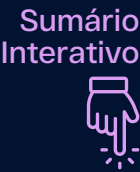




Relatório de Sustentabilidade 2023



Sumário



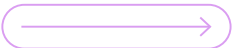
SOBRE O RELATÓRIO		03
MENSAGEM DO CEO		04
QUEM SOMOS	A LWSA Verticais de negócios e marcas Materialidade Metas 2030 Destaques 2023	07
GOVERNANÇA	Estrutura societária Ética e integridade Gestão de riscos Segurança da informação Inovação	17
RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS	Mapa de stakeholders Gestão de pessoas Relacionamento com o cliente Cadeia de fornecedores Relacionamento com a comunidade	46
GESTÃO AMBIENTAL	Energia Mitigação de gases de efeito estufa Gestão de resíduos	79
DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	Desempenho operacional Desempenho econômico	85
ANEXOS	Colaboradores Diversidade Capacitação Emissões de GEE	90
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI		107
VERIFICAÇÃO EXTERNA		113
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS		115
CRÉDITOS		115

Sobre o Relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14

Esta é a terceira edição do Relatório Anual de Sustentabilidade da LWSA, referente ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Alinhado com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), o relato foi elaborado com base nas normas da *Global Reporting Initiative* (GRI) e na classificação MSCI ESG, o que garante maior comparabilidade e consistência às informações apresentadas.

Comprometido com a transparência e com as práticas ESG, este relato apresenta as medidas adotadas pela Companhia no ano de 2023 para lidar com os desafios, consolidar e avançar em ações sustentáveis no tripé governança, social e meio ambiente. As informações divulgadas neste relatório, bem como toda iniciativa e deliberação relacionada ao tema ESG, são analisadas e aprovadas pelo Conselho de Administração (CA), o mais alto órgão de governança da Companhia. O relato também passou por verificação externa, cujo relatório está **(disponível na página 113)**.



Caso tenha dúvidas ou sugestões, entre em contato pelo e-mail ri@lwsa.tech.

Escopo do Relatório

O relato envolve as atividades exercidas pelas empresas operacionais que compõem o nosso ecossistema **(ver a lista em verticais de negócios emarcas)**. No entanto, nossas demonstrações financeiras, cujos dados foram divulgados em 20 de março de 2024, abrangem uma gama maior de empresas, considerando todos os CNPJs sob controle da LWSA.

Todas as empresas adquiridas pela Companhia até o momento fazem parte do ecossistema da LWSA, de modo que foram ajustadas para se enquadrar ao padrão deste relatório.



lwsa

Relatório de Sustentabilidade 2023

SOBRE O RELATÓRIO

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento com stakeholders

Gestão Ambiental

Desempenho econômico e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo da GRI

Verificação externa

Ferramentas de leitura



Sumário Interativo



Links externos

GRI 2-2, 2-3, 3-3
Indicadores GRI



Princípios do Pacto Global relacionados



ODS relacionados

Mensagem do CEO

GRI 2-22

A agenda ESG da LWSA está intrinsecamente ligada ao impacto positivo das ações tanto para a performance da Companhia quanto para nossos colaboradores, clientes e para a sociedade. Vivemos em um contexto de busca de sustentabilidade em várias frentes, o que nos exige, enquanto grupo, cultivar um traço cultural fundamental de clareza estratégica e norte preservado para uma gestão corporativa sólida. É com este viés que acreditamos ser capazes de gerar efeitos benéficos e duradouros nos pilares ambiental, social e de governança.

Possuímos uma visão completa de ESG, que está alicerçada na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), sendo uma referência mundial de sustentabilidade para pessoas, empresas e governos. Definimos como metas ser carbono neutro, no pilar ambiental; alcançarmos igualdade salarial e combater disparidades por meio de educação de qualidade, no pilar social; e mapear 100% de nossa cadeia de fornecimento, no pilar governança. Todas as nossas ações estão alinhadas com esses objetivos e detalhadamente descritas neste relatório anual.

“Definimos como metas ser carbono neutro, no pilar ambiental; alcançarmos igualdade salarial e combater disparidades por meio de educação de qualidade, no pilar social; e mapear 100% de nossa cadeia de fornecimento, no pilar governança. Todas as nossas ações estão alinhadas com esses objetivos e detalhadamente descritas neste relatório anual.”

Fernando Cirne
CEO da LWSA



lwsa

Relatório de
Sustentabilidade 2023

Sobre o relatório

MENSAGEM DO CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento
com stakeholders

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

O ano de 2023

foi marcado por grandes avanços no pilar ambiental, rumo à nossa ambiciosa meta de sermos carbono neutro

100%

fonte de energia renovável adquirida abastece nossa sede e *data center*

3,8 mil

colaboradores da LWSA

Ações voltadas e pensadas para que aqueles que fazem a LWSA no dia a dia pensem e se envolvam verdadeiramente em práticas sustentáveis para o grupo e para a sociedade.

Além de avançarmos e buscarmos melhorias em todas as áreas, nosso desafio atual é padronizar as práticas ESG para todo o grupo, após o intenso e cuidadoso processo de integração de dezenas de empresas adquiridas desde 2020, o que resultou, inclusive, no reposicionamento de nossa marca em 2023. Deixamos o nome Locaweb Company para assumirmos a marca LWSA.

Nossos esforços na agenda ESG nascem do comprometimento da alta administração da Companhia, que define e orchestra diretrizes, passando pela coordenação da Diretoria de ESG, mas se irradiam para todos os nossos colaboradores. São ações voltadas e pensadas para que aqueles que fazem a LWSA no dia a dia pensem e se envolvam verdadeiramente em práticas sustentáveis para o grupo e para a sociedade. Assim como a inovação, tão fundamental no dinamismo do nosso mercado de tecnologia, o ESG deve ser praticado por todo o grupo, em todos os níveis, para ser efetivo.

O ano de 2023 foi marcado por grandes avanços no pilar ambiental, rumo à nossa ambiciosa meta de sermos carbono neutro. Elaboramos pela primeira vez o mapeamento do escopo 3 no nosso inventário de

gases de efeito estufa (GEE). As emissões inventariadas de 2022 foram compensadas por meio da compra de créditos de carbono. Este caminho é relevante para o nosso setor, no qual zerar determinados tipos de emissão de GEE é um desafio em função à natureza das operações.

Paralelamente, em 2023 compramos energia de fonte 100% renovável para abastecer nossa sede e *data center*. Este é um passo fundamental, considerando que nosso maior impacto ambiental está no alto consumo de energia elétrica, especialmente pelo uso constante e necessidade de refrigeração contínua do *data center* próprio.

As pessoas são o maior ativo no setor de tecnologia. Essa premissa foi fundamental para a integração das empresas adquiridas, protegendo e desenvolvendo o maior bem que trouxemos para dentro de casa. Mas também é um norte para que, ao final de cada jornada de trabalho, os mais de 3,8 mil colaboradores da LWSA sintam-se parte do negócio e satisfeitos por trabalharem em prol das melhores soluções tecnológicas para o desenvolvimento de empresas de diferentes tamanhos e ramos.

Nosso modelo de gestão de pessoas envolve procedimentos inovadores de captação e retenção de talentos, além de desenvolvimento profissional e de lideranças, todos detalhados neste relatório. Atentos à característica inerente do setor de tecnologia, que enfrenta escassez de mão de obra, temos trabalhado cada vez mais, inclusive com parcerias externas, em programas robustos de treinamento. Isso transforma a LWSA em uma verdadeira escola, gerando impactos internos de produtividade, eficiência e inovação, além de impactos sociais e econômicos.

Após cinco anos de execução, nossa Política de Inclusão e Diversidade (I&D) recebeu reconhecimentos externos relevantes. Isso nos impulsiona a continuar monitorando e aprimorando processos a partir do Censo de I&D, realizado desde 2019. Destacamos os avanços nos pilares de Mulheres e LGBTQIAPN+. A representatividade de mulheres cresceu, entre 2022 e 2023, 0,7 p.p e 3.2 p.p da liderança feminina, atingindo 39,1% da base total, segundo fonte base de ativos do RH. No Censo 2023, 20% das pessoas se identificam com alguma das siglas LGBTQIAPN+.

Para direcionar nossos investimentos de forma eficaz, lançamos as Diretrizes e Premissas de Investimento Social Privado em 2023.

A partir da publicação deste documento, os incentivos foram direcionados a projetos alinhados às metas 2030 definidas pela Companhia, garantindo investimentos sociais estratégicos que conectem nosso modelo de negócios aos nossos propósitos.

Desde o IPO, estamos listados no Novo Mercado, o mais alto segmento de governança corporativa do Brasil. Isso, junto com auditorias internas e externas periódicas, e práticas realizadas desde antes da nossa entrada na B3, nos permite seguir processos confiáveis de gestão de riscos, controle fiscal e procedimentos éticos e de integridade.



Com uma ampla agenda ESG, impulsionada por um comprometimento integral da alta gestão e acelerada por exigências do mercado e de nossos colaboradores, acreditamos estar bem posicionados para o imenso desafio de gerar impactos significativos para a sustentabilidade ambiental e o desenvolvimento social e econômico, por meio de uma gestão sólida e de longo prazo.

Fernando Cirne, CEO da LWSA

116

QUEM SOMOS



A LWSA

GRI 2-1

Somos a LWSA, uma sociedade anônima de capital aberto e registrada na Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Atualmente, figuramos como um dos maiores grupos de tecnologia do Brasil. Ao longo de 26 anos de atuação, iniciados como uma empresa de hospedagem de páginas na internet, acompanhamos o dinamismo do mercado de tecnologia e e-commerce para nos tornarmos um modelo de negócio de *Software as Service* (SaaS) que reúne plataformas de *e-commerce*.

Fomos um dos pioneiros, no Brasil, em soluções *Business to Business* (B2B – negócios entre empresas) para transformação digital de empreendimentos. Com o nosso sistema de soluções integradas, ajudamos nossos clientes a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

Em consequência da abertura de capital na B3, em 2020, pudemos realizar nos últimos anos aquisições de empresas que complementaram nosso portfólio, cumprindo uma estratégia que entendemos ser a vencedora no setor e que nos permitiu continuar focando em inovação para nos anteciparmos às demandas do mercado. Estruturamos, assim, um robusto ecossistema de marcas que oferece soluções completas e modulares para todos os tamanhos de negócio, de forma que nossos produtos e serviços estejam presentes em toda a jornada do cliente.

Estamos listados na B3 no mais alto segmento de governança corporativa do Brasil, o Novo Mercado, e por isso contamos com políticas e comitês obrigatórios para este nível de governança. Nosso quadro de administradores é composto por fundadores da Companhia e profissionais experientes no mercado, que passaram por altos cargos em outras empresas relevantes em seus respectivos setores.

Nossa sede está localizada em São Paulo (SP) e possuímos escritórios em outras nove cidades brasileiras: Marília (SP); Ribeirão Preto (SP); Belo Horizonte (MG); Curitiba (PR); Florianópolis (SC); Porto Alegre (RS); Novo Hamburgo (RS); Pelotas (RS); e Bento Gonçalves (RS).

lwsa

Relatório de
Sustentabilidade 2023

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

QUEM SOMOS

Governança

Relacionamento
com *stakeholders*

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Reposicionamento de marca

Em um movimento de integração das diversas marcas do grupo, anunciamos, em novembro de 2023, a mudança da nossa identidade. Deixamos o nome Locaweb Company para assumirmos a marca LWSA, abreviatura da Companhia nas ações negociadas na B3.

Este reposicionamento é uma etapa relevante depois da aquisição de 14 empresas desde 2020, que passaram a compor nosso ecossistema de soluções e portfólio de produtos. Dessa forma, a marca LWSA garante pertencimento e unidade para criar uma cultura corporativa integrada. Representa e torna mais evidente para o mercado nosso leque de ferramentas, nas nossas cinco verticais de negócios.

Pretendemos, com este passo, impulsionar o sucesso de clientes por meio de uma jornada mais integrada, além de otimizar os indicadores do nosso negócio, potencializar a estratégia adotada de cross-selling, aumentar nossa receita média por tíquete, reduzir taxas de cancelamento e minimizar custos de aquisição de clientes ao per-

2023
anunciamos
a mudança
da nossa
identidade

14
empresas
desde 2020
como aquisição



mitir que eles vislumbrem e experimentem todas as oportunidades de soluções que oferecemos para seus empreendimentos.

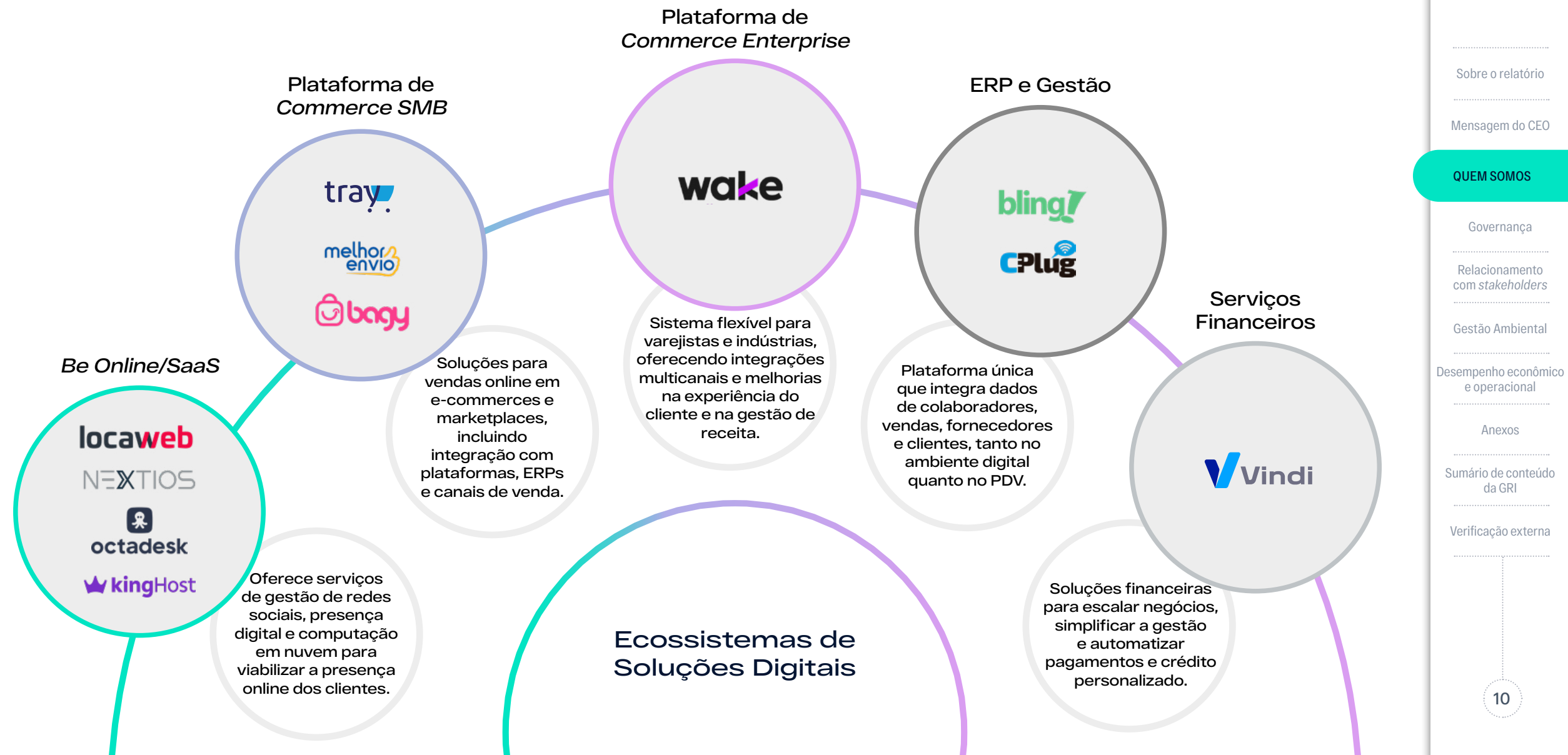
LWSA é um ecossistema de possibilidades tanto para os clientes e potenciais clientes quanto para os co-

laboradores, que ampliam o escopo de oportunidades profissionais com trânsito entre as diversas empresas do grupo.

Verticais de negócios e marcas

GRI 2-6

Atuamos em dois grandes segmentos de negócios, o *Be Online e Software as a Service & Solutions* (“Be Online/SaaS”) e o *Commerce*. Ambas as vertentes são subdivididas em cinco macro segmentos da nossa estrutura organizacional. São eles:



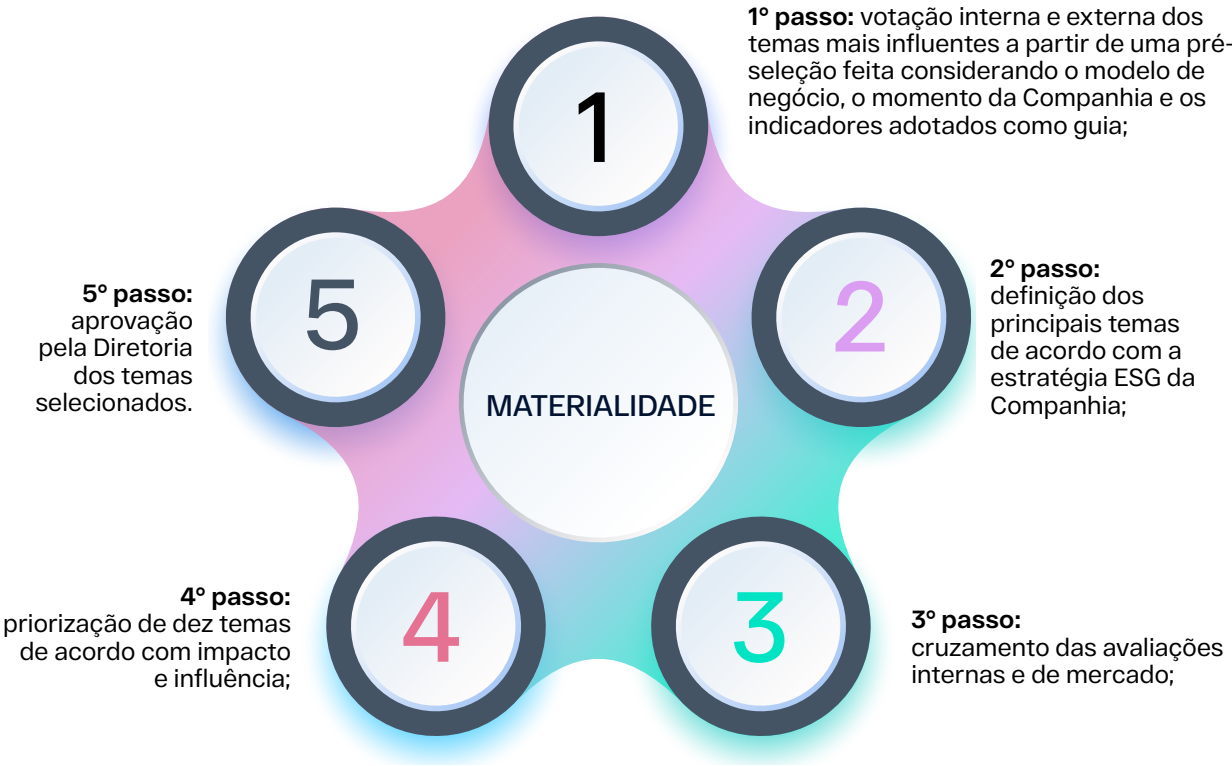
Materialidade

GRI 3-1, 3-2

Para balizar o planejamento estratégico da Companhia, em 2022, buscamos estabelecer nossa Matriz de Materialidade. A definição dos temas materiais pertinentes à LWSA passou por cinco fases e considerou os pontos de vista da alta direção da Companhia, de colaboradores, investidores e fundos de investimento, fornecedores, além de análises de *benchmarks*.

Avaliamos, posteriormente, de forma detalhada, os impactos das atividades e relações de negócios em cada uma das áreas. Eles podem ser classificados como: negativos ou positivos, reais ou potenciais. Priorizou-se, no relatório, temas a partir da magnitude do impacto, a probabilidade de ocorrência e a capacidade da Companhia em influenciá-los ou mitigá-los

Processo materialidade



Os temas materiais permanecem os mesmos do período anterior. São eles:

- Promoção da diversidade e da inclusão na empresa;
- Gestão de energia;
- Preservação ambiental;
- Promoção do empreendedorismo nas comunidades;
- Desempenho econômico;
- Integração de considerações ambientais na gestão dos *data centers*;
- Gestão dos colaboradores;
- Segurança, privacidade do cliente e gestão da informação;
- Inclusão digital.
- Ética e governança nos negócios;

Estudo de Impactos

● direto ○ indireto

Tema Material	Impacto	Pacto Global	Stakeholder impactados	ODS
Promoção da diversidade e da inclusão na empresa	O setor de tecnologia frequentemente carece de representação de grupos diversos em seu quadro de funcionários. Por isso, a LWSA incorpora diversidade e inclusão em sua estratégia, com o objetivo de garantir a reputação da empresa e evitar riscos legais, como penalidades por não cumprimento das cotas de emprego para pessoas com deficiência. A gestão proativa desses temas é fundamental para atrair talentos diversos, melhorar a tomada de decisões e fortalecer a imagem da marca. A LWSA, com seu Programa de Voluntariado Corporativo de I&D e reconhecimentos como GPTW e IDIVERSA B3, está no caminho para promover uma cultura empresarial responsável.		Colaboradores LWSA Investidores	
Promoção do empreendedorismo nas comunidades locais	A LWSA tem como missão fazer os negócios nascerem e prosperarem por meio da tecnologia. Diante disso, a empresa reconhece a oportunidade de exercer um impacto positivo sobre os empreendedores da comunidade local, possibilitando a contribuição para a economia das famílias e do país.		Colaboradores LWSA	  
Gestão dos colaboradores	Diversos programas viabilizam o desenvolvimento de colaboradores. O equilíbrio de vida pessoal e profissional, bem como saúde e bem estar no ambiente de trabalho são prioridades na gestão pessoas. Para isso, oferecemos benefícios de saúde, educação e qualidade de vida. O <i>turnover</i> é um desafio para todo o setor, e portanto a LWSA implementa políticas e práticas de gestão de talentos focadas no desenvolvimento e na retenção de seus funcionários.		Colaboradores LWSA Investidores	
Ética e governança nos negócios	As políticas da Companhia, o canal de denúncias e os treinamentos visam orientar comportamentos éticos e íntegros para o exercício das atividades de forma a mitigar possíveis impactos negativos como a violação do Código de Ética por parte dos colaboradores, parceiros de negócios e fornecedores.		LWSA Parceiros Fornecedores Colaboradores Investidores	 
Gestão de energia	O principal impacto ambiental no setor de tecnologia está no alto consumo de energia elétrica, devido ao uso e necessidade de refrigeração constante do <i>data center</i> . A LWSA possui medidas para minimizar o impacto, como, por exemplo, a substituição frequente dos equipamentos e a compra de energia renovável em seu <i>data center</i> . Além disso, a compra de energia no mercado livre possibilita uma redução de custos.		LWSA Meio ambiente	 

● direto ○ indireto

Tema Material	Impacto	Pacto Global	Stakeholder impactados			ODS	
Desempenho econômico	Um bom desempenho econômico pode trazer impactos positivos para a Companhia, como fortalecer a imagem empresarial, atrair investidores, dando suporte ao crescimento, além de promover o crescimento da receita e margens de lucro saudáveis e possibilitar a visualização de oportunidades em inovação. Uma boa gestão do assunto é fundamental para evitar a desconfiança dos investidores, impactando negativamente a LWSA.		LWSA	Investidores			
Segurança, privacidade do cliente e gestão da informação	A confidencialidade na gestão das informações de clientes e colaboradores é uma preocupação constante para a LWSA, pois a interferência ou erro na privacidade ou segurança do cliente pode gerar impactos negativos, como danos à reputação e penalidades regulatórias. A Companhia possui processos estruturados que contribuem para a mitigação dos potenciais impactos negativos e que geram impactos positivos, como a melhoria das parcerias com clientes (contratos de alto nível) e da eficiência operacional.		Clientes	LWSA	Investidores	9 INDUSTRIALIZAÇÃO E INFRAESTRUTURA	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS
Preservação ambiental	A LWSA possui como estratégia climática ser Carbono Neutro até 2030, buscando contribuir para a redução das emissões de GEE por meio de melhorias operacionais, como a redução do consumo de energia. Com relação à geração de resíduos, a Companhia realiza práticas de reciclagem e reutilização dos equipamentos eletrônicos e máquinas. Como impacto positivo, realizamos a conservação de uma área de 40mil m² de mata nativa dentro da nossa sede.		LWSA	Meio ambiente		12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA CLIMÁTICA
Integração de considerações sustentáveis para as necessidades do data center	Reconhecendo os impactos do alto consumo de energia pelos <i>data centers</i> , a LWSA adotou diversas soluções que visam reduzir e otimizar o consumo de energia, além da compra de energia renovável.		LWSA	Meio ambiente	Clientes	9 INDUSTRIALIZAÇÃO E INFRAESTRUTURA	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS
Inclusão digital	A LWSA procura desenvolver a inclusão social em diferentes grupos sociais, viabilizando o acesso a novas tecnologias e a empregabilidade (na área de Tecnologia) para jovens em início de carreira e em situação de vulnerabilidade social, por meio de Programas de Estágio, Jovem Aprendiz e Conectaê. Além disso, o programa Quero Ser Dev forma programadores de nível júnior, aptos a iniciar sua carreira como desenvolvedores de software. Reconhecendo que produtos digitais, como meios de pagamento, podem não ser tão amigáveis para idosos e PCDs, a Companhia fornece suporte para esse <i>pool</i> de clientes.		LWSA	Comunidade	Clientes	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	10 REDUÇÃO DAS DESIGNADEZES

Metas 2030

GRI 3-1, 3-2

Realizamos, em 2023, estudos de cenário e análises para um planejamento preliminar das ações a serem realizadas no alcance das Metas 2030. As principais medidas começam a ser aplicadas a partir de 2024. Confira nossos objetivos:

Metas ambientais

Ser uma Companhia carbono neutro – Ter todas as operações com seus gases de efeito estufa neutralizados.

