



GRUPO  
**ADCOS**

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2023

# SUMÁRIO

● Mensagem da Presidente do Grupo .....	03	● ESG na ADCOS.....	08
● Mensagem do CEO.....	04	<b>Cuidar do Planeta</b>	
● O Grupo ADCOS .....	05	Emissões de gases do efeito estufa	
A ADCOS em números		Embalagens Sustentáveis	
Presença Nacional		Gestão de Resíduos	
		<b>Cuidar das Pessoas</b>	
		Colaboradores	
		Diversidade	
		Treinamento ADCOS	
		ADCOS Inova	
		Satisfação do Cliente	
		Comunidade	
		Patrocínio do Esporte	
		<b>Cuidar das Relações</b>	
		Canal de Ética	
		Governança de Dados	
		● Conquistas 2023 .....	21
		● Principais iniciativas para 2024.....	22
		● Créditos .....	23



sumário interativo, clique nos títulos para navegar

# Mensagem da Presidente

Como fundadora, uma das minhas principais preocupações sempre foi assegurar o futuro do nosso negócio. Costumo dizer que devemos tratar os clientes como tratamos um ente querido. Portanto, garantir que todo o trabalho que realizamos e o valor que criamos para clientes e colaboradores perdure ao longo do tempo é uma das minhas premissas. Além disso, é fundamental que o conceito dos dermocosméticos desenvolvidos para a pele e o clima brasileiros continue promovendo saúde, beleza e bem-estar para quem busca nossos produtos, e que as operações da empresa continuem crescendo e gerando empregos para todos que se orgulham em fazer parte dela.

Assim, me alegro em avançar mais um passo na jornada para sustentar esse legado. Diz-se frequentemente que a sucessão dos fundadores é o momento crucial que define a continuidade de uma empresa familiar. Desde a segunda convenção dos franqueados, há 15 anos, preparar essa transição tem sido uma preocupação minha, da minha família e da empresa. Realizamos um trabalho minucioso para desenvolver uma estrutura de governança, organizar a sucessão e preparar o futuro. O ano de 2023 marca essa transição, com o Lucas Mota assumindo o papel de CEO.

Outro marco significativo para o ano de 2023 foi a elaboração da estratégia de sustentabilidade do grupo, que ratificou todo o trabalho realizado até o momento. Ela traçou os próximos passos para a continuidade e fortalecimento das

nossas ações e o relacionamento com nossos principais *stakeholders*: clientes, colaboradores, profissionais de estética, franqueados, fornecedores e médicos dermatologistas, além de resultar na definição do *ESG Statement* - um manifesto que resume o nosso compromisso com a sustentabilidade.

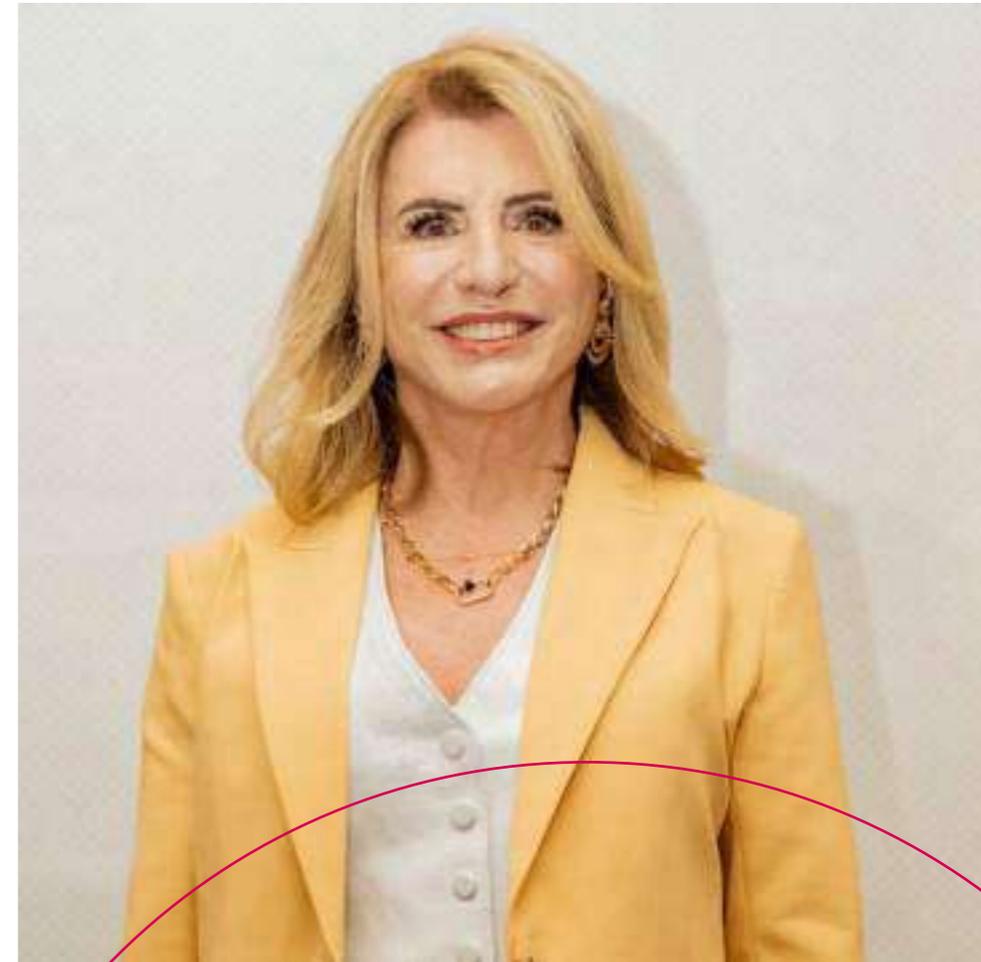
Sinto-me realizada até o momento, ciente de que ainda há muito a fazer para atender cada vez melhor nossos clientes, acolher nossos colaboradores e cuidar da saúde do planeta. Espero que aprecie a leitura!

Boa leitura!  
**Ada Mota**

## ESG Statement

Nós do grupo ADCOS, temos o compromisso de oferecer formulações eficazes e seguras para nossos consumidores, promovendo a beleza com saúde, cuidando das pessoas como se fossem entes queridos.

Estendemos este cuidado também aos nossos colaboradores e parceiros zelando por seu desenvolvimento, bem como reduzindo gradativamente os impactos dos nossos processos no meio ambiente.



**Ada Mota, fundadora e presidente do Grupo ADCOS**

# Mensagem do CEO

Assumir o cargo de CEO do Grupo ADCOS é um motivo de grande orgulho para mim. Sei dos desafios e das responsabilidades que o cargo requer e, por isso, essa transição foi muito bem planejada ao longo de anos pelos sócios, conselheiros e consultores externos.

Em 2023 celebramos nosso 30º aniversário, marcando três décadas de uma jornada sólida e significativa. Ao olharmos para frente, enxergamos um futuro promissor, sustentado por um plano estratégico muito bem desenhado, que é desafiador porém factível.

