


mercur
desde 1924

Relatório de
IMPACTOS

2024



a n o s

Um mundo diferente
depende da
gente.

É possível cocriar um mundo diferente.





Jornada de virtudes

Um ciclo nunca se fecha por completo: seu término inaugura recomeços. O giro de retorno não é um retrocesso, mas uma revisita – uma tomada de impulso rumo a novos patamares. É assim que a Mercur abre seu segundo centenário. Os fundamentos da trajetória iniciada em 1924 seguem no cerne de nosso propósito. Reverberam na excelência dos produtos e no zelo por firmar elos genuínos com as pessoas e com o meio ambiente. O *Jeito Mercur* é a bússola que guia cada passo da caminhada de aprendizado e evolução que empreendemos dia após dia.

O ciclo que se abre pressupõe horizontes infinitos. Ajudar as pessoas e o mundo a construí-los e a explorá-los de maneira consciente é a função dos produtos e projetos que desenvolvemos nas áreas de Saúde e Educação. Sempre de modo sustentável, colaborativo, inclusivo e inovador.

Há mais de 100 anos.

100 anos



índice

Este Relatório de Impactos é uma amostra do *Jeito Mercur de ser*.

Ainda que se apresente como um material alusivo ao exercício de 2024, relembramos alguns marcos de nossa trajetória secular. Guiados por valores como ética, transparência e, sobretudo, compromisso socioambiental, desenvolvemos produtos inovadores voltados às necessidades das pessoas. Mostramos, assim, pleno preparo para um futuro que já chegou.

As páginas a seguir resultam dos esforços de todas as áreas da empresa, com uma apresentação equilibrada e de fácil assimilação. A publicação foi editada por uma equipe de conteudistas e revisada internamente pelos facilitadores da Mercur. Dessa forma, garantimos a integridade e a responsabilidade das informações aqui contidas.

O século Mercur **06**

Comunicação **13**

Produtos **17**

Impactos **26**

Indicadores **39**

Social **49**

Futuro **54**



Uma questão de DNA

A história da Mercur, que acaba de festejar seu primeiro centenário, está intimamente vinculada aos valores semeados por seus fundadores e cultivados pelas gerações que os sucederam. O desenvolvimento econômico e financeiro é um objetivo intrínseco à existência da empresa – mas não a sua única ou principal preocupação. Acima de tudo, a operação do negócio busca gerar valorização da vida para a sociedade e para o planeta.

É um DNA construído por muitas mãos, mentes e corações desde o início da jornada, em 1924. Nos últimos anos, trabalhamos intensamente na formatação e execução de programas e ações que busquem materializar esse legado. Aqui, a sustentabilidade ganha destaque. Iniciativas como a diminuição e a neutralização dos gases de efeito estufa (GEE) gerados pelos processos produtivos e a melhor utilização de matérias-primas renováveis são exemplos de uma

orientação que privilegia a proteção ao meio ambiente. O mesmo vale para o olhar dedicado às pessoas. A formação humana e profissional de jovens em risco social e a preocupação em viabilizar o bem-estar de nossas pessoas colaboradoras, da alimentação orgânica à carga-horária reduzida, são esforços no sentido de gerar esse impacto positivo.

Do mesmo modo, a Mercur vem executando uma reestruturação organizacional para alcançar uma melhor sintonia aos movimentos do mercado – sem deixar de fortalecer o legado socioambiental. Esse movimento compreende tanto a operação quanto a governança, incluindo a sucessão da direção da empresa. A terceira geração da família controladora começa a sair de cena. O processo de preparar a quarta geração transcorre há três anos – e engloba a estrutura executiva e a governança. Estamos agregando novos perfis profissionais e expertises. A

constante adequação estrutural da Mercur, promovendo movimentos necessários a cada momento e situação da sociedade, também reflete a sua longevidade.

Adequar estruturas, capacitar talentos, entender nossa posição em mercados competitivos e contribuir para a cocriação de um mundo bom pra todo o mundo. É esse compromisso, colocado em prática através das pessoas, que faz a Mercur cruzar tantas gerações. E que dá o tom de como será o nosso futuro.



Jorge Hoelzel Neto
Facilitador de Direção

O século Mercur



Em 1924, a ciência ainda acreditava que a Via Láctea era a única galáxia existente. Até o astrônomo americano Edward Hubble analisar Andrômeda em seu telescópio e expandir a compreensão humana sobre as possibilidades do universo.

Naquele mesmo ano, em Santa Cruz do Sul (RS), os irmãos Carlos Gustavo e Jorge Emilio Hoelzel também se viam às voltas com possibilidades. E com um outro ser mitológico.

A Hoelzel Irmãos havia sido fundada em 11 de junho, com um duplo objetivo: elaborar soluções para o conserto de pneus e produzir artefatos em borracha. Mas não só isso. Carlos e Jorge queriam ter mais do que um negócio próspero. Enquanto se dedicavam a desenvolver formulações para o uso da borracha, pensavam em contribuir para Santa Cruz do Sul – e para o mundo.



Com os auspícios de Mercúrio, deus romano dos negócios e da comunicação, a Mercur trilhou seu caminho sob essa perspectiva. A contribuição em áreas-chave para a sociedade, como educação e saúde, e o engajamento em temas socioambientais materializaram um propósito que sustenta a marca há 100 anos. Hoje, é uma das principais indústrias do país e faz parte da história de milhões de brasileiros. Como? Estimulando a criatividade e o aprendizado com seus produtos escolares. Garantindo apoio à recuperação de lesões por meio de produtos ortopédicos e terapêuticos. Incentivando a inclusão com soluções para pessoas com deficiência motora. Ou inspirando novas formas de relacionamento com a natureza e as pessoas, por meio de uma atuação ética e focada em cocriar um mundo diferente.

Corrente do bem

Qual legado você vai deixar para o mundo?

O questionamento reverbera nos corredores e nas mentes da Mercur desde 2007. A provocação, trazida naquele ano pela consultoria de negócios sustentáveis AMCE, fez eclodir uma série de reflexões. E serviu como ponto de partida para uma intensa transformação cultural.

Conhecido como Virada de Chave, esse marco de governança foi oficialmente estabelecido em 2009. A Mercur, desde então, direciona esforços para moldar sua atuação de acordo com valores que privilegiam fatores sociais e ambientais. As mudanças incluíram horizontalização de processos gerenciais, cuidado com as pessoas colaboradoras, diversificação dos benefícios de cada produto e, sobretudo, a busca por uma verdadeira simbiose com o meio ambiente.

As 5 chaves da virada



Atuar em função das pessoas



Buscar soluções relevantes com simplicidade



Ética nos relacionamentos



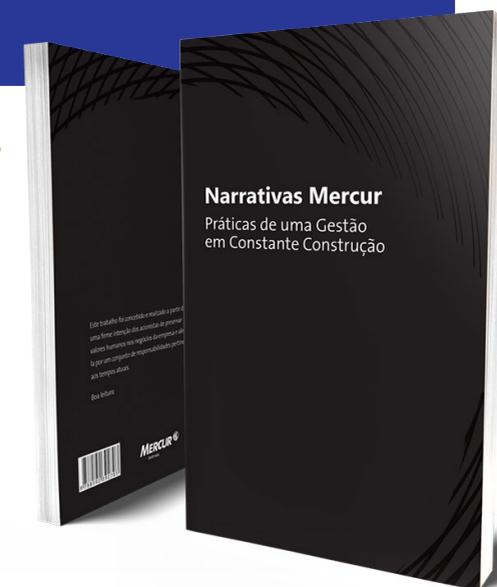
Preservar para a posteridade



Atuar em mercados éticos e que valorizam a vida

Impressões da mudança

O livro *Narrativas Mercur*, produzido ao longo de cinco anos e lançado em 2018, detalha a transformação da cultura da empresa a partir do relato de gestores e pessoas colaboradoras. Baixe a versão online no [site](#)



Sustentabilidade de ponta a ponta

O novo paradigma implementado pela Mercur teve impacto em todos os processos – da matéria-prima à alimentação da equipe. Veja quatro exemplos desse direcionamento.

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Desde a origem

Em 2010, a empresa iniciou o projeto Borracha Nativa – um suporte aos seringueiros da Amazônia profunda. Além de adquirir o látex, a Mercur busca capacitar os produtores e contribuir para a preservação das matas originárias e da cultura dos povos locais. As principais fontes de extração são as Reservas Extrativistas Rio Xingu, Riozinho do Anfrísio, Rio Iri e Terra Indígena Xipayá, no Pará, e Terras Indígenas Igarapé Lourdes, Rio Branco, Sete de Setembro e Uru-Eu-Wau-Wau, em Rondônia.

Foco na compensação

Em 2025, a Mercur completa 10 anos como empresa Carbono Neutro. A marca é fruto de mudanças na cadeia produtiva, na logística e no incentivo à adoção de práticas sustentáveis pelos parceiros. Atualmente, 100% das emissões dos nossos parceiros de transporte são compensadas. A Mercur também utiliza compra de créditos de carbono e plantio de árvores como forma de equilíbrio de emissões.

Mínimos detalhes

A aplicação prática do propósito da Mercur é notada até mesmo no prato das pessoas colaboradoras. Com a Virada de Chave, a empresa passou a priorizar um cardápio composto por alimentação orgânica no refeitório. Os insumos são adquiridos de pequenos agricultores locais – uma estratégia para fomentar a economia familiar da região de Santa Cruz do Sul.

Consumo consciente

A Mercur também se preocupa com o seu verdadeiro papel na educação. Desde 2010, a empresa deixou de investir em publicidade infantil, com o intuito de evitar o assédio comercial e apoiar o consumo consciente. Também foi criada uma cartilha de como a marca deve se relacionar com as crianças.



Conheça mais iniciativas sustentáveis da Mercur, [clikando aqui.](#)

10 curiosidades sobre os 100 anos da Mercur

01 Longa e sinuosa estrada

Carlos Hoelzel tinha uma revenda e oficina de veículos antes de montar a Mercur. Na época, os pneus eram maciços, diferentes dos modelos com câmara de ar, que depois seriam popularizados. Ele notou que muitos carros chegavam com pneus lascados, em razão das más condições das estradas. Daí veio a ideia de estudar formulações em borracha para criar remendos.

02 Imune ao tempo

A primeira fábrica da Mercur surge em 1930, no mesmo endereço onde a sede central está localizada. Muitos equipamentos foram comprados de uma desativada indústria de borracha, na Alemanha. Uma parte dessa planta original foi preservada e segue em operação ainda hoje, podendo ser conhecida por quem visita a empresa.