Destaque para o início da neutralização das nossas emissões de GEE com a compra de créditos de carbono (veja mais em [Gestão ambiental](#)).

ODS relacionadas:



Metas sociais

Igualdade salarial – Zerar a disparidade salarial por gênero, raça ou etnia. Realizamos, em 2023, um diagnóstico preliminar dos salários de gestores (diretores, gerentes, coordenadores e líderes técnicos) nas unidades com mais de 100 colaboradores. Nosso objetivo é detalhar e compreender as diferenças salariais relacionadas ao gênero e à raça, isolando fatores como antiguidade e desempenho, em todos os níveis hierárquicos e unidades da Companhia (veja em [Remuneração e igualdade salarial](#)).

ODS relacionadas:



Combater a disparidade por meio do ensino de qualidade – Educação de qualidade como ferramenta de redução das desigualdades. Iniciamos, no ano de 2023, estudos de cenários para subsidiar potenciais ações.

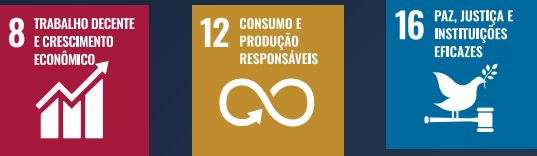
ODS relacionadas:



Metas de governança

Mapear 100% da cadeia de abastecimento – Estar atenta a violações de direitos humanos ou corrupção na nossa cadeia de fornecedores em relação às legislações e regulações vigentes. Ações a serem adotadas a partir de 2024.

ODS relacionadas:



Destques



+ de **700** mil
clientes ativos em 2023

+ de **3,8** mil
colaboradores



+ **26,5%**
Crescimento da receita de
assinatura de plataformas de
e-commerce em 2023

+ **18,5%**
Crescimento da receita de
ecossistema de e-commerce
em 2023



Reposicionamento da
marca

Lançamento da
Wake

**Crescimento da
representatividade**
de mulheres e pessoas
negras no quadro de
colaboradores.

GPTW: Reconhecimento
no *ranking* de
diversidade,
nas categorias
Mulher, Étnico-racial e
LGBTQIAPN+.

Primeiro
mapeamento de escopo
3 no inventário de gases
de efeito estufa (GEE).

Primeira
compensação de
emissões com compra
de créditos de carbono.



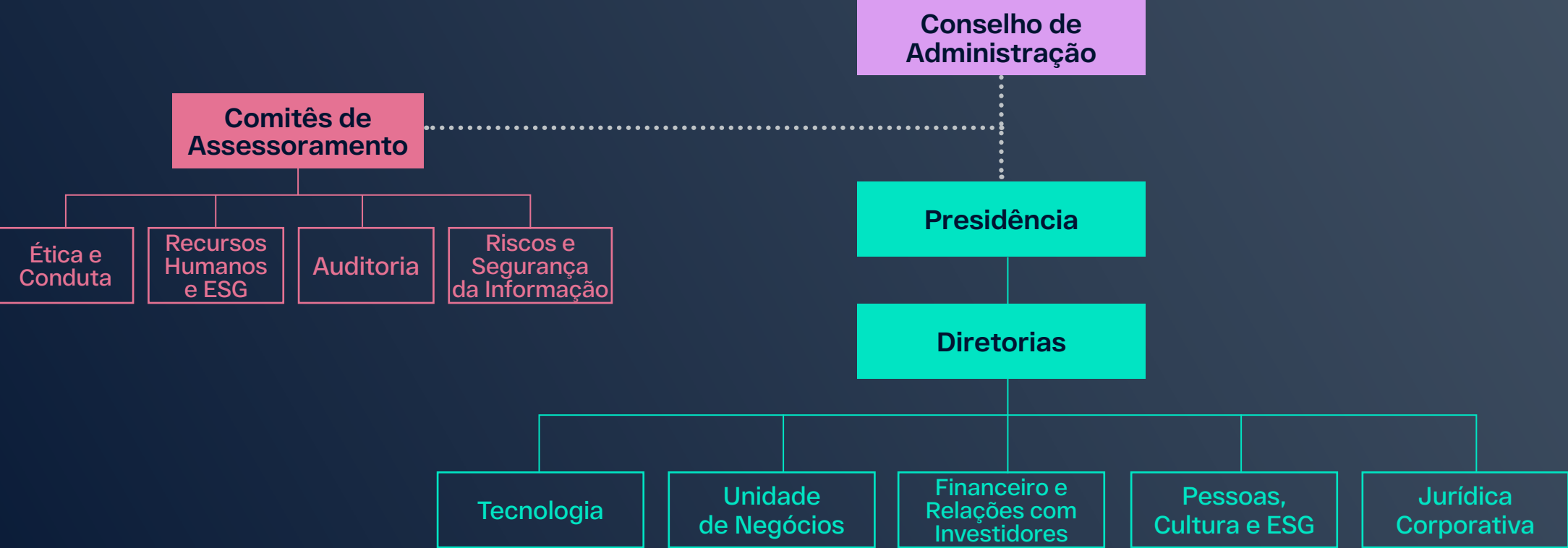
**Compra de energia de
fonte 100% renovável**
para abastecimento da
sede e do *data center*.

Prêmios

- **Índice Teva Mulheres na Liderança 2023** – 52º posição
- **GPTW 2023** – Mulheres, Étnico-racial e LGBTQIAPN+
- **Selo Gupy** – Empresa que dá Feedback 2023
- **Certificado FEEEx** – Clima Organizacional 2023
- **Certificado FEEEx** – Lugares Incríveis para Trabalhar 2023
- **Prêmios Future Law para os projetos:** Projeto Cosmos e Treinamento LGPD
- **Selo Ouro AB2L** para departamentos jurídicos
- **Prêmio Intelijur para as práticas:** LGPD em 90 dias e simplificação societária
- **Finalista da 3ª edição** do *Brazil's Leading Lawyers Awards* (BRALLAW)
- **Reclame aqui:** 1º Locaweb e 4º KingHost na categoria de Host



Estrutura de governança



Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16, 2-17, 2-18

O Conselho de Administração é o nosso órgão estatutário de deliberação colegiada. É responsável pela definição de políticas de negócios, o que inclui estratégias de longo prazo. Está incumbido, ainda, da supervisão da gestão da Diretoria, além da avaliação e orientação da devida diligência para identificar e gerenciar riscos e oportunidades, inclusive nos pilares ESG. As funções e compromissos de cada conselheiro está demonstrado no [Formulário de Referência](#).

O CA é composto por no mínimo cinco e, no máximo, oito membros eleitos pela Assembleia Geral Ordinária (AGO). É um mandato unificado de dois anos, cabendo a reeleição. Essa é a atual composição:



Gilberto Mautner

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Presidente (em 2023)

Independência
Não

Mandato
Agosto/2025



Ricardo Gora

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Vice-presidente (em 2023)

Independência
Não

Mandato
Agosto/2025



Claudio Gora

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo

Independência
Não

Mandato
Agosto/2025



Andrea Gora Cohen

Gênero
Feminino

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo

Independência
Não

Mandato
Agosto/2025



Flávio Benício Jansen Ferreira

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo

Independência
Sim

Mandato
Agosto/2025



Manuela Vaz Artigas

Gênero
Feminino

Função executiva ou não executiva
Membro independente

Independência
Sim

Mandato
Agosto/2025



Luiz Otavio Ribeiro

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro independente

Independência
Sim

Mandato
Agosto/2025



Carlos Elder Maciel de Aquino

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro independente

Independência
Sim

Mandato
Agosto/2025

Nota: Informações referentes a outros cargos e compromissos dos membros estão disponíveis no site de [Relação com Investidores da LWSA](#).

Atualmente, 50% dos integrantes do nosso Conselho de Administração são independentes¹. Trata-se de uma composição que vai ao encontro do atual momento da Companhia, integralmente comprometida com uma visão de longo prazo que garante resiliência ao negócio. Ademais, desde 2007, as decisões do CA têm sido tomadas por consenso, o que demonstra respeito e diálogo aberto por parte dos controladores e dos independentes.

O presidente do CA é um dos acionistas controladores da LWSA. Ele não desempenha, entretanto, nenhum outro cargo na Companhia. Na sua ausência ou impedimento temporário, suas funções são exercidas pelo vice-presidente. Em situações nas quais este se encontrar ausente ou impedido, suas funções caberão a um dos membros do CA, a ser indicado pelo presidente.

Nenhum membro do Conselho de Administração exerce cargo nas Diretorias. Além de conselheiros, exercem funções nos Comitês de Assessoramento.

Todos os integrantes do CA possuem competências relacionadas aos temas materiais da Companhia, o que tem agregado valor no gerenciamento de riscos e na identificação de oportunidades destas agendas.

Desde 2007 as
decisões do CA
têm sido tomadas
por consenso.

50%
dos integrantes do
nosso Conselho de
Administração são
independentes.

¹ Pelo regulamento do Novo Mercado, pelo menos 2 ou 20% dos membros do CA - o que for maior - devem ser conselheiros independentes. A caracterização dos indicados como independentes é deliberada na Assembleia Geral que os elege.



Nomeação e seleção

GRI 2-10

Os membros indicados ao CA devem observar, além dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis, os seguintes parâmetros: (i) engajamento e compromisso com os valores e a cultura da Companhia; (ii) comprometimento com os termos previstos no Código de Ética, assim como nos demais códigos, políticas e regimentos a eles aplicáveis; (iii) assumir adequadamente a função e as responsabilidades advindas de seu cargo.

São considerados, ainda, conhecimento das melhores práticas de governança corporativa, legislação societária, regulação e gerenciamento de riscos, de forma a garantir um CA com diversas qualificações e que possa suprir as demandas advindas dos nossos negócios.

Seguimos o Regulamento do Novo Mercado que veda a eleição de conselheiro independente que: i) seja

São considerados conhecimento das melhores práticas de governança corporativa, legislação societária, regulação e gerenciamento de riscos.

acionista controlador direto ou indireto da Companhia; (ii) tenha seu exercício de voto nas reuniões do Conselho de Administração vinculado por acordo de acionistas que tenha por objeto matérias relacionadas à Companhia; (iii) seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, até segundo grau do acionista controlador, de administradores ou de administrador do acionista controlador da Companhia; e (iv) tenha sido, nos últimos três anos, empregado ou diretor da Companhia ou do seu acionista controlador.

Os candidatos ao cargo de conselheiro independente devem apresentar declaração ao CA que comprove seu enquadramento aos critérios de independência estabelecidos no Regulamento do Novo Mercado. O Conselho de Administração valida a manifestação sobre a independência do candidato, que é apresentada na proposta da administração relativa à Assembleia Geral que deliberar sobre a eleição de administradores.



Avaliação do desempenho do CA

GRI 2-18

O desempenho do Conselho de Administração é avaliado uma vez ao ano por todos os conselheiros, inclusive pelos independentes. São analisados:

- Assiduidade no exame e debate das matérias discutidas;
- Contribuição ativa no processo decisório;
- Comprometimento com o exercício das funções, valores e objetivos da Companhia.

Os resultados consolidados das avaliações do CA e dos conselheiros são divulgados a todos os membros do CA, assim como os resultados das avaliações individuais do presidente e do diretor-presidente.

Os resultados das avaliações individuais dos conselheiros serão disponibilizados à pessoa em questão e ao presidente do Conselho, além disso, são debatidas em sessões de *feedback* individuais. Os próximos passos são definidos pelo presidente do CA.

Cargos elegíveis

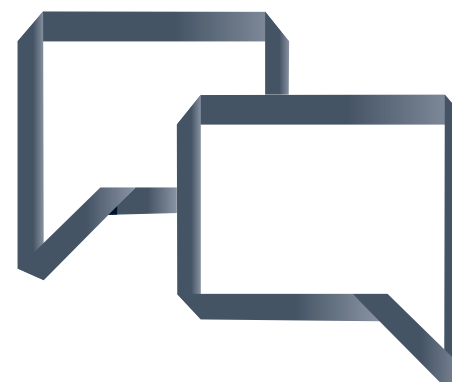
Possuímos uma Política de Indicação que estabelece as diretrizes, os critérios e os procedimentos para a seleção de pessoas para os cargos elegíveis, de forma adequada às melhores práticas de governança corporativa.

Os indicados devem ser profissionais altamente qualificados, com relevante experiência profissional, técnica e acadêmica, além de reputação ilibada. Quando da indicação são observados os critérios de integridade (*background check*).

No processo de seleção, é feita a busca de candidatos com conhecimentos e experiências nos setores de negócios em que a Companhia atua ou venha a atuar. Dessa forma, a indicação deve ser baseada na análise de necessidade do CA, da Diretoria Estatutária e dos Comitês de Assessoramento para garantir a composição por integrantes diversos, levando-se em conta experiências, competências, condutas, origens, faixa etária e gênero.

100%
de presença dos conselheiros em todas as reuniões do CA realizadas em 2023.

Em 2023, 25% da nossa Diretoria Estatutária é composta por mulheres. Contamos com um comitê (Programa Voluntariado Corporativo) específico voltado a desenvolver o tema da Inclusão & Diversidade (I&D), com a realização anual de um Censo que nos permite mapear cenários e avaliar políticas internas.



Gestão de impactos

GRI 2-12

O CA é responsável por supervisionar e orientar a devida diligência e outros processos relevantes para identificar, avaliar e gerenciar riscos e oportunidades. Alguns dos principais aspectos desse papel são:

- Aprovar regimentos internos;
- Supervisionar a devida diligência;
- Gerenciar riscos;
- Comunicar e garantir transparência nas divulgações de relatórios ao mercado;
- Engajar as partes interessadas;
- Avaliar o desempenho da organização;
- Desenvolver capacidades.

Em 2023, foram levados ao Conselho de Administração 22 comunicados de preocupações cruciais, todos de cunho comportamental. Nenhum deles foi referente à fraude ou desvio de conduta de sócios ou administradores.

Disseminação de boas práticas ESG

GRI 2-12

O CA tem sido um agente na definição de diretrizes estratégicas e na validação do plano de trabalho para integrar boas práticas de ESG na nossa agenda de negócios e em todos os níveis da Companhia. Consideramos estratégica a busca por fontes renováveis de energia, a manutenção das melhores práticas de governança, a formação de mão de obra especializada, além do fomento ao desenvolvimento de micro e pequenas empresas brasileiras por meio da tecnologia.

O CA tem sido um agente na definição de diretrizes estratégicas e na validação do plano de trabalho para integrar boas práticas de ESG na nossa agenda de negócios e em todos os níveis da Companhia.

Em 2023, estruturamos nosso primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, como detalhado no item **Mitigação de Gases de Efeito Estufa** deste relatório. Com o engajamento do CA e de outras áreas da Companhia, estamos em fase de planejamento de ações relacionadas ao desafio global de combate aos efeitos das mudanças no clima, na definição da estratégia, aprovação e acompanhamento de plano de trabalho e supervisão e gerenciamento de riscos e oportunidades.

Conselho Fiscal

É o órgão fiscalizador, independente dos administradores e que reporta aos acionistas. O nosso Conselho Fiscal não é permanente, devendo ser instalado por decisão da Assembleia Geral de Acionistas. Sua última composição teve o mandato encerrado em abril de 2023. Na Assembleia Geral, realizada no ano, não houve pedido de instalação do Conselho para o exercício social.

Vale destacar que as atribuições e poderes conferidos pela lei ao Conselho Fiscal não podem ser outorgados a outro órgão da Companhia. Os conselheiros fiscais possuem poder de atuação individual, apesar do caráter colegiado do órgão. O órgão deve ser composto por três membros efetivos e igual número de suplentes, todos com mandato unificado de um ano, eleitos em Assembleia Geral, contando com um presidente, a ser eleito por seus membros na primeira reunião após a instalação.

Comitês de Assessoramento

Contamos, atualmente, com quatro comitês não estatutários:

Comitê de Ética e Conduta

GRI 2-9

O Comitê Executivo de Ética e Conduta é um grupo de trabalho representativo e multissetorial, criado com o objetivo de ser uma instância consultiva, investigativa e educacional em relação às posturas aceitáveis na Companhia. É composto por três

membros, eleitos pelo Conselho de Administração, para um mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição. Os membros se reúnem de acordo com as demandas das ocorrências e das ações relacionadas ao comitê.

Fernando Cirne	Simony Morais	Aline Goldsztejn
Gênero Masculino	Gênero Feminino	Gênero Feminino
Função executiva ou não executiva Coordenador e membro efetivo	Função executiva ou não executiva Membro efetivo	Função executiva ou não executiva Membro efetivo
Independência Não	Independência Não	Independência Não

Nota 1: Composição referente a 31/12/2023.
Nota 2: Informações referentes a outros cargos e compromissos dos membros estão disponíveis no site de Relação com Investidores da LWSA.

Comitê de Recursos Humanos e ESG

GRI 2-9

Trata-se de um grupo de trabalho que busca constante eficiência de mecanismos de recursos humanos, gestão e desenvolvimento de pessoas, atração e retenção de talentos e remuneração da Companhia. Além disso, possui um papel estratégico para as discussões e ações de diretrizes ESG na Companhia.

O órgão é composto por seis membros efetivos que se reúnem mensalmente e são eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição.

Simony Morais	Gilberto Mautner	Fernando Cirne	Andrea Gora Cohen	Flavio Benício Jansen Ferreira	Manuela Vaz Artigas
Gênero Feminino	Gênero Masculino	Gênero Masculino	Gênero Feminino	Gênero Masculino	Gênero Feminino
Função executiva ou não executiva Coordenadora	Função executiva ou não executiva Membro	Função executiva ou não executiva Membro	Função executiva ou não executiva Membro	Função executiva ou não executiva Membro	Função executiva ou não executiva Membro
Independência Não	Independência Não	Independência Não	Independência Não	Independência Sim	Independência Sim

Nota 1: Composição referente a 31/12/2023.
 Nota 2: Informações referentes a outros cargos e compromissos dos membros estão disponíveis no site de Relação com Investidores da LWSA.

Comitê de Auditoria

GRI 2-9

É vinculado ao Conselho de Administração, mas possui autonomia operacional e orçamento próprio aprovado pelo CA para cobrir despesas com seu funcionamento. Em linha com o Regulamento do Novo Mercado, tem regimento interno es-

pecífico, também aprovado para o CA, e que detalha as funções e procedimentos operacionais do Comitê. Suas atribuições incluem supervisionar, de maneira contínua e sistemática, os procedimentos de identificação

de riscos, bem como os sistemas de controles internos da Companhia; monitorar a qualidade e integridade dos relatórios financeiros; garantir o cumprimento das normas legais, estatutárias e regulatórias; e fiscalizar a atividade dos auditores independentes.

O órgão é composto por três membros que se reúnem mensalmente e são eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato unificado de dois anos, podendo ser reeleitos.



Carlos Elder Maciel de Aquino	Flavio Benício Jansen Ferreira	Fernando Dal-Ri Murcia
Gênero Masculino	Gênero Masculino	Gênero Masculino
Função executiva ou não executiva Coordenador	Função executiva ou não executiva Membro não estatutário	Função executiva ou não executiva Membro não estatutário
Independência Sim	Independência Sim	Independência Sim

Nota 1: Composição referente a 31/12/2023.
Nota 2: Informações referentes a outros cargos e compromissos dos membros estão disponíveis no site de Relação com Investidores da LWSA.

Diretoria

A Diretoria é composta por no mínimo cinco e, no máximo, doze membros, acionistas ou não, residentes no Brasil, e eleitos pelo Conselho de Administração. É autorizada a cumulação de mais de um cargo pelos diretores. O mandato é de dois anos, possível a reeleição e a permanência no cargo até a eleição e posse de seus sucessores.

Para indicação pelo CA, os candidatos devem harmonizar os interesses da Companhia, dos acionistas, gestores e colaboradores tendo como base a ética e a legalidade. Devem, ainda, se engajar e ter compromisso com os valores e a cultura da LWSA, se comprometer com o Código de Ética, assumir adequadamente à função e às responsabilidades do cargo, além de possuir habilidades para implementar as estratégias e atingir os objetivos definidos.



Fernando Biancardi Cirne

Cargo eletivo
Diretor-presidente

Data da posse
01/12/2023

Prazo do mandato
01/12/2025



Rafael Chamas Alves

Cargo eletivo
Diretor Financeiro e de
Relações com Investidores

Data da posse
01/12/2023

Prazo do mandato
01/12/2025



Higor de Araújo Franco

Cargo eletivo
Diretor de Unidade de
Negócios

Data da posse
01/12/2023

Prazo do mandato
01/12/2025



Alessandro Dalmédico Gil

Cargo eletivo
Diretor de Unidade de
Negócios

Data da posse
01/12/2023

Prazo do mandato
01/12/2025



Simony Moraes

Cargo eletivo
Diretora de Pessoas,
Cultura e ESG

Data da posse
01/12/2023

Prazo do mandato
01/12/2025



Gustavo Gomes Salviano

Cargo eletivo
Diretor de Tecnologia

Data da posse
01/12/2023

Prazo do mandato
01/12/2025



Aline Goldsztejn

Cargo eletivo
Diretora Jurídica
Corporativa

Data da posse
01/12/2023

Prazo do mandato
01/12/2025

Nota: Composição referente a 31/12/2023.

Remuneração da alta liderança

GRI 2-19, 2-20, 2-21

Nossa **Política de Remuneração** está em vigor desde dezembro de 2019, quando foi aprovada pelo Conselho de Administração. É aplicável aos membros do CA, diretores estatutários e não estatutários, integrantes do Conselho Fiscal (caso instalado) e do Comitê de Auditoria, e demais Comitês de Assessoramento, estatutários ou não estatutários.

O objetivo da Política é estabelecer regras e diretrizes para a gestão de cargos e salários,

ter critérios para as movimentações, definição das responsabilidades, procedimentos e prazos internos de forma a garantir equidade interna, justiça salarial, atratividade, manutenção e retenção de talentos. Os estudos e painéis para definição destes elementos são realizados pelo time de remuneração e validados pela Vice-Presidência/Diretoria de Pessoas, Cultura & ESG. As considerações de *stakeholders* (incluindo acionistas) relacionadas ao tema são debatidas em reuniões e registradas em ata.

Em caso de rescisão, os pagamentos seguem a legislação trabalhista vigente. Remunerações variáveis, de curto ou longo prazo, são pagas conforme regras de proporcionalidade conforme o tipo de rescisão. Estão submetidos à legislação previdenciária todos os executivos em regime CLT ou estatutários.

As remunerações poderão ser constituídas por participação nos lucros, benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo, além dos seguintes componentes:

- **Remuneração fixa:** reconhecer e refletir o valor do cargo internamente e externamente, bem como o desempenho individual, experiência, formação e conhecimento do profissional;
- **Remuneração variável (curto prazo):** premiar o atingimento e superação de metas da Companhia e individuais, alinhadas ao orçamento, planejamento estratégico e mercado;
- **Remuneração variável (longo prazo):** (a) reforçar nossa capacidade para atrair e reter talentos; (b) alinhar os interesses dos colaboradores aos interesses de nossos acionistas; (c) compartilhar riscos e ganhos com nossos colaboradores; e (d) balancear as formas de remuneração a curto e longo prazo, visando a continuidade dos negócios;
- **Benefícios:** promover benefícios assistenciais compatível com as práticas do mercado.

Comitê de Remuneração

Os assuntos relacionados às questões de remuneração estão atrelados ao Comitê de Recursos Humanos e ESG. Este é responsável por discutir e elaborar as diretrizes de remuneração da Companhia, de acordo com as melhores práticas do mercado. Este Comitê é composto por sete integrantes. Destes, dois são conselheiros independentes e dois são membros efetivos do CA. Os outros três são membros da Diretoria Estatutária da Companhia.

O CA fixa as remunerações globais dos administradores da Companhia, dos membros do Conselho Fiscal (se instalado) e dos comitês, bem como as remunerações mensais de seus membros e da Diretoria.

