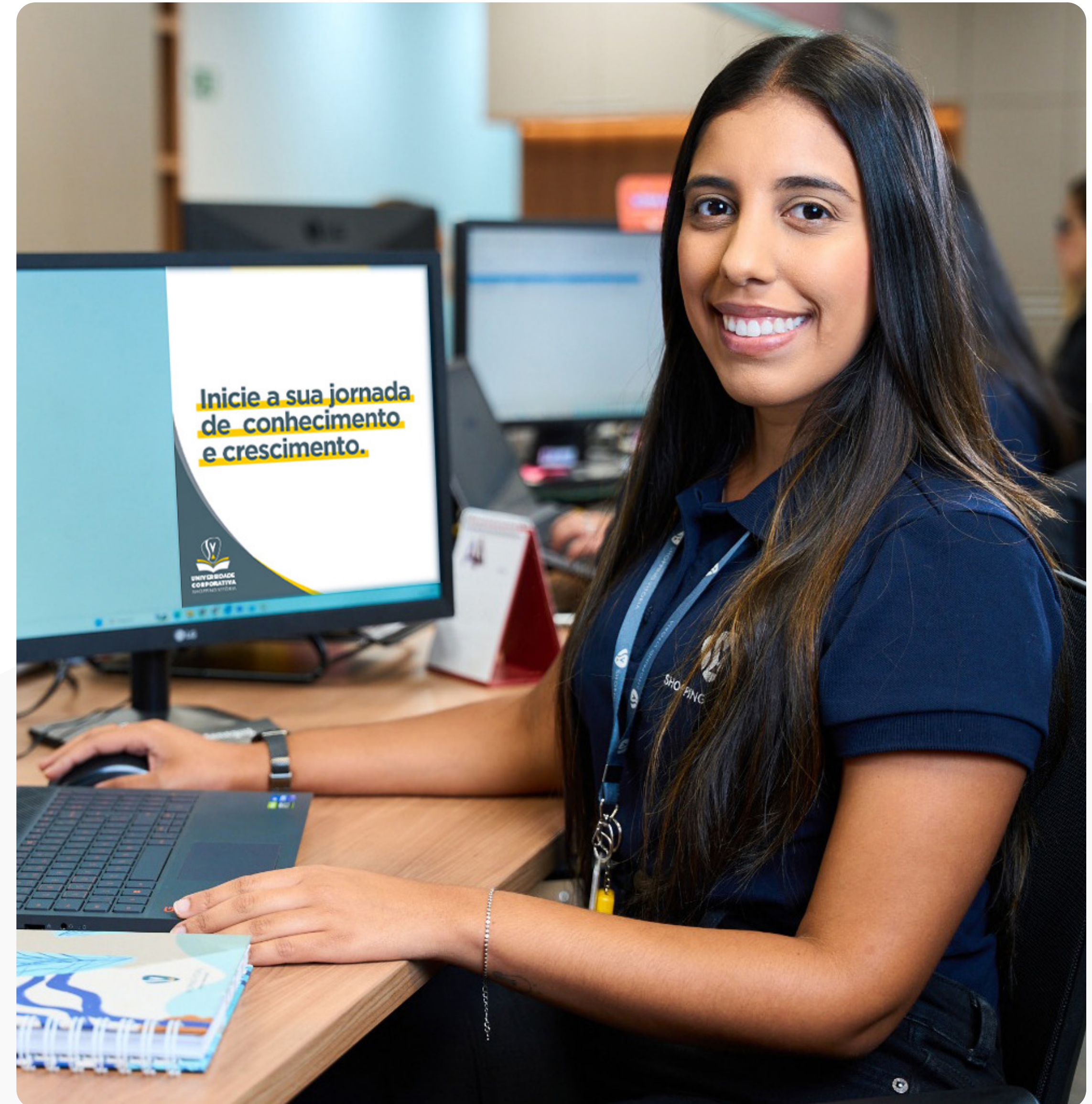
ressaltar a importância das implementações de ações para minimizar comportamentos nocivos.

LEI ANTICORRUPÇÃO E COMPLIANCE

Noções gerais: capacitar o colaborador para que reconheça os efeitos da corrupção; identifique as condutas puníveis e a aplicabilidade da Lei Anticorrupção; e perceba o *compliance* como consolidador da Lei Anticorrupção em todos os âmbitos de uma organização.

Documentos pilares do *compliance* SV

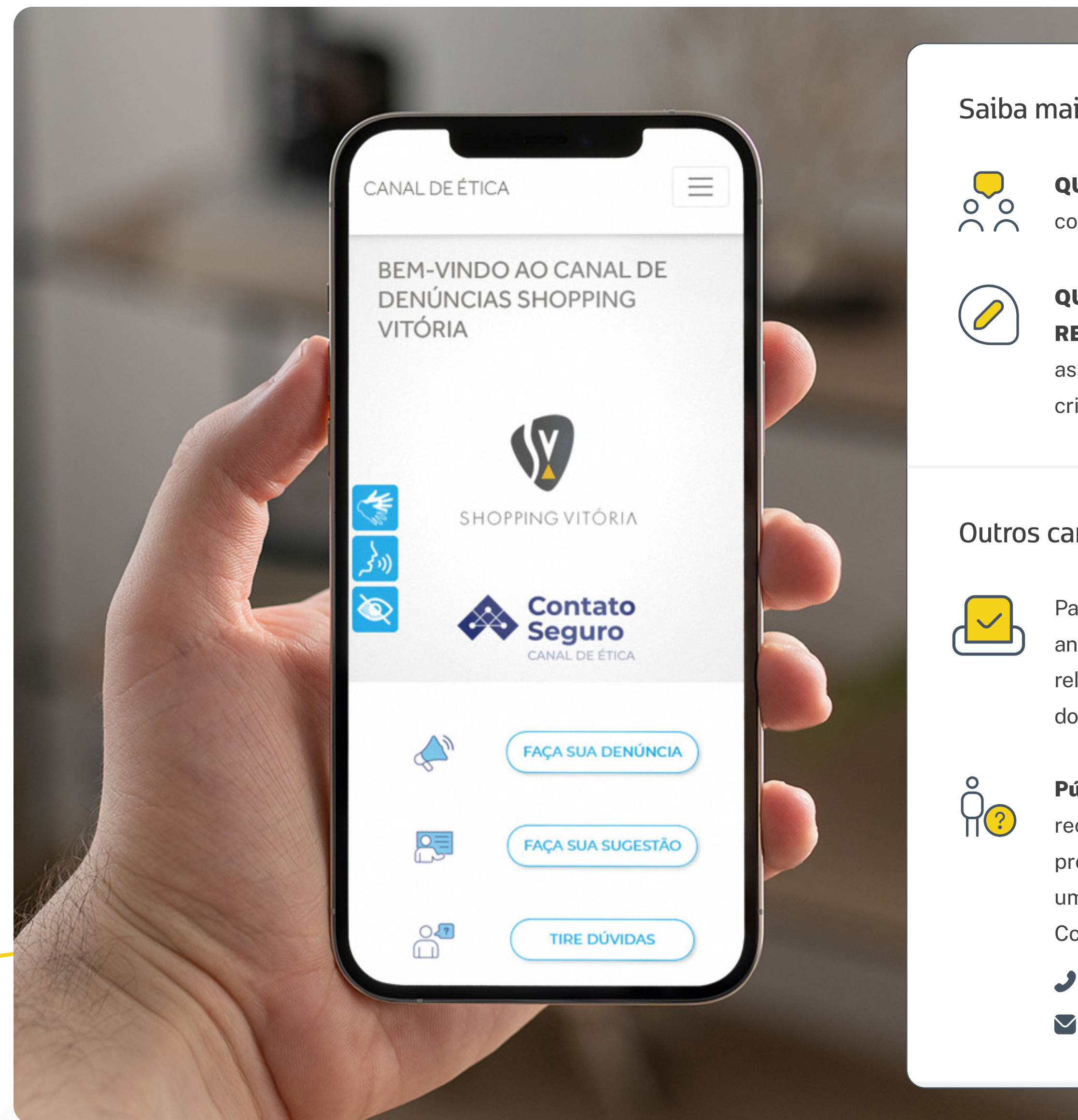
- Código de Conduta dos Colaboradores
- Código de Conduta dos Fornecedores e Prestadores de Serviço
- Política de Compras e Contratações
- Manual e Política de *Compliance*
- Política de Gestão de Conflitos de Interesse
- Política de Denúncias e Não Retaliação
- Política de Investigação e Medidas Disciplinares
- Política de Conscientização e Treinamento em *Compliance*
- Gestão dos Riscos
- Auditoria Interna
- Procedimento de Não Conformidades e Ações Corretivas



Escuta aberta para denúncias

O Canal de Denúncias está em pleno funcionamento no Shopping Vitória. A iniciativa, implementada em 2023, está conectada às responsabilidades do Comitê de Ética, que tem 30 dias para retornar os relatos recebidos. Em 2024, assim como no ano anterior, **100% das denúncias foram respondidas dentro do prazo estipulado.**

Por meio do endereço eletrônico www.contatoseguro.com.br/shoppingvitoria, é possível registrar relatos de queixas, de forma anônima. A plataforma é exclusiva para assuntos referentes a ilícitos ou infrações ao Código de Conduta.



Saiba mais



QUEM PODE DENUNCIAR PELO CANAL:

colaboradores e ex-colaboradores.



QUE TIPOS DE RELATOS PODEM SER

REGISTRADOS: ocorrências de assédio sexual, assédio moral, conflito de interesses, ação criminosa, fraude e improbidade administrativa.

Outros canais



Para questões que não dizem respeito aos campos citados anteriormente, os colaboradores podem depositar seu relato na **caixa de sugestões**, situadas nas áreas comuns do SV, ou fazer o registro diretamente com o RH.



Público externo (consumidor): em caso de dúvidas, reclamações, sugestões ou críticas relacionadas aos produtos e serviços fornecidos, a orientação é contatar um dos meios disponíveis do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

📞 Telefone: (27) 3335-1000

✉ E-mail: sac@shoppingvitoria.com.br

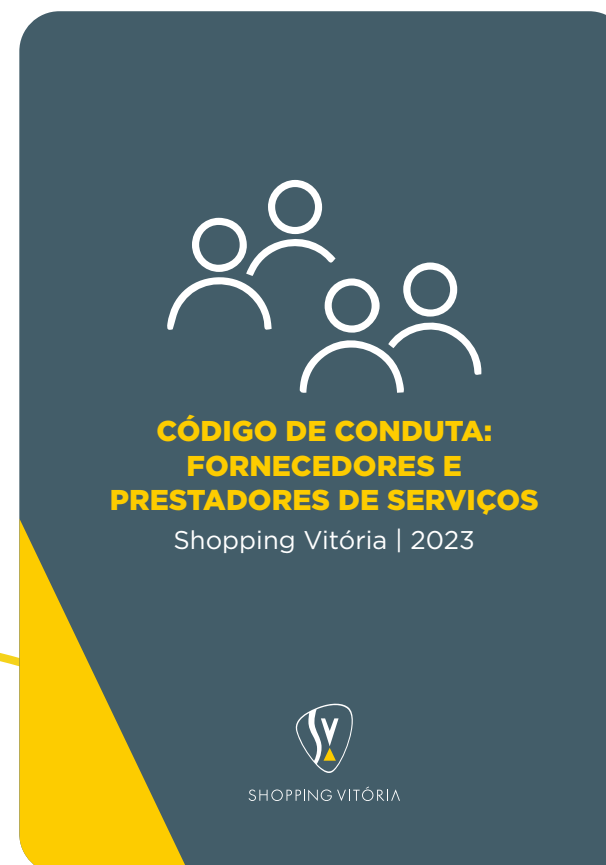
Fornecedores locais em destaque

O Shopping Vitória estabelece uma **relação transparente e ética com as empresas fornecedoras, a maioria delas com sede no Espírito Santo** (Cariacica, Vitória, Vila Velha, Serra e Mimoso do Sul). Fora do Estado, há parcerias com empresas do Rio de Janeiro (capital), São Paulo (capital e Guarulhos) e Rio Grande do Sul (Porto Alegre).

Os principais serviços demandados pelo SV são construção civil, energia, *facilities*, segurança patrimonial, rochas ornamentais, saneamento básico, benefícios, projeto arquitetônico, engenharia, comunicação, sistemas, comércio atacadista, resíduos e manutenção.

Alinhada à premissa de seguir elevados padrões éticos de transparência e integridade, a empresa adotou um **Código de Conduta dos Fornecedores e Prestadores de Serviços**, que deve direcionar atos éticos e socioambientais desses parceiros contratados. A publicação versa também sobre conflito de interesses, gestão operacional dos fornecedores, gestão das práticas trabalhistas e dos direitos humanos pelo fornecedor, meio ambiente, preconceito, discriminação e assédio e valorização da diversidade, entre outros pontos.

O material traz, ainda, o *link* de acesso para o Termo de Ciência e Acordo, que deve ser assinado pela empresa contratada. A adesão demonstra o compromisso de cumprir integralmente o Termo.



O fornecedor e/ou prestador de serviço **compromete-se a:**



Respeitar a **legislação anticorrupção** vigente.