100 a n o s

03 Em Roma, como os germânicos

O "homenzinho" que estampa boa parte dos produtos é o próprio deus Mercúrio. Carlos e Jorge não puderam usar exatamente esse nome porque já havia uma empresa chamada Mercúrio na época. Descendentes de alemães, eles buscaram a versão germânica da palavra para batizar o negócio e evitar a duplicidade.

04 Nas quadras

A Mercur já foi sinônimo de bolas de tênis. O produto entrou para o portfólio na década de 1940. Foi a primeira bola de tênis fabricada no país – e, durante 20 anos, a única do mercado. Na década de 1970, a empresa criou uma unidade de raquetes de tênis, pingue-pongue e squash. Ambas as linhas foram encerradas em 1995, devido a mudanças no segmento.

05 Semente solidária

A preocupação social está na essência da Mercur muito antes da Virada de Chave. Em 1962, por exemplo, foi criada a Fundação Jorge Hoelzel. A instituição promove ações assistenciais e de fomento nas áreas de educação, ciência e cultura, além de prestar suporte às pessoas colaboradoras da Mercur e a seus familiares.

06 Também não soltavam as tiras

A Mercur já teve uma sandália. Lançada em 1971, a Mercuriana surgiu no embalo da produção de solados para calçados. E vendeu bem. Na época, chegou a rivalizar com a única e tradicional marca existente no mercado. Foi descontinuada em 1976, quando a empresa deixou o ramo de solados.

07 Pronta recuperação

A história da Mercur é marcada por alguns percalços. Um deles foi o incêndio que acometeu a fábrica em 1977. O fogo começou em um depósito de matéria-prima. As pessoas colaboradoras conseguiram controlar as chamas, mas todo o estoque foi perdido. Com a ajuda da equipe e de entidades da região, o setor foi restaurado em 20 dias.

08 Consciência acima de tudo

A guinada sustentável da Mercur alinhou a empresa ao chamado capitalismo consciente. Criada pelo executivo John Mackey e pelo professor de gestão Raj Sisodia, a filosofia orienta a estruturação de negócios direcionados não apenas ao lucro, mas à missão de impactar positivamente o mundo e as pessoas.

09 Zero competição

Um exemplo dessa preocupação foi a descontinuação de produtos educacionais licenciados, em 2010. Eram linhas que traziam imagens de personagens de desenhos animados ou super-heróis. Embora lucrativos, esses produtos podiam contribuir para gerar sentimentos de competição e exclusão entre as crianças.

10 O valor maior

Ainda nessa toada, a Mercur deixou de fazer negócios com mercados que não priorizam a vida e o meio ambiente – como os setores de armamento, tabaco e agrotóxicos. A empresa também abandonou testes com qualquer organismo vivo na sua área de desenvolvimento. Tudo em nome de um bem maior: a vida.

No [site da Mercur](#), você encontra uma *linha do tempo completa sobre a história da empresa.*

Pódio da fama

A Mercur criou diversos produtos icônicos ao longo dos seus 100 anos. Confira três deles.



Borracha Record

Você certamente já viu este homenzinho sobre alguma carteira escolar. Ou até dentro do seu estojo. A borracha Record, surgida em 1938, é o produto mais conhecido da empresa – e ajudou a consolidá-la no imaginário de milhões de brasileiros.

Borracha Prima

Outro clássico da Mercur. A borracha bicolor foi criada com uma dupla missão. O lado vermelho, mais macio, apaga a escrita a lápis. Já o azul, por ser abrasivo, desgasta a superfície para remover lápis-de-cor e caneta. O modelo inspirou a Fita Corretiva Prima, lançada em 2024 (veja na página 19).



Bolsa para Água Quente

Seja para tratar uma contusão ou aquecer os pés no inverno, a Bolsa para Água Quente pode ser aplicada em diversas funções. O produto foi o primeiro de uma linha que hoje conta com modelos práticos e sustentáveis, como a Bolsa Térmica de Gel e a Bolsa Térmica Natural, feita com algodão orgânico e caroço de açaí.



A Mercur hoje

Santa Cruz do Sul (RS)

02 unidades de produção



155km

É a distância de Santa Cruz do Sul para Porto Alegre.

Mercur Centro

Área total

19.497m²

Área construída

14.858m²

Área fabril

5.842m²

Mercur Distrito

Área total

103.374m²

Área construída

17.633m²

Área fabril

6.640m²



18 anos

É o tempo que a Mercur aparece no primeiro lugar como a marca de borracha de apagar mais lembrada do país, de acordo com a pesquisa Melhores Marcas.



6,3

É a quantidade de árvores plantadas pela Mercur como compensação a cada tonelada de CO₂ emitido (tCO₂e) em seus processos produtivos.

8

É o total de territórios indígenas abarcados pelo projeto Borracha Nativa, totalizando mais de 10 comunidades contempladas.

6%

É a fatia de látex originado dos seringueiros da Amazônia utilizada pela Mercur. O restante vem de outras fontes.

88%

É o percentual de produtos 100% nacionais fabricados pela Mercur. Um estímulo constante ao mercado interno.

0,01%

É o percentual de empresas brasileiras que atingem 100 anos de atividades. O dado é da Associação do Comércio de São Paulo (ACSP).



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

739 pessoas colaboradoras, distribuídas nas duas plantas e presentes em todos os estados



36

É o número de horas semanais que uma pessoa colaboradora atua na Mercur. Às sextas-feiras, o expediente encerra ao meio-dia, abrindo mais tempo para o lazer.

Comunicação



Marca

As curvas de Mercúrio

O centenário da Mercur trouxe uma série de projetos para a área de Comunicação. Um dos mais importantes foi o processo de rebranding, pensado para alinhar a marca ao novo momento. O design preservou a identidade e as cores, mas trouxe maior dinamismo e evoluções importantes.

A logotipia ganhou curvas sutis, com maiores pontos de conexão tanto no lettering quanto na representação do deus Mercúrio. A ideia foi imprimir maior flexibilidade aos elementos gráficos – uma clara referência às características da borracha. O resultado é uma marca que conjuga a leveza da atuação da Mercur e a solidez de uma empresa centenária.

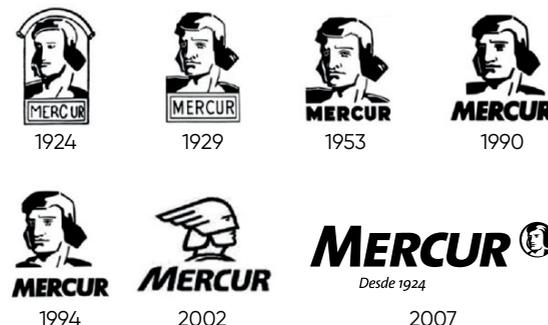
100

anos

Entre o céu e a terra

As cores da Mercur, azul e verde, também ganharam maior destaque – em especial, no numeral referente aos 100 anos. Ambas estão conectadas às duas áreas de atuação da empresa: educação e saúde. O azul, representando a educação, é a cor do céu, da harmonia e da confiança. Já o verde, ligado à saúde, evoca a consciência ambiental.

Mercur através do tempo



mercur 

desde 1924

2024



“Desde 2022, estamos conduzindo um processo de rebranding para trabalhar como comunicar a marca, unindo a competitividade à nossa cultura e ao nosso DNA.”

Fabiane Forster Lamaison
Facilitadora de Coordenação

A muitas mãos



Outra ação ligada ao centenário foi a criação da campanha “100 anos Mercur – Um mundo diferente depende da gente”. A mensagem principal da ação foi estimular a reflexão sobre a importância de cada um na construção de um mundo diferente, com maior cuidado nas relações humanas, na interação com o meio ambiente e no próprio desenvolvimento de produtos alinhados às necessidades das pessoas.

A campanha incluiu duas ações: um vídeo institucional, reforçando o mote de cocriação defendido pela marca, e um hotsite com relatos de pessoas colaboradoras, clientes, consumidores, fornecedores e parceiros sobre as suas conexões com a Mercur. Veja nos links abaixo.



Vídeo



Site

Homenagens

O centenário da Mercur recebeu dois reconhecimentos do poder público.

A empresa foi agraciada com a Medalha da 56ª Legislatura do Estado do Rio Grande do Sul e teve uma sessão solene em sua homenagem na Câmara de Vereadores de Santa Cruz do Sul.

A serviço do cliente

Na Mercur, conteúdo também é serviço. O blog da marca é alimentado periodicamente, com posts que orientam os clientes sobre os benefícios dos produtos e também abordam temas de interesse dos principais públicos. Em 2024, cerca de 54% dos acessos ao site vieram do blog.



+ de
1.500

Foi o número de materiais produzidos pela empresa em 2024, incluindo foto, vídeo e texto, com veiculação em diferentes canais.

29 milhões

Foi o contingente de pessoas afetadas pelos conteúdos da Mercur no ano passado – o equivalente a 13% da população brasileira.

R\$ **15.861.312,11**

Foi o valor de mídia espontânea alcançado pela Mercur.

Uma alta de **14,52%** em relação a 2023.