Em conjunto com o Comitê de RH, o CA determina a alocação de cada parte da remuneração. Dentre elas, estão as remunerações fixa, variável e baseada ou referenciadas em ações, a participação nos lucros e os benefícios.

Relevante destacar que os três diretores que compõem o Comitê de RH não votam em questões atinentes à remuneração de executivos.

Participam do processo decisório sobre remuneração o Conselho de Administração e o Comitê de Recursos Humanos e ESG.

Seleção de executivos

A contratação de executivos com bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento são negociadas caso a caso a partir de avaliação de orçamento disponível e do potencial retorno financeiro. A política de incentivo pode envolver remuneração variável de curto/longo prazos e/ou incentivos-serviços variados. Podendo ser proporcional ou conforme acordos definidos individualmente entre os executivos no *outboard*.



Relevante destacar que os três diretores que compõem o Comitê de RH não votam em questões atinentes à remuneração de executivos.

Diversidade na alta liderança

GRI 405-1

Contamos, atualmente, com duas mulheres na composição do CA. Acompanhamos as normativas sobre o tema enquanto aprimoramos políticas para avançarmos no tema material de promoção da inclusão e diversidade na Companhia.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, **por gênero**

2022			2023	
Gênero	Total	%	Total	%
Homens	6	60%	6	75%
Mulheres	4	40%	2	25%
Total	10	100%	8	100%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, **por faixa etária**

2022			2023	
Faixa etária	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	0	0%	0	0%
Entre 30 e 50 anos	3	30%	3	37,5%
Acima de 50 anos	7	70%	5	62,5%
Total	10	100%	8	100%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, **por cor ou raça**

2022			2023	
Cor ou raça	Total	%	Total	%
Preta	0	0%	0	0%
Parda	0	0%	0	0%
Branca	10	100%	8	100%
Indígena	0	0%	0	0%
Amarela	0	0%	0	0%
Total	10	100%	8	100%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, **por PcDs**

2022			2023	
PcD	Total	%	Total	%
Pessoas com deficiência	0	0%	0	0%
Pessoas sem deficiência	10	100%	8	100%
Total	10	100%	8	100%

Ética e integridade

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3 | 3-3 Tema material: Ética e governança nos negócios

Nossa atuação é estruturada em pilares inegociáveis de compromissos políticos para garantia e proteção aos direitos humanos, respeito à livre associação, aos direitos das crianças e adolescentes, à diversidade, ao combate à corrupção e a qualquer forma de discriminação e preconceito.

Estes compromissos estão baseados na Declaração Universal de Direitos Humanos e no Pacto Global da ONU, do qual somos signatários desde dezembro de 2021. Dessa forma, nos comprometemos a integrar princípios universais em áreas como direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção em nossas estratégias e operações, de forma a promover práticas comerciais responsáveis e sustentáveis.

Incorporamos a governança destes princípios a partir de uma série de políticas da Companhia que visam orientar comportamentos éticos e íntegros para o exercício das nossas atividades. As **nossas**

políticas foram aprovadas pelo Conselho de Administração e estão acessíveis para colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros. Passam por atualizações periódicas e, quando necessário, são realizados *benchmarks* ou contratadas empresas terceiras para nos orientar nas melhores práticas.

Vale dizer que as políticas são aplicáveis a todas as empresas do grupo LWSA, inclusive para as dezenas adquiridas nos últimos anos, que estão completamente integradas ao grupo. Dessa forma, a governança e o *compliance* da Companhia são centralizados. Os treinamentos a respeito de condutas éticas são aplicados a todos os funcionários e membros da alta gestão.

Contamos com um Código de Ética (veja em **Código de Ética**) e a **Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesses**, que busca orientar comportamentos e condutas para atender exigências legais, mas também a

Os treinamentos a respeito de condutas éticas são aplicados a todos os funcionários e membros da alta gestão.

transparência, lealdade e idoneidade dos administradores e colaboradores da LWSA. São regras impostas para assegurar que as decisões envolvendo transações com partes relacionadas e situações com potenciais conflitos de interesses sejam tomadas tendo sempre em vista os interesses da Companhia e de suas controladas e acionistas; e para impedir que alguma decisão possa ser tomada com o intuito de conferir benefício privado a qualquer um de seus administradores, colaboradores, pessoas ou entidades relacionadas.

Por esse motivo, executivos, gestores e diretores têm o dever de diligência. Devem prestar contas de suas atuações de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões. Em situações, ainda que potenciais, de conflito de interesses, cabe ao administrador ou colaborador reportar prontamente o caso ao Conselho de Administração, aos demais administradores ou ao Comitê de Ética, ficando impedido de prosseguir e mediar a transação em questão.

Auditorias sobre padrões éticos

Nos resguardamos de condutas antiéticas a partir de várias camadas de auditoria de nossas atividades para assegurar que a aderência dos processos às melhores práticas. Além do Comitê de Auditoria, descrito no item **Comitês de Assessoramento**, realizamos auditoria interna anual com a Magalhães Andrade e auditorias externas trimestrais com a KPMG.



Em 2023, a Companhia possuía dois contratos vigentes com partes relacionadas. São eles:

1. Contrato de locação de imóvel com a MG4 Participações Ltda.

Possui como sócios Michel Gora, Ricardo Gora, Gilberto Mautner, Claudio Gora e Andrea Gora Cohen, atuais acionistas controladores da nossa Companhia, que detém em conjunto participação correspondente a totalidade do capital social da MG4 Participações Ltda.

Montante envolvido
R\$ 1.019.536,49

Saldo existente
R\$ 61.525.765,70

2. Contrato de locação de imóvel com WW Marques Intermediação de Negócios Ltda.

O sócio é Willians Cristiano Marques, administrador da Tray Tecnologia em E-commerce Ltda., empresa controlada pela LWSA.

Montante envolvido
R\$ 89.794,32

Saldo existente
R\$ 3.588.013,82

Nota: valores referentes ao encerramento do exercício social de 31 de dezembro de 2023.

Relação com o poder público e órgãos reguladores

Mantemos junto a estes agentes uma posição de independência, colaboração e respeito às leis e regulamentações. Cumprimos a legislação que regula a participação de empresas em assuntos políticos e no relacionamento com o poder público e órgãos reguladores, inclusive no que diz respeito às contribuições para campanhas eleitorais.

Relação com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais

Contempla os interesses legítimos de todos os envolvidos, mas é sempre pautada em parâmetros técnicos. Não são admitidas vantagens indevidas obtidas por meio de manipulação de informação, intimidação, coerção, coação, constrangimento ou qualquer criação artificial de situações de dependência de outra parte envolvida, sejam práticas de concorrência desleal ou situações caracterizadas como conflito de interesse com os nossos negócios.

A equiparação de informações é garantida a todos os potenciais fornecedores e prestadores de serviços durante os processos de cotação ou concorrência. Como regra, proibimos a participação de colaboradores em processos decisórios de contratação de fornecedores e prestadores de serviços com empresas que tenham, como sócios ou dirigentes, pessoas com as quais tenham parentesco.

Nossos fornecedores devem, principalmente: ser idôneos; cumprir as leis e normas, assim como o regramento da LWSA; observar a confidencialidade constante das informações; e não se utilizar de mão-de-obra infantil ou de trabalho forçado.

Princípios do Pacto Global relacionados:



Código de Ética

Como medida preventiva a impactos negativos potenciais, no momento da contratação, os colaboradores têm acesso ao Código para leitura e realizam um treinamento e, posteriormente, passam por uma avaliação.

O nosso **Código de Ética** é um documento de quase 90 páginas, escrito em linguagem didática e com exemplos práticos para o dia a dia de trabalho, em que declaramos formalmente os princípios éticos e padrões de conduta profissional esperados, tomando como base nossas políticas e regulamentos internos, que devem conduzir as atividades de todos os colaboradores, sem distinção de cargos, nas suas relações com outros colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, parceiros e órgãos públicos.

Profissionais autônomos, consultores, prepostos e representantes comerciais devem aplicar os mesmos princípios éticos e padrões de conduta ao desempenharem suas atividades em nosso nome, assim como

fornecedores, clientes e parceiros nas suas relações com a LWSA.

Abordamos, no documento, os princípios e compromissos de conduta; gestão da ética e denúncia; compromisso com o ESG; relacionamentos; segurança da informação; utilização de recursos; e preservação do patrimônio.

Como medida preventiva a impactos negativos potenciais, no momento da contratação, os colaboradores têm acesso ao Código para leitura e realizam um treinamento e, posteriormente, passam por uma avaliação. Como forma de garantir aderência ao programa, a nota mínima é de 80% de acerto nos resultados para que o colaborador tenha sua validação

de aceite confirmada. Para os parceiros de negócios das unidades e fornecedores, há em todos os contratos uma cláusula padrão de aceite ao Código de Ética.



No ano de 2023, realizamos uma campanha de revisão e aceite do Código de Ética aplicada a todos os colaboradores. Foi uma iniciativa para atualizar os conhecimentos e para incorporação de alterações recentes do Código. O resultado foi extremamente positivo: 93,6% atingiram ou superaram os 80% mínimos de acerto na avaliação. Trata-se de uma marca que demonstra o sucesso da Companhia em promover uma cultura ética forte, em que a integridade é uma prioridade para todos. A Diretoria recebeu, por outro lado, o rol de colaboradores que não confirmaram o aceite ao Código de Ética atualizado.

Canais de denúncia

Casos de descumprimento das diretrizes do Código de Ética ou outras políticas podem ser reportados pelo **Canal de Denúncias**, ou pelo telefone 08005913128. A identificação do denunciante não é obrigatória. Não admitimos retaliações, reprovações ou discriminações a pessoas que zelam pelo cumprimento do documento.

O Canal é divulgado aos colaboradores no momento da contratação e durante treinamentos de reciclagem sobre o Código de Ética, nos quais se

aplica uma avaliação. Também consta em todos os contratos firmados pela Companhia.

As denúncias são recebidas externamente, pela empresa Alliant, que faz a primeira tratativa, com a classificação da denúncia em impacto “baixo, médio ou alto”, e uma sugestão de direcionamento. Depois do tratamento externo, o relatório é recebido pela área de *Compliance* da Companhia, que pode abrir investigações e realizar entrevistas. Com

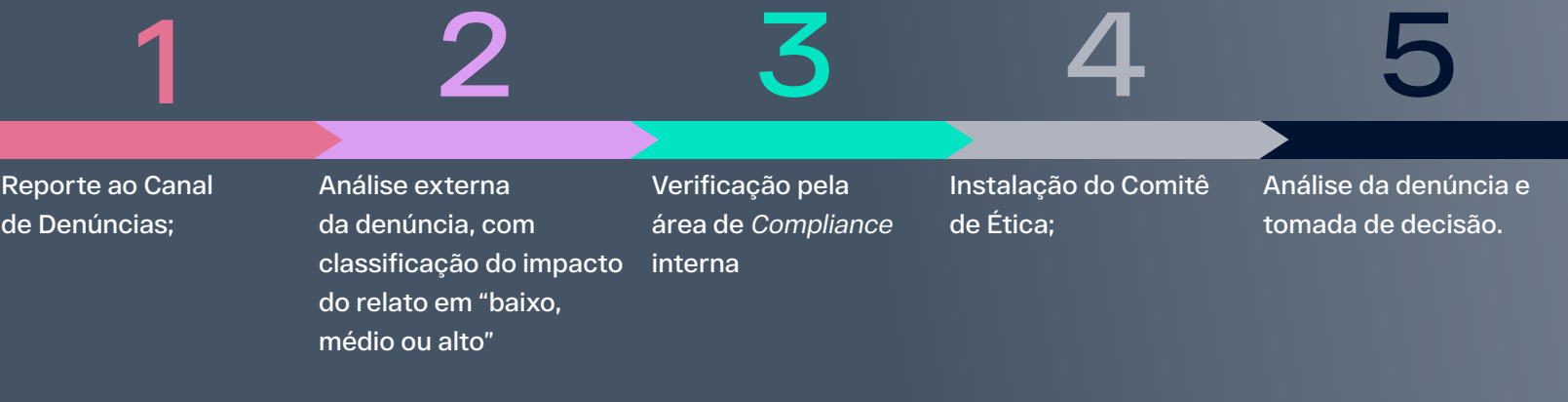
base no relatório do setor de Compliance, o Comitê de Ética, formado pelo CEO e pelas Diretorias de Pessoas, Cultura e ESG e do Jurídico, faz a análise para tomada de decisão, que pode ser de improcedência da denúncia ou aplicação de penalidades – *feedback*, advertência ou demissão para os colaboradores e rescisão do contrato para o parceiro de negócio ou fornecedor.

O CEO e as Diretorias não recebem denúncias relacionadas às respecti-

vas atuações. Denúncias relativas ao CEO são analisadas pelo presidente do Conselho de Administração. Denúncias relacionadas ao Jurídico são tratadas pelo RH e vice-versa.

Denúncias sobre questões contábeis ou fiscais ou que envolvam conselheiros e diretores da Companhia também são encaminhadas ao Comitê de Auditoria, que dará suporte às decisões do Comitê de Ética.

Em 2023, foram recebidas 22 denúncias, todas resolvidas no mesmo ano.



Princípios do Pacto Global relacionados:



Princípio 6

Princípio 10

Controle fiscal e transparência

Para assegurar a conformidade fiscal e cumprir rigorosamente com as obrigações tributárias, principais e acessórias, adotamos rigorosas práticas de controle. Nossa prioridade é a correta apuração e recolhimento dos tributos devidos em todas as jurisdições onde operamos.

Na gestão tributária, nossa atuação é guiada pelas melhores práticas do setor e estruturada em revisões periódicas dos posicionamentos fiscais e em análises técnicas detalhadas. Nosso objetivo é garantir a fiel aplicação das normas legais, mantendo um compromisso constante com a transparência fiscal e fornecendo informações completas e precisas para uma administração eficiente.

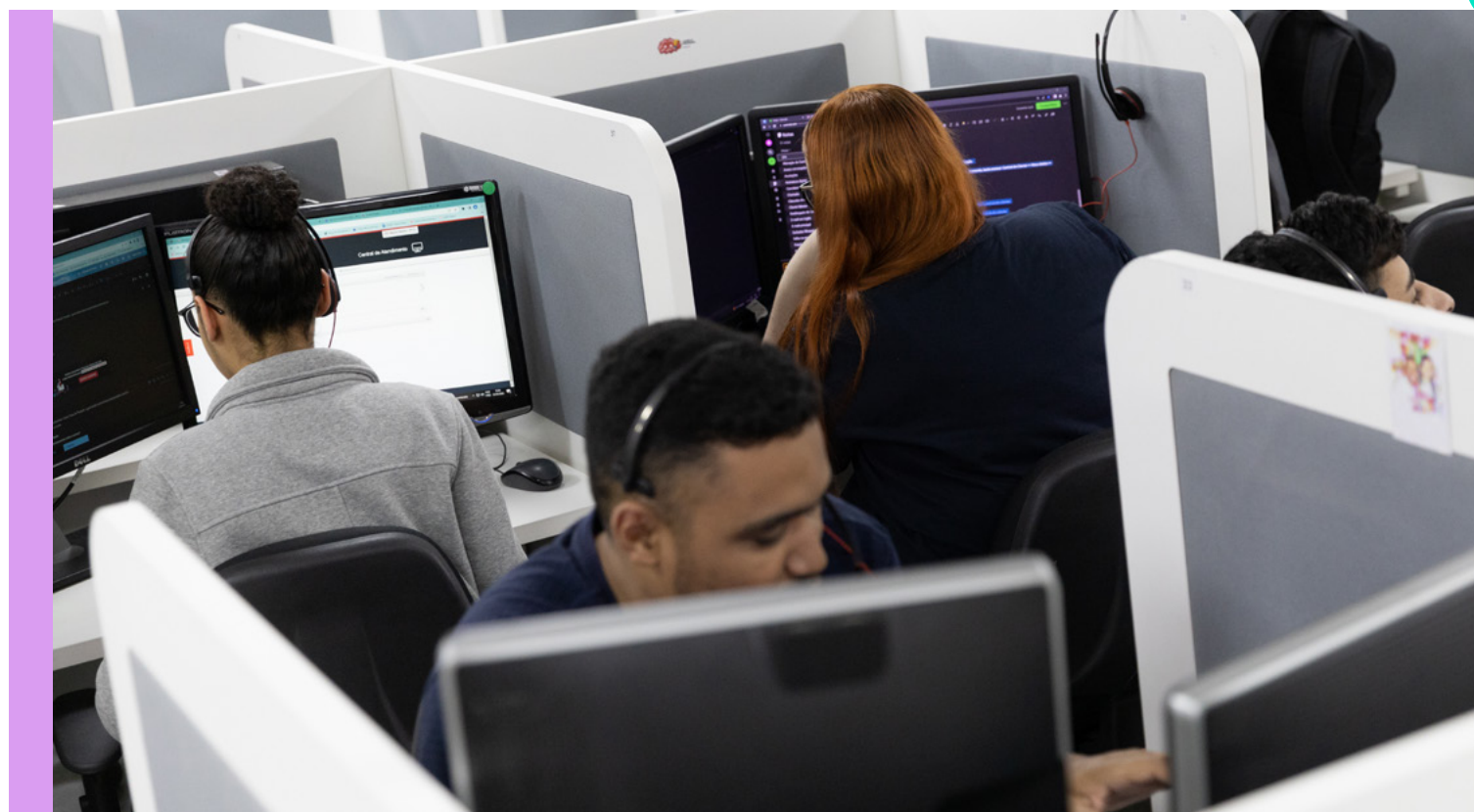
Todas as informações sobre os tributos pagos pela Companhia são apresentadas nas demonstrações financeiras publicadas trimestralmente. Além disso, nossas políticas internas asseguram que a conduta de todos os funcionários esteja alinhada com os princípios éticos e legais.

Dado o complexo ambiente tributário brasileiro, a gestão de passivos fiscais é realizada com foco na aplicação correta da legislação tributária, con-

tando com o suporte de renomados escritórios especializados na matéria e monitorada regularmente pelo Comitê de Auditoria.

Passamos, anualmente, por auditoria externa e independente, que tem como objetivo confirmar a veracidade dos dados fornecidos nas demonstrações contábeis e financeiras e garantir a precisão dos relatórios de controle de gestão de riscos tributários e os reflexos contábeis adequados.

Mantemos sistemas e rotinas de controles internos alinhados com as melhores práticas de mercado, realizando revisões e atualizações periódicas para corrigir eventuais deficiências sistêmicas. Além disso, implementamos ações contínuas para assegurar a conformidade e a operacionalização eficaz dos processos.



Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

GOVERNANÇA

Relacionamento
com stakeholders

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Gestão de riscos

GRI 205-2

Em cada decisão, consideramos os benefícios, os aspectos negativos e os riscos atrelados, mensurando a relação entre impacto e mitigação, para desenvolvermos planos de contingência e de continuidade adequados aos nossos negócios.

Nos processos de gerenciamento de riscos, utilizamos como parâmetro as diretrizes estabelecidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e pelo modelo de controle interno COSO. Em relação a este último, consideramos as seguintes definições:

- **Ambiente interno:** inclui a estrutura organizacional, os recursos humanos e físicos, a cultura e os valores da Companhia.
- **Fixação de objetivos:** os objetivos são estabelecidos antes da identificação das situações em potencial que poderão afetar sua realização.
- **Identificação de eventos:** são identificados os eventos que podem prejudicar a realização de tais objetivos. Podem ser classificados como riscos, oportunidades ou ambos.

As ocorrências que podem impactar adversamente nossos objetivos podem ser identificadas de diversas formas: na realização de auditorias internas periódicas; em comunicações realizadas por colaboradores ou em alertas emitidos pelos sistemas de monitoramento; por contatos de clientes relatando algum problema em seus produtos ou serviços; e por meio de denúncias realizadas pelo canal externo próprio para esse fim.

Princípios do Pacto Global relacionados:



Avaliação de riscos

Os riscos identificados são avaliados de acordo com a probabilidade de ocorrência e seu impacto sobre o negócio, inclusive na imagem e reputação da Companhia. São analisados de forma a determinarmos como serão administrados e como devem ser associados aos objetivos que podem influenciar. Utilizamos a Matriz de Riscos, descrita abaixo:

- **Resposta:** após a identificação e avaliação dos riscos, devem ser avaliadas as possíveis respostas: evitar, aceitar, reduzir ou compartilhar.
- **Atividades de controle:** procedimentos estabelecidos e implementados para assegurar que as respostas aos riscos identificados sejam executadas de forma tempestiva e eficiente.
- **Informações e comunicações:** a comunicação eficaz é aquela que flui na Companhia em todas as direções.
- **Monitoramento:** é realizado por meio de atividades gerenciais contínuas, avaliações independentes ou uma combinação desses dois procedimentos.

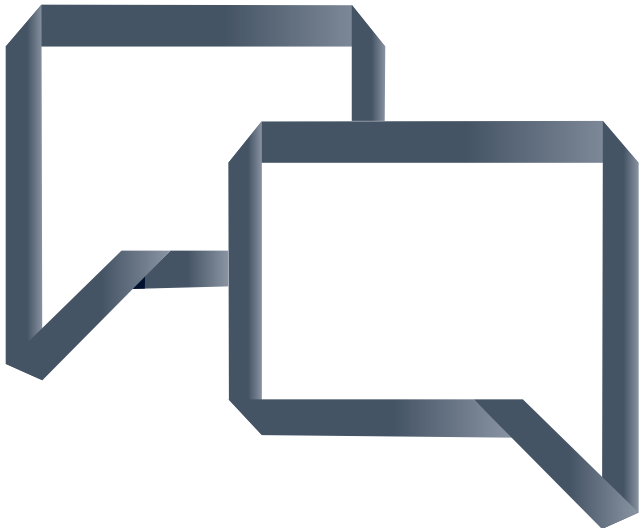
Os riscos são divididos nas categorias descritas abaixo, de acordo com a probabilidade de materialização e expectativa de grau de impacto no cumprimento dos objetivos da Companhia:

- **Riscos operacionais e tecnológicos** são decorrentes de falhas, erros, deficiências e/ou inadequações de processos internos, de gestão de pessoas e de ambiente tecnológico.
- **Riscos financeiros** são decorrentes de efeitos não esperados no cenário econômico, que afetam as receitas das contratações dos produtos e serviços da Companhia.
- **Riscos de compliance** são causados pela falha no cumprimento de leis, regras, regulamentos e políticas da Companhia.
- **Riscos corporativos** abrangem os principais riscos de cunho estratégico, operacional, financeiro, regulatório, de mercado, de liquidez e de crédito.
- **Riscos estratégicos** são os oriundos da implementação de uma estratégia malsucedida ou ineficaz, que deixe de alcançar os retornos pretendidos.
- **Riscos regulatórios** abrangem os resultados de modificações nas regulamentações e ações de órgãos reguladores, em âmbito internacional ou nacional, que podem resultar na crescente pressão competitiva e afetar significativamente a administração eficiente dos nossos negócios.
- **Riscos de imagem** são os que podem causar danos à reputação, imagem, credibilidade e/ou marca da Companhia.

Risco de corrupção

Para evitar exposição a riscos relacionados a atos de corrupção, nosso Código de Ética aborda tópicos relacionados à Lei 12.486/2013 (Lei Anticorrupção). Contamos, ainda, com regimentos internos e políticas – como a de **Conflito de Interesses e Partes Relacionadas**. Tais documentos estão disponíveis a todos os colaboradores, parceiros de negócio e fornecedores. Em 2024, publicaremos nossa Política de Integridade e Gestão de Consequências, em que serão abordados temas de anticorrupção, suborno e gestão de consequências.

No ano de 2023, 100% dos membros do órgão de governança e colaboradores de todas as categorias profissionais foram comunicados e treinados com relação ao Código de Ética da Companhia que abrange a temática de combate à corrupção.



Contencioso e reparação de impactos negativos

GRI 2-25

Para reduzir riscos com ações judiciais, centralizamos a equipe jurídica para todas as empresas do grupo e adotamos uma série de medidas preventivas, com avaliação minuciosa de contratos. Adotamos o sistema Benner, em que a equipe jurídica tem *tracks* completos de processos, contratos, pedidos, dúvidas e consultas, o que garante que a equipe seja proativa e não reativa à judicialização. Essa abordagem tem assegurado eficiência, transparência e governança, garantindo baixo contencioso.

Monitoramos cotidianamente as demandas judiciais e administrativas apresentadas por clientes e terceiros, o que nos possibilita, além de reparar eventual dano, ajustar sistemas e mudar produtos e processos.

nossa taxa de sucesso em litígios
judiciais é de cerca de

80%

Os processos administrativos e judiciais são recebidos, tratados e acompanhados internamente na Companhia e conduzidos por escritório externo. Priorizamos soluções e reparações de dados na seara administrativa, para evitarmos judicializações desnecessárias de conflitos. Notificações extrajudiciais são tratadas internamente, por meio de envio de e-mail à equipe jurídica da Companhia ou abertura de requisição (pela recepção ou atendimento) no sistema Benner.