Nossos objetivos estratégicos estão claramente definidos e englobam, entre outros pontos, o crescimento das marcas ADCOS Dermocosméticos e ADCOS Pro, o lançamento de novas marcas – em junho de 2024, lançaremos a elbo, no segmento de skin care ‘clean beauty’ – o lançamento de produtos inovadores em todas as marcas, o aprimoramento da governança corporativa do Grupo, a melhoria da produtividade da empresa e investimentos em frentes relacionadas a Gestão de Pessoas.

Em 2024, temos uma agenda extensa de projetos com objetivo de melhorar ainda mais a experiência do cliente com as marcas do Grupo. Também, em linha com nosso compromisso com a inovação e ciência, vamos continuar investindo em pesquisas e desenvolvimento e em testes clínicos dos nossos produtos. Em 2023, cinco estudos científicos dos nossos produtos foram apresentados no Congresso Mundial de Dermatologia.

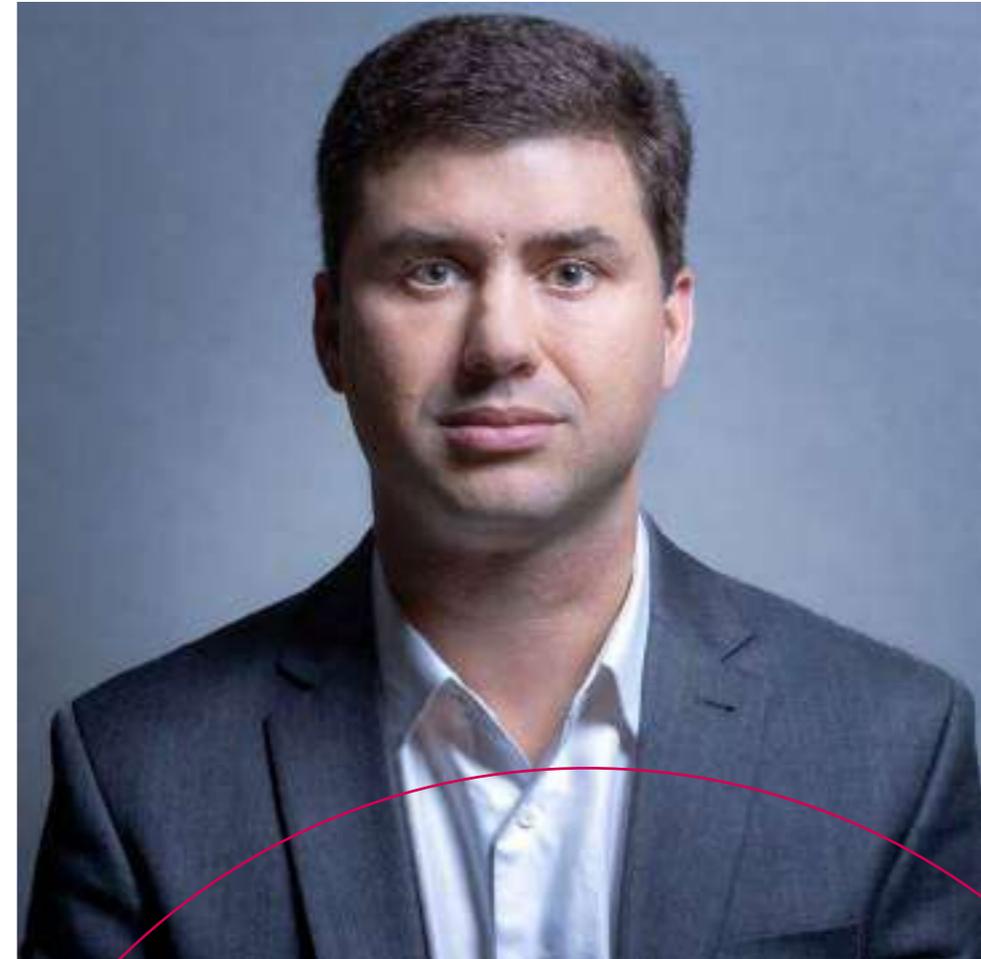
Reforçamos nosso processo de governança, com a atuação do Conselho de Administração, implementação de auditoria externa dos balanços, comitê de auditoria e comitê de marca, além de rituais multifuncionais que apoiam a operação e melhora de produtividade visando elevar as margens de rentabilidade da empresa em bases sólidas e sustentáveis a longo prazo.

Internamente, estamos implantando um sistema de gestão ambiental e modernizando nosso parque fabril, agora alimentado em grande parte por energia solar. Também, pelo segundo ano consecutivo, recebemos o selo GPTW, reafirmando a ADCOS como um excelente lugar para se trabalhar e atestando nossa preocupação e comprometimento com o bem-estar e com a geração de ambiente saudável e equilibrado.

Temos um time altamente qualificado, engajado e comprometido com a longevidade do negócio, trabalhando na direção de um plano estratégico bem estruturado. Por isso, estou muito confiante de que continuaremos a alcançar os nossos objetivos.

Que este relatório, destacando as principais realizações de 2023, inspire vocês a recapitularem nossos sucessos e se entusiasmarem com os horizontes que se apresentam.

Boa leitura!  
**Lucas Mota**



Lucas Mota, *Chief Executive Officer* – CEO

# O Grupo ADCOS

O Grupo ADCOS (ADCOS Participações Ltda.) é uma empresa brasileira de dermocosméticos que, em 2023, celebrou três décadas de história. Com um portfólio abrangente de mais de 230 produtos nos segmentos home care e profissional, abarcando tratamentos para face, corpo e cabelo, a marca atende tanto homens quanto mulheres de todas as idades.

Fundada em 1993 em Vitória, Espírito Santo, pela farmacêutica e bioquímica Ada Mota, a ADCOS surgiu da percepção de uma lacuna no mercado nacional de cosméticos que considerasse as particularidades da pele e do clima brasileiros. Com um mestrado em Cosmetologia e Dermofarmácia pela Universidade Paris 5, Ada trouxe para o país o conceito de cosméticos com eficácia

clínica comprovada, apostando em pesquisa e tecnologia para desenvolver formulações inovadoras e eficazes, que combinam beleza e saúde.

Um destaque da empresa é sua área de Pesquisa e Desenvolvimento, pioneira no Brasil. No último ano, a ADCOS apresentou 5 trabalhos no Congresso Mundial de Dermatologia, o principal evento internacional do setor, e 2 estudos no *European Academy of Dermatology and Venereology - EADV Symposium*.

Com presença consolidada em 19 estados, a ADCOS possui mais de 161 lojas próprias e franqueadas, além de distribuição em mais de 3.300 farmácias em todo o país. A operação da empresa conta

com 805 colaboradores diretos e gera aproximadamente 500 empregos indiretos por meio de suas franquias.