875

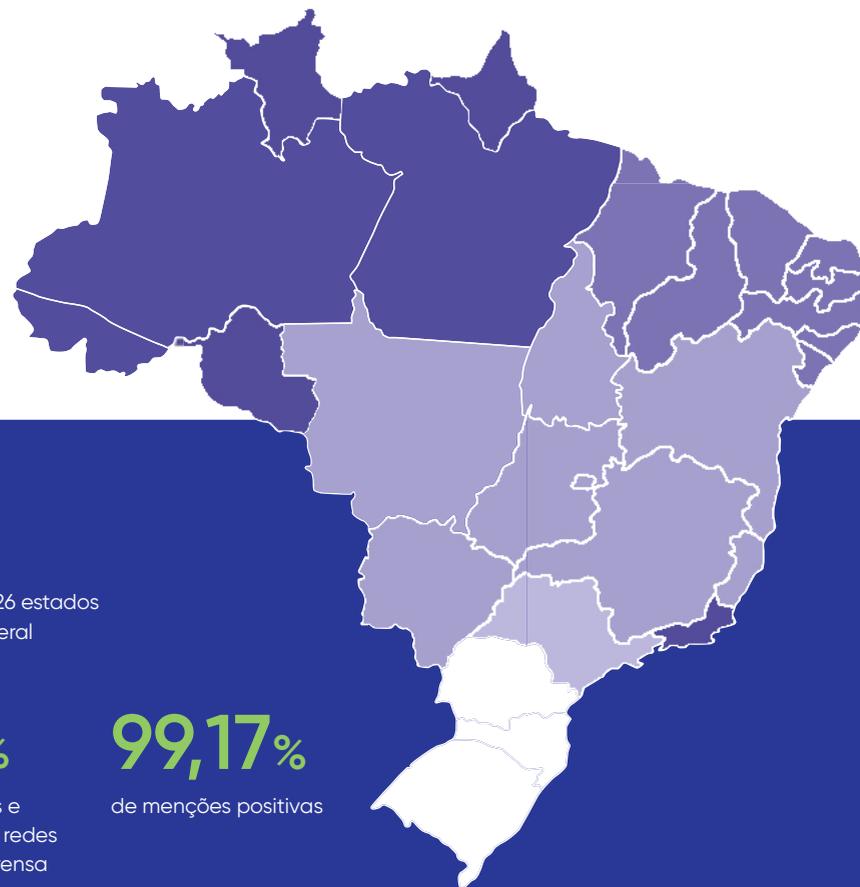
citações em 26 estados
+ Distrito Federal

+37%

de interações e menções nas redes sociais e imprensa

99,17%

de menções positivas



Produtos





Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Portfólio

Mix renovado

O ano do centenário trouxe uma série de novidades ao portfólio da Mercur. São produtos que materializam o paradigma sustentável da empresa, agregam conforto e funcionalidade ao cliente e apostam na tecnologia como diferencial. Confira alguns dos principais lançamentos de 2024.



Educação



29
produtos



48
SKUs



Amiga da floresta

A materialização de um propósito. Essa pode ser uma boa definição para a Borracha Nativa da Amazônia. Lançado em 2024, o produto é 100% composto por látex extraído pelas comunidades que participam do Projeto Borracha Nativa. Suave ao tocar e com a cor natural do látex, a borracha traz um QR Code para o site Origens Brasil. Trata-se de um ecossistema que estimula negócios sustentáveis ligados à Amazônia. No portal, o usuário pode conhecer a origem e a história dos produtos participantes.

78%

É o percentual de matérias-primas renováveis utilizadas na produção da Borracha Nativa da Amazônia. A Mercur também produz a Linha Record, com 75% de materiais renováveis.



Imaginação nas alturas

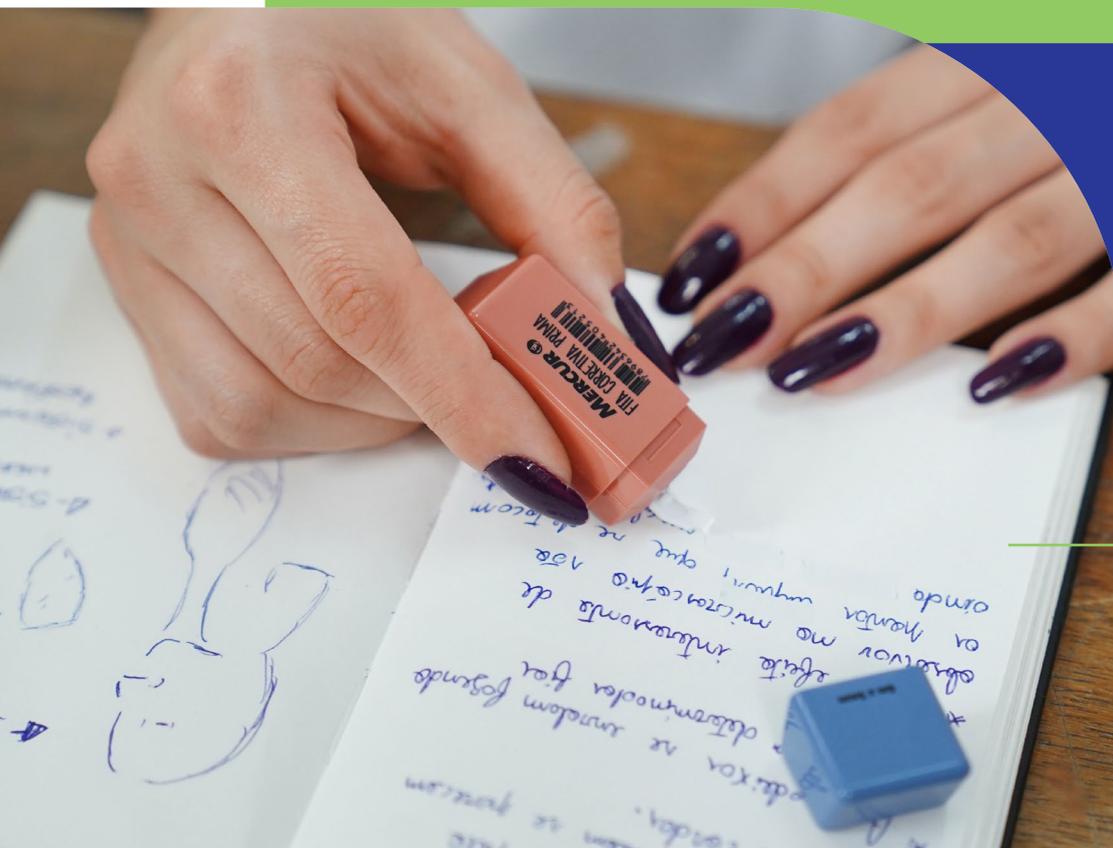
Outra novidade de 2024 foram as linhas Cores Mágicas e Sistema Solar. Com tonalidades vibrantes ou referências à exploração espacial, as coleções contemplam diferentes produtos – incluindo borrachas, colas e corretivos. Tudo para estimular a imaginação dos pequenos.



Apaga, sim

A Borracha Prima apagava tinta de caneta mesmo? Muita gente passou pela vida escolar com essa dúvida. Em 2024, a Mercur encerrou o debate ao lançar a Fita Corretiva Prima. Com design inspirado na icônica borracha de duas cores, o produto traz 6 metros de um corretivo seco em uma embalagem prática e fácil de levar no estojo. A fita permite escrita instantânea após a aplicação – e sem manchar o papel.

A Mercur lançou um [site](#) para apresentar a inovação. Nele, você confere um pouco sobre a história e as lendas da Prima.



Saúde



35

produtos



94

SKUs

União de forças

Ampliar a rede de negócios por meio de parcerias com empresas inovadoras e alinhadas a valores socioambientais é um objetivo permanente da Mercur.

Em 2024, isso foi colocado em prática por meio de colaborações com marcas internacionais e nacionais, além do desenvolvimento de soluções com players inovadores.

A Mercur expandiu o seu portfólio ao firmar parcerias com duas líderes mundiais do setor de produtos de alta tecnologia: Bort GmbH e Allard INT. Fundada na Alemanha, em 1981, a Bort é uma das referências em soluções ortopédicas da Europa, com um mix de mais de 500 produtos – em especial, coletes e braces ortopédicos. São recursos de alta performance, projetados para conferir conforto e praticidade ao usuário durante a reabilitação. Já a sueca Allard INT é líder mundial em órteses de carbono para auxiliar pessoas com problemas de marcha. A marca soma mais de 70 anos de mercado, oferecendo o estado da arte em tecnologia ortopédica a clientes, usuários e profissionais de saúde.

No Brasil, os produtos Bort e Allard têm distribuição exclusiva da Mercur. Conheça mais [neste link](#) e também [aqui](#).

Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Cocriação verde-amarela



Uma das principais inovações de 2024 é fruto da parceria com a Neurobots, startup pernambucana que desenvolve soluções tecnológicas para a reabilitação motora de pacientes que sofreram AVC (Acidente Vascular Cerebral). A empresa aposta na combinação entre neurotecnologia e robótica para a criação de interfaces cérebro-máquina.

O primeiro resultado dessa união é o Eleva Mercur, um aparelho de reabilitação motora para pacientes com dificuldade de marcha. É ideal para o tratamento do “pé caído”, uma alteração que impede a elevação (dorsiflexão) do pé ao dar o passo. Decorrente de lesões neurológicas, o quadro é comum em pacientes que sofreram AVCs, traumatismo craniano e esclerose múltipla, entre outros.

O Eleva Mercur é um neuroestimulador portátil. Ao ser acoplado na perna, o dispositivo identifica os padrões de caminhada e emite estímulos elétricos de baixa frequência aos músculos responsáveis pela flexão do pé. O equipamento possui um aplicativo de celular que permite ajustes de intensidade, contagem de passos e acompanhamento dos treinos – seja pelo usuário ou pelo profissional de saúde.

Conheça **aqui** mais detalhes sobre o produto e a parceria.





Rotas de sinergia

Além de qualificar as entregas da Mercur nos canais já existentes, a expansão do portfólio por meio de parcerias aproxima a marca de profissionais de saúde, ortopedias técnicas e clínicas de reabilitação neurológica e osteomuscular. As trocas com esses profissionais e segmentos são sempre ricas, gerando insights que guiarão o desenvolvimento de soluções e melhorias no atendimento e nos produtos.

O plano, agora, é ampliar essas conexões por meio de iniciativas conjuntas com as marcas parceiras – incluindo participações em feiras e congressos, treinamentos, intercâmbio de profissionais e desenvolvimento de novas soluções.



“Colocamos a pessoa como centro do nosso design. Isso passa por entender sua jornada, suas necessidades e suas expectativas sobre o produto final. O intuito é propiciar e qualificar a inclusão e a equidade.”

Breno Strüssman
Facilitador de Direção

Um prêmio à autoestima

A Mercur e o Grupo Boticário iniciaram um projeto piloto para cocriar acessórios capazes de facilitar o manuseio de produtos de beleza por pessoas com dificuldade motora. Os primeiros resultados dessa iniciativa surgiram em 2024, com o lançamento do **Engrossador Multiuso e da Base Aderente**.

10

REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Grupo Boticário



O primeiro amplia a área de aderência de diversos produtos, como batons, máscara de cílios e pincéis, facilitando a pega.

Já a função do segundo é fixar embalagens para proporcionar uma melhor fricção, tornando-se útil para a abertura de perfumes, cremes corporais e loções, por exemplo. Produzidas com material reciclável e laváveis, ambas as soluções são de grande valia para quem possui limitação de movimento nos membros superiores. Os produtos foram distribuídos gratuitamente em unidades das lojas **O Boticário** e **Quem Disse, Berenice?**, nas cinco regiões, ao longo de 2024.