Respeitar e valorizar as diferenças entre raça, etnia, cor, procedência nacional, religião, política, gênero, idade, estado civil, orientação sexual, pessoa com deficiência ou condição sociocultural.



Não se envolver em **qualquer forma de suborno**, esquema de propina ou oferecimento de qualquer tipo de incentivo para dirigentes, funcionários, prepostos, familiares de 1º ou 2º grau, cônjuges ou companheiros que exerçam funções públicas ou sejam representantes e/ou subcontratados do Shopping Vitória.



Não realizar **lavagem de dinheiro**.



Não realizar **qualquer prática corrupta**, fraudulenta, colusiva, coercitiva ou obstrutiva.



Não aceitar qualquer forma de favorecimento, preconceito ou discriminação em função de qualquer das **diferenças** entre raça, etnia, cor, procedência nacional, religião, política, gênero, idade, estado civil, orientação sexual, pessoa com deficiência ou condição sociocultural.

SV Ágil: nova ferramenta aperfeiçoa gestão de obras

No ano de 2024, o Shopping Vitória lançou o SV Ágil, ferramenta desenvolvida a custo zero e integrada ao portal intranet *mall*, site interno destinado ao uso de lojistas e departamentos do empreendimento. **O programa permite acompanhar as métricas das novas obras e reformas, promovendo ganhos em eficiência no gerenciamento de intervenções**, desde pequenos reparos até projetos mais complexos.

O novo recurso foi concebido para monitorar o andamento das obras realizadas pelos lojistas, garantindo maior controle e eficiência nos prazos. Agora, com o acompanhamento detalhado proporcionado pela ferramenta, as equipes podem atuar de forma preventiva, evitando atrasos e intercorrências.

A melhoria foi implementada em um sistema já utilizado pelos lojistas, tornando os marcos das intervenções mais claros e facilitando o monitoramento. Em caso de atrasos, as equipes de Arquitetura, Relacionamento com Lojistas e Comercialização intervêm de maneira proativa.



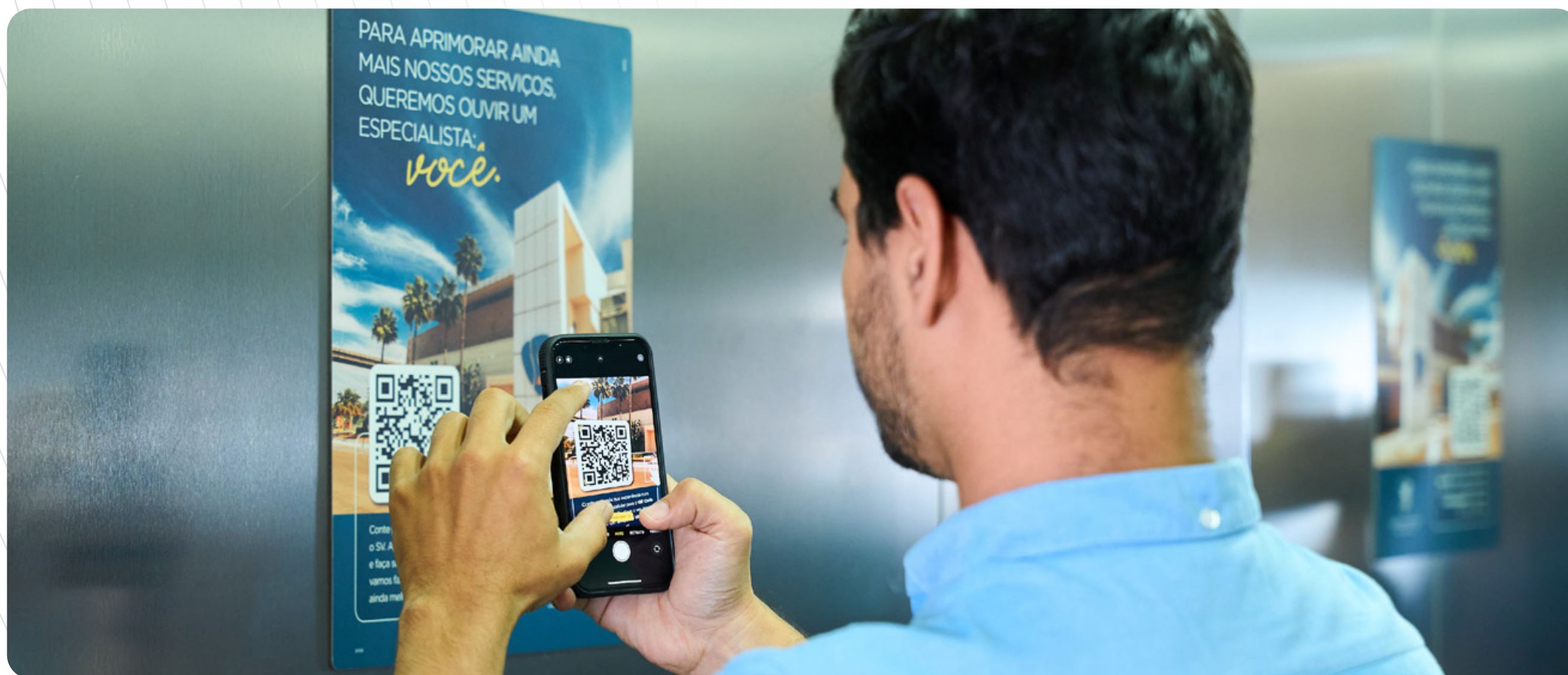
Embora não haja metas estabelecidas para o uso da ferramenta, a expectativa é que todos os ajustes sejam finalizados até 2025, permitindo sua utilização plena. **O escopo está dividido em duas fases.** Na primeira etapa, com duração de três a quatro meses, ocorrerão

os ajustes no processo. Já na segunda, serão feitas as adequações finais. A estrutura de funcionamento do SV Ágil foi apresentada aos representantes do Grupo Buaiz no encontro Hugb Day (foto) promovido pelo Hugb (*hub* de inovação do Grupo Buaiz).

NPS para ouvir clientes

O Shopping Vitória implementou em 2024 o **sistema de pesquisa de satisfação** Net Promoter Score (NPS). A solução busca ouvir os clientes e aprimorar continuamente a experiência no SV. A pesquisa inicial foi um experimento para consolidar a ferramenta em 2025, com uma amostragem mais fiel do público externo.

A pergunta aberta direcionada ao público é simples: "**De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o Shopping Vitória?**". Para incentivar a participação, foram instaladas comunicações especiais em *lounges*, totens, banheiros e elevadores.



Participação em associações

O Shopping Vitória é associado às seguintes entidades, atuando como interlocutor para a melhoria do setor em que atua, para o desenvolvimento da sociedade e para o avanço da economia capixaba e brasileira.

- **Associação Brasileira de Recursos Humanos - Seccional Espírito Santo (ABRH-ES)** **INICIATIVA 2024**
É a mais recente adesão do Shopping Vitória, com o intuito de buscar o aprimoramento nas políticas de RH.
- **Associação Brasileira de Shopping Centers (Abrasce)**
O SV contribui para o crescimento do setor e na defesa dos interesses dos *shopping centers*, nesta que é a entidade mais representativa para o segmento no país.
- **Confederação Nacional do Comércio de Bens e Serviços e Turismo (CNC)**
O Sistema Fecomércio-ES atende a todo o Espírito Santo, com a missão de contribuir para o desenvolvimento social e econômico do Estado.
- **ES Convention & Visitors Bureau**
Fundação sem fins lucrativos, fomenta a atividade econômica e o turismo de negócios no Estado.

Treinamento forma **brigadistas voluntários**



Dezoito colaboradores do Shopping Vitória aceitaram a missão de atuar como brigadistas voluntários e participaram do curso de treinamento de formação da equipe. A iniciativa foi feita **em parceria com o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo** (CBMES) e reforça a segurança do empreendimento, além de contribuir para o desenvolvimento de competências técnicas e humanas do time.

A cerimônia de certificação foi realizada no 1º Batalhão Bombeiro Militar (BBM) de Vitória. Cada

voluntário recebeu um kit, com capacete, colete e equipamento sonoro.

O programa Brigadista Voluntário é parte integrante de uma série de iniciativas de treinamento e prevenção de sinistros, **visando à segurança de toda a população fixa e flutuante do Shopping**. Essas ações garantem a manutenção contínua do selo Shopping Seguro, concedido pelo Corpo de Bombeiros.

Protocolo

Também com foco na segurança e na prevenção de acidentes, **foi promovido no ano o exercício de abandono de edificação**, cujo público-alvo foi a população noturna do Shopping Vitória. O treinamento direcionou-se aos colaboradores do SV, lojistas e profissionais terceirizados de segurança, entre outros públicos. Integra o protocolo de ações definido pelo Corpo de Bombeiros Militar para a renovação do Selo Shopping Seguro.

Mais informações sobre a segurança do SV estão publicadas, neste relatório, no conteúdo que versa sobre o Shopping Seguro, na [página 63](#).





04

Somos SV

SV lança programa **Fique Bem!**

Com o compromisso de aperfeiçoar as ações ligadas à promoção de saúde e bem-estar dos colaboradores e suas famílias, o Shopping Vitória lançou, no primeiro trimestre de 2024, o Fique Bem!

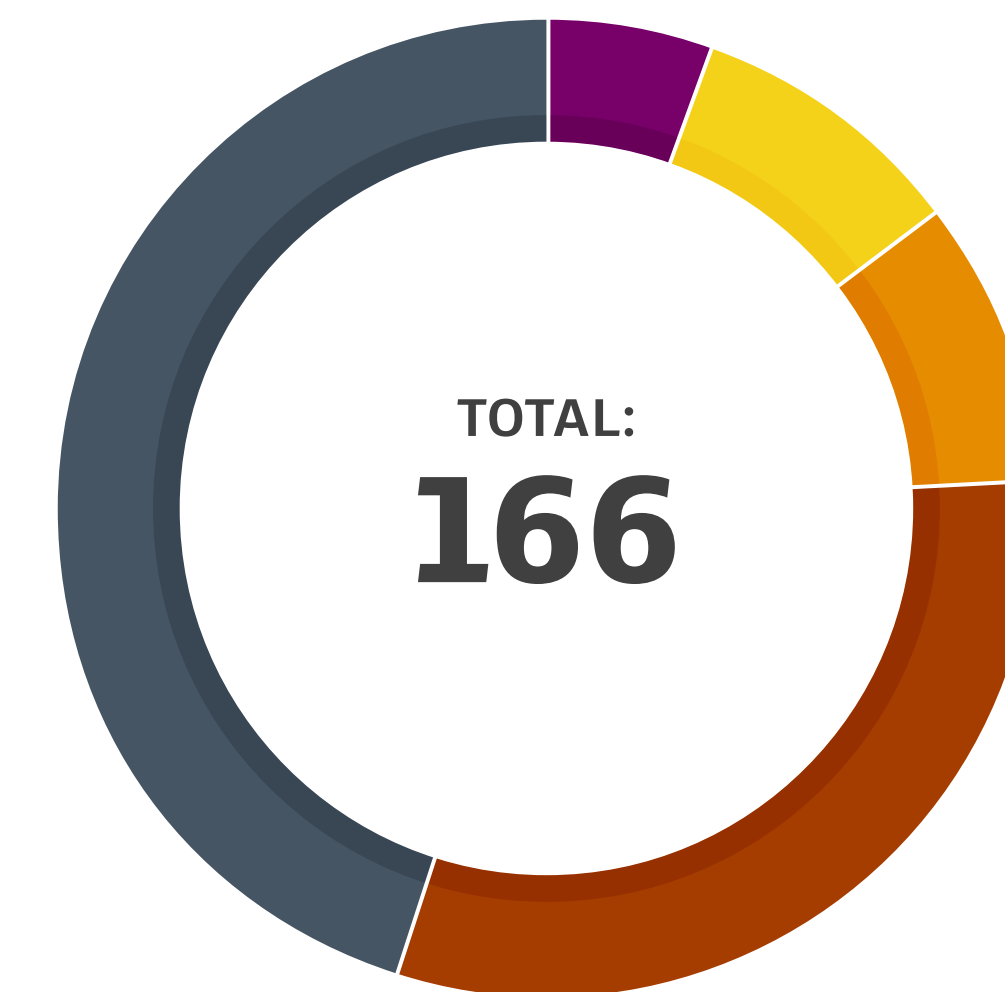
O programa é um serviço gratuito, com carência zero, que oferece um conjunto de benefícios para melhorar a qualidade de vida dos funcionários. Abrange assistências psicológica, financeira, jurídica, social e nutricional, com atendimento 24h por dia, sete dias por semana.

No ano, foram feitos 166 atendimentos, **disponíveis para os funcionários e seus familiares** (cônjuges e filhos com idade inferior a 24 anos) nos formatos *on-line* e presencial, de acordo com a especialidade demandada. Os agendamentos são efetuados em uma plataforma dedicada ao programa ou por meio de chamada gratuita pelo telefone disponibilizado.



Essa mobilização é uma das frentes do SV Bem-Estar, programa de qualidade de vida que, desde 2022, quando foi criado, desenvolve projetos para promover o **bem-estar emocional, social e profissional**, alinhados às diretrizes do GPTW, selo internacional – conquistado pelo Shopping Vitória – que certifica os melhores lugares para se trabalhar.