Em todos os casos, há a realização de levantamento do ocorrido e análise técnica para eventual correção de erro. Os processos mais relevantes da Companhia são levados para a diretoria, vice-presidência e, eventualmente, para a presidência. Os processos são públicos, salvo hipóteses de segredo judicial. Possuímos cerca de 380 ações judiciais de diferentes matérias – volume pequeno se considerarmos nossos mais de 700 mil clientes ativos e quase 4 mil colaboradores em 2023. Ademais, nossa taxa de sucesso em litígios judiciais é de cerca de 80%.

Segurança da informação

GRI 3-3 Tema material: Segurança, privacidade do cliente e gestão da informação

A segurança da informação (SI) é uma questão crítica e um tema central para nós. Adotamos rígidos protocolos e investimos em tecnologias para mantermos nossas operações no mais alto nível de segurança, visto que somos uma Companhia alvo de ataques de *hackers*, pela nossa presença e natureza dos serviços prestados. Ainda assim, nenhum destes ataques foi capaz de romper barreiras, impactar ou gerar indisponibilidade de sistemas.

Entre os controles de segurança implementados, destacamos a criptografia, a autenticação multifatorial (MFA), a segurança perimetral e o monitoramento constante no nosso parque tecnológico. Somos, além disso, certificados e auditados de forma independente, anualmente, de acordo com a norma ISAE 3402 *Type II*, aplicado ao *data center*. Este é um selo de padrão internacional que atesta a eficácia dos controles internos de segurança do *data center* e a qualidade em nossos processos internos, o que assegura a conformidade com os mais altos padrões internacionais de segurança da informação.

Os controles internos também garantem a disponibilidade de todos os serviços críticos e essenciais

para a continuidade das nossas operações. Realizamos testes periódicos em sistemas para assegurar e garantir os processos de recuperação.

Nossos produtos e serviços são desenvolvidos, em paralelo às necessidades do cliente, levando em conta medidas de segurança robustas. Nas relações comerciais que sustentam as nossas operações de tecnologia, uma camada adicional de controle está implementada e garante um escudo contra riscos inesperados.



Temos uma equipe dedicada a avaliar a segurança para cada potencial fornecedor SaaS antes da contratação. Tais análises são desenvolvidas e projetadas para assegurar que todas as nossas parcerias estejam alinhadas com altos padrões éticos, de privacidade e de segurança. Cláusulas nos nossos contratos comerciais exigem adesão a padrões e requisitos técnicos de segurança e performance.

Gestão de impactos e riscos

Uma combinação de avaliações internas, auditorias e revisões periódicas é adotada para gerir impactos e riscos relacionados à segurança da informação, de forma a fortalecer nossas defesas contra ameaças.

O Comitê de Segurança da Informação tem papel central nesta estratégia (confira em [Comitê de Riscos de Segurança da Informação](#)).

Os controles, processos e diretrizes de segurança são implementados com base em diversos *frameworks* de segurança conhecidos, como

Nossos processos são estruturados para que a avaliação dos impactos seja integrada à tomada de decisões.

a ISO 27001, ISO 27002, NIST e CIS v8 (*Critical Security Controls*). Cada empresa do grupo é responsável por manter suas certificações ativas, adaptando-as de acordo com seus negócios e setores de atuação, além de renová-las regularmente.

Utilizamos *framework* interno como ferramenta para monitorar, ao longo do tempo, a maturidade dos controles de segurança implementados. Desenvolvido com base em uma variedade de padrões internacionais de segurança e enriquecido com riscos identificados por fontes de renome, como a OWASP, o *framework* nos permite um acompanhamento periódico totalmente detalhado.

Nossos processos são estruturados para que a avaliação dos impactos seja integrada à tomada de decisões. Para isso, são realizadas reuniões pe-

riódicas do Comitê de SI e auditorias internas/externas, visto que um dos principais objetivos delas é verificar a eficácia das políticas implementada², seguido de melhorias e medidas *high level* realizadas.

Respostas e ações bem-sucedidas são formalizadas para utilizarmos essas informações como fontes de melhoria e aprimoramento de nossas estratégias e possíveis treinamentos futuros. Valorizamos o aprendizado contínuo, também, diante de impactos negativos. Atualmente, por exemplo, após a solução de incidentes significativos, a causa raiz dos eventos é identificada para entendermos os motivos de sua ocorrência e evitarmos que a causa raiz dos eventos é identificada para entendermos os motivos de sua ocorrência e evitarmos que se repitam no futuro. Isto nos permite identificar falhas especí-

ficas nas operações, bem como nas diretrizes, práticas e políticas de segurança implementadas.

Estamos empenhados em manter uma cultura de SI forte e resiliente, capaz de enfrentar os desafios e ameaças do cenário atual, assegurando a proteção do nosso ambiente. Trabalhamos em conjunto com as empresas do grupo e parceiros de negócios para mitigar impactos negativos. Realizamos, periodicamente, treinamentos, *workshops* e encontros pontuais para os colaboradores sobre práticas de segurança da informação. Também enviamos campanhas para aumentar o conhecimento dos colaboradores sobre o tema.

Nota 1: Composição referente a 31/12/2023.

Nota 2: Informações referentes a outros cargos e compromissos dos membros estão disponíveis no site de Relação com Investidores da LWSA.

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

GOVERNANÇA

Relacionamento
com *stakeholders*

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Privacidade de dados

A privacidade é um direito fundamental. Dessa forma, trabalhamos para assegurar que os dados pessoais de colaboradores, clientes e fornecedores sejam tratados com o máximo de segurança e confidencialidade, além de garantir os fundamentos de proteção de dados pessoais, que envolvem o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa.

Nossa operação está ajustada aos padrões regulatórios. Contamos com uma rigorosa **Política de Privacidade e Contrato de Tratamento de Dados**, que são válidos para todas as empresas do grupo, clientes e principais parceiros de negócios. Na Política, detalhamos quais tipos de dados são coletados, utilizados e compartilhados. Descrevemos, ainda, as medidas de segurança implementadas para proteção dos dados, o que inclui criptografia e segurança física.

Para fornecedores e parceiros de negócios, contamos com uma cláusula obrigatória em todos os contratos de fornecimento e parceria com disposições sobre privacidade, proteção de dados e confidencialidade. Faz parte da governança de privacidade o acordo de proteção adequada de dados pessoais.

Coletamos apenas os dados necessários para a realização do serviço e por obrigações legais.

Poucos dados são utilizados com base no legítimo interesse do controlador ou de terceiros. Quando há compartilhamento de dados com prestadores de serviço terceirizados, é exigido que estes façam uso de acordo com as medidas e práticas de segurança da própria LWSA.

Em atendimento à Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), qualquer usuário pode nos solicitar informações sobre seus dados pessoais coletados e solicitar sua exclusão. O exercício deste direito está detalhado na nossa Política de Privacidade. Possuímos um canal exclusivo para estas solicitações, pelo **e-mail privacidade@lwsa.tech**.

O treinamento sobre a LGPD é obrigatório para os colaboradores de todas as empresas do grupo. São abordados os objetivos da lei, conceitos, princípios, bases legais, direitos dos titulares, função na gestão de treinamento de dados pessoais, sanções e boas práticas. Em atendimento à lei, possuímos um Encarregado de Dados ou *Data Protection Officer* (DPO), responsável por cuidar de questões atinentes à proteção de dados. Quem gere o tema internamente é a Diretoria Jurídica.



O treinamento sobre a LGPD é obrigatório para os colaboradores de todas as empresas do grupo.

Incidentes

GRI 418-1

Para cada projeto que envolva uma quantidade significativa de dados pessoais classificados como “sensíveis”, realizamos avaliações de impacto para identificação e mitigação dos riscos relacionados. Em paralelo, ainda de forma preventiva, existe um processo para gestão de acesso a sistemas. O controle envolve as etapas de solicitação, autorização, provisionamento, revogação e, principalmente, revisão periódica dos acessos lógicos aos sistemas de informação e recursos de nossa rede. Este processo é realizado por ferramenta de gerenciamento de identidades em que é possível fazer, de forma centralizada, toda a gestão de concessões e revogações de acessos de usuários.

Contamos, em paralelo, com uma equipe exclusiva e dedicada ao processo de gestão de incidentes, que

atua 24 horas, nos sete dias da semana. Possuímos sistemas avançados de detecção de ameaças que monitoram sinais de atividades suspeitas.

Nossa política interna de resposta a estes eventos está formalizada e em processo de atualização. Nela são tratados os cenários de ameaças internas (*insiders*) e externas, a classificação com base na severidade, causas e impactos, além de fases da resposta que passam pelas identificações, reports, análises, classificação, contenção, mitigação, recuperação, correção, e atividades pós-incidentes.

Em caso de vazamento de dados, atuamos de forma imediata para mitigar impactos e danos. Isso inclui, mas não se limita, a notificações aos afetados, às equipes técnicas operacionais, ao DPO, à diretoria e

às autoridades competentes. Atuamos, ainda, todas as documentações de Segurança e Privacidade, com o intuito de evitar futuros incidentes relacionados. No ano de 2023, registramos os seguintes in-

cidentes: 1 queixa comprovada de violação de privacidade de cliente; 1 vazamento de furto ou perda de dados de cliente; nenhuma queixa de agência regulamentadora.





Inovação

Construímos um ambiente de inovação responsável e sustentável a partir dos investimentos proporcionados pela Lei do Bem (Lei 11.196/2005). Este programa do governo federal permite que nossas empresas se beneficiem de reduções fiscais significativas ao investirem em novos projetos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI).

Ao longo dos anos, a participação no programa nos permitiu fomentar uma cultura corporativa de inovação, o que também contribui para o desenvolvimento profissional e técnico de nossa equipe, alinhando-se aos aspectos sociais do ESG.

Nosso trabalho em PDI visa atender necessidades do mercado – de eficiência operacional e redução de custos –, mas também contribuir para uma economia mais sustentável. Isso inclui soluções que reduzem o impacto ambiental de operações, nossas e de clientes. Confira algumas das tecnologias e práticas desenvolvidas:

A participação no programa nos permitiu fomentar uma cultura corporativa de inovação.

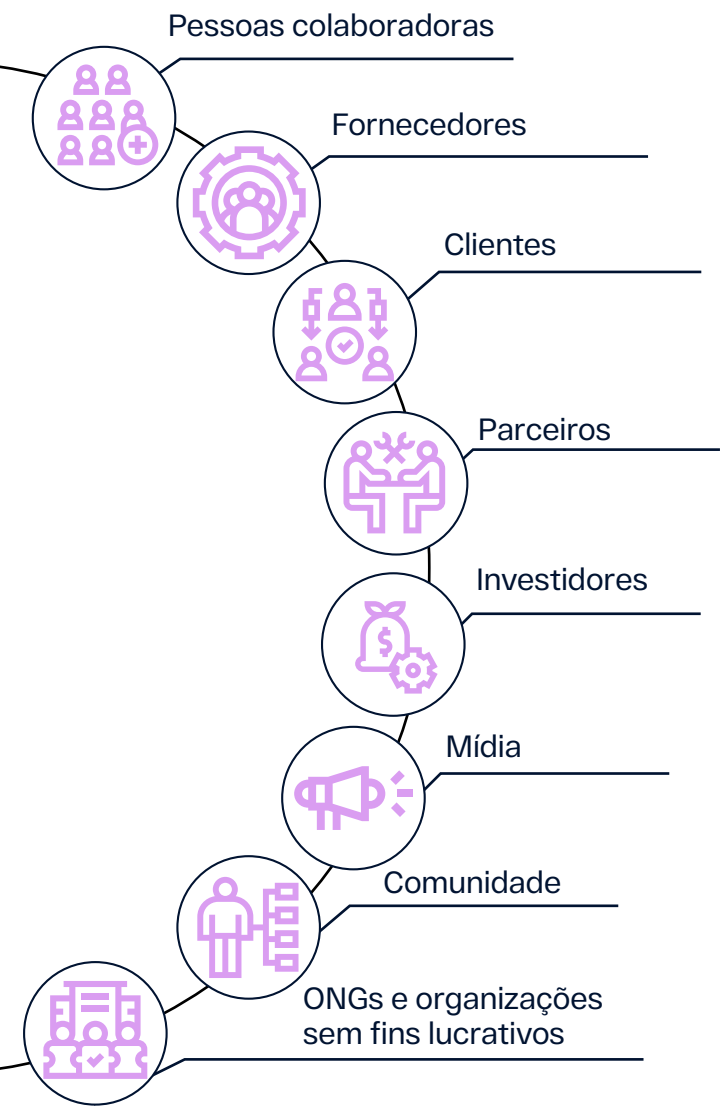
- **Computação em nuvem:** o uso de serviços de hospedagem e computação em nuvem, como os oferecidos pela Locaweb, permite que as empresas reduzam a necessidade de manter grandes *data centers* próprios, que são intensivos em energia. A centralização em *data centers* mais eficientes pode resultar em uma menor pegada de carbono.
- **Eficiência energética nos *data centers*:** a Locaweb possui *data centers* com infraestrutura que busca maximizar a eficiência energética, reduzindo o consumo de energia e, consequentemente, as emissões de CO₂ associadas.
- **Soluções de e-commerce e marketplace:** empresas sob o guarda-chuva da LWSA, como a Tray, oferecem plataformas de *e-commerce* que otimizam o processo de venda e logística, potencialmente reduzindo desperdícios e melhorando a eficiência operacional, o que pode contribuir para práticas de negócio mais sustentáveis.
- **Logística inteligente:** Melhor Envio, parte do ecossistema LWSA, fornece soluções que podem otimizar a logística de entrega, reduzindo distâncias percorridas e, por consequência, as emissões de gases de efeito estufa.

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS



Mapa de *stakeholders*

GRI 2-29



A Diretoria de Relações com Investidores é a interlocutora da Companhia com o mercado e nossos acionistas. Esta abordagem visa manter a negociabilidade das nossas ações em patamares considerados aceitáveis e em sintonia ao de grandes empresas do mercado, além de identificar qual a percepção dos acionistas sobre as nossas estratégias e internalizar os pontos que podemos melhorar, na visão deles, sobre os rumos do negócio.

São três as categorias de *stakeholders* com os quais existe engajamento:

- **Acionistas pessoa física ou jurídica:** são acionistas ou potenciais acionistas que compram nossas ações no mercado com o intuito de receber retorno financeiro.
- **Sell sides:** são instituições que cobrem nossas ações e estudam profundamente a tese para gerar relatórios com opiniões e projeções sobre o comportamento das ações da Companhia. O foco são seus clientes – pessoas físicas e investidores institucionais.

■ **Buy sides:** são fundos de investimento ou gestoras de capital que estudam de maneira completa a ação com o intuito de ter retorno financeiro significativo para as pessoas ou empresas cujo dinheiro eles administram.

A relação e o diálogo com os acionistas começam pelo site de RI, no qual encontram todas as informações regulamentares e complementares da Companhia. Trimestralmente, divulgamos nossos resultados financeiros. No dia seguinte à publicação, realizamos o *call* de resultados, em que a Diretoria de RI explica o desempenho do período e esclarece dúvidas de investidores.

Periodicamente, realizamos o *Investor Day*, evento voltado para os nossos acionistas, no qual podemos explicar de forma mais informal os direcionamentos da Companhia. Em paralelo, realizamos reuniões periódicas, especialmente com *sell sides* e *buy sides*, com o intuito de que entendam as estratégias da Companhia. Participamos frequentemente de eventos em que podemos conversar com muitos *buy sides* ao mesmo tempo, para transmitir nosso discurso de forma ampla.

- **Pessoas colaboradoras:** nosso contato é constante e ocorre por meio de pesquisas internas, avaliações de performance, métricas e participação em pesquisas de satisfação de funcionários, como a GPTW e *Employee Net Promoter Score* (eNPS), além de três *newsletters* – uma com foco em pessoas e processos internos, a segunda voltada para a estratégia de negócio e resultados, e a terceira é destinada aos líderes da Companhia. Temos um perfil interno no Instagram, gerido pelo time de endomarketing, para uma comunicação mais próxima.
- **Fornecedores e parceiros:** recebem atenção especial dos times de Compras, Contratos e Jurídico, para garantir clareza nos valores e serviços contratados.
- **Clientes:** possuímos diversos canais de contato, SAC e ferramentas para dúvidas. Avaliamos a satisfação dos clientes por meio do *Net Promoter Score* (NPS). Incentivamos que todas as unidades participem da certificação Reclame Aqui!.
- **Mídia:** disponibilizamos em nosso site uma área para contato com o time de Relações Públicas, além de mantermos contato frequente com veículos de comunicação mapeados na nossa estratégia.
- **Comunidade e ONGs:** a relação é feita pelo time de ESG, por e-mail, encontros presenciais e apoio em eventos.

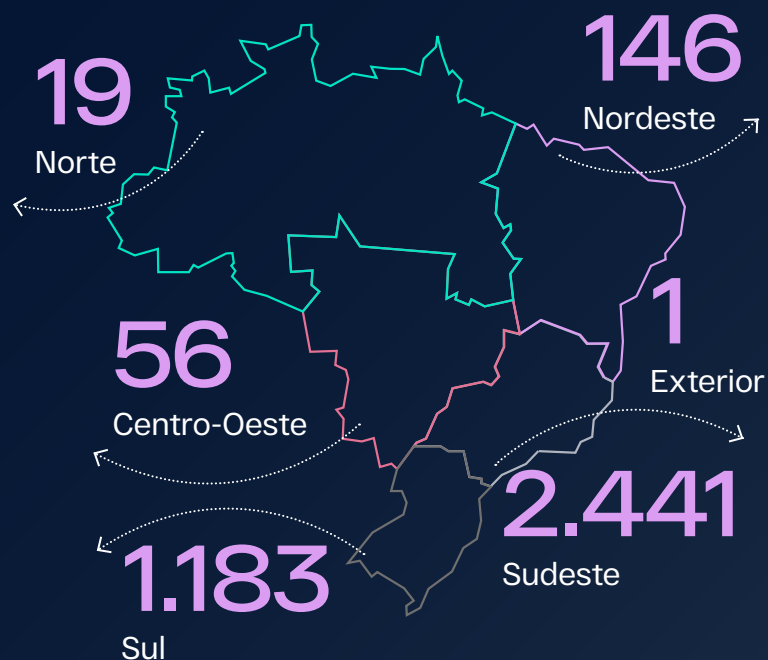


Gestão de pessoas

GRI 2-7, 2-8

Contamos com 3.846 colaboradores⁴ que atuam em diversas regiões do Brasil, nos modelos de trabalho presencial, remoto e híbrido. São 3.813 funcionários permanentes e outros 33 temporários. Do total, 3.235 atuam em período integral e 611 trabalham sem garantia de número de horas fixo por dia, semana ou mês, mas se disponibilizam para o trabalho conforme demanda.

Colaboradores por região



Gênero



Cor ou raça



Faixa etária



90

Pessoas com deficiência (PcDs)

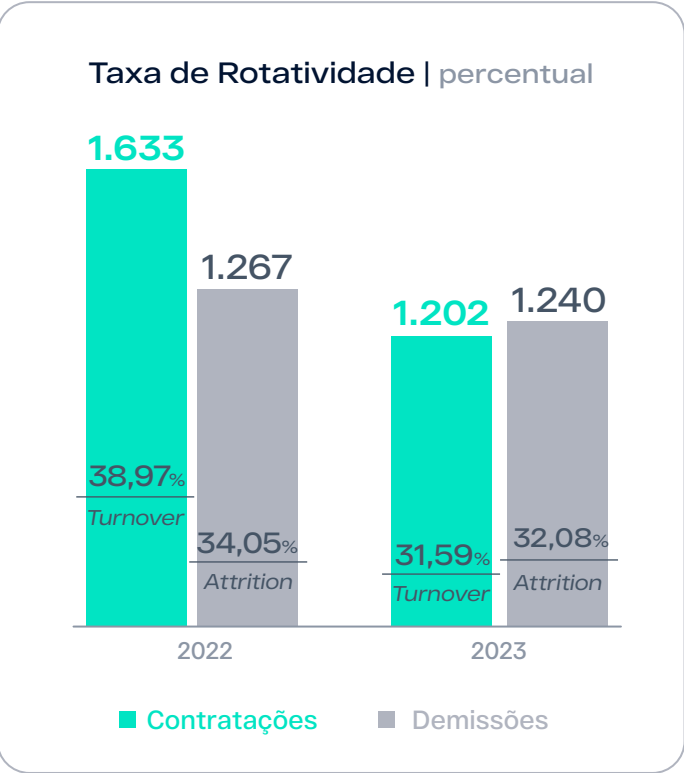
Outros 23 trabalhadores atuam na nossa sede por meio de contratos de terceirização e, portanto, não são nossos empregados. Eles realizam serviços de limpeza e conservação, segurança patrimonial e jardinagem.

⁴ Dado referente ao número de colaboradores sob contrato no último dia do ano. Aqueles afastados pelo INSS foram desconsiderados.

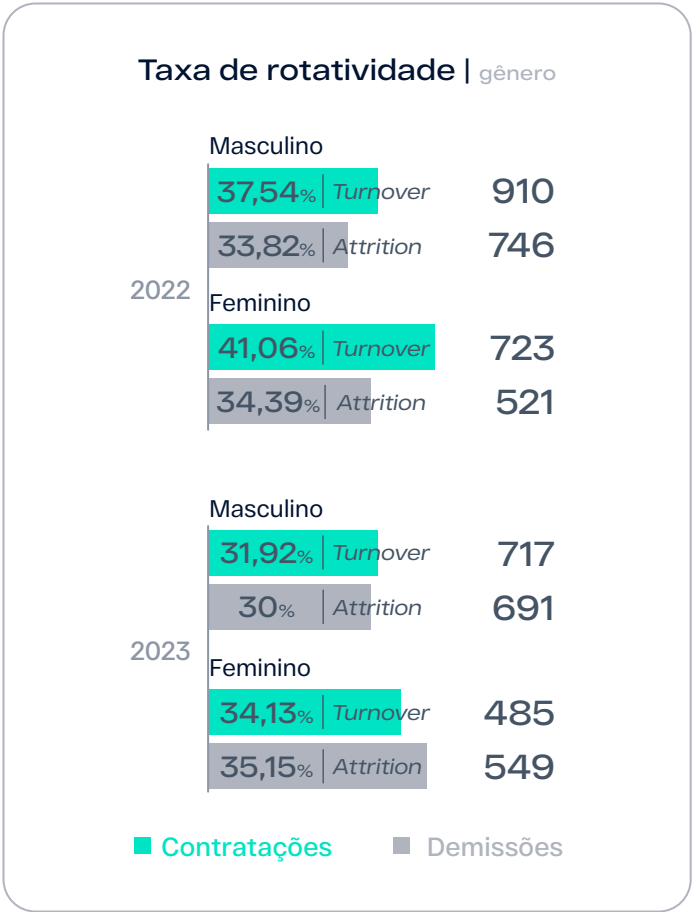
Turnover

Oscilações no número de colaboradores ao longo de 2023 ocorreram por decisões estratégicas. Um exemplo disso foi com a criação das verticais de negócios e integração de comunicações entre empresas adquiridas para oferecer sinergia no serviço prestado.

No entanto, nossa taxa de rotatividade no ano de 2023 ficou em 31,59% - percentual menor que o de 2022 (38,97%).



As taxas de rotatividade entre homens e mulheres ficaram próximas em 2023:



Para mitigar os riscos de aumento de rotatividade e de custos associados à recontração, implementamos políticas e práticas de gestão de talentos focadas no desenvolvimento e na retenção de

funcionários. Realizamos análises periódicas para identificar os principais motivos de saída de colaboradores para implementarmos ações corretivas. Como motivador, adotamos remunerações competitivas e benefícios atrativos, além de programas de reconhecimento e oportunidades de desenvolvimento profissional, como detalhado no item **Desenvolvimento profissional**.

Temos hoje uma escola de devs, Locabuilders, responsável pelos programas de treinamento de desenvolvedores. Elaboramos programas customizados para atender as necessidades dos devs e das lideranças em tecnologia e, em 2023, oferecemos cinco programas que sanaram o risco de aumento de rotatividade e custos com recontrações, aumentando a retenção de funcionários na empresa. São eles: Quero Ser Dev, Locabuilders, Level Dev, Heroes Guide e Mentoria Dev (**veja os detalhes em Treinamentos**). Antes e durante a pandemia de Covid-19, ocorreram picos de contratações de programadores na Europa e nos Estados Unidos. Com a estabilização desta movimentação de mercado e em conjunto com os programas citados, o *turnover* deixou de ser uma dor para a Companhia.

Desenvolvimento profissional

GRI 3-3 Tema material: Gestão dos colaboradores

Adotamos políticas e medidas para mitigar os riscos relacionados à rotatividade, à perda de capital intelectual e humano e à redução da capacidade de atrair talentos. Adotamos práticas e ferramentas para manter a construção da nossa marca empregadora, investindo em técnicas avançadas de recrutamento, desenvolvimento e retenção de talentos e líderes, em linha com as demandas do mercado, os objetivos estratégicos da Companhia e o crescimento projetado.