A iniciativa conjunta teve um destaque especial no **Design for a Better World Award 2024 (DFBW Award)**, premiação internacional de design dedicada a projetos de inclusão, sustentabilidade e inovação. A DFBW Award concedeu o Troféu Curupira à Mercur e ao Grupo Boticário na categoria "Design de Produtos, Serviços e Embalagens".

A parceria também alcançou a prata no **14º Prêmio Brasileiro de Design 2024**, na categoria **Design de Impacto Social**, subcategoria **Inclusão e Diversidade**.

+ Novidades de 2024

O mix da Mercur também ganhou novos produtos nas linhas de termoterapia, mobilidade e compressão elástica. Confira:

Luva Térmica de Grãos

Feita com 83% de matérias-primas renováveis (linhaça e tecido interno de algodão). Ideal para aplicação de calor e frio terapêuticos.



Meia Térmica de Grãos

Oferece tratamento de calor e frio para os pés. Produzida com 86% de matérias-primas renováveis (linhaça e tecido interno de algodão).



Suporte de Compressão para Ombro

Protege a articulação do ombro, ideal para reabilitação e prevenção de lesões. Design anatômico e fechamento prático.

Munhequeira de Compressão com Tala

Auxilia no tratamento de lesões no punho, com design ergonômico e tala para maior estabilidade.



Cinta Lombar de Compressão com Hastes

Auxilia na estabilização da lombar, prevenindo e tratando patologias da coluna. Design ergonômico com hastes flexíveis para maior estabilidade e conforto.

Colaboração reconhecida

A Mercur foi premiada pelo lançamento da Muleta Axilar, desenvolvida em conjunto ao Escritório Design Único.

O produto, criado a partir de colaborações com usuários e profissionais de saúde, trouxe avanços ergonômicos que conferiram maior conforto, equilíbrio e praticidade. Essa inovação no design rendeu mais duas láureas para a Mercur: ouro no Prêmio Bornancini de Design 2024, na categoria Equipamentos Hospitalares e Home Care, e prata no New York Product Design Award, nos Estados Unidos, na categoria Saúde: Auxílio à Mobilidade.



Ebulição criativa



Nos últimos anos, aliás, a linha de muletas e bengalas da Mercur têm sido presença frequente no pódio de ambas as premiações.

Conheça mais sobre a Muleta Axilar e a trajetória de reconhecimentos desses produtos

3

SAÚDE E BEM-ESTAR



10

REDUÇÃO DAS DESIGALDADES



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Impactos



Carbono Neutro

Balança favorável

A preocupação com a pegada de carbono é uma das principais práticas sustentáveis da Mercur.

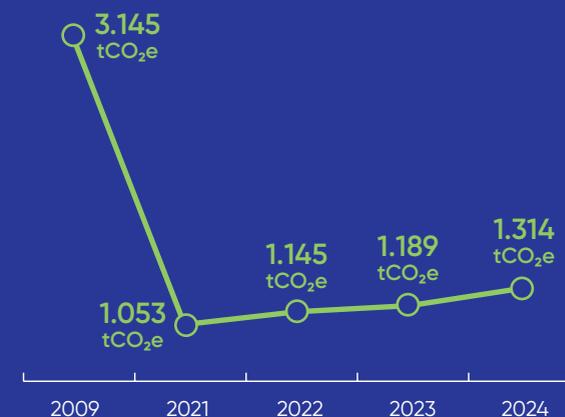
Não à toa, a marca detém o selo Carbono Neutro desde 2015. As emissões de 2024 sofreram influências de fatores externos, dos processos produtivos e da própria movimentação comercial. Mesmo que alguns indicadores indiquem acréscimos, a política de eliminação de carbono é mantida a partir de diferentes compensações.



1.314 toneladas

Foi a pegada total de carbono da Mercur em 2024. O volume ficou 3,5% abaixo da meta, mas registrou acréscimo de 10,5% em relação a 2023.

Histórico de emissões



Em 2009, ano da Virada de Chave, as emissões da Mercur alcançaram 3.145 tCO₂e, cerca de 240% acima dos números atuais.

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



15 VIDA TERRESTRE



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Parâmetro global

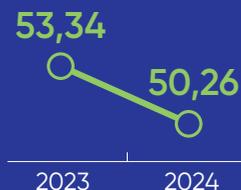
As emissões de GEE são medidas pelos GHG Protocol, um parâmetro criado pelo World Resources Institute (WRI) e pelo World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). O GHG é composto por três fatores: emissões diretas (escopo 1), oriundas de combustíveis utilizados pela empresa; emissões indiretas (escopo 2), provenientes da energia elétrica consumida pela empresa, e emissões indiretas de fontes não controladas (escopo 3), que incluem logística de mercadorias, viagens aéreas e deslocamento de pessoas colaboradoras.

Há uma relação direta entre emissões e faturamento. Daí o fato de esse medidor sofrer oscilações a cada ano. Ainda assim, sempre que há majoração das emissões, a Mercur igualmente eleva as compensações necessárias. Vale ressaltar que as emissões indiretas (escopo 3) representam de 80% a 90% do total.

6,4%

Foi o aumento da média de emissões pelo faturamento em relação a 2023. Em geral, a alta está relacionada a uma maior movimentação em termos de logística, importações e viagens de aéreas.

Escopo 1



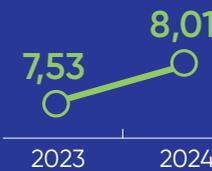
Escopo 2



Escopo 3



Média Faturamento x tCO₂



tCO₂e para cada milhão (R\$) faturado





Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Investimento no equilíbrio

Os Créditos de Redução de Emissões (CERs) são bônus gerados a partir de processos e práticas que evitam a emissão de carbono na atmosfera. Cada CER corresponde a 1 tonelada de CO₂ que deixou de ser emitida. Já os Certificados de Energias Renováveis (I-RECs) atestam a origem da energia gerada, incluindo fontes como solar, eólica, hídrica ou biomassa. Aqui, a paridade é de 1-REC para cada 1 MWh gerado.

A expedição de CERs e I-RECs é feita por organismos independentes e registrados pela Organização das Nações Unidas (ONU). Isso garante a rastreabilidade e a credibilidade a esses mercados.

Em 2024, a Mercur adquiriu 916 CERs e 1950 I-RECs, como forma de equilibrar parte das emissões e do consumo gerados no ano anterior.



916 tCO₂
compensados
são equivalentes
ao plantio de
5.785 árvores.

21 mil toneladas

É quanto a Mercur já compensou de carbono desde a Virada de Chave, em 2009, incluindo a compra de créditos e o plantio de mais de 100 mil árvores. Para chegar a essa emissão, uma frota de 100 caminhões a diesel teria que dar 5,24 voltas ao redor da Terra.

Já 1.950 MWh são suficientes para abastecer 1.015 residências durante um ano, com base no consumo médio de eletricidade das famílias brasileiras.

4,52%

Foi a redução de emissões alcançada pelo transporte de produtos da Mercur. Uma das estratégias para isso foi a substituição de rotas terrestres por cabotagem. No total, a mitigação chegou a 49,98 tCO₂ – o equivalente a 316 árvores.

362 toneladas

Foi o peso referente a produtos e matérias-primas transportados pela Mercur por via marítima em 2024. A cabotagem é um modal menos poluente e contribui para a redução das emissões de CO₂.

306,28 tCO₂

É o total de emissões compensadas pelas transportadoras parceiras da Mercur, seja no plantio de árvores ou na compra de créditos.

Corresponderam o total de 1.847 árvores em 2024, que serão compensadas através do plantio ou compra de crédito de carbono ao longo de 2025.

Energia



Impulso sustentável

A geração de energia limpa também recebe atenção especial no escopo de práticas sustentáveis da Mercur. O destaque vai para a usina fotovoltaica, inaugurada em 2023. Essa central de energia ampliou sua participação no suprimento dos processos produtivos no ano passado.

A lenha é um combustível limpo e renovável, pois as árvores captam sua energia pelo sol.

Já seus resíduos, como as cinzas, são reabsorvidos pelo meio ambiente.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Produção de borracha (t)	1.512	900	765	1.250	1.210	1.064
Consumo de Lenha (m ³)	1.607	1.629	1.327	1.738	1.482	1.520
Média (Kg/m ³ de L)	940	552	576	719	816	700

1,6 mil Mwh

É a capacidade anual de geração de energia da usina fotovoltaica da Mercur. Instalada no Distrito Industrial, a usina ocupa 1,5 hectare e possui 2.690 painéis solares.

54%

É o percentual de energia alimentado pela usina, nas duas plantas da Mercur – 1% a mais do que no ano anterior. Os outros 46%, adquiridos no mercado, provêm de fontes renováveis.

700 kg

É a quantidade de borracha produzida a cada tonelada de lenha consumida em 2024. Ao todo, a Mercur consumiu 1.520 m³ de lenha para gerar 1.064 toneladas de borracha.

3

É o número de prensas aquecidas a vapor que passarão a ter a eletricidade como fonte em 2025.

A mudança deve diminuir a necessidade de vapor na produção, aumentando a eficiência do processo.