Atendimentos do **Fique Bem!** em 2024



■ Aconselhamento nutricional: 75	■ Orientação jurídica: 16	■ Consultoria financeira: 9
■ Apoio psicológico: 51	■ Assistência social: 15	

COMPROMISSO 2024

- ✓ Implementação do Fique Bem! no primeiro trimestre

CUMPRIDO



Orientações e práticas esportivas marcam a Sipat

Atividades esportivas, palestras de conscientização e dinâmicas de integração marcaram a edição 2024 da **Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (Sipat)**, iniciativa que, assim como o Fique Bem!, integra o programa SV Bem-Estar. A programação ocorreu de 23 a 28 de setembro.

Na abertura do evento, foi oferecido um café da manhã, seguido de bate-papo com a técnica de

segurança do trabalho. Essa atividade ocorreu nos dias 23 e 24, abordando o tema do ano da Sipat, **“Promovendo saúde e segurança”**. Os encontros direcionaram-se aos colaboradores que atuam nas áreas de operação, estacionamento e segurança, mas trabalhadores dos demais setores do SV também puderam participar.

Ao longo da Semana, ocorreram palestras, ministradas por especialistas convidados, sobre

saúde financeira, alimentação saudável e saúde da família.

No circuito externo, destaque para as práticas de canoagem e yoga, em quiosque na Curva da Jurema, no entorno do SV, para relaxamento e decompressão. Cada agenda dessa programação contou com um total de 50 vagas, com inscrições *on-line*.



Índices de **absenteísmo e turnover** registram novas quedas

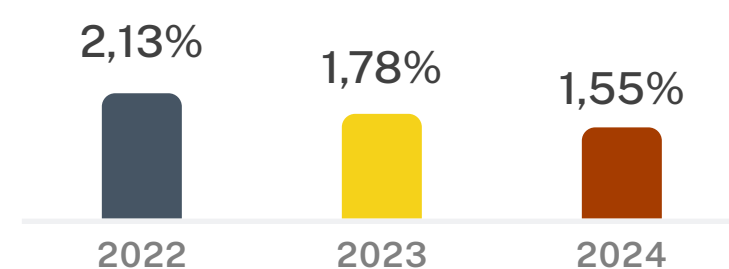
Os indicadores ligados à saúde organizacional e ao engajamento **seguiram demonstrando avanços e melhorias** no SV em 2024. No ano, o índice de absenteísmo (falta de pontualidade e assiduidade no trabalho) ficou em 1,55%, 0,23 ponto percentual a menos do que a taxa de 1,78% de 2023. Vale lembrar que 2023 já havia marcado recuo em relação a 2022, quando o indicador chegou a 2,13%.

O índice de *turnover* (rotatividade) também apontou queda, fixando-se em 5,25% em 2024,

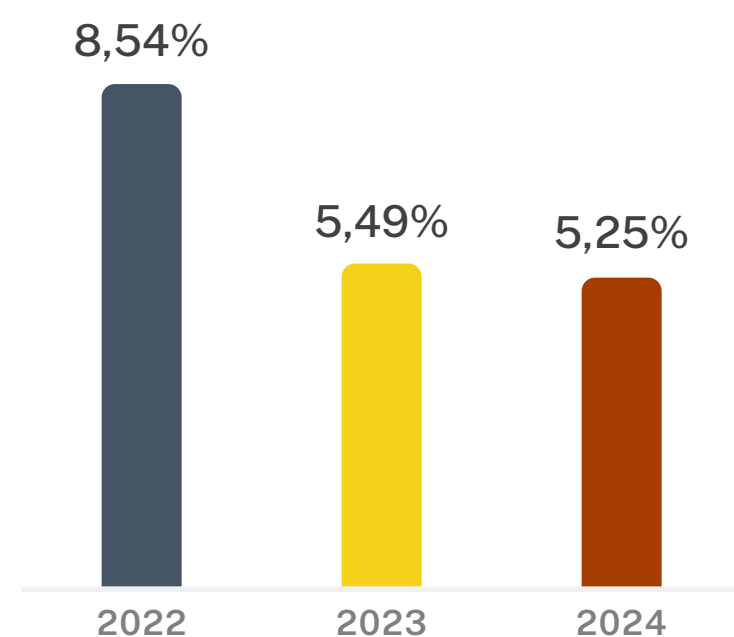
patamar 0,24 ponto percentual inferior aos 5,49% de 2023, exercício que já havia assinalado baixa no comparativo com o ano anterior – em 2022, o resultado posicionou-se em 8,54%.

As **melhorias nos indicadores** são atribuídas à implementação do programa SV Bem-Estar, em 2022, e à atuação mais presente do setor de Recursos Humanos.

Índice de **absenteísmo**



Índice de **turnover**



29 ações de Saúde e Segurança do Trabalho

O Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt) do Shopping Vitória realizou, em 2024, 29 ações para os colaboradores, **número maior que o registrado em 2023** (27 ações). Uma das medidas mais relevantes no período foi a inclusão dos *pitches* (falas breves e orientativas) nas áreas, abordando questões sobre ergonomia e segurança.

Além disso, processos de **monitoramento da saúde do trabalhador** tiveram seu espaço ampliado, com acompanhamento por meio de painel em *Power BI*.

No período, a empresa promoveu sessões de ginástica laboral, uma ação que previne problemas ocupacionais como dores articulares, entre outros. Houve, ainda, campanha de hidratação no verão, para reforçar a conscientização de ingestão de água, com distribuição de água de coco; dinâmica com os colaboradores enfatizando a saúde mental durante o Janeiro Branco; distribuição de kits de escovação para estímulo dos cuidados com a saúde bucal; alerta para os cuidados sobre LER (Lesões por Esforços Repetitivos) e Dort (Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho), com palestra com fisioterapeuta.

As datas comemorativas também movimentaram o calendário de ações. Em março, por ocasião das celebrações do Mês da Mulher, houve momentos de interação, distribuição de brinde, bate-papo sobre “Mulher & Mercado de Trabalho” e palestra sobre a Lei Maria da Penha, em que uma delegada informou sobre o que prevê a legislação e alertou para as situações de abusos. Destaque também para a roda de conversa sobre saúde, sexualidade feminina e autocuidado, ministrada por fisioterapeuta.



Por uma **alimentação** mais saudável

Ao longo do ano, foi constante o incentivo à alimentação saudável. No **Dia Mundial da Saúde**, 7 de abril, os colaboradores ganharam uma sacola com frutas e uma mensagem de conscientização (na foto, está a equipe de Segurança com os itens). O estímulo à consulta nutricional pelo Fique Bem! também esteve no foco no período, assim como a entrega de frutas durante a Sipat. A empresa de plano de saúde parceira do SV mobilizou-se em outra iniciativa no ano, e trouxe uma quitanda com vegetais para serem consumidos pelos colaboradores.

Outros destaques Sesmt



Dinâmica com os colaboradores para **prevenção de acidentes** no ambiente de trabalho.



Palestra com agente da Guarda de Trânsito sobre os **cuidados no tráfego**.



Campanha de **vacinação** da influenza. Disponibilização gratuita da vacina tetravalente para todos os colaboradores.



Outubro Rosa (foto 1) e Novembro Azul (foto 2): palestra e ações de conscientização sobre **saúde feminina e masculina**.



Serviços de Saúde no Trabalho

- **Cipa:** comissão interna para minimizar situações de risco
- **PCMSO:** Programa de Controle de Medicina de Saúde Ocupacional
- **LTCAT:** Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho
- **PGR:** Programa de Gerenciamento de Riscos
- **Sipat:** Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho
- **DSS:** Diálogo semanal de segurança com as áreas operacionais

Benefícios e garantias

- 🍷 Ticket alimentação sem desconto em folha
- 🎁 Vale-folga de aniversário
- 🎁 Presente de aniversário
- 👤 3 modalidades de plano de saúde
- 🦷 Plano odontológico
- 👶 Auxílio-creche para as colaboradoras após o retorno da licença-maternidade
- 🧘 Ginástica laboral
- 🎁 Kit natalino
- 🎓 Convênio com universidades para desconto em curso
- 💰 Plano de Previdência Privada
- 🚗 Vale-transporte ou estacionamento sem desconto em folha
- 🏋️ Parceria com academia para custeio de 50% do valor pela empresa
- 💬 Programa Fique Bem!
- ✍️ Programa de treinamentos

Plano de Cargos e Salários e premiação por **desempenho** são estruturados

A estruturação do Plano de Cargos e Salários está em avanço, com **várias etapas já tendo sido executadas**.

O setor de Recursos Humanos também fez, no período relatado, a atualização das descrições de todos os cargos da empresa (cerca de 80) e definiu os requisitos de reajuste e promoção. A meta é que o Plano entre em vigor em 2025.

Também em 2024, a gestão de RH idealizou o Programa de Premiação por Desempenho (PPD), cujo objetivo

é **reconhecer o esforço dos colaboradores** que atingem suas metas individuais e contribuem no alcance das metas setoriais e institucionais.

A iniciativa proporcionará ganhos variáveis adicionais à remuneração anual, sob forma de premiação pelo desempenho, alinhada à estratégia da instituição, e desde que cumpridas as regras estabelecidas e alcançados os resultados que sustentam o negócio.

As metas também estão definidas e serão acompanhadas ao longo de 2025. Em 2026, o SV efetivará a medição e já concederá as remunerações.

COMPROMISSO 2025

- Definir as metas do Programa de Premiação por Desempenho (PPD). Implementar o Plano de Cargos e Salários.

COMPROMISSO 2026

- Dar início à concessão das remunerações de PPD.

GPTW confirma Shopping Vitória como **melhor lugar para trabalhar**

O Shopping Vitória renovou, em 2024, o selo Great Place To Work (GPTW), **certificação internacional que reconhece as melhores empresas para se trabalhar** e confirma a reputação do SV no mercado como um ótimo lugar para suas equipes. A recertificação foi alcançada com a obtenção da pontuação 80, dez a mais do que o mínimo exigido pelas regras.

Os quesitos avaliados pelo público interno são **credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho de pertencimento e camaradagem**.

A pesquisa com colaboradores quanto ao clima na empresa tem por intuito analisar o resultado e pensar em ações para aprimorar ainda mais essa ambiência. Nesta última edição, a sexta seguida em que o selo é conquistado, o SV registrou o índice de 96% de participação de colaboradores respondentes. É a **segunda maior taxa de engajamento dos funcionários** na pesquisa desde o ingresso da empresa na iniciativa, em 2018.



Comitê de Clima entra em ação

Para contribuir com um ambiente de trabalho cada vez melhor, o Shopping Vitória **ativou o Comitê de Clima em 2024**. Os integrantes se reúnem mensalmente para expor a sua perspectiva em relação a determinada pauta sugerida pelo RH.

O comitê conta com **12 componentes**, cada um deles representando uma área. Nos encontros, há trocas, compartilhamentos e apresentação dos próximos projetos da área de Recursos Humanos, abrindo o debate para opiniões e sugestões.

3.600 horas de **treinamento** para o time

Os colaboradores do Shopping Vitória **tiveram acesso a cursos e treinamentos** que, juntos, somam uma jornada de desenvolvimento de 3.600 horas. Uma das ações que se sobressaíram foi o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), que promoveu eventos como o “Treinamento de Liderança: Cultura e Estratégia”, uma oportunidade de imersão e enriquecimento de experiências.

Na frente de atuação da **Universidade Corporativa do Shopping Vitória** (UCSV), os destaques são as escolas de *Compliance*, *Onboarding*, Desenvolvimento e Desempenho (equipe e líderes) e suas respectivas trilhas de conhecimento, além da Escola de Líderes. As aulas são *on-line*, sendo disponibilizadas pela plataforma da UCSV.

Os investimentos em treinamentos técnicos representaram um aporte de R\$ 216 mil em 2024, cifra 35% superior aos R\$ 160 mil aplicados em 2023. A atuação para os treinamentos concentrou-se sobretudo no desempenho do colaborador, munindo-o de mais ferramentas e conhecimento para sua performance.

Em 2025, será trabalhado um **novo cronograma de treinamentos**, direcionado à criação de escolas funcionais, focando o cargo e as necessidades das tarefas exercidas pelos profissionais.

Avaliação de Desempenho aprofunda abordagens

Em 2024, o Shopping Vitória adotou uma mudança significativa em sua metodologia de Avaliação de Desempenho, evoluindo do formato 90° para o 180°. Essa transição traduz a adoção de práticas mais amplas para avaliação.

Na versão 90°, utilizada nos anos anteriores, o processo era realizado de maneira unidirecional, sendo então o gestor o único responsável



► **140 colaboradores** participaram da Avaliação de Desempenho em 2024, no formato 180°. Quinhentas ações de PDI foram mapeadas.

por averiguar o desempenho do liderado. Nesse antigo modelo, 132 funcionários do SV, incluindo até o nível de Diretoria-Geral, foram analisados em 2023.

Já em 2024, a adoção do formato 180° propiciou uma **abordagem mais participativa**. Além do *feedback* do superior imediato, passou a ser considerada a autoavaliação do colaborador. Nesta nova configuração, 140 colaboradores foram avaliados, mantendo a abrangência até o nível da Diretoria-Geral.