A análise regular das necessidades futuras de contratação é realizada de forma colaborativa por diversas áreas da Companhia. A partir deste mapeamento, identificamos as habilidades técnicas necessárias, as competências comportamentais essenciais e os valores alinhados à cultura organizacional. O mercado de trabalho e as tendências de recrutamento também são objeto de estudo regular.

Priorizamos, na Companhia, o recrutamento interno. Entendemos que

esse direcionamento incentiva o potencial de nossos colaboradores, ao mesmo tempo em que contribui para o aumento da produtividade e eficiência, impulsionando a inovação e o crescimento sustentável.

Avaliações periódicas do nosso *pipeline* de talentos são realizadas, com o monitoramento do progresso dos candidatos em potencial e a identificação de possíveis lacunas de competência e eventuais ajustes de nossa estratégia de desenvolvimento de talentos.

Utilizamos ferramentas de recrutamento que incluem plataformas de emprego on-line, eventos de recrutamento, feiras de carreira, *networking* profissional e programas de indicação por funcionários (Índica Ai). Mas também adotamos abordagens não convencionais a fim de atrair talentos de origens e com experiências diversas, como a partir de parcerias com organizações sem fins lucrativos que apoiam grupos sub-representados – mulheres, pessoas com deficiência e minorias étnicas. Esta abordagem facilita o acesso a oportunidades de emprego, além de promover diversidade no ambiente de trabalho.

A análise regular das necessidades futuras de contratação é realizada de forma colaborativa por diversas áreas da Companhia.



Indica Aí

Desde o ano de 2019, executamos o programa Indica Aí, que abre oportunidade para os colaboradores indicarem profissionais alinhados com os valores da Companhia e que preencham os requisitos técnicos das vagas, sejam elas específicas ou para o banco de talentos. As áreas de *backoffice* da LWSA, a Locaweb e a Nextios participam do programa.

As indicações podem acontecer desde o primeiro dia de trabalho. São elegíveis os colaboradores ativos na folha de pagamento, com exceção dos pertencentes à área de Pessoas, Cultura e ESG, gestor requisitante da vaga, diretores, estagiários, prestadores de serviço e terceiros.

Se a pessoa indicada for contratada e completar o período de experiência de três meses, o colaborador recebe uma premiação pela participação no Programa. Pode escolher entre a disponibilização da premiação na carteira digital Flash ou no Programa Férias&CO.

O saldo da carteira digital fica disponível para consulta diretamente no app, e o depósito ocorre junto com o vale-refeição. Já o Férias&CO é uma plataforma de benefícios para conectar o conjunto de colaboradores a oportunidades vantajosas de viagens e lazer.

Realizamos treinamentos sobre o Programa, com sessões para tirar dúvidas. Além disso, estimulamos a participação em capacitações sobre como conduzir entrevistas por competências e sobre como orientar as equipes a realizarem as indicações. Em termos econômicos, ele gera impactos positivos ao reduzir os custos associados ao recrutamento externo. Socialmente, promove um ambiente de trabalho mais inclusivo e participativo, ao envolver os colaboradores no processo de seleção de novos talentos. Isso fortalece o senso de pertencimento e colaboração dentro da equipe, além de oferecer oportunidades de reconhecimento e recompensa para os funcionários.



Retenção

Trabalhamos para a retenção de talentos a partir dos Programas de Sucessão e de Incentivo a Longo Prazo (ILP), que são aplicados a todos os níveis da Companhia. O primeiro consiste no mapeamento interno de colaboradores que são potenciais sucessores. A partir desta identificação, é possível alocá-

los em vagas abertas, o que gera, inclusive, a migração de funcionários entre unidades de negócios.

O Programa de Sucessão funciona como *input* para o ILP, que é um programa de retenção baseado em ações da Companhia. A partir de um *pool* de ações disponíveis e aprova-

das na Assembleia Geral, são selecionados funcionários identificados no *pipeline* de sucessão que estão mapeados como destaque no 9 Box, aos quais é outorgado o direito a um determinado número de ações, que são recebidas depois de três anos na Companhia. No ano de 2023, 190 colaboradores foram contemplados.

O processo de outorga ocorre anualmente.

Importante destacar que utilizamos sistemas tecnológicos e ferramentas especializadas para facilitar, dinamizar e garantir segurança às práticas descritas acima, tais como avaliação de performance, mapeamento de talentos, registros de *feedbacks*, reuniões 1:1 e Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs). Plataformas de gerenciamento de desempenho e *feedback* on-line como o *Qulture*.

Rocks, são utilizadas para registrar e acompanhar o progresso dos colaboradores ao longo do tempo, o que facilita o monitoramento e a análise de tendências.

No final de 2023, implementamos um KPI para toda a Companhia, para termos o mesmo modelo de entrevista e de desligamento e identificarmos onde perdemos talentos e quais são os motivos dos desligamentos.

Estamos desenvolvendo, em paralelo, um projeto de gestão de performance para toda a Companhia, de forma a torná-la mais organizada e transparente, com a definição de competências mais sincronizadas com o negócio. O objetivo é que a gestão de performance seja uma ferramenta valiosa para impactar regras para movimentações salariais e incentivos a curto e longo prazos.

Avaliações de desempenho e processos de feedback

Avaliações regulares de desempenho e processos de *feedback* estão incorporados no nosso dia a dia para contribuir com o crescimento e o desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores.

As avaliações de performance são realizadas, normalmente, uma vez por ano, com duração de duas se-

manas, para todos os colaboradores, com o objetivo de fornecer uma análise abrangente do desempenho, das competências e das contribuições para a Companhia. Depois deste ciclo, são definidos, para cada colaborador, objetivos claros e mensuráveis que estão alinhados com a nossa estratégia, o que proporciona uma base sólida para a avaliação de desempenho.



Avaliamos cinco competências: atitude ágil e inovadora; compromisso com resultados; colaboração; visão sistêmica; e se encanta e fideliza o cliente.

Os gestores são treinados para conduzir o processo de avaliação de forma justa, objetiva e construtiva, e para fornecer *feedbacks* de qualidade e orientações para o desenvolvimento individual de cada colaborador.

Os processos de *feedback* são contínuos e abertos a todos os níveis da Companhia. Ocorrem de forma integrada às avaliações formais de desempenho. Reuniões individuais

(1:1) entre gestores e colaboradores são frequentes para discutir progressos de objetivos, identificar áreas de melhorias e oferecer suporte para o desenvolvimento profissional. Incentivamos, ainda, a troca de *feedbacks* entre pares e equipes, promovendo aprendizado mútuo e comunicação transparente.

Com base nas avaliações de desempenho e nos *feedbacks* recebidos, são elaborados os PDIs, que identificam oportunidades de crescimento e aprimoramento para cada colaborador. Dessa forma, avaliações, processos de *feedback* e desenho de PDI são interligados.

Programas de estágio e trainee

Para atração e desenvolvimento de talentos em estágio inicial de carreira e investimento no futuro da nossa força de trabalho, oferecemos programas estruturados de estágio e trainee que proporcionam experiência prática no dia a dia da LWSA, com vasta oportunidade de aprendizado. Para tanto, estabelecemos parcerias com instituições de ensino superior que garantem qualidade e relevância aos programas, colaborando na definição de currículos, seleção de participantes e desenvolvimento de projetos conjuntos.

Uma vez selecionados, os participantes atuam sob supervisão de um mentor ou orientador, que fornece suporte individualizado, orientação profissional e *feedback* contínuo. Têm, ainda, a oportunidade de trabalhar em projetos desafiadores e relevantes para os

nossos negócios e aplicar seus conhecimentos teóricos na resolução de problemas reais. Esta forma de trabalho garante o desenvolvimento das habilidades e competências de estudantes e recém-formados de maneira eficaz e direcionada.

Na conclusão dos programas, oferecemos, quando possível, oportunidades de contratação efetiva, o que proporciona uma trajetória de carreira clara e atraente para os estudantes e formados.

Nosso Programa de Estágio é semestral e foi iniciado em 2022. Desde o início do programa, de pouco mais de 9,6 mil inscritos, 59 foram admitidos. Destes, 81% estão retidos e 52,5% foram efetivados. O percentual de mulheres contratadas é notável. Foi de 83,33% no primeiro semestre de 2023, e de 45,45% no segundo semestre.

Trainee

A 6ª edição do Programa Trainee foi realizada em 2023, com a contratação de 10 profissionais que permanecem ativos na Companhia e encerram a tripla de formação em dezembro de 2024. Durante as seis edições, foram contratadas 60 pessoas. Adotamos recentemente um modelo em que os jovens trainees são desafiados a executar um projeto. Para isso, passam por três áreas distintas da Companhia, de forma a ter uma visão sistêmica para executá-lo. Em paralelo, oferecemos, junto com consultoria externa, treinamentos de liderança situacional e gestão de projetos.

Ambiente de trabalho

Promovemos um ambiente de trabalho sustentável, inclusivo e atrativo para os nossos colaboradores, que reflete nosso compromisso com os princípios do ESG e na busca da excelência em responsabilidade social corporativa.

Para reduzir o risco de perda de capital intelectual e humano por desgaste, investimos em programas de bem-estar e qualidade de vida no trabalho.

Modelos de trabalho remoto e híbrido adotados pela Companhia têm contribuído para tal propósito, ao incentivar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

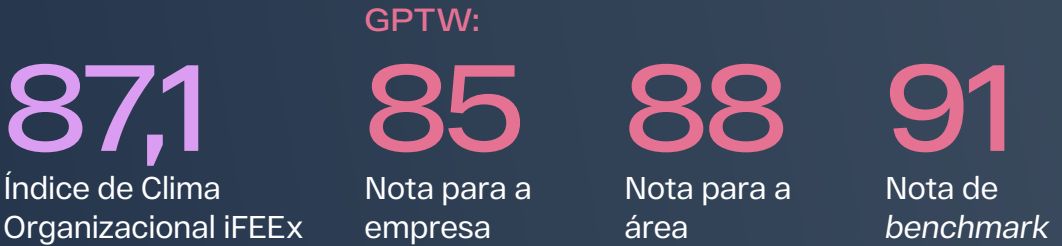
Há uma cultura de *feedback* e de diálogo aberto que permite que os funcionários expressem suas preocupações e sugiram melhorias para o ambiente de trabalho.

Clima organizacional

Somos uma empresa incrível para se trabalhar, de acordo com as certificações *Great Place to Work* e FEEx de Clima Organizacional, que são pesquisas de monitoramento da satisfação dos funcionários. Nossos colaboradores reconhecem o ambiente de respeito, camaradagem e credibilidade que impera na Companhia, além de considerarem que têm oportunidade de crescimento e equilíbrio entre as vidas pessoal e profissional.

Mais do que nos contar sobre a percepção dos nossos colaboradores sobre nossas fortalezas, as pesquisas nos possibilitam identificar os pontos necessários de desenvolvimento e definição de planos de ação.

Aspectos de reconhecimento e recompensa foram aqueles em que os colaboradores apontaram margem de melhora. Algumas medidas já foram endereçadas nesse sentido no ano de 2023, como maior flexibilidade em benefícios e aprimoramento dos processos de *feedback*.





Treinamentos

GRI 404-1, 404-2

O conjunto de treinamentos e capacitações oferecido atualmente nos permite dizer que somos uma Companhia que funciona como uma escola para formar mão de obra especializada em um contexto de escassez de profissionais no mercado de tecnologia, além de possibilitar o acesso de pessoas diversas a este segmento, aumentando a empregabilidade. Não por acaso, profissionais formados pela LWSA e egressos são, hoje, empreendedores neste ramo.

Oferecemos uma variedade de programas de capacitação e desenvolvimento profissional, o que inclui treinamentos internos, *workshops*, cursos externos e programas de mentoria para apoiar o crescimento e a evolução contínua de nossos colaboradores. Estabelecemos, ainda, parcerias com instituições educacionais, organizações profissionais e outras entidades relevantes para desenvolver ativamente novos *pools* de talentos. Estas parcerias incluem programas de estágio, projetos de pesquisa conjunta e participação em eventos acadêmicos e profissionais.

Executamos diversos programas de desenvolvimento de colaboradores, cujo impacto é mensurado com a verificação da permanência do

participante na Companhia e se ele passou por promoções ou movimentações internas. Destacamos os seguintes programas:

Quero Ser Dev: o objetivo é formar pessoas nas tecnologias da LWSA, fortalecer o compromisso com a diversidade, impulsionar carreiras, proporcionar à comunidade acesso a um desenvolvimento de qualidade e disseminar a cultura da Companhia. Em 2023, foi realizada a 8ª edição, com uma turma de 24 pessoas, das quais seis foram admitidas, quatro seguem no grupo e uma foi promovida após a contratação no programa.

Ao longo dos anos de existência do Quero Ser Dev, tivemos mais de 200 participantes, dos quais 75 foram admitidos em diferentes unidades de negócio, mantendo 34,7% de retenção. A formação é conduzida no formato on-line. A média de presença nas aulas foi de 94,8%. Após a admissão destas 75 pessoas que se formaram no programa QSD, 45 pessoas foram movimentadas, sendo 35 promoções e 10 aumentos salariais por mérito. O programa contemplou duas edições afirmativas: a 6ª edição para mulheres, com 963 inscritos, e a 8ª edição para pessoas acima de 40 anos, com 1.754 inscritos.

Level Dev: focado no desenvolvimento, evolução técnica e comportamental dos devs (desenvolvedores de *software*) em níveis júnior e pleno, para prepará-los para os próximos níveis de carreira. O programa forma os profissionais para solução, de forma independente, dos desafios de tecnologia no dia a dia em unidades de negócio da LWSA. Em 2023, foi realizada a 4ª edição, com a formação de 23 devs. Considerando as quatro edições, o programa formou 81 colaboradores e mantém 81,5% ativos.

Heroes Guide: voltado para impulsionar a carreira de desenvolvedores do time de Engenharia de Produtos da Locaweb. O objetivo é tornar o colaborador protagonista da sua própria carreira, por meio de um processo autônomo, dinâmico e alcançável. Contempla sete níveis de carreira, desde analista I até líder técnico II. É realizado em ciclos contínuos, com duração média de 12 semanas em cada ciclo. O primeiro ocorreu em 2021 e, até o final de 2023, foram realizados dez ciclos do programa.

Locabuilders: trata-se de um programa de aceleração de carreira para pessoas desenvolvedoras, implantado em 2023. Contratamos cinco pessoas devs nível júnior para estudar por dois meses na Escola Locabuilders, tendo aulas ao vivo diariamente e executando um plano de ensino elaborado por diversas mãos: instrutores de tecnologia, *tech leads*, instrutor de cursos Locabuilders e devs sênior, todos convidados para indicar as principais dores de treinamento dev, além de importantes conteúdos que deveriam ser abordados no curso. O resultado foi a renovação do contrato dos cinco devs nível júnior, com progressão para a carreira em nível pleno.

Progr.Amar: voltado para desenvolvimento e adaptação de PCDs às atividades presenciais, desenvolvendo competências técnicas e comportamentais em uma trilha personalizada. Em 2023, foram formados sete colaboradores com 98% de frequência nas aulas. A evolução de aprendizagem em blocos foi de 3,2 em matemática, 2,98 em leitura e 2,1 em redação (um bloco é equivalente a um bimestre escolar). Todos os colaboradores formados permanecem atuando na Companhia.

Paralelo aos treinamentos e capacitações, oferecemos o Incentivo Educação para aperfeiçoar as competências dos colaboradores. Trata-se de uma ajuda de custo para cursos de ensino superior e de especialização em instituições de ensino. Em 2023, foram oferecidos 10 incentivos e renovados outros seis que haviam sido concedidos no ano de 2022.



Desenvolvimento de lideranças

O modelo de treinamento e desenvolvimento de lideranças tem mudado nos últimos anos, a partir da visão sobre a necessidade de co-lheita de aprendizados e melhorias dos processos. Já realizamos treinamentos de forma on-line, a partir de gravações, e com um diretor como *sponsor*.

No ano de 2023, escolhemos juntar, em um mesmo treinamento, coordenadores, gerentes e diretores de todas as unidades de negócios. Por meio de *masterclass* e oficinas práticas, o Programa de Líderes forneceu uma visão sistêmica do negócio. Abordamos os seguintes temas: Nosso DNA (autoconhecimento do líder); Nosso Jeito (cultura LWSA); Nosso Negócio (desafios e oportu-

nidades); e Nossos Times (equipes de alta performance).

Os coordenadores ainda receberam uma trilha de desenvolvimento as-síncrona, que continha as seguintes temáticas: da contratação ao desligamento; do *feedback* à influência; e da delegação ao desenvolvimento.

Implementamos, também em 2023, um *onboarding* de liderança específico, contando tanto sobre questões operacionais quanto questões mais subjetivas de negócio.

Para 2024, o modelo de treinamento foi reestruturado de acordo com a unidade de negócio, observando as necessidades específicas delas.

Executamos programas específicos para desenvolvimento de lideranças, tais como:

- **Programa de Líderes:** o objetivo é desenvolver e aprimorar as habilidades necessárias para uma liderança eficaz e estratégica, não somente fortalecer as habilidades individuais de liderança. Em 2023, foram 20 horas de treinamento com quatro encontros on-line (54% em média de participação) e outros quatro presenciais (49% de participação).
- **Make New Leaders:** colaboradores identificados no Programa de Sucessão são treinados e capacitados para estarem preparados para os desafios de gestão e liderança. Podem participar profissionais de nível sênior, mapeados como talentos e com nível de prontidão para assumir a posição de forma imediata ou em um a dois anos. Nos treinamentos, são abordados temas como *mindset* de liderança e *accountability*.
- **Onboarding de Líderes:** desenvolvemos, no ano de 2023, uma trilha de *onboarding* para novos líderes e líderes promovidos ao cargo de coordenação para acelerar a curva de aprendizado e performance. A implementação do programa ocorreu em 2024. Ainda não existem dados de retenção de líderes ou de satisfação com o *onboarding*. Criamos tutoriais e manuais a respeito dos sistemas de recursos humanos e segurança, bem como explicações de processos de RH, de maneira que o líder tire suas dúvidas operacionais. Há, em paralelo, encontros ao vivo nos primeiros 90 dias da promoção, para que o líder amplie sua visão sistêmica sobre o negócio e sobre a performance e o desenvolvimento da equipe.

Tempo de treinamento

GRI 404-1

Em 2023, optou-se por treinamentos mais dedicados, ou seja, com público direcionado e duração mais curta. Em 2023, foram realizados 187 treinamentos, com média de 28 convidados por turma e duração média de 4,91 horas. No ano anterior, foram 175 treinamentos, com 34 pessoas por turma e 9,60 horas, em média.

Uma análise a partir de recorte de gênero aponta para a aproximação entre as médias de horas de treinamento entre mulheres e homens, o que mostra o nosso compromisso em garantir oportunidades iguais de desenvolvimento.

No recorte de capacitação por cargo, destacamos que, em grande parte das seções, houve aumento no número médio de horas de treinamento. As formações mais focadas podem ter sido mais atrativas, pois conseguiram reter os colaboradores por mais tempo em sala de aula.

Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

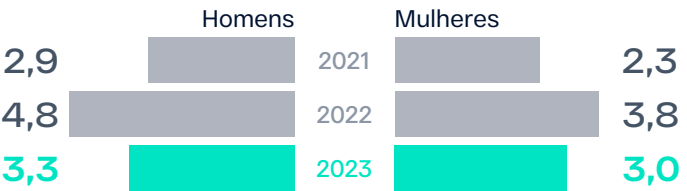
Categoria funcional	2023	
	Total de horas	Média de horas
Vice-presidente	35,0	2,9
Diretor	971,2	3,0
Gerente	204,0	2,0
Supervisor	84,5	3,4
Coordenador	363,0	3,4
Líder técnico	1.089,0	2,5
Especialista	38,5	3,2
Analista I	3.869,5	3,3
Analista II	1.760,0	3,9
Analista III	692,5	3,6
Assistente	241,0	3,3
Auxiliar	31,0	2,8
Estagiário	308,0	2,7
Total de horas de treinamento		9.687,2

Nota: esses dados são definidos para programas e ações corporativas (ex: Programa de Estágio, Programa Trainee, Programa de Líderes, etc), bem como para ações focadas nas unidades LWSA - Backoffice, Locaweb e Nextios. Ações pontuais de outras unidades não foram incluídas nesses dados. Além disso, o formato de cálculo foi: somatório total de horas de treinamento / somatório total de participações em treinamentos.

Total de horas de treinamento



Média de horas de treinamento



Parcerias com instituições de ensino

O investimento no desenvolvimento e na capacitação constante da nossa equipe passa por parcerias produtivas com instituições de ensino, para impulsionar a inovação, o conhecimento e o crescimento sustentável, além de gerar acesso aos colaboradores a perspectivas e conhecimentos externos. Colaboramos com consultorias e instituições de ensino para desenvolver programas de treinamento conjunto adaptados às necessidades específicas da Companhia e aos interesses dos funcionários.

Os programas incluem cursos presenciais, *workshops*, seminários, *webinars* e outras atividades de aprendizado. Abordam desde habilidades técnicas e tecnológicas, até competências comportamentais e de liderança. Aproveitamos os recursos e a expertise dos parceiros, o que enriquece a qualidade e a diversidade dos treinamentos.

Também por meio destas parcerias, contribuimos para a cocriação de conteúdos e currículos de treinamento, para garantir que atendam às demandas do mercado de trabalho e estejam alinhados com as melhores práticas do segmento. Entendemos que nossa participação ativa nestas cocriações influenciam diretamente na oferta de aprendizado contínuo e desenvolvimento de habilidades e competências relevantes para os nossos colaboradores.

Todas estas sinergias fortalecem o nosso relacionamento com o meio acadêmico, o que cria oportunidades de projetos de pesquisa, estágios, trainees e atividades de responsabilidade social corporativa, o que gera benefícios para a Companhia, os colaboradores, a comunidade acadêmica e a sociedade.

Atualmente, contamos com mais de 20 parcerias ativas com instituições

de ensino, que fornecem descontos para nossos colaboradores em cursos de idiomas, graduação, pós-graduação e MBA.

Em 2023, prosseguimos com Projeto REP (Resolução Eficaz de Problemas), uma parceria com a instituição de ensino superior Insper,

iniciado em 2022, em que um grupo de alunos atua em um case real da Companhia para propor soluções utilizando a metodologia PDCA (Planejar, Fazer, Mensurar e Agir, na sigla em inglês), para melhoria da gestão de processos.



Benefícios e PPR

GRI 2-30, 401-2

Oferecemos os seguintes benefícios aos colaboradores que trabalham em jornada integral⁵:

- Plano médico SulAmérica;
- Vale-transporte ou estacionamento gratuito;
- Plano odontológico SulAmérica;
- Serviço gratuito de van de terminal para estação de metrô;
- Plano de saúde pet;
- Auxílio-creche para os dependentes de até 5 anos;
- Vale-refeição Flash;
- Auxílio-creche para os dependentes de até 5 anos;
- Seguro de vida em grupo;
- Bolsa-auxílio para *home office*;
- Licença-maternidade estendida;
- Wellhub.

Princípios do Pacto Global relacionados:

⁵ Não são oferecidos a trabalhadores temporários ou de período parcial.

Contamos também com o Programa de Participação nos Resultados (PPR), aprovado pelos sindicatos. Existem condições mínimas para o pagamento relacionadas a indicadores financeiros da Companhia e da unidade em que o colaborador está alocado. Cada nível de carreira possui um múltiplo salarial base para cálculo do PPR.



Acordos de negociação coletiva

A grande maioria dos colaboradores da Companhia (97%) está coberta por Convenção Coletiva de Trabalho.

Os diretores estatutários correspondem a 3% dos colaboradores ativos e não estão abarcados pela Convenção. O reajuste salarial deles é realizado a cada 12 meses, no mês da data-base estabelecida pela Convenção Coletiva dos sindicatos com os quais as empresas do grupo se relacionam e, geralmente, está vinculado ao Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).



Remuneração e igualdade salarial

Estabelecemos, em 2023, a meta de atingir a igualdade salarial na Companhia. Iniciamos a identificação dos cargos que mais influenciam as diferenças salariais e estratégias para alinhar discrepâncias, considerando variáveis como gênero, raça, tempo de empresa e desempenho, em linha com o que dispõe a recém-publicada Lei 14.611/2023, que dispõe sobre a igualdade salarial e de critérios remuneratórios entre mulheres e homens.

No diagnóstico preliminar realizado em 2023, consideramos o cenário de gestores (diretores, gerentes, coordenadores e líderes técnicos) das 13 unidades com mais de 100 colaboradores. Nosso objetivo é detalhar e compreender as diferenças salariais relacionadas ao gênero e à raça, isolando fatores como antiguidade e desempenho, em todos os níveis hierárquicos e unidades da Companhia.

Para as próximas etapas, temos o seguinte plano:

- Diagnóstico / análise;
- Elaboração de propostas e planejamento;
- Implementação e desenvolvimento do plano de ação para a Lei de Igualdade Salarial;
- Acompanhamento do progresso.