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

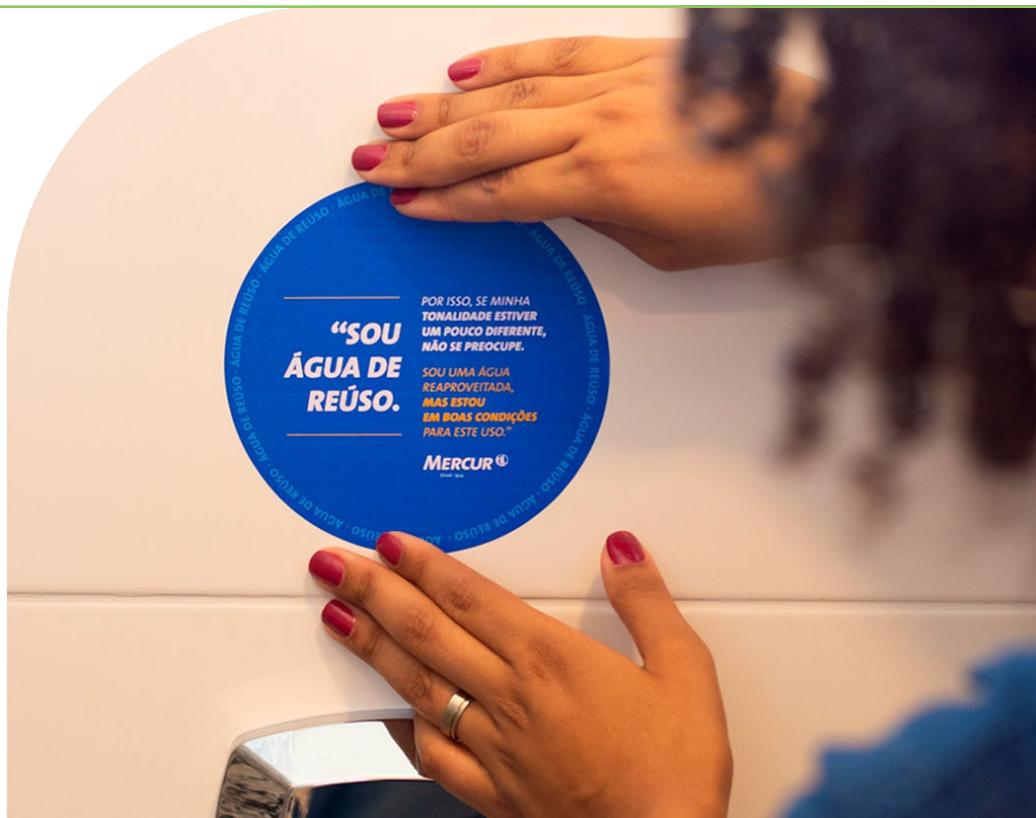


Água

Ingrediente essencial

Processos de transformação da borracha e de termoplásticos necessitam de água em todas as suas fases de transformação. A Mercur dedica uma série de cuidados a esse recurso, como forma de mitigar o desperdício e garantir a reutilização. As estratégias incluem captação de água da chuva, reuso em sanitários e campanhas de conscientização.

Em 2024, o consumo teve uma leve alta, justificada em razão de alterações climáticas e procedimentos de manutenção. O período de seca, por exemplo, exigiu o bombeamento extra de água do poço como forma de reposição. O próprio aumento da circulação de pessoas nas fábricas resultou em um pequeno acréscimo na demanda.



Consumo

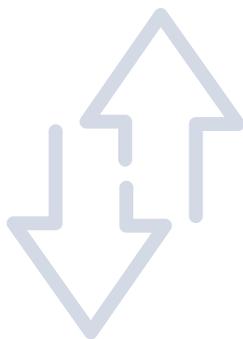
8.929m³
2023

9.647m³
2024

Meta de 2024: 9.120 m³

+5,7%
O consumo ficou 5,7% além do planejado

Logística reversa



O Fator R

Reduzir, reutilizar e reciclar. Esse é o tripé que embasa o conceito de logística reversa, um dos pilares da gestão socioambiental da Mercur.

Implementada em 2011, a estratégia aposta na circularidade como ferramenta para garantir que o fluxo da cadeia produtiva corra sempre a favor da sustentabilidade.

A gestão de resíduos é parte intrínseca aos processos da empresa. Em 2024, foram recuperadas 271 toneladas de embalagens pós-consumo – 14 toneladas a mais do que no ano anterior. O volume representa 30% das embalagens – parâmetro exigido pelo Plano Nacional de Resíduos Sólidos (Planares).

Nesse sentido, a Mercur integra a Associação de Logística Reversa de Embalagens (Aslore), entidade que fomenta o tema, em parceria com Entidades Gestoras, junto ao mercado brasileiro.

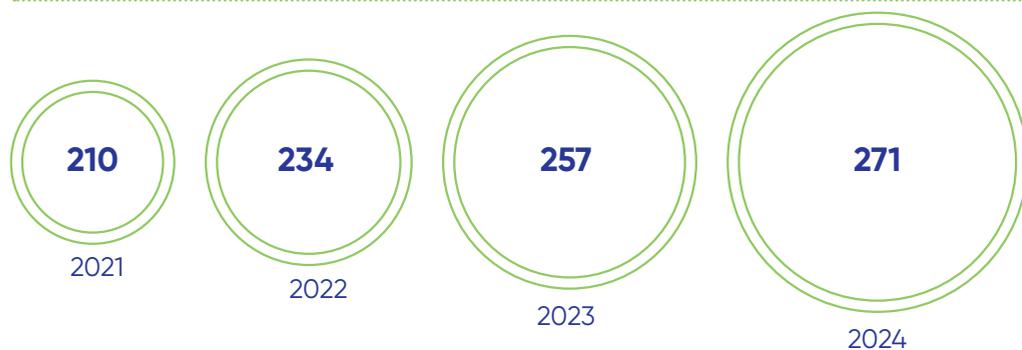
12 CONSUMO E
PRODUÇÃO
RESPONSÁVEIS



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Embalagens recuperadas



70% É o percentual de embalagens de papel ou papelão utilizadas pela Mercur, com origens de fontes renováveis e que podem ser recicladas. Em 2023, o volume de embalagens feitas com material reciclável era de 62%.

100% Foi a eficiência da gestão de resíduos da Mercur em 2024, com todos os rejeitos sendo reciclados, reutilizados, compostados ou destinados para tratamento de maneira ambientalmente adequada (blendagem para coprocessamento), sem geração de passivos ambientais – ou seja, sem envio para aterros sanitários.

426 toneladas

Foi o volume aproximado de plástico que deixou de ser utilizado pela Mercur desde 2013, com a priorização das embalagens de matéria-prima reciclável, como o papelão. Seriam necessárias mais de 10 carretas para transportar esse peso.

Fontes: Aslore, Governance e inventários internos



Menos plástico

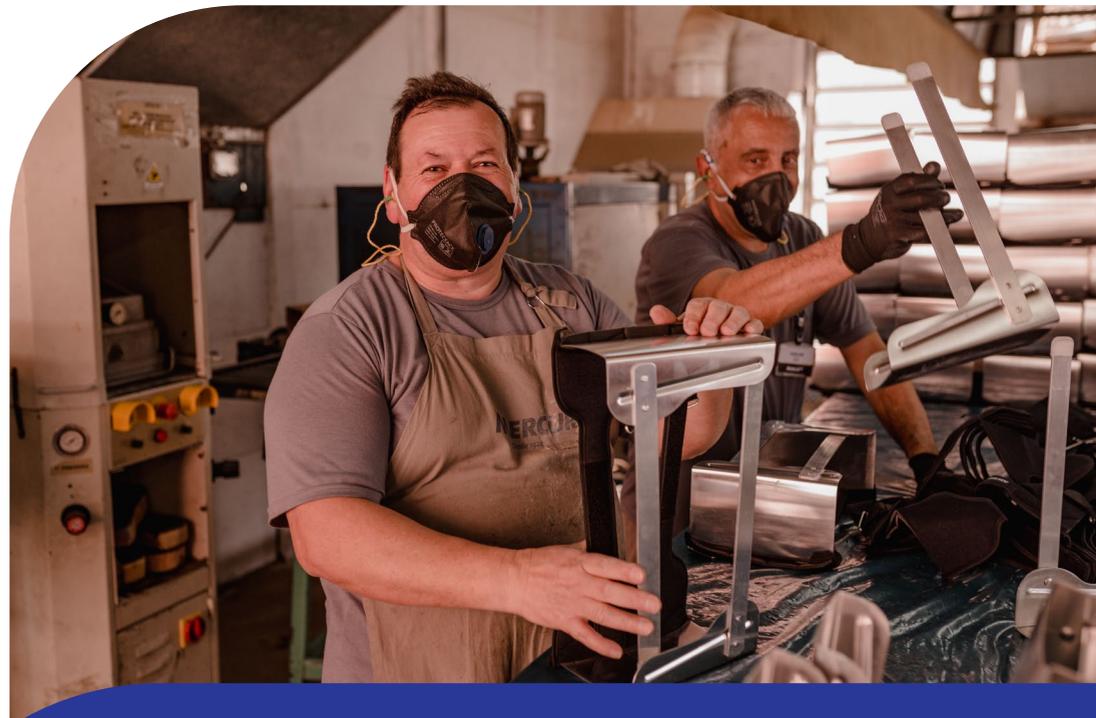
Uma das estratégias que contribuíram para o resultado foi a retirada do filme protetivo nos tubos de alumínio de muletas e bengalas. Em 2024, após testes de transporte, foi identificada a possibilidade de eliminar o filme plástico dos itens sem causar qualquer prejuízo aos produtos que chegam ao cliente.

Compras

Sintonia em comum

A sustentabilidade exige processos em 360°, capazes de abranger a cadeia produtiva de ponta a ponta. E a escolha dos fornecedores é um ponto importante desse processo. Por isso, a Mercur busca trabalhar apenas com parceiros que estejam alinhados aos seus valores.

Em 2024, o setor de Compras intensificou esse direcionamento ao criar uma Célula de Sourcing. O núcleo tem a missão de filtrar potenciais parceiros capazes de aliar qualidade de entrega a uma atuação socioambiental responsável. A proposta é expandir o portfólio por meio de parcerias estratégicas – em especial, no mercado internacional. É dada prioridade a empresas que utilizem materiais recicláveis e práticas voltadas à preservação dos recursos naturais e à construção de um mundo bom para as pessoas e para a natureza.



Força local

Cerca de 99% dos fornecedores da Mercur são do Brasil – 47% deles do Rio Grande do Sul. Em termos de volume de compras, o percentual das empresas brasileiras alcançou 78% no ano de 2024. Desse percentual, a fatia dos gaúchos é a mais representativa: 65%. A meta da Mercur para o ano era realizar, no mínimo, 62% das compras dentro do estado.

Matéria-prima

Salto natural

Na Mercur, o estímulo à aquisição de matérias-primas por fontes envolvidas com a causa ambiental tem o seu maior expoente no projeto Borracha Nativa. O volume de látex adquirido junto às comunidades amazônicas do Pará e de Rondônia vem crescendo ano após ano. Em 2024, a produção alcançou 11,7 toneladas, com um aumento de 60,2% em relação a 2023. A elevação representa um forte estímulo ao desenvolvimento sustentável da região, a partir do incremento da renda das famílias participantes.



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



R\$ 183 mil

Foi a renda gerada pela Borracha Nativa às comunidades originárias em 2024.