A implementação do formato 180° também se alinhou ao fortalecimento do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Em 2024, foram mapeadas 500 ações voltadas ao crescimento profissional dos colaboradores. Trata-se de **iniciativas personalizadas para desenvolver competências e aprimorar o desempenho** de cada integrante do time.

Censo vai avaliar ações em diversidade e inclusão

Em 2024, o Shopping Vitória contava com 151 colaboradores, sendo 77 homens (51% do total) e 74 mulheres (49%). Os dados representam **maior equilíbrio entre os gêneros masculino e feminino** no comparativo com 2023, quando o SV tinha em seu quadro 79 homens (55%) e 64 mulheres (45%), somando 143 colaboradores.

Em outubro de 2024, a organização deu os **primeiros passos visando à implementação de um projeto de diversidade e inclusão**, disponibilizando para a consultoria contratada todos

os documentos aderentes a essa pauta. O Comitê de Sustentabilidade, também criado no ano, fez o letramento de noções básicas. Também serão feitos um censo e uma pesquisa de percepção de **diversidade e inclusão**, em 2025, para levantar os dados dos colaboradores e mapear oportunidades de melhorias em diversidade e inclusão.

No ano de 2025, os números da pesquisa serão analisados para estudar ações e projetos atrelados a essa demanda.

Quadro de **colaboradores**: distribuição por gênero e idade

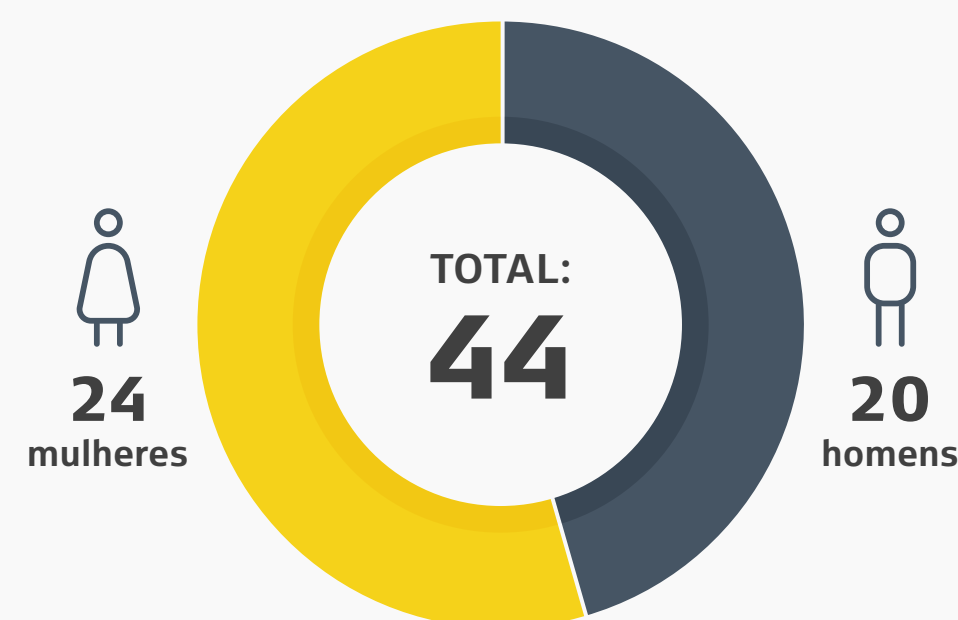
IDADE	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Abaixo de 30 anos	22	19	41
De 30 a 50 anos	44	44	88
Acima de 50 anos	11	11	22
TOTAL	77	74	151

Obs.: além dos empregados, o quadro contava com cinco estagiários e seis menores aprendizes em 2024.



▶ **EVOLUÇÃO.** Kickoff com profissionais do SV deu início ao projeto que vai pensar em políticas de diversidade e inclusão. Documentos e dados estão sendo avaliados para construir e direcionar ações.

Contratações em 2024



Shopping de Ideias valoriza projetos implementados

Iniciativa que valoriza projetos inovadores, o Shopping de Ideias adotou um novo formato em 2024, ano da sua quarta edição. **O foco passou a ser a valorização das ideias já implementadas**, que trouxeram melhorias aos mais variados setores do Shopping Vitória, desde as áreas de operação e manutenção até as de comunicação, treinamentos de pessoal e segurança. Essas soluções foram reunidas na categoria “Ideias Implementadas”. Concorreram nesse grupo nove projetos.

Nos anos anteriores, as inscrições contemplaram apenas as ideias inéditas, que também foram incluídas na edição em relato, em uma categoria especial, chamada de “Melhor Ideia Projeto”, a qual teve outras nove propostas na disputa.

O Shopping de Ideias **premia financeiramente os autores das propostas vencedoras**, escolhidas pelo Comitê de Inovação. As sugestões devem visar à otimização de custos, às melhorias de processos e à experiência para o cliente.

Parceiro desse programa, o Hugn (Hub de inovação do Grupo Buaiz) atua na **mentoria e na incubação dos projetos captados**. Desse modo, garante que cada ideia receba a orientação e o apoio necessários,



desde a concepção até a implementação, tornando-as eficazes e viáveis.

As duas primeiras colocações na categoria “Ideias Implementadas” **focaram a eficiência e a redução de custos**. O primeiro lugar inovou ao sugerir o acionamento elétrico das descargas dos banheiros da Praça de Alimentação, substituindo o antigo sistema, que exigia troca de pilhas. A mudança trouxe economia financeira, pois o custo

por unidade caiu de R\$ 270,00 para R\$ 70,00, dispensando a substituição de pilhas.

A ideia vice-campeã defendeu a **melhoria no descarte de água usada pela equipe da limpeza**, por meio da criação de uma área de contenção ligada diretamente à rede de esgoto, com um ralo que permite que a água fique empocada. Ao final do serviço, a equipe realiza a limpeza do ralo, removendo os detritos de forma rápida e eficaz.



As ideias vencedoras

CATEGORIA “IDEIAS IMPLEMENTADAS”

- 1 Acionamento elétrico nas descargas dos banheiros da Praça de Alimentação. Prêmio: R\$ 10 mil
- 2 Melhoria no descarte de água. Prêmio: R\$ 7 mil
- 3 Ponto de água potável para eventos. Prêmio: R\$ 3 mil
- 4 Como descartar resíduos. Prêmio: R\$ 2 mil
- 5 Melhoria na comunicação externa. Prêmio: R\$ 1 mil

CATEGORIA “MELHOR IDEIA PROJETO”

- 1 Segurança contra incêndio a baterias de lítio e carros elétricos. Prêmio: R\$ 4 mil

COMPROMISSOS 2024

- Plataforma de Estoques do Marketing** (primeiro lugar do Shopping de Ideias 2023): ferramenta foi implementada e está sendo utilizada.
- Canal de WhatsApp para lojistas, com uso de inteligência artificial (IA):** o SV estendeu o prazo de execução para 2025. Projeto terá novo fornecedor.

CUMPRIDO



Integrar para somar

Para integrar e impulsionar o time, o SV promoveu o Café com Diretor (foto). O ciclo de encontros tem por finalidade a **aproximação entre o diretor-geral e a equipe**, com foco especial na integração dos colaboradores recém-contratados.

O momento oferece troca de ideias, experiências e aprendizado, criando um ambiente cada vez mais colaborativo, inclusivo e inspirador. Uma nova edição está programada para 2025.

Em 2024, também foi realizado o Churrasco & Resultado, uma confraternização com o time do Shopping para **divulgar as conquistas e relembrar os desafios do período**.

Já a comemoração do Dia Internacional da Família, em maio, **trouxo os familiares dos profissionais para conhecerem a rotina do SV** e proporcionou aos participantes uma vivência do negócio. Café da manhã de boas-vindas, concurso de desenho com premiação, *tour* pelas áreas administrativas do SV, sessão de cinema e entrega de presentes pontuaram o evento.



Dia da Empatia: no lugar do outro

Colocar-se no lugar do outro é um ato empático. Refletindo sobre essa premissa, os colaboradores do Shopping Vitória participaram de uma ação em que puderam **trocar de função com um colega da empresa**. A atividade ocorreu de 10 a 14 de junho, por ocasião do Dia da Empatia (12/06).

Dessa forma, um trabalhador teve a oportunidade de vivenciar a rotina e os desafios de outro, **fortalecendo a compreensão mútua e o espírito de equipe**. Foi o terceiro ano de realização da iniciativa, que teve recorde de participação em 2024, com 59 funcionários. As outras duas edições ocorreram em 2023, com 55 profissionais, e 2019, com 40.

Bem-sucedido, o case foi **finalista na categoria “Gestão de Pessoas” do Prêmio Abrasce 2024**, da Associação Brasileira de Shopping Centers.





05

Junto da gente: comunidade e inclusão



Ações sociais beneficiam mais de **6 mil famílias**

Em 2024, o **Shopping Vitória intensificou seu compromisso com a sustentabilidade**, promovendo dez ações de responsabilidade social com impacto positivo em mais de dez comunidades em vulnerabilidade da Grande Vitória.

Alcançando um público superior a 6 mil famílias capixabas, os projetos contemplaram públicos de diversas faixas etárias e permitiram a **transferência direta de recursos para movimentos de assistências médica, psicossocial e educativa**, entre outras.

As mobilizações foram feitas pelo SV em parceria com Instituto Américo Buaziz (IAB), braço social do Grupo Buaziz. Entre os destaques, estão a renovação de recordes de arrecadação da Loja Vazia e da Loja de Brinquedos Vazia e o lançamento do projeto Mochila Solidária.



Mochila Solidária **INICIATIVA 2024**

Nova mobilização no guarda-chuva das ações sociais do SV. Criada em 2024, oferece **suporte a famílias carentes durante o período de volta às aulas**, uma vez que mochilas e tênis estão entre os produtos mais caros da lista de volta às aulas e não são doados pelas prefeituras, que concentram a distribuição em uniforme e material escolar. A campanha ocorreu de 16 a 26 de janeiro, tendo sido destinada a crianças de 4 a 15 anos matriculadas na rede pública.

O Shopping disponibilizou, ainda, um ponto de entrega para esses itens e também para material escolar. No caso de mochilas e tênis, foram aceitos aqueles em perfeito estado de conservação ou até mesmo novos. No total, **700 famílias foram beneficiadas** por meio da parceria com as duas instituições que receberam e distribuíram o material: Cestas do Bem (200 famílias) e Amaes (500 famílias).



Loja Artes Amaes

Campanha em prol da **Associação dos Amigos dos Autistas do Espírito Santo** (Amaes), entidade que atende cerca de 1.300 crianças e adolescentes por ano.

A iniciativa ocorreu durante o Abril Azul e **arrecadou R\$ 45 mil** por meio da comercialização das peças – camisetas, bonés, acessórios e outros itens de artesanato, feitos por mães e voluntárias artesãs da instituição. Também simbolizando o apoio à causa, o SV iluminou com a cor azul sua fachada. Aderiu, ainda, à caminhada “União pela Pessoa com Autismo”, no dia 14 de abril, com saída da Praia de Camburi.



A Loja Vazia

Promovida de 3 de julho a 4 de agosto, a **11ª edição renovou o recorde**. Foram arrecadadas 42.954 peças em 2024, 14% a mais do que as 37.789 do ano anterior.

A dinâmica da Loja Vazia promove uma **inversão do consumo tradicional**. O público é convidado a doar itens em bom estado, que são expostos nas prateleiras e araras da loja. Ao final do dia, as doações são recolhidas, permitindo que a loja reabra vazia no dia seguinte, pronta para receber novas contribuições.

As peças são direcionadas para o bazar de cada instituição beneficiada, que realiza um dia D de vendas, bastante aguardado pela comunidade. Toda a verba arrecadada com a comercialização é destinada a projetos das próprias entidades.

ENTIDADES BENEFICIADAS PELA LOJA VAZIA:

- **Afecc** (Associação Feminina de Educação e Combate ao Câncer): Ações beneficiaram 13.611 pacientes no tratamento do câncer. A maioria são mulheres, a partir dos 18 anos.
- **IJBS** (Instituto Jutta Batista da Silva): Com o projeto, 135 famílias foram atendidas. A maioria são mulheres e crianças. Valor arrecadado: R\$ 53.287,00.
- **FBPC** (Fundação Beneficente Praia do Canto): As atividades realizadas contemplaram 243 crianças e adolescentes. Valor arrecadado: R\$ 59.300,00.



- **Asilo dos Idosos de Vitória:** Foram beneficiados 80 idosos residentes na instituição.
- **Associação Cestas do Bem:** 200 famílias em vulnerabilidade social tiveram apoio por meio da iniciativa. Valor arrecadado: R\$ 10.530,00.
- **Amaes** (Associação dos Amigos dos Autistas do Estado do Espírito Santo): Com a campanha, 1.300 crianças e adolescentes receberam apoio e atendimento. Valor arrecadado: R\$ 47.530,93.
- **Secri** (Serviço de Engajamento Comunitário): As ações atenderam 190 crianças e adolescentes.
- **Associação Albergue Martim Lutero (AAML):** As ações ajudaram, em média, 900 pessoas por ano, entre crianças, adultos e idosos. Valor arrecadado (primeiro dos dois bazares): R\$ 73 mil.