A ADCOS é uma empresa de controle familiar e capital fechado, sediada em Serra (ES), onde estão localizadas suas instalações industriais. Além da matriz, a organização mantém um escritório administrativo em São Paulo (SP), outro espaço em Vitória (ES) com equipes de Marketing e Vendas junto ao showroom da ADCOS PRO e um Centro de Distribuição em Cariacica (ES). A empresa adota como filosofia o crescimento orgânico, acompanhando as demandas do mercado, e sustentável, com uma gestão financeira responsável e investimentos próprios.

## Organograma



## A ADCOS em números



**+230**

dermocósméticos testados e de resultados comprovados, para home care e uso profissional



**+90%**  
fórmulas **vegan**as



**93,74%**

embalagens recicladas, recicláveis, biodegradáveis ou compostáveis



**74,3%**  
de **mulheres** nos cargos de gestão



**161**

112 lojas ADCOS Dermocosméticos (46 próprias e 66 franquias)  
49 lojas ADCOS PRO (17 próprias e 32 franquias)  
lojas sendo: + 3300 farmácias premium revendem produtos ADCOS

Nota: Números referentes a maio de 2024.

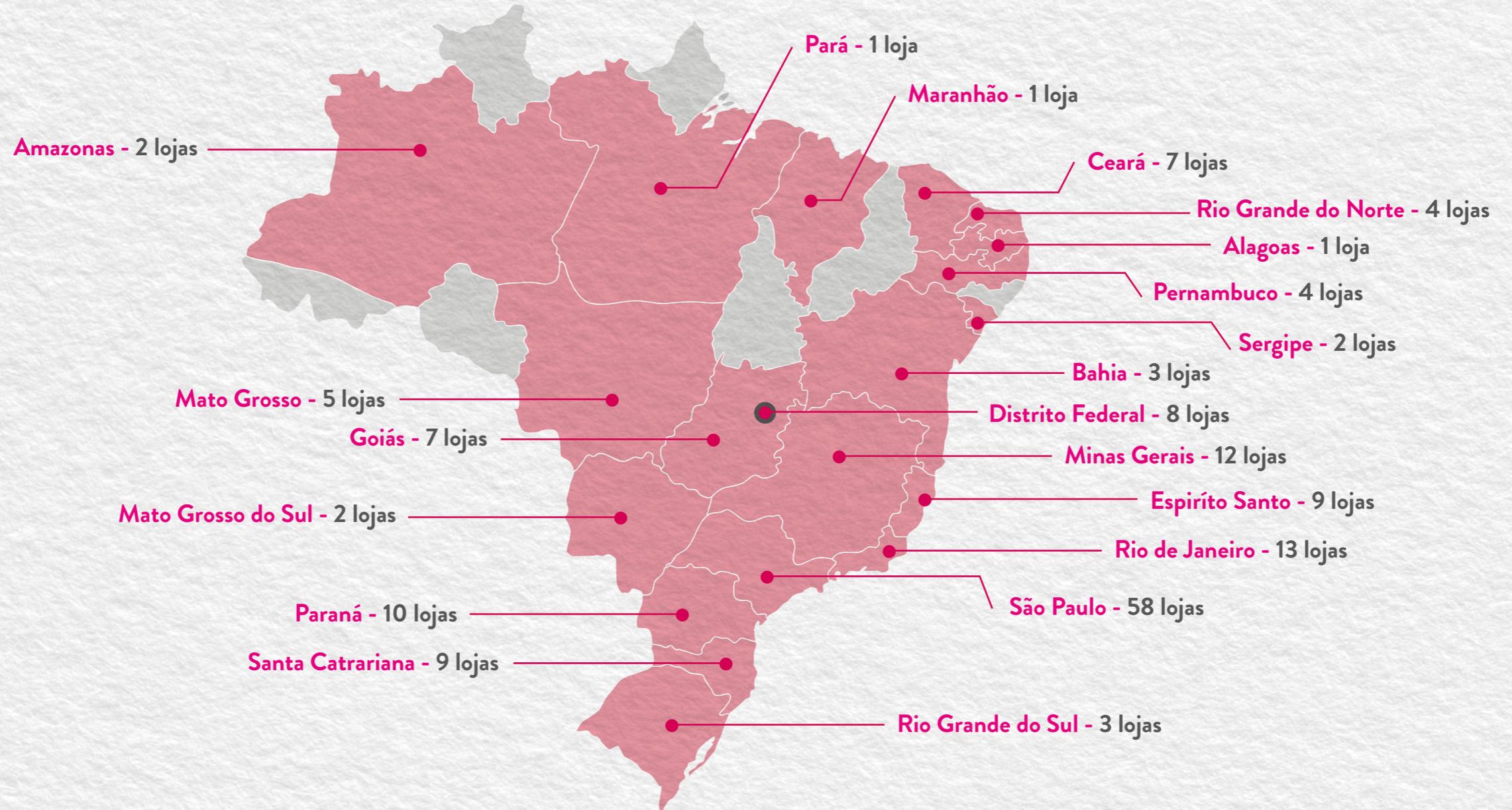


**17** lançamentos em 2023

Nota: 17 SKUs em 12 lançamentos, sendo 6 de ADCOS PRO e 6 de ADCOS Dermocosméticos.

# Presença Nacional

Presença em 20 estados e 64 cidades, através de lojas próprias e franqueados.



# ESG na ADCOS

Os princípios fundamentais da atuação da ADCOS seguem uma lógica de sustentabilidade desde a sua fundação. A empresa tomou medidas pioneiras, proibindo testes em animais desde o início e estabelecendo como meta a produção de produtos com resultados clinicamente comprovados, investindo em pesquisa, uma iniciativa inédita no país. Consciente de que seu público está em um país tropical, a ADCOS decidiu investir em produtos que oferecem proteção contra os raios UV, ao mesmo tempo em que estabeleceu a prevenção do câncer de pele como uma de suas principais causas.

Assim, a empresa não apenas oferece a mais ampla linha de produtos de fotoproteção no Brasil, mas também patrocina atletas que promovem essa causa e colabora com programas de prevenção e tratamento em parceria com universidades públicas. Essa visão pioneira foi incorporada ao DNA da empresa e se manifesta em iniciativas contínuas em prol das pessoas e do meio ambiente, renovadas a cada ano.

A área de ESG (*Environmental, Social and Governance*) foi formalizada em 2023, dentro da diretoria de Inovação, incumbida

de implementar e monitorar projetos, indicadores e metas. Esses aspectos são revisados mensalmente pela Diretoria e trimestralmente pelo Conselho de Administração.

A governança corporativa é constantemente aprimorada, com a implementação de uma nova estrutura de gestão em 2023, que inclui um Conselho de Administração presidido pela fundadora, Dra. Ada Mota, e uma Diretoria Executiva liderada por Lucas Mota, CEO da empresa.