Inclusão e Diversidade

GRI 2-7, 2-8, 405-1 | 3-3 Tema material: Inclusão e diversidade dentro da organização

A Inclusão e Diversidade (I&D) faz parte dos princípios que regem nosso negócio. Há cinco anos formalizamos nosso compromisso com a inserção desta temática no nosso Código de Ética. Desde então, temos realizado transformações estruturais no recrutamento e na gestão de talentos a partir de ações afirmativas para ampliar a representatividade em nossa equipe e fomentar a equidade em nosso ambiente de trabalho. Treinamentos, ações educativas e campanhas internas e externas

com colaboradores e líderes complementam nossas iniciativas.

A I&D também está presente na nossa Política de Responsabilidade Socioambiental, publicada em 2022, aplicada para todas as unidades de negócio. Reforçamos, neste documento, o incentivo à diversidade de gênero, etnia, crença, opinião política, nacionalidade, origem social, orientação sexual, assim como de pessoas com deficiências e de faixas etárias distintas. Proibimos qualquer com-

portamento discriminatório, do processo seletivo ao fim do vínculo, seja esse por rescisão, demissão ou aposentadoria.

Uma das medidas adotadas em 2023 foi incluir todos os gerentes no Comitê de Avaliação para promoções, de modo a tornar o *pipeline* de sucessão mais assertivo e eliminar vieses. Antes, era composto pela diretoria e algumas pessoas-chave. A medida visa incrementar pontos de vista sobre quem deve assumir os cargos de

liderança e diminuir a percepção sobre favoritismos.

No ano de 2023, reciclamos a trilha de treinamentos voltados para inclusão e diversidade. Foram abordados temas como vieses inconscientes; como ser um time inclusivo; qual o nosso papel no tema; além de uma capacitação bastante voltada às regras previstas no Código de Ética. Também proporcionamos capacitação em áreas como segurança psicológica e comunicação não-violenta para nossos líde-

res, representantes, embaixadores – nome dado para colaboradores que apoiam as ações do Comitê de inclusão e diversidade – e aliados dos grupos de afinidade.

Para monitorar a eficácia das medidas adotadas realizamos, desde 2019, um censo de Inclusão & Diversidade. Observamos evoluções importantes de lá para cá, fruto das ações afirmativas colocadas em prática. Os destaques são para os pilares de mulheres e pessoas LGBTQIAPN+.

Entre 2022 e 2023, a representatividade de mulheres no nosso quadro de colaboradores aumentou 0,7 p.p.; 3,2 p.p. da liderança é feminina, atingindo 39,1% da base total, segundo fonte base de ativos do RH.

Fomos reconhecidos pelo Índice TEVA de Mulheres na Liderança e pelo Instituto GPTW, na categoria Mulher (*ranking* de diversidade).

Entre os respondentes do Censo 2023, 20% das pessoas se identificam com alguma das siglas LGBTQIAPN+.

Nossa convicção é que nosso desempenho melhora com equipes diversas e multidisciplinares, por isso, investir em capital humano é regra para nós.



Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	Gênero	2023	
		Total	%
Vice-presidente	Homens	5	100,0%
	Mulheres	0	0,0%
Diretor	Homens	43	84,3%
	Mulheres	8	15,7%
Gerente	Homens	150	68,2%
	Mulheres	70	31,8%
Líder técnico	Homens	43	86,0%
	Mulheres	7	14,0%
Coordenador	Homens	160	55,7%
	Mulheres	127	44,3%
Especialista	Homens	159	76,8%
	Mulheres	48	23,2%
Supervisor	Homens	16	41,0%
	Mulheres	23	59,0%
Analista III	Homens	282	70,9%
	Mulheres	116	29,1%
Analista II	Homens	565	61,9%
	Mulheres	348	38,1%
Analista I	Homens	696	58,0%
	Mulheres	503	42,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	Gênero	2023	
		Total	%
Assistente	Homens	84	38,0%
	Mulheres	137	62,0%
Auxiliar	Homens	45	40,2%
	Mulheres	67	59,8%
Estagiário	Homens	38	48,7%
	Mulheres	40	51,3%
Aprendiz	Homens	26	45,6%
	Mulheres	31	54,4%
Total	Homens	2.312	60,3%
	Mulheres	1.525	39,7%
	Total geral	3.837	100,0%

Nota: Não estão sendo considerados os conselheiros e o presidente

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária	2023	
		Total	%
Vice-presidente	Abaixo de 30 anos	0	0,0%
	30 a 50 anos	4	80,0%
	Acima de 50 anos	1	20,0%
Diretor	Abaixo de 30 anos	0	0,0%
	30 a 50 anos	43	84,3%
	Acima de 50 anos	8	15,7%
Gerente	Abaixo de 30 anos	21	9,5%
	30 a 50 anos	188	85,5%
	Acima de 50 anos	11	5,0%
Líder técnico	Abaixo de 30 anos	8	16,0%
	30 a 50 anos	42	84,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%
Coordenador	Abaixo de 30 anos	69	24,0%
	30 a 50 anos	213	74,2%
	Acima de 50 anos	5	1,7%
Especialista	Abaixo de 30 anos	50	24,2%
	30 a 50 anos	153	73,9%
	Acima de 50 anos	4	1,9%
Supervisor	Abaixo de 30 anos	17	43,6%
	30 a 50 anos	22	56,4%
	Acima de 50 anos	0	0,0%
Analista III	Abaixo de 30 anos	141	35,4%
	30 a 50 anos	254	63,8%
	Acima de 50 anos	3	0,8%

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária	2023	
		Total	%
Analista II	Abaixo de 30 anos	497	54,4%
	30 a 50 anos	412	45,1%
	Acima de 50 anos	4	0,4%
Analista I	Abaixo de 30 anos	761	63,5%
	30 a 50 anos	426	35,5%
	Acima de 50 anos	12	1,0%
Assistente	Abaixo de 30 anos	146	66,1%
	30 a 50 anos	73	33,0%
	Acima de 50 anos	2	0,9%
Auxiliar	Abaixo de 30 anos	68	60,7%
	30 a 50 anos	36	32,1%
	Acima de 50 anos	8	7,1%
Estagiario	Abaixo de 30 anos	70	89,7%
	30 a 50 anos	8	10,3%
	Acima de 50 anos	0	0,0%
Aprendiz	Abaixo de 30 anos	57	100,0%
	30 a 50 anos	0	0,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%
Total	Abaixo de 30 anos	1.905	49,6%
	30 a 50 anos	1.874	48,8%
	Acima de 50 anos	58	1,5%
	Total geral	3.837	100,0%

Nota: Não estão sendo considerados os conselheiros e o presidente.

Aumentamos em 1,4 p.p. a representatividade de pessoas negras no nosso quadro de colaboradores, segundo o último Censo realizado. Fomos reconhecidos pelo Instituto GPTW, na categoria Étnico-racial (*ranking* de diversidade).

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor e/ou raça

Categoria funcional	Cor ou raça	2023	
		Total	%
Vice-presidente	Preta	0	0,0%
	Parda	0	0,0%
	Branca	5	100,0%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%
Diretor	Preta	0	0,0%
	Parda	3	5,9%
	Branca	43	84,3%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	5	9,8%
Gerente	Preta	10	4,5%
	Parda	25	11,4%
	Branca	180	81,8%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	5	2,3%
Líder técnico	Preta	3	6,0%
	Parda	10	20,0%
	Branca	34	68,0%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	3	6,0%
Coordenador	Preta	9	3,1%
	Parda	39	13,6%
	Branca	234	81,5%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	5	1,7%

Percentual de empregados por categoria funcional,
por cor e/ou raça

Categoria funcional	Cor ou raça	2023	
		Total	%
Especialista	Preta	8	3,9%
	Parda	40	19,3%
	Branca	156	75,4%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	3	1,4%
Supervisor	Preta	1	2,6%
	Parda	3	7,7%
	Branca	35	89,7%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%
Analista III	Preta	25	6,3%
	Parda	90	22,6%
	Branca	276	69,3%
	Indígena	2	0,5%
	Amarela	5	1,3%
Analista II	Preta	90	9,9%
	Parda	177	19,4%
	Branca	634	69,4%
	Indígena	4	0,4%
	Amarela	8	0,9%
Analista I	Preta	92	7,7%
	Parda	260	21,7%
	Branca	827	69,0%
	Indígena	2	0,2%
	Amarela	18	1,5%

Percentual de empregados por categoria funcional,
por cor e/ou raça

Categoria funcional	Cor ou raça	2023	
		Total	%
Assistente	Preta	31	14,0%
	Parda	63	28,5%
	Branca	125	56,6%
	Indígena	1	0,5%
	Amarela	1	0,5%
Auxiliar	Preta	18	16,1%
	Parda	29	25,9%
	Branca	65	58,0%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%
Estagiário	Preta	7	9,0%
	Parda	11	14,1%
	Branca	60	76,9%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%
Aprendiz	Preta	9	15,8%
	Parda	9	15,8%
	Branca	39	68,4%
	Indígena	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%
Total	Preta	303	7,9%
	Parda	759	19,8%
	Branca	2.713	70,7%
	Indígena	9	0,2%
	Amarela	53	1,4%
	Total geral	3.837	100,0%

Nota: Não estão sendo considerados os Conselheiros e Presidente.

Nosso desafio atual é na contratação de mais pessoas com deficiência. Temos traçado estratégias para desenvolver o tema na Companhia. No ano de 2023, tínhamos 90 colaboradores PCDs, um aumento em relação ao ano de 2022, quando havia 78.

Programar: Iniciamos no segundo semestre de 2023 um projeto para habilitar os PCDs intelectuais ao trabalho presencial no pós-pandemia. A abordagem é individualizada para promoção de competências técnicas e comportamentais, e envolve a colaboração das equipes de RH, gestão e até dos familiares.

Percentual de empregados por categoria funcional, por PCDs

Categoria funcional	2023	
	Total	%
Vice-presidente	0	0,0%
Diretor	0	0,0%
Gerente	2	0,9%
Líder técnico	1	2,0%
Coordenador	2	0,7%
Especialista	1	0,5%
Supervisor	0	0,0%
Analista III	3	0,8%
Analista II	14	1,5%
Analista I	42	3,5%
Assistente	12	5,4%
Auxiliar	12	10,7%
Estagiário	0	0,0%
Aprendiz	1	1,8%
Total	90	2,3%

Nota: não estão sendo considerados os conselheiros e o presidente.



lwsa

Relatório de Sustentabilidade 2023

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

Gestão Ambiental

Desempenho econômico e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo da GRI

Verificação externa

68

Comitê de Inclusão e Diversidade

Trabalhamos em sete frentes de atuação: mulheres; LGBTQ+; PCD; diversidade geracional; diversidade cultural e étnica; positividade corporal; e masculinidades.

Criado há cinco anos, o Comitê de Inclusão e Diversidade promove discussões sobre a temática, acompanha a evolução das métricas e a revisão constante dos nossos processos internos. Trabalhamos em sete frentes de atuação: mulheres; LGBTQ+; PCD; diversidade geracional; diversidade cultural e étnica; positividade corporal; e masculinidades.

Em 2023, passou a ser um programa de voluntariado corporativo, de forma a aumentar a governança e a visibilidade das ações. Adotamos como estratégia de reestruturação um processo seletivo refinado de voluntários, ciclos de seis meses de duração do programa e entregas de maior valor ao final para demonstrar impactos concretos, além de treinamentos e compromissos obrigatórios. Pretendemos aumentar a

visibilidade externa do envolvimento dos participantes e das nossas ações I&D.

Entendemos que com estas abordagens estruturadas e comprometidas iremos: reduzir a rotatividade de voluntários e aumentar a continuidade das iniciativas, melhorar significativamente a visibilidade interna e externa do programa e fomentar um ambiente mais inclusivo e diversificado que alavanque o engajamento e o bem-estar dos colaboradores.

Profissionais de qualquer unidade de negócio podem atuar como voluntários. Eles recebem a mesma trilha de treinamento e atuam como um ponto focal de disseminação de informação. Realizam rodas de conversa e sensibilizações por meio dos nossos canais internos (*newsletter* e Instagram).

Mensalmente, realizamos o “Conheça o Comitê”, oportunidade em que contamos a história da criação do grupo, como ele se organiza, as atividades e campanhas ativas e informações do nosso Censo, relacionando a narrativa aos dados de mercado. Esta agenda pretende impactar os novos colaboradores ou aqueles que ainda não tiveram contato com o Comitê.



Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

**RELACIONAMENTO
COM STAKEHOLDERS**

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Saúde e segurança

GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5

A nossa sede conta com um ambulatório, com técnica em enfermagem que está a postos para eventualidades. Também possuímos contrato com a Dez Emergência, empresa de ambulância disponível 24 horas. Os colaboradores são informados sobre o local e horário de atendimento da enfermaria, bem como sobre a forma de contato em casos de emergências médicas em fins de semana e feriados.

A partir dos 408 atendimentos ambulatoriais realizados no ano de 2023, identificamos que os principais problemas de saúde enfrentados pelos colaboradores foram pressão alta e mal-estar, o que nos permite desenhar ações de

saúde e segurança para o ano de 2024. Promoveremos palestras sobre pressão alta, depressão e ansiedade. Saúde mental e uso de drogas foram temas trabalhados por meio de palestras aos colaboradores em 2023.

Na seara de segurança no trabalho, nosso sistema segue diretrizes reconhecidas. Abrange todo o edifício da sede e, principalmente, os trabalhadores que atuam com alto risco. Todos os colaboradores estão protegidos pela Norma Regulamentadora (NR-1), do Ministério do Trabalho, que garante a eles interromper suas atividades quando constatarem situação de trabalho em que, a seu ver, envolva risco grave e iminente para a sua vida e saúde.



As seguintes NRs, que são aplicadas apenas para colaboradores empregados da Companhia, estão implementadas:

- **NR 10** – Segurança em instalações e serviços em eletricidade: para a equipe de *data center*, que faz a manutenção em toda rede elétrica e geradores da Companhia.
- **NR 12** – Segurança no trabalho em máquinas e equipamentos: para a equipe de *hardware* utilizar a prensa hidráulica, a fim de destruir os HDs inutilizados.
- **NR 23** – Proteção contra incêndios: para os brigadistas e pessoal de higiene ocupacional, visa a preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores por meio da antecipação, reconhecimento, avaliação e controle de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho.

Todos os colaboradores passam por treinamentos de acordo com as necessidades das áreas. A cada ano, além disso, realizamos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SI-PAT), em que são feitas ações integrativas com temas diversos voltados à saúde e segurança.

Qualquer situação de perigo pode ser relatada pelos colaboradores para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA) e para o(a) técnico(a) em segurança do trabalho. As reuniões da CIPA ocorrem mensalmente para discutir temas de saúde e segurança em geral. O presidente da Comissão convoca e coordena as

reuniões, mantém o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) informado sobre os trabalhos, e delega funções ao vice-presidente.

Em 2023, não ocorreram acidentes ou incidentes de trabalho. Mas, em casos de ocorrência, o procedimento é que o profissional técnico em segurança do trabalho entre em contato com a vítima ou com as testemunhas. É preenchido relatório de investigação de acidente de trabalho, que é encaminhado para o RH, departamento que passa a cuidar do assunto.



Relacionamento com o cliente



Perfis dos clientes

GRI 2-6

Em 2023, 703.462 clientes ativos utilizaram nosso ecossistema de soluções. São principalmente pequenas e médias empresas que operam em vários setores da economia. Esses clientes se beneficiam de nossos serviços em uma ou mais frentes de negócios, conforme descrito na tabela abaixo.

Vertical	Principais segmentos
Commerce enterprise	■ Moda e calçados; ■ Casa e decoração; ■ Eletrônicos e eletrodomésticos.
Commerce logística SMB	■ Moda e acessórios; ■ Casa e decoração; ■ Beleza e saúde; ■ Informática; ■ Autos e acessórios.
Be online e SAAS	■ Empreendedores e empresas de pequeno e médio portes, que utilizam nossos produtos e serviços para desenvolver suas atividades e negócios na internet; ■ Desenvolvedores, agências digitais, revendedores e web designers), que utilizam nossas plataformas para venderem nossas soluções e prestarem serviços a seus clientes; ■ Clientes corporativos com foco em <i>cloud computing</i>, <i>big data</i>, inteligência artificial, entre outras soluções avançadas de tecnologia que possuímos.
ERP / gestão	■ Moda e acessórios; ■ Alimentos; ■ Móveis, casa e decoração; ■ Eletroeletrônicos.
Financial services	■ Academia e fitness; ■ Educação; ■ Estética e cosméticos; ■ Saúde; ■ Clube de assinaturas; ■ Seguradoras; ■ Varejo.

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

RELACIONAMENTO
COM STAKEHOLDERS

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Jornada Locaweb: *onboarding* e *e-learning*

Nossa operação está estruturada de forma a oferecer uma jornada *tech touch* e *self-service* para os clientes, desde a contratação do serviço até atendimentos de suporte. Este modelo se sustenta pela característica do usuário e pela rentabilidade.

A contratação do serviço é padronizada. O *onboarding* varia de acordo com o serviço contratado e inclui um passo a passo para tirar dúvidas com o uso do serviço. Temos trabalhado com transformação digital nesta etapa, construindo um processo automático para configuração de produtos e serviços para melhorar ainda mais a experiência do cliente.

Existe uma preocupação da Companhia com a inclusão digital, que também abarca os nossos clientes. Prestamos suporte, em plantão nos sete dias da semana, 24 horas, para usuários com dificuldades de acessar suas contas ou meios de pagamento.

No ano de 2023, impulsionamos o projeto de *e-learning* a partir da criação de conteúdos – escritos ou em vídeo - direcionados a explicar e orientar o cliente a partir do que ele busca em termos de informação, ou seja, a partir de palavras-chave empregadas. Assim, o relacionamento com o usuário nasce não só pela necessidade dele com determinado produto ou serviço, mas pela demanda dele por ajuda e formação.

Canais de atendimento

São quatro os canais de atendimento ao cliente: telefone, chat, WhatsApp e tickets. Identificamos a volumetria em tempo real e realizamos uma análise qualitativa sobre o conteúdo dos atendimentos realizados pelos nossos analistas. Esta avaliação é feita por coordenadores, times de qualidade e treinamento, mas também pela leitura dos atendimentos pela Inteligência Artificial Generativa (GenAI).

As demandas são atendidas pelo nosso time “N1”. Quando o time não consegue apresentar uma solução a equipe “N2” é acionada. O analista “N1” possui formação em TI e recebe treinamento interno, desde o inicial até de evolução e reciclagem do conhecimento.

Verificamos a eficácia dos canais de atendimento por meio de KPIs, em que cruzamos a ótica interna com a pesquisa de satisfação do atendimento. Esta avaliação entre os clientes é medida em três pilares: solução (avalia a solução apresentada); velocidade (avalia o tempo que o cliente aguardou para ser atendido); e relacionamento (avalia a postura do profissional que o atendeu). A principal metodologia empregada para promover melhoria contínua é o PDCA (Planejar, Fazer, Verificar e Agir, em português).

Para auferir a eficiência de nosso atendimento ao cliente, utilizamos o portal Reclame Aqui! (RA). Nossas principais operações possuem o selo RA1000, certificado a empresas com excelentes índices de atendimento no portal.

Prestamos suporte 24/7 para usuários com dificuldades de acessar suas contas ou meios de pagamento.

Cadeia de fornecedores

No ano de 2023, tivemos 3.848 fornecedores para serviços ligados à tecnologia, transporte, venda de *hardware* e *software*, mão de obra especializada em tecnologia, serviços de meios de pagamento, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de equipamentos de tecnologia, plataformas e buscadores digitais, serviços de telefonia e internet, serviços de nuvem digital.

Principais tipos de fornecedores: transportadoras (terrestre, aéreo, Correios, *courrier*), buscadores digitais (Google), plataformas digitais (marketing, CRM, busca e pesquisa), serviços de *hosting* (Amazon e outras), revendedores de *hardware* e *software*, operadores de assistência médica, plataformas de redes sociais, fabricantes de computadores / servidores / periféricos, entidade de registro de domínio on-line, certificadores digitais, empresas de *softwares* nacionais e interna-

cionais, serviço de nuvem digital, consultorias e assessorias em geral, energia elétrica no mercado livre e concessionárias, fornecedores de meios de pagamento (benefício ao trabalhador – Wellhub, Flash, Caju), advogados, *facilities*, *utilities*, agência e plataformas de viagens, auditores, telecomunicação, links de internet, segurança (física e on-line), aluguéis de veículos, treinamentos, serviços de RH e folha de pagamentos, eventos, bancos, táxi e aplicativo de mobilidade, seguradoras em geral, agências de marketing.

Normalmente, nossa relação com os fornecedores é de longo prazo. Trabalhamos também com parceiros estratégicos que, pela natureza de seus serviços, compartilham objetivos e valores similares aos nossos, e proporcionam vantagens e crescimento mútuo. Em conjunto, ofertamos produtos e serviços ao consumidor final.



No ano de 2023 tivemos 3.848 fornecedores para diversos serviços como os relacionados à tecnologia, transporte, plataformas e buscadores digitais.

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

**RELACIONAMENTO
COM STAKEHOLDERS**

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

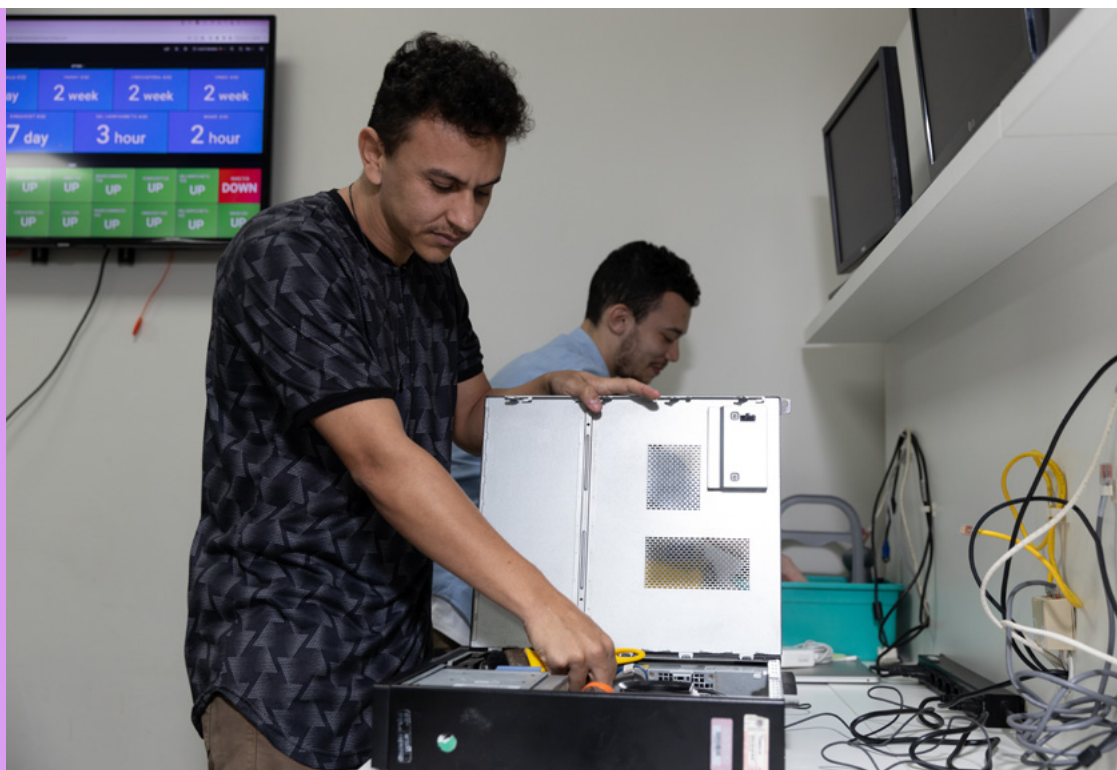
Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Relacionamento com a comunidade

Como Companhia do setor, acreditamos no potencial da tecnologia para o desenvolvimento social e econômico. Em um mundo cada vez mais digital e conectado, tornar as ferramentas tecnológicas acessíveis para todos, independentemente de origem ou idade, é imperativo e faz parte do nosso compromisso para reduzir desigualdades.

A partir do nosso espaço de atuação, temos investido em ações que unem a tecnologia à promoção do empreendedorismo, à inserção no mercado de trabalho e ao desenvolvimento profissional, o que gera impactos não só individuais, mas também para famílias e comunidades.



Promoção do empreendedorismo

GRI 3-3 Tema material: Promoção do empreendedorismo nas comunidades locais

■ **Profissionais de internet:** é uma plataforma voltada a conectar profissionais de tecnologia com os clientes PMEs (pequenos e médios empreendedores), que necessitam de apoio com serviços de internet para seus negócios. Desta forma, conseguimos agregar mais um canal de aquisição de clientes para os parceiros de nível avançado e garantir para os PMEs que suas demandas poderão ser atendidas por profissionais de qualidade e com a credibilidade da LWSA.