A Loja de Brinquedos Vazia

A ação arrecadou 19.602 brinquedos novos ou em bom estado de conservação em 2024, batendo um **novo recorde gerando um aumento na arrecadação de 68,8%** sobre o marco anterior de 2023, ano em que foram recolhidas 11.609 unidades. A campanha ocorreu de 11 setembro a 5 de outubro, Mês da Criança. O projeto segue a mesma dinâmica de A Loja Vazia, gerando receita para cada participante. Amais, Acacci, FBPC, João XXIII, ACPC e Apae Vitória foram as instituições beneficiadas em 2024.

Os brinquedos são utilizados para diversos fins, como: montagem para brinquedoteca nas instituições, presente para crianças das entidades e das comunidades no Dia das Crianças e venda no bazar das organizações.



Loja Outubro Rosa

Apresentando o tema “Cuidado que faz viver”, a campanha arrecadou R\$ 477.583,00 com a venda de produtos alusivos ao Outubro Rosa e R\$ 19.720,00 com a comercialização de artesanatos. A mobilização é feita pela Afecc, que realiza mais de **557.322 atendimentos anuais** para pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) no Hospital Santa Rita.

O SV cede uma loja e apoia na divulgação, além de engajar no movimento Outubro Rosa, iluminando a fachada do empreendimento na cor da campanha.





Loja Da Tutte Mani

Mobilização no espaço cedido pelo Shopping colocou à venda artigos bordados à mão, feitos por **voluntárias do Instituto Jutta Batista da Silva**, como toalhas de banho, lençóis, almofadas e panos de prato. O dinheiro arrecadado pela campanha, realizada de 19 de novembro a 24 de dezembro de 2024, foi revertido a projetos sociais de 11 municípios da Região Serrana do Estado.



Adota Pet

Feira em que foram disponibilizados **dez pets para adoção** (sete cachorros e três gatos). Os animais, resgatados após abandono, receberam tratamento do Centro de Inclusão e Cidadania – Instituto Tereza Rachel, sendo entregues para adoção castrados e vermifugados. O evento ocorreu em 5 de outubro, com espaço disponibilizado pelo SV.



Papai Noel dos Correios

Cartinhas foram recebidas na campanha, com **pedidos de alunos de escolas da rede pública**, situadas em regiões de vulnerabilidade social. As mensagens solicitavam brinquedos, como bolas e bonecas, roupas, calçados e material escolar. O SV abriu um ponto de retirada de cartas para adesão ao Natal dos Correios. A campanha conseguiu arrecadar 1.484 presentes no total.

Trenzinho Solidário

Pelo trenzinho, as crianças puderam passear por dentro da decoração natalina do SV, em uma atividade lúdica que aliou diversão e solidariedade.

Com arrecadação bruta de R\$ 107.370,00, **a renda obtida com os ingressos para a atração interativa foi destinada à Amaes**, para manutenção das atividades da entidade ao longo de 13 meses.

Espaço do Bem

A ação de Natal do Shopping Vitória abriu as portas para **15 micro e pequenos empreendedores artesãos** vinculados a instituições sociais. Eles comercializaram suas produções, gerando oportunidades em um período estratégico de vendas de fim de ano. A exposição ocorreu de 9 de novembro a 24 de dezembro.



Campanhas ajudam vítimas da chuva

Para ajudar as vítimas dos **eventos climáticos extremos que atingiram a Região Sul do Estado**, o Shopping Vitória engajou-se, em março, na Campanha SOS Chuvas, ação feita em parceria com o IAB, a Escola Americana de Vitória, instituições do Grupo Buaziz e a Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes).

O SV abriu um **ponto de arrecadação para recebimento de doações**, no estacionamento do Cinemark. Os itens de maior necessidade foram garrafas de água potável, roupas, produtos de higiene pessoal e limpeza. As entregas puderam ser feitas durante o horário de funcionamento do Shopping, das 10h às 22h.

Em maio, o SV também montou um **ponto de recolhimento de mantimentos para vítimas da chuva no Rio Grande do Sul**. O desastre climático provocou a pior enchente da história do Estado gaúcho.



SV lança projeto contra trabalho infantil

Ciente de que o trabalho infantil é uma mazela muito mais ligada ao campo social do que à área de segurança, o Shopping Vitória lançou em 2024 o **Todos pela Infância**. Pioneiro entre os shoppings do Estado, o projeto visa a combater a exploração de crianças e adolescentes por parte de adultos, um problema que se intensificou na pandemia e reforçou o alerta de que era preciso fazer algo.

Após profundas pesquisas de campo para selecionar a melhor metodologia a ser aplicada, a iniciativa foi implementada em **parceria com a Associação Cidade Escola Aprendiz**, organização da sociedade civil com 27 anos de atuação, voltada à promoção da educação integral e ao desenvolvimento de territórios educativos. A instituição é reconhecida pela excelência em seu trabalho, tendo sido premiada na categoria

"Direitos Humanos e Inclusão" por um projeto nessa frente desenvolvido em São Paulo, também para o segmento de *shopping center*.

A organização promoveu treinamento das equipes de trabalho do SV, desde assistente social até os colaboradores diretos e indiretos das áreas de segurança. Também envolveram-se na iniciativa a equipe do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e o setor de qualidade, entre outros.

Criado em julho, o Todos pela Infância tem como ponto de partida a realização de abordagens a crianças e a adolescentes que circulam nos variados espaços do *mall*, vendendo produtos como ambulantes ou em situação de mendicância.

O contato é feito por assistentes sociais (foto) contratadas pelo SV.

A jornada de atendimento tem como principais objetivos ser uma escuta aberta para entender as dificuldades das famílias, fazer a interlocução com outros parceiros do programa e acionar os órgãos responsáveis para apoiar na recolocação profissional dos pais, tirando os filhos das ruas.

Uma das intervenções mais relevantes na mobilização tem como parceira a instituição Salesiano, por meio do Programa Cesam – Centro Salesiano do Adolescente Trabalhador, que abriu suas portas permitindo o encaminhamento de



adolescentes em situação de trabalho infantil que tenham o perfil para o programa Jovem Aprendiz.

As parcerias estabelecidas vêm ampliando o impacto das atividades, criando uma rede sólida e integrada que fortalece o compromisso de promover mudanças significativas e duradouras na vida das crianças e dos adolescentes atendidos, por meio da garantia dos seus direitos.



Alguns pontos da metodologia

- As assistentes sociais que atuam no projeto vão ao encontro da criança ou do adolescente em situação de trabalho infantil e fazem a abordagem social. As profissionais se apresentam, falam sobre o projeto e informam sobre o espaço criado dentro do Shopping (Núcleo Social), destinado a receber esses jovens. Nesse ambiente, são oferecidas atividades lúdicas.
- As informações essenciais colhidas durante a conversa são coletadas e geram um relatório social.
- A criança ou adolescente, se já não era acompanhado, passa a ser acompanhado pela rede de proteção.
- Espera-se dos órgãos responsáveis os relatórios ou devolutivas sobre as intervenções realizadas com a família.

Avanços para 2025

- Enfoque na capacitação e sensibilização de diversos públicos.
- Treinamento contínuo aos profissionais envolvidos no projeto.
- Participação mais ativa nos espaços de discussão sobre os direitos e o desenvolvimento de crianças e adolescentes.

Números do projeto (julho a dezembro/2024)



Abordagens feitas pela assistência social do SV:

400



Crianças e adolescentes identificados em situação de trabalho infantil:

83



Casos encaminhados para o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti):

45



*Cadastros e relatórios enviados para as secretarias municipais de Assistência Social.

Quem é parceiro

O projeto Todos pela Infância conta com diversos **parceiros públicos**, como as secretarias de Assistência Social dos municípios de Vitória, Cariacica, Serra, Vila Velha e Viana (na Grande Vitória), além do Instituto Americo Buaiz (IAB). Integram a mobilização também **entidades da rede de proteção da criança e adolescente**, como os Conselhos Tutelares e de

Direitos da Criança e do Adolescente, o Conselho de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente de Vitória (Concav) e os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (Creas) de Maruípe, Bento Ferreira e Centro (em Vitória), da Serra e de Viana.

Novas **vagas exclusivas** para gestantes e pessoas com TEA

O Shopping Vitória ampliou o número de vagas de estacionamento exclusivas para gestantes e pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), criando mais dez espaços, no total, para os dois públicos.

Sete novas vagas para pessoas grávidas se somam às três que já existiam para esse grupo, totalizando, portanto, dez. Os espaços estão disponíveis no subsolo, sendo três na Ala Mar, dois na Galeria Enseada e mais dois no subsolo Cinemark.

Situam-se em áreas cobertas, garantindo maior conforto.

A medida visa a proporcionar mais comodidade.

Foi uma proposta apresentada no Shopping de Ideias, programa de estímulo à inovação e à criatividade dos colaboradores do SV, premiando as melhores sugestões. Leia mais sobre o Shopping de Ideias na [página 48](#).

Já o número de espaços para pessoas com TEA dobrou em 2024, passando de três para seis. As vagas estão situadas no subsolo da Galeria Enseada (1), no subsolo da Ala Mar (1), no subsolo do Cinemark (1), no P2 (1) e no Estacionamento Parque (2). Vale lembrar que o Shopping já promove a distribuição, mediante empréstimo gratuito,



de cordão de identificação para pessoas com o transtorno e com deficiências ocultas.

São disponibilizados, ainda, **abafadores de ruído**. Pessoas com TEA, frequentemente, têm hipersensibilidade auditiva, e esses equipamentos ajudam a reduzir estímulos sensoriais excessivos, promovendo conforto e bem-estar em ambientes de grande movimentação de pessoas.



Vagas especiais no estacionamento

PREFERENCIAIS	2023	2024
Idosos	98	89
PCDs	36	29
Pessoas com TEA	03	06
Gestantes	03	10

Obs.: a mudança do número de vagas segue um estudo que acompanha a demanda por esses espaços, ajustando a disponibilidade à procura.

MAIS SOBRE **ACESSIBILIDADE**



CARRINHOS DE BEBÊS

- 79 carrinhos de bebê até 15 kg
- 4 carrinhos de 15 a 25 kg



WI-FI

- Disponibilidade gratuita do serviço de conexão sem fio, mediante cadastro.



CADEIRAS DE RODAS: GRATUITAS PARA PESSOAS COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO

- 11 no total (7 motorizadas e 4 não motorizadas, sendo uma para pessoa com obesidade).
- Retirada: 1º Piso



ABAFADORES DE RUÍDO PARA PESSOAS COM TEA

- Quantidade: 5
- Retirada do material, por empréstimo gratuito, é feita no Espaço Família, mediante preenchimento de um termo de responsabilidade e apresentação de documento de identificação.



ESPAÇO FAMÍLIA

- Amamentação, higienização de bebês, alimentação de crianças e empréstimo de carrinhos.
- Localização: 1º Piso



CORDÃO DE IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS OCULTAS

- Oferecido gratuitamente no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Espaço Família, situados no 1º Piso.



+Segurança: totem para registrar B.O.

Um novo serviço para os clientes foi disponibilizado no ano, o totem de autoatendimento da Delegacia On-line (Deon), integrado ao sistema da Polícia Civil. A instalação **permite registrar boletins de ocorrência de forma rápida e prática**, sem a necessidade de deslocamento até uma delegacia.

A plataforma possibilita **registrar crimes como extravio de documentos e crimes contra o patrimônio** (exceto homicídios, estupros, sequestros e furtos ou roubos de veículos). Para utilizá-la, é necessário ser maior de 18 anos e ter e-mail válido.

A iniciativa é uma inovação do governo do Estado, por meio da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (Sesp) e da Polícia Civil, que escolheu o Shopping Vitória como o primeiro local para a instalação do terminal.

Praça de Alimentação **revitalizada**

A nova Praça de Alimentação será inaugurada totalmente revitalizada. Repaginado, o ambiente ganhará **novo mobiliário e iluminação**. As obras começaram em março de 2024 e devem ser concluídas até o fim de outubro de 2025.

Todas as lojas e operações do centro de compras **estão funcionando normalmente durante a reforma**, com o atendimento ao público nos turnos. Os ambientes são sinalizados para garantir a segurança do público e dos colaboradores.

A primeira fase da intervenção, concluída no fim de 2024, incluiu a retirada do mezanino, onde funcionava uma operação de games. A loja foi reposicionada no 1º Piso da Ala Avenida.

Também foi realizada nessa etapa a troca de mobiliário e piso. Já na segunda fase do projeto ocorrerão a aplicação de revestimento, acabamento e paisagismo e a implantação de cobertura metálica, com **conclusão prevista para o segundo semestre de 2025**.

COMPROMISSO 2024

CUMPRIDO



- ✓ Entrega da primeira fase da obra até o final do ano.
A etapa incluiu a retirada do mezanino.

COMPROMISSO 2025

- Entrega da obra completa.



Ala Parque em construção: nova conexão com o público

Para agregar ainda mais opções ao público, o Shopping Vitória começou a construir a Ala Parque. O espaço trará **duas novas praças de convivência e gastronomia e lojas de marcas exclusivas**, em um ambiente amplo para gerar conexões, compras e lazer. A primeira etapa está prevista para ser entregue em julho de 2025, e a segunda, em outubro. É estimada, até o encerramento da obra, a criação de 400 empregos, entre diretos e indiretos.