Em 2023, a fábrica tornou-se 100% neutra em carbono, e a ADCOS optou por abastecer os veículos de sua frota apenas com etanol. Além disso, a empresa renovou suas instalações industriais, adotando equipamentos mais modernos que reduzem o consumo de água. Como parte de sua jornada ESG, a ADCOS publicou no ano anterior seu primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade. Com o apoio de uma consultoria especializada, elaborou uma estratégia de ESG para o Grupo ADCOS, revisando a matriz de materialidade e priorizando os temas relevantes para seus principais stakeholders. A seguir, destacamos uma série de iniciativas que exemplificam essa evolução.

## Temas materiais priorizados:

- Segurança dos participantes em testes clínicos
- Recrutamento, desenvolvimento e retenção de colaboradores
- Saúde e segurança dos colaboradores
- Diversidade e inclusão
- Segurança dos produtos – matérias primas e ingredientes seguros
- Logística reversa e resíduos
- Gestão da água
- Gestão da cadeia de suprimentos

**Os temas descritos compõem o plano de trabalho de ESG ao longo de 2024.**

## ⋮ CUIDAR DO PLANETA

A política de meio ambiente da ADCOS foi formalizada em 2024 como uma extensão do *ESG Statement*, demonstrando o compromisso da empresa com a melhoria contínua do sistema de gestão ambiental.

### Política de Meio Ambiente

Nós do grupo ADCOS, temos o compromisso de oferecer formulações eficazes e seguras para nossos consumidores, promovendo a beleza com saúde, cuidando das pessoas como se fossem entes queridos.

Estendemos este cuidado também aos nossos colaboradores e parceiros zelando por seu desenvolvimento, bem como reduzindo gradativamente os impactos dos nossos processos no meio ambiente.

Desta forma, nos comprometemos a proteger o meio ambiente atendendo os requisitos legais aplicáveis, e a manter a melhoria contínua do sistema de gestão ambiental atuando com objetivos e metas que tenham como foco a redução:

- da geração de resíduos;
- da emissão de efluentes e gases responsáveis pelas mudanças climáticas;
- e do consumo dos recursos naturais.

**100%** emissões compensadas – produção zero carbono através de compra de créditos de carbono certificados

**48%** da energia consumida na produção proveniente de energia solar produzida por placas fotovoltaicas instaladas na fábrica de Serra

Nota: houve uma redução deste indicador em relação ao ano de 2022, devido ao aumento da demanda energética

Uma das iniciativas ambientais mais significativas do ano de 2023 foi a modernização da fábrica de Serra. Isso incluiu a aquisição de três novos reatores de produção automatizados de última geração para substituir os modelos antigos. Estes novos equipamentos foram projetados visando o uso racional da água, resultando em um menor consumo de recursos hídricos. Além disso, eles possibilitam um aproveitamento máximo das matérias-primas. Para 2024, está planejada a substituição dos últimos três tanques remanescentes da geração anterior.



Novos reatores

Outra ação relevante foi a substituição dos aparelhos de ar-condicionado por equipamentos mais modernos. Estes novos equipamentos não só consomem menos energia, mas também utilizam gases refrigeradores com um menor impacto ambiental em suas tubulações.

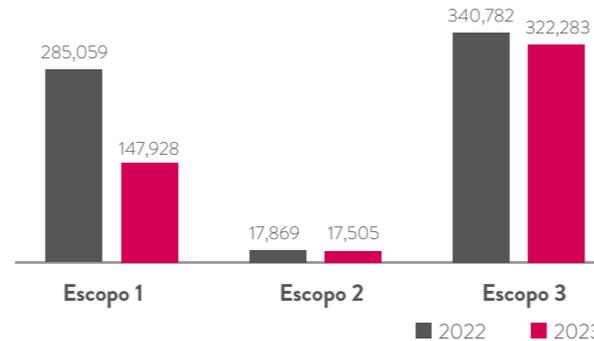
## Emissões de gases do efeito estufa

O inventário de emissões de gases do efeito estufa foi conduzido pela terceira vez, abrangendo as atividades industriais sediadas em Serra (ES) e o Centro de Distribuição em Cariacica (ES). Entre 2022 e 2023 ocorreram avanços na medição de gases fugitivos, com a adoção de uma metodologia mais precisa e alinhada com a realidade, em contraste com as estimativas anteriores. Além disso, a mensuração do combustível empregado pela frota de representantes médicos evoluiu, deixando de ser uma estimativa para contemplar todas as fontes de combustível, não se limitando apenas à gasolina.

Com relação ao inventário de 2023, é crucial destacar que 60% das emissões do Escopo 1 originaram-se do consumo de combustível pela frota utilizada pelos representantes médicos. No que tange ao Escopo 3, o maior volume de emissões está relacionado às viagens de negócios realizadas pelos colaboradores da ADCOS, refletindo a expansão da empresa para novos estados.

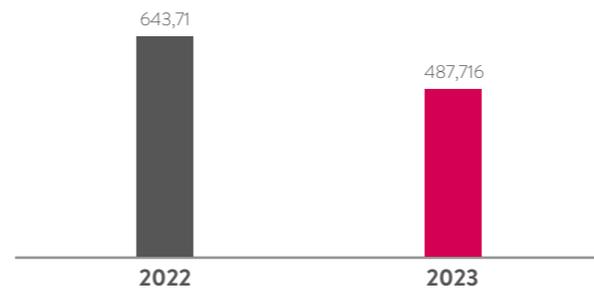
### IEGEE 22 - 23

Inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa (tCO<sub>2</sub>e) por escopo



### IEGEE 22 - 23

Inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa (tCO<sub>2</sub>e) total ano a ano



Embora tenha sido registrada uma queda de 24% nas emissões totais de CO<sub>2</sub> entre 2022 e 2023, grande parte dessa redução decorreu de melhorias na avaliação dos indicadores. No entanto, o plano é alcançar uma redução adicional de 15% nas emissões totais até o final de 2024. Esta meta será principalmente cumprida por meio da decisão da empresa de adotar exclusivamente etanol na frota de veículos dos representantes médicos, além da transição para o consumo de energia proveniente exclusivamente de fontes renováveis.

	Emissão de CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> eq)	Intensidade de Emissão de CO <sub>2</sub> (kgCO <sub>2</sub> eq/Unid.)	Intensidade de Emissão de CO <sub>2</sub> (kgCO <sub>2</sub> eq/kg)
2022	634,710	0,280	1,994
2023	487,710	0,231	1,615

Nota: O aumento de emissões de 2021 para 2022 é decorrente da ampliação dos fatores considerados no cálculo das emissões, conforme metodologia do GHG Protocol Brasil

As emissões provenientes do processo produtivo dos produtos ADCOS foram totalmente compensadas em 2022 e 2023. Isso foi alcançado por meio da aquisição de créditos de carbono de projetos certificados pela plataforma Verra.



Produção ZERO emissão de CO<sub>2</sub>

## Logística Reversa

Pelo terceiro ano consecutivo, a ADCOS efetivou a compensação de 100% de suas embalagens pós-consumo, por meio da parceria com a empresa Eureciclo. Em 2023, o volume de embalagens recicladas atingiu 149.543 kg. Além disso, a ADCOS disponibiliza o programa 'ADCOS Recicla' em todas as suas lojas, responsável por recuperar 2.895 toneladas de embalagens usadas.