■ **Escola de E-commerce:** disponibiliza um portal de conteúdos gratuitos para PMEs com mais de dois mil artigos e 500.000 acessos mensais. Conforme o cliente evolui em sua jornada de descoberta e aprendizado, começamos a apresentar a Tray e todo o seu ecossistema, fortalecendo a nossa inteligência de vendas. [Veja mais.](#)

[Acreditamos no potencial da tecnologia para o desenvolvimento social e econômico. Temos investindo em ações que unem a tecnologia à promoção do empreendedorismo, à inserção no mercado de trabalho e ao desenvolvimento profissional.](#)

- **Cursos exclusivos para clientes:** juntamos nossa plataforma de cursos práticos, o E-Tray, e nossa plataforma de cursos estratégicos, o E-comClass, para proporcionar o conhecimento que o cliente precisa para ter sucesso.
- **Conexão KingHost:** é um evento on-line e gratuito feito para pessoas empreendedoras e autônomas evoluírem na internet. Em 2023, foram realizadas aulas e um workshop para aprender, com especialistas, sobre digitalização do negócio e visão empreendedora.

Realizamos o projeto Diversa no KingHost, desde 2020, para oferecer capacitação em TI para grupos minori-

zados. Mais de 1,2 mil pessoas foram impactadas em edições voltadas aos públicos: geração 50+, LGBTQIAPN+, pessoas pretas, mulheres e pessoas em vulnerabilidade social. A próxima edição será direcionada ao público feminino, com aulas gravadas e disponibilizadas por meio de plataforma 100% on-line, gratuita e com certificado no final.

Queremos colaborar para a redução de disparidades, por meio de uma experiência educacional inclusiva, e além do desenvolvimento técnico, construir uma rede de apoio que impulse a trajetória profissional das pessoas de maneira equitativa e diversificada.

Materiais educativos lançados em 2023

- Atualização do “Curso Criador de Sites: aprenda a fazer um site você mesmo”;
- Checklist para a sua campanha digital dar certo: conteudo.king.host/checklist-campanha-digital;
- Kit com planilha de DRE e e-book de Gestão Financeira: conteudo.king.host/planilha-dedre-kit-financeiro-pme;
- Kit de plano estratégico de negócios: conteudo.king.host/plano-estrategico-de-negocios-kitferramentas;
- Checklist para o seu projeto bombar no digital: conteudo.king.host/como-empreender-nodigital-checklist.

Inclusão digital

GRI 3-3 Tema material: Inclusão digital

Acreditamos que a tecnologia é para todas as pessoas. Partindo desta premissa, promovemos ações de inclusão digital para o desenvolvimento de colaboradores, auxílio a clientes, além da educação e empregabilidade de jovens.

Em 2023, realizamos a 1ª edição do projeto social Conectaê, voltado a jovens entre 15 e 17 anos de idade que estão sob os cuidados do Servi-

ço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (SAICA). A formação tem foco na empregabilidade dos jovens, com aulas de *soft* e *hard skills* para a área de tecnologia. Foram 24 participantes, dos quais 20 se formaram – 80% deles do sexo feminino. Quase 700 aulas foram concluídas. Ao final da formação, quatro alunos foram inseridos no mercado de trabalho, sendo dois admitidos na LWSA como jovens aprendizes.

Como apoio à estrutura de aprendizado oferecida, foram doados 21 *notebooks* para o SAICA e oferecidas bolsas-auxílio para os jovens. Complementarmente à formação, conduzimos um programa de voluntariado corporativo para realizar mentoria de carreira para os jovens. Somos responsáveis pelo processo seletivo, pela admissão das pessoas no ambiente virtual de aprendizagem, pelo acompanhamento dos professores da turma e pelos resultados do aluno em aula. Participamos de dinâmicas de empregabilidade ao longo do curso, divulgando vagas abertas de *devs junior*, trazendo gestores em tecnologia para

falar sobre as oportunidades de carreira e avaliar os alunos que podem ser contratados. Quem ministra o curso é uma empresa especializada em educação tecnológica, que também desenvolve as atividades extracurriculares e acompanha o desempenho dos alunos.

O programa Quero Ser Dev também é executado no propósito da inclusão digital. É um curso robusto de programação em *Ruby on Rails* e *TypeScript* para iniciantes, gratuito, com livre inscrição. Trata-se de uma formação inicial para desenvolvedores; a pessoa não precisa ter conhecimento prévio. O objetivo do programa é capacitar os participantes para uma nova profissão. Os destaques são contratados para as nossas vagas de dev júnior. No ano de 2023, o Quero Ser Dev foi afirmativo para pessoas com mais de 40 anos, pois é um público que pode ter dificuldade de recolocação no mercado devido à idade, principalmente no de tecnologia.



A 1ª edição do projeto social Conectaê teve como foco a empregabilidade dos jovens, com aulas de *soft* e *hard skills*.

Responsabilidade Social

Lançamos, em 2023, as Diretrizes e Premissas de Investimento Social Privado (ISP) para direcionar nossos investimentos de forma mais efetiva. A partir da publicação deste documento, os incentivos passaram a ser destinados a projetos que tenham relação com as metas para 2030 definidas pela Companhia, de maneira a unir nosso modelo de negócios a nossos propósitos.

A Diretoria de Pessoas, Cultura e ESG analisa as ações e projetos aptos a receber investimentos, sob as formas de patrocínio ou cortesias de produtos da Companhia que ajudem pessoas, de alguma forma, com seus negócios e objetivos.



Nossas premissas		ODS				
	Educação de qualidade para todas as pessoas					
	Redução das desigualdades sociais					
	Promoção do empreendedorismo					
	Inclusão digital: tecnologia é para todas as pessoas					

Os temas materiais são a base para as nossas premissas juntamente com os ODS prioritários:



Nossa sede, na cidade de São Paulo, fica ao lado da comunidade Peinha, na zona Sul. Mantemos um bom relacionamento com os líderes comunitários, com quem temos reuniões recorrentes e apoiamos ações locais, como doações de cestas básicas, brinquedos, além dos incentivos ao time de futebol e ao grupo de artes marciais formados por crianças e adultos da região.

GESTÃO AMBIENTAL



Energia

GRI 302-1, 302-4 | 3-3 Tema material: Gestão de energia, Integração de considerações sustentáveis para as necessidades do data center

Como Companhia do setor de tecnologia, nosso maior impacto ambiental está no alto consumo de energia elétrica, especialmente pelo uso e necessidade de refrigeração constante do *data center* próprio. Atualmente, 35,21% das nossas emissões são decorrentes do consumo e geração de energia elétrica. Nos últimos quatro anos, temos reduzido o consumo de energia sem prejuízo para o nosso negócio. Dentre as medidas adotadas estão a compra de energia elétrica no Mercado Livre de Energia Elétrica (MLEE) e a troca de equipamentos antigos por novos, que possuem maior capacidade e consomem menos energia.

Em 2023, trocamos servidores e *storages* antigos por equipamentos mais modernos com maior capacidade de processamento e armazenamento. Em certas situações, um equipamento novo substituiu dez antigos. Outra medida adotada foi a desativação de servidores sem garantia e suporte do fabricante migrando as soluções para ambientes virtualizados. Economizamos R\$ 97.511,04 com esta substituição.

Atualmente, o foco da gestão do *data center* é manter a excelência dos processos já existentes.

Adotamos boas práticas de manutenção dos equipamentos de infraestrutura para garantir que estejam dentro da sua vida útil. Os relatórios de manutenção preventiva são submetidos a auditorias internas mensalmente. Anualmente, é realizada uma auditoria externa no local, como parte do processo de certificação ISAE 3402 (auditora EY).

Contamos com geradores de energia elétrica movidos a diesel, que proporcionam uma fonte redundante em caso de falha na alimentação principal. Isso garante que o *data center* possa continuar operando mesmo durante interrupções prolongadas no fornecimento de energia da rede elétrica. Gerentes de TI e operações de *data center* são responsáveis por assegurar que os geradores sejam testados regularmente, mantidos adequadamente e estejam prontos para uso em caso de necessidade.

No ano de 2023, a compra de energia para abastecimento da sede e do *data center* foi de fonte

100% renovável



GESTÃO AMBIENTAL

Redução de custos

Em paralelo, desde setembro de 2016, compramos energia elétrica no Mercado Livre de Energia Elétrica. Em 2023, iniciamos a compra de energia incentivada (energias de fontes renováveis) e possuímos um contrato assi-

nado de compra para os anos seguintes até 2027. No ano de 2023, a compra de energia para abastecimento da sede e do *data center* foi de fonte 100% renovável.

O principal benefício da adesão ao MLEE é a redução de custos. A energia é adquirida diretamente do fornecedor, fazendo com que o preço seja mais competitivo que o Mercado Cativo e, na maioria das vezes, mais atrativo. De modo geral, uma compra de energia no Mercado Livre possibilita uma economia de 10% a 20% na conta de luz. Além disso, há isenção da cobrança de bandeiras tarifárias.

A redução de custos com consumo de energia (Opex) está diretamente relacionada com o balanço financeiro da Companhia, o que envolve uma gama de *stakeholders*. Além disso, a resiliência operacional é fundamental para todas as partes

interessadas, podendo criar valor a longo prazo para a Companhia, garantir a continuidade dos negócios, a nossa reputação, a satisfação dos clientes, a estabilidade financeira e a conformidade regulatória. Por tudo isso, investir em resiliência operacional é fundamental para mitigar riscos e minimizar interrupções. Dessa forma, os executivos e acionistas estão envolvidos na tomada de decisões estratégicas relacionadas aos investimentos em infraestrutura de energia de *backup*. Eles podem fornecer o suporte financeiro necessário para garantir que o *data center* tenha os recursos adequados para lidar com interrupções no fornecimento de energia.

Consumo de energia na sede e data center (GJ)

	2021	2022	2023
Combustíveis não renováveis	497,00	23.027,34	34.837,70
Gasolina (automotiva)	0,00	5,34	0,30
Óleo diesel	497,00	0,00	1.455,50
GLP	0,00	23.022,00	33.381,90
Consumo de eletricidade de mercado livre (não renovável)	58.999,62	57.978,53	0,00
Consumo de eletricidade de mercado livre (renovável)	0,00	0,00	55.994,80
Consumo total de energia	59.496,62	81.005,87	90.832,50

Nota: O Ano base é usado para o cálculo das reduções do consumo de energia. Este cálculo é realizado com base na fatura de energia mensal somado ao longo dos meses de 2023.
Nota 2: Com relação ao consumo de combustíveis não renováveis, em 2022 e 2023, tivemos mais quedas de energia, manutenções e projetos que demandaram uma maior utilização dos geradores, comparado a 2021.

Princípios do Pacto Global relacionados:

Princípio 1



Mitigação de gases de efeito estufa

GRI 305-1, 305-2, 305-3 | 3-3 Tema material: Preservação ambiental

Nosso foco tem sido estruturar estratégias para alcançarmos as Metas 2030 que, no âmbito ambiental, é ser uma Companhia carbono neutro. A implementação desta meta é uma decisão crucial para nós, comprometidos com a sustentabilidade, a preservação do meio ambiente e a

mitigação das mudanças climáticas. Este engajamento foi amarrado junto à alta administração, ciente de que eventos meteorológicos extremos podem, por fim, gerar o encarecimento e a falta de acessibilidade de energia, impactando o planejamento financeiro da Companhia.

Alcançaremos a meta de neutralidade a partir da implementação de medidas que removem ou compensem uma quantidade equivalente de emissões de carbono da atmosfera. Nosso olhar será voltado para as seguintes etapas:

- **Redução de emissões:** identificação de medidas para diminuir as nossas próprias emissões de carbono;
- **Compensação de carbono:** mesmo após a redução das emissões internas, pode ser difícil eliminar completamente todas as emissões de carbono. Nesses casos, investiremos em projetos de compensação.

Para tanto, concluímos a elaboração do nosso inventário de gases de efeito estufa (GEE) emitidos em 2023. Os gases inventariados foram referente aos escopos 1 e 2 e, pela primeira vez, também de escopo 3.

Em 2023 também concluímos o processo de compensação por meio da compra de créditos de carbono das emissões de 2022, de acordo com o registro global VERRA, seguindo as diretrizes do programa Verified Carbon Standards (VCS). Foi a primeira vez que a Companhia comprou créditos de carbono.



CDP

Em 2023, participamos do CDP (*Carbon Disclosure Project*) pelo segundo ano consecutivo e estamos entre as 29% das empresas que atingiram o nível de conscientização – score C – em seus grupos de atividades (no nosso caso, na categoria Serviços de Marketing e Web).

O CDP é uma organização internacional sem fins lucrativos, e considerada a principal iniciativa do setor financeiro em relação à mitigação das mudanças climáticas. A participação no *CDP Reporter Services Score Feedback* nos possibilita medir o nosso impacto para o meio ambiente e obter uma vantagem competitiva perante os fundos de investimentos que pesquisam a nota do CDP antes de investir.

A presença no CDP também conecta acionistas e empresas para alavancar negócios relacionados à mitigação do aquecimento global; mapeia as maiores causas de emissão de gases, estabelecendo um padrão global de relatórios sobre emissão de gases e o uso de energia; dá transparência às atividades perante clientes e acionistas; e identifica novos riscos na cadeia de valor.

Foram compensadas, no total, 826 toneladas¹ utilizando créditos do projeto Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal (REDD) Santa Maria, pela conservação de hectares florestais nativos da Amazônia. Adicionalmente, os benefícios do projeto são certificados pelo Padrão CCB no “Nível Ouro” para as três categorias: Clima, Comunidade e Biodiversidade.

O projeto Santa Maria conta com o desenvolvimento de um rigoroso sistema de monitoramento da região amazônica, com oito bases que circundam a área do projeto, juntamente com a fiscalização por satélites e auditorias com visitas a campo. A mão de obra contratada para monitoramento da floresta em pé e exploração florestal é de comunidades locais, o que cumpre com um viés social de integração entre empresa e comunidade e desenvolvimento da economia local por meio da geração de empregos formais na região, de acordo com o regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). A Fazenda Santa Maria conta com um programa de inclusão social que prevê a contratação de mulheres e uma política de igualdade salarial.

¹ Quantidade apresentada no relatório de sustentabilidade de 2022, referente ao inventário de GEE de 2022, considerando escopo 1 e 2.

A estratégia de compra de créditos de carbono desempenha um papel crucial para o alcance mais rápido da ambiciosa meta de curto/médio prazo de neutralidade de carbono, de forma complementar a esforços internos de redução de emissões.

Ademais, permite a compensação de emissões de GEE que não podem ser reduzidas de imediato na Companhia. Este caminho é particularmente relevante para nós, um grupo do setor de tecnologia, em que existe um desafio de evitar por completo algumas emissões em função da natureza das operações.

Total de emissões de GEE, por escopo (tCO₂e)

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Escopo	2022	2023
Escopo 1 ²	122,2	182,27
Escopo 2 ³	703,5	611,76
Escopo 3 ⁴	-	943,29

Nota: ² Os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄, N₂O e HFCs.
³ Os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄ e N₂O.
⁴ Os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄ e N₂O. Esse é o primeiro ano calculando as emissões de Escopo 3.
A abordagem de consolidação foi a de controle operacional. A metodologia utilizada foi a do Programa Brasileiro do GHG Protocol e o Quinto Relatório de Avaliação (AR5) do IPCC como fonte do GWP.

- Sobre o relatório
- Mensagem do CEO
- Quem somos
- Governança
- Relacionamento com stakeholders

GESTÃO AMBIENTAL

- Desempenho econômico e operacional
- Anexos
- Sumário de conteúdo da GRI
- Verificação externa

Gestão de resíduos

As práticas de reciclagem têm conexão direta com nossa agenda de ESG. Veja nossas ações:

- Descartamos adequadamente materiais eletrônicos que perderam utilidade para evitar contaminação no meio ambiente e seu uso inadequado. Estes equipamentos obsoletos são coletados por empresa credenciada e reaproveitados sempre que possível, dentro de um processo de economia circular;
- Avaliamos se máquinas podem ser recondicionadas para serem doadas para instituições de caridade, respeitando nossa política de doações e patrocínios;
- No descarte de *hardwares*, existe um processo de desmagnetização e destruição de discos com defeito ou que não serão mais utilizados/comercializados;
- Eliminamos dados inseridos nas máquinas para impedir quaisquer vazamentos de informações protegidas de clientes e funcionários.

Nossa **Política de Responsabilidade Ambiental** é executada desde 2022 com o objetivo de maximizar nossa contribuição para o desenvolvimento sustentável. É aplicada para todas as empresas do grupo a partir de diretrizes de sustentabilidade ambiental, social, de gestão de pessoas e I&D.

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento
com stakeholders

GESTÃO AMBIENTAL

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL



Desempenho operacional

Nos últimos anos, canalizamos energia na aquisição de 20 empresas – 14 delas a partir de 2020 – que avaliamos terem sinergia e potencial de crescimento no nosso ecossistema de soluções e portfólio de produtos. Foi um período de negociações intensas e trabalho para incorpora-

ção cuidadosa de todas as marcas sob o guarda-chuva da LWSA.

Todas as companhias adquiridas estão integradas, tanto em termos operacionais como de governança e recursos humanos. Agora, a cultura

organizacional e os valores entre cada uma das unidades de negócios estão sendo alinhados.

Nosso foco é no crescimento orgânico das empresas e em uma potencial reorganização societária para ganho de eficiência, especialmente tributária.



As empresas adquiridas tem seus crescimentos impulsionados por meio das sinergias geradas em nosso ambiente de negócios a partir das seguintes estratégias:

Maximização da base de clientes.

Pretendemos criar uma jornada mais integrada de jornada para o cliente e explorar ainda mais as oportunidades de *cross-selling* e *up-selling* sobre nossa base atual de clientes para alavancar a venda de produtos e serviços, por meio da: (i) migração de clientes para serviços de maior valor agregado; (ii) intensificação do esforço de identificação de produtos e serviços complementares que possam ser oferecidos; (iii) atuação mais próxima de desenvolvedores parceiros para identificar, de forma mais rápida e ágil, as necessidades dos clientes; e (iv) otimização do fluxo de pedidos online para incentivar a venda de produtos e serviços complementares.

Expansão de serviços e produtos no e-commerce.

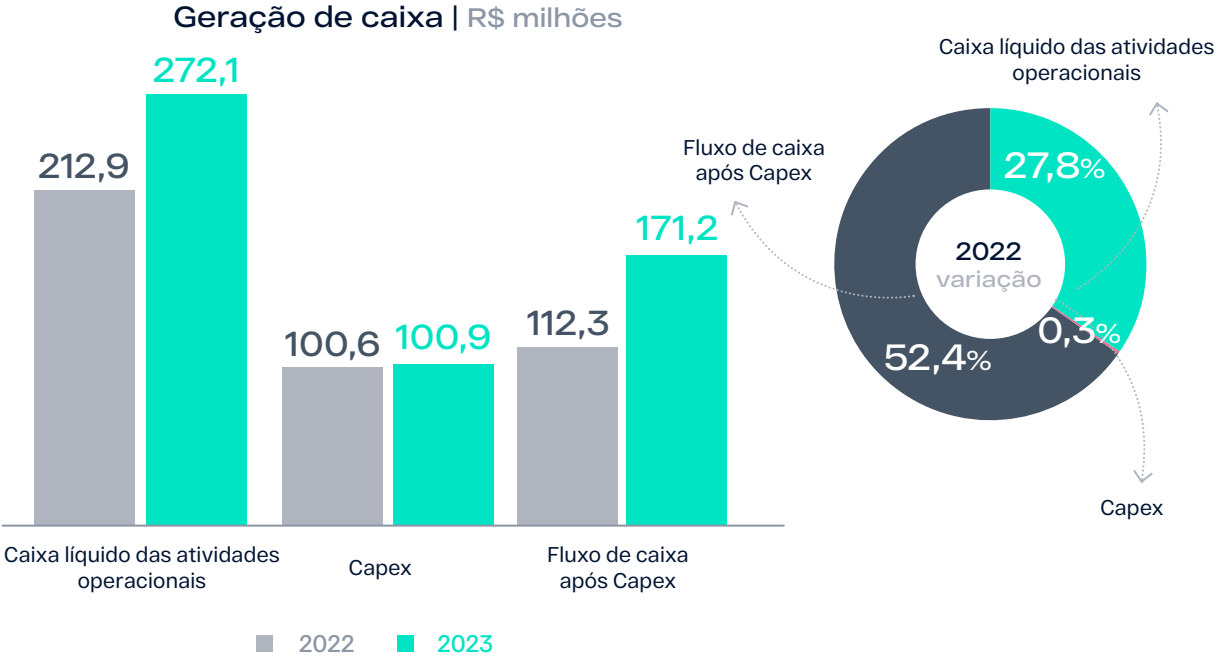
Acreditamos que este segmento oferece as necessidades básicas para que qualquer negócio de varejo tenha sucesso no mundo digital com o melhor custo-benefício, vamos continuar antecipando tendências e demandas de mercado com o desenvolvimento e ampliação da oferta de produtos e serviços inovadores.



A Wake, formada em abril de 2023, é um hub integrado e robusto de soluções para clientes, resultado da fusão de seis empresas consolidadas e altamente respeitadas do grupo: All in, Tray Corp, Samurai Experts, Ideris, Síntese e Squid. Com o objetivo de alavancar a operação, a Wake oferece um ecossistema completo de soluções de e-commerce para grandes negócios.

Desempenho econômico

GRI 201-1 | 3-3 Tema material: Desempenho econômico



Valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ milhares)

	2021	2022	2023
Valor adicionado a distribuir	800.208	1.135.391	1.292.756
Receita líquida	800.208	1.135.391	1.292.756
Valor econômico distribuído	449.402	627.600	661.218
Pessoal (remuneração e benefícios)	292.639	421.777	478.748
Impostos, taxas e contribuições	153.028	205.823	151.655
Remuneração de capitais de terceiros	3.735	0	0
Juros sobre capital próprio e dividendos	0	0	30.815
Valor econômico retido	350.806	507.791	631.538

A margem EBITDA ajustada consolidada da Companhia teve expansão de 2.6 p.p. em 2023 em comparação com 2022. Atingiu

17,5%

A margem EBITDA das empresas adquiridas foi de

2,9%

em 2023, crescimento de 8.3 p.p. se comparado com 2022 quando alcançou -5,4%.

O EBITDA ajustado apresentou expansão de

33,8%

frente a 2022. Passou de 169,4 para 226,6 em 2023.

A receita líquida cresceu

13,9%

versus 2022, alcançando R\$ 1.292,8 mm em 2023. O fluxo de caixa após o Capex foi de R\$ 171,2 milhões, montante 52,4% maior em comparação com 2022.

Desempenho por negócio

Carro-chefe da Companhia, o segmento de *commerce* cresceu 21,8% no ano de 2023, representando 70% das receitas. No *BeOnline / SaaS*, houve crescimento de 8% na comparação dos últimos trimestres de 2023 e 2022.

Receita líquida / (R\$ milhões)

	2023	2022	vs 2022
Commerce	875,2	718,7	21,8%
Participação sobre o consolidado	67,7%	63,3%	4,4 p.p.
BeOnline / SaaS	417,5	416,7	0,2%
Participação sobre o consolidado	32,3%	36,7%	-4,4 p.p.
Receita operacional líquida - Consolidado	1.292,8	1.135,4	13,9%

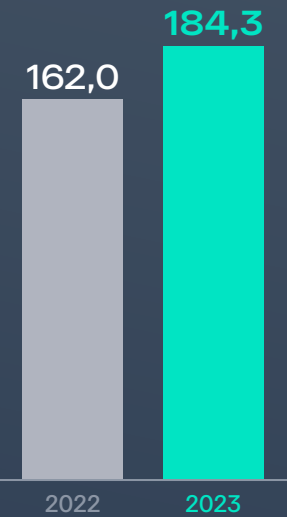
+18,5%

Receita de ecossistema de E-commerce em 2023

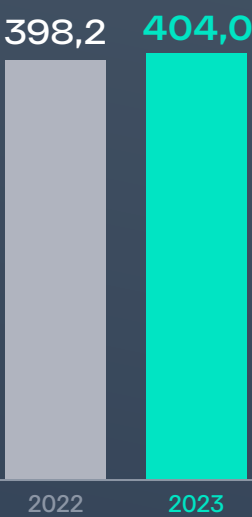
+26,5%

Receita de assinatura de plataformas de E-commerce em 2023

Base de assinantes de commerce | em milhares



Clientes Eop – BeOnline/SaaS



ANEXOS



Colaboradores

GRI 2-7

Informações dos empregados, por tipo de contrato de trabalho e gênero.

	2021			2022			2023		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Empregados permanentes	2.051	1.407	3.458	2.258	1.588	3.846	2.289	1.524	3.813
Empregados temporários	51	6	57	41	5	46	30	3	33
Total	2.102	1.413	3.515	2.299	1.593	3.892	2.319	1.527	3.846

Informações dos empregados, por tipo de trabalho e gênero.

	2021			2022			2023		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Empregados sem garantia de horas	323	164	487	371	220	591	381	230	611
Empregados em período integral	1.779	1.249	3.028	1.928	1.373	3.301	1.938	1.297	3.235
Total	2.102	1.413	3.515	2.299	1.593	3.892	2.319	1.527	3.846



Informações dos empregados, por tipo de contrato de trabalho e região.