Até o fim de 2024, a Ala Parque já contava com 70% das lojas negociadas. Entre os destaques que

vão compor a nova área, estão **marcas inéditas no mercado capixaba** como a NV, Samsonite, Maria Filó e LoftyStyle, que escolheram o Shopping Vitória como estratégia para inserção no mercado capixaba. Lojas Diniz Prime, Live e Visão Express também serão abertas.

O novo espaço está sendo construído na antiga área da Lojas Americanas, seguindo tendência de lojas satélites em shoppings. Um corredor vai integrar a Praça Central à Ala Mar, na altura da atual loja Camicado, que vai ser realocada para uma área de quase mil metros na Ala Parque.

A Ala Parque ocupará 4.050 m², sendo 2.788 m² de área bruta locável (ABL). As obras tiveram início em maio de 2024. **O investimento é de R\$ 12 milhões.**



400

empregos diretos e indiretos



R\$ 12 milhões

de investimento



4.050m²

de área

Intervenção no Acesso B recebe **prêmio**

Por sua inovação e pela atenção à sustentabilidade e à gestão eficiente, a intervenção realizada no Acesso B, ao lado do mercado Sabor da Terra, foi **vice-campeã, entre nove cases finalistas**, do prêmio Project Management Institute (PMI-ES).

A revitalização transformou o espaço, com mudanças estruturais e paisagísticas, criando um **ambiente mais atrativo, acolhedor e integrado com a calçada** projetada pelo Escritório Burle Marx.

A obra também possibilitou a chegada do mercado, ampliando o mix de operações do Shopping Vitória.

O espaço passou a ser um ponto de vivência, serviços e arte, com destaque para a escultura da CowParade, considerado o maior evento de arte a céu aberto no mundo e realizado em vários países. No Espírito Santo, a mostra teve como palco as ruas de Vitória e Vila Velha.

O objetivo do PMI é **promover o reconhecimento dos profissionais e das organizações** atuantes na área de projetos do Espírito Santo, valorizando a missão em disseminar as boas práticas na região. Na edição anterior, o Shopping Vitória também foi premiado, ao ganhar o terceiro lugar com o projeto Fachada Rentável, um conjunto de intervenções externas idealizadas pelo SV para a instalação do restaurante Camarada Camarão.



Selo **Shopping Seguro** atesta proteção

O Shopping Vitória **obteve pela terceira vez consecutiva** a certificação do projeto “Shopping Seguro”, concedida pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo. Essa conquista reafirma o compromisso do empreendimento com a segurança de seus frequentadores, lojistas e colaboradores, contribuindo para a sustentabilidade social e operacional.

Com essas atenções, **o SV demonstra seu pioneirismo e protagonismo** nessa frente, pois foi o primeiro

shopping do Espírito Santo a receber o selo.

O projeto “Shopping Seguro” tem como objetivo principal **proteger a população fixa e flutuante do ambiente em situações de risco**. Para isso, são promovidos treinamentos baseados em boas práticas nacionais e internacionais de segurança, que garantem a preparação da equipe e a eficácia das medidas adotadas em caso de emergência.

O selo “Shopping Seguro” é uma inovação nacional que abrange diversas ações fundamentais: treinamento contínuo dos colaboradores, desenvolvimento de planos de emergência e realização de simulados periódicos.



Contato com a **comunidade escolar**

DE IMERSÃO ARTÍSTICA...

Os espaços do Shopping Vitória receberam a comunidade escolar nos mais variados propósitos.

Em seu segundo ano de funcionamento, o projeto Reserva Arte atendeu 181 alunos com idade entre 6 e 18 anos de escolas municipais de Vitória, com o objetivo de oportunizar a esses grupos a chance de **conhecer as sete obras de arte do espaço**, situado atrás do Shopping Vitória, no Parque Cultural Reserva Vitória.

A iniciativa é feita em parceria com a Galeria Matias Brotas Arte Contemporânea. Foram promovidas oito visitas, seis delas com turmas que incluíam alunos com deficiência física ou intelectual. As atividades oferecidas abrangeram **roda de conversa, imersão para interação com as obras de arte e atividades lúdicas** (desenhos, pinturas e dobraduras).

Também foi promovido no espaço um **treinamento para professores** (foto) da rede municipal, visando a oferecer mais conhecimento sobre as obras lá instaladas.



...A VISITA TÉCNICA

Em agosto, integrantes do Shopping Vitória receberam alunos do Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) para uma visita técnica guiada pelo SV (foto). Os estudantes das disciplinas de Eletrônica e Subestações de Energia do 2º ano do curso de Eletrotécnica foram recepcionados pela área de Operações e Manutenção.

O intuito dos jovens foi **conhecer toda a infraestrutura do SV**, incluindo as instalações elétricas, e as ações sustentáveis, entre outros elementos estruturantes. Essa vivência é considerada relevante para formação acadêmica dos futuros profissionais do mercado.

Também em 2024, ocorreu a Quick Internship, visita técnica feita ao longo de uma semana por três alunos da Escola Americana de Vitória (EAV) do programa EAV Professional Experience. A iniciativa proporcionou aos estudantes uma **imersão nos setores de Marketing e Jurídico** do Shopping Vitória.



Revitalização do entorno em prol da qualidade de vida

A região onde está inserido o Shopping Vitória vem passando por intensas transformações ao longo das últimas décadas.

A mais recente é o projeto arquitetônico que prevê a **revitalização da área do Morro do Bode**, entre os bairros Ilha do Boi e Enseadinha, promovendo maior integração com a comunidade e revitalização do entorno conforme mostra a perspectiva. O espaço, com uma vista privilegiada para a baía de Vitória, poderá ter *playground*, praça de ciclistas, praça pet e infraestrutura adequada para acesso e segurança.

A iniciativa para a melhoria da qualidade de vida da população local tem a participação ativa da Associação de Moradores e Amigos do Reserva Vitória (Amarv), entidade da qual o SV é um dos mantenedores. A execução da obra ficará a cargo do poder público. A prefeitura conduzirá o processo de licitação e a execução do projeto, além de definir os equipamentos que serão instalados no espaço, que conta com uma área total de 23.643 m².

Além do Morro do Bode, o trabalho incluirá a **interligação com a orla da Curva da Jurema**, criando uma conexão estratégica com outras áreas revitalizadas, como o Parque Cultural Reserva Vitória.



A concepção paisagística ficou a cargo do Escritório Burle Marx, incluindo a sugestão de materiais para a construção e a preservação de áreas verdes.

A proposta é que a estética pensada para o Morro do Bode converse com os elementos visuais do Parque Cultural Reserva Vitória, que fica bem próximo à área da intervenção. O início da obra ainda não tem data definida, pois depende de processos licitatórios sob a responsabilidade do poder público.





06

Ecoeficiência e responsabilidade socioambiental



Com Green Office, SV **reduz impressões** em papel

O número de impressões no Shopping Vitória segue em queda, **mantendo a tendência dos anos anteriores e reafirmando a responsabilidade socioambiental da empresa.** Em 2024, as equipes do SV fizeram 120,2 mil impressões, uma redução de 17,51% em relação às 145,7 mil de 2023.

A implementação do programa Green Office, que entrou em vigor em 2024, impulsionou a melhoria e reflete a crescente digitalização de processos e o **incentivo ao uso de alternativas mais sustentáveis, mitigando o consumo de papel e o impacto ambiental.**

O Green Office tem como principal objetivo identificar os setores com maior volume de impressões e desenvolver soluções para digitalizar esses processos, conscientizando o time do SV sobre o uso racional da impressora. Para isso, um *dashboard* de monitoramento de impressão foi desenvolvido, criando um relatório mensal para acompanhamento das áreas administrativas do SV.

O projeto inclui digitalização de documentos na nuvem, emprego de novas tecnologias colaborativas e treinamentos direcionados aos colaboradores.

Com essas e outras medidas verdes focadas no desestímulo a impressões, **o SV conseguiu poupar mais de 2,3 milhões de litros de água, o equivalente a 31 árvores em oito anos.**

Transformação digital

Cabe destacar, ainda, que em oito anos o Shopping Vitória tem fortalecido as iniciativas voltadas à diminuição do uso de papel, seguindo a trilha da transformação digital, direcionada a uma **cultura corporativa cada vez mais alicerçada na sustentabilidade.** Desde 2017, essas ações têm reduzido a quantidade de impressões. Comparando-se, isoladamente, os números de 2017 e 2024, o recuo chega a 65,9%.

Os movimentos tomados por meio da revisão de processos têm sido fundamentais para a obtenção dos bons resultados. Nessa mobilização que pavimentou a implementação do Green Office, painéis com comparações sazonais são acessados pelos gestores, que conseguem entender o cenário.

Os gráficos e tabelas também mostram as áreas e os colaboradores que mais utilizam impressões. A partir desse apontamento, é feito um estudo para entender as rotinas daquele local em específico, a fim de criar uma solução que baixe esse consumo, por meio da revisão do processo e aplicação de soluções digitais que dispensam o uso de impressões, tornando o processo mais eficiente.

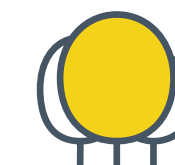
COMPROMISSO 2024

✓ Instituição do Programa Green Office.

CUMPRIDO 

Menos impressão, **mais preservação**

ÁRVORES* POUPADAS



2024 x 2017: **31,0**

2024 x 2023: **3,4**

LITROS DE ÁGUA** POUPADOS



2024 x 2017: **2,32 milhões (-65,91%)**

2024 x 2023: **260 mil (-17,81%)**

REDUÇÃO DE IMPRESSÕES



2024 x 2017: **-232,2 mil (-65,89%)**

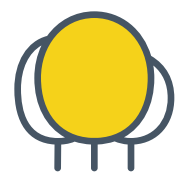
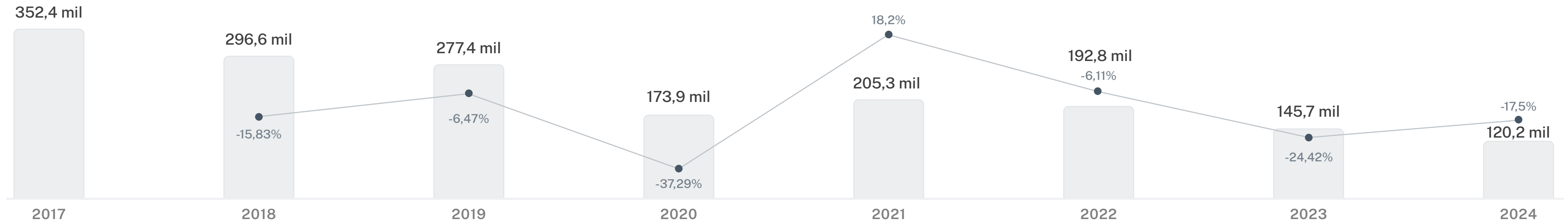
2024 x 2023: **-25,5 mil (-17,50%)**

* Fornecedoras de celulose, matéria-prima do papel.

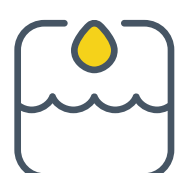
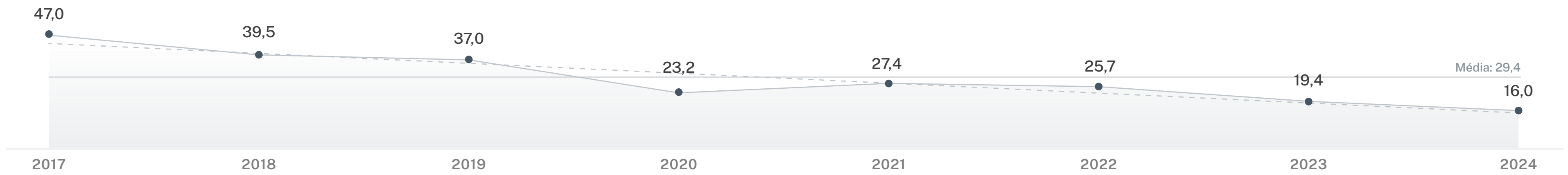
** Usada na fabricação de celulose.



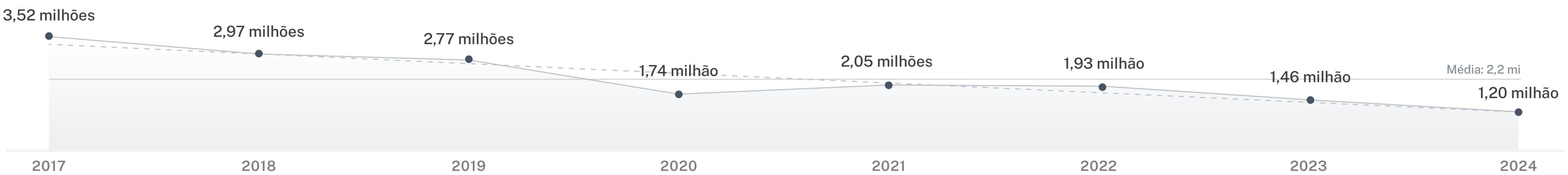
Total de impressões por ano



Total de árvores consumidas por ano



Litros de água consumidos por ano



Potência e economia quando o assunto é **energia**

Manter as operações em segurança e eficiência energética é um compromisso seguido pelo Shopping Vitória ao longo de sua história. Para um crescimento ecoeficiente e sustentável, **o empreendimento investe em soluções inteligentes**, como um sistema de iluminação que confere, ao mesmo tempo, potência e economia.