## Embalagens Sustentáveis

Desde 2023 a ADCOS implementou uma estratégia para priorizar embalagens com um perfil mais sustentável em seus produtos, sem comprometer sua funcionalidade e design. Para alcançar esse objetivo, a equipe de Pesquisa e Desenvolvimento de Embalagens permanece atenta às inovações de mercado e trabalha em parceria com fornecedores para testar continuamente oportunidades que tenham um menor impacto ambiental.

Além da introdução de refs, que resultou na economia de 2,2 toneladas de plástico, todas as embalagens cartonadas utilizam fibra reciclada, e todas as bisnagas plásticas são produzidas a partir de etanol derivado da cana-de-açúcar.



**149t** de embalagens recicladas através da parceria com eureciclo

**2,8t** de embalagens recicladas pelo ADCOS Recicla

Atualmente,  
**93,74%** das embalagens utilizadas são recicladas, recicláveis, biodegradáveis ou compostáveis.

Nota: Houve uma redução de 0,16% em relação ao de 2022 devido à descontinuação de alguns produtos.

## Gestão de Resíduos

Durante o ano de 2023, foram implementadas diversas medidas com o objetivo de diminuir a produção de resíduos nas operações industriais e aprimorar os processos de segregação, armazenamento e reutilização. Essas iniciativas estão direcionadas a aumentar significativamente a quantidade de materiais que são destinados de forma sustentável, priorizando a reciclagem e o coprocessamento.

**34,5t**  
de resíduos

● ● ● **32,55%**  
enviados para reciclagem  
e coprocessamento



Unidade industrial da ADCOS em Serra (ES)

## ! CUIDAR DAS PESSOAS

No Grupo ADCOS, o cuidado com as pessoas é um componente essencial desde a sua fundação. Isso abrange não apenas os clientes, colaboradores, profissionais de estética e médicos parceiros, mas também fornecedores, franqueados e membros das comunidades onde atuamos.

## Colaboradores

Durante o ano de 2023 a ADCOS testemunhou grandes avanços e a consolidação de práticas já implementadas em sua gestão de equipes. Pelo segundo ano consecutivo foi reconhecida como uma excelente empresa para se trabalhar pela consultoria GPTW (*Great Place to Work*).

Para fortalecer a integração entre a alta gestão e os colaboradores, foram implementados uma série de eventos internos significativos:

- O “Bate Papo com a Dra. Ada Mota”, um encontro mensal onde são abordados uma variedade de temas, desde os mais recentes lançamentos até nossa participação em congressos internacionais.
- O “Encontro com o CEO”, também mensal e com um grupo mais restrito de 10 pessoas, proporciona um alinhamento estratégico da empresa, oferecendo a oportunidade de conhecer melhor os colaboradores e os desafios enfrentados pelas equipes.

- Apresentação de Metas e Resultados, onde o CEO compartilha os objetivos do grupo ao longo do ano, tornando a estratégia da organização mais transparente para todos os colaboradores.



Além disso, foi implementado o programa de Participação nos Resultados (PPR), que irá premiar todos os colaboradores de acordo com o desempenho alcançado pela empresa em 2023. Também foi iniciado um programa de avaliação de desempenho, aplicado inicialmente a parte da equipe, como um plano para fortalecer as competências organizacionais, com a meta de estendê-lo a todos os colaboradores até 2025.

Outro destaque do ano passado foi a introdução do *Gympass*, um benefício que permite aos colaboradores e seus dependentes frequentarem diversas academias pagando apenas uma assinatura mensal, promovendo assim a saúde e qualidade de vida de nossa equipe.

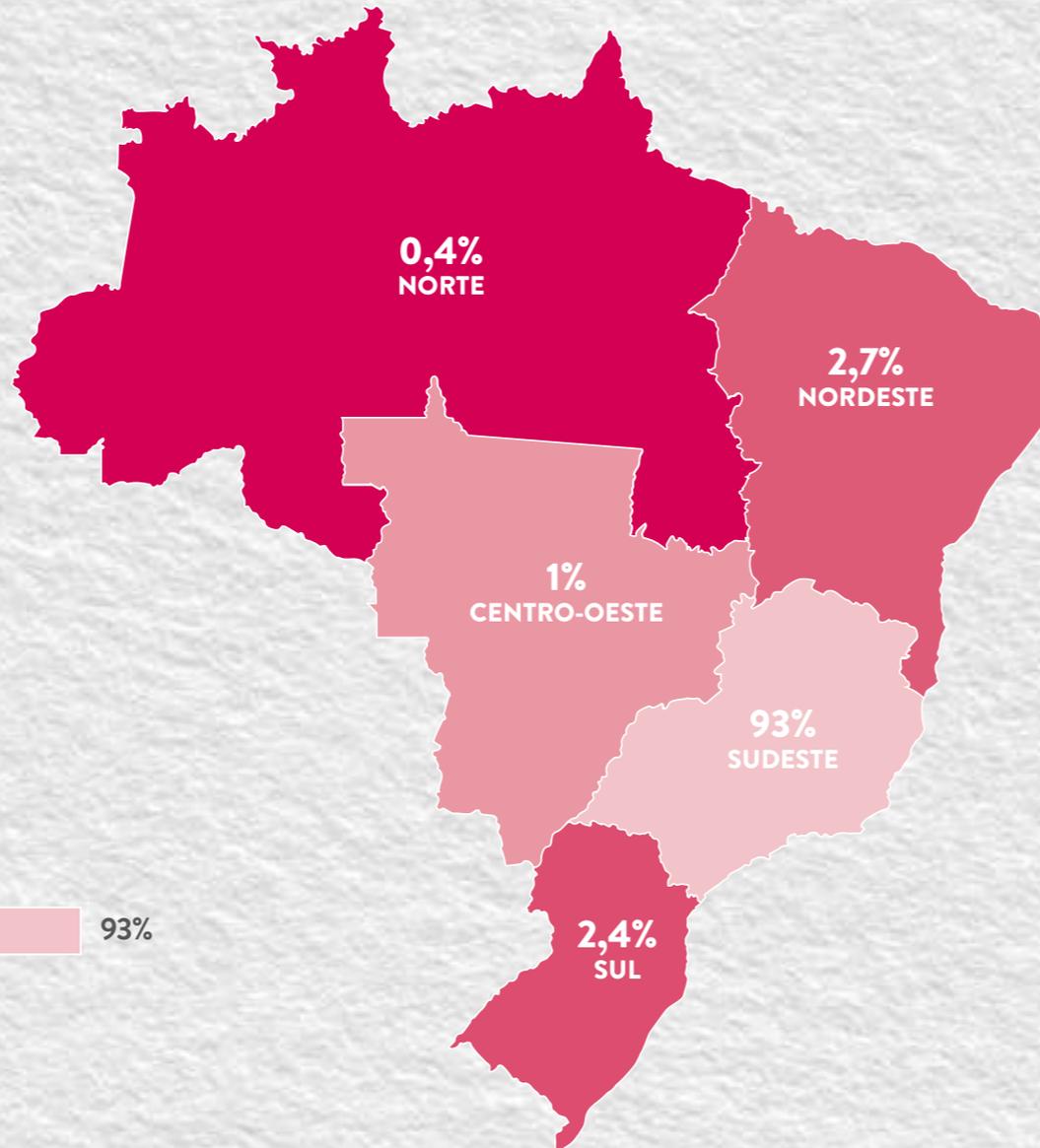
No que diz respeito à segurança do trabalho, foi implantado o Comitê de Segurança, com reuniões mensais e treinamentos abrangendo as normativas de segurança NR 10 (referente ao trabalho com equipamentos ligados em alta tensão) e NR 11 (que trata do transporte e manuseio de matérias-primas). Ao longo do ano, houve registro de apenas um acidente de trabalho resultando em afastamento, destacando os esforços contínuos nessa área.