Tipo de trabalho	Região	2021	2022	2023
Empregados permanentes	Norte	41	12	19
	Nordeste	73	140	146
	Centro-Oeste	45	68	56
	Sul	1.116	1.197	1.177
	Sudeste	2.183	2.428	2.415
	Exterior	0	1	1
	Total	3.458	3.846	3.814
Empregados temporários	Norte	1	0	0
	Nordeste	2	1	0
	Sul	18	13	6
	Sudeste	36	32	27
	Total	57	46	33
Total	Norte	42	12	19
	Nordeste	75	141	146
	Centro-Oeste	45	68	56
	Sul	1.134	1.210	1.183
	Sudeste	2.219	2.460	2.442
	Exterior	0	1	1
	Total	3.515	3.892	3.846

Informações dos empregados, por tipo de trabalho e região.

Tipo de trabalho	Região	2021	2022	2023
Empregados sem garantia de horas	Norte	5	0	0
	Nordeste	3	8	8
	Centro-Oeste	0	2	3
	Sul	129	156	173
	Sudeste	350	425	427
	Total	487	591	611
Empregados em período integral	Norte	37	12	19
	Nordeste	72	133	138
	Centro-Oeste	45	66	53
	Sul	1.005	1.054	1.010
	Sudeste	1.869	2.035	2.014
	Exterior	0	1	1
	Total	3.028	3.301	3.235
Total	Norte	42	12	19
	Nordeste	75	141	146
	Centro-Oeste	45	68	56
	Sul	1.134	1.210	1.183
	Sudeste	2.219	2.460	2.441
	Exterior	0	1	1
	Total	3.515	3.892	3.846

Diversidade

GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, **por gênero**.

2021			2022			2023		
Gênero	Total	%	Total	%		Total	%	
Homens	8	72,7%	6	60,0%		6	75,0%	
Mulheres	3	27,3%	4	40,0%		2	25,0%	
Total	11	100,0%	10	100,0%		8	100,0%	

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, **por faixa etária**.

2021			2022			2023		
Faixa etária	Total	%	Total	%		Total	%	
Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%		0	0,0%	
30 a 50 anos	6	54,5%	3	30,0%		3	37,5%	
Acima de 50 anos	5	45,5%	7	70,0%		5	62,5%	
Total	11	100,0%	10	100,0%		8	100,0%	



Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, **por cor ou raça**.

2021			2022			2023		
Cor ou raça	Total	%	Total	%		Total	%	
Preta	0	0,0%	0	0,0%		0	0,0%	
Parda	0	0,0%	0	0,0%		0	0,0%	
Branca	11	100,0%	10	100,0%		8	100,0%	
Indígena	0	0,0%	0	0,0%		0	0,0%	
Amarela	0	0,0%	0	0,0%		0	0,0%	
Total	11	100,0%	10	100,0%		8	100,0%	

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, **por PCDs**.

2021			2022			2023		
PCD	Total	%	Total	%		Total	%	
Pessoas com deficiência	0	0,0%	0	0,0%		0	0,0%	
Pessoas sem deficiência	11	100,0%	10	100,0%		8	100,0%	
Total	11	100,0%	10	100,0%		8	100,0%	

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero.

Categoria funcional	Gênero	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Presidente	Homens	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
	Mulheres	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Vice-presidente	Homens	0	0,0%	0	0,0%	5	100,0%
	Mulheres	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Diretor	Homens	65	91,5%	60	88,2%	43	84,3%
	Mulheres	6	8,5%	8	11,8%	8	15,7%
Gerente	Homens	127	70,9%	137	68,8%	150	68,2%
	Mulheres	52	29,1%	62	31,2%	70	31,8%
Líder técnico	Homens	45	83,3%	51	87,9%	43	86,0%
	Mulheres	9	16,7%	7	12,1%	7	14,0%
Coordenador	Homens	110	55,6%	142	54,0%	160	55,7%
	Mulheres	88	44,4%	121	46,0%	127	44,3%
Especialista	Homens	124	70,9%	133	69,3%	159	76,8%
	Mulheres	51	29,1%	59	30,7%	48	23,2%
Supervisor	Homens	12	44,4%	24	48,0%	16	41,0%
	Mulheres	15	55,6%	26	52,0%	23	59,0%
Analista III	Homens	186	70,5%	246	68,5%	282	70,9%
	Mulheres	78	29,5%	113	31,5%	116	29,1%

Categoria funcional	Gênero	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Analista II	Homens	431	65,8%	552	64,8%	565	61,9%
	Mulheres	224	34,2%	300	35,2%	348	38,1%
Analista I	Homens	807	60,8%	742	57,2%	696	58,0%
	Mulheres	521	39,2%	556	42,8%	503	42,0%
Assistente	Homens	88	34,6%	70	38,7%	84	38,0%
	Mulheres	166	65,4%	111	61,3%	137	62,0%
Auxiliar	Homens	53	27,3%	60	28,4%	45	40,2%
	Mulheres	141	72,7%	151	71,6%	67	59,8%
Estagiário	Homens	30	44,8%	55	54,5%	38	48,7%
	Mulheres	37	55,2%	46	45,5%	40	51,3%
Aprendiz	Homens	15	40,5%	19	38,8%	26	45,6%
	Mulheres	22	59,5%	30	61,2%	31	54,4%
Total	Homens	2.094	59,8%	2.292	59,0%	2.313	60,3%
	Mulheres	1.410	40,2%	1.590	41,0%	1.525	39,7%
	Total geral	3.504	100,0%	3.882	100,0%	3.838	100,0%

Nota: não estão sendo considerados os Conselheiros.

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	Faixa etária	Total	%	Total	%	Total	%
Presidente	Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	30 a 50 anos	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Vice-presidente	Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	30 a 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	4	80,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%
Diretor	Abaixo de 30 anos	9	12,7%	3	4,4%	0	0,0%
	30 a 50 anos	57	80,3%	59	86,8%	43	84,3%
	Acima de 50 anos	5	7,0%	6	8,8%	8	15,7%
Gerente	Abaixo de 30 anos	37	20,7%	24	12,1%	21	9,5%
	30 a 50 anos	133	74,3%	166	83,4%	188	85,5%
	Acima de 50 anos	9	5,0%	9	4,5%	11	5,0%
Líder técnico	Abaixo de 30 anos	10	18,5%	13	22,4%	8	16,0%
	30 a 50 anos	43	79,6%	45	77,6%	42	84,0%
	Acima de 50 anos	1	1,9%	0	0,0%	0	0,0%
Coordenador	Abaixo de 30 anos	54	27,3%	64	24,3%	69	24,0%
	30 a 50 anos	142	71,7%	192	73,0%	213	74,2%
	Acima de 50 anos	2	1,0%	7	2,7%	5	1,7%
Especialista	Abaixo de 30 anos	51	29,1%	44	22,9%	50	24,2%
	30 a 50 anos	120	68,6%	143	74,5%	153	73,9%
	Acima de 50 anos	4	2,3%	5	2,6%	4	1,9%

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	Faixa etária	Total	%	Total	%	Total	%
Supervisor	Abaixo de 30 anos	14	51,9%	26	52,0%	17	43,6%
	30 a 50 anos	13	48,1%	24	48,0%	22	56,4%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Analista III	Abaixo de 30 anos	98	37,1%	128	35,7%	141	35,4%
	30 a 50 anos	163	61,7%	230	64,1%	254	63,8%
	Acima de 50 anos	3	1,1%	1	0,3%	3	0,8%
Analista II	Abaixo de 30 anos	350	53,4%	468	54,9%	497	54,4%
	30 a 50 anos	303	46,3%	381	44,7%	412	45,1%
	Acima de 50 anos	2	0,3%	3	0,4%	4	0,4%
Analista I	Abaixo de 30 anos	912	68,7%	867	66,8%	761	63,5%
	30 a 50 anos	413	31,1%	425	32,7%	426	35,5%
	Acima de 50 anos	3	0,2%	6	0,5%	12	1,0%
Assistente	Abaixo de 30 anos	190	74,8%	132	72,9%	146	66,1%
	30 a 50 anos	64	25,2%	48	26,5%	73	33,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	1	0,6%	2	0,9%
Auxiliar	Abaixo de 30 anos	143	73,7%	140	66,4%	68	60,7%
	30 a 50 anos	40	20,6%	62	29,4%	36	32,1%
	Acima de 50 anos	11	5,7%	9	4,3%	8	7,1%
Estagiário	Abaixo de 30 anos	61	91,0%	91	90,1%	70	89,7%
	30 a 50 anos	6	9,0%	10	9,9%	8	10,3%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	Faixa etária	Total	%	Total	%	Total	%
Aprendiz	Abaixo de 30 anos	37	100,0%	49	100,0%	57	100,0%
	30 a 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	Abaixo de 30 anos	1.966	56,1%	2.049	52,8%	1.905	49,6%
	30 a 50 anos	1.498	42,8%	1.786	46,0%	1.874	48,8%
	Acima de 50 anos	40	1,1%	47	1,2%	59	1,5%
	Total geral	3.504	100,0%	3.882	100,0%	3.838	100,0%

Nota: não estão sendo considerados os conselheiros.

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Presidente	Preta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Parda	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Branca	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Vice-presidente	Preta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Parda	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Branca	0	0,0%	0	0,0%	5	100,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça.

2021						2022						2023					
Categoria funcional		Cor ou raça		Total		%		Total		%		Total		%			
Diretor	Preta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%						
	Parda	3	4,5%	3	4,8%	3	5,9%										
	Branca	63	95,5%	60	95,2%	43	84,3%										
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%										
	Amarela	5	7,6%	5	7,9%	5	9,8%										
Gerente	Preta	8	4,5%	8	4,1%	10	4,5%										
	Parda	18	10,2%	22	11,2%	25	11,4%										
	Branca	151	85,3%	166	84,7%	180	81,8%										
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%										
	Amarela	2	1,1%	3	1,5%	5	2,3%										
Líder técnico	Preta	7	13,5%	2	3,6%	3	6,0%										
	Parda	7	13,5%	5	9,1%	10	20,0%										
	Branca	38	73,1%	48	87,3%	34	68,0%										
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%										
	Amarela	2	3,8%	3	5,5%	3	6,0%										
Coordenador	Preta	5	2,6%	11	4,3%	9	3,1%										
	Parda	28	14,4%	38	14,8%	39	13,6%										
	Branca	162	83,1%	208	80,9%	234	81,5%										
	Indígena	1	0,5%	1	0,4%	0	0,0%										
	Amarela	2	1,0%	5	1,9%	5	1,7%										

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento
com stakeholders

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

ANEXOS

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Especialista	Preta	10	5,8%	8	4,2%	8	3,9%
	Parda	28	16,2%	35	18,4%	40	19,3%
	Branca	135	78,0%	147	77,4%	156	75,4%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	2	1,2%	2	1,1%	3	1,4%
Supervisor	Preta	1	3,7%	1	2,0%	1	2,6%
	Parda	0	0,0%	5	10,2%	3	7,7%
	Branca	26	96,3%	43	87,8%	35	89,7%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%
Analista III	Preta	13	5,0%	22	6,2%	25	6,3%
	Parda	47	18,1%	61	17,2%	90	22,6%
	Branca	200	76,9%	271	76,6%	276	69,3%
	Indígena	1	0,4%	1	0,3%	2	0,5%
	Amarela	3	1,2%	4	1,1%	5	1,3%
Analista II	Preta	39	6,0%	71	8,5%	90	9,9%
	Parda	122	18,8%	157	18,7%	177	19,4%
	Branca	488	75,2%	610	72,8%	634	69,4%
	Indígena	0	0,0%	4	0,5%	4	0,4%
	Amarela	6	0,9%	10	1,2%	8	0,9%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Analista I	Preta	99	7,6%	98	7,6%	92	7,7%
	Parda	257	19,7%	285	22,2%	260	21,7%
	Branca	951	72,8%	900	70,1%	827	69,0%
	Indígena	4	0,3%	1	0,1%	2	0,2%
	Amarela	17	1,3%	14	1,1%	18	1,5%
Assistente	Preta	21	8,3%	22	12,2%	31	14,0%
	Parda	56	22,1%	56	31,1%	63	28,5%
	Branca	176	69,6%	102	56,7%	125	56,6%
	Indígena	0	0,0%	1	0,6%	1	0,5%
	Amarela	1	0,4%	0	0,0%	1	0,5%
Auxiliar	Preta	19	9,8%	20	9,5%	18	16,1%
	Parda	40	20,6%	50	23,7%	29	25,9%
	Branca	135	69,6%	141	66,8%	65	58,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Estagiário	Preta	8	12,1%	7	7,1%	7	9,0%
	Parda	12	18,2%	22	22,2%	11	14,1%
	Branca	46	69,7%	70	70,7%	60	76,9%
	Indígena	1	1,5%	1	1,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	1	1,0%	0	0,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Aprendiz	Preta	7	18,9%	5	10,2%	9	15,8%
	Parda	9	24,3%	11	22,4%	9	15,8%
	Branca	21	56,8%	33	67,3%	39	68,4%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	Preta	237	6,8%	275	7,1%	303	7,9%
	Parda	627	17,9%	750	19,3%	759	19,8%
	Branca	2.593	74,0%	2.800	72,1%	2.714	70,7%
	Indígena	7	0,2%	9	0,2%	9	0,2%
	Amarela	40	1,1%	48	1,2%	53	1,4%
	Total geral	3.504	100,0%	3.882	100,0%	3.838	100,0%

Nota: não estão sendo considerados os conselheiros.

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento
com stakeholders

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

ANEXOS

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Percentual de empregados, por categoria funcional, por PCDs.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	PcD	Total	%	Total	%	Total	%
Presidente	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
Vice-presidente	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	0	0,0%	0	0,0%	5	0,0%
Diretor	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	71	100,0%	68	100,0%	51	100,0%
Gerente	Pessoa com deficiência	2	1,1%	2	1,0%	2	0,9%
	Pessoa sem deficiência	177	98,9%	197	99,0%	218	99,1%
Líder técnico	Pessoa com deficiência	0	0,0%	1	1,7%	1	2,0%
	Pessoa sem deficiência	54	100,0%	57	98,3%	49	98,0%
Coordenador	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	2	0,7%
	Pessoa sem deficiência	198	100,0%	263	100,0%	285	99,3%
Especialista	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
	Pessoa sem deficiência	175	100,0%	192	100,0%	206	99,5%
Supervisor	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	27	100,0%	50	100,0%	39	100,0%
Analista III	Pessoa com deficiência	1	0,4%	3	0,8%	3	0,8%
	Pessoa sem deficiência	263	99,6%	356	99,2%	395	99,2%

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento
com stakeholders

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

ANEXOS

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Percentual de empregados por categoria funcional, por PCDs.

		2021		2022		2023	
Categoria funcional	PcD	Total	%	Total	%	Total	%
Analista II	Pessoa com deficiência	7	1,1%	9	1,1%	14	1,5%
	Pessoa sem deficiência	648	98,9%	843	98,9%	899	98,5%
Analista I	Pessoa com deficiência	26	2,0%	42	3,2%	42	3,5%
	Pessoa sem deficiência	1.302	98,0%	1.256	96,8%	1.157	96,5%
Assistente	Pessoa com deficiência	5	2,0%	5	2,8%	12	5,4%
	Pessoa sem deficiência	249	97,6%	176	92,1%	209	94,6%
Auxiliar	Pessoa com deficiência	6	3,1%	15	7,1%	12	10,7%
	Pessoa sem deficiência	188	96,9%	196	92,9%	100	89,3%
Estagiário	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	67	100,0%	101	100,0%	78	100,0%
Aprendiz	Pessoa com deficiência	0	0,0%	1	2,0%	1	1,8%
	Pessoa sem deficiência	37	100,0%	48	98,0%	56	98,2%
Total	Pessoa com deficiência	47	1,3%	78	2,0%	90	2,3%
	Pessoa sem deficiência	3.457	98,7%	3.804	98,0%	3.748	97,7%

Nota: não estão sendo considerados os conselheiros.

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento
com stakeholders

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

ANEXOS

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

Capacitação

GRI 404-1

Médias de horas de capacitação por empregado, por gênero.

2021			2022		2023	
Gênero	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Homens	3.128,8	2,9	10.110,1	4,8	6.216,5	3,3
Mulheres	5.137,8	2,3	4.696,4	3,8	3.502,2	3,0
Total	8.266,5		14.806,5		9.718,7	

Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional.

2021			2022		2023	
Categoria funcional	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Vice-presidente	0,0	0,0	0,0	0,0	35,0	2,9
Diretor	88,5	1,8	75,0	2,4	971,2	3,0
Gerente	780,5	1,9	567,6	1,9	204,0	2,0
Supervisor	38,0	2,2	51,5	2,0	84,5	3,4
Coordenador	923,0	1,9	1.036,7	2,2	363,0	3,4
Líder técnico	74,0	2,5	111,9	2,7	1.089,0	2,5
Especialista	363,5	2,4	431,9	2,7	38,5	3,2
Analista I	362,0	4,3	9.050,6	11,0	3.869,5	3,3
Analista II	1.234,5	2,4	1.220,4	2,1	1.760,0	3,9
Analista III	657,5	2,1	753,6	2,0	692,5	3,6
Assistente	400,0	1,5	975,0	4,1	241,0	3,3
Auxiliar	9,0	3,0	7,5	0,9	31,0	2,8
Estagiário	36,0	2,1	434,3	1,7	308,0	2,7
Total horas de treinamento	4.966,5		14.716,0		9.687,2	

Nota: esses dados são definidos para programas e ações corporativas (ex.: programa de estágio, programa trainee, programa de líderes etc.), bem como para ações focadas nas unidades LWSA - Backoffice, Locaweb e Nextios. Ações pontuais de outras unidades não foram incluídos nesses dados. Além disso, o formato de cálculo foi: somatório total de horas de treinamento/somatório total de participações em treinamentos.

Emissões de GEE

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Total de emissões de GEE, por escopo (tCO₂e).

Escopo	Categoria	2022	2023
Escopo 1 ¹	Combustão estacionária	88,85	100,52
	Combustão móvel	6,95	23,68
	Emissões fugitivas	26,40	58,07
	Total	122,20	182,274
Escopo 2 ²	Energia elétrica	703,50	611,76
	Total	703,50	611,76
Escopo 3 ³	Resíduos gerados na operação	-	10,24
	Viagens a negócios	-	313,31
	Emissões casa-trabalho	-	619,74
	Total	-	943,29

Nota:

¹Os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄, N₂O e HFCs. O total das emissões biogênicas de CO₂ foi de 23,94 tCO₂e.

²Os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄ e N₂O.

³Os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄ e N₂O. O total das emissões biogênicas de CO₂ foi de 238,65 tCO₂e. Esse é o primeiro ano calculando as emissões de Escopo 3.

O ano-base para o cálculo foi de 2023, sendo o primeiro ano de cálculo com emissões comparáveis. A abordagem de consolidação foi a de controle operacional. A metodologia utilizada foi a do Programa Brasileiro do GHG Protocol e o Quinto Relatório de Avaliação (AR5) do IPCC como fonte do GWP.

Total de emissões de GEE biogênicas, por escopo (tCO₂e).

Escopo	Categoria	2022	2023
Escopo 1	Combustão estacionária	8,97	11,71
	Combustão móvel	5,87	12,23
	Total	14,84	23,941
Escopo 3	Viagens a negócios	-	4,40
	Emissões casa-trabalho	-	234,24
	Total	-	238,64

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento
com stakeholders

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

ANEXOS

Sumário de conteúdo
da GRI

Verificação externa

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI



Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	LWSA relatou com base nas Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	Não aplicável

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Conteúdos gerais						
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	8			
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	3			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	3			
	2-4	Reformulações de informações				
	2-5	Verificação externa	3			
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10, 72			
	2-7	Empregados	49, 63, 91			
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	50, 64			
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	18, 19, 24, 25, 26, 27			
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	19, 21			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	19		2-11 b)	Não aplicável
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	19, 23			
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	19			

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	3			
	2-15	Conflitos de interesse	32		2-15 b ii)	Não aplicável
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	19			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	19		2-17 a)	Não aplicável
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	19, 22			
	2-19	Políticas de remuneração	29			
	2-20	Processos para determinação da remuneração	29		2-20 a iii); 2-20 b)	Não aplicável
	2-21	Proporção da remuneração total anual	29		2-21 a); 2-21 b); 2-21 c)	Confidencialidade
Estratégias, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4			
	2-23	Compromissos de política	32		2-23 a iii)	Não aplicável
	2-24	Incorporação de compromissos de política	32			
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	32, 40			
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	32			
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	32		2-27	Não aplicável
Engajamento com as stakeholders						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	47			
	2-30	Acordos de negociação coletiva	61			
Temas materiais						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	11, 14			
	3-2	Lista de temas materiais	11, 14			
Inclusão e diversidade dentro da organização						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	63		3-3 f)	Não aplicável
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	31, 63, 94			

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Promoção do empreendedorismo nas comunidades locais						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	75		3-3 c); 3-3 d i); 3-3 d ii); 3-3 e iii); 3-3 e iv); 3-3 f)	Não aplicável
Gestão dos colaboradores						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	51			
GRI 401: Emprego 2016	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	61			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	70			
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	70			
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	70			
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	70			
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	56, 59, 105			
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	56		404-2 b)	Não aplicável
Ética e governança nos negócios						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	32			
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	32, 38		205-2 c)	Não aplicável/ Não disponível
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	32		205-3 a); 205-3 b); 205-3 c); 205-3 d)	
Gestão de energia						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	80		3-3 c); 3-3 e iii); 3-3 e iv)	Não aplicável

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Gestão de energia						
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	80			
	302-4	Redução do consumo de energia	80		302-4 d)	Não aplicável
Desempenho econômico						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	88			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	88		201-1 b)	Não aplicável
Segurança, privacidade do cliente e gestão da informação						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	41			
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	44			
Preservação ambiental						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	82		3-3 c); 3-3 e i); 3-3 e iii)	Não aplicável
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	82, 83, 106		305-1-d-iii	Não aplicável
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	82, 83, 106		305-2-b e 305-2-d-iii	Não aplicável
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	82, 83, 106		305-3-d-iii	Não aplicável

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Preservação ambiental						
GRI 305: Emissões 2016	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	O índice de intensidade de emissões de GEE para a LWSA é 0,491 tCO ₂ e por funcionário. A métrica específica adotada foi: o número total de funcionários e o valor total das emissões da LWSA (todas as empresas). Foi utilizado o seguinte cálculo: métrica de intensidade de carbono = n. funcionários/total de emissões (E1 + E2 + E3) ~ 3.540/1.737,33 = 0,491 tCO ₂ e por funcionário. No cálculo foram incluídos os escopos 1, 2 e 3 e os gases CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O e HFCs.			
Integração de considerações sustentáveis para as necessidades do <i>data center</i>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	80		3-3 c); 3-3 e i); 3-3 e iii)	Não aplicável
Inclusão digital						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	77			

Verificação externa



RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023

Aos
Diretores e demais partes interessadas da
Locaweb Serviços de Internet S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela **Locaweb Serviços de Internet S.A.** (“**Locaweb**” ou “**Companhia**”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2023, relativas ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende às informações de períodos anteriores, ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o referido relatório, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da Administração da Companhia

A Administração da Locaweb é responsável por:

- (a) Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023;

- (b) Preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)*;
- (c) Desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023, que estão livres de distorções relevantes, independentemente se causadas por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023 da Locaweb, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO nº 07/2022 - Relatório de asseguração limitada das informações não financeiras contidas no Relatório Integrado (RI), emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023 da Locaweb, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração da Locaweb, e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer também a

execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2023 da Locaweb, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2023;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023;
- (d) Para os casos em que dados não financeiros se correlacionam com os indicadores de natureza financeira, o confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência com base nas diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)*.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2023 da Locaweb. Desta forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, tampouco em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação das informações não financeiras estão baseadas nos critérios da *GRI - Standards*, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados.

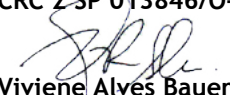
Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes do Relatório de Sustentabilidade 2023, para o período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023 da Locaweb, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)*.

São Paulo, 02 de setembro de 2024.



BDO RCS Auditores Independentes SS LTDA.
CRC 2-SP 013846/O-1


Vivieni Alves Bauer

Contadora CRC 1 SP 253472/O-2

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CNPJ

02.351.877/0001-52

Telefone

+55 11 3544-0479

Email:

ri@lwsa.tech

Site de RI:

ri.lwsa.tech

Site Institucional:

lwsa.tech

Endereço:

Rua Itapaiúna, 2434 - Parque do Morumbi, São Paulo -
SP. CEP: 05707-001

CRÉDITOS

Coordenação LWSA**Área de Pessoas, Cultura & ESG****Consultoria GRI**

blendON

Redação, revisão e design

blendON

Imagens

Acervo LWSA
Envato

lwsa

Relatório de
Sustentabilidade 2023

Sobre o relatório

Mensagem do CEO

Quem somos

Governança

Relacionamento
com *stakeholders*

Gestão Ambiental

Desempenho econômico
e operacional

Anexos

Sumário de conteúdo
da GRI

VERIFICAÇÃO EXTERNA