Nesse contexto de avanço, o SV consumiu, em 2024, uma média de de 1.949 megawatt-hora (MWh) a cada mês, resultado 10,7% superior ao de 2023 (1.740 MWh). O aumento, **dentro da margem esperada pela gestão**, é atribuído à entrada em funcionamento de dois grandes restaurantes e ao alto nível de ocupação das lojas, estando também alinhado ao ritmo de expansão das operações.

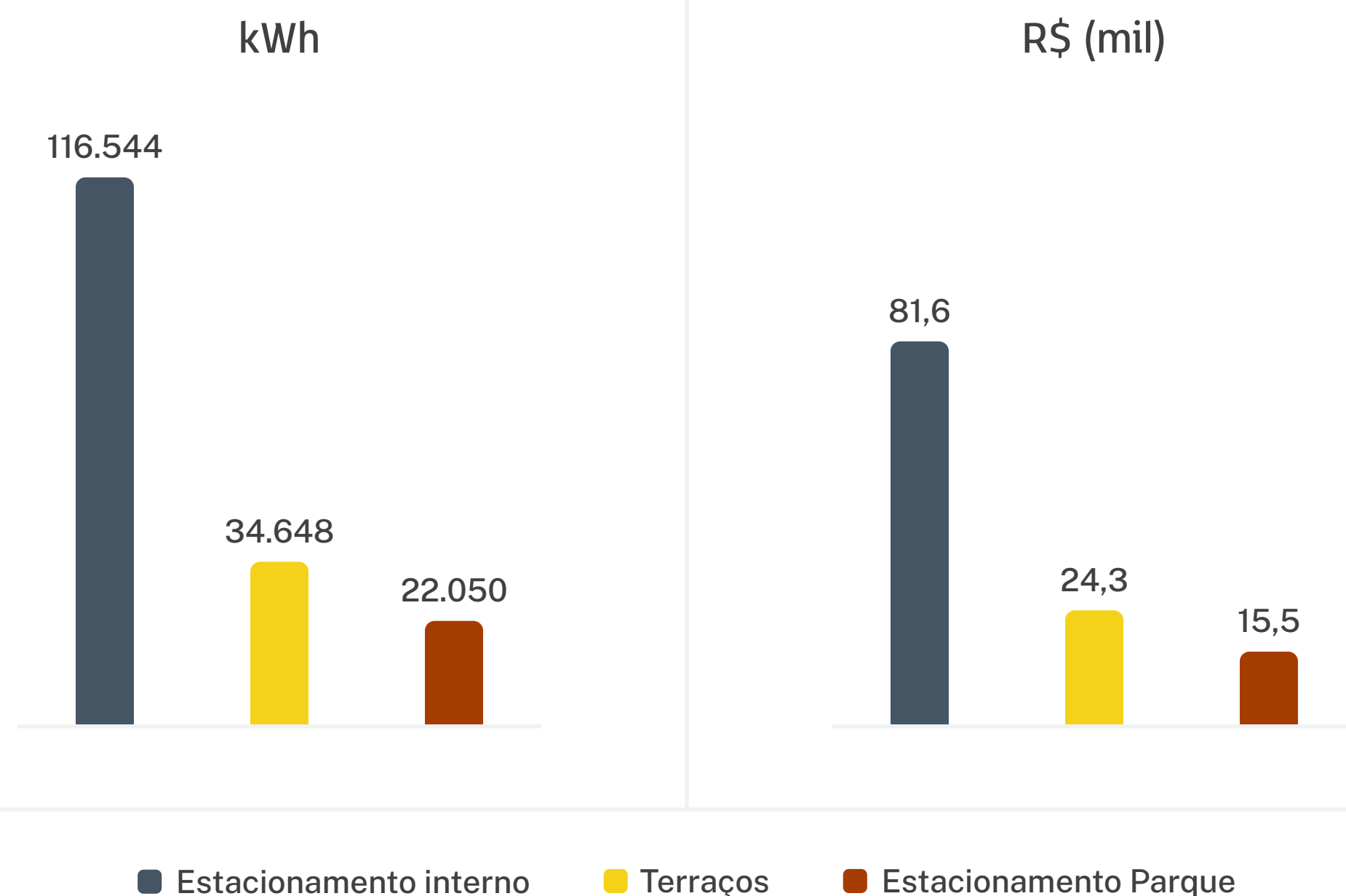
Uma das ações mais relevantes foi a **modernização do sistema de iluminação das áreas externas**, que substituiu 167 luminárias com lâmpadas de descarga nos estacionamentos e outras 37 na cobertura por eficientes luminárias LED.

Além de garantir melhor luminância nessas áreas, a mudança proporcionou uma economia anual de 173.242 kWh, ou R\$ 121,4 mil. **A melhoria também**

diminuiu os custos diretos e indiretos, pois eliminou a necessidade de frequente substituição de lâmpadas e reatores, de compras, de controle e de estoque desses materiais, visto que as

novas luminárias têm vida útil 50 vezes maior que suas antecessoras. Outra vantagem é que o novo sistema mitigou o acionamento de mão de obra técnica.

Economia por ano com nova iluminação



Nas claraboias, menos calor e consumo

Outra medida adotada para reduzir os gastos energéticos foi a substituição de insulfilme instalado nas claraboias da Praça de Alimentação por **versões mais modernas e eficientes**. A troca do material começou em dezembro de 2023 e terminou em abril de 2024.




As películas especiais de controle solar, colocadas nas claraboias da Galeria Enseada e da Praça de Alimentação, **filtram 60% do calor e 99,9% da luz ultravioleta**, gerando uma redução média de 300 watts de radiação por metro quadrado de claraboia. A economia anual gerada é de 154.176 kWh, ou R\$ 107.923,20.

Com automação, SV poupa mais de 400 mil kWh por mês

A **automação do sistema de refrigeração** com *chillers* também vem permitindo poupar eletricidade, proporcionando uma economia mensal de R\$ 174 mil, ou 415.326 quilowatts-hora (kWh).

Trata-se de uma estrutura implementada para substituir o tanque acumulador térmico que ficava na área frontal do Shopping. Com o uso de *machine learning*, o sistema analisa variáveis como vazão, pressão e temperatura e, por meio de seu algoritmo, ajusta os parâmetros necessários para alcançar a operação ideal, **otimizando o desempenho dos equipamentos**.

Chillers – A economia mensal de 415.326 kWh (R\$ 174 mil) equivale a:

-  Menos **31 toneladas** de CO₂ lançadas na atmosfera.
-  Preservação de **133 árvores**.
-  Consumo energético de **214 casas** populares.

OUTRAS MEDIDAS PARA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

ADOÇÃO DE FILTROS HARMÔNICOS

Dispositivos que corrigem distorções da energia e melhoram sua qualidade.

MEDIÇÃO INTELIGENTE ON-LINE NERAS

Solução à disposição dos lojistas para conferência de indicadores elétricos da operação no seu estabelecimento, tais como potência, energia, corrente e tensão. O lojista consegue estimar seu consumo no dia atual e nos próximos, sendo incentivado à boa gestão desse recurso.


USO DE FONTES RENOVÁVEIS

Cinquenta por cento do consumo de energia é fornecido por fontes renováveis (menos poluentes), obtidas no mercado livre, conforme versa o contrato assinado com a Enel Distribuição São Paulo, que vale até 2025.


Para o período de 2027 a 2030, com um preço médio a valor presente 13% menor, é estimada uma economia de R\$ 2,208 milhões em quatro anos.

MATRIZES

 Hídrica

 Pequenas Centrais Hidrelétricas

 Eólica

 Solar

 Biomassa

Inédito no ES: SV inaugura eletroposto a energia solar

O primeiro e único **hub de carregamento elétrico com energia solar** do Espírito Santo está instalado no Shopping Vitória. Inaugurado em agosto de 2024 na área do Estacionamento Parque, espaço também novo que funciona atrás do SV, **o eletroposto oferece oito vagas**, com serviço pago para recarga de carros elétricos, sendo duas estações para carregamento rápido e seis semirrápidos.

Cobertas por um *carport* solar, as duas unidades são equipadas com 70 painéis solares, de 30 quilowatt (kW) de potência, que geram energia limpa para os carregadores. Quando não está sendo utilizada para recarregar veículos, essa energia é usada para abastecer o *mall*.

O *hub* conta com a parceria estratégica da Apex Partners, uma plataforma de investimentos e serviços financeiros, e a *expertise* da Be On, companhia especializada em tecnologia de geração de energia solar.

Com a inauguração desse novo espaço, **o Shopping Vitória eleva para 12 o número de pontos de**

carregamento. Os outros quatro, que, de forma também pioneira no Estado, já estavam disponíveis ao público, estão situados no estacionamento do SV Privilège (três) e no subsolo do Cinemark (um).

A iniciativa oferece aos clientes uma experiência de consumo mais consciente, contribuindo para a preservação do meio ambiente. O investimento destinado ao novo *hub* foi de R\$ 500 mil.

Estímulo

Como forma de **estimular o uso de carros elétricos**, o Shopping Vitória incluiu esses veículos nas ações promocionais de datas especiais do ano, como Dia das Mães, Dia dos Namorados e Natal. Os clientes puderam cadastrar suas notas de compra feita no SV e concorrer ao sorteio de um automóvel em cada data.

Os carros elétricos são considerados **alternativas menos poluentes ao meio ambiente**. Não queimam combustíveis fósseis e são mais eficientes que os

COMPROMISSO 2024:

CUMPRIDO



✓ Triplicar o número total de vagas para carregamento de carros elétricos, abrindo mais oito.



veículos a combustão, que emitem CO₂. Quando carregados com energia renovável, como a solar usada no *hub*, seu impacto ambiental é ainda menor.

Mais **300 vagas** no novo estacionamento

O meio milhão de reais destinado ao *hub* faz parte de um **aporte de R\$ 2 milhões** que também envolveu a construção do Estacionamento Parque, na mesma área. Com esse novo espaço, o SV passou a oferecer mais 300 vagas para veículos convencionais, 116 delas exclusivas para motocicletas.

O Estacionamento Parque fica situado **ao lado do Parque Cultural Reserva Vitória**, com entrada pela Rua Victor Civita e saída pela Rua Marília de Rezende Scarton Coutinho. O funcionamento é das 7h às 23h, com total segurança e passagem ao interior do Shopping Vitória, quando em funcionamento, por meio dos acessos C e D.

O novo estacionamento não só supriu a demanda advinda da desativação do Estacionamento P9, próximo à Curva da Jurema, como também elevou o número de vagas do SV, que cresceu 6,5%.

Em 2023, o total de espaços era de 1.845 (1.735 para carros e 110 para motos). Em 2024, passou para 1.964 (1.771 para carros e 193 para motos) – um aumento, portanto, de 119 vagas.

COMPROMISSO 2025

- Implementação do bicicletário autônomo.

Mais estratégias **antipoluentes**



SENSORES DE LOCALIZAÇÃO

Os sinalizadores de vagas no subsolo **indicam os espaços que estão ou não livres**. Assim, os carros se locomovem menos no momento de buscar uma vaga para estacionar, reduzindo a emissão de monóxido de carbono (CO) e dióxido de carbono (CO₂), lançados pelos veículos em movimento.



BICICLETÁRIO

Dispõe de **100 vagas para o público**, sendo quatro para *scooters*. O SV vem estudando implantar o modelo automatizado para elevar esse quantitativo para 150 vagas em uma estrutura como a mostrada na projeção feita para esse trabalho (imagem ao lado).

A ideia é criar um **bicicletário autônomo**, semelhante aos oferecidos pelos serviços públicos de compartilhamento de *bikes*, com totem, uso de QR code para cadastramento e liberação do acesso e da bicicleta. Os totens já estão prontos. Os próximos passos são construir a estrutura que irá abrigá-los e instalar as câmeras de reconhecimento.



Soluções eficazes para **consumo hídrico** eficiente

Mesmo com a entrada em operação de mais dois grandes restaurantes – estabelecimentos que pela natureza de seus serviços demandam significativo volume de recursos hídricos –, **o Shopping Vitória conseguiu, em 2024, otimizar de forma contundente o uso de água tratada**, que se fixou no patamar de 90.348 metros cúbicos (m³). O resultado é apenas 1,94% maior do que o de 2023, quando o gasto chegou a 88.627 m³.

Ainda sobre o consumo hídrico, cabe ressaltar que o SV conta com vários sistemas de drenagem e bombeamento de águas pluviais e realizou estudo e redirecionamento das águas de telhados para a rede externa, utilizando novas rotas em queda livre. O volume desviado da elevatória principal, calculado em 13 mil litros de água por hora durante chuvas moderadas, pode chegar a 65 mil litros nas precipitações mais intensas. Essa quantidade desviada representa significativo aumento da disponibilidade do bombeamento e gera economia de 7,5 kW/h a cada hora de chuva, isto é, 2.700 kW/h por ano, o que equivale a R\$ 1.890,00.