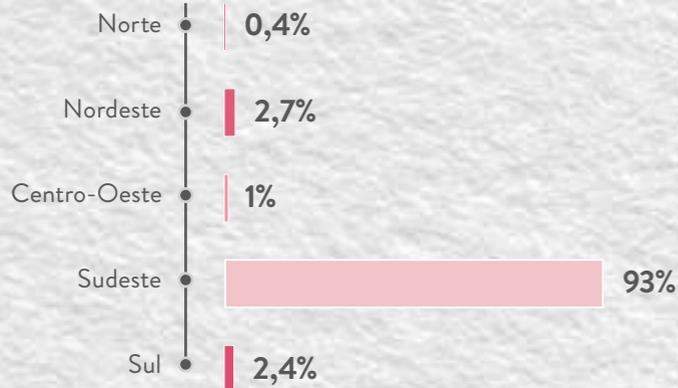
# Diversidade

Com uma composição predominantemente feminina, representando 78,1% do total, o Grupo ADCOS conta com 805 colaboradores distribuídos por todas as cinco regiões do país.

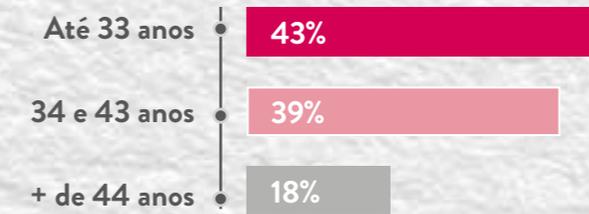
**805**   
colaboradores



## Por região



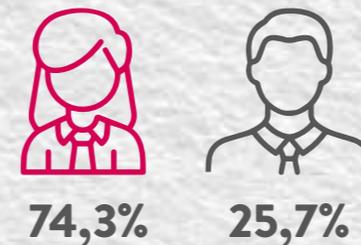
## Por faixa etária



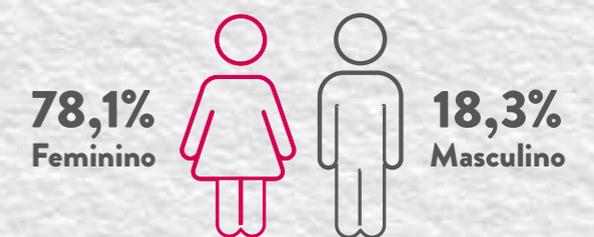
## Por raça



## Cargos de Gestão



## Colaboradores por gênero



## Perfil de diversidade ADCOS:

**78,1%** de mulheres para 51,5% da população, de acordo com o IBGE

**44,7%** se autodeclararam como pretos e pardos para 55,5% da população, segundo o IBGE

**11%** dos colaboradores se identificam como pertencentes ao grupo LGBTQIA+ para 10% da população, de acordo com a Associação Brasileira de Gays, Lésbicas, Bissexuais, Travestis e Transexuais (ABGLT)

**26,9%** pessoas com mais de 40 anos para 31,42% da população, segundo o IBGE

Pelo segundo ano a ADCOS conduziu o Censo de Diversidade, para aprimorar a composição e compreensão das equipes, com foco especial na representatividade de grupos minoritários. Essa iniciativa visa facilitar a implementação de novas medidas voltadas para a equidade e inclusão no ambiente de trabalho.

Além do lançamento da Cartilha de Diversidade ADCOS em 2023, no início de 2024 começaram as atividades do Grupo de Afinidade de Mulheres. Este grupo tem como objetivo representar as colaboradoras e identificar oportunidades de aprimoramento tanto interna quanto externamente no tratamento desse tema.



## Treinamento ADCOS

Para incentivar o aperfeiçoamento profissional, as boas práticas organizacionais e a segurança no trabalho, a ADCOS implementou, no final de 2023, a Plataforma de Cursos EAD ADCOS, utilizando a tecnologia Moodle. Essa plataforma foi projetada para expandir nos próximos anos, incluindo uma ampla gama de aulas e cursos, facilitando o acesso para todas as equipes do grupo.

No ano passado, 752 colaboradores receberam treinamento em ações de saúde e segurança. Além disso, todas as equipes foram treinadas em proteção de dados e LGPD, ação complementada por uma campanha de conscientização contínua através de mensagens enviadas periodicamente por e-mail.

A equipe de capacitação foi responsável por treinar aproximadamente 4600 dermoconsultoras e profissionais do canal Farma que interagem com a ADCOS, tanto de forma presencial quanto remota.

## ADCOS Inova

O programa ADCOS Inova é uma peça fundamental no estímulo à inovação dentro da empresa. Por meio dele, são recebidas sugestões de novas soluções e processos que visam aumentar a eficiência em todos os setores. São aceitas propostas de todos os tipos, desde as tecnológicas até as relacionadas à gestão, contanto que resultem em melhorias tanto qualitativas quanto quantitativas.

Na sua segunda edição, houve inscrições de 10 projetos distintos. O vencedor de 2023 propôs a criação de um aplicativo voltado para agilizar as solicitações das lojas para a equipe de prevenção de perdas, o que resultou em uma redução de 34% no tempo gasto nessas atividades. Além disso, foram reconhecidos como segundo e terceiro colocados a iniciativa de estabelecer diretrizes para substituir embalagens por alternativas mais sustentáveis e a proposta de reorganização de pallets, substituindo o filme stretch por capas reutilizáveis, o que contribuiu significativamente para a redução da geração de resíduos.



Treinamento especializado para força de vendas

## Satisfação do Cliente

A ADCOS Dermocosméticos atrai consumidores preocupados com a saúde da pele e que buscam produtos de alta qualidade, com eficácia comprovada e tecnologia avançada. O modelo de negócio permite à empresa conectar-se diretamente com o cliente final, possibilitando oferecer a melhor experiência por meio de um atendimento personalizado e da oportunidade de experimentar os produtos.

O principal público da marca ADCOS PRO, voltada para dermocosméticos profissionais,

é composto pelo seletivo grupo de profissionais de estética, para os quais a marca proporciona tecnologia, eficácia, inovação e credibilidade por meio de seus produtos.