2023

Pará: **2,3** toneladas

Rondônia: **0,0** toneladas

Amazonas: **5,0** toneladas

Total: **7,3** toneladas

2024

Pará: **4,5** toneladas

Rondônia: **7,2** toneladas

Amazonas: **0,0** toneladas

Total: **11,7** toneladas

Desde 2010

Pará: **63** toneladas

Rondônia: **7,2** toneladas

Amazonas: **5,0** toneladas

Total: **75** toneladas



Apoio ao ecossistema

Em novembro, a Mercur marcou presença no 3º Encontro Multissetorial da Borracha Nativa da Amazônia, realizado em Brasília. O evento reuniu seringueiros de diferentes regiões para debater o futuro da borracha natural, por meio da elaboração de estratégias para desenvolver essa cadeia produtiva.

Essência renovável

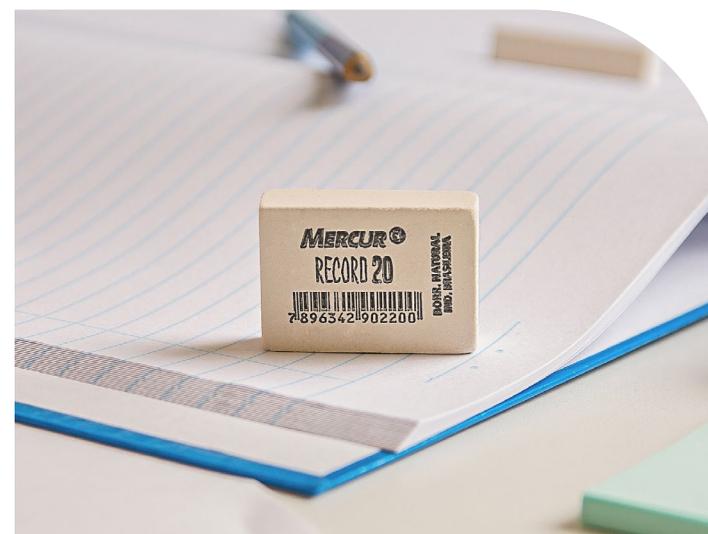
A utilização de matérias-primas renováveis demanda um intenso esforço de pesquisa acerca da diversidade dos insumos e da melhor maneira de explorá-los. O intuito é mitigar os impactos ambientais sem abrir mão da qualidade e da funcionalidade.

41,1%

Foi o Indicador de Insumos Renováveis da Mercur em 2024. O marcador aponta a quantidade de matéria-prima desse tipo utilizada nos processos de fabricação. Em 2023, o percentual ficou em 39,12%.

30% mais leve

Esse é o diferencial da Borracha Termoplástica da Mercur. A diferença de peso é conseguida pela adição de fécula de mandioca em sua fórmula. Popularmente conhecido como polvilho, o espessante é extraído da raiz da mandioca.



Semente de inovação

O ciclo de bênçãos que a terra dá ao ser humano começa e termina nas sementes. **A Mercur foi buscar nesse ingrediente um dos diferenciais para conferir maior sustentabilidade a algumas de suas linhas de produtos.** Em 2024, os protagonistas foram os grãos de linhaça. A oleaginosa, proveniente da planta do linho, é considerada um superalimento e também possui ótima termodinâmica. A linhaça é empregada na linha de Termoterapia, permitindo a aplicação de frio e calor não invasivo nos pés e nas mãos.



Mix

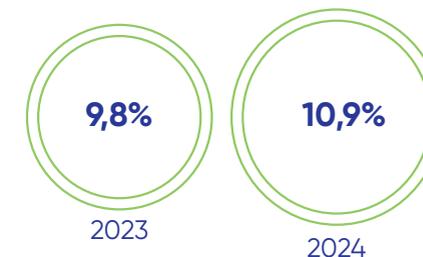
- **Luva Térmica com Bolsa de Grãos:** 83% de matérias-primas renováveis (linhaça e tecido interno de algodão)
- **Meia Térmica com Bolsa de Grãos:** 86% de matérias-primas renováveis (linhaça e tecido interno de algodão)
- **Bolsa para Água Quente com Capa:** capa confeccionada com tecido reciclado, macio e leve, derivado de garrafas PET, com o intuito de gerar o menor impacto possível ao meio ambiente.
- **Borracha Nativa da Amazônia:** 78% de matérias-primas renováveis

Percentual dos insumos renováveis

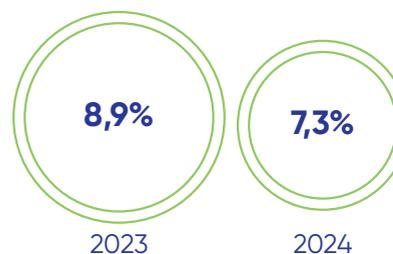
Fécula de Mandioca



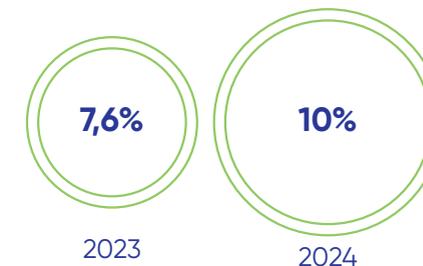
Água



Borracha natural



Embalagens em geral



Importações

Radare de soluções

Em termos de fornecimento, a Mercur prioriza o mercado local. É uma forma de reduzir custos e impactos ambientais relacionados à logística, além de estimular a economia do Rio Grande do Sul.

Ainda assim, as importações desempenham uma função estratégica em nossas compras. Houve um acréscimo de 60% nas aquisições de fora do país em 2024.

A busca por tecnologias inovadoras e sustentáveis, com foco em facilitar a vida dos usuários, leva a Mercur a manter um olhar atento e criterioso ao cenário externo. É o caso das parcerias com empresas líderes em seus segmentos – como são os casos de Bort e Allard. A união com essas marcas ajuda a incrementar o portfólio, apresentando soluções ortopédicas avançadas ao cliente brasileiro.



A ampliação das importações, portanto, não contraria o propósito anterior, mas complementa a estratégia de cocriação e inovação, mantendo o compromisso com a sustentabilidade e a economia local. A alta também foi puxada pela aquisição de insumos para o lançamento das novas linhas de cola bastão, andadores desmontáveis e bancos para banho.

Indicadores



Faturamento

Preparados para o amanhã

A Mercur manteve o ritmo de elevação do seu faturamento em 2024. No comparativo com o ano anterior, a Receita Bruta cresceu 4%. O resultado final, entretanto, foi impactado pela diversificação de investimentos feitos ao longo do exercício. Houve uma série de aportes em marketing, software, maquinários e importações de produtos. São movimentos que buscam aprimorar a empresa em todas as frentes, intensificando sua presença de mercado. Isso reforça a estrutura necessária para os novos saltos que estão sendo projetados.

R\$ 120.043.671

2021

R\$ 145.489.833

2022

R\$ 157.925.507

2023

R\$ 164.055.754

2024



Representatividade de cada Unidade de Negócio



+16,2%

Foi o crescimento obtido pela Mercur em termos de *market share* no canal Farma, que considera o varejo farmacêutico. A alta é quase sete vezes superior ao crescimento médio do mercado, que ficou em 2,5% no ano.

Patrimônio líquido:
R\$ 97.485.830

Índice de liquidez corrente 2024
R\$ 3,37

Receita líquida:
R\$ 140.014.765

Índice de liquidez geral:
R\$ 2,60

Resultado do exercício: oscilação negativa de
R\$ 3.264.854

EBITDA operacional: oscilação negativa de
R\$ 9.076.899

R\$ 715.185

Foi o valor destinado para as ações beneficentes da Fundação Jorge Hoelzel.

Arrojo na saúde

O setor de Saúde foi um dos destaques de 2024, com crescimento nominal de 13%.

Demonstração do valor adicionado (DVA)

Colaboradores **58%**

Governo **39%**

Financiadores **3%**

Acionistas **0%**

Resultado refletido **0%**



"Esse resultado é fruto dos investimentos e esforços que a Mercur vem fazendo nesse mercado. A nossa performance teve um bom apoio da participação em feiras, da aproximação com profissionais de saúde, além das parcerias de distribuição exclusiva e do desenvolvimento de produtos inovadores."

Jean Francisco Machado Rosales
Facilitador de Coordenação



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

E-commerce

O e-commerce trouxe mais uma ótima parceria para a Mercur em 2024. Desde maio, o canal passou a ser operado pela Selia, empresa de fullcommerce localizada em Cajamar (SP). A terceirização permitiu uma maior dinâmica ao processo de vendas online, com melhorias no sistema e nos próprios custos de logística. O resultado fica claro a partir da elevação de três métricas fundamentais: visitantes (11%), usuários com contato ativo (49%) e faturamento (6%).



Capilaridade

A nova fase do e-commerce também possibilitou a entrada dos produtos Mercur nos marketplaces em parceiros estratégicos do mercado farmacêutico. Além de facilitar o acesso ao consumidor, a iniciativa fortalece os laços com parceiros estratégicos do mercado farmacêutico.

Visitantes

573,2 mil
2023

637,3 mil
2024

Contatos Ativos

21,4 mil
2023

31,9 mil
2024

Faturamento

R\$ 667.639
2023

R\$ 710.194
2024

Fábrica

Sincronia **expandida**

O aprimoramento dos processos fabris é uma pauta diária da Mercur. Desde 2021, essa missão ganhou um novo impulso a partir das parcerias com as consultorias Prodttare e NEO Digital Industries. A implementação do Sistema APS (*Advanced Planning and Scheduling*) é um exemplo da nova fase. O software promove uma sinergia das diferentes etapas de produção, desde a busca por suprimentos até a execução.

Em 2024, o APS passou a guiar os procedimentos da área de Costura. A digitalização tem conferido maior sincronia entre os estágios da linha de produção, garantindo agilidade e precisão ao sequenciamento das rotinas.



“Além da redução de estoques e de um fluxo mais contínuo, as melhorias de processo evitam retrabalho. Vamos dar sequência para estabilizar esse novo modelo.”

Ricardo Reckziegel
Facilitador de Coordenação



Efetividade na ponta do lápis

Outra ferramenta importante é o Índice de Rendimento Operacional Global (IROG), marcador que mede a efetividade dos recursos disponíveis.

O cálculo relaciona o tempo que um sistema produtivo agregou valor em relação ao tempo que o posto de trabalho estava apto a produzir.