Outras medidas que, ao longo dos anos, vêm favorecendo a ecoeficiência são a **implantação de válvulas automáticas com temporizadores nas 20 torneiras de tanques e de áreas comuns**, que



reduzem o consumo diário de 290 para 133 litros por torneira e poupam 94.200 litros por mês, gerando economia anual de R\$ 17.747,28.

No conjunto de iniciativas, também estão a implementação do **sistema para controle automático do nível de reservatórios**, com fechamento autônomo da entrada de água, e a instalação de alarme com sensores de detecção de vazamento nos sistemas de calhas e bombas do reservatório principal.

Todos esses projetos resultaram em melhorias significativas, sobretudo quando estas são comparadas aos índices da década passada. Em 2011, por exemplo, o consumo mensal de água atingia 10 mil metros cúbicos (10 milhões de litros), enquanto nos últimos anos esse volume foi reduzido para cerca de 7 mil metros cúbicos (7 milhões de litros) por mês – uma diminuição de 42%.

POUPANDO TAMBÉM COM...



Bebedouro inteligente que controla o fluxo de água.



Mictório com **sensores de presença**.



Torneiras dotadas com sensores de presença e **reduzores de vazão**.



Descargas **automatizadas**.



Uso de **água pluvial**, armazenada em dois tanques de 15 mil litros, para rega de plantas e jardins. Volume captado: 4.680 litros.

Bebedouro inteligente registra **mais usos**

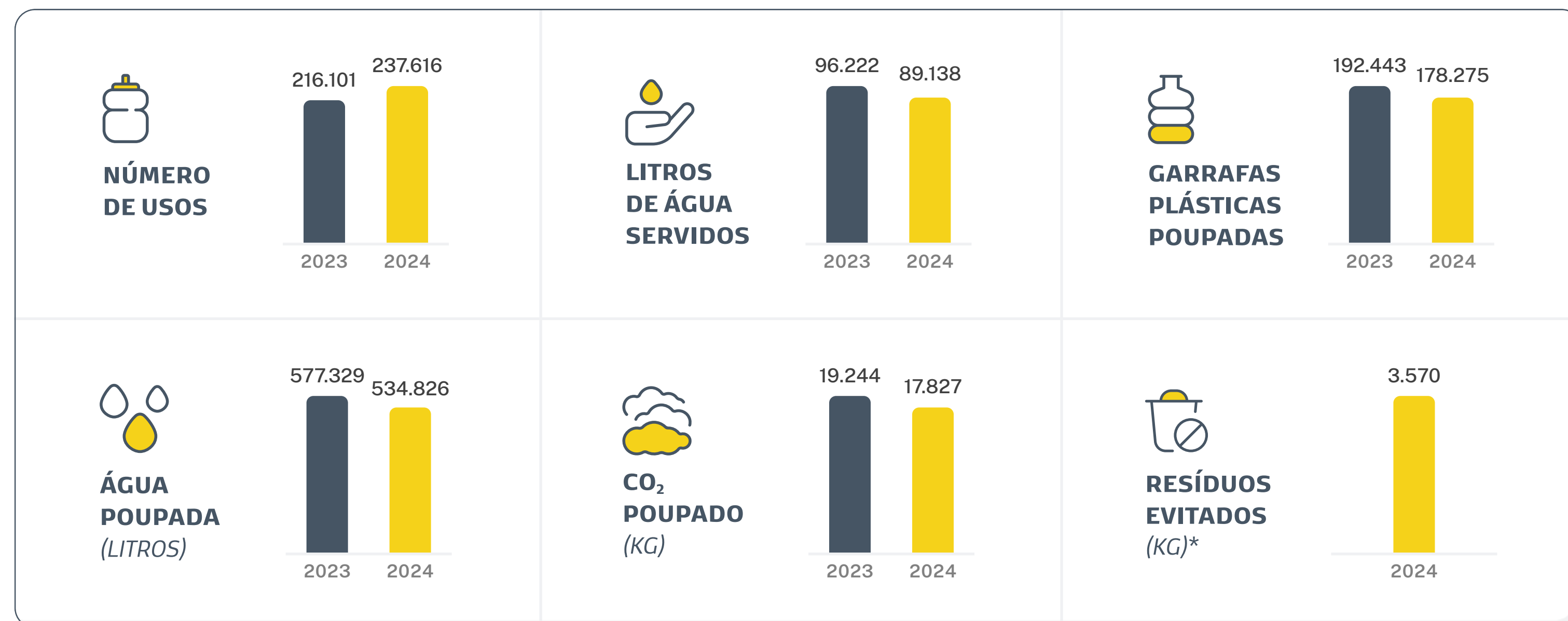
O Shopping Vitória registrou um **aumento de aproximadamente 10% no número de usos do bebedouro inteligente** (Estação de Reabastecimento de Água – ERA), passando de 216.101 em 2023 para 237.616 em 2024.

O equipamento, em funcionamento desde 2022, permite o abastecimento rápido de itens reutilizáveis, **reduzindo o consumo de material plástico descartável**, altamente poluente em terra e mar, como garrafas e copos.

Para utilizar a ERA, basta posicionar o recipiente no local indicado para que a água seja liberada.

O crescimento no número de utilizações **reforça o compromisso do Shopping com a sustentabilidade e a adesão dos clientes a práticas mais ecológicas**. Em 2024, foram servidos 89.138 litros de água e poupadas 178.275 garrafas plásticas.

* Dado apurado somente em 2024



Resíduos: mapeamento monitora **volume** de descarte

O mapeamento mensal de resíduos realizado pelo Shopping Vitória aponta **importantes padrões sazonais na geração e no descarte** de diferentes tipos de materiais ao longo do ano.

A mensuração parametrizada na proporção "a cada 100 pessoas" permite uma análise mais precisa, auxiliando na implementação de estratégias eficazes para redução e destinação adequada dos descartes.

O **resíduo orgânico**, que responde pela maior fração dos descartes, teve seu pico em dezembro, com 18,27 kg/100 pessoas, enquanto o menor volume foi registrado em março, com 12,01 kg/100 pessoas. Essa

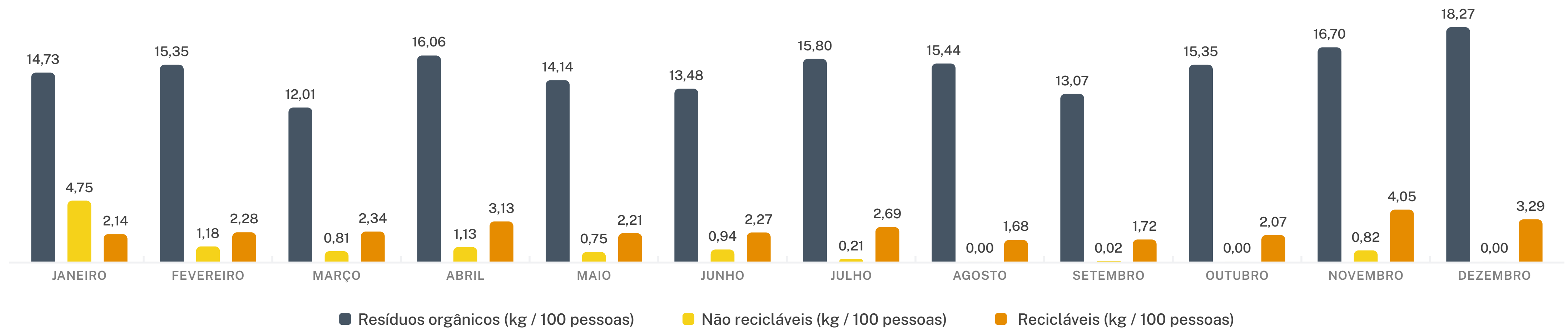
variação é associada a uma elevação no fluxo de pessoas no *mall* e na atividade comercial no fim do ano.

No caso do **papelão**, essencial para embalagens e descartes do varejo, a maior coleta ocorreu em novembro, com 3,86 kg/100 pessoas, enquanto julho teve o menor índice, com 1,55 kg/100 pessoas.

O **plástico** manteve uma estabilidade relativa, com pequenos picos em novembro (0,17 kg/100 pessoas) e agosto (0,08 kg/100 pessoas). O menor volume foi observado em julho, com apenas 0,03 kg/100 pessoas.

No gráfico, esses dois últimos itens (plástico e papelão) e os resíduos eletrônicos foram agrupados em "resíduos recicláveis".

Medidor de resíduos por 100 pessoas – 2024



Esses dados **evidenciam a importância de um acompanhamento contínuo** para identificar tendências e aprimorar a gestão de resíduos no Shopping Vitória.

Os resíduos eletrônicos e não recicláveis não têm mapeamento mês a mês; a análise é feita conforme a demanda.

Em números absolutos, o volume de resíduos sólidos produzidos no ambiente do Shopping Vitória totalizou 1.701.208 kg no ano de 2024. O número é 3,94% superior aos 1.634.156 kg registrados em 2023. A elevação, sustentavelmente dentro do estimado, é atribuída às obras de revitalização da Praça de Alimentação e da construção da Ala Parque.

KG GERADOS	A CADA 100 PESSOAS	PELO FLUXO TOTAL DE PESSOAS
Resíduos orgânicos	4,97	1.388.620
Papelão	2,38	220.350,00
Plástico	0,07	6.306,00
Eletrônicos	0,03	2.322,00
Não recicláveis	0,90	83.610

Destinação apropriada



MATERIAIS ORGÂNICOS (ALIMENTOS E RESTOS DE ALIMENTOS, POR EXEMPLO)

São levados para aterro sanitário de empresa contratada.



PAPELÃO E PLÁSTICO

Também são levados pela empresa, que compra o material.



ENTULHOS DE OBRAS

Empresa contratada também recolhe, fazendo a destinação correta.



Reciclagem de sucata gera receita e sustentabilidade

A destinação de resíduos ferrosos e não ferrosos para reciclagem reduziu o impacto ambiental do descarte e fomentou a economia circular. O total recolhido chegou a 81,26 toneladas, proporcionando um **retorno financeiro de R\$ 53.190,00 em 2024**.

Provenientes da reforma da Praça de Alimentação e da demolição e reconstrução do espaço que antes abrigava a Lojas Americanas e dará lugar à Ala Parque, os materiais foram vendidos para uma empresa de reciclagem que adquire sucata ferrosa e metálica, **minimizando a geração de entulho e gerando receita extra para o Shopping**.

Ambos os itens pertencem à Classe II A, a dos materiais não inertes, que apresentam propriedades como biodegradabilidade, combustibilidade ou solubilidade em água, segundo o agrupamento feito pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), por meio da NBR 10.004/2004. São resíduos que não são inflamáveis, corrosivos, tóxicos e patogênicos.

Lixo eletrônico: **coleta** cresce 46% no ano

Um serviço gratuito para a população vem sendo disponibilizado pelo Shopping Vitória para oferecer uma destinação sustentável ao lixo eletrônico produzido pelo público externo. É o Ecoponto, instalação que em 2024 conseguiu recolher **2.884 kg** de resíduos desse tipo, **46,3% a mais** do que os 1.971,37 kg de 2022, até então ano mais recente do levantamento do indicador.

No Ecoponto, é possível fazer a entrega sem precisar entrar no *mall*. Basta apenas parar o veículo no estacionamento, no Subsolo da Ala Mar, e depositar os itens.

A razão para o crescimento no recolhimento é creditada à melhor identificação do ponto de coleta, no último trimestre de 2023, quando **a estrutura recebeu uma comunicação visual que atraiu maior atenção do público.**

O recolhimento de lixo eletrônico é adotado pelo SV desde 2015. Quinzenalmente, a empresa



contratada faz a retirada do material do Ecoponto, transportando-o por caminhões apropriados, que são conduzidos por equipe especializada. Essa organização parceira é também responsável pela triagem e pela destinação adequada dos itens captados.

O descarte correto do lixo eletrônico é essencial para evitar a contaminação do solo e da água por

metais pesados, como chumbo e mercúrio, que podem causar graves danos à saúde e ao meio ambiente. Além disso, **a reciclagem permite a recuperação de materiais valiosos**, reduzindo a necessidade de extração de novos recursos naturais. Cabe ressaltar, ainda, que a queima irregular de componentes libera gases tóxicos, agravando a poluição do ar e impactando os ecossistemas.

O que **PODE** ser descartado no Ecoponto

- ✓ Celulares
- ✓ Placas de dispositivos eletrônicos, como placa-mãe ou de celular
- ✓ Processadores
- ✓ HDs
- ✓ Fontes
- ✓ DVDs
- ✓ Videogames
- ✓ TVs
- ✓ Monitores
- ✓ Carregadores
- ✓ Rádios
- ✓ Baterias *no-break*
- ✓ Aparelhos de som
- ✓ Filmadoras
- ✓ Máquinas fotográficas

O que **NÃO PODE** ser descartado no Ecoponto

- ✗ Pilhas
- ✗ Lâmpadas



SHOPPING VITÓRIA

www.shoppingvitoria.com.br