Com lançamento previsto para maio de 2024, a elbo chega ao mercado *clean beauty* com foco no público mais jovem, combinando o uso de ingredientes naturais com eficácia dermatológica, atendendo aos novos hábitos de consumo que buscam reduzir os impactos no meio ambiente.

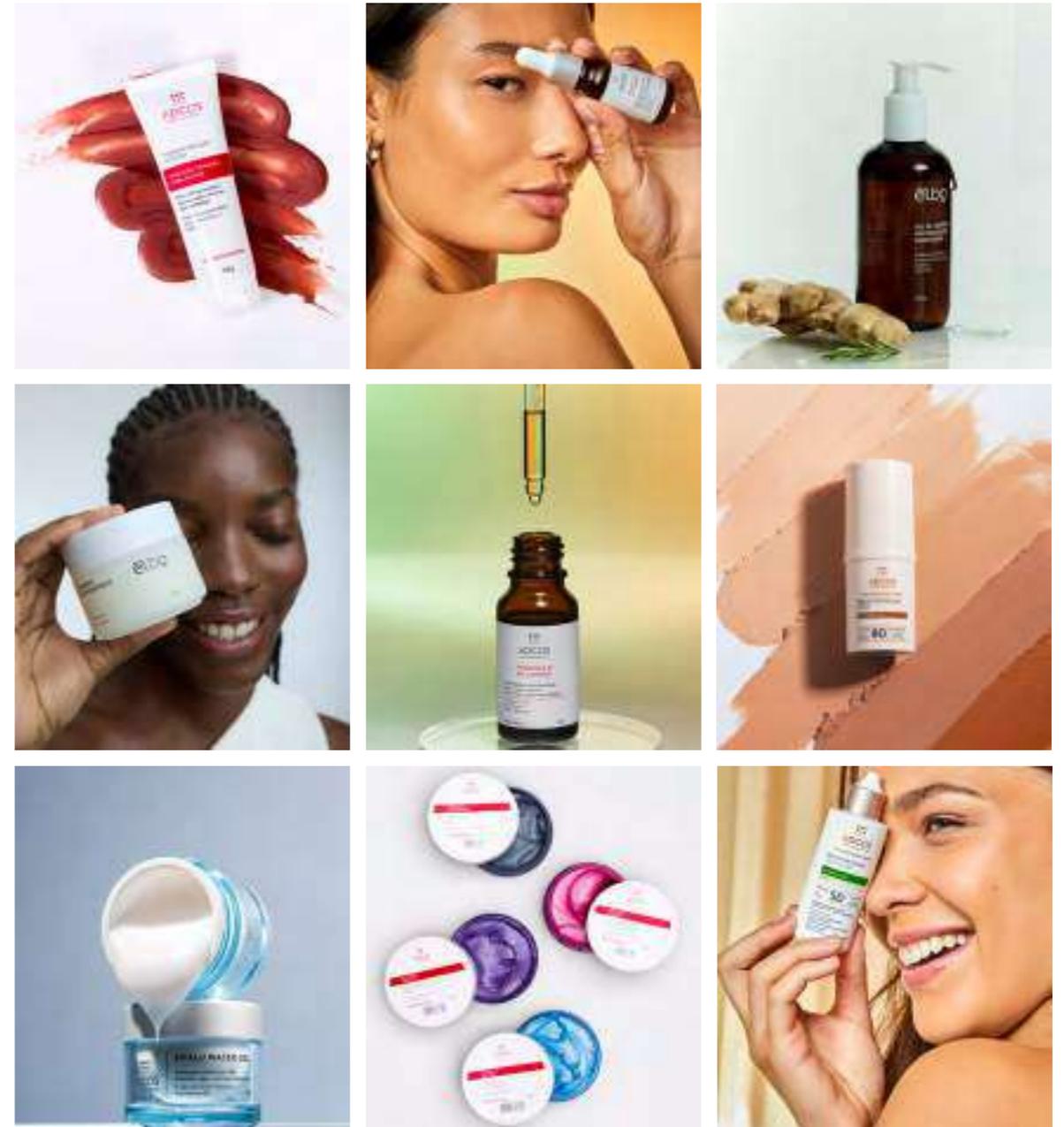


elbo

ADCOS  
PRO.

O *Net Promoter Score* (NPS) é amplamente reconhecido como a metodologia líder global para avaliar a satisfação do usuário, e é a escolha da ADCOS para medir seu sucesso no atendimento ao cliente. No último ano, registramos um aumento de 4 pontos em nossa pontuação, alcançando um NPS de 85. Esse avanço coloca-nos na Zona de Excelência, o mais alto nível de desempenho nesta métrica.

☆☆☆  
NPS 85



## Comunidade

A ADCOS, líder em produtos de fotoproteção no Brasil, destaca-se como pioneira na promoção da prevenção do câncer de pele. Em um compromisso sólido com a responsabilidade social, a empresa apoia desde 2020 o Programa de Assistência Dermatológica e Cirúrgica ao Câncer de Pele da Universidade Federal do Espírito Santo (PAD-UFES). Sua contribuição é fundamental para viabilizar as viagens e hospedagens dos profissionais de saúde que percorrem o estado, oferecendo consultas, tratamentos e cirurgias. A ADCOS destinou 10% da renda obtida com as vendas do *Stick 80* no mês de dezembro para esse projeto, evidenciando seu comprometimento com a saúde da comunidade.



Apoiado pela ADCOS desde 2022, o Instituto Ítalo Ferreira, fundado pelo renomado surfista campeão mundial e olímpico da cidade de Baía Formosa (RN), tem trabalhado incansavelmente para promover a educação, o esporte e a consciência ambiental entre crianças e jovens em situação de vulnerabilidade.

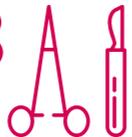
No ano de 2023, o Instituto proporcionou apoio a 100 alunos, com idades entre 7 e 12 anos, oferecendo uma ampla gama de atividades, incluindo aulas de surf, desenvolvimento psicomotor, reforço em matemática e português, além de instrução em inglês, motivação para liderança e conscientização ambiental.

Em 2024, o compromisso com esse projeto continua, agora fortalecido pelo apoio da Lei nº 11.438/06, conhecida como Lei de Incentivo ao Esporte (LIE).



Sede do Instituto Ítalo Ferreira em Baía Formosa (RN)

**1.223**  
cirurgias



**2.174**  
consultas



**6.126**  
crioterapias



## Patrocínio do Esporte

A ADCOS apoia atletas que não só se destacam em suas modalidades esportivas, mas também são porta-vozes essenciais na conscientização sobre a prevenção do câncer de pele e na promoção de um estilo de vida saudável ao ar livre. Aqui estão alguns dos incríveis atletas que a empresa tem a honra de patrocinar:



**Bia Haddad Maia:** Tenista número 1 do Brasil e 12ª do mundo, semifinalista do torneio de Roland Garros e a primeira brasileira a figurar entre os dez primeiros do *ranking* da WTA, destaca-se como uma atleta de excepcional talento e conquistas significativas nas quadras.