No acumulado de 2024, o IROG da Mercur ficou em 67%. O mês de dezembro, porém, registrou uma alta consistente, chegando a 80%. **Tanto que esse percentual final passou a ser a meta da empresa para 2025.**

Feiras

Conectada ao mercado

A nova etapa de transformações que a Mercur vem conduzindo recolocou a marca no circuito de feiras em 2023. No ano passado, a empresa intensificou essa participação em eventos dos setores de Saúde e Educação. As feiras são uma ótima janela para divulgação, benchmarking e geração de novas conexões, seja com parceiros ou clientes.

Pessoas impactadas

- Feira Hospitalar 2024: **80 mil**.
- 13º Congresso Gaúcho de Ortopedia e Traumatologia (CGOT): **723** (entre fisioterapeutas, médicos ortopedistas e estudantes).
- 8º Congresso da Associação Brasileira de Ortopedia Técnica: **471 pessoas de 9 países**
- New Office (mercado de papelaria): **1.693** cadastros de mailing.



85.233

Foi o total de pessoas impactadas pela Mercur durante os eventos e feiras de 2024.

A lista de eventos que contaram com a presença da Mercur ainda inclui Expo Servip (papelaria e presentes), Minas Escola, Expomulti (papelaria) e ES Paper.

Recorde de capacitação

No ano do centenário, a Mercur bateu um recorde de ativações junto aos clientes – incluindo capacitações, treinamentos de produtos, convenções de vendas e ações de *sellin* e *sellout*. Essas ações, conduzidas pelo time Comercial da Mercur, ocorrem em horário adequado à dinâmica do ponto de venda e alinhados à necessidade do cliente. **Houve aumento de 13% na quantidade de ações em relação a 2023. Já o investimento na estratégia cresceu 64%.**

Os destaques foram os workshops para clientes e profissionais da saúde feitos em parceria com as marcas Bort (em São Paulo e Belo Horizonte) e Allard (Santa Cruz do Sul e São Paulo), além de visitas presenciais a clínicas ortopédicas e centros de reabilitação.

Talentos Humanos

Somos Mercur

Em 2024, a Mercur deu sequência ao seu compromisso de estimular a diversidade e a inclusão entre a equipe.

Uma das principais ferramentas nessa missão é o programa Somos +, criado em 2023. A iniciativa começou com um grupo focado nas Pessoas com Deficiência (PCDs). No ano passado, surgiram os grupos direcionados a questões de raça e de gênero. O Somos + realizou palestras, rodas de conversa, treinamentos e oficinas integrados ao plano de aprendizagem da empresa, promovendo diálogos e sensibilização sobre essas pautas.



5.040 horas

É a carga total de capacitação oferecida pela Escola de Lideranças.

A Mercur também criou novas ações com foco no desenvolvimento humano e organizacional. Uma delas foi a Escola de Lideranças, programa pensado para capacitar líderes alinhados ao contexto de transformação. Também foi implantada a plataforma Feedz, uma ferramenta de feedback contínuo entre as pessoas colaboradoras. Além disso, o Ciclo de Conversas de Desempenho promoveu diálogos entre lideranças e equipes para o desenvolvimento e gestão de talentos.

A Mercur também organiza o **Botando em Dia**, um bate-papo para compartilhar informações importantes da empresa para a equipe. A iniciativa ocorre três vezes ao ano e reúne todas as pessoas colaboradoras.

4

EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



5

IGUALDADE DE GÊNERO



10

REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Pelo olhar de quem faz

Confira alguns dos principais resultados da Pesquisa de Clima aplicada às pessoas colaboradoras da Mercur.

82% Demonstram engajamento, destacando orgulho de trabalhar na Mercur, satisfação com o trabalho e intenção de permanecer na empresa.

85% Recomendam a Mercur como um ótimo lugar para trabalhar.

86% Sentem-se respeitados e valorizados em sua diversidade.

86% Reconhecem iniciativas que promovem bem-estar físico e emocional.

82% Entendem que a Mercur se comunica bem, com informações transparentes e acessíveis.

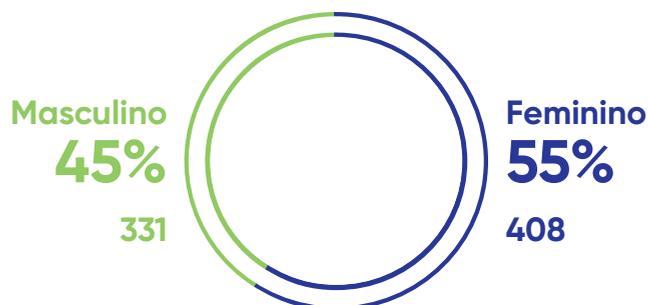


“Os resultados da Pesquisa de Clima mostram a importância de ouvir quem constrói a Mercur todos os dias. Mais do que números, eles revelam percepções e sentimentos que nos ajudam a olhar para o presente e planejar o futuro com mais consciência. Esses dados apontam que estamos no caminho certo, mas também nos mostram onde podemos evoluir para fortalecer ainda mais o nosso ambiente de trabalho.”

Tailise Sá Franco
Facilitadora de Coordenação

Riqueza mercuriana

Gênero



Cor



Branco – 648



Pardo – 56



Preta – 32



Indígena – 1



Amarela – 2



Não informada – 0

739
pessoas
colaboradoras

1,43%
Foi o **turnover***
registrado em 2024,
número inferior ao do
ano anterior (1,52%).

*Taxa de rotatividade de pessoas colaboradoras em uma empresa e do tempo médio de permanência dentro da organização.



18 É o número médio de horas aprendizagem por pessoa colaboradora Mercur.

Instrução

Não alfabetizado	2	0%
Ensino fundamental incompleto	40	5%
Ensino fundamental completo	66	9%
Ensino médio incompleto	49	7%
Ensino médio completo	341	46%
Ensino superior incompleto	54	7%
Ensino superior completo	99	13%
Especialização Incompleta	5	1%
Especialização	79	11%
Mestrado	2	0%
Doutorado	2	0%

10 formandos EJA ao longo do ano

26 pessoas colaboradoras inscritas no EJA ano

15 jovens inscritos no projeto Pescar

32 aprendizes ao longo do ano

22.455 horas de treinamento a pessoas colaboradoras

5.644 horas treinamentos de segurança

R\$ 232.088,74 de investimento total em treinamento

R\$ 2.616.800 em benefícios de saúde

R\$ 75.260 em auxílio educação e educação infantil

SAC

Reforço virtual

A busca pela melhoria de performance está em todas as áreas da Mercur. Isso inclui o atendimento ao consumidor. Em 2024, o SAC ganhou o reforço de um chatbot. A automação ajuda a filtrar a primeira abordagem do cliente, padronizando os retornos às dúvidas mais frequentes. Isso reduz o tempo de espera e aumenta a satisfação do consumidor. O chatbot também permite que a equipe se concentre nas demandas mais complexas e que realmente precisam de atendimento humano, além de fornecer dados e insights para melhoria contínua da experiência dos usuários.

223

Foi o número de novos artigos criados na Central de Ajuda.

99,17%

Foi o percentual de menções positivas à Mercur em diferentes canais de contato.

Interações

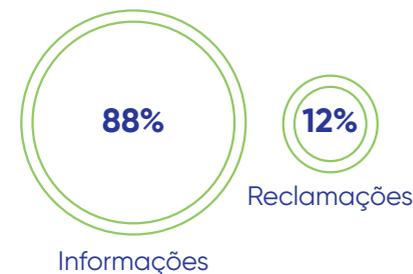
4.350
2023

4.344
2024

Tempo de resposta

23 minutos
2023

17 minutos
2024



Satisfação



Força-tarefa

O Reclame Aqui é uma das fontes de pesquisa sobre reputação mais procuradas pelos clientes – e tem um peso importante na decisão de compra. Em 2024, a Mercur adotou uma abordagem imersiva na plataforma a fim de compreender melhor o fluxo de atendimento, com postagens de respostas públicas mais completas e pedidos de moderação quando necessário. Também foi definida uma nova política de troca para proporcionar uma experiência satisfatória ao consumidor. **Medidas assim tornaram o atendimento mais eficiente no canal, garantindo um conceito de satisfação 8,8, considerando 10 como nota de maior avaliação.**

Fontes: Zendesk, SuperAcesso, LinkedIn, Instagram, Facebook, X, YouTube e site institucional.



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Social



Conscientização ambiental

Muito além do mercado

A Mercur entende que para construir um mundo diferente e bom para todas as pessoas, a sua contribuição à sociedade deve ir *além do mercado*. Por isso, a empresa se engaja numa série de programas e ações de cunho social, de proteção ao meio ambiente e de valorização à vida.



1 mil

Foi a quantidade de alunos envolvidos no Projeto Escola Sustentável.

14,5 toneladas

Foi o total de alimentos orgânicos adquiridos pela Mercur junto aos produtores locais, gerando uma receita de R\$ 104.823,85 às três cooperativas engajadas.

Em 2024, por exemplo, a Mercur foi um dos apoiadores técnicos e facilitadores do Projeto Escola Sustentável, organizado em parceria com a Fundação Para Proteção Ambiental de Santa Cruz do Sul (Fupasc). O programa busca disseminar práticas ecológicas no ambiente educacional, abrangendo três escolas municipais de Santa Cruz do Sul.

Ainda em âmbito municipal, a empresa apoiou a Semana de Meio Ambiente e a Semana Lixo Zero, ambas organizadas pela Prefeitura. Outro reforço à conscientização ambiental foi a participação na 2ª Conferência Intermunicipal de Meio Ambiente, promovida pelo Consórcio Intermunicipal de Serviços do Vale do Rio Pardo (Cisvale). O encontro debateu a Emergência Climática e os desafios da transformação ecológica.



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Enchentes



Tempo de solidariedade

O Rio Grande do Sul viveu um dos momentos mais delicados de sua história em 2024, em razão das enchentes de maio. Atenuar os impactos da maior tragédia climática do estado foi uma missão que exigiu o engajamento de toda a sociedade gaúcha. E a Mercur fez parte desse movimento, com iniciativas de apoio às pessoas colaboradoras e às comunidades atingidas. Para isso, foi criado um comitê com o intuito de coordenar as ações necessárias.

A empresa ofereceu suporte aos membros da equipe afetados pelas águas, incluindo antecipação do 13º salário, campanhas internas de doação e apoio psicossocial. Já para a comunidade, foram realizadas doações de materiais escolares para diversas prefeituras e instituições, além de equipamentos de saúde, toalhas e coletes.



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



15 VIDA TERRESTRE



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

50 mil

Foi a quantidade de borrachas de apagar doadas ao Beyond, Movimento Global de Apoio à Adaptação Climática do Rio Grande do Sul.