**Vini Font:** Com um impressionante título de tetracampeão mundial de beach tennis, Vini Font é um verdadeiro mestre nas quadras de areia.



**Duda Lisboa:** Tricampeã mundial de vôlei de praia e eleita a melhor jogadora do mundo em 2023, Duda Lisboa é uma força imparável nas areias.



**Ítalo Ferreira:** Renomado surfista, é não apenas um campeão mundial, mas também conquistou o título olímpico. Sua destreza nas ondas é inspiradora.



**Reno Romeu:** Bicampeão brasileiro de kitesurf e detentor de um recorde no livro Guinness dos Recordes por sua notável proeza de sete giros de 360 graus em uma única manobra, Reno Romeu é uma lenda em sua modalidade.

## ! CUIDAR DAS RELAÇÕES

O aperfeiçoamento da governança corporativa na ADCOS tem sido uma prioridade contínua para o grupo. Em 2023, foram dados passos significativos nessa jornada com o estabelecimento de uma nova estrutura corporativa. Foi criado um Conselho de Administração, desempenhando um papel estratégico, e presidido pela fundadora, Dra. Ada Mota. A gestão da empresa foi atribuída à Diretoria Executiva, com Lucas Mota assumindo o cargo de CEO - *Chief Executive Officer*. Além disso, foi instituído um Comitê de Auditoria, diretamente subordinado ao Conselho, composto por três sócios e um auditor independente com vasta experiência de mercado. Este Comitê atua como um suporte crucial ao Conselho, tendo como primeira missão a identificação de áreas e processos a serem analisados com foco em riscos financeiros e tributários.

Outro marco importante na estruturação da governança do grupo é a contratação da empresa Grand Thorton como auditora externa das demonstrações financeiras.

### Conselho de Administração

#### Composição do Conselho de Administração

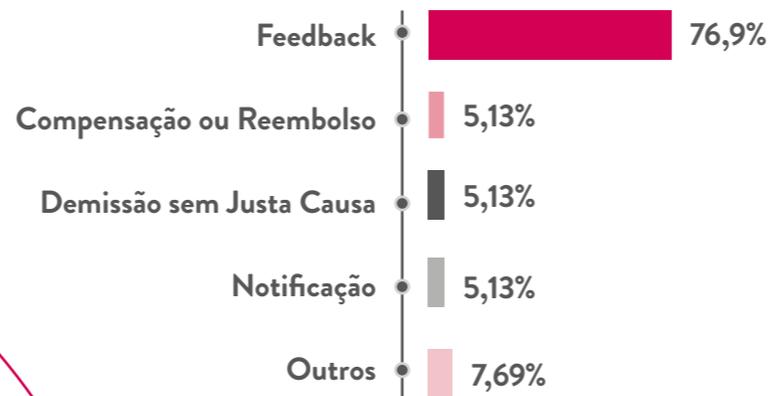
- Ada Mota – Presidente do conselho
- Felipe Mota Soares - Conselheiro
- Lucas Mota Soares - Conselheiro
- Maria Laura Tarnow – Conselheira independente
- Matheus Mota Soares - Conselheiro
- Victor Mota Soares – Conselheiro

## Canal de Ética

Desde 2022, a ADCOS implementou um canal de ética gerido por uma empresa externa especializada, acessível anonimamente a todos os colaboradores para reportar quaisquer suspeitas de conduta imprópria. Os relatos são recebidos e investigados de forma imparcial, mantendo-se o anonimato e evitando conflitos de interesse, sob supervisão direta do CEO.

Em 2023, foram registrados 51 relatos, dos quais 28 foram considerados procedentes e 23 não procedentes. A taxa de resposta atingiu 100%, com um tempo médio de resolução das questões de 11 dias

## Reclamações no canal de denúncia



## Governança de Dados

Para fortalecer a segurança dos dados de clientes, colaboradores e fornecedores, a empresa implementou uma série de iniciativas. Em 2023, conduziu uma avaliação abrangente dos impactos na proteção de dados (DPIA) em todos os nossos processos-chave, visando identificar e mitigar quaisquer riscos à privacidade dos dados. Além disso, atualizou as políticas e procedimentos para garantir o tratamento adequado de dados pessoais, abordando questões como consentimento, segurança e os direitos dos titulares dos dados. Essas políticas são revisadas regularmente para garantir sua conformidade com os requisitos regulatórios e as melhores práticas.

No mesmo ano, foi proporcionado treinamento abrangente a todos os colaboradores sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e os riscos de cibersegurança, para fortalecer a conscientização e o cumprimento das diretrizes.

Adicionalmente, para aprimorar a segurança e a eficiência operacional, os servidores físicos foram migrados para servidores virtuais hospedados na nuvem. Essa transição não só reforça a segurança dos dados e mantém as operações robustas, mas também amplia a capacidade de atender às demandas crescentes, enquanto promove redução do consumo de energia.

**100%** dos colaboradores treinados em LGPD e segurança da informação



Servidores migrados para a nuvem, para aumentar segurança e reduzir consumo de energia

# Conquistas 2023



**+7** novas lojas franqueadas  
**+ 5** novas lojas próprias  
**+ 1541** novos pontos de venda em farmácias



Participação da fundadora **Ada Mota** no 24º Congresso do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC



Selo de **Excelência em franchising 2023** - Sênior



**Certificados GPTW** pela segunda vez



**NPS 85**

Classificado na **Zona de Excelência**, 4 pontos acima do ano anterior



**1 milhão** de seguidores na conta oficial da marca no Instagram



**90 mil** profissionais de estética impactados pela ADCOS PRO, por meio da participação nos eventos Estética In SP, Estética In Rio, Estetika

# Principais Iniciativas para 2024



Selo de **Excelência em franchising** 2024 - Sênior



Atingimento de **100% do consumo de energia de fontes renováveis**



**Redução 15%** das emissões totais de gases responsáveis pelo efeito estufa



Realização do segundo **Censo de Diversidade**



Início das atividades do **Grupo de Afinidade de Mulheres**



**Projeto CRM** estratégico

●●●●●●●●●●

# Créditos

## Revisão de conteúdo

Felipe Mota  
Matheus Mota

## Coordenação geral

Cristiane Hirota

## Redação e revisão

Ernesto Bernardes

## Design gráfico

Moreli Design

## Canal para dúvidas e comentários

[esg@adcos.com.br](mailto:esg@adcos.com.br)



G R U P O  
●●●  
●●●  
●●●  
▲DCOS

**ADCOS Dermocosméticos**  
[www.lojaadcos.com.br](http://www.lojaadcos.com.br)

**ADCOS PRO.**  
[www.adcosprofissional.com.br](http://www.adcosprofissional.com.br)

**elbo**  
[www.elbo.com.br](http://www.elbo.com.br)

**Contatos**  
Whatsapp (27) 99718-9031  
SAC: 0800-722-1123