4.2 mil

Total de kits escolares doados a municípios afetados: 600 para as prefeituras de São Jerônimo e Eldorado e 3,6 mil para escolas de Porto Alegre e Canoas.



2%

É o percentual das vendas realizadas na Feira Hospitalar que foi destinado a iniciativas de apoio ao estado.

3

SAÚDE E BEM-ESTAR



4

EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



13

AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



15

VIDA TERRESTRE



17

PARCERIAS EMEROS DE IMPLEMENTAÇÃO



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



100 toneladas

Foi a quantidade de composto orgânico doado a agricultores afetados pela tragédia, como insumo para recuperação do solo. A ação foi uma parceria com a Fupasc.



31

Foi o total de instituições do estado que receberam doações da Mercur em razão das enchentes.



Fundação

A Fundação Jorge Hoelzel também realizou doações para diversas entidades, como o Hospital de Sinimbu e o Movimento Nacional ODS-RS.

Confira [aqui](#) um compilado das ações de solidariedade da Mercur durante as enchentes.



Fonte de renda

A Mercur mantém doações de resíduos sólidos recicláveis à Cooperativa de Catadores e Recicladores de Santa Cruz do Sul (COOMCAT). Os materiais são um insumo fundamental para o trabalho dos catadores, possibilitando a geração de renda e conferindo dignidade aos profissionais envolvidos.



R\$ 17,3 mil

Foi a receita gerada pelas doações ao Coomcat.



26,6 toneladas

Foi o volume das doações de papel, papelão e plástico em 2024

Semeando horizontes

A Mercur é uma das mantenedoras do Projeto Pescar. Surgida em 1995, a iniciativa oferece formação profissionalizante a jovens de 16 a 19 anos em situação de vulnerabilidade. O programa dura 12 meses e divide-se em desenvolvimento pessoal (60%) e curso prático (40%). Em 2024, a Mercur ajudou a formar a 15ª turma do projeto, totalizando a capacitação de mais de 200 jovens para o mercado de trabalho.

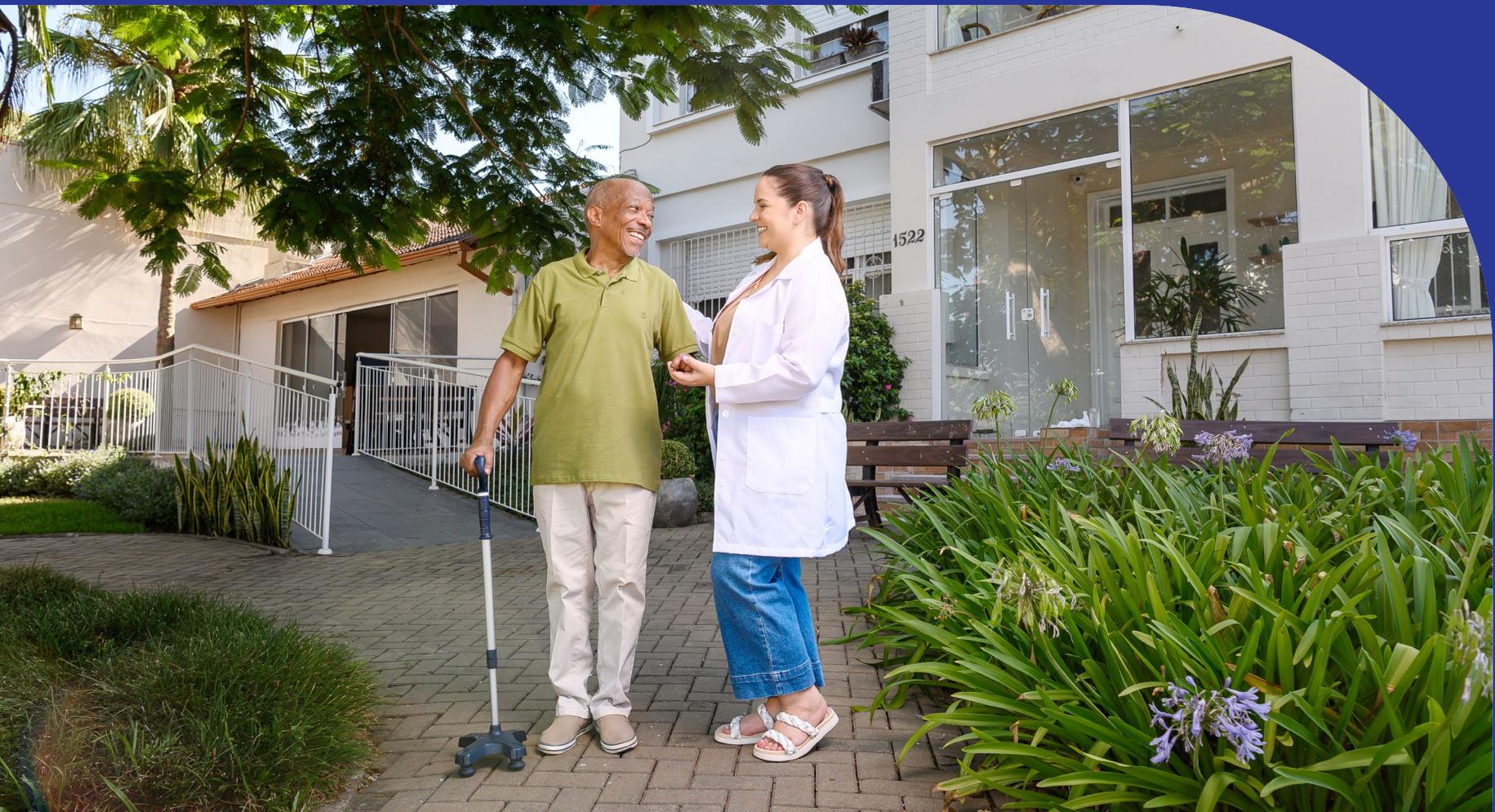
R\$ 189.476,61

Foi a receita destinada ao Projeto Pescar em 2024, entre salários e benefícios concedidos aos 15 estudantes inscritos no programa.



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Futuro



Perspectivas

A nova virada

Um ciclo nunca se fecha por completo: seu término inaugura recomeços.

É assim na Mercur que inicia uma caminhada rumo ao bicentenário. Além da comemoração, o ano de 2024 se transformou em marco para uma nova era na empresa. A Virada de Chave, conduzida desde 2009, agregou e reforçou elementos que se tornaram intrínsecos ao nosso DNA. O seu legado como ponto de inflexão de uma cultura corporativa é percebido não só na maneira como a marca vê o mundo, mas em seu posicionamento para cocriar uma realidade melhor para todas as pessoas. A bússola da Mercur seguirá apontando nessa direção. Ainda assim, novas rotas serão trilhadas.

Os próximos anos devem ser pautados por um olhar atento da gestão sobre a perenidade do negócio. A tarefa é voltar a emplacar saltos de performance sem jamais virar as costas ao paradigma de sustentabilidade ambiental e ao cuidado com o fator humano. Uma combinação entre prosperidade e entrega de valor, entre surfar tendências e preservar o que é genuíno, entre arrojo e responsabilidade, lucro e propósito, mercado e DNA.

Algumas mudanças, inclusive, já estão em curso. A revisão do portfólio, o rebranding, o retorno às feiras, a busca pela excelência dos processos produtivos e o reforço à ponta comercial são parte dessa empreitada. O desafio de consolidar um novo ponto de equilíbrio caberá à quarta geração da família controladora, cuja ascensão ao topo da empresa acontecerá em breve.

“Fico feliz em deixar esse legado e preparar a empresa para que a quarta geração siga o trabalho. Eles conduzirão de acordo com as suas ideias. Mas o DNA será o mesmo. A tendência é de alcançar crescimentos mais sólidos.”

Jorge Hoelzel Neto
Facilitador de Direção



Inovação orgânica

Outro movimento alinhado à nova fase da Mercur se refere à transformação do processo de inovação. Em 2022, a empresa criou a Vóka, um núcleo dedicado ao desenvolvimento de soluções transformacionais, novas tecnologias e conexão com o ecossistema. O Centro de Inovação conduziu, durante dois anos, uma série de programas para promover a cultura de inovação na empresa e testar o uso de novas ferramentas e metodologias. A partir de 2025, a Vóka encerra suas atividades – e a inovação passa a ser trabalhada internamente nas áreas da Mercur.



Legado

Rumo a 2050

Impactar o mundo de maneira positiva. Esse é o principal legado que a Mercur pretende deixar. O olhar para o futuro é materializado pela Visão 2050, uma estratégia projetada para garantir a continuidade dessa missão. Isso se dará, sobretudo, a partir da cocriação de relacionamentos que valorizam a vida. Laços criados com colaboradores, empresas, organizações e pessoas alinhadas aos valores humanitários, inclusivos e de proteção socioambiental. Todos eles conjugados dia após dia pela Mercur.



Estas iniciativas colaboram com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

“Os avanços que conquistamos até aqui só foram possíveis porque a Mercur abriu suas portas para nos ouvir. Antes de inovar, escolheu escutar. Compreendeu que a verdadeira revolução acontece quando diferentes perspectivas se unem. A inovação nasce do encontro entre mundos distintos – a Mercur domina a arte de fabricar muletas, nós conhecemos o dia a dia de quem as utiliza. Com essa soma de saberes, a Mercur fez história. Sou grata por viver em um tempo em que existe uma empresa criando soluções para que eu possa viver minha independência de forma plena. Soluções que me fizeram ganhar o mundo. A Mercur não fabrica muletas, fabrica liberdade. Que esse exemplo continue a reverberar e motivar mais pessoas e organizações.”

Jessica Paula

Jessica Paula, influenciadora e jornalista. É embaixadora dos produtos de mobilidade e reabilitação da Mercur. Foi a primeira mulher paraplégica a subir o Pão de Açúcar, no Rio de Janeiro. Jéssica também atravessou os Lençóis Maranhenses usando muletas da Mercur.



Fique em contato!

Redes Sociais



@mercur.saude
@mercur.educacao



Mercur SA



mercuroficial



@mercursa

E-mail



contato@mercur.com.br

Endereço



Rua Cristóvão Colombo, 53
Centro, Santa Cruz do Sul/RS
CEP: 96825-010

Telefone



(51) 3719-9500

Site

www.mercur.com.br

mercur 

d e s d e 1 9 2